



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Curso de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

Construção e Validação de Escala de Estresse Organizacional

Brasília, DF

2012

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Curso de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

Construção e Validação de Escala de Estresse Organizacional

Pricila de Sousa Santos

Brasília, DF

2012

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Curso de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

Construção e Validação de Escala de Estresse Organizacional

Pricila de Sousa Santos

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.

Orientadora: Prof. Dra. Maria das Graças Torres da Paz

Brasília, DF

Fevereiro de 2012

Construção e Validação de Escala de Estresse Organizacional

Dissertação defendida diante e aprovada pela banca examinadora constituída por:

Professora Doutora Maria das Graças Torres da Paz (Presidente)

Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações
Universidade de Brasília

Professor Luiz Pasquali, Docteur (Membro)

Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações
Universidade de Brasília

Professora Doutora Maria Cristina Ferreira (Membro)

Mestrado em Psicologia
Universidade Salgado de Oliveira

Professora Doutora Tatiane Paschoal (Membro Suplente)

Departamento de Administração
Universidade de Brasília

“Conhecimento não é aquilo que
você sabe, mas o que você faz
com aquilo que sabe”

(Aldous Huxley)

Dedicatória

Ao meu querido avô,
Fabriciano Evangelista de Sousa (*in memoriam*),
por ter me dado a honra e alegria de sua presença em minha vida.

À minha maravilhosa mãe,
Aidil Silva de Sousa,
pelo amor e carinho incondicionais dedicados a mim.

Agradecimentos

Ao final desta jornada, escrever estes agradecimentos se torna uma forma de fechar mais um ciclo em minha vida. Neste momento, agradeço primeiramente à minha mãe que mesmo distante nestes longos anos soube se fazer sempre presente. Afinal, longe de casa desde cedo, não foram poucos os momentos em que pensei em desistir, mas ela sempre esteve lá me dando força e aquele bom e velho choque de realidade quando necessário. Amo-te mais que tudo, mãe!

Agradeço aos meus avós pelos momentos inestimáveis de descanso e lazer na praia, mas especialmente pelo carinho e sabedoria que recebi em toda a minha vida! Vô, você faz muita falta!

Ao meu namorado, Charles, por ter me escutado (e agüentado) nas situações mais difíceis. Por estar sempre ao meu lado, principalmente nas horas em que eu achava que não iria conseguir!

Aos poucos, mas inestimáveis, amigos de Brasília (em especial, Karine e Lígia), meu obrigada pelos momentos de lazer que mantiveram minha saúde mental (ou quase isto). Sem vocês esta caminhada seria imensamente mais dolorosa.

A todos os amigos da minha longa estadia por Petrolina/Juazeiro, especialmente Eyla, Claudiane, Marianna e Joãozinho, obrigada pela forte amizade mesmo na longa distância! A saudade de vocês me aperta o coração!

À minha orientadora, Prof. Dra. Maria das Graças Torres da Paz, agradeço pela ajuda, compreensão e discussões teóricas no período de desenvolvimento da pesquisa. Agradeço sobretudo por ter me acolhido de uma maneira tão especial e entrado nesta loucura junto comigo! Serão mais 4 anos juntas! Desde já, agradeço imensamente pelos muitos ensinamentos que me transmite!

Ao professor Luiz Pasquali pela disponibilidade, paciência e inestimável orientação estatística na realização das análises de dados deste estudo.

Às pesquisadoras Maria Cristina Ferreira e Tatiane Paschoal pelos trabalhos publicados que colaboraram na concepção desta dissertação.

Às empresas e trabalhadores participantes deste trabalho, pela abertura e participação, constituindo a amostra da pesquisa.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) por financiar meus estudos.

Sumário

Lista de figuras.....	11
Lista de tabelas.....	12
Resumo.....	14
Abstract.....	15
Introdução.....	16
Estresse.....	20
Definições de estresse.....	26
Alguns Estudos sobre Estresse no Brasil.....	31
Estresse ocupacional.....	33
Conceitos de estresse ocupacional.....	35
Modelos Teóricos sobre estresse.....	38
Modelo dinâmico de estresse ocupacional.....	39
Teoria do ajustamento pessoa-ambiente	39
Teoria cibernética do estresse.....	40
Modelo de Kahn e Byosiere.....	40
Modelo de Lazarus.....	41
Estressores ocupacionais.....	42
Fatores intrínsecos ao trabalho.....	43
Relações interpessoais no trabalho.....	45
Papéis na organização.....	46
Desenvolvimento de Carreira.....	48
Clima e Estrutura Organizacional.....	49
Interface família-trabalho.....	50
Respostas aos estressores.....	52
Medidas de estresse ocupacional.....	53
Distinção entre estresse e outros construtos.....	60
Estresse e tensão.....	60

Estresse e <i>burnout</i>	61
Estresse organizacional.....	64
Características organizacionais como estressores descritos na literatura..	65
Estrutura organizacional.....	65
Tomada de decisão.....	66
Formalização de procedimentos.....	67
Tamanho da organização.....	68
Comunicação organizacional.....	68
Suporte organizacional.....	71
Incentivo/falta de Cooperação.....	72
Incentivo à Competição.....	73
Políticas organizacionais.....	74
Entraves à Carreira/Crescimento profissional.....	77
Proposição do conceito estresse organizacional.....	78
Justificativa da pesquisa.....	79
Objetivos da pesquisa.....	80
Método.....	82
Amostra.....	82
Instrumento.....	83
Procedimentos.....	85
Procedimento de coleta de dados.....	85
Procedimentos de análise de dados.....	85
Resultados.....	90
Interpretação dos fatores.....	118
Avaliação do nível de estresse organizacional percebido na amostra.....	127
Discussão.....	130
Fator 1 – Decisões organizacionais.....	132
Influência na tomada de decisão e comunicação.....	133

Desconsideração de contribuições dos funcionários.....	134
Fator 2 – Suporte.....	135
Suporte material.....	136
Excesso de cooperação.....	137
Fator 3 – Incentivo à Competição.....	137
Fator 4 – Entraves ao crescimento profissional.....	138
Fator Geral – Estresse organizacional geral.....	139
Níveis de estresse organizacional percebido na amostra.....	139
Considerações finais.....	142
Referências.....	146
Anexo.....	169
Anexo 1 - Escala de Estresse Organizacional Aplicada.....	170

Lista de figuras

Figura 1.1. <i>Scree plot</i> dos componentes principais da EEO.....	101
Figura 1.2. <i>Scree Plot</i> do fator 1.....	108
Figura 1.3. <i>Scree Plot</i> do fator 2.....	111
Figura 1.4. <i>Scree Plot</i> do fator 3.....	115
Figura 1.5. <i>Scree Plot</i> do fator 4.....	117
Figura 1.6. Representação Visual do Modelo de Estresse Organizacional.....	126

Lista de tabelas

Tabela 1.1 Testes de Normalidade.....	91
Tabela 1.2. Estatísticas de Colinearidade.....	94
Tabela 1.3. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett dos componentes principais da EEO.....	97
Tabela 1.4. Valores de Comunalidades da EEO.....	97
Tabela 1.5. Variância Total Explicada da EEO.....	100
Tabela 1.6. Matriz fatorial da escala.....	102
Tabela 1.7. Matriz de Correlação dos Fatores.....	105
Tabela 1.8. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett do Fator.....	106
Tabela 1.9. Valores de Comunalidades do Fator 1.....	106
Tabela 2.0. Variância Total Explicada do Fator 1.....	107
Tabela 2.1. Matriz fatorial do fator 1 e precisão das facetas.....	108
Tabela 2.2. Matriz de Correlação do Fator 1 (Facetas)	109
Tabela 2.3. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett do Fator 2.....	110
Tabela 2.4. Valores de Comunalidades do Fator 2.....	110
Tabela 2.5. Variância Total Explicada do Fator 2.....	111
Tabela 2.6. Matriz fatorial do fator 2 e precisão das facetas.....	112
Tabela 2.7. Matriz de Correlação do Fator 2 (Facetas).....	113
Tabela 2.8. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett do Fator 3.....	113
Tabela 2.9. Valores de Comunalidades do Fator 3.....	114
Tabela 3.0. Variância Total Explicada.....	114
Tabela 3.1. Matriz fatorial do fator 3 e precisão das facetas.....	115
Tabela 3.2. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett do Fator 4.....	116
Tabela 3.3. Valores de Comunalidades do Fator 4.....	116
Tabela 3.4. Variância Total Explicada do Fator 4.....	117
Tabela 3.5. Matriz fatorial e precisão do fator 4.....	118
Tabela 3.6. Fator 1 (Decisões organizacionais.....	119

Tabela 3.7. Fator 2 (Suporte)	121
Tabela 3.8. Fator 3 (Incentivo à competição)	122
Tabela 3.9. Fator 4 (Entraves ao crescimento profissional)	123
Tabela 4.0. Fator Geral (segunda ordem)	123

Resumo

A literatura sobre estresse ocupacional costuma frisar demasiadamente as características da tarefa e/ou do trabalhador, negligenciando a participação de características organizacionais no processo em questão. Diversos pesquisadores apontam a importância de estudos que abarquem estas características enquanto potencialmente estressoras e a generalização de resultados. O presente trabalho objetivou construir e buscar evidências de validação empírica de um instrumento com vistas a mensurar características organizacionais como estressores em potencial, denominado escala de estresse organizacional (EEO). Um conjunto de 60 itens foi inicialmente elaborado e aplicado a uma amostra de 454 profissionais vinculados a instituições públicas, privadas e de economia mista. A análise fatorial resultou num instrumento composto por 32 itens, cuja estrutura indicou a presença de um fator geral de segunda ordem e quatro fatores de primeira ordem, a saber: Decisões organizacionais, Suporte, Incentivo à competição e Entraves ao crescimento profissional. O fator geral é a somatória dos quatro fatores, fornecendo uma medida geral sobre o estresse organizacional. Ao apresentar parâmetros psicométricos satisfatórios, a EEO é a primeira medida brasileira que trata de características organizacionais desenvolvida e validada para a avaliação de estresse organizacional.

Palavras-chave: Estresse, características organizacionais, psicometria.

Abstract

Much of the literature on occupational stress emphasizes the characteristics of the task and/or the employee, neglecting the participation of organizational characteristics in this process. Several researchers point to the importance of studies that include these characteristics as potentially stressors and the generalization of the results. This study aimed to develop and seek evidence of empirical validation of an instrument designed to measuring organizational characteristics as potential stressors, termed organizational stress scale (EEO). A set of 60 items was developed and applied to a sample of 454 professionals of different organizations. Factor analysis resulted in an instrument composed of 32 items, whose structure indicated the presence of a general second-order factor (organizational stress general) and four first-order factors, namely “organizational decisions”, support”, “encouragement of competition” and “barriers to professional growth”. The general factor is the sum of these four factors, providing a general measure of organizational stress. In presenting satisfactory psychometric parameters, the EEO is the first Brazilian measure that deals with organizational features developed and validated for the assessment of organizational stress.

Keywords: Stress, organizational characteristics, psychometrics.

Introdução

O homem destina boa parte de sua vida à realização de atividades voltadas ao trabalho, de modo que este exerce um papel referencial em sua trajetória. As organizações, por sua vez, dizem respeito a uma das formas basais de oficialização do trabalho humano, podendo ser entendidas enquanto sistemas sociais. Assim, a relação estabelecida entre o sujeito e o trabalho que realiza, bem como, com a organização onde trabalha, exerce impacto sobre a maneira de pensar e se comportar.

Neste sentido, desenvolveu-se um campo multidisciplinar de estudo denominado Comportamento Organizacional que tem por intuito prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano no ambiente organizacional (Wagner III & Hollenbeck, 1999). Este campo do conhecimento apresenta uma numerosa produção científica, ao passo que tem despertado bastante interesse em estudiosos, vindo a contribuir grandemente no que se refere ao bom andamento das organizações ao cooperar na busca de explicações para os comportamentos ocorridos neste ou em função deste ambiente específico.

As pesquisas realizadas em Comportamento Organizacional têm sofrido profunda influência por parte das mudanças ocorridas no mundo do trabalho (Rousseau, 1997). Mudanças estas que despertaram a necessidade de entender o que influencia o trabalhador, como a organização influencia seu comportamento e, da mesma forma, como a organização é influenciada por ele. Assim sendo, Comportamento Organizacional se mostra enquanto um campo de investigação preocupado com estes dois tipos de influência: das organizações de trabalho sobre as pessoas e das pessoas sobre as organizações de trabalho (Brief & Weiss, 2002). Para tanto, são investigadas neste campo, variáveis como: clima organizacional, comprometimento organizacional, satisfação no trabalho, absenteísmo, estresse ocupacional, dentre outras.

Neste universo de variáveis estudadas, uma que certamente vem se destacando nas últimas décadas é o estresse ocupacional, com notável aumento do interesse de pesquisadores e estudiosos acerca do fenômeno, ocasionando o crescimento da literatura científica a respeito do referido construto. Isto se deve, em especial, às cobranças por resultados que se mostram cada vez mais intensas

neste início de século, bem como, ao papel ocupado por este problema na atual conjuntura do mundo do trabalho e as conseqüências negativas que acarreta.

A incidência de enfermidades diretamente relacionadas ao estresse vem aumentando nos últimos anos, assim como, os esforços rumo ao desenvolvimento de formas de prevenção deste problema. Tal fenômeno ocorre em praticamente todas as organizações e atinge as mais diversas categorias profissionais (Zanelli, 2010), somado à dificuldade que os trabalhadores dos mais diversos setores da economia encontram para perceber e agir em detrimento de problemas que têm como possível causa o trabalho por eles desenvolvido.

No âmbito nacional, muitas pesquisas investigam a relação do estresse com outras variáveis que impactam o contexto do trabalho. Suehiro, Santos, Hatamoto e Cardoso (2008) que, estudando a satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao estresse, encontraram uma correlação negativa entre estas variáveis. Por sua vez, Paschoal e Tamayo (2005) identificaram que a interferência família-trabalho influencia o estresse, sendo que quanto maior o nível de interferência, maior o estresse.

Tem-se que o fenômeno estresse pode ocorrer nos mais diversos ambientes e, nas últimas décadas, o contexto organizacional vem se destacando enquanto um dos espaços de maior incidência, possibilitando encontrar um número considerável de trabalhos, tanto teóricos quanto empíricos.

Todavia, a literatura sobre este tema tem sido marcada pelo uso confuso e inconsistente de termos diversos com o estresse, como ocorre com tensão e *burnout*. Outro problema encontrado na literatura diz respeito ao fato dos estudos destinados a abarcar o estresse no ambiente organizacional costumarem investigar somente as características ligadas à ocupação desenvolvida pelo sujeito em seu ambiente de trabalho, não explorando a possível influência de características organizacionais na ocorrência deste fenômeno.

Muitos dos modelos teóricos propostos para o entendimento do estresse no ambiente de trabalho frisam demasiadamente aspectos da tarefa e/ou do trabalhador, sem sequer mencionar a participação de características organizacionais no processo em questão. As poucas investigações neste sentido tratam de características organizacionais separadamente, resultando em investigações espaçadas, sem a consolidação de um construto em si. Isto implica

uma grave negligência da literatura na investigação da possível influência dessas características sobre a ocorrência de estresse no ambiente de trabalho.

Esta negligência é apontada por diversos pesquisadores (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Ferreira & Assmar, 2008), sugerindo a necessidade de investigação da vasta gama características enquanto potencialmente estressoras com vistas a clarificar a relação entre elas e o estresse no ambiente organizacional, buscando a generalização de resultados.

Partindo da constatação desta lacuna na literatura sobre o estresse em se tratando de sua relação com características organizacionais, bem como, do conhecimento de que este fenômeno é reconhecido enquanto um dos grandes problemas que assolam as mais diversas instituições e classes profissionais, a relevância da presente pesquisa reside, especialmente, no fato de se destinar à construção de uma escala voltada a identificação de estressores provenientes destas características próprias das organizações que, por sua vez, afetam o ambiente de trabalho.

O instrumento desenvolvido, denominado Escala de Estresse Organizacional (EEO) e embasado pela proposição de um conceito de estresse que abarca estas características organizacionais, visa colaborar para a realização de pesquisas que abordem o tema. Além disto, busca contribuir para o diagnóstico de estresse em ambientes organizacionais, subsidiando a intervenção, tendo em vista a defasagem dos instrumentos existentes que acabam por não considerar as significativas mudanças ocorridas no mundo do trabalho.

Quanto à sua organização, esta dissertação é estruturada em sete capítulos. O primeiro diz respeito a uma revisão histórica acerca do fenômeno estresse, destacando o surgimento do termo, suas definições e algumas publicações nacionais. Por sua vez, o segundo capítulo, denominado "Estresse Ocupacional", trata da relação homem e trabalho, apresentando as várias definições do construto, modelos teóricos destacados, principais instrumentos e estressores apontados na literatura. O terceiro capítulo, "Estresse organizacional", destaca a negligência da literatura a respeito de características organizacionais em sua relação com o estresse, apresentando possíveis estressores e uma proposta de definição do conceito, bem como, a justificativa e os objetivos da pesquisa. O quarto capítulo expõe o método adotado na execução do trabalho, seguido do quinto capítulo que

aborda os resultados encontrados. O sexto capítulo é reservado à discussão dos resultados e, por fim, o sétimo capítulo trata das considerações finais do presente trabalho.

Estresse

O estresse tem se constituído numa palavra amplamente difundida nos dias atuais, tornando-se vocábulo constante na linguagem do senso-comum. Sua utilização, muitas vezes indiscriminada, tanto pelos meios de comunicação quanto pela população, acaba por ocasionar certa confusão. Na linguagem popular, por exemplo, estresse passou a ter diversos significados, sendo causa ou sinônimo de muitos problemas que assolam a vida contemporânea.

O estresse vem cada vez mais se apresentando enquanto uma fonte de interesse tanto de pesquisadores quanto da população como um todo. Todavia, mesmo com várias décadas de pesquisa, os estudos acerca deste fenômeno não apresentam consenso quanto a sua definição (Rees & Redfern, 2000), havendo um número expressivo de modelos teóricos que visam explicar sua ocorrência.

Várias e distintas estratégias foram empregadas com vistas a explicar as origens e os significados do termo estresse (Cooper & Dewe, 2004). Uma das mais freqüentemente adotadas diz respeito à etimologia da palavra, em que o termo em questão provém do latim *stringere*, que significa apertar, cerrar, comprimir. Por sua vez, outros autores defendem que, conforme ocorre com diversos vocábulos, a palavra estresse antecede sua utilização sistemática ou científica (Lazarus & Folkman, 1984). O termo em questão foi empregado inicialmente na física e engenharia com vistas a explicar o desgaste/deformidade dos materiais quando sujeito a uma força externa (esforço ou tensão).

Nesta vertente, destacam-se os estudos realizados no século XVII pelo físico e biólogo Robert Hook que conferiram ao termo estresse um *status* mais técnico, ao investigar como estruturas construídas pelo homem poderiam ser elaboradas de modo a suportar cargas pesadas sem sofrer algum tipo de colapso/deformação (Lazarus, 1993, 1999). Vale destacar a influência exercida pelo trabalho deste pesquisador em diversos estudos contemporâneos sobre estresse desenvolvidos em outras disciplinas, tais quais, Fisiologia e Psicologia, especialmente em se tratando da noção de carga externa ou demanda do ambiente (Lazarus, 1993).

Os primeiros estudos na área de saúde empregando o termo estresse datam da primeira metade do século XX (Greenberg, 2002; Codo, Soratto & Vasquez, 2004). Destaca-se a grande contribuição do fisiologista Walter Cannon, pioneiro na

descrição de reações do corpo ao estresse, originalmente designado “resposta de emergência”, ao identificar o que denominou “resposta de luta ou fuga” (Greenberg, 2002), em estudos sobre implicação do medo agudo em animais. Este termo diz respeito a respostas fisiológicas instintivas do organismo com vistas a sobreviver a uma possível ameaça, em que este se mobiliza para tipos de ação imediata específicos: atacar/lutar ou correr e fugir (Seaward, 2009). Para possibilitar esta ação, o organismo se prepara por meio de uma estimulação acentuada do sistema nervoso simpático, apresentando resultados observáveis como a dilatação das pupilas para aguçar a visão e desvio de sangue para os grandes músculos dos membros inferiores e superiores para aumentar a força (Rosch, 1984).

Neste sentido, é possível observar quatro estágios referentes à resposta de luta ou fuga: 1) envio de um estímulo ao cérebro; 2) identificação do estímulo como ameaça ou não-ameaça, com conseqüente ativação do sistema nervoso e endócrino caso a ameaça se confirme; 3) manutenção da excitação do organismo até confirmado o final da ameaça; e 4) retorno à homeostase (Seaward, 2009).

Cannon propôs que o intuito maior da reação de emergência é o restabelecimento da homeostase por meio da mobilização de energia (Meleiro, 2002). A idéia de homeostase teve base nos princípios descritos por Claude Bernard de *milieu intérieur* (meio interior) cujos estudos apontavam que o ambiente interno de um organismo busca a manutenção do equilíbrio independentemente do que venha a ocorrer no ambiente externo (Lipp & Malagris, 1998). Assim, o conceito de homeostase foi então proposto para relatar a manutenção de variáveis fisiológicas, como nível de glicose no sangue e temperatura corporal, dentro de limites aceitáveis (Goldstein & Kopin, 2007), denotando equilíbrio biológico necessário para o bom funcionamento dos sistemas do organismo e manutenção da vida.

As idéias apresentadas por Canon foram de tamanha importância para o desenvolvimento de pesquisas acerca do estresse que Doublet (2000) defendeu que sem a conceituação de homeostase a noção de estresse não seria possível. Assim, a proposição deste conceito se tornou o ponto de partida para investigações sobre o tema estresse, influenciando boa parte dos pesquisadores subseqüentes, em especial Hans Selye.

Conhecido como “pai do estresse moderno”, muitos autores creditam a Selye a redefinição da palavra estresse ao adaptá-la da física para as ciências humanas e da saúde (Goldstein & Kopin, 2007). Os trabalhos deste pesquisador, especialmente a partir da década de 1930, conferiram notoriedade ao fenômeno em questão que, por sua vez, obteve reconhecimento na medicina, biologia e, em seguida, na psicologia (Codo et al., 2004).

A noção de estresse inicialmente formulada por Selye proveio de uma série de reações não específicas identificadas por ele em pacientes portadores de diferentes patologias, com o intuito de fazer referência a alterações endocrinológicas apresentadas pelo organismo quando diante de uma circunstância que demande uma resposta distinta de sua atividade orgânica habitual (Lipp, 1996). Neste ponto é nítida a influência de conceitos propostos por Cannon, tais quais, “resposta de luta ou fuga” e “homeostase”, especialmente no que diz respeito à abordagem biológica enfatizada por Selye neste período.

De acordo com Cooper e Dewe (2004), o trabalho desenvolvido por este pesquisador pode ser dividido em duas fases distintas: antes e depois da II Guerra Mundial. Na primeira fase foi apresentado o início de seu interesse sobre o tema, bem como, a concepção inicial do construto. A segunda fase abarca o desenvolvimento e discussão em torno da teoria proposta, denominada “Síndrome de Adaptação Geral” (GAS: *General Adaptation Syndrome*), entendida por Lazarus (1999) como a teoria mais importante acerca do estresse fisiológico.

A GAS descreveu um harmônico conjunto neuroquímico de defesas do organismo, exercido contra as condições nocivas ou estresse físico, resultante da exposição prolongada do indivíduo a estressores. Trata-se de um modelo trifásico de estresse composto pelos seguintes estágios básicos (Selye, 1993):

- 1) Alerta: ocorre no momento em que o sujeito se depara com a fonte do estresse e cujo enfrentamento causa um desequilíbrio interno, culminando em sensações características como taquicardia, sudorese, dentre outras, referentes à perda da homeostase. Diz respeito à fase positiva, ao passo que predispõe o sujeito a enfrentar a situação em que se encontra.
- 2) Resistência: refere-se à tentativa do organismo de resgatar o equilíbrio anteriormente perdido, valendo-se de energia adaptativa para se reequilibrar.

Este gasto de energia pode ocasionar cansaço excessivo e dúvidas quanto a si próprio.

- 3) **Exaustão:** ocorre quando o equilíbrio não é estabelecido na fase anterior, fazendo ressurgir sintomas da fase inicial de forma mais aguda, podendo ocasionar comprometimento físico e psicológico na forma de doenças e, em alguns casos, resultar em morte.

Concernente a estes estágios, tem-se que o estresse pode ser identificado em qualquer das fases, não constituindo critério essencial que os três estágios sejam atingidos para a ocorrência do fenômeno. Todavia, as formas de manifestação diferem de acordo com o estágio em que o sujeito se encontra (Filgueiras & Hippert, 1999)

Lipp (2003), conhecida pesquisadora brasileira no âmbito do estresse, sugeriu a existência de um quarto estágio no modelo supracitado, que denominou “quase-exaustão” por estar localizado entre as fases de resistência e exaustão. De acordo com este modelo quadrifásico, o sujeito não entra no estágio de exaustão de forma instantânea, havendo, anteriormente, um estágio de transição em que não mais apresenta capacidade de resistência, contudo, ainda não se encontra no estágio de exaustão. Quase-exaustão diz respeito à fase em que o sujeito não consegue ter adaptação ou resistência ao evento estressor, podendo dar margem ao início de quadros patológicos não tão severos quanto na fase seguinte.

Ainda em se tratando da popularização do fenômeno estresse, vale destacar que a II Guerra Mundial se configurou enquanto fase de suma importância ao suscitar o interesse em investigações acerca de reações emocionais (respostas) frente às demandas do combate (estressores) (Lazarus, 1993), iniciando-se também os estudos a respeito do estresse pós-traumático (Lipp, 1996). Durante e, sobretudo, após este período, foram notáveis a difusão e a visibilidade de pesquisas sobre o tema em questão, especialmente nas disciplinas de psicologia e psiquiatria (Codo et al., 2004).

Destaca-se neste período o trabalho de Grinker e Spiegel (1945) que, investigando combatentes e veteranos de guerra, refletiram acerca do ambiente de combate e as reações a ele, abordando questões como estresse, depressão, agressão e reações neuróticas, bem como, modalidades de tratamento psicoterápico. De acordo com Lazarus e Folkman (1984), este estudo diz respeito a

uma das primeiras aplicações psicológicas do termo estresse, tratando-se de um livro de referência sobre a guerra na época.

Os maiores pontos de interesse dos pesquisadores deste período pós-guerra consistiam nos efeitos do estresse e tentativas de previsão e explicação do fenômeno. Eram realizadas pesquisas experimentais, especialmente impulsionadas pelo interesse dos militares na possibilidade de selecionar e treinar soldados para enfrentamento do estresse (Lazarus, 1993), investigando o efeito deste sobre a vulnerabilidade dos soldados a ferimentos ou morte (Lazarus & Folkman, 1984).

Ainda no ambiente militar, outras guerras como a da Coréia e do Vietnã exerceram influência nas investigações sobre o estresse. Ocasionalmente o aumento no número de publicações referentes ao estresse de combate e suas conseqüências fisiológicas e psicológicas, bem como, à elaboração de princípios para a seleção de pessoas menos propensas ao estresse e desenvolvimento de intervenções para possibilitar um desempenho mais eficaz quando submetido ao estresse (Lazarus & Folkman, 1984).

Neste período, o modelo dominante na explicação do estresse levava em consideração essencialmente questões de entrada (demanda) e saída (tensão), tratando-se, mais especificamente, do modelo estímulo-resposta. Considerando esta visão do estresse insuficiente, a partir da década de 1950, Richard Lazarus e sua equipe de estudos introduziram outro importante elemento na investigação deste fenômeno, ao identificarem que as mesmas condições ditas estressantes podem causar efeitos diferentes nos indivíduos (Lazarus, 1993).

Numa época que posteriormente seria chamada pelos norte-americanos de revolução cognitiva, Lazarus levantou a importância das diferenças individuais, como variáveis motivacionais e cognição. Segundo seus estudos, reside na interpretação pessoal de um evento a qualificação deste enquanto estressor ou não, redefinindo a noção de estresse defendida na época e influenciando estudos e modelos teóricos desde aquele período até a atualidade.

Lazarus e Folkman (1984) apresentaram o Modelo de Avaliação Cognitiva, apontando a importância da cognição para o estresse e assinalando a existência de uma relação conturbada entre o sujeito e o ambiente. De acordo com este modelo, ocorre uma avaliação da situação por parte do sujeito formada por dois processos complementares: avaliação primária e avaliação secundária.

Inicialmente ocorre a avaliação primária, uma avaliação mais rápida e intuitiva da situação, que depende diretamente das percepções das características dos estímulos externos e da estrutura psicológica do sujeito. Em seguida, é realizada uma avaliação secundária, mais refinada e reflexiva, em que o sujeito julga os recursos que possui para lidar com a situação (*coping*), cogitando possibilidades de atuação diante do problema. Após estas avaliações, pode ocorrer uma reavaliação que, por sua vez, pode originar novas cognições e emoções. Assim, tem-se que uma avaliação inicial pode ser modificada pelo sujeito, bem como, podem ocorrer mudanças na estratégia de *coping* adotada por ele.

Além da preocupação com as diferenças individuais, outros acontecimentos impulsionaram a investigação dos fenômenos estresse e *coping*, entre eles, o ressurgimento do interesse em psicossomática e uma preocupação cada vez maior com a influência do ambiente nas questões humanas (Lazarus & Folkman, 1984).

Nas últimas décadas houve um notável aumento do interesse por parte de pesquisadores das mais diversas partes do mundo acerca do fenômeno em questão, especialmente diante da constatação da influência do estresses nos âmbitos físico, emocional e social. Tal interesse culminou num aumento do número de publicações, destacando-se estudos a respeito de eventos da vida entendidos enquanto estressores, como imprevistos diários e tensão crônica, bem como, a pouca atenção destinada às prevenções primária e secundária do fenômeno (Ferreira & Martino, 2006).

As investigações sobre estresse na área de psicologia aplicada se tornaram mais consistentes durante a década de 1980, destacando-se os estudos experimentais e aqueles que visavam o desenvolvimento e validação de estratégias terapêuticas com vistas ao tratamento do estresse (Machado, 2003).

De acordo com González (2001), nos dias atuais várias disciplinas contribuem para a construção do conceito de estresse, entre elas, a biologia, a neuroendocrinologia, a psicobiologia e psicologia. Valendo ressaltar investigações acerca da ocorrência do estresse nos mais distintos ambientes, perpassando por espaços como trânsito (Gulian, Matthews, Glendon, Davies, & Debney, 1989; Matthews, Tsuda, Xin, & Ozeki, 1999; Hennessy, Wiesenthal, & Kohn, 2000; Hill & Boyle, 2006; Zanelato, 2008), escola (Vilela, 1996; Lipp, Arantes, Buriti, & Witzig, 2002) e trabalho (Lipp, 2009; Cropanzano, Howes, Grandey, & Toth, 1997).

Na literatura a respeito do estresse, é possível identificar três grandes tradições tidas como complementares (Pereira, 2005), a saber: a) bioquímica (fisiologia do estresse): abordagem inicial do estresse, apresentada nas décadas de 1930 a 1950, refere-se ao distúrbio dos sistemas e tecidos corporais; b) psicológica: enfoca a percepção e o comportamento dos sujeitos mediante o fenômeno, apresentando cinco vertentes, a saber, psicossomática, interacionista, behaviorista (comportamentalista), psicopatologia do trabalho e psicologia social; c) sociológica: referente à compreensão das variáveis presentes no ambiente social, especialmente o comprometimento de uma unidade ou sistema social.

Estas diferentes abordagens acabam por acarretar visões e definições distintas do fenômeno em questão. A seguir são apresentados alguns conceitos, bem como, teorias destacáveis. Tendo em vista o escopo desta pesquisa, vale destacar que a ênfase será dada na vertente psicológica.

Definições de estresse

O estresse diz respeito a um dos vocábulos mais criativamente ambíguos, com diversas interpretações possíveis, sendo que até mesmo os estudiosos não entram em consenso quanto a sua definição (Nelson & Quick, 1994). Não obstante seja encontrado um expressivo número de estudos que visam abordar o tema, ainda se fazem presentes muitos questionamentos, equívocos e dificuldades conceituais a respeito do estresse.

A literatura referente a este fenômeno tem sido marcada pelo emprego equivocado e potencialmente confuso de vocábulos para designar variáveis presentes neste processo (Lazarus, 1993; Zautra, 2003), sendo identificados equívocos neste sentido desde o início do emprego do termo. Diante disso, em um primeiro momento, Hans Selye (1956) acreditou ser mais coerente propor uma delimitação do que não significava o estresse, como, por exemplo, a idéia de que estresse não seria sinônimo de tensão nervosa.

Ainda hoje, conforme citado anteriormente, os estudos a respeito do construto em questão retratam um amplo número de definições e modelos teóricos com vistas a abarcá-lo, originando certa imprecisão conceitual. Desta forma, este

termo acaba por ser muito mal definido, funcionando como uma espécie de guarda-chuva de termos gerais.

Este conceito passou por uma evolução histórica, a partir da qual os pesquisadores costumam distinguir três tipos de definições (Lazarus & Folkman, 1984; Sonnentag & Frese, 2003), a saber: a) aquelas que abordam os estímulos estressores; b) aquelas que enfocam as respostas aos eventos estressores e; c) aquelas que tratam de estímulos estressores e respostas (abordagem interacional).

Abordagens que enfocam os estímulos estressores investigam estímulos advindos do ambiente de externo, mais especificamente, a influência de determinados eventos da vida, de natureza genérica, apontando um caráter objetivo dos estressores. Neste sentido, o estresse concebido enquanto estímulo é qualificado como uma variável independente ou um ativador de um processo no sujeito, como a perda de uma pessoa querida, o término de um relacionamento e a mudança de emprego.

Todavia, as críticas em torno desta abordagem têm sido amplas e bem cobertas pela literatura (Cooper & Dewe, 2004). A principal delas diz respeito ao fato da presença de eventos tidos como estressores no ambiente em que o sujeito está inserido, não necessariamente implica a ocorrência de estresse. Isto porque é necessário que este os perceba e avalie enquanto estressores, apontando que características situacionais e pessoais podem intervir neste julgamento (Lazarus & Folkman, 1984).

Definições que abordam respostas aos eventos estressores concebem o estresse enquanto uma variável dependente, dizendo respeito às conseqüências/respostas de cunho psicológico, fisiológico e/ou comportamental. Pesquisas que adotam esta abordagem enfocam o estresse em termos das emoções vivenciadas pelo sujeito, bem como, a intensidade das mesmas, não explorando os eventos desencadeadores destas reações. Como exemplo, têm-se os trabalhos de Marilda Lipp, autora do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos (Lipp, 2000), que aborda a sintomatologia apresentada pelo sujeito acometido pelo estresse. Paschoal e Tamayo (2004) apontam que esta abordagem contribuiu para a identificação e compreensão das conseqüências do estresse. Contudo, a principal crítica está na problemática de determinar se certos comportamentos e problemas

(respostas) estão ligados ao estresse ou se devem a outras questões da vida do sujeito.

Conforme explicitado, ambas as abordagens apresentadas recebem críticas de diversos autores. Como tentativa de solucionar este impasse, foi proposta a abordagem transacional/interacionista, defendendo que o ponto central do estresse não se encontra no ambiente, nem na resposta, mas na relação/conjunção existente entre ambos (Lazarus, 1990). Assim, abordagens que destacam o processo estressores-respostas se referem ao processo geral em que demandas do ambiente têm impacto no sujeito, dependendo do nível de controle deste. Nesta relação, destaca-se o papel do julgamento/avaliação realizado pelo sujeito, por meio do qual ele atribui valência positiva ou negativa ao possível estressor.

Ao identificarem a existência de formas diversas de reação ao estresse, especialmente influenciadas por questões individuais como experiências de vida e autoconceito, autores adeptos à vertente transacional divergem da definição proposta por Selye e da vertente estresse como resposta. Vale destacar que, atualmente, a perspectiva transacional do estresse é a mais aceita na literatura (Fortes-Burgos & Neri, 2008).

Diante da diversidade de perspectivas existentes acerca do estresse, pode ser apontada na literatura uma variedade de definições sobre o fenômeno. Selye (1956), em sua definição inicial, entendia o referido fenômeno como um conjunto de reações fisiológicas inespecíficas do organismo, resultante de qualquer demanda sobre o corpo. Desta forma, o autor percebia o fenômeno enquanto uma reação natural e fundamental para a sobrevivência.

Embora simbolize um grande progresso, especialmente diante de toda a contribuição do trabalho proposto por este pesquisador, esta conceituação não escapou de críticas. Foi rotulada como uma perspectiva demasiadamente biologizante do conceito de estresse, especialmente por ignorar questões como o impacto psicológico e o papel ativo do sujeito na habilidade de perceber a ocorrência do fenômeno e intervir rumo à mudança da situação (Cooper, Sloan, & Williams, 1988).

Embora a obra de Selye aponte inicialmente para um conceito de estresse biológico, tempos depois seu grupo de pesquisa chegou a investigar tanto o estresse psicológico quanto o social (Moreira & Mello Filho, 1992). Assim, Selye

(1974) redefiniu sua conceituação do fenômeno, propondo-o enquanto uma resposta inespecífica do organismo frente a qualquer demanda exercida sobre ele. Nota-se uma ampliação do conceito, não estando mais restrito à questão biológica e podendo ser estendido às demais abordagens. Entretanto, persiste o foco nas respostas, independente da natureza do estressor.

Selye (1974) ainda propôs a idéia de que o estresse não diz respeito apenas a uma ocorrência destrutiva, podendo advir de acontecimentos positivos. Esta idéia denota que estresse pode, em partes, ser entendido como um estímulo para a realização de determinadas tarefas. Para isto, este pesquisador propôs a definição de *eustress* e *distress*. *Eustress* diz respeito ao estresse positivo, referente a sentimentos positivos, bem como, estados corporais saudáveis. Por sua vez, *distress* se refere ao estresse negativo, estando ligado a sentimentos ruins e perturbação do estado corporal.

Autores como Santos (1994) contestaram a concepção de estresse “positivo” e “negativo”, defendendo que este diz respeito a um fenômeno de caráter unicamente negativo, não apresentando contribuição alguma que resulte em aumento de produtividade. Por sua vez, este autor defendeu que estar sujeito a um certo nível de pressão pode desencadear em desafio e motivação no indivíduo.

Magnusson (1982) entendeu por estresse um conjunto de reações físicas ou psicossociais do indivíduo às demandas que se aproximam ou excedem os recursos que o sujeito possui para enfrentá-las.

Por sua vez, Lazarus e Folkman (1986, p. 63) consideraram que o fenômeno em questão diz respeito a "uma relação com o ambiente que a pessoa avalia como importante para seu bem-estar e em que as demandas impõem ou excedem os recursos disponíveis de enfrentamento". É imprescindível destacar a relevância da cognição para este processo, conforme proposto por estes autores ao instaurarem a idéia de avaliação por parte do sujeito, apontando que características situacionais e pessoais podem exercer influência na avaliação de um evento.

Ainda em se tratando de cognição, destaca-se a qualidade do evento estressor enquanto potencial, ao passo que a interpretação de cada sujeito determinará se este se classificará enquanto estressor ou não. Logo, não é o ambiente em si que vem a ser estressante, mas a relação entre pessoa e ambiente que pode resultar na ocorrência do estresse (Travers & Cooper, 1996)

Aldwin (1994, p.22) definiu estresse como “uma determinada qualidade de experiência, produzida por meio da interação entre o indivíduo e o ambiente, a qual, quer mediante super-ativação, quer mediante rebaixamento do nível de alerta, resulta em desconforto psicológico ou fisiológico”.

No Brasil, Lipp (1984) entendeu o estresse enquanto “uma reação psicológica com componentes emocionais, físicos, mentais e químicos a determinados estímulos que irritam, amedrontam, excitam e/ou confundem a pessoa” (p. 6). Trata-se de uma perspectiva cognitivo-comportamental que, apesar de se referir ao fenômeno enquanto resposta, leva em consideração, além de outras questões, a interpretação do evento pelo sujeito.

Moreira e Mello Filho (1992) definiram o estresse como “um conjunto de reações e estímulos que causam distúrbios no equilíbrio do organismo, freqüentemente com efeitos danosos” (p. 121). Apontando, desta forma, o caráter negativo do estresse, bem como, a definição do fenômeno enquanto interação entre estressores e respostas.

Numa visão biopsicossocial do estresse, Rodrigues (1997) delimitou o fenômeno enquanto “uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem-estar” (p.24). Por sua vez, Vasconcellos (1992, p. 33) entende por estresse “um processo psico-fisiológico (...) onde ambos os aspectos e elementos se interrelacionam na busca da reação mais adequada e possível”.

Ainda, Glina e Rocha (2000) pontuaram que o estresse diz respeito a uma doença, tratando-se de uma tentativa de adaptação às situações novas, relacionado, assim, ao cotidiano de vida experimentado pelo sujeito

Apesar das distintas formas de conceituação do fenômeno, de acordo com Lazarus (1993), alguns pontos se fazem essenciais no processo do estresse, a saber: a) um agente causal externo ou interno (estímulo); b) uma avaliação realizada pela mente ou sistema fisiológico que determinará o que vem a ser ameaçador ou não; c) os processos de enfrentamento; e d) um conjunto complexo de efeitos na mente e/ou no organismo (reações).

Alguns Estudos sobre Estresse no Brasil

Diante do amplo número de definições que almejam compreender o fenômeno em questão, é pertinente afirmar que este diz respeito a um construto bastante complexo e dinâmico, sobre o qual incidem inúmeras pesquisas tanto em esfera nacional quanto internacional.

O número de pesquisas nacionais acerca do estresse tem se multiplicado com grande rapidez nos últimos anos. Estes trabalhos costumam investigar o fenômeno juntamente com questões referentes à saúde, ocupações e grupos de risco, bem como, estratégias de enfrentamento (Lipp, 2001, 2003). Ainda, tem-se que a maioria das pesquisas diz respeito a levantamentos, com adoção do método quantitativo, investigando a população adulta e com foco no estresse ocupacional e/ou na correlação entre o fenômeno e patologias orgânicas (Benzoni, Carneiro, Ribeiro, Peres, & Milaré, 2004).

Quanto aos instrumentos adotados para aferição do fenômeno nas pesquisas realizadas em território nacional, Benzoni et al. (2004) apontaram que a ferramenta mais empregada é o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos elaborado por Lipp (2000), apesar das críticas na literatura acerca da visão de estresse adotada neste instrumento.

Nos estudos sobre o stress emocional no Brasil, destacam-se as pesquisas realizadas nas instituições de ensino, assim como, aquelas executadas em organizações com o intuito de realizar o levantamento do nível de estresse dos trabalhadores, bem como, os trabalhos de populações clínicas e não-clínicas (Lipp, 2007).

Apesar de um número expressivo de estudos ter como foco a população adulta, algumas investigações se voltam para a incidência de estresse na população infantil (Lucarelli & Lipp, 1999; Marques, 2004; Horta, 2007; Marturano & Gardinal, 2008) e, em menor número, em adolescentes e jovens adultos (Calais, Andrade & Lipp, 2003; Fagundes & Aquino Paula, 2010; Justo & Lipp, 2010).

As pesquisas que investigam estresse em crianças, em sua maioria, costumam averiguar a presença ou não do fenômeno, por meio da identificação de sintomas, bem com, a correlação entre estresse e o desempenho escolar (Horta, 2007).

Numa investigação sobre a incidência de estresse em crianças pré-escolares entre 5 e 6 anos de idade, com o intuito de identificar os principais sintomas apresentados, as fontes estressoras e as estratégias de enfrentamento adotadas pelas crianças, Horta (2007) identificou a presença de sintomas significativos de estresse, em especial aqueles referentes ao estresse psicológico, assim como, diversas fontes de estressores, entre elas, a interação familiar, a interação com colegas e as características da escola.

São encontrados instrumentos destinados exclusivamente à investigação do fenômeno na população infantil, como o Inventário de Sintomas de *stress* infantil (ISS – I), apresentado por Lucarelli e Lipp (1999). No estudo de validação desta ferramenta participaram 255 crianças entre 6 e 14 anos de idade, sendo identificados 4 fatores, a saber: reações físicas, psicológicas, com componente depressivo e psicofisiológicos. Foram obtidos índices de precisão aceitáveis, com alfas de *Cronbach* entre os fatores de .72 a .79, além de .90 na escala total.

A literatura atual sobre estresse tem feito menção ao grau de diferença entre os sexos em relação à ocorrência do fenômeno, sendo encontrado um número considerável de estudos neste sentido (Lipp, Pereira, Floksztrumpf, Muniz, & Ismael, 1996; Calais, 2003; Calais, Andrade & Lipp, 2003; Lipp & Tanganelli, 2002).

Investigando sintomas de estresse em adultos jovens e a relação com o sexo e ano escolar em curso, num estudo com 295 estudantes, Calais et al. (2003) encontraram correlação significativa entre sexo e nível de estresse, onde o maior nível deste fenômeno foi identificado em mulheres. O sintoma mais recorrente nas mulheres foi sensibilidade emotiva excessiva e, por sua vez, nos homens, o pensamento recorrente.

Em consonância, Schillings (2005) numa investigação acerca da incidência de estresse em mestrandos, identificou a presença deste em 62,4% da amostra, de um total de 178 respondentes, bem como, uma incidência de estresse no sexo feminino (63,9%) superior a do sexo masculino (49,2%).

Conforme supracitado, muitas pesquisas que tratam do estresse abordam a ocorrência deste no ambiente de trabalho. Neste sentido, o capítulo que se segue visa abordar este assunto em âmbito nacional e internacional.

Estresse ocupacional

O homem emprega uma significativa parcela de seu tempo no trabalho, de modo que este acaba por desempenhar um papel referencial em sua vida, bem como, por contribuir de forma expressiva na constituição de sua identidade social e pessoal. Assim, tem-se que a relação estabelecida entre o sujeito e o trabalho que desempenha exerce impacto sobre sua maneira de pensar e se comportar.

Quanto ao trabalho, Zanelli e Silva (1996) expuseram que “se, para a sobrevivência, o trabalho deveria satisfazer pelo menos as necessidades básicas diárias, na perspectiva psicológica é uma categoria central no desenvolvimento do autoconceito e uma fonte de auto-estima. É a atividade fundamental do desenvolvimento do ser humano” (p.21). Neste sentido, Morin (2001) pontuou que a importância do trabalho se deve ao fato deste possibilitar o relacionamento com outras pessoas, acarretar sentimento de vinculação, evitar o tédio e proporcionar um objetivo na vida.

No entanto, existem particularidades e discrepâncias a respeito dos modos de perceber o trabalho, podendo este apresentar conseqüências paradoxais nos âmbitos físico, psíquico e social dos trabalhadores (Mendes & Cruz, 2004). Isto se deve à possibilidade de acarretar bastantes alegrias e realizações, mas também, ocasionar prejuízos diversos ao sujeito.

A noção de que o trabalho pode acarretar sofrimento já se encontra na origem da própria palavra, tendo em vista que o termo “trabalho” deriva do latim, *tripalium*, cujo significado se refere a um instrumento de tortura (Gorender, 2000). Assim, tem-se que o trabalho humano, além das questões positivas já mencionadas, pode ocasionar dor, sofrimento e prejuízos ao trabalhador.

Além disso, o mundo do trabalho sofreu profundas alterações nas últimas décadas, tais quais mudanças na cultura e estrutura das organizações e adição de novas tecnologias, tornando cada vez mais evidentes e intensas as cobranças por melhores resultados. Estudos apontam a dificuldade que os trabalhadores dos mais diversos setores da economia encontram para perceber e agir em detrimento de diversos problemas que têm como possível causa o trabalho por eles desenvolvido (Zanelli, 2010).

Neste cenário, tem-se o estresse ocupacional, um fenômeno que se faz presente em diversas organizações e atinge as mais distintas categorias profissionais (Zanelli, 2010), sendo reconhecido enquanto um dos principais obstáculos ao desempenho individual e organizacional (Cartwright & Cooper, 1997; Cooper et al., 2001). Trata-se de um construto bastante investigado, em especial por psicólogos, uma vez que foram encontradas evidências do desenvolvimento de quadros de estresse em função do trabalho (Sanzovo & Coelho, 2007).

Nas últimas décadas, é notável o aumento do interesse acerca do fenômeno em questão, sendo refletido no crescimento da literatura científica em torno deste construto, abordando questões como sua incidência e prevalência nas mais diversas profissões. Este expressivo interesse pode encontrar justificativa em importantes razões, como o reconhecimento de que a exposição persistente a condições de trabalho estressantes pode acarretar graves conseqüências para a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores, bem como, interferir negativamente na eficácia das instituições às quais eles estão vinculados, ocasionando inúmeras conseqüências indesejáveis e dispendiosas (Murphy, Hurrell, Sauter, & Keita, 1995).

Stella et al. (1999) identificaram algumas das conseqüências mais recorrentes advindas do estresse no trabalho, dentre as quais, diminuição da eficiência e produtividade do sujeito, desatenção, problemas de memória, excesso ou dificuldades de sono e insegurança na tomada de decisões. Por sua vez, no que se refere às conseqüências negativas no âmbito organizacional, vários autores colocaram que estressores ocupacionais contribuem para a ineficiência organizacional, absenteísmo, alta rotatividade de pessoal, aumento de custos dos cuidados com saúde, acidentes no trabalho, assim como, diminuição da qualidade e quantidade de produção (Jex, 2002; Kazmi, Amjad & Khan, 2008; Sadir & Lipp, 2009).

De acordo com Silva Júnior e Ferreira (2007), os estudos tradicionais sobre o estresse ocupacional tendem a dar maior atenção ao setor produtivo/industrial, principalmente linha de montagem e construção civil, possivelmente devido à submissão a condições de trabalho mais extremas e/ou por se tratarem de organizações mais rígidas. Contudo, estes autores observaram uma expansão dessas investigações para outras categorias ocupacionais, especialmente aquelas que lidam diretamente com o público, tais quais, enfermeiros, médicos e docentes.

O estresse ocupacional não é um problema restrito aos limites da organização, mas sim, uma questão ampla que pode envolver toda a sociedade, resultando em problemas como aumento de gastos públicos e/ou privados com a saúde e diminuição da qualidade de vida (Cooper & Paine, 2001). Além disso, os efeitos do referido fenômeno, ao ultrapassarem as barreiras organizacionais, atingem efetivamente outras esferas da vida do sujeito, como o ambiente familiar e sua vida em comunidade (Jex, 2002).

Apesar do estresse ocupacional ser considerado um dos temas mais investigados pela Psicologia e do considerável progresso alcançado ao longo dos anos, é imprescindível que seja aprofundado o conhecimento acerca da dinâmica do estresse nas organizações (Jex, 2002). Em consonância, Melo, Gomes e Cruz (1997) apontaram que ainda são necessários maiores estudos com vistas à apreciação das suas causas, efeitos, prevalência e incidência.

O fenômeno em questão apresenta tamanha força e importância que Beehr (1998) pontuou que deveria ser considerado como uma área de estudo e prática que envolve bastantes variáveis interligadas. Todavia, mesmo com sua relevância para mundo organizacional, os estudos acerca do estresse ocupacional, conforme ocorre com o estresse em outros âmbitos, têm sido caracterizados por uma falta de consenso quanto a sua definição, acarretando um número expressivo de modelos teóricos que visam explicar sua ocorrência e, por conseguinte, uma imprecisão conceitual.

Conceitos de estresse ocupacional

Conforme constatado na literatura referente ao estresse em outros âmbitos, nos trabalhos que tratam do estresse ocupacional três tipos de definições para o construto merecem destaque (Jex, 1998, 2002): a) eventos estressores: compreende estresse enquanto alguma força que age sobre o indivíduo, mais especificamente, os estímulos advindos do ambiente de trabalho, com enfoque no caráter objetivo dos estressores; b) respostas aos eventos estressores: diz respeito às reações de cunho psicológico, fisiológico ou comportamental evocadas por algum aspecto do ambiente de trabalho considerado aversivo pelo sujeito; c) processo

estressores-respostas: refere-se ao processo geral em que demandas do trabalho exercem impacto no empregado.

Segundo Paschoal (2003), este último consiste no enfoque mais completo, ao passo que engloba tanto os estressores quanto as respostas. Ainda, constata-se uma tendência em conceber o estresse ocupacional enquanto estressores e respostas, com ênfase na relação entre o ambiente de trabalho e o sujeito (Tamayo & Paschoal, 2005). Apesar desta tendência, ainda não há consenso sobre a definição do construto, nem acerca da melhor forma de avaliá-lo.

Numa breve definição, Rees (1997) entendeu o estresse ocupacional como a incapacidade de lidar com as pressões de um emprego. Por sua vez, numa conceituação demasiado generalista, French, Cobb, Caplan, Van Harrison e Pinneau (1976) definiram este fenômeno enquanto qualquer característica advinda do ambiente de trabalho que implique uma ameaça para o trabalhador, seja por causa de exigências excessivas ou por suprimentos insuficientes para o atendimento de suas necessidades.

Outra definição proposta por Beehr e Newman (1978) concebe o estresse ocupacional como uma situação na qual fatores do trabalho interagem com o trabalhador, afetando sua condição psicológica ou fisiológica de tal forma que seu funcionamento normal seja comprometido. De acordo com Sinha e Kahn (2006), esta definição aborda as principais áreas da vida de um indivíduo ao envolver questões como vida profissional e bem-estar social.

Sauter e Murphy (1999) expuseram que este fenômeno se refere às respostas físicas e emocionais prejudiciais/negativas decorrentes de exigências provenientes do trabalho que, de alguma forma, não correspondem às capacidades, recursos ou necessidades do empregado. Esta visão do fenômeno enfatiza a característica negativa do estresse ocupacional experimentada pelo trabalhador.

Caplan (1983) compreendeu o construto em questão como o resultado de um desajuste entre o que o trabalhador dispõe e aquilo que o trabalho lhe exige. Mais especificamente, o resultado entre os recursos pessoais para realizar as tarefas que lhe cabem e as cobranças advindas do ambiente de trabalho.

Em consonância, Seegers e van Elderen (1996, p.213) defenderam que o estresse ocupacional “é o resultante da percepção entre a discordância entre as exigências da tarefa e os recursos pessoais para cumprir ditas exigências”. Esta

definição aponta a necessidade de uma deficiência de ajuste entre o trabalhador e as exigências do trabalho para que se desencadeie o estresse ocupacional. Ainda, defenderam que esta discordância pode ser percebida pelo sujeito enquanto desafiadora (implicando possivelmente uma dedicação à tarefa) ou ameaçadora (situação estressante negativa).

Uma das definições de maior destaque diz respeito à formulada por Lazarus (1995), delimitando estresse ocupacional enquanto um processo relacional entre o trabalhador e o seu ambiente de trabalho, no qual o indivíduo julga as demandas deste como excessivas diante dos recursos de enfrentamento que dispõe. Sendo destacado o caráter transacional (ambiente-indivíduo) desta definição, bem como, o *status* de mediador que é conferido à cognição neste processo.

Cooper et al. (2001) apontaram que estudos contemporâneos acerca do estresse tendem a adotar definições que abordam esta perspectiva transacional. Segundo a qual, o estresse não se constituiria como uma propriedade exclusiva das características do sujeito ou do ambiente em questão, mas sim, uma conjunção de um tipo específico de pessoa com um determinado ambiente.

O estresse ocupacional vem sendo definido por muitos pesquisadores como uma qualidade percebida negativamente, fruto do enfrentamento inadequado de fontes de estresse por parte do trabalhador, ocasionando-lhe conseqüências negativas à saúde mental e física (Clarke & Cooper, 2004). Neste tipo de definição, destacam-se a qualidade negativa do estresse e a inadequação das estratégias de enfrentamento adotadas pelo sujeito como pontos centrais do conceito.

No Brasil, Paschoal e Tamayo (2004), em consonância com a definição proposta por Lazarus (1995), defenderam que o estresse ocupacional pode ser entendido como um processo em que o trabalhador percebe as demandas advindas do trabalho enquanto estressores que, ao excederem sua habilidade de enfrentamento, ocasionam reações negativas. Por sua vez, Mendes (2008) entendeu por estresse no trabalho um fenômeno resultante de uma tensão acumulada devido ao constante e intenso esforço realizado pelo sujeito com vistas a se adaptar às demandas (internas ou externas) impostas pelas dimensões da organização, bem como, pelas condições e relações sociais de trabalho.

França e Rodrigues (1997) pontuaram que o estresse ocupacional pode ser definido como situações em que o ambiente de trabalho é percebido como

ameaçador no concernente à realização profissional, pessoal, saúde física e/ou mental pelo trabalhador. Destacando que estas situações afetam de forma negativa sua interação com o trabalho, ao passo que o sujeito se defronta com demandas excessivas e/ou não dispõe de recursos adequados para o enfrentamento de tais situações.

Para Stacciarini e Tróccoli (2002), o fenômeno em questão é resultante das complexas relações estabelecidas entre condições referentes ao trabalho, condições externas ao mesmo e características individuais do sujeito, nas quais as demandas impostas pelo trabalho acabam por exceder as habilidades que o trabalhador dispõe.

Ainda, de acordo com Couto (1987), estresse ocupacional diz respeito a um estado caracterizado por um desgaste anormal do organismo e/ou redução da capacidade de trabalho, tendo origem na incapacidade do sujeito de suportar, superar ou se adaptar às demandas advindas do seu ambiente de trabalho, bem como, de sua vida pessoal.

Apesar das peculiaridades encontradas em cada tipo de definição, Hart e Cooper (2001) identificaram a existência de algumas questões-chave presentes na maioria das definições acerca do estresse ocupacional, dentre elas, a associação deste fenômeno com estados emocionais desagradáveis referentes ao trabalho, bem como, experiência de sentimentos de estresse em detrimento de emoções mais prazerosas e o fato de muitos pesquisadores estarem assumido que, a nível operacional, uma única medida pode ser adotada com vistas a mensurar o fenômeno em questão.

Modelos Teóricos sobre estresse

Estresse ocupacional diz respeito a um fenômeno multifacetado e complexo que, conforme sinalizado anteriormente, apresenta muitos (e distintos) modelos teóricos com vistas a abarcá-lo. Dentre eles, alguns merecem destaque, como: modelo dinâmico de estresse ocupacional (Cooper et al., 1988), a teoria do ajustamento pessoa-ambiente (Edwards & Cooper, 1990), a teoria cibernética do estresse (Edwards, 1992), modelo de Kahn e Byosiere (1992) e o modelo de Lazarus (1995), apresentados nesta seção.

Modelo dinâmico de estresse ocupacional (Cooper, Sloan, & Williams, 1988)

O modelo de estresse ocupacional proposto por Cooper, Sloan e Williams (1988) possibilitou a identificação e mensuração de fatores/agentes estressores presentes no ambiente de trabalho, bem como, suas manifestações, sendo utilizado até a atualidade como referência em diversas pesquisas tanto nacionais (Faria, 2005; Cabral, 2009) quanto internacionais (Swan, Moraes, & Cooper, 1993).

De acordo com este modelo, agentes estressores em potencial se fazem presentes em todas as organizações e ocupações profissionais. Todavia, seu tipo e intensidade enquanto estressor está condicionado tanto às características organizacionais quanto individuais (vulnerabilidade individual ao estresse). Ainda, os autores propuseram uma importante classificação para os agentes estressores, alocando-os em seis grandes grupos, a saber: fatores intrínsecos ao trabalho, papel na organização, relacionamento interpessoal, desenvolvimento na carreira, clima e estrutura organizacional e interface casa-trabalho, a serem aprofundados na seção seguinte.

Teoria do ajustamento pessoa-ambiente (Edwards & Cooper, 1990)

Outro modelo de destaque internacional com vistas a explicar o estresse no trabalho diz respeito à teoria do ajustamento pessoa-ambiente. Segundo Edwards e Cooper (1990), o fenômeno em questão pode ser caracterizado como uma falta de correspondência/ajustamento entre características da pessoa (como habilidades e valores) e do ambiente (demanda).

A questão do ajustamento/desajustamento se refere ao grau em que as habilidades do empregado correspondem ou não às demandas do trabalho. Assim, um trabalhador que não apresenta competências e habilidades suficientes para a realização do trabalho pode percebê-lo enquanto estressante, podendo ocorrer também com aquele cujo trabalho está aquém de suas habilidades e competências (Jex, 2002).

Tem-se que a principal característica do referido modelo diz respeito à idéia de aferição do estresse ocupacional por meio do nível de discrepância entre o

desejo e a percepção do trabalhador acerca de características diversas do ambiente de trabalho (Canova, 2008). Destarte, o trabalhador percebe este ambiente enquanto estressante mediante a falta de ajuste entre ambos (French, Caplan, & Harrison, 1982).

Jex (2002) menciona que o referido modelo de estresse ocupacional acaba por apresentar implicações para muitos fenômenos organizacionais, tais quais, seleção e socialização, sendo que suas raízes históricas remetem a Kurt Lewin e sua idéia de psicologia interacionista.

Teoria cibernética do estresse (Edwards, 1992)

Assim como o modelo supracitado, a presente teoria entende o estresse ocupacional em termos da disparidade entre uma situação percebida e desejada pelo empregado. Contudo, destaca que esta relação de discrepância deve ser entendida enquanto relevante pelo trabalhador para que ele vivencie o estresse.

Neste sentido, o núcleo deste modelo teórico diz respeito ao *negative feedback loop*, que atua com vistas a minimizar as discrepâncias entre as características do ambiente de trabalho e o critério de referência relevante para o sujeito, tratando-se do funcionamento dos sistemas de auto-regulação (Edwards, 1992). Mais especificamente, consiste em receber as informações advindas do ambiente de trabalho e realizar uma comparação das mesmas com um critério de referência que se mostre relevante para o sujeito.

Ao identificar uma discrepância, este se dispõe a modificar/intervir no ambiente estressor com vistas a minimizar ou cessar a fonte da discrepância (Paschoal, 2003). Assim, tem-se que o estresse total vivenciado por um sujeito é determinado por todas as discrepâncias relevantes identificadas por ele (DuBrin, 2003).

Modelo de Kahn e Byosiere (1992)

Fruto de uma compilação de pesquisas empíricas acerca do tema, trata-se de uma teoria integradora que reúne antecedentes, estressores, variáveis intervenientes, respostas e conseqüências do fenômeno em questão. Kahn e Byosiere (1992)

defenderam que a cognição vem a ser uma peça fundamental neste processo, tendo em vista a importância da avaliação das demandas advindas do ambiente organizacional enquanto estressoras.

Outro fator de destaque neste modelo teórico diz respeito à noção de antecedentes organizacionais, a saber, características/propriedades da organização que podem vir a originar estressores, tais quais, políticas, tecnologias e estruturas organizacionais. Por exemplo, tem-se que instituições cuja estrutura implique uma considerável distância entre os níveis hierárquicos, somada à falta ou reduzido controle na execução do trabalho por parte dos funcionários pode vir a propiciar o surgimento de estressores. Neste sentido, é importante ressaltar o caráter antecedente destas variáveis organizacionais, já que as mesmas não são concebidas enquanto estressores em si, mas como fontes destes.

Modelo de Lazarus (1995)

Trata-se de um dos modelos mais ressaltados na literatura, cujo embasamento advém dos pressupostos apresentados na teoria de estresse geral de Lazarus e Folkman (1984). Destaca a cognição como sendo dividida em duas partes, a saber: a) avaliação primária: corresponde à avaliação da situação por parte do indivíduo, estando sujeita às percepções das propriedades dos estímulos situacionais, bem como, à sua estrutura psicológica; b) avaliação secundária: diz respeito à avaliação do sujeito acerca dos recursos que possui para enfrentar a situação em que se encontra (*coping*).

Este modelo defende que o estresse ocupacional não diz respeito a um atributo pessoal ou do ambiente, podendo ser originado a partir do encontro entre um trabalhador específico e um determinado ambiente de trabalho. Assim, uma questão crucial vem a ser ênfase no processo cognitivo do estresse ocupacional. De acordo com esta teoria, uma situação no ambiente de trabalho não vem a se mostrar estressora para todos os trabalhadores, uma vez que, para que isto ocorra é necessário que esta seja avaliada enquanto capaz de gerar perdas e danos ao indivíduo. Destarte, a história de vida do sujeito pode interferir nesta avaliação, ao passo que a percepção das características dos estímulos situacionais, bem como, a estrutura psicológica do indivíduo estão envolvidas neste processo.

Em geral, há uma tendência nos modelos teóricos em conceber o estresse ocupacional como um conceito relacional e por estressores-respostas, com ênfase na relação entre o ambiente de trabalho e o sujeito (Tamayo & Paschoal, 2005), conforme presente em teorias como a proposta por Lazarus (1995), a teoria de ajustamento pessoa-ambiente (Edwards & Cooper, 1990) e teoria cibernética do estresse (Edwards, 1992). A seguir serão expostos alguns eventos estressores no trabalho apontados na literatura.

Estressores ocupacionais

Estresse ocupacional diz respeito a um fenômeno complexo e multifacetado, o que implica a existência de várias fontes de estresse já catalogadas na literatura. Neste sentido, tem-se que eventos ou condições no ambiente de trabalho que requeiram algum tipo de resposta adaptativa por parte do trabalhador, configurando-se enquanto promotores de estresse, são denominados estressores (Beehr, 1998; Jex, Beehr, & Roberts, 1992).

Uma ampla gama de pesquisas consistentes acerca de estressores tem confirmado suas influências nos comportamentos e atitudes dos empregados (Jex & Crossley, 2005), mais especificamente, os efeitos negativos provocados na saúde, performance e satisfação dos mesmos (Kahn & Byosiere, 1992). Ainda, tem-se que os estressores podem ser de natureza física ou psicossocial (Paschoal, 2003), todavia, maior destaque é conferido à última categoria.

Contudo, vale ressaltar que os estressores são percebidos e interpretados pelos trabalhadores de formas distintas, o que implica a necessidade de considerar as características de cada empregado, bem como, sua capacidade de interação com estas fontes de estresse presentes no ambiente ao qual estão expostos (Martins, Bronzatti, Vieira, Parra, & Silva, 2000). Em consonância, Lazarus (1990) defende que um evento estressor para um sujeito num dado momento, não necessariamente o será em outra situação, bem como, pode não se configurar enquanto um estressor para outro sujeito, ao passo que, este processo se encontra atrelado à percepção individual e características situacionais.

Devido a este caráter subjetivo dos estressores, alguns autores optam por tratá-los como “estressores em potencial”, salientando que eles teriam uma propensão a se tornarem fontes de estresse, conforme a percepção do sujeito.

Diante da constatação da complexidade do referido fenômeno, múltiplas são as fontes de estresse ocupacional descritas na literatura, bem como, as tentativas de categorizá-las. Partindo do pressuposto de que todo e qualquer tipo de trabalho apresenta agentes potencialmente estressores para cada trabalhador, Cooper e colaboradores (Cooper, 1983; Cooper et al., 1988; Cooper et al., 2001) propuseram uma das tipologias de maior destaque relatando a existência de seis grupos de variáveis que se configuram enquanto fontes de estresse no trabalho, descritos a seguir.

Fatores intrínsecos ao trabalho

Diz respeito aos aspectos inerentes à tarefa desempenhada pelo trabalhador, entre os quais figuram questões referentes ao ambiente físico (como detalhes arquitetônicos, temperatura, barulho e iluminação), carga de trabalho (por exemplo, expediente de trabalho, frequência e intensidade das exigências) e controle sobre a atividade exercida (ausência de autonomia).

Os estudos acerca de estresse ocupacional, em parte, têm negligenciado as características do ambiente físico em que o trabalho é realizado, tendo em vista a alta concentração de investigações acerca dos estressores psicossociais (Cooper & Cartwright, 1997; Sparks & Cooper, 1999). Além do que, em muitos casos, os estudos a respeito dos fatores do ambiente físico costumam investigar os parâmetros físicos das tarefas realizadas, ao invés de características do espaço físico em que o trabalho é desempenhado (Vischer, 2007).

Dentre os estressores físicos do ambiente de trabalho, os mais investigados dizem respeito às condições ambientais, incluindo questões como iluminação, temperatura, ventilação e barulho, que podem aumentar a hostilidade, a frustração e as tendências agressivas (McCoy & Evans, 2005).

Estudos acerca dos efeitos do ruído sobre trabalhadores têm mostrado resultados instáveis, indicando a necessidade de maiores investigações acerca desta variável. Todavia, algumas evidências no que diz respeito à influência do

ruído nos quadros de estresse foram encontradas, conforme apresentado por Morrison, Haas, Shaffner, Garrett e Fackler (2003) ao investigarem se o ruído no ambiente hospitalar pode ser correlacionado com o estresse de enfermeiros. Valendo-se para tal mensuração de questionários, amilase salivar e frequência cardíaca, este estudo indicou que níveis mais elevados de ruído predisseram significativamente uma frequência cardíaca mais elevada, bem como, maior estresse subjetivo e aborrecimento nos trabalhadores.

Ainda neste fator, destacam-se os estudos acerca da carga de trabalho, que pode ser definida como a quantidade de trabalho que um empregado tem de realizar em um determinado período de tempo (Jex, 2002). Conforme apontado por Jex (2002), ao investigar este estressor, faz-se necessário levar em consideração duas questões essenciais: percepções de carga de trabalho e carga de trabalho objetiva (real). Isto porque, a duas pessoas pode ser atribuído o mesmo volume de trabalho, mas a percepção (avaliação) acerca desta carga de trabalho ser diferente, entrando em questão, a subjetividade. Ainda, devem ser ponderadas a frequência desta sobrecarga, bem como, a dificuldade da tarefa solicitada.

A sobrecarga de trabalho é um estressor bastante citado na literatura acerca do tema, sendo relatado que o excesso de tarefas pode ocasionar insatisfação, tensão e outros problemas ao trabalhador. Contudo, a falta de carga de trabalho também pode se configurar enquanto uma fonte de estresse, ao passo que longos períodos de inatividade ou solicitações aquém de sua capacidade podem causar sensação de tédio (Peiró, 1993; Ferreira & Assmar, 2008).

Outra questão controversa em se tratando de fonte de estresse é a autonomia no trabalho, que diz respeito ao "grau em que o trabalho oferece liberdade substancial, independência e discricção para o indivíduo na programação do trabalho e determinação dos procedimentos a serem utilizados na sua realização" (Hackman & Oldham, 1976, p. 258). Ou seja, a condição em que o trabalho permite aos funcionários estabelecerem seu próprio ritmo de trabalho e procedimentos adequados para a realização de tarefas (Shih, Jiang, Klein, & Wang, 2011).

Na literatura, estudos que utilizam os modelos referentes a questões como demanda e controle no trabalho apontam que a capacidade de um funcionário ter autonomia, controlando as funções referentes ao trabalho desempenhado, pode

diminuir os possíveis impactos negativos em decorrência da alta demanda no trabalhador (Dwyer & Ganster, 1991). Num estudo com 306 trabalhadores da área de tecnologia da informação, Shih et al. (2011) encontraram que a exaustão no trabalho é reduzida com a atribuição de autonomia aos funcionários, na presença de exigências de aprendizagem e motivação, que, por sua vez, diminui as intenções de rotatividade dos trabalhadores.

Destarte, muitos estudos apontam a falta de autonomia enquanto um estressor em potencial (Dwyer & Ganster, 1991; Van der Doef & Maes, 1999). Entretanto, deve-se levar em consideração, novamente, características próprias de cada do trabalhador, ao passo que, algumas pessoas não lidam bem com excesso de autonomia, necessitando de certo grau de “dependência”, por assim dizer.

Relações interpessoais no trabalho

Um número expressivo de atividades laborais é marcado pela necessidade de contato entre pessoas. Todavia, quando estas relações são marcadas por conflitos, quando são identificados problemas nas interações pessoais firmadas nestes contextos laborais, seja com pessoas do mesmo nível hierárquico ou de níveis distintos, assim como, entre empregados e clientes, podem se configurar enquanto estressores no trabalho (Jex, 1998).

Este tipo de problema entendido enquanto interações negativamente carregadas com outras pessoas no local de trabalho acaba por tornar a atividade mais estressante (Jex, 2002) e tem como exemplos: conflitos, hostilidade e competição entre colegas ou superiores.

Os problemas referentes às relações interpessoais no trabalho podem ser classificados enquanto abertos (rudez no tratamento dos colegas de trabalho ou clientes) ou disfarçados (espalhar rumores sobre um colega de trabalho) (Spector & Jex, 1998). Além disto, em último caso, estes conflitos interpessoais podem culminar em violência física (O’Leary-Kelly, Griffin, & Glew, 1996). Infelizmente, estes conflitos não têm sido investigados de forma aprofundada na literatura sobre estresse ocupacional, apesar dos conhecidos problemas que podem desencadear, tais quais, sentimentos de frustração e depressão, bem como, apreensão sobre a ida ao trabalho.

Evidências sugerem que a qualidade das relações interpessoais no trabalho e a comunicação mantêm uma associação significativa com a ocorrência de acidentes no trabalho (Trimpop, Kirkcaldy, Athanasou, & Cooper, 2000; Clarke & Cooper, 2004). Estudo realizado por De Raeve, Jansen, van den Brandt, Vasse e Kant (2008), com vistas a examinar a relação dos conflitos interpessoais no trabalho com os resultados de auto-avaliação da saúde subsequente (auto-avaliação da saúde geral, necessidade de recuperação e fadiga prolongada) e a mobilidade profissional (interna e externa), encontrou que o conflito com colegas de trabalho foi um fator de risco estatisticamente significativo para o aparecimento de necessidade elevada de recuperação, fadiga prolongada, problemas de saúde geral e mobilidade profissional externa. Por sua vez, conflito com o supervisor se mostrou enquanto um fator de risco significativo para o aparecimento de uma necessidade elevada de recuperação, fadiga prolongada e mobilidades profissionais externa e interna.

Papéis na organização

Fator referente aos problemas advindos das expectativas construídas acerca dos padrões comportamentais ditos adequados à função/posição desempenhada pelo trabalhador, como, por exemplo, conflito e ambigüidade de papéis (Ferreira & Assmar, 2008). Este tipo de estressor é um dos mais estudados na literatura sobre estresse ocupacional (Jex, 2002; Ferreira & Assmar, 2008).

Os papéis servem ao importante propósito de manter a ordem e a previsibilidade do comportamento dos indivíduos (Katz & Kahn, 1978), sendo percebidos por meio de indicadores formais (descrição de cargos) e informais (modo de atuação do trabalhador). A existência de uma definição clara a respeito dos papéis a serem exercidos por cada elemento da organização se configura enquanto o ideal, sendo que a não ocorrência desta distinção pode acarretar inúmeros e graves problemas ao trabalhador e à instituição a qual ele está vinculado, diante da possibilidade de ser entendida como estressor em potencial.

Dentre os mais destacáveis problemas oriundos dos papéis na organização se encontra o conflito de papéis, que concerne à incompatibilidade ou incongruência entre papéis (Ferreira & Assmar, 2008), isto é, situações em que são demandadas ao trabalhador competências e comportamentos alusivos a papéis distintos, que, por

sua vez, podem ocasionar conflitos. Estes conflitos de papéis ocorrem, especialmente, em três ocasiões distintas, a saber: a) conflito intra-papéis (diferentes expectativas associadas a um único papel se mostram incompatíveis); b) conflito entre papéis (expectativas associadas a diferentes funções em que os papéis são incompatíveis entre si); e c) conflito pessoa-papel (expectativas associadas a um dos papéis se mostram incompatíveis com as necessidades, aspirações e/ou valores do próprio sujeito) (Ferreira & Assmar, 2008; Mohr & Puck, 2007).

Num estudo desenvolvido com 203 acadêmicos de uma universidade pública da Malásia, Ahsan, Abdullah, Fie e Alam (2009) encontraram resultados que apontam que o conflito de papéis exerce um efeito significativo e direto sobre estresse no trabalho. Em consonância, Mohr e Puck (2007), investigando os efeitos do conflito entre papéis no estresse e na satisfação no trabalho em gestores, identificaram que aqueles que experimentavam um alto nível deste tipo de conflito também relatavam menor satisfação no trabalho (relação positiva estatisticamente significativa) e maior estresse (relação negativa estatisticamente significativa).

Por sua vez, a ambigüidade de papéis, diz respeito às situações em que as informações referentes ao papel que o trabalhador deve desempenhar se mostram inconsistentes e pouco claras (Jex, 1998), especialmente no que concerne a questões como direitos, deveres e responsabilidades, bem como, recompensas e punições associadas a este papel (Ferreira & Assmar, 2008).

Smith (2009) realizou um trabalho com vistas a examinar ambigüidade de papéis e auto-eficácia enquanto preditoras de satisfação no trabalho, valendo-se de uma amostra composta por 286 funcionários de agências de financiamento habitacional. Os resultados sugerem um efeito condicional de auto-eficácia no trabalho na predição de satisfação no trabalho, dependendo do grau de ambigüidade de papéis. Ainda, foi encontrado que em todos os níveis de auto-eficácia, intervenções que visem diminuir a ambigüidade de papéis podem aumentar a satisfação dos funcionários.

A literatura acerca do estresse ocupacional costuma investigar conflito e ambigüidade de papéis conjuntamente, tratando-as como formas de estresse do papel (*role stress*). Ainda, são encontradas evidências de que altos níveis de ambigüidade e conflito de papéis estão associados a altos níveis de tensão e

ansiedade, baixa satisfação no trabalho e maior incidência de casos de rotatividade (Jex, 2002).

Neste sentido, numa pesquisa realizada com 380 enfermeiros gerenciais (*nurse executive*) acerca de pontos de vista sobre conflito de papéis, ambigüidade de papéis, a satisfação no trabalho e depressão, Tarrant e Sabo (2010) identificaram que os respondentes apresentaram níveis de ambigüidade de papéis baixo a moderado, altos níveis de satisfação no trabalho e baixos níveis de depressão. Além disto, foi encontrada uma relação negativa de conflito de papéis e ambigüidade de papéis com satisfação no trabalho e uma relação positiva entre o conflito de papéis e depressão.

Desenvolvimento de Carreira

O presente fator diz respeito à frustração das expectativas do trabalhador acerca da carreira dentro da organização. Neste sentido, questões como desigualdade de *status* do trabalho, a insegurança no trabalho e falta de oportunidades para o progresso na carreira são entendidos como fontes de estresse ocupacional (Ivancevich & Matteson, 1980; Ferreira & Assmar, 2008).

Nos últimos tempos, a incidência de instabilidades no mercado tem se tornado comum, ocasionando uma série de demissões por parte das mais diversas organizações. Diante deste cenário, muitos trabalhadores que sobrevivem a estes processos de demissão vivenciam a insegurança no trabalho, por meio da constatação da incerteza e ameaça de perda do posto de trabalho. Insegurança no emprego é um estressor em potencial subjetivamente experimentado pelo trabalhador e diz respeito a sentimentos de insegurança sobre o futuro na organização, sendo afetado por algumas variáveis como redução de pessoal que, por sua vez, pode ser vista como um fator que aumenta esta insegurança (Millward & Brewerton, 2002).

Todavia, quando comparado com o impacto direto da perda do emprego, pouco se sabe sobre o impacto da insegurança no trabalho (Jex, 2002). A respeito das reações emocionais apresentadas pelos trabalhadores que permanecem na organização neste contexto, são identificadas questões como redução da confiança e do compromisso com a instituição (Buch & Aldrich, 1991).

Reisel, Probst, Chia, Maloles e König (2010) realizaram um estudo com 320 gerentes americanos, com o intuito de analisar os efeitos da insegurança em atitudes no trabalho (satisfação), comportamentos no trabalho (comportamento de cidadania organizacional e do comportamento desviante) e as emoções negativas (ansiedade, raiva e *burnout*). Os resultados apontaram que insegurança no trabalho é negativamente relacionada à satisfação e tem efeitos diretos e indiretos sobre os comportamentos no trabalho e emoções.

Todavia, mesmo quando os trabalhadores se sentem seguros quanto à manutenção do emprego, outras fontes de estresse podem estar envolvidas, tais quais, aquelas que abarcam aspectos como falta de oportunidades, de perspectiva e de progresso de promoção (Ferreira & Assmar, 2008).

É sabido que os trabalhadores almejam atingir determinadas posições no trabalho, à medida que as organizações as quais estão vinculados proporcionem oportunidades para tanto. Destarte, as carreiras que almejam seguir podem se transformar em fontes de tensão e estresse no trabalho.

Apesar de sua importância, tem-se que este fator vem despertando pouco interesse por parte dos pesquisadores da área, o que, por sua vez, resulta em um número reduzido de pesquisas que investigam diretamente os aspectos deste estressor (Paschoal, 2003; Ferreira & Assmar, 2008)

Clima e Estrutura Organizacional

Fator que envolve a investigação de aspectos da organização que venham a ameaçar a individualidade, identidade, liberdade e autonomia do trabalhador, tais quais estilos de gerenciamento, falta de autonomia e de oportunidade de participação na tomada de decisão, batalhas políticas e pobre comunicação.

Diversos estudos apontam que pouca ou nenhuma oportunidade de participação nas tomadas de decisão tem sido identificada como estressor em potencial (Karasek & Torres, 1996; Ferreira & Assmar, 2008; Khoury & Analoui, 2010), assim como, maiores oportunidades de participação como estando associada à satisfação no trabalho. Neste sentido, Sutherland e Cooper (1992) apontaram que a presença de liberdade de ação e autonomia nas tomadas de decisão de clínicos

diminui a ocorrência de estresse frente às muitas solicitações de trabalho a que estes profissionais estão sujeitos.

Todavia, a participação na tomada de decisão também pode afetar negativamente os trabalhadores. Por exemplo, numa organização ou departamento que funcione de forma harmoniosa com base na hierarquização da tomada de decisões, a introdução da participação neste processo pode ser vista pelos trabalhadores tal qual mais uma responsabilidade (indesejada) nas atividades que já os competem (Cooper et al., 2001). Destarte, são necessários maiores estudos com vistas a elucidar este impasse.

A respeito do clima organizacional, tem-se que este construto recebe relativa atenção dos pesquisadores, que o apontam enquanto uma importante fonte estressora. Por exemplo, Tamayo, Lima e da Silva (2002) investigando a relação entre clima (valorização do empregado, ambiente relacional, apoio gerencial e comunicação) e estresse no trabalho, com uma amostra composta por 1.477 empregados de uma empresa pública do setor elétrico, encontraram que o ambiente relacional e o estilo de liderança gerencial são preditores do estresse no trabalho.

Conforme apontado por Ferreira e Assmar (2008), estudos que envolvem as relações entre estas características com o estresse ainda não constituem uma área consolidada, diferente daqueles referentes ao impacto de características do trabalho em si, necessitando de maiores investigações a respeito.

Interface família-trabalho

As transformações incididas na natureza da família, bem como, no trabalho podem ocasionar acúmulo de responsabilidades e, por sua vez, constituírem-se enquanto fontes de estresse. Este fator se refere às dificuldades encontradas no que diz respeito ao manejo desta interface família-trabalho, culminando em questões como conflitos entre papéis domésticos e laborais, falta de apoio do cônjuge e conflitos conjugais.

Diversos estudos defendem que as diferenças existentes nas expectativas entre os papéis exercidos na família e no trabalho podem ocasionar estresse (Allen, Herst, Bruck, & Sutton, 2000; Cooper et al., 2001; Elloy & Smith, 2003). A maioria das pesquisas acerca desta interface costuma enfatizar a noção de que este conflito

acaba por impactar nos âmbitos físico e emocional do sujeito, assim como, acarretar prejuízos para as organizações, ao interferir negativamente em indicadores como absenteísmo e produtividade (Cooper & Williams, 1994).

Greenhaus e Beutell (1985) apontaram que este tipo de problema pode ocorrer baseado em diferentes questões, a saber: a) conflito com base no tempo (ocorre quando um dos papéis requer demasiado tempo para sua realização, interferindo na execução de outro); b) conflito com base no comportamento (surge quando as atitudes e comportamentos requeridos por ambos os papéis são entendidos enquanto conflitantes); c) conflito com base no estresse (ocorre quando as reações emocionais ocasionadas no trabalho interferem na vida familiar do sujeito).

No Brasil, Paschoal (2003) investigando a influência dos valores do trabalho e da interferência família-trabalho sobre o estresse ocupacional, valendo-se de uma amostra composta por 237 funcionários de uma instituição bancária, identificou que a interferência família-trabalho influencia o estresse ocupacional e que quanto maior o escore de interferência, maior o nível de estresse. Ainda, revelou que esta interferência pode favorecer diretamente o aparecimento de fontes de estresse ocupacional, assim como, influenciar afetos e cognições, que, por sua vez, intervêm na percepção de demandas do trabalho enquanto estressoras.

Kasper, Meyer e Schmidt (2005) realizaram uma análise exploratória com vistas a investigar como os gestores lidam com o desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Os resultados identificaram distintas formas adotadas pelos participantes para lidar com este conflito, a saber: noção de carreira como objeto de fascínio social, família como uma tarefa factual, a tradição de dois mundos, duplo fardo e a pressão de tarefas.

Todavia, é interessante destacar novamente que as fontes geradoras de estresse são vivenciadas e percebidas de formas distintas pelos sujeitos, o que implica que sejam levadas em consideração neste processo as características individuais, bem como, a capacidade de interagir com os estressores (Martins et al., 2000). Sendo que as características individuais incluem nível de ansiedade, tolerância à ambigüidade, padrão de comportamento, dentre outros (Greenberg, 1990).

Respostas aos estressores

Conforme supracitado, diversos modelos teóricos, entre os quais figuram aqueles propostos por Edwards e Cooper (1990), Kahn e Byosiere (1992) e Lazarus (1995), defendem que a resposta a um evento estressor pode apresentar variações entre as pessoas, interferindo neste processo, especialmente, questões ligadas à cognição do sujeito (percepção e avaliação) acerca do estímulo estressor e aos recursos que possui para lidar com este. Assim, a presença na organização de uma fonte estressora em potencial não implica que ela será percebida como tal por todos os trabalhadores.

Em se tratando das respostas aos estressores em potencial, a literatura aponta que o trabalhador pode reagir de forma positiva ou negativa. Todavia, há uma grande ênfase no estudo das respostas de cunho negativo, ao passo que estresse ocupacional vem a ser tratado por muitos autores enquanto um fenômeno estritamente negativo, em especial devido aos problemas que acarreta tanto ao sujeito quanto à organização a qual está vinculado.

Neste caminho, tem-se o fenômeno denominado *strain*, que diz respeito às diferentes respostas individuais negativas decorrentes da exposição a cada estímulo estressor considerado pelo sujeito enquanto prejudicial (Beehr, 1999; Paschoal, 2003). Estas respostas negativas aos estressores ocupacionais podem ser categorizadas enquanto de cunho comportamental, psicológico e fisiológico.

As reações comportamentais dizem respeito à degradação do papel funcional, relacionando-se, especialmente, aos comportamentos organizacionais, tais quais rotatividade, absenteísmo, acidentes e desempenho no trabalho (Paschoal, 2003; Pina e Cunha, Rego, Campos e Cunha, & Cabral Cardoso, 2004).

Um estudo realizado por Cavanaugh, Boswell, Roehling e Boudreau (2000), investigando estresse no trabalho com 1.886 gestores americanos, encontrou que determinadas fontes estressoras que atrapalham ou impedem o desempenho no trabalho estão negativamente relacionadas com a satisfação no trabalho e positivamente relacionadas com a procura por um novo emprego e rotatividade.

Por sua vez, as reações de cunho fisiológico dizem respeito às alterações orgânicas (reações psicossomáticas) associadas e/ou geradas pelo estresse

ocupacional. Fazem parte dessas respostas os sintomas gastrointestinais (úlceras gástricas) e cardiovasculares (como aumento do colesterol e da pressão arterial), bem como, cefaléias e alergias (Pina e Cunha et al., 2004).

Neste sentido, Martinez e Latorre (2006) desenvolveram um estudo com vistas a investigar os fatores associados à hipertensão arterial e ao diabetes melito em trabalhadores de empresas metalúrgica e siderúrgica, desenvolvido com uma amostra de 3.777 empregados. Os resultados indicaram que os trabalhadores com percepção de estresse intenso no trabalho têm maior risco para alteração da pressão arterial, bem como, os funcionários de siderurgia apresentam menor risco que os metalúrgicos.

As respostas psicológicas entendidas enquanto reações de natureza emocional ao estresse ocupacional são comumente estudadas na literatura (Paschoal & Tamayo, 2004). As investigações acerca do estresse ocupacional ao estudar as reações psicológicas costumam destacar a insatisfação no trabalho, a ansiedade e a depressão nos trabalhadores (Paschoal, 2003).

Num dos primeiros estudos acerca da relação entre satisfação do trabalho e estresse, Boswell (1992), com uma amostra composta por 84 enfermeiras, encontrou uma correlação negativa entre estresse e satisfação no trabalho, postulando que quanto maiores os níveis de estresse, menor a satisfação com o trabalho. Em consonância, Suehiro et al. (2008), investigando satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao estresse ocupacional numa amostra de 55 profissionais do Programa de Saúde da Família (PSF), encontraram resultados que evidenciaram uma correlação negativa e significativa entre as variáveis em questão.

Medidas de estresse ocupacional

Várias são as formas de investigar o estresse ocupacional empregadas na literatura, dentre elas merecem destaque: auditorias de estresse, avaliações de risco de estresse, grupos focais, entrevistas individuais, dados de absenteísmo, taxas de acidentes, índices de rotatividade e frequência de utilização de serviços de aconselhamento (Cranwell-Ward & Abbey, 2005). De acordo com estas autoras, a adoção de questionários se destaca por permitir o acesso a informações mais

abrangentes, incluindo as prováveis causas de estresse no trabalho e as formas de enfrentamento adotadas pelos trabalhadores.

Por sua vez, Quick, Quick, Nelson e Hurrell (1997) apontaram que a predileção pelo emprego de questionários/escalas em pesquisas acerca de estresse ocupacional se deve ao fato destes permitirem a obtenção de dados de uma grande quantidade de indivíduos, bem como, a quantificação das respostas. O que, por sua vez, possibilita a realização de comparações mais objetivas entre os resultados apresentados pelos sujeitos.

O crescente interesse acerca do fenômeno estresse ocupacional tem estimulado a construção de uma série de medidas do tipo para investigar os diversos aspectos do estresse no ambiente de trabalho (Quick et al., 1997). Todavia, diante da dificuldade de definição consensual do construto em questão, bem como, da adoção de um modelo teórico, fica evidente um problema de medida que se configura enquanto um dos maiores desafios com os quais se deparam os pesquisadores na área.

Conforme apontado por Paschoal (2003), muitos são os instrumentos que visam abarcar o estresse ocupacional. No entanto, a maior parte destas escalas apresenta uma série de estressores específicos (não requerendo ao sujeito a realização de um julgamento destes estressores) ou reações físicas e/ou psicológicas aos estressores, não permitindo ao indivíduo estabelecer uma possível relação entre ambos.

É importante destacar que tal constatação contraria a tendência explicitada na literatura de considerar o estresse ocupacional segundo a visão interacionista, que destaca a importância da relação sujeito-ambiente no processo. Isto denuncia um possível problema entre a teoria adotada para compreender o fenômeno e instrumentos utilizados para aferição do mesmo, o que, por sua vez, configura-se como um grave equívoco.

No cenário internacional, Murphy e Hurrell (1987) alertaram para a necessidade de elaboração de um instrumento geral para aferição do estresse no ambiente de trabalho. No ano seguinte, Cooper, Sloan e Williams (1988) apresentaram o *Occupational Stress Indicator* (OSI), uma escala de estresse ocupacional que merece destaque na literatura.

Posteriormente validado por Robertson, Cooper e Williams (1990) com uma amostra de 105 consultores de gestão do Reino Unido, o OSI baseia-se na abordagem pessoa-ambiente para a conceituação e mensuração do fenômeno. Esta escala busca investigar diversos construtos presentes no complexo processo do estresse ocupacional, a saber: as principais fontes de pressão no trabalho, conseqüências do estresse ocupacional, mecanismos de enfrentamento (*coping*) e variáveis referentes a diferenças individuais que possam moderar o impacto do estresse (Robertson, Cooper e Williams, 1990).

Traduzido e adaptado para a população brasileira por Swan, Moraes & Cooper (1993), com uma amostra de apenas 84 sujeitos, este instrumento é composto por 167 itens agrupados em 25 fatores. Todavia, diante do número de itens presente no instrumento, tem-se que a quantidade de sujeitos utilizada para este estudo de validação se mostra insuficiente, levando-se em consideração o número de 5 a 10 sujeitos por item, conforme indicado por Pasquali (2015, 2010), suscitando a necessidade de maiores estudos para a população nacional.

Trata-se de uma escala bastante popular para a aferição do estresse a nível internacional, tendo sido adaptada para as populações de diversos países, como França (Steiler & Paty, 2009) e China (Lu et al., 1997), além da versão em espanhol (González-Morales, Escamilla, Rodríguez, Bravo, & Peiró, 2007). Apesar disto, vários problemas são encontrados no OSI, em especial, a baixa confiabilidade de algumas das suas escalas (Evers, Frese, & Cooper, 2000), além de tentativa de medir muitos aspectos ao mesmo tempo (Jones & Bright, 2001).

Todavia, Jones e Bright (2001) defenderam este tipo de instrumento ao afirmarem que “a sua abordagem global pode ser útil para identificar áreas de problemas em uma organização que podem então ser investigadas mais profundamente usando abordagens mais focadas” (p. 192).

Outro instrumento bastante empregado internacionalmente é o *SWS Survey (Self, Work and Social)*, criado por Ostermann e Gutiérrez (1992), que diz respeito a uma medida de diagnóstico de estresse e saúde mental, além de um indicador preventivo na identificação precoce do estresse incapacitante (Guimarães & MacFadden, 1999). Esta medida possui em sua versão original 200 itens agrupados em 8 fatores (escalas), sendo eles, Fatores psicossociais de risco (FPR), Saúde mental (SM), Estresse social (ES), Apoio social (AS), Estresse no trabalho (ET),

Apoio no trabalho (AT), Estresse pessoal (EP) e Apoio pessoal (AP). Sendo as repostas a cada item apresentadas em escala de concordância dicotômica (“sim” e “não”).

Este instrumento foi adaptado para mais de 15 idiomas, sendo validado em diversos países, como Japão, Índia, El Salvador, Chile, bem como países da América no Norte e leste e oeste europeu. Na versão adaptada à realidade brasileira, o número de itens diminuiu para 184, distribuídos nas mesmas oito escalas (Guimarães & McFadden, 1999). Por sua vez, o fator estresse no trabalho, destinado a aferir especificamente esse construto, contém 26 itens.

Todavia, conforme apontado por Paschoal e Tamayo (2004), em se tratando da validação do instrumento no Brasil, o relato da pesquisa não menciona a validação da escala, o que vem a ser um grave empecilho para o estabelecimento de conclusões seguras acerca da versão brasileira do referido instrumento.

Ainda, tem-se o *Job Stress Survey*, elaborado por Spielberger (1994), um instrumento de estresse ocupacional composto por 30 itens que apresentam fontes gerais de estresse concernentes ao contexto de trabalho, envolvendo uma variedade de atividades laborais. Com isso, este instrumento busca avaliar a intensidade percebida (gravidade) e frequência com que ocorrem condições de trabalho que podem afetar negativamente o bem-estar psicológico de trabalhadores (Hurrell, Nelson, & Simmons, 1998).

Avaliações da gravidade de estressores no trabalho são importantes ao passo que fornecem informações a respeito do impacto de eventos estressores no estado emocional do trabalhador naquele momento. Por sua vez, a frequência de ocorrência de um estressor fornece dados acerca de quantas vezes o trabalhador tem respondido a esse estressor específico (Vagg & Spielberger, 1998). Vale destacar que ambas se mostram igualmente importantes na avaliação do fenômeno, sendo que os coeficientes de consistência interna para estas escalas variam entre .87 e .93 (Spielberger & Reheiser, 1995).

Outros importantes instrumentos internacionais foram desenvolvidos com vistas a abarcar o fenômeno estresse ocupacional, como o *Occupational Stress Inventory* – OSI (Osipow & Spokane, 1980, 1983, 1987), *Occupational Stress Inventory – Revised Edition* (OSI-R) (Osipow, 1998), *Job Content Questionnaire* –

JCQ (Karasek, 1985) e *Generic Job Stress Questionnaire* – GJSQ (Hurrell & McLaney, 1988).

Todavia, mesmo com o notável crescimento do número de publicações acerca do fenômeno em questão nas últimas décadas, bem como, da grande quantidade de instrumentos utilizados para sua aferição, poucos se adéquam aos parâmetros psicométricos e postulados teóricos (Paschoal & Tamayo, 2004). Além disto, outra limitação quanto aos instrumentos de aferição do estresse ocupacional diz respeito à desatualização dos mesmos, o que, por sua vez, implica a não consideração das inúmeras e expressivas transformações que vêm ocorrendo no mundo do trabalho (Paschoal, 2003).

No Brasil, em se tratando de publicações acerca de construção e validação de instrumentos com vistas a aferir o estresse ocupacional, bem como, estressores laborais, poucos estudos são encontrados, além dos problemas de validação identificados em boa parte deles.

A partir de uma revisão de literatura nos principais periódicos de Psicologia de circulação nacional entre o período de 2002 a 2011, identificou-se que o principal instrumento adotado nas investigações acerca do estresse ocupacional no Brasil diz respeito ao Inventário de Sintomas de Stress em Adultos (ISSL), elaborado por Lipp (2000).

Vale destacar que o ISSL não foi construído para uso exclusivo no ambiente organizacional, tratando-se de uma escala voltada à mensuração do nível de estresse (geral), com base na teoria proposta por Selye (1993), acrescida por Lipp (2003). Além disto, trata-se de um instrumento que carrega em seu bojo a visão de estresse enquanto resposta/sintoma, bastante criticada por diversos pesquisadores devido ao fato de não explorar os eventos desencadeadores destas reações, bem como, a dificuldade de identificar se os sintomas apresentados pelo sujeito são frutos do estresse ou de outros fenômenos.

Sanzovo e Coelho (2007) num estudo cujos objetivos eram: avaliar níveis de estresse, identificar estressores no contexto de trabalho e estratégias de *coping* adotadas por psicólogos clínicos, valendo-se do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp e entrevistas semi-estruturadas, encontraram que a imensa maioria dos participantes não apresentou estresse e todos mencionaram estratégias de *coping*.

Além disto, o estressor mais apontado pelos sujeitos foi a preocupação com clientes específicos.

No contexto nacional, ainda são encontrados outros instrumentos para investigação do estresse no trabalho, como a Escala de Estresse no Trabalho (EET) desenvolvida por Paschoal e Tamayo (2004). Trata-se de uma escala de estresse ocupacional geral, aplicável aos mais diversos ambientes e tipos de trabalho, composta por 23 itens agrupados em um único fator, onde cada item aborda tanto um estressor quanto uma reação emocional ao mesmo. No estudo de validação desta escala participaram 437 empregados de empresas públicas e privadas, obtendo um coeficiente alfa de *Cronbach* de .91.

Alguns itens do referido instrumento tiveram como base estressores presentes na versão brasileira do *Occupational Stress Indicator* - OSI (Swan, et al., 1993) e no instrumento de Rizzo, House e Lirtzman (1970) que aborda conflito e ambigüidade de papéis. Estes autores também apresentaram uma versão reduzida da EET contendo 13 itens e com coeficiente de consistência interna de .85. Conforme colocado por eles, ambas as versões da escala possuem padrões psicométricos satisfatórios.

Canova e Porto (2010) utilizaram a EET ao investigarem o poder preditivo dos valores organizacionais sobre o nível de estresse ocupacional em 321 professores do ensino médio. Os resultados apontaram que quanto mais o docente identifica valores organizacionais de autonomia, bem-estar, ética e preocupação com a coletividade, menos ele apresenta estresse ocupacional, concluindo que os valores organizacionais influenciam significativamente o estresse ocupacional, assim como, a gestão da cultura organizacional pode melhorar o nível de estresse destes profissionais.

Outro instrumento de investigação do estresse ocupacional diz respeito à Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT), elaborado por de Sisto, Baptista, Noronha e Santos (2007), cujo objetivo vem a ser avaliar a sensibilidade de trabalhadores a respeito da presença de elementos estressores no ambiente de trabalho. Trata-se de um instrumento destinado a pessoas com idades entre 17 a 54 anos, aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia para uso exclusivo do profissional psicólogo e composto por 40 itens que apresentam circunstâncias consideradas causadoras de estresse, solicitando que os sujeitos

pontuem as situações que lhes causam incômodos. Valendo-se de uma escala de respostas do tipo *likert* de três pontos, variando entre nunca e freqüentemente, os itens desta escala estão dispostos em três fatores Clima e Funcionamento Organizacional (16 itens), Pressão no trabalho (13 itens) e Infra-estrutura e Rotina (11 itens), cujos índices de confiabilidade foram .88, .85 e .77, respectivamente.

Valendo-se desta escala, Nunes e Calais (2011) realizaram um estudo com 100 porteiros, com o objetivo de avaliar e correlacionar os níveis de vulnerabilidade ao estresse no trabalho e percepção de suporte familiar destes trabalhadores. Os resultados indicaram uma pontuação média na escala de estresse geral, sugerindo indícios de poucos estressores no grupo de profissionais investigado. Por sua vez, foram identificadas correlações negativas fracas, apesar de estatisticamente significativas, entre adaptação familiar e as dimensões clima e funcionamento organizacional, pressão no trabalho e total da EVENT.

Tratando de ambientes específicos de trabalho, Silva Júnior e Ferreira (2007) desenvolveram um estudo com vistas a conceber e analisar as características psicométricas de um instrumento para avaliação de estressores ambientais específicos do contexto petrolífero brasileiro, denominando Escala de Avaliação de Estressores Ambientais no Contexto *Off-shore Oil* (EACOS). Participaram do estudo de validação 355 trabalhadores predominantemente de sexo masculino (92%), culminando num instrumento composto por 47 itens, adaptados de dois instrumentos internacionais, a escala de Chen, Won e Yu (2001) e o questionário de Sutherland e Cooper (1996). Estes itens foram distribuídos em seis fatores, a saber: problemas de relacionamento e desempenho no trabalho, estrutura organizacional, interface trabalho/família, segurança, carreira e supervisão e fatores intrínsecos ao trabalho *off-shore oil*, com coeficientes de consistência interna variando entre .71 e .84.

Silva Júnior e Ferreira (2009) investigaram o poder preditivo de seis estressores ambientais nas três dimensões do *burnout*, em 355 trabalhadores *off-shore-oil*, valendo-se da EACOS. Os resultados encontrados indicaram que a interface trabalho/família, a estrutura organizacional e os problemas de relacionamento e desempenho predisseram a exaustão emocional. Por sua vez, a estrutura organizacional e os fatores intrínsecos ao trabalho se mostraram

preditores do cinismo, bem como, o fator segurança foi o único preditor da ineficácia profissional.

No Brasil, ainda são encontrados outros instrumentos de estresse destinados a contextos e/ou profissões específicas, por exemplo, no âmbito da Enfermagem são encontrados o Inventário de Estresse em Enfermeiros - IEE (Stacciarini & Tróccoli, 2000) e a Escala Bianchi de Stress (Bianchi, 2009).

Distinção entre estresse e outros construtos

A literatura de estresse tem sido acometida pelo uso confuso e inconsistente de termos que mantém relação com este fenômeno (Lazarus, 1993). Alguns exemplos deste problema dizem respeito à diferenciação entre estresse e tensão, bem como, estresse e *burnout*, tendo em vista que muitos são os estudos que tratam destes fenômenos de diversas formas.

Estresse e tensão

Dentre as abordagens presentes na literatura, alguns trabalhos apontam a tensão enquanto resultado do estresse. Como exemplo, Lazarus (1993) apontou a que vertente sociológica se refere ao estresse enquanto o agente perturbador (desequilíbrios sociais, por exemplo) e de tensão como a reação coletiva (como um pânico ou tumulto), por sua vez, fruto do agente perturbador. Outros autores colocaram que o estresse resulta em tensão, dando como exemplo a tensão muscular (contração dos músculos), apontando que alguns sujeitos estressados apresentam maior contratura muscular, o que pode levar a inúmeros problemas como cefaléias e dores lombares (Greenberg, 2002). No mesmo caminho, Everly (1995) apontou que tensão muscular pode ser desencadeada por diversos agentes estressores como mudanças de emprego, pressão constante no trabalho e exigências ocupacionais exacerbadas.

Por sua vez, outros estudos diferenciam estes construtos sustentando a idéia de que tensão pode gerar estresse, tratando-se do ponto de vista adotado no presente trabalho. Neste sentido, compreende-se que determinados fatores geram tensões nervosas no sujeito, desencadeando o estresse que, por sua vez, pode

promover algum tipo de enfermidade (Santos,1994). De acordo com esta vertente, nem toda tensão culmina em estresse, mas todo estresse implica numa tensão negativa. Assim, investigações do tipo defendem a diferenciação entre tensão positiva e tensão negativa. A primeira refere-se à tensão que pode aumentar a produtividade do trabalhador ao se mostrar enquanto fonte de desafio e motivação para o mesmo. A segunda, diz respeito àquela que pode provocar o estresse. Nesta abordagem, o estresse diz respeito a um fenômeno estritamente negativo, tendo em vista que, os resultados positivos advêm da tensão positiva e não do estresse.

Estresse e *burnout*

Na literatura acerca de comportamento organizacional, muitos são os estudos que tratam do estresse ocupacional e *burnout*, seja abordando-os enquanto sinônimo ou como construtos distintos, o que, por sua vez, acaba ocasionando uma imprecisão acerca destes fenômenos. Todavia, antes de abordar as relações traçadas entre estes construtos, faz-se necessária uma breve abordagem acerca do fenômeno *burnout*, com vistas a proporcionar um maior esclarecimento.

A literatura atribui ao psiquiatra Herbert Freudenberger o surgimento do termo em questão na Psicologia, ao relatar este fenômeno enquanto um sentimento de fracasso e exaustão ocasionado por um demasiado desgaste de energia e recursos por parte do trabalhador (Carlotto & Câmara, 2004).

Assim como ocorre com o estresse, várias definições conceituais são propostas com vistas a delimitar o *burnout*. A mais popularizada entre os estudos acerca do construto o compreende enquanto uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica, suscitada pelo contato direto e excessivo com outras pessoas (Maslach & Jackson, 1981).

Trata-se de uma síndrome que pode acometer trabalhadores de qualquer ocupação. Entretanto, desde o início dos estudos acerca do construto, uma atenção especial é destinada aos trabalhadores encarregados de cuidar, aquelas pessoas cujo trabalho demanda um contato direto com outras, tais quais, médicos, enfermeiros e psicólogos. É conhecido que estas ocupações estão em contato constante com fontes estressoras crônicas que acabam por ocasionar

conseqüências negativas para o trabalhador, desencadeando o fenômeno em questão.

Quanto à sua dimensionalidade, são apresentados na literatura três elementos-chave relacionados, porém independentes, a saber: exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal (Maslach, 1982, 1998; Maslach & Jackson, 1981). Exaustão emocional diz respeito ao esgotamento dos recursos emocionais, sendo caracterizada por um sentimento de forte tensão emocional, seguida de uma sensação falta de energia e de recursos emocionais para enfrentar as rotinas do trabalho, representando a dimensão individual do *burnout*.

Por sua vez, despersonalização se refere ao desenvolvimento de sentimentos e respostas negativas, indiferentes ou cínicas a outras pessoas, constituindo a dimensão interpessoal da síndrome. Por fim, tem-se a diminuição da realização pessoal, referente ao declínio dos sentimentos de competência, auto-eficácia e produtividade no trabalho, afetando as habilidades interpessoais do profissional, representando a dimensão auto-avaliativa do *burnout*.

Após esta breve introdução a respeito do *burnout*, podem ser apontadas na literatura duas vertentes de estudo sobre a relação entre este construto e o estresse ocupacional, a saber: a) a abordagem que defende a igualdade dos fenômenos, entendendo, por exemplo, *burnout* como parte integrante do estresse; e b) aquela que sustenta a diferença entre estes, apontando o *burnout* enquanto uma resposta a um quadro de estresse crônico vivenciado pelo trabalhador (Tamayo, 2008).

A primeira abordagem, referente à igualdade dos construtos, destaca-se pelo caráter reducionista, detendo-se a elementos comuns aos dois fenômenos, em especial, ao fator exaustão emocional, pertencente a ambos os construtos (Tamayo, 2008). Além disso, alguns autores defendem que outro motivo para a desconsideração das diferenças entre estes fenômenos diz respeito ao fato de ambos serem decorrentes de situações relacionadas ao trabalho (Abreu, Stoll, Ramos, Baumgardt, & Kristensen, 2002).

Apesar dos argumentos apresentados pela vertente que preza pela igualdade dos construtos, na literatura em geral é esboçada uma tendência quanto ao entendimento do *burnout* como uma resposta ao estresse ocupacional crônico, com ênfase na distinção ente os fenômenos (Abreu et al., 2002). Muitos são os

argumentos para tal diferenciação, especialmente o fato do *burnout* se tratar de um fenômeno multidimensional, no qual a exaustão emocional diz respeito a apenas um elemento e não o fenômeno como um todo. Ainda, tem-se a questão temporal que distingue os referidos construtos na qual, conforme exposto por Schaufeli e Enzmann (1998), o estresse descreve a um processo temporário de adaptação seguido de sintomas físicos e psicológicos. Por sua vez, o *burnout* diz respeito a uma irregularidade no processo de adaptação somada a um mal funcionamento crônico no trabalho.

Outro argumento, diz respeito ao fato do *burnout* ser desencadeado pelo estresse ocupacional, mas, de fato, não se configurar enquanto o mesmo fenômeno. Neste sentido, Maslach (2003) sustentou que o *burnout* diz respeito a uma das reações afetivas crônicas ou extremas ao estresse ocupacional. Assim, quando o trabalhador se defronta com estressores ocupacionais, ao utilizar estratégias de enfrentamento adequadas para restabelecer a ordem (*coping*), o estresse é eliminado. Todavia, quando não dispõe de recursos para enfrentá-lo e o estresse persiste (crônico), pode ocorrer o *burnout*. Destarte, a visão adotada neste estudo defende que o estresse laboral pode ser concebido como o determinante do *burnout*, mas não coincide com o mesmo.

Após o relato acerca do estresse ocupacional, abordando definições, modelos teóricos, estressores destacados na literatura, bem como, instrumentos e diferenciação entre o referido fenômeno e alguns construtos, o capítulo que segue trata do foco maior deste trabalho, a proposição e aprofundamento do conceito de estresse organizacional.

Estresse organizacional

Os modelos teóricos destinados a abarcar o fenômeno estresse ocupacional apresentados até o momento, em sua grande maioria, destacam (ou até mesmo se restringem a) aspectos da tarefa desempenhada e/ou do indivíduo no ambiente de trabalho que possam ser entendidos enquanto estressores. Muitos destes modelos sequer mencionam a participação de características organizacionais no processo em questão.

Alguns poucos o fazem, tal qual o modelo integrador de estresse ocupacional proposto por Kahn e Byosiere (1992), formulado a partir de uma compilação de estudos teóricos e empíricos. Estes autores propuseram a idéia de que tais características desempenhariam a função de antecedentes organizacionais, a saber, propriedades entendidas enquanto características capazes de originar estressores específicos.

Destarte, características organizacionais como estruturas, políticas e tecnologias são apresentadas neste modelo como atributos da organização com poder de gerar eventos estressores em potencial, não constituindo estressores por si mesmas. De acordo com tal modelo, em se tratando de tamanho da organização, por exemplo, tem-se que quanto maior a empresa e mais distantes seus níveis hierárquicos, maior a probabilidade de ocorrência de eventos estressores (Kahn & Byosiere, 1992).

Conforme discutido por Ferreira e Assmar (2008), diferente do que ocorre com pesquisas acerca da análise do impacto das características da ocupação profissional, o estudo a respeito da influência das características organizacionais sobre o estresse ainda não constitui uma área consolidada. Estas autoras ainda apontaram a necessidade de pesquisas que venham a clarificar as condições em que estas características sejam capazes de produzir um ambiente de trabalho estressante. Em consonância, Cooper et al. (2001), indicaram a necessidade de estudos que abarquem a vasta gama de características organizacionais enquanto potencialmente estressoras, buscando a generalização de resultados.

Características organizacionais descritas na literatura sobre estresse no ambiente de trabalho

Os poucos estudos que abordam características próprias da organização têm dado especial importância à investigação do impacto exercido na saúde do trabalhador por determinados aspectos da cultura organizacional, tais quais, estrutura, suporte e políticas organizacionais (Ferreira & Assmar, 2008), além de investigar tais características separadamente, conforme descrito a seguir.

Estrutura organizacional

A estrutura organizacional pode ser concebida enquanto o resultado de um processo em que a autoridade é distribuída, as atividades são especificadas e um sistema de comunicação é planejado. O que permite aos trabalhadores desempenhar as atividades e exercer a autoridade que lhes compete com vistas a atingir dos objetivos traçados pela organização (Vasconcellos & Hemsley, 2003).

As organizações podem variar bastante na forma em que são estruturadas, desde muito hierárquicas ou formais até muito informais (Jex, 2002). Estruturas formais dizem respeito àquelas advindas de planejamento prévio e representadas formalmente, em especial, por meio de organogramas, com forte presença da hierarquização (até mesmo burocracia) nas relações entre os funcionários.

Por sua vez, estruturas informais constituem fruto das interações sociais dos sujeitos pertencentes à organização, surgindo de forma natural e não mantendo relação direta com a estrutura formal da mesma, por conseguinte, não se fazendo presente no organograma, nem costumando apresentar marcada hierarquização. Todavia, vale destacar que não existe um modelo perfeito de estrutura organizacional. O esperado é que a estrutura funcione de forma eficiente e eficaz, com vistas a atingir os objetivos almejados e desempenhar as missões estabelecidas pela organização.

Vasconcellos e Hemsley (2003) pontuaram que, para o delineamento da estrutura organizacional, um conjunto de aspectos deve ser definido e combinado, dentre eles: a) grau de delegação/descentralização da autoridade: o quanto as decisões estão centralizadas ou descentralizadas (localização do poder decisório);

b) amplitude do controle: referente ao número máximo de trabalhadores que um chefe pode supervisionar com eficiência; c) definição dos níveis hierárquicos mais adequados à organização; d) sistema de comunicação: definição de quais informações e canais serão utilizados e permitidos na organização; e) grau de formalização: o quanto os procedimentos, regras e instruções são definidas. Alguns destes aspectos são apresentados a seguir.

Tomada de decisão

Quanto à relação que mantém com o fenômeno foco deste trabalho, os resultados encontrados acerca da estrutura organizacional são controversos, especialmente em se tratando de contribuição em processos decisórios.

O processo decisório, parte integrante da estrutura organizacional, é definido de distintas maneiras em diversas áreas de conhecimento dentre elas, Administração e Psicologia. Stoner (1985, p. 182) delimita este conceito como “identificação de um problema específico e escolha de uma ação para se resolvê-lo ou aproveitar uma oportunidade”. Em sua relação com o estresse, tem-se que a falta de participação nas tomadas de decisão é entendida, por alguns pesquisadores, como uma potente fonte estressora (Karasek & Torres, 1996; Sutherland, 2005; Ferreira & Assmar, 2008; Khoury & Analoui, 2010).

Neste sentido, ao perceberem-se como controlados ao invés de detentores do controle no processo, os indivíduos propendem a perceber o trabalho como uma fonte de tensão, ao invés de uma fonte de desafio e motivação (Sutherland, 2005). Numa análise da literatura acerca dos riscos psicossociais no trabalho e sua relação com o estresse, Camelo e Angerami (2008) encontraram que alguns pesquisadores percebem uma relação inversamente proporcional entre a autonomia ou controle do trabalhador e a possibilidade de surgimento de transtornos ligados à saúde mental.

Assim, quando envolvidos na tomada de decisões são menores as probabilidades de ocorrência de estresse e *burnout* (Cooper et al., 2001), apontando que o conceito de controle é um fator importante no que se refere ao processo de estresse no trabalho. É necessário que seja levado em consideração o fato de muitas pessoas terem necessidade de controle no trabalho e na vida como um todo,

interferindo neste processo questões como personalidade e valores individuais (Cranwell-Ward e Abbey, 2005).

Todavia, outros estudos apontam que a participação na tomada de decisão também pode se configurar enquanto um estressor, conforme apontado por Pinheiro e Gunther (2002). Estas pesquisadoras constataram que alguns gerentes relataram altos níveis de estresses em decorrência do envolvimento no processo de tomada de decisão, especialmente decisões com possibilidade de acarretar riscos e prejuízos, resultando em maior frequência no consumo de medicamentos quando comparado com outros colegas de trabalho.

Formalização de procedimentos

Ainda em se tratando de estrutura organizacional, outro fator de destaque é a formalização de procedimentos, referente ao quanto as tarefas são normatizadas e regulamentadas. Vasconcellos e Hemsey (2002) destacaram a importância deste aspecto, apontando que se o grau de formalização for muito alto desencadeará burocratização e falta de agilidade da organização, mas caso a formalização seja excessivamente baixa pode ocasionar conflitos, ansiedade, duplicação de esforços e ineficiência.

Os efeitos da formalização de procedimentos dependem do tipo de organização, tendo em vista que em ambientes dinâmicos, onde a adição de novos aspectos faz parte do cotidiano, a adoção de um elevado grau de formalização pode surtir efeitos negativos (Vasconcellos & Hemsey, 2002). Por sua vez, em organizações com caráter mais formal, a falta de formalização de procedimentos também pode gerar consequências negativas.

Em se tratando de sua relação com o estresse, tem-se que a presença da formalização de procedimentos numa organização pode afetar o estresse indiretamente, ao influenciar a ambigüidade e o conflito de papéis entre os sujeitos (Ferreira & Assmar, 2008). Acredita-se que procedimentos formais quando descritos de maneira clara e adequada podem dar margem a efeitos positivos, embora, quando demasiadamente formalizados, tendem a surtir efeito nocivo nos trabalhadores. Contudo, vale destacar que os efeitos da formalização têm sido inconsistentes, tendendo a variar entre diferentes grupos (Cooper et al., 2001),

suscitando a necessidade de novos estudos.

Tamanho da organização

Tamanho da organização também é apresentado na literatura como mantendo relação com o estresse no trabalho, mas especificamente quando em se tratando de mudanças de tamanho. Diante da intensificação da concorrência e das fortes mudanças no mercado de trabalho ocorridas nas últimas décadas, é observável um grande movimento de reestruturação das empresas, muitas vezes envolvendo fusões, aquisições e *downsizing*, resultando, na maioria dos casos, em redução de pessoal.

Destarte, frente às fortes pressões para reestruturação das organizações, trabalhadores de todo o mundo perceberam que tempo de serviço não é sinônimo de permanência no emprego, culminando num aumento da incidência do estresse no trabalho e diminuição da satisfação, do comprometimento e da intenção de permanecer na organização (Cascio, 2003). Em consonância, Ferreira e Tomei (2006), analisando a relação existente entre *downsizing* e estresse e seus efeitos na organização, constataram que a redução de pessoal influencia a ocorrência de estresse devido a fatores como elevação do volume de trabalho, aumento do grau de responsabilidades e a insegurança sobre a manutenção do emprego.

Comunicação organizacional

Outro fator pertencente à estrutura organizacional diz respeito à comunicação organizacional, entendida por Price (1997) como o grau em que as informações sobre o trabalho são transmitidas pela organização para seus membros e entre os membros de uma organização. Em consonância, Stoter (1997) a define como medida em que informações suficientes sobre o funcionamento da organização são transmitidas aos funcionários.

No que diz respeito ao processo de comunicação realizado no ambiente organizacional, este é composto por dois elementos essenciais, a saber: a) de natureza formal que consiste nos fluxos de comunicação decorrentes da estrutura hierárquica da companhia, envolvendo as informações transmitidas oficialmente; e

b) de natureza informal, instituído a partir dos relacionamentos pessoais entre os empregados, sendo constituído de rumores e fofocas (Magnani & Heberlê, 2010). Este último diz respeito aos recursos empregados pelos trabalhadores com vistas à satisfação de necessidades e que, devido ao seu caráter quase incontável, podem ocasionar prejuízos das mais diversas naturezas à organização e ao empregado (Lima, 2003).

As informações adquiridas por meio destes dois canais de comunicação podem se mostrar contraditórias e assim o fazem diversas vezes. Em geral, quando isto ocorre o maior peso é conferido ao canal informal, que costuma ser considerado pelos trabalhadores como mais verídico do que as informações formais providas pela cúpula das organizações (Robbins, 2005).

A comunicação organizacional é constituída por fluxos distintos que levam em consideração o organograma e a tecnologia adotada pela organização (Lima, 2003). Neste sentido, Price (1997) divide a comunicação organizacional em vertical e horizontal. A comunicação vertical refere-se à transmissão de informações em relacionamentos entre superior e subordinado, sendo subdividida em descendente (caracterizada por ordens ou informações acerca de decisões já tomadas pela direção da empresa) e ascendente (informações advindas do subordinado para o superior, por meio das quais os gestores tomam conhecimento de questões como desempenho e sugestões dos trabalhadores).

Por sua vez, a comunicação horizontal ou lateral: trata-se da transmissão de informação entre pares, mais especificamente, informações que percorrem unidades de trabalho do mesmo nível hierárquico ou de níveis hierárquicos diferentes, quando é denominada comunicação diagonal.

Uma comunicação regular com disponibilidade de informações acerca das mais diversas questões da organização afeta positivamente a atividade dos trabalhadores e, por conseguinte, a organização como um todo (Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Ainda, é sabido que ausência de uma comunicação clara e eficaz acaba por aumentar a incerteza no trabalho e influenciar o surgimento de estresse, especialmente durante períodos de mudança organizacional.

Neste sentido, Hampton (1992) defendeu que com a ausência de informação necessária, trabalhadores e departamentos funcionam de forma negativa, ocasionando uma espécie de ineficiência final para ambos. Esta falta de integração

entre os canais de comunicação corresponde à boa parte das falhas de comunicação comumente identificadas em diagnósticos organizacionais (Lima, 2003).

Nas duas últimas décadas, a comunicação organizacional tem sido estudada de forma extensiva, todavia, sua relação com outras variáveis como o estresse no trabalho tem recebido pouca atenção. Mignerey (1991) declarou que a obtenção de informações oferece aos funcionários a forma mais eficaz e conveniente de aprender sua função de forma adequada, bem como, de diminuir o estresse e a ansiedade. Por sua vez, Baillien, De Cuyper e De Witte (2010) num estudo transversal com 3.881 funcionários de 20 diferentes organizações encontraram que a comunicação organizacional e a participação nos processos decisórios foram negativamente correlacionadas com a insegurança no emprego.

Investigando as condições de trabalho de operadores de uma central telefônica, Santos, Santos e Másculo (2005) identificaram diferentes fatores desencadeadores de estresse ocupacional, dentre eles, a comunicação. Por meio de entrevistas e observação direta combinadas com a aplicação de um formulário, os pesquisadores encontraram que a falta de comunicação organizacional dificulta a realização das tarefas, devido ao não acesso às informações, entendida, por sua vez, como uma situação estressante ao promover a ansiedade, diminuir a satisfação do trabalho e comprometer as relações com funcionários de outros departamentos.

Todavia, não apenas a falta de comunicação pode ser entendida como um estressor em potencial, a sobrecarga de comunicação organizacional, que diz respeito à situação em que o empregado recebe mais informações do que ele pode lidar, também pode ser entendida como tal. Isto porque, quando este excesso de comunicação ocorre, os funcionários tendem a reagir de diversas formas com vistas a reduzir o estresse, sendo que algumas destas estratégias adotadas, tais quais, omissão (decisão consciente de não processar certos tipos de informação), erro (implica na tentativa de lidar com todas as mensagens recebidas, o que pode provocar erros na recepção da informação) e fuga (absenteísmo e, em último caso, pedido de demissão), podem resultar em conseqüências negativas ao trabalhador e a organização (Aamodt, 2010).

A falta de consenso quanto à relação entre os elementos da estrutura organizacional e estresse, em parte ocorre devido a pouca atenção concedida por psicólogos a essa variável. De acordo com Jex (2002), a negligência com aspectos relacionados à estrutura organizacional nos estudos de psicologia advém, em especial, do fato de que os psicólogos que investigam assuntos organizacionais tendem a se esquivar de questões que envolvam o “nível macro” da organização, em parte pela dificuldade de ligação entre a forma como a organização é desenhada e o comportamento dos sujeitos.

Suporte organizacional

Além da estrutura organizacional, outra característica das organizações investigada juntamente com o estresse no trabalho é o suporte organizacional. Aliado ao suporte social que diz respeito ao apoio recebido pelo indivíduo por parte do chefe e dos colegas de trabalho (Seidl & Tróccoli, 2006), suporte organizacional pode ser entendido enquanto a extensão em que a organização valoriza e zela pelo bem-estar dos empregados, fornecendo os subsídios necessários para o desempenho das atividades de forma adequada, abarcando, entre outras, questões materiais.

O suporte organizacional está relacionado às ações organizacionais no que tange ao desenvolvimento de seus funcionários (permitindo a expansão de suas habilidades), provimento de recursos, assim como, garantia de autonomia, visibilidade e reconhecimento destes (Aselage & Eisenberger, 2003), proporcionando um ambiente seguro e positivo para os trabalhadores (Shore & Shore, 1995).

Diversas pesquisas salientam a importância do suporte organizacional para a qualidade de vida e o bem-estar dos trabalhadores (Edwards & Peccei, 2010). Além disto, este colabora rumo ao alcance de resultados favoráveis para as organizações, ao influenciar variáveis como o desempenho no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional, rotatividade e comprometimento com a organização (Oliveira-Castro, Pilati, & Borges-Andrade, 1999)

A percepção de suporte organizacional por parte do empregado acaba por reduzir os índices de absenteísmo, assim como, a intenção de deixar a empresa.

Além disto, aumenta satisfação no trabalho, desempenho, envolvimento com o trabalho e comprometimento afetivo com a equipe de trabalho (Siqueira & Gomide-Jr., 2004). Em se tratando de estresse no ambiente de trabalho, Jones, Flynn e Kelloway (1995) ao investigarem suporte e sua relação com construtos como estresse no trabalho, satisfação e comprometimento, encontraram uma forte correlação negativa entre suporte organizacional e estresse.

Incentivo/falta de Cooperação

Em se tratando da literatura sobre o estresse, muitos pesquisadores pontuam a necessidade de incentivo à cooperação como forma de prevenir o estresse no ambiente de trabalho (Coronetti, Nascimento, Barra, & Martins, 2006; Lipp, 2005, Sadir & Lipp, 2009). Num estudo com 21 profissionais da área de saúde realizado em duas unidades de terapia intensiva de instituições públicas e saúde de Florianópolis-SC, Coronetti et al. (2006) identificaram no discurso dos participantes, dentre outros elementos, a necessidade de modificações na instituição rumo a uma maior cooperação dos membros da equipe nas atividades, com vistas à minimizar ou diminuir o estresse.

Todavia, a cooperação pode se apresentar enquanto um estressor em potencial quando em se tratando do incentivo excessivo à cooperação no ambiente de trabalho. Smith (1997) advertiu que o incentivo à cooperação por parte da organização pode culminar numa espécie de intensificação do trabalho, ao passo que as metas/objetivos grupais repercutem no compromisso individual com o grupo e do grupo com a organização, provocando a necessidade de um maior emprego de energia para o cumprimento das tarefas por parte do trabalhador. Por sua vez, estas exigências podem contribuir no que diz respeito a uma maior incidência de casos estresse e *burnout*.

Na atualidade, organizações de diversos tipos buscam incentivar a cooperação entre seus colaboradores. Entretanto, em muitos casos, é notável a incoerência deste ato ao cobrar do trabalhador a capacidade de trabalho em equipe e, ao mesmo tempo, instituir uma cultura de recompensa que favorece a conduta territorial (Silva, 2009), perpetuando o paradoxo da necessidade de cooperação em equipe e competição pela aquisição e manutenção do trabalho (Heloani, 2006).

Destarte, a cooperação se constrói de forma artificial, por indução, colocando-a como um instrumento para aumento da produtividade e controle da subjetividade, em que, muitas vezes, o elemento de união do grupo é unicamente o alcance de objetivos econômicos da instituição (Chiariello & Eid, 2010).

Como é possível observar, os estudos acerca da relação entre cooperação e estresse apresentam resultados controversos. O incentivo à cooperação por parte da organização tende a proporcionar um ambiente de trabalho positivo, facilitando a realização de tarefas. Todavia, alguns autores apontam o excesso de cooperação enquanto um entrave à realização de tarefas, bem como, ao bem estar na organização. Logo, são necessários maiores estudos com vistas a clarificar esta relação.

Incentivo à Competição

Outro estressor em potencial abordado na literatura diz respeito à competição. Podendo ser entendida enquanto “a ocorrência de algum tipo de interferência entre os membros da população em relação ao uso de algum recurso em comum” (Tucker, Singh, Meinhard, & House., 1988, p. 128).

Com o estabelecimento da globalização aumentaram as pressões das empresas sobre os trabalhadores com vistas à obtenção de uma maior eficiência destes, bem como, as constantes reestruturações que limitam cada vez mais o número de cargos de chefia e, assim, contribuem para o aumento da concorrência interna nas organizações. Dentre os muitos desafios apresentados no mundo do trabalho na atualidade, Silva e De Marchi (1997) apontam dentre os fundamentais a necessidade de uma força de trabalho que tenha saúde, motivação e preparação para a acirrada competição existente.

Assim como em se tratando de cooperação, os resultados sobre competição e estresse no ambiente de trabalho são controversos. Alguns autores destacam a necessidade do incentivo à competição entre os funcionários, tendo em vista que a falta do mesmo pode acarretar na estagnação do desempenho do trabalhador, afetando negativamente a dinâmica organizacional.

Entretanto, a presença da competição no ambiente de trabalho pode ser interpretada enquanto um estressor tendo em vista a pressão e responsabilidades

que são exigidas dos funcionários. Silva, Silva Júnior, Silva e Andrade (2002) apontaram que o estado constante de competição pode atuar neste sentido, ao conduzir as pessoas à uma vida tensa e estressada.

Quando associada à pressão por produção, especialmente à fixação de metas quase intangíveis e consecutivas, os estragos causados pela competição acirrada podem ser ainda mais desastrosos. Uma classe profissional que pode ser empregada como exemplo são os docentes universitários, cada vez mais estimulados à produção acadêmica como forma de se manterem em programas de pós-graduação e obterem financiamento para pesquisas. Dessa forma, a busca pelo constante aumento de produção suscitada pelas instituições acadêmicas e órgãos de fomento à pesquisa ocasiona competição entre os profissionais, levando-os a desenvolver problemas como frustração e estresse (Lima & Lima-Filho, 2009).

Mesquita (1999) afirmou que quando os escalões superiores estimulam uma competição muito intensa entre os trabalhadores, acabam por gerar um efeito nocivo à organização, tendo em vista que as situações de tensão e estresse podem afetar todos os níveis hierárquicos. Segundo esta autora, a competição exacerbada na organização pode ocasionar desde um clima de insegurança muito grande entre os funcionários até causar adoecimentos nos indivíduos e na equipe, problemas graves tanto no âmbito individual quanto organizacional.

Assim, quando uma organização incentiva a competição, a depender do grau e da forma como esta é colocada e percebida pelos trabalhadores, podem emergir duas situações distintas, a saber: a) positiva: potencialização dos resultados apresentados pelos colaboradores; b) negativa: promoção de problemas de ordens diversas, em especial, tensão negativa e/ou estresse nos trabalhadores, efeito contrário ao desejado pelos gestores.

Políticas organizacionais

Outra variável que vem a ser investigada juntamente com o estresse no trabalho diz respeito às políticas organizacionais. Conforme ocorre com muitos outros fenômenos das ciências humanas e sociais, este contrato não dispõe de uma definição única, largamente aceita para o termo, sendo destacadas na literatura

duas definições distintas (Cropanzano et al., 1997; Ferris, Brouer, Laird, & Hochwarter, 2010).

Segundo a visão mais ampla acerca do referido construto, política organizacional pode ser entendida enquanto um processo de influência social desempenhado em ambientes de trabalho, abarcando um conjunto genérico de comportamento social. Este ponto de vista permite que política possa ser entendida como funcional ou disfuncional, a depender de fatores situacionais. Por isto, diz respeito a uma ferramenta social ampla e influente que podem cooperar no que tange ao funcionamento básico das organizações (Pfeffer, 1981).

Por sua vez, a visão mais restritiva aponta que o construto em questão é geralmente entendido como disfuncional, dizendo respeito “a um comportamento que está estrategicamente projetado para maximizar a curto prazo ou longo prazo o auto-interesse” (Cropanzano et al., 1997, p.161). Mais especificamente, trata das "tentativas de influência social dirigida às pessoas que podem dar recompensas que vão ajudar a promover ou proteger interesses próprios” (Kacmar & Carlson, 1997, p. 657).

De acordo com Robbins (2005), quando os trabalhadores manifestam seu poder por meio de ações, estão fazendo política. Ao tratar de políticas organizacionais, é focado o uso do poder para influenciar processos decisórios e/ou comportamentos específicos dentro da organização por parte de sujeitos/grupos que visam o alcance de interesses próprios ou de aliados.

Vigoda (2000) apontou que a política é um fenômeno epidêmico, cuja importância reside em efeitos potenciais sobre os resultados do trabalho e que carece de mais estudos e atenção por parte dos pesquisadores. Em consonância, Ferris et al. (2010) pontuaram que são recentes os estudos a respeito, bem como, o conhecimento da função que este construto pode apresentar na explanação dos comportamentos apresentados pelos trabalhadores no ambiente organizacional, incluindo o papel de estressor em potencial, apesar deste construto vir influenciando o comportamento organizacional há bastante tempo.

Em geral, os estudos sobre política organizacional, sejam teóricos ou empíricos, têm apresentado duas vertentes distintas, a saber: a) investigação dos comportamentos políticos concretos e suas implicações/efeitos; e b) investigação das percepções dos trabalhadores acerca do construto, bem como, os antecedentes

e conseqüentes advindos destas percepções (Ferris, Adams, Kolodinsky, Hochwarter, & Ammeter, 2002; Ferris et al., 2010).

O primeiro estudo a relatar a política organizacional como um estressor em potencial foi escrito por Mattenson e Ivancevich (1987). Desde então, autores vêm apresentando trabalhos tanto empíricos quanto teóricos com vistas a investigar a relação entre estresse e políticas organizacionais (Ferris et al., 1996; Ferris et al., 2010; Gilmore, Ferris, Dulebohn, & Harrell-Cook, 1996; Cropanzano et al., 1997).

Ferris et al. (1996) examinaram a política organizacional, por meio de questionários, valendo-se de uma amostra composta por 822 empregados de cargos diversos, encontrando uma relação positiva entre a política percebida e ansiedade no trabalho. Gilmore et al. (1996) apoiaram o papel da política organizacional enquanto fonte de conflito e estresse no trabalho, podendo levar a resultados disfuncionais tanto em nível individual quanto organizacional. Por sua vez, Cropanzano et al. (1997) num estudo sobre estresse, política e suporte organizacionais, obtiveram resultados que apontavam o estresse no trabalho como sendo predito por ambas as variáveis.

Assim como as regras da organização que se mostram demasiado rígidas e inflexíveis, determinadas políticas podem afetar negativamente os trabalhadores, agravando os níveis de estresse e *burnout* (Cooper et al., 2001). Neste caminho, Ferris et al. (2010) apontaram que a política organizacional pode ser entendida enquanto um estressor no local de trabalho, convertendo-se num conjunto de reações de cunho psicológico, fisiológico e tensão referente ao trabalho. Todavia, estes autores sinalizaram cautela nesta afirmação, ao apoiarem que as conseqüências deste construto variam em decorrência da habilidade política apresentada pelos sujeitos.

Pesquisa desenvolvida por Paz (2008), que relacionou configurações de poder organizacional e estresse, é indicadora de que certas características organizacionais podem se constituir enquanto estímulos que favorecem ambientes estressantes. Ao indagar sobre o que provoca estresse nos empregados da organização, algumas respostas confirmaram a suposição, como no exemplo que segue: “a ocupação de cargos comissionados não é feita apenas pelo critério da competência, há muitas indicações políticas e apadrinhamentos. Esse é um dos

fortes estresses na organização” (Paz, 2008, p.246). Apontando, desta forma, a influência da “politicagem” em quadros de estresse nos trabalhadores.

Entraves à Carreira/Crescimento profissional

Desenvolvimento dos funcionários se refere ao crescimento pessoal e profissional dos indivíduos por intermédio das organizações (London, 1989), representando um importante papel no que tange à manutenção da eficácia do trabalhador na organização (Tansky & Cohen, 2001). Estas autoras apontaram que programas de desenvolvimento profissional também podem ser denominados programas de desenvolvimento de carreira, ao passo que, ajudam os trabalhadores no desenvolvimento de habilidades necessárias à mobilidade/crescimento dentro (e, até mesmo, fora) da organização.

Perspectiva de carreira na organização envolve questões como oportunidades de promoções, segurança no emprego e treinamento e desenvolvimento contínuos. Assim, a perspectiva de crescer na organização, ocupando cargos cada vez mais altos e importantes, em boa parte dos casos, influencia positivamente nos resultados apresentados pelo trabalhador, ocasionando benefícios a ele mesmo e à sua organização.

Oportunidades disponibilizadas pela organização no que tange a desenvolver no trabalhador novas competências em sua área e/ou em áreas diferentes, bem como, iniciativas no que concerne ao desenvolvimento de perspectivas de carreira, o tornam mais valoroso para a organização. Além disto, estão intimamente ligadas à vontade de permanecer na organização por parte do trabalhador, à satisfação e ao comprometimento com o trabalho.

Neste sentido, numa pesquisa empírica realizada com 262 supervisores e gestores hospitalares, Tansky e Cohen (2001) encontraram que satisfação com o desenvolvimento de carreira está significativamente correlacionada com comprometimento organizacional e percepção de suporte organizacional. Estes autores ainda pontuaram que o desenvolvimento de carreira pode ser visto como uma troca social entre a organização e o trabalhador, envolvendo por parte do beneficiado (aquele que foi agraciado com promoções e/ou desenvolvimento de habilidades e competências, por exemplo) a obrigação de reparar o benfeitor de

alguma forma, proporcionando, possivelmente, um maior comprometimento com a organização e/ou o interesse em ajudar colegas de trabalho.

Contudo, quando o trabalhador encontra entraves no que diz respeito ao desenvolvimento de carreira, muitos podem ser os aspectos negativos envolvidos para ambas as partes (trabalhador e organização). Questões como estagnação, promoções inadequadas, baixos salários e recompensas, incerteza na carreira e insegurança se mostram fatores de risco em se tratando de estresse no trabalho (Cox & Rial-González, 2002), caracterizando-se enquanto estressores em potencial, particularmente nas organizações que enfatizam a relação entre o desenvolvimento de carreira e a competência ou mérito.

Segundo Levinson (1978), situações em que trabalhador é promovido a (ou permanece em) cargos que estão aquém de suas expectativas e aptidões podem ocasionar alterações do humor, frustrações, bem como, insatisfação com o trabalho. Assim, um trabalhador pode permanecer num cargo inadequado pela falta de oportunidade disponibilizada pela organização, todavia este fato pode resultar em altos custos para empresa, tendo em vista a baixa produtividade e desempenho possivelmente apresentados pelo trabalhador.

A demora/estagnação nas promoções também pode ser entendida como fonte de estresse em potencial pelos trabalhadores, especialmente em se tratando daqueles que possuem idades mais avançadas e ocupam posições de poder, podendo desenvolver sintomas de estresse associados a conflitos, ansiedade, insatisfação e insegurança no trabalho (Levinson, 1978). Logo, a falta de oportunidade de crescimento profissional pode se configurar como desmotivadora e frustrante, afetando negativamente não só o sujeito, mas também a organização como um todo.

Proposição do conceito estresse organizacional

Na literatura acerca do estresse, as características organizacionais costumam ser investigadas separadamente como possíveis preditoras do estresse ocupacional. Conforme citado anteriormente, pontua-se aponta a necessidade de uma maior investigação acerca da influência destas sobre a ocorrência de estresse

no ambiente de trabalho com vistas a clarificar a possível relação (Cooper et al., 2001; Ferreira & Assmar, 2008).

Desta forma, frente à constatação de que os estudos sobre o fenômeno estresse ocupacional têm dado pouca atenção às características organizacionais, conferindo-lhes, em alguns casos, *status* de antecedentes dos estressores, o presente estudo propõe um conceito de estresse que abarque estas características, denominado estresse organizacional. Este, definido enquanto um processo em que o indivíduo julga as características da organização a que está vinculado como ameaçadoras e sem controle diante da habilidade de enfrentamento que ele apresenta num certo momento, ocasionando reações de mal estar de diferentes tipos e intensidades.

Argumenta-se inicialmente que determinadas características compartilhadas pela organização com um todo, ao retirarem do trabalhador o controle da situação em que se encontra, podem, por si só, serem entendidas como possíveis estressores, tendo em vista que só se tornarão estressores propriamente ditos a depender de como o empregado as percebe.

Além disso, espera-se que, diferente do que ocorre com o estresse ocupacional que leva em consideração a atividade do sujeito, as variáveis componentes do construto aqui proposto sejam estressoras em potencial independente do cargo ocupado pelo trabalhador.

A proposição deste conceito surgiu da necessidade de compilar as escassas investigações sobre as características organizacionais e estresse no ambiente de trabalho, com vistas a proporcionar um maior enriquecimento da literatura e estimular a realização de estudos subseqüentes sobre o novo tema.

Justificativa da pesquisa

O estresse se configura enquanto um dos grandes problemas que assolam as mais diversas instituições e classes profissionais em todo o mundo, ocasionando diversos problemas nos mais distintos âmbitos que, por sua vez, acarretam altos gastos para o trabalhador, a organização e sociedade como um todo. Logo, a investigação deste fenômeno é de grande valia tanto para a academia quanto para a prática de gestão organizacional.

Apesar do considerável aumento do interesse acerca do estresse no ambiente de trabalho nas últimas décadas, a literatura destaca a necessidade de maior aprofundamento no que tange ao conhecimento sobre dinâmica do estresse no ambiente do trabalho (Jex, 2002). Em especial no que diz respeito às suas causas, pela proposição de instrumentos que facilitem sua investigação e proporcionem meios de reduzir a incidência deste fenômeno.

Em se tratado do foco desta pesquisa, a relação entre características organizacionais e estresse, denominada aqui estresse organizacional, a literatura aponta uma forte necessidade de realização de pesquisas com vistas à elucidação da influência destas características no fenômeno estresse no trabalho.

Destarte, aliado aos efeitos negativos do estresse no ambiente de trabalho, bem como, a negligência da literatura em se tratando de sua relação com características organizacionais, a relevância da presente pesquisa reside especialmente no fato de se destinar à investigação de estressores provenientes destas características próprias das organizações que, por sua vez, afetam o ambiente de trabalho. Além disto, está pautada na necessidade de identificar novos estressores provenientes das recentes mudanças ocorridas no mundo do trabalho em decorrência da defasagem de muitos dos instrumentos existentes para aferição do construto estresse.

Objetivos da pesquisa

O presente trabalho objetiva construir e buscar evidências de validade empírica de uma escala de estresse voltada ao ambiente organizacional que proporcione a identificação de características organizacionais como estressores que impactam negativamente o trabalhador.

Os objetivos específicos constituem:

- Construir uma escala de estresse organizacional.
- Buscar evidência de validação empírica para a escala de estresse organizacional construída.
- Elaborar um modelo de estresse organizacional a partir dos resultados da validação da escala.

- Identificar o nível do estresse organizacional percebido pelos participantes da pesquisa.
- Investigar possíveis diferenças na percepção de estresse organizacional de acordo com as características sócio-demográficas.

Método

O presente capítulo trata do método empregado com vistas a alcançar os objetivos propostos pela pesquisa em questão. Para tanto, o mesmo está organizado por meio dos seguintes tópicos: (1) descrição da amostra; (2) construção do instrumento adotado; (3) descrição dos procedimentos empregados na coleta de dados; (4) descrição dos procedimentos adotados nas análises de dados.

Amostra

Participaram deste estudo 525 profissionais vinculados a instituições de iniciativa privada, de caráter público, de economia mista. Alguns questionários foram excluídos do banco de dados devido ao não atendimento do critério da porcentagem de dados ausentes e/ou à invariabilidade absoluta em suas respostas. Foram deletados, neste primeiro momento, 11 questionários e, num segundo momento, foram identificados e deletados 60 casos extremos multivariados, totalizando uma amostra de 454 sujeitos.

A respeito dos dados demográficos da amostra, tem-se que 61% da mesma foi composta pelo sexo masculino, com idades entre 19 e 74 anos e média de 40,279 anos (desvio padrão = 9,86). Quanto ao estado civil, 27% dos participantes se disseram solteiros, 58,1% casados, 9,1% outros (viúvos, separados ou divorciados) e 5,8% não responderam.

Em se tratando do nível de escolaridade, 1,9% dos respondentes possuem ensino fundamental completo, 6,6% ensino médio completo, 9,1% nível superior incompleto, 34,2% superior completo, 46,6% com pós-graduação e 1,6% não informaram. Sobre o tipo de organização, 61,2% dos participantes estavam vinculados à organização pública, 30,2% à economia mista e 8,6% à organização privada. Quanto ao tempo de organização, foram identificados sujeitos entre 4 meses a 35 anos na organização, resultando numa média de 12,397 anos (desvio padrão = 9,01). Ainda, 72,8% afirmaram não ocupar cargo de chefia.

Instrumento

Para a realização da presente pesquisa foi elaborada uma escala com vistas a identificar características organizacionais que exercessem influência na apresentação de quadros de estresse. O instrumento construído diz respeito a um questionário estruturado, cujos itens foram elaborados a partir da análise da literatura sobre o estresse, bem como, entrevistas realizadas com trabalhadores de diversas instituições, com vistas a clarificar o construto proposto.

Inicialmente foram realizadas 10 entrevistas semi-estruturadas individuais com colaboradores de diferentes formações profissionais, todos com nível superior e vinculados a instituições públicas, privadas, de economia mista, fundações ou organizações não governamentais.

Para iniciar o diálogo com os entrevistados, era apresentado o objetivo da pesquisa, bem como, da realização das entrevistas, enfatizando as diferenças entre estresse ocupacional e a proposição do estudo de características organizacionais e sua relação com o estresse. Em seguida, estes eram inquiridos acerca de características da organização como um todo que poderiam ser entendidas pelos trabalhadores enquanto estressoras, ao provocar desconforto no trabalhador.

A partir da realização das entrevistas foi possível identificar importantes indicadores para a elaboração da escala de estresse organizacional, tais quais, estrutura organizacional (processo de tomada de decisão e comunicação organizacional), suporte organizacional, políticas organizacionais, incentivo à competição e barreiras ao crescimento profissional.

Após análise das entrevistas e da literatura pertinente, foram elaborados 62 itens. Para construção destes foram adotadas as sugestões de Richardson (1999) e Pasquali (1998, 2010), no que concerne a evitar o emprego de sentenças longas ou que apresentassem múltiplas idéias e de expressões ambíguas, por demasiado técnicas ou extremadas.

Cada item da *Escala de Estresse Organizacional* aborda um estressor em potencial, sendo que a resposta ao item indica uma reação ao mesmo. A opção por este modelo de item e resposta se deve à abordagem teórica adotada acerca do estresse, que aponta o fenômeno enquanto um processo em que papel de destaque é conferido à avaliação realizada pelo indivíduo, ao figurar como mediadora do

impacto do estressor em potencial. Assim, este constitui-se num estressor ao ser percebido como tal pelo empregado.

Frente aos itens que expressam estressores organizacionais em potencial, o respondente deve apontar o quanto percebe cada característica como estressora. Para tanto, deve indicar numa escala tipo *likert* de 5 pontos o quanto a característica o afeta negativamente (0-não me afeta a 4-me afeta completamente), além da alternativa NSA (não se aplica), destinada aos casos em que ele não identifica a característica em sua organização.

Conforme proposto por Pasquali (1998), o instrumento foi sujeito a uma análise teórica anteriormente à sua aplicação, visando analisar a pertinência e suficiência de seus itens. Nesta etapa, dois itens foram eliminados e alguns reformulados por meio de sugestões dos juízes.

Em seguida, foi realizado um estudo piloto com a aplicação do instrumento em 35 trabalhadores de duas instituições públicas, com vistas a identificar possíveis problemas no instrumento e, especialmente, se o enunciado, a escala e os itens eram inteligíveis aos respondentes. Ao final, não foram identificadas necessidades de modificação, eliminação ou proposição de novos itens.

Após a realização das etapas supracitadas, o instrumento empregado neste trabalho foi composto por 60 itens, sendo dividido em três fases (ver Anexo 1). A primeira parte do instrumento comporta uma mensagem de apresentação, com informações acerca da pesquisa a ser realizada e o caráter confidencial das respostas, bem como, agradecimentos à colaboração do participante e orientações para a resposta aos itens. Em seguida, são apresentados os itens que visam investigar o estresse organizacional, onde os participantes devem apontar a frequência com que apresentam cada característica. Ainda, a terceira parte deste instrumento constituída de questões sobre características sócio-demográficas da amostra com vistas a um melhor conhecimento da mesma.

Procedimentos

Procedimento de coleta de dados

Inicialmente foram contatadas as instituições públicas, privadas, de economia mista, fundações e organizações não governamentais com vistas a solicitar a participação das mesmas no estudo. Confirmada a adesão, num primeiro momento, foram realizadas reuniões individuais com colaboradores de cada uma delas para a realização das entrevistas. Num segundo momento, com a escala já elaborada, as organizações públicas, privada e de economia mista foram novamente contatadas e o instrumento aplicado nos trabalhadores.

A coleta dos dados foi organizada de modo a possibilitar uma amostra estratificada por área das organizações, com representação de pelo menos 30% da população, sendo necessário que os participantes tivessem ao menos três meses de vínculo empregatício. A aplicação do instrumento foi realizada dentro das instituições pela própria pesquisadora, sem possibilidade de identificação dos respondentes.

Procedimentos de análise de dados

Os dados obtidos foram tabulados e analisados por meio do *software* estatístico SPSS versão 17.0 (*Statistical Package for the Social Science*). Foram realizadas inicialmente análises estatísticas exploratórias e descritivas das variáveis integrantes do banco de dados, visando identificar eventuais erros de digitação, bem como, a presença e porcentagem de *missings* em cada item do instrumento.

Antes de iniciar a análise de dados, ficou estabelecido que a opção de resposta “Não se aplica” (NSA) seria tratada como “Não me afeta”(0), tendo em vista que, se o estressor em potencial não está presente na organização, não tem como afetar o trabalhador. A opção por permanecer com a alternativa NSA na escala se pauta na necessidade da organização identificar características que não estejam presentes, com vistas a focar naquelas que estejam e afetem os sujeitos. Destarte, o NSA se constituiria enquanto mais um indicador para a organização. Todavia, no momento da análise, deve-se transformá-lo na opção “Não me afeta”.

Para verificar a possibilidade de aplicação da técnica de análise fatorial para a validação do instrumento, foram verificados os pressupostos exigidos: tamanho da amostra, normalidade da distribuição de respostas, linearidade e fatorabilidade da matriz de correlações. Quanto à relação entre tamanho da amostra e a quantidade de itens, adotou-se o critério proposto por Pasquali (2005), ao levar em consideração o número de 5 ou 10 respondentes por item.

A normalidade, por sua vez, a suposição mais fundamental em análise multivariada, é definida como grau em que a distribuição dos dados para uma variável métrica corresponde a uma distribuição normal (distribuição de *Gauss*), padrão de referência dos dados estatísticos (Hair Jr., Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2009). Vale destacar que, entretanto, a análise fatorial é robusta quanto à violação deste pressuposto. Para verificar a normalidade, foram analisados inicialmente os índices de assimetria e curtose das variáveis, sendo que a significância dos valores apresentados foi examinada por meio do *Score Z*, considerando um nível de significância de 0,05. Além disto, foram empregadas a análise dos histogramas das variáveis (com curva normal), bem como, dos testes de normalidade (Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk).

A linearidade, de acordo com Hair Jr. et al. (2009), é utilizada para expressar o conceito de que o modelo possui as propriedades de aditividade e homogeneidade, podendo ser avaliado entre duas ou mais variáveis quando em se tratando de um modelo. Sua violação, diferente do caso da linearidade, mostra-se como um problema mais grave para a realização da análise pretendida. Para verificação deste pressuposto, foram empregados gráficos de dispersão bivariada. Além disto, foi verificada a multicolinearidade com o auxílio de um modelo de regressão onde as 60 variáveis do instrumento foram as variáveis independentes e identificação do sujeito foi a variável dependente, sendo observados os parâmetros de tolerância e VIF.

Foram realizadas análises com intuito de identificar *outliers* univariados, por meio da criação de uma nova variável com o somatório das respostas de cada participante para, em seguida, identificar os casos com valores muito altos e baixos. Também foram identificados *outliers* multivariados, utilizando-se da distância de *Mahalanobis* (D^2). Para tanto, foi realizada uma regressão linear “fictícia”, em que a

identificação do sujeito (ID) foi utilizada como variável dependente, enquanto os 60 itens do instrumento foram tratados como variáveis independentes.

Baseando-se na tabela de distribuição do Qui-quadrado, foram observado 60 graus de liberdade, de acordo com o número de variáveis independentes, e probabilidade $p < 0,001$, para identificar o valor de 99,607, que representa a distância de Mahalanobis para este modelo. A identificação dos *outliers* foi realizada a partir da criação de uma variável *dummy* que, com base no valor apresentado pela distância *Mahalanobis*, indicou os valores extremos multivariados.

Ainda, antes de iniciar as análises fatoriais propriamente ditas, foi investigada a fatorabilidade da matriz de correlações, tendo em vista que, caso as variáveis não apresentem variância em comum, a análise fatorial não faz sentido. Trata-se do primeiro passo para poder executar a extração de fatores, ao verificar se a matriz de covariâncias tem, de fato, covariâncias ou se todas as variáveis são independentes (Pasquali, 2005). Sabendo que existe mais de uma forma de se verificar a fatorabilidade da matriz, foram adotadas neste trabalho a interação entre o teste de esfericidade de Bartlett, o teste de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e comunalidades.

O teste de esfericidade de Bartlett foi empregado com vistas a verificar se a matriz correlacional é uma matriz de identidade, ou seja, se todas as correlações fora da diagonal são iguais a zero. Ao rejeitar a hipótese de que a matriz de covariância é uma matriz identidade, a matriz é fatorizável (Pasquali, 2005).

Por sua vez, o KMO, um indicador da possibilidade de fatorabilidade mais confiável, é empregado para observar o grau de intercorrelações entre variáveis, bem como, identificar a adequação do emprego da análise fatorial no banco de dados. Os valores de KMO podem ser classificados da seguinte forma (Pasquali, 2005): a) maravilhosos (acima de .90); b) meritórios (acima de .80); c) moderados/medianos (na faixa dos .70); d) medíocres (na faixa dos .60); e) miseráveis (na faixa dos .50); e f) inaceitáveis (abaixo de .50). Apontando que, quando próximos de 1, tais valores indicam que a matriz é fatorizável.

Ainda, foram observadas as comunalidades referentes ao índice de regressão da variável, indicando a variância comum entre a variável analisada e as demais. Tendo em vista que a presença de valores extremos (0 ou 1) são indicadores de problemas.

Após ser constatada a possibilidade de fatorabilidade da matriz, faz-se necessário realizar estimativas iniciais a respeito do número de fatores, recorrendo-se à Análise dos Componentes Principais, entendida enquanto uma técnica diferente da Análise Fatorial. Essa consiste em transformar um conjunto de variáveis correlacionadas em outro conjunto no qual as variáveis são independentes. Além disto, esta técnica tem o intuito de reduzir o número de variáveis, prezando pela manutenção de explicação da maior parte da variância das variáveis originais, ao reter apenas os componentes principais, tidos como os mais importantes (Pasquali, 2005).

Para identificação do número de fatores foi utilizado o critério de Kaiser (K1), o percentual da variância explicada por cada fator (Harman), a plotagem dos *eigenvalues* (*Scree Plot*) e a análise paralela. É importante destacar que para definir quantos fatores a matriz R comporta, deve-se inicialmente observar o critério mais leniente – Kaiser ou K1, onde é possível identificar que a quantidade de *eigenvalues* (autovalores) acima de 1 indica o número máximo de fatores a serem extraídos. Todavia, por trata-se de um critério leniente, pode permitir a retenção de mais fatores do que o necessário (Pasquali, 2005).

Outro exame com o intuito de identificar o possível número de fatores é o critério de Harman, onde o número máximo de fatores a extrair é indicado pela variância maior ou igual a 3%. Por meio da observação do gráfico *Scree plot*, é possível obter mais uma contribuição no que concerne a decidir o número de componentes da estrutura empírica da escala. De acordo com Pasquali (2005), este critério consiste em plotar os autovalores e descobrir por meio da observação onde os pontos passam de uma inclinação acentuada para uma quase horizontal. Contudo, este autor destaca o caráter demasiadamente subjetivo deste método, dificultando a decisão na maioria dos casos.

Na análise paralela são comparados os autovalores da matriz empírica (calculada pela análise dos componentes principais) com os de uma matriz de correlação de dados aleatórios, obtida, neste caso, por meio do software *Monte Carlo*. Este critério consiste em observar até quando o número de autovalores empíricos são maiores que os aleatórios, ponto em que é representada sua linha de base em relação ao máximo de fatores que se pode extrair.

Em seguida, foi empregado o procedimento de Análise Fatorial Exploratória como forma de validar o instrumento, que pode ser entendida enquanto um conjunto de técnicas estatísticas que trabalha com análises multivariadas e matrizes, com vistas a reduzir o número de itens a um conjunto menor de fatores para utilizá-lo como medida de estresse organizacional. Com esta análise, busca-se saber qual a relação direta existe entre a variável e o fator, isto é, quanto do fator explica a variável (carga fatorial).

A análise fatorial apresenta os seguintes princípios (Pasquali, 2005): a) Princípio da parcimônia: indicando a necessidade de reduzir o grande número de variáveis observadas em variáveis estatísticas (fatores); b) Princípio da causalidade: os fatores hipotéticos (F e U) são as causas do que acontece com as variáveis observadas (X); e c) Linearidade: análise fatorial trabalha com equações lineares (todos os termos têm expoente 1).

Utilizou-se a técnica de análise fatorial dos eixos principais (*Principal Axis Factoring* - PAF) com a rotação oblíqua *Promax*, ao passo que esta considera aceitável a existência de certo nível de correlações entre as variáveis e os fatores, apesar de que, correlações muito altas entre fatores podem ir contra os propósitos da análise fatorial: identificar construtos distintos (Pasquali, 2005).

Vale apontar que, neste estudo, a carga fatorial mínima aceita em cada item, para que o mesmo representasse o seu respectivo fator, foi de .40, indicando um valor razoável. Para verificar a qualidade da medida foi observado o grau de confiabilidade da mesma por meio dos coeficientes alfa de *Cronbach* que diz respeito a um índice de precisão do conteúdo, devendo ser considerados índices acima de .75, contudo, a literatura internacional aceita índices superiores a .60. Além deste índice, tem-se o *Lambda de Guttman* que também serve ao mesmo propósito.

Ainda foi verificada a interpretabilidade dos fatores que consiste na investigação da existência de significado ou semelhança semântica entre os itens agrupados em um mesmo fator. Ao final, foi ilustrado o modelo de Estresse Organizacional resultante das análises. Por fim, foram calculados os níveis de estresse organizacional por meio das médias aritméticas, além da realização de inferências estatísticas com relação às variáveis sócio-demográficas.

Resultados

Este capítulo visa apresentar os resultados encontrados na presente pesquisa. Para tanto, inicialmente é relatada a preparação do banco de dados anterior às análises propriamente ditas. Em seguida, são apresentados os resultados das análises de componentes principais e fatorial exploratória, incluindo a verificação da fatorabilidade da matriz, a extração e a rotação de fatores. Ainda, verifica-se a consistência interna dos fatores e interpretação dos mesmos, finalizando com a apresentação do modelo gráfico formulado para o construto a partir as análises e a avaliação do nível de estresse percebido na amostra empregada na presente pesquisa.

Antes de iniciar as análises foi realizada a limpeza do banco de dados, sendo analisadas estatísticas descritivas univariadas das variáveis integrantes do banco de dados, não tendo sido encontrados erros de digitação. As médias e desvios padrão das variáveis (incluindo sócio-demográficas e variáveis métricas, referentes às escalas) mostraram-se aceitáveis, com os coeficientes de variação (desvio padrão dividido pela média) superiores a 0,0001, indicando a ausência de necessidade de transformações.

Após a limpeza do banco de dados, foram verificados os seguintes pressupostos para a realização da análise fatorial: tamanho da amostra, normalidade e linearidade.

Em se tratando de dados ausentes, verificou-se que apenas um sujeito (caso 121) apresentou mais de 10% de *missings*, razão pela qual foi excluído das análises posteriores, totalizando, até o momento, 514 casos. Todas as variáveis, por sua vez, revelaram menos de 5% de dados ausentes, optando-se pela substituição destes pela média de cada variável, considerando todos os seus valores válidos.

No que diz respeito ao tamanho da amostra, utilizou-se o critério proposto por Pasquali (2005), que sugere 5 a 10 casos por item como número considerado aceitável para realização da análise fatorial. Diante do tamanho da amostra adotado na presente pesquisa, um valor próximo a 8 respondentes para cada item do questionário, este requisito foi cumprido.

Em relação à normalidade das distribuições, foram analisados inicialmente os índices de assimetria e curtose que, em todas as 60 variáveis, revelaram valores

diferentes de zero. A significância desses valores foi verificada por meio do *Score Z* e, considerando um nível de significância de 0,05, verificou-se que a maioria das variáveis apresentava este índice superior a $\pm 1,96$, indicando ausência de distribuição normal.

Algumas variáveis (3, 4, 7, 11, 12, 14, 16, 19, 21, 25, 26, 27, 28, 29, 33, 35, 36, 41, 43, 47, 53, 56, 57, 58 e 59) apresentaram desvio padrão superiores a média, o que também indica ausência de normalidade na distribuição.

Por meio da análise dos histogramas das variáveis (com curva normal), bem como, dos testes de normalidade (Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk), foi constatada, novamente, ausência de distribuição normal. Todos os itens investigados apresentaram valores abaixo de 0,05 em ambos os testes (tabela 1.1), rejeitando a hipótese nula da distribuição normal e aceitando a hipótese alternativa de que, para estas variáveis, a distribuição se apresenta como não-normal.

Tabela 1.1. Testes de Normalidade

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Item 1	,161	514	,000	,888	514	,000
Item 2	,230	514	,000	,849	514	,000
Item 3	,236	514	,000	,827	514	,000
Item 4	,357	514	,000	,692	514	,000
Item 5	,168	514	,000	,874	514	,000
Item 6	,204	514	,000	,888	514	,000
Item 7	,286	514	,000	,799	514	,000
Item 8	,211	514	,000	,860	514	,000
Item 9	,225	514	,000	,839	514	,000
Item 10	,186	514	,000	,855	514	,000
Item 11	,256	514	,000	,812	514	,000
Item 12	,292	514	,000	,785	514	,000
Item 13	,182	514	,000	,879	514	,000
Item 14	,378	514	,000	,673	514	,000
Item 15	,175	514	,000	,881	514	,000
Item 16	,243	514	,000	,833	514	,000
Item 17	,177	514	,000	,879	514	,000

Item 18	,185	514	,000	,869	514	,000
Item 19	,441	514	,000	,562	514	,000
Item 20	,187	514	,000	,871	514	,000
Item 21	,322	514	,000	,763	514	,000
Item 22	,218	514	,000	,856	514	,000
Item 23	,171	514	,000	,874	514	,000
Item 24	,183	514	,000	,857	514	,000
Item 25	,294	514	,000	,778	514	,000
Item 26	,259	514	,000	,823	514	,000
Item 27	,313	514	,000	,755	514	,000
Item 28	,340	514	,000	,733	514	,000
Item 29	,428	514	,000	,582	514	,000
Item 30	,157	514	,000	,883	514	,000
Item 31	,145	514	,000	,895	514	,000
Item 32	,160	514	,000	,865	514	,000
Item 33	,252	514	,000	,814	514	,000
Item 34	,184	514	,000	,869	514	,000
Item 35	,349	514	,000	,724	514	,000
Item 36	,248	514	,000	,831	514	,000
Item 37	,236	514	,000	,843	514	,000
Item 38	,164	514	,000	,880	514	,000
Item 39	,194	514	,000	,864	514	,000
Item 40	,172	514	,000	,880	514	,000
Item 41	,269	514	,000	,803	514	,000
Item 42	,169	514	,000	,877	514	,000
Item 43	,387	514	,000	,675	514	,000
Item 44	,199	514	,000	,861	514	,000
Item 45	,195	514	,000	,845	514	,000
Item 46	,195	514	,000	,870	514	,000
Item 47	,331	514	,000	,747	514	,000
Item 48	,212	514	,000	,861	514	,000
Item 49	,204	514	,000	,850	514	,000
Item 50	,202	514	,000	,862	514	,000
Item 51	,212	514	,000	,856	514	,000
Item 52	,216	514	,000	,852	514	,000

Item 53	,295	514	,000	,782	514	,000
Item 54	,164	514	,000	,875	514	,000
Item 55	,210	514	,000	,852	514	,000
Item 56	,343	514	,000	,732	514	,000
Item 57	,268	514	,000	,813	514	,000
Item 58	,277	514	,000	,788	514	,000
Item 59	,353	514	,000	,705	514	,000
Item 60	,205	514	,000	,859	514	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Como a ausência de normalidade das variáveis não constitui um problema grave na análise fatorial (Pasquali, 2005), posto que essa técnica é razoavelmente robusta a violações desse pressuposto, principalmente em grandes amostras – com mais de 200 sujeitos (Hair Jr. et al., 2005), optou-se por realizar os procedimentos subseqüentes utilizando as variáveis originais, sem a sua transformação.

Verificado este pressuposto, buscou-se averiguar a linearidade por meio de gráficos de dispersão bivariada, com o intuito de examinar a presença de relações lineares entre pares de variáveis. Verificou-se, em geral, a presença de associação linear entre as variáveis investigadas, apresentando intensidades variadas. O índice R Sq Linear investigado nas análises indicou a existência de razoável linearidade, permitindo a realização da análise fatorial. Exemplos de valores encontrados nesta análise: .224, .139, .183, .274, .315, .166, .151 e .353.

Também foi verificada a multicolinearidade por meio dos parâmetros de tolerância e VIF, apresentados na tabela 1.2, onde é possível identificar que: a) os valores referentes à tolerância se apresentaram todos acima de 0,1, indicando ausência de multicolinearidade; b) em consonância, os valores de VIF também apontam para a ausência de problemas de colinearidade, já que todos se apresentam abaixo de 5.

Tabela 1.2. Estatísticas de Colinearidade

	Modelo	Estatísticas de Colinearidade	
		Tolerância	VIF
1	(Constante)		
	Item 1	,446	2,245
	Item 2	,559	1,787
	Item 3	,604	1,655
	Item 4	,589	1,699
	Item 5	,448	2,233
	Item 6	,548	1,825
	Item 7	,622	1,607
	Item 8	,458	2,186
	Item 9	,420	2,378
	Item 10	,416	2,404
	Item 11	,582	1,717
	Item 12	,450	2,223
	Item 13	,471	2,125
	Item 14	,560	1,786
	Item 15	,483	2,072
	Item 16	,523	1,910
	Item 17	,569	1,756
	Item 18	,500	2,001
	Item 19	,615	1,627
	Item 20	,451	2,215
	Item 21	,397	2,516
	Item 22	,401	2,496
	Item 23	,421	2,377
	Item 24	,396	2,523
	Item 25	,432	2,314
	Item 26	,361	2,769
	Item 27	,651	1,535
	Item 28	,563	1,777
	Item 29	,558	1,792
	Item 30	,430	2,325

Item 31	,447	2,236
Item 32	,511	1,955
Item 33	,459	2,177
Item 34	,362	2,764
Item 35	,549	1,821
Item 36	,566	1,765
Item 37	,567	1,763
Item 38	,412	2,428
Item 39	,387	2,581
Item 40	,341	2,934
Item 41	,614	1,628
Item 42	,440	2,275
Item 43	,578	1,731
Item 44	,403	2,480
Item 45	,410	2,437
Item 46	,364	2,749
Item 47	,443	2,259
Item 48	,409	2,447
Item 49	,333	3,000
Item 50	,468	2,139
Item 51	,391	2,561
Item 52	,357	2,804
Item 53	,333	3,001
Item 54	,369	2,711
Item 55	,387	2,581
Item 56	,563	1,775
Item 57	,458	2,184
Item 58	,336	2,979
Item 59	,653	1,532
Item 60	,417	2,400

Ainda foram realizadas análises buscando identificar *outliers* univariados e multivariados. Em se tratando da verificação dos *outliers* univariados, quatro itens apresentaram valores extremos, a saber, item 14 (casos 433, 449, 473, 490, 488,

499), item 35 (casos 368, 435, 362, 414, 427, 457, 482), item 43 (casos 389, 433, 362, 402, 457, 455, 503) e item 59 (casos 506, 483, 449, 488, 504, 493, 507). Contudo, o número de *outliers* identificado não se mostrou expressivo o suficiente para que fossem necessárias deleções, tendo em vista que a porcentagem destes em cada variável foi inferior a 10% (Hair Jr. et al., 2009).

Na verificação da existência de *outliers* multivariados, foram identificados 60 casos que ultrapassaram o valor que representa a distância de *Mahalanobis* (D^2) para este modelo (casos 1, 2, 6, 8, 33, 40, 46, 49, 57, 60, 68, 69, 70, 77, 90, 91, 110, 143, 159, 160, 164, 168, 185, 195, 198, 211, 224, 250, 253, 264, 274, 282, 283, 293, 295, 312, 313, 321, 331, 335, 342, 354, 356, 357, 361, 368, 370, 381, 414, 420, 435, 449, 459, 463 e 473), constituindo valores extremos multivariados.

Como a exclusão destes casos não implicaria prejuízo no tamanho da amostra, optou-se pela deleção dos mesmos, diante da constatação de que casos extremos do tipo podem apresentar expressivo impacto sobre a matriz de correlações, ao diminuir ou aumentar a magnitude das associações entre as variáveis. Além disto, de acordo com Neiva et al. (2010), em se tratando da adoção da análise fatorial, variáveis que trazem dados muito diferente tendem a apresentar resultados pobres, culminando, comumente, na exclusão dos fatores devido a cargas fatoriais baixas. A partir da deleção dos 60 casos extremos multivariados, a amostra totalizou 454 sujeitos.

Antes de iniciar as análises fatoriais propriamente ditas, foi investigada a fatorabilidade da matriz de correlações, por meio da interação entre teste de esfericidade de Bartlett, KMO e comunalidades.

No teste de esfericidade de Bartlett, busca-se identificar se a matriz correlacional é ou não uma matriz de identidade. Os resultados referentes a este teste são apresentados na tabela 1.3, onde é possível observar que o valor do teste de esfericidade de Bartlett é alto (5954.218) para uma significância de .000, o que aponta para uma baixa probabilidade de a matriz correlacional ser uma matriz de identidade. Ao rejeitar a hipótese de ser uma matriz identidade, recomenda-se, assim, o uso da análise fatorial.

O valor da medida estatística KMO para as variáveis adotadas no presente trabalho (tabela 1.3) se classifica enquanto maravilhoso (.96), podendo ser

entendido enquanto um indicativo de que a utilização da análise fatorial das variáveis pode ser uma opção.

Tabela 1.3. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett dos componentes principais da EEO

KMO		,967
Teste de Esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aproximado	17051,106
	df	1770
	Significância	,000

Ainda em se tratando da fatorabilidade, outro indicador utilizado diz respeito às comunalidades. Sabendo que a presença de valores extremos sinalizam problemas, nos resultados apresentados pelo presente estudo (tabela 1.4), tem-se que todos os itens apresentaram comunalidades que variam de .44 a .72, não representando valores extremos, o que implica na ausência de problemas de comunalidades.

Tabela 1.4. Valores de Comunalidades da EEO

	Inicial	Extração
Item 1	1,000	,641
Item 2	1,000	,549
Item 3	1,000	,511
Item 4	1,000	,663
Item 5	1,000	,629
Item 6	1,000	,537
Item 7	1,000	,586
Item 8	1,000	,648
Item 9	1,000	,709
Item 10	1,000	,693
Item 11	1,000	,520

Item 12	1,000	,607
Item 13	1,000	,582
Item 14	1,000	,543
Item 15	1,000	,555
Item 16	1,000	,559
Item 17	1,000	,445
Item 18	1,000	,597
Item 19	1,000	,528
Item 20	1,000	,623
Item 21	1,000	,715
Item 22	1,000	,653
Item 23	1,000	,608
Item 24	1,000	,602
Item 25	1,000	,664
Item 26	1,000	,695
Item 27	1,000	,572
Item 28	1,000	,565
Item 29	1,000	,620
Item 30	1,000	,627
Item 31	1,000	,605
Item 32	1,000	,630
Item 33	1,000	,598
Item 34	1,000	,649
Item 35	1,000	,618
Item 36	1,000	,456
Item 37	1,000	,536
Item 38	1,000	,655
Item 39	1,000	,570
Item 40	1,000	,687
Item 41	1,000	,608
Item 42	1,000	,618

Item 43	1,000	,544
Item 44	1,000	,655
Item 45	1,000	,587
Item 46	1,000	,675
Item 47	1,000	,676
Item 48	1,000	,654
Item 49	1,000	,709
Item 50	1,000	,559
Item 51	1,000	,655
Item 52	1,000	,717
Item 53	1,000	,704
Item 54	1,000	,673
Item 55	1,000	,627
Item 56	1,000	,498
Item 57	1,000	,579
Item 58	1,000	,760
Item 59	1,000	,532
Item 60	1,000	,725

Método de extração: Análise de Componentes Principais

Após a realização destas análises que apresentaram índices muito apropriados, pode-se concluir a favor da fatorabilidade da matriz, que implica na possibilidade de adoção da análise fatorial. Foram realizadas estimativas iniciais a respeito do número de fatores, por meio da Análise dos Componentes Principais (PC), utilizando como critérios de Kaiser (K1), o percentual da variância explicada por cada fator, *Scree Plot* e a análise paralela.

A Tabela 1.5 apresenta os resultados provenientes da análise dos componentes principais, indicando os autovalores (*eigenvalues*) e os respectivos percentuais da variância explicada, bem como, os valores referentes à análise paralela.

Tabela 1.5. Variância Total Explicada da EEO

Componente	Autovalor inicial			Somadas extraídas das cargas ao quadrado			Análise Paralela
	Total	% da variância	% acumulada	Total	% da variância	% acumulada	Autovalor
1	23,025	38,375	38,375	23,025	38,375	38,375	1,7901
2	3,739	6,232	44,607	3,739	6,232	44,607	1,6721
3	2,072	3,454	48,060	2,072	3,454	48,060	1,7244
4	1,623	2,705	50,765	1,623	2,705	50,765	1,6138
5	1,457	2,429	53,194	1,457	2,429	53,194	1,5848
6	1,404	2,340	55,534	1,404	2,340	55,534	1,5521
7	1,335	2,226	57,760	1,335	2,226	57,760	1,5117
8	1,129	1,881	59,641	1,129	1,881	59,641	1,4732
9	1,018	1,697	61,338	1,018	1,697	61,338	1,4461
10	,997	1,661	62,999				1,4161

Método de extração: Análise de Componentes Principais

Inicialmente foi observado o critério mais leniente – Kaiser (K1), observável na coluna “total” dos autovalores iniciais presente na tabela 1.5, onde identificada uma solução com a existência de até nove fatores a serem extraídos. Em seguida, outro critério observado foi o de *Harman*, apresentado na mesma tabela 1.5, na coluna “% de variância”, onde foi possível identificar até três fatores.

A tabela 1.5 ainda apresenta outra forma de verificar o número de fatores a ser extraído: a análise paralela. É possível apontar que, de acordo com o número de autovalores empíricos maiores que os aleatórios, o máximo de fatores que se pode extrair nesta amostra são quatro.

Diante dos quatro fatores apontados pela análise paralela, tem-se que o percentual de variância acumulada (soma dos percentuais de variância de cada

fator) é de 50,765% (tabela 1.5), apontando que esta estrutura explica cerca de 50% da variância da matriz R, representando um valor aceitável.

Por meio da observação do gráfico *Scree plot* (figura 1.1), foi possível identificar entre 2 a 7 componentes importantes.

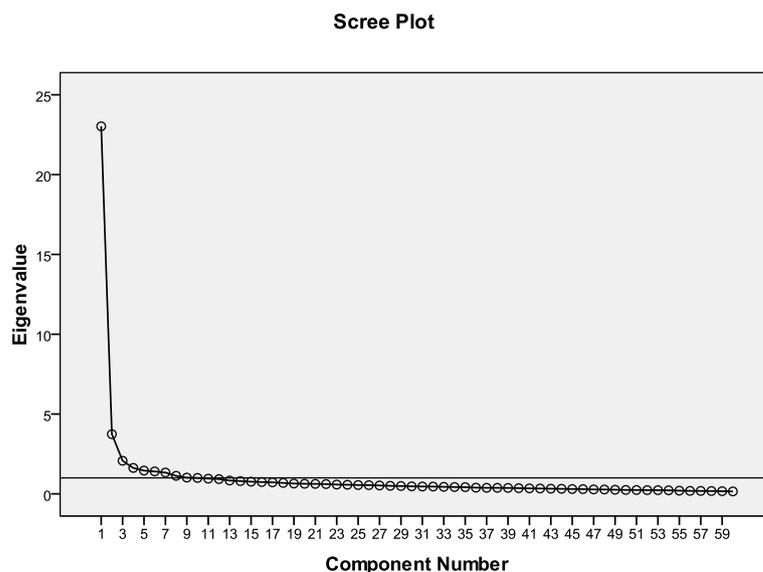


FIGURA 1.1. Scree Plot dos componentes principais da EEO

Como pode ser observado, foram realizados quatro diferentes tipos de análise com vistas a encontrar a melhor solução para o número de fatores a ser extraídos. Contudo, os valores apresentados por esses exames apontaram discordâncias quanto a este número, lembrando que se trata de uma análise exploratória e não confirmatória.

Diante da divergência na identificação dos fatores apresentados, pode-se extrair um fator após o outro até que seja atingida uma porção de variância explicada tida como satisfatória. De acordo com o critério mais leniente, o Kaiser, o número máximo de fatores da matriz R vem a ser 9. Todavia, as informações sobre o número de componentes supracitadas apontam para uma solução de 2 (*Scree Plot*), 3 (critério de *Harman*) ou 4 fatores (análise paralela).

Optou-se por iniciar a análise com a extração de um número maior de fatores (4) e depois analisar a matriz residual de correlações e a interpretabilidade dos fatores (existência de significado ou semelhança semântica entre as variáveis

agrupadas em um mesmo fator). Esta opção se deve ao número de fatores apresentado pelo critério tido pela literatura como o mais confiável, a análise paralela.

A tabela 1.6 apresenta os resultados acerca da matriz fatorial da escala que trata da relação específica que a variável mantém com o fator, independente dos fatores comuns, sendo expressa por meio da carga fatorial. Nesta parte da análise, foram selecionados os itens que pertencentes a cada fator analisado, valendo-se para tanto da escolha dos itens que apresentaram cargas fatoriais acima de 0.40. Foram identificados alguns itens (2, 5, 6, 7, 9, 11, 15, 16, 17, 42, 48, 50, 56 e 57) que dividiram cargas entre os fatores, apresentando diferença inferior a .1. Tendo em vista que são poucos os itens nesta situação, optou-se pela deleção dos mesmos, seguida da realização de novas análises apresentadas na tabela 1.6.

Tabela 1.6. Matriz fatorial da escala

Itens	Fatores de Primeira Ordem				Fator de Segunda Ordem
	1	2	3	4	
Item 38	,854				,640
Item 20	,803				,447
Item 30	,801				
Item 44	,778				,624
Item 46	,741				,634
Item 51	,730				,542
Item 23	,721				,637
Item 55	,690				,530
Item 40	,653				,589
Item 60	,603				
Item 31	,596				,663
Item 18	,579				,530

Item 45	,565	,725
Item 27	,563	,663
Item 3	,554	,725
Item 54	,553	,419
Item 1	,543	,571
Item 24	,532	,503
Item 22	,522	,679
Item 8	,461	,664
Item 39	,456	,575
Item 26	,435	,677
Item 37	,413	,495
Item 19	,598	,566
Item 21	,540	,719
Item 29	,524	,537
Item 43	,500	,426
Item 14	,496	,579
Item 35	,492	,701
Item 47	,486	,705
Item 41	,451	,765
Item 59	,430	
Item 4	,405	,491
Item 58	,796	,713
Item 32	,734	,676
Item 12	,664	,776

Item 53			,645		,582
Item 33			,513		,729
Item 36			,476		,727
Item 34			,456		,662
Item 28			,441		,668
Item 13			,407		,736
Item 25				,633	,703
Item 52				,589	,584
Item 49				,514	
Item 10				,469	,699
Autovalor	15,753	9,125	10,968	10,133	16,680
% de variância explicada	34,25	19,84	23,84	22,03	38,79
N de itens	23	10	9	4	43
Alfa de Cronbach	,953	,830	,889	,831	,963
Lambda de Guttman	,954	,833	,891	,833	,965

Método de Extração: Principal Axis Factoring.

Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.

Variância explicada: 1 fator = 38,79 %; 4 fatores = 53,01%.

Covariância residual: 1 fator = 50%; 4 fatores = 14%.

A suposição da existência de um fator geral de segunda ordem que compreendesse todos os quatro fatores, denominado fator geral e apresentado na tabela 1.6, deve-se aos resultados disponíveis na tabela 1.7, referente à matriz de correlação dos 4 fatores, ao indicar interrelações definidas entre os fatores, já que estes apresentaram correlações maiores que .30.

Tabela 1.7. Matriz de Correlação dos Fatores

Fator	1	2	3	4
1	1,000			
2	,505	1,000		
3	,589	,544	1,000	
4	,635	,421	,477	1,000

Método de Extração: Principal Axis Factoring.

Método de Rotação: Promax com Normalização

Kaiser.

Fatores altamente correlacionados e grande parte dos itens saturada, principalmente no primeiro fator, indicam que o conjunto de itens avalia uma característica dominante, ou seja, o mesmo traço latente, sugerindo a unidimensionalidade da medida. Foi realizada a extração de um fator único envolvendo todos os itens mantidos na escala, em que foi identificada a presença de um fator geral de segunda ordem, cujos itens e respectivas cargas estão apresentados na tabela 1.6. A análise da matriz do fator geral indicou boa estrutura, com carga fatorial mínima dos itens de .419, além de altos índices de precisão.

Tem-se que os fatores estão fortemente correlacionados entre si e ao fator geral. Sendo este fator global a somatória dos quatro fatores, fornecendo uma medida geral sobre o estresse organizacional. Todavia, por meio da análise da covariância residual e a variância explicada (tabela 1.6), é possível observar que uma solução com 4 fatores explica mais do que a de somente 1 fator.

Levando-se em conta os 4 fatores de primeira ordem, foi investigada a existência de facetas em cada um. Para tanto, foi verificada a fatorabilidade de cada fator, por meio do KMO, teste de esfericidade de Bartlett e Comunalidades, iniciando pelo fator 1. Os resultados apresentados na tabela 1.8 indicam que: a) KMO: classifica-se enquanto maravilhoso (.96); b) teste de Bartlett: o valor do teste é alto (6334.918), com nível de significância de .000. Logo, ambos os resultados indicam a fatorabilidade deste fator.

Tabela 1.8. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett do Fator 1

KMO		,962
Teste de Esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aproximado	6334,918
	df	253
	Significância	,000

Ainda, foi verificada a fatorabilidade por meio das comunalidades (tabela 1.9). Não foram identificados valores extremos (próximos a 0 ou 1), ao passo que os itens apresentaram comunalidades entre .323 e .655. Assim como os resultados dos dois testes anteriores, as comunalidades indicam a fatorabilidade deste fator.

Tabela 1.9. Valores de Comunalidades do Fator 1

	Inicial	Extração
Item 1	1,000	,490
Item 3	1,000	,387
Item 8	1,000	,580
Item 18	1,000	,615
Item 20	1,000	,532
Item 22	1,000	,628
Item 23	1,000	,518
Item 24	1,000	,548
Item 26	1,000	,655
Item 27	1,000	,323
Item 30	1,000	,564
Item 31	1,000	,505
Item 37	1,000	,492
Item 38	1,000	,594
Item 39	1,000	,555
Item 40	1,000	,634
Item 44	1,000	,585
Item 45	1,000	,503

Item 46	1,000	,652
Item 51	1,000	,601
Item 54	1,000	,574
Item 55	1,000	,560
Item 60	1,000	,525

Método de Extração: Análise de Componentes Principais.

Após a realização destas análises que indicaram a não existência de problemas de fatorabilidade, foram realizadas estimativas a respeito do número de facetas, apresentadas na tabela 2.0. É possível observar que o critério de Kaiser (K1) indica a existência de até 2 facetas para o fator 1, o critério de Harman aponta até 7 facetas e a análise paralela sugere apenas 1 faceta.

Tabela 2.0. Variância Total Explicada do Fator 1

Componente	Autovalor inicial			Somadas extraídas das cargas ao quadrado			Análise Paralela
	Total	% da variância	% acumulada	Total	% da variância	% acumulada	Autovalor
1	11,505	50,021	50,021	11,505	50,021	50,021	1,4354
2	1,116	4,850	54,872	1,116	4,850	54,872	1,3644
3	,965	4,193	59,065				1,3094
4	,915	3,979	63,044				
5	,833	3,621	66,665				
6	,716	3,113	69,778				
7	,691	3,004	72,782				
8	,611	2,656	75,438				

Método de Extração: Análise de Componentes Principais

O gráfico *Scree Plot* (figura 1.2) também foi analisado, indicando a existência de até 2 facetas.

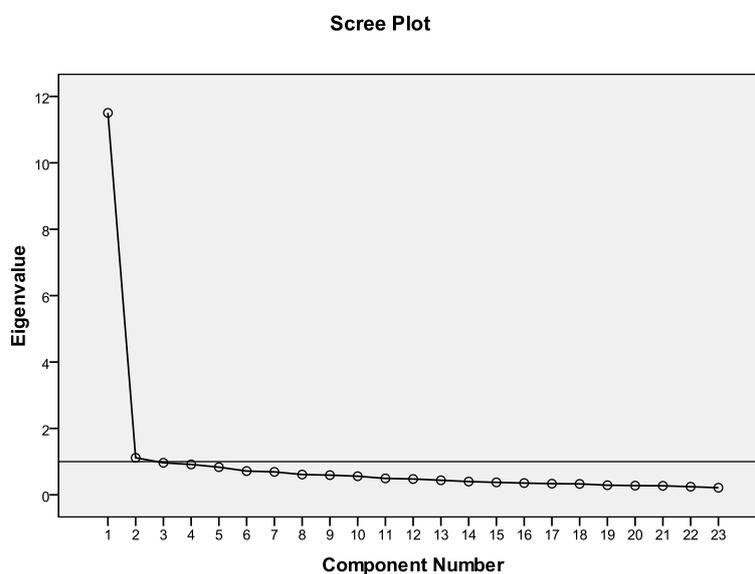


Figura 1.2. Scree Plot do Fator 1

A partir da análise dos componentes principais, foi realizada a análise fatorial com duas facetas, conforme sugerido por dois dos quatro critérios supracitados. A tabela 2.1 apresenta os resultados acerca da matriz fatorial do fator 1. As faceta apresentaram boa estrutura com carga fatorial mínima dos itens de .434 e máxima de .902. O item 31 não apresentou carga acima de .40, sendo deletado da escala.

Tabela 2.1. Matriz fatorial do fator 1 e precisão das facetas

	Fator	
	1	2
Item 55	,725	
Item 60	,710	
Item 38	,707	
Item 44	,700	
Item 20	,691	
Item 51	,688	
Item 18	,661	
Item 23	,600	

Item 37	,596	
Item 45	,553	
Item 46	,534	
Item 3	,467	
Item 54	,462	
Item 30	,447	
Item 27	,434	
Item 31		
Item 26		,902
Item 8		,867
Item 22		,715
Item 24		,538
Item 39		,511
Item 1		,465
Item 40		,460
<i>Alfa de Cronbach</i>	,923	,892
<i>Lambda de Guttman</i>	,927	,893
Número de itens	15	7
Método de Extração: Principal Axis Factoring. Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.		

A estrutura obtida neste fator foi submetida à análise de confiabilidade, indicando altos índices de precisão em ambas as facetas. Conforme esperado, as facetas do fator 1 se mostraram correlacionadas, como apontado na tabela 2.2 que apresenta a matriz de correlação do fator.

Tabela 2.2. Matriz de Correlação do Fator 1 (Facetas)

Fator	1	2
1	1,000	,810
2	,810	1,000

Método de Extração: Principal Axis Factoring.

Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.

Em seguida, foram realizadas as verificações acerca da existência de facetas referentes ao fator 2. Conforme apontado na tabela 2.3, o KMO pode ser interpretado como meritorio ($.85$), o teste de Bartlett apresentou valor alto, com nível de significância de $.000$.

Tabela 2.3. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett do Fator 2

KMO		,858
Teste de Esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aproximado	1289,579
	df	45
	Significância	,000

Ainda visando investigar a fatorabilidade do fator 2, ainda foram analisadas as comunalidades (tabela 2.4). Não foram identificados valores extremos, tendo os itens comunalidades entre $.423$ e $.646$.

Tabela 2.4. Valores de Comunalidades

	Initial	Extraction
Item 4	1,000	,461
Item 14	1,000	,423
Item 19	1,000	,457
Item 21	1,000	,570
Item 29	1,000	,508
Item 35	1,000	,607
Item 41	1,000	,646
Item 43	1,000	,481
Item 47	1,000	,520
Item 59	1,000	,479

Método de Extração: Análise de Componentes Principais.

Os resultados dos três critérios adotados (KMO, teste de Bartlett e comunalidades) indicam para a fatorabilidade deste fator. Foram verificadas estimativas quanto ao número de facetas (tabela 2.5). Os resultados apresentados

indicam, de acordo com Kaiser (K1), a existência de até 2 facetas para o fator 2, o critério de Harman acusa até 10 facetas e a análise paralela, apenas uma faceta.

Tabela 2.5. Variância Total Explicada do Fator 2

Componente	Autovalor inicial			Somadas extraídas das cargas ao quadrado			Análise Paralela Autovalor
	Total	% da variância	% acumulada	Total	% da variância	% acumulada	
1	4,042	40,422	40,422	4,042	40,422	40,422	1,2240
2	1,108	11,082	51,504	1,108	11,082	51,504	1,1668
3	,968	9,679	61,183				1,1043
4	,752	7,520	68,703				
5	,656	6,559	75,262				
6	,611	6,114	81,376				
7	,575	5,748	87,124				
8	,516	5,162	92,285				
9	,441	4,413	96,698				
10	,330	3,302	100,000				

Método de extração: Análise de Componentes Principais

Outro critério investigado, o *Scree Plot*, aponta a existência de até duas facetas, conforme apresentado na figura 1.3.

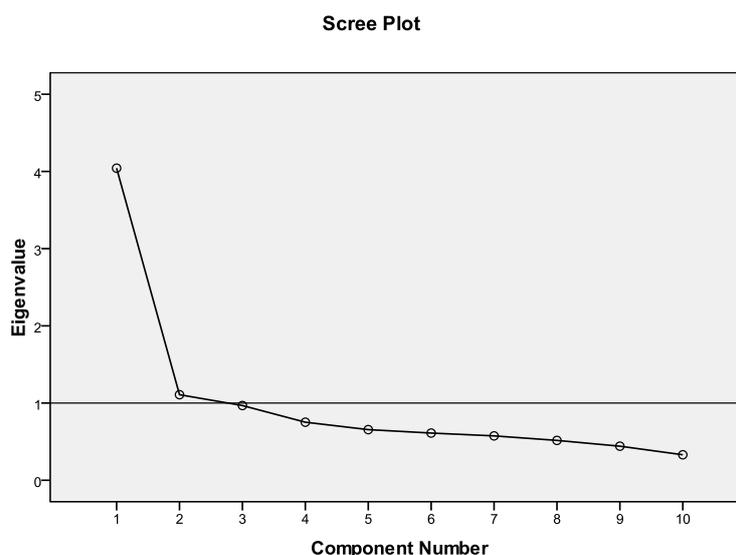


Figura 1.3. Scree Plot do Fator 2

Foram realizadas as análises com vistas a extrair 2 facetas do fator em questão. A tabela 2.6 referente à matriz fatorial e precisão das facetas apresenta resultado que apontam para duas facetas com índices de confiabilidade aceitáveis, além da presença de altas cargas fatoriais. Quatro itens (4, 14, 19 e 29) não apresentaram cargas acima de .40, sendo deletados da escala.

Tabela 2.6. Matriz fatorial do fator 2 e precisão das facetas

	Fator	
	1	2
Item 35	,657	
Item 59	,609	
Item 41	,607	
Item 43	,583	
Item 19		
Item 14		
Item 21		,953
Item 47		,673
Item 29		
Item 4		
<i>Alfa de Cronbach</i>	,711	,785
<i>Lambda de Guttman</i>	,710	,785
Número de itens	4	2

Método de Extração: Principal Axis Factoring.
Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.

A tabela 2.7 apresenta a matriz de correlação do fator e, conforme esperado, as duas facetas do fator 2 se mostraram correlacionadas.

Tabela 2.7. Matriz de Correlação do Fator 2 (Facetas)

Fator	1	2
1	1,000	,589
2	,589	1,000

Método de Extração: Principal Axis Factoring.

Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.

Em seguida, foi investigada a existência de facetas no fator 3 e, conforme apontado na tabela 2.8, o KMO pode ser interpretado como maravilhoso (.91) e o teste de *Bartlett* apresentou valor alto, com nível de significância de .000, ambos indicativos de fatorabilidade.

Tabela 2.8. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett do Fator 3

KMO		,916
Teste de Esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aproximado	1791,796
	df	36
	Significância	,000

As comunalidades, disponibilizadas na tabela 2.9, apontam que não foram identificados valores extremos, tendo os itens comunalidades entre .381 e .662. Assim como os dois índices supracitados, as comunalidades indicaram a possibilidade de fatorabilidade do fator 3.

Tabela 2.9. Valores de Comunalidades do Fator 3

	Initial	Extraction
Item 12	1,000	,594
Item 13	1,000	,464
Item28	1,000	,482
Item 32	1,000	,521
Item 33	1,000	,546
Item 34	1,000	,513
Item 53	1,000	,641
Item 58	1,000	,662
Item 36	1,000	,381

Método de Extração: Análise de Componentes Principais.

A tabela 3.0 apresenta as estimativas acerca do número de facetas, cujos resultados indicam: a) critério de Kaiser (K1): 1 faceta; b) critério de Harman: até 8 facetas; e c) análise paralela: 1 faceta.

Tabela 3.0. Variância Total Explicada do Fator 3

Componente	Autovalor inicial			Somadas extraídas das cargas ao quadrado			Análise Paralela Autovalor
	Total	% da variância	% acumulada	Total	% da variância	% acumulada	
1	4,804	53,377	53,377	4,804	53,377	53,377	1,2250
2	,776	8,620	61,998				1,1394
3	,639	7,100	69,098				
4	,627	6,964	76,062				
5	,581	6,453	82,515				
6	,489	5,432	87,947				
7	,440	4,892	92,839				
8	,390	4,336	97,175				
9	,254	2,825	100,000				

Método de extração: Análise de Componentes Principais

Por sua vez, a figura 1.4 apresenta o gráfico *Scree Plot*, apontando a existência de 1 faceta para este fator.

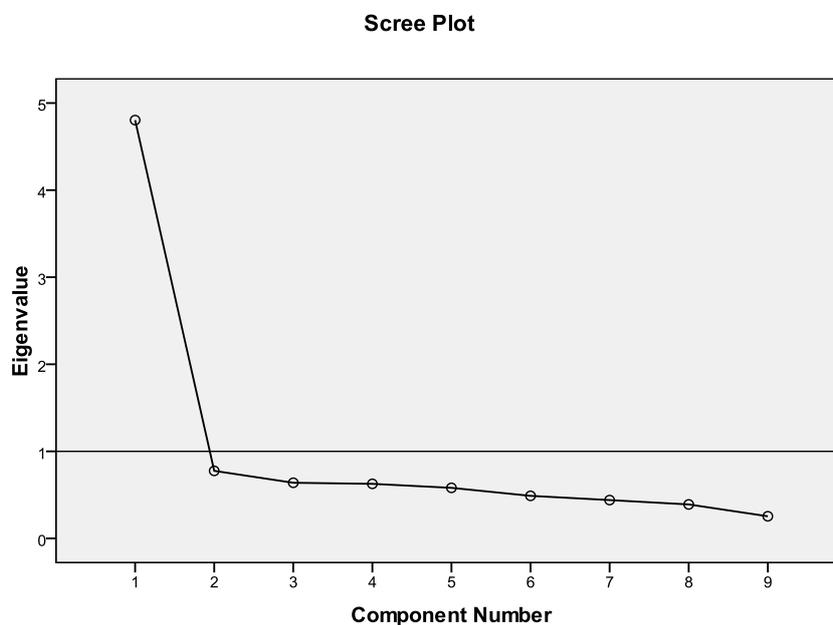


Figura 1.4. Scree Plot do Fator 3

Apesar da possibilidade de fatorabilidade do fator 3, a partir da exploração inicial do número de facetas, a maioria dos indicadores apontou para não divisão do fator. A tabela 3.1 apresenta as cargas fatoriais e os altos índices de precisão deste fator.

Tabela 3.1. Matriz fatorial do fator 3 e precisão das facetas

	Fator
	1
Item 58	,796
Item 53	,778
Item 12	,737
Item 33	,698
Item 32	,676
Item 34	,670
Item 28	,646

Item 13	,629
Item 36	,558
Alfa de <i>Cronbach</i>	889
<i>Lambda</i> de <i>Guttman</i>	,891
Número de itens	9
Método de Extração: Principal Axis Factoring.	
Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.	

Em se tratando do último fator (4), os resultados referentes a dois critérios para investigação da fatorabilidade estão apresentadas na tabela 3.2. O KMO pode ser classificado meritorio ($.806$), bem como, o teste de Bartlett apresentou valor alto ($674,724$), diante no nível de significando $.000$, ambos apontando para a possibilidade de fatorabilidade do fator em questão.

Tabela 3.2. Testes KMO e Esfericidade de Bartlett do Fator 4

KMO		,806
Teste de Esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aproximado	674,724
	df	6
	Significância	,000

Nenhum valor extremo foi identificado na análise das comunalidades, apresentadas na tabela 3.3, outro indicativo de fatorabilidade do fator 4.

Tabela 3.3. Valores de Comunalidades do Fator 4

	Initial	Extraction
Item 10	1,000	,597
Item 25	1,000	,618
Item49	1,000	,713
Item 52	1,000	,734
Método de Extração: Análise de Componentes Principais.		

Buscando definir o número de facetas do fator 4, a tabela 3.4 apresenta os seguintes resultados: a) K1: 1 faceta; b) Harman: até 4 facetas; e c) análise paralela: 1 faceta.

Tabela 3.4. Variância Total Explicada do Fator 4

Componente	Autovalor inicial		Somadas extraídas das cargas ao quadrado				Análise Paralela
	Total	% da	%	Total	% da	%	Autovalor
		variância	acumulada		variância	acumulada	
1	2,663	66,575	66,575	2,663	66,575	66,575	1,1167
2	,558	13,951	80,526				1,0252
3	,422	10,543	91,069				0,9741
4	,357	8,931	100,000				0,8840

Método de extração: Análise de Componentes Principais

Assim como os critérios K1 e Análise Paralela, o *Scree Plot* apontou a existência de apenas uma faceta, conforme apresentado na figura 1.5.

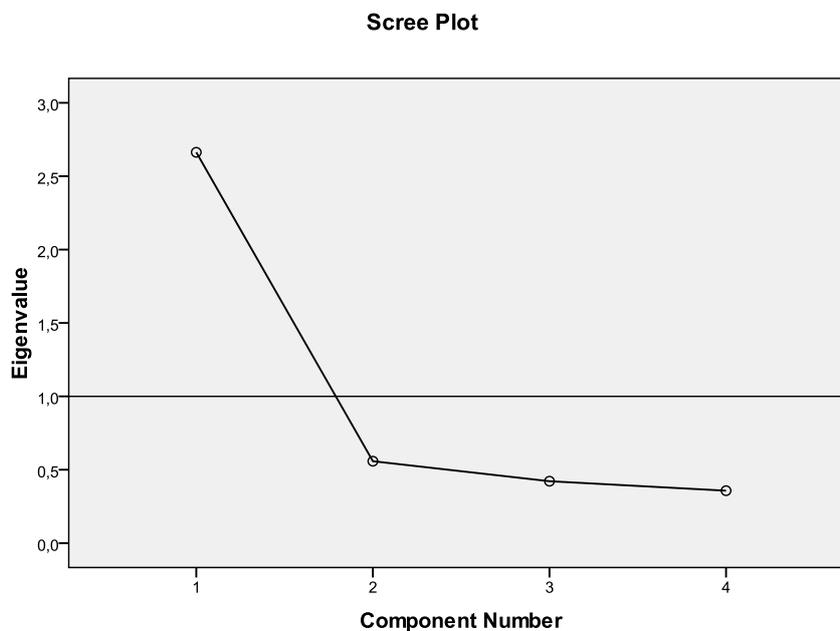


Figura 1.5. Scree Plot do Fator 4

Apesar da possibilidade de fatorabilidade constatada anteriormente, de acordo com os resultados apresentados, este fator não comporta facetas. A tabela 3.5 apresenta as cargas fatoriais e precisão do fator em questão. Conforme observado, este apresenta uma boa estrutura, apesar do pequeno número de itens, ao apresentar cargas altas e bons indicadores de precisão.

Tabela 3.5. Matriz fatorial e precisão do fator 4

	Fator
	1
Item 52	,821
Item 49	,795
Item 25	,692
Item 10	,671
<i>Alfa de Cronbach</i>	,881
<i>Lambda de Guttman</i>	,833
Número de itens	4
Método de Extração: Principal Axis Factoring.	
Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.	

Interpretação dos fatores

Após a observação de que a solução de 4 fatores de primeira ordem e um fator de segunda ordem se apresenta como a mais adequada, procedeu-se a interpretação dos fatores acerca do conteúdo semântico dos itens de cada um.

Inicialmente foram analisados os itens referentes ao fator 1, conforme apresentado na tabela 3.6. Ao investigar a existência de significado/semelhança semântica entre os itens agrupados no presente fator, 5 itens (24, 27, 30, 37 e 54) foram deletados por não se enquadrarem com os demais em suas facetas e não afetarem demasiadamente o índice de precisão. Logo, o fator 1 abarcou 17 itens, recebendo a denominação “Decisões organizacionais”, ao compreender itens que abordam do decisões organizacionais, participação e comunicação das mesmas.

Os itens 3, 18, 20, 23, 38, 44, 45, 46, 51, 55 e 60 (após a deleção dos itens 27, 30, 37 e 54) compõem a primeira faceta do fator em questão, denominada

“Influência na tomada de decisão e comunicação”. Por sua vez, a segunda faceta do primeiro fator, composta pelos itens 1, 8, 22, 26, 39 e 40 (após a deleção do item 24), designada “Desconsideração de contribuições dos funcionários”.

Tabela 3.6. Fator 1 (Decisões organizacionais)

Itens	Carga Fatorial	Alfa de Cronbach, se deletado o item
1 - As decisões são tomadas sem levar em consideração as sugestões dos funcionários.	,460	,949
3 - Pessoas que não pertencem à organização influenciam o seu curso.	,467	,951
8 - As propostas inovadoras não são bem vistas.	,868	,949
18 - Elementos de fora dela influenciam seu cotidiano.	,663	,950
20 - A divulgação de informações sobre decisões é deficiente.	,691	,948
22 - Não há espaço para propor inovações.	,716	,948
23 - A ineficácia da comunicação formal gera bastantes boatos.	,599	,949
24 - Os desempenhos não são utilizados para diferenciar os funcionários.	,527	,949
26 - As ideias inovadoras propostas pelos funcionários são reprimidas.	,899	,948
27 - Os trabalhadores que apresentam constante desempenho abaixo do esperado não são demitidos.	,437	,952
30 - Os padrões de comportamento enraizados dificultam as mudanças.	,459	,948
37 - As oscilações do ambiente externo influenciam a dinâmica organizacional.	,601	,951
38 - A comunicação entre os setores é deficitária.	,710	,948

39 - O aumento de produtividade não é reconhecido.	,497	,949
40 - Os empregados não conseguem implementar mudanças significativas.	,440	,948
44 - Informações relevantes sobre diversos assuntos não são divulgadas.	,699	,948
45 - A ocupação de determinados cargos é feita por indicação e não por competência.	,559	,949
46 - A inconsistência nas práticas de gestão faz parte do cotidiano.	,542	,947
51 - A retenção de informações entre os setores é uma prática comum.	,688	,948
54 - Os funcionários não participam de processos decisórios.	,469	,948
55 - Os boatos são mais fortes do que a comunicação formal.	,723	,948
60 - Faltam informações oficiais acerca das decisões tomadas.	,705	,949

Número de Itens* = 17

Alpha de Cronbach* = 0,943

*Após a deleção dos itens 24, 27, 30, 37 e 54

Os itens componentes do fator 2 são apresentados na tabela 3.7. Ao analisar o significado/semelhança semântica dos itens deste fator, o item 43 mostrou conteúdo diferente dos demais, além de apresentar a menor carga do fator, optando pela deleção do mesmo com vistas à uniformização do fator, salientando que este não afetou em demasia o índice de precisão. Desta forma, o fator 2 ficou composto por 5 itens, sendo conferida a designação “Suporte”, ao abarcar itens que tratam do suporte oferecido pela organização ao trabalhador. Os itens 35, 41 e 59 compõem a primeira faceta do fator em questão, designada “Excesso de cooperação”, ao tratarem da promoção demasiada da cooperação por parte da instituição. Por sua vez, os itens 21 e 47 fazem parte da faceta 2, denominada “Suporte material”,

abordando a escassez dos materiais que deveriam ser disponibilizados pela instituição.

Tabela 3.7. Fator 2 (Suporte)

Itens	Carga Fatorial	Alfa de Cronbach, se deletado o item
21- Não são disponibilizados os materiais de trabalho necessários.	,831	,738
35 - A solidariedade exacerbada dificulta o desenvolvimento das atividades.	,701	,709
41 - A cooperação é mais valorizada do que a competição.	,645	,750
43 - Oscilações no seu tamanho fazem parte da realidade.	,533	,733
47 - Os recursos materiais necessários para o cumprimento das tarefas não são disponibilizados	,780	,713
59 - As decisões só são tomadas com a aprovação de todos.	,581	,748

Número de Itens* = 05

Alpha de Cronbach* = 0,733

*Após a deleção do item 43.

Na tabela 3.8, são apresentados os itens referentes ao fator 3, bem como, cargas fatoriais e índice de precisão do mesmo. Durante a análise do conteúdo deste fator, foi constatado que três itens (13, 33 e 34) possuíam conteúdos que não se ajustavam aos demais, optando-se pela deleção dos mesmos com base na melhoria da interpretação do fator, diante da constatação de que a deleção destes não afetaria demasiadamente o alfa de *Cronbach*. Assim, o fator 3 passou de 9 para 6 itens (12, 28, 32, 36, 56 e 58), apresentando um índice de precisão muito bom e sendo denominado “Incentivo à competição”.

Tabela 3.8. Fator 3 (Incentivo à competição)

Itens	Carga Fatorial	Alfa de Cronbach, se deletado o item
12 - A competição entre os funcionários é estimulada.	,737	,873
13 - A rigidez das regras atrapalha as ações dos funcionários.	,629	,881
28 - A competição entre setores é promovida.	,646	,880
32 - A pressão por alta produção é uma cobrança a todos.	,676	,878
33 - O excesso de informações disponibilizadas atrapalha o andamento do trabalho.	,698	,876
34 - As decisões são impostas pela chefia	,670	,877
36 - A total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca.	,558	,886
53 - A competição é mais valorizada que a cooperação.	,778	,870
58 - A competição no ambiente de trabalho é incentivada.	,796	,869

Número de Itens* = 06

Alfa de Cronbach* = 0,849

*Após a deleção dos itens 13, 33 e 34

A partir da observação da tabela 3.9, pode-se apontar que o fator 4 é composto por 4 itens que apresentam cargas fatoriais e indicador de precisão muito bons, sendo denominado “Entraves ao crescimento profissional”, ao envolver itens que tratam de recompensas, oportunidades e perspectivas de construção de carreira.

Tabela 3.9. Fator 4 (Entraves ao crescimento profissional)

Itens	Carga Fatorial	Alfa de Cronbach, se deletado o item
10 - Os funcionários comprometidos não são recompensados	,671	,813
25 - Os empregados não conseguem fazer carreira	,692	,805
49 - Não há igualdade de oportunidades para os funcionários	,795	,768
52 - Poucas perspectivas de crescimento profissional são promovidas	,821	,760
Número de Itens = 04	Alfa de Cronbach = 0,831	

Quanto ao fator geral de segunda ordem, as cargas fatoriais são altas, além de excelente índice de confiabilidade, conforme expresso na tabela 4.0.

Tabela 4.0. Fator Geral (segunda ordem)

Itens	Carga Fatorial	Alfa de Cronbach, se deletado o item
1 - As decisões são tomadas sem levar em consideração as sugestões dos funcionários.	,646	,949
3 - Pessoas que não pertencem à organização influenciam o seu curso.	,461	,950
8 - As propostas inovadoras não são bem vistas.	,627	,949
10 - Os funcionários comprometidos não são recompensados.	,644	,949
12 - A competição entre os funcionários é estimulada.	,509	,950
18 - Elementos de fora dela influenciam seu cotidiano.	,575	,949
20 - A divulgação de informações sobre decisões é deficiente.	,679	,949
21 - Não são disponibilizados os materiais de trabalho	,530	,950

necessários.		
22 - Não há espaço para propor inovações.	,737	,948
23 - A ineficácia da comunicação formal gera bastantes boatos.	,680	,949
25 - Os empregados não conseguem fazer carreira.	,580	,949
26 - As ideias inovadoras propostas pelos funcionários são reprimidas.	,732	,948
28 - A competição entre setores é promovida.	,540	,949
32 - A pressão por alta produção é uma cobrança a todos.	,465	,950
35 - A solidariedade exacerbada dificulta o desenvolvimento das atividades.	,524	,950
36 - A total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca.	,402	,951
38 - A comunicação entre os setores é deficitária.	,711	,948
39 - O aumento de produtividade não é reconhecido.	,709	,948
40 - Os empregados não conseguem implementar mudanças significativas	,763	,948
41 - A cooperação é mais valorizada do que a competição.		,951
44 - Informações relevantes sobre diversos assuntos não são divulgadas.	,726	,948
45 - A ocupação de determinados cargos é feita por indicação e não por competência.	,686	,948
46 - A inconsistência nas práticas de gestão faz parte do cotidiano.	,780	,948
47 - Os recursos materiais necessários para o cumprimento das tarefas não são disponibilizados.	,585	,949
49 - Não há igualdade de oportunidades para os funcionários.	,729	,948
51 - A retenção de informações entre os setores é uma	,745	,948

prática comum.		
52 - Poucas perspectivas de crescimento profissional são promovidas.	,672	,949
55 - Os boatos são mais fortes do que a comunicação formal.	,719	,948
56 - Os empregados que não produzem conforme o esperado são punidos.	,459	,950
58 - A competição no ambiente de trabalho é incentivada.	,547	,949
59 - As decisões só são tomadas com a aprovação de todos.		,951
60 - Faltam informações oficiais acerca das decisões tomadas.	,724	,948

Número de Itens = 30

Alfa de Cronbach = 0,951

Por fim, a partir da validação fatorial, a Escala de Estresse Organizacional ficou composta por 32 itens (1, 3, 8, 10, 12, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 28, 32, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 52, 55, 56, 58, 59 e 60) que tratam de diferentes questões a respeito de características organizacionais. Após a interpretação dos fatores supracitados, foi delineado um modelo de estresse organizacional, conforme apresentado na figura 1.6.

A interpretação do modelo extraído das análises realizadas permite apontar que o “Estresse Organizacional Geral” (fator de segunda ordem) pode ser subdividido em 4 seções (fatores de primeira ordem), a saber: “Decisões organizacionais”, “suporte”, “incentivo à competição” e “entraves ao crescimento profissional”. Por sua vez, o primeiro fator pode ser dividido em duas facetas (“influência na tomada de decisão e comunicação” e “desconsideração de contribuições dos funcionários”), da mesma forma, o segundo fator pode ser dividido em “suporte material” e “excesso de cooperação”.

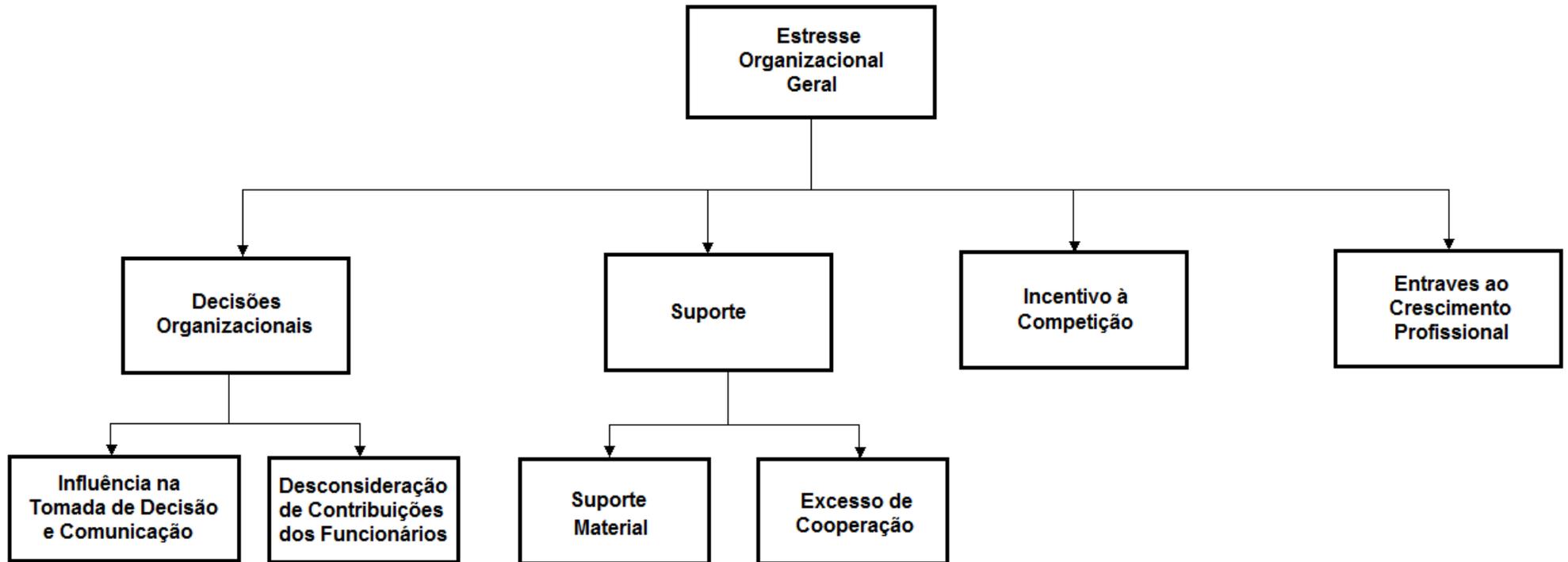


Figura 1.6 – Representação Visual do Modelo de Estresse Organizacional

Avaliação do nível de estresse organizacional percebido na amostra

No que diz respeito à avaliação do nível de estresse organizacional, os escores de cada fator foram obtidos por meio do cálculo da média aritmética. O nível de estresse organizacional geral percebido pelos trabalhadores participantes da presente pesquisa, foi apresentada pela média de 1,3986 ($dp = .83579$), indicativo de baixo nível de estresse organizacional geral.

Todavia, dos 454 sujeitos, 118 apresentaram média de respostas entre 2 e 3, informando que, são afetados razoavelmente ou muito pelos estressores em potencial apresentados, um indicativo de nível de percepção de estresse organizacional moderado. Destes participantes, 53,39% eram de organizações públicas, 37,29% de economia mista e 9,32% de empresas privadas, 66,9% eram do sexo masculino, com idade média de 39,22 anos ($dp = 9,89481$), casado (53,4%), 51,7% com pós-graduação completa, com média de 11,53 anos de trabalho na organização ($dp = 8,75357$), não ocupando cargo de chefia (75,9%)

Por sua vez, apenas 8 participantes (casos 74, 106, 162, 249, 272, 277, 286 e 363) apresentaram médias de acima de 3 (entre 3,09 e 3,63), indicando nível de estresse organizacional geral percebido pelos trabalhadores como alto. Estes eram em sua maioria homens, de empresas públicas (6) e nenhum de organizações privadas, com idade média de 43,37 anos ($dp = 4,03334$), 3 possuíam pós-graduação, casados (5), com média de 13,12 anos na organização ($dp = 8,2191$) e mais da metade não ocupava cargo de chefia (5).

Em se tratando do estresse organizacional em cada fator, tem-se que a média das respostas dos participantes desta pesquisa no fator 1 (decisões organizacionais) foi de 1,5812 ($dp = .98751$), configurando baixo nível de percepção de estresse organizacional. Do total, 128 participantes apresentaram médias entre 2 e 3 para este fator, indicativo de estresse moderado e 37 sujeitos apresentaram nível alto de estresse em relação a este fator (média de respostas acima de 3), com 2 casos com o valor máximo (4).

No fator 2 (suporte), a média de respostas foi .8734 ($dp = .79059$), a mais baixa entre os fatores, indicando não haver percepção de estresse em relação a este estressor em potencial. Dos trabalhadores investigados 48 apresentaram média de respostas entre 2 e 3 para este fator, indicativo de percepção de estresse

moderado para este fator. Foram observados apenas 7 casos (42, 62, 118, 249, 272, 286, 363) com alto nível de estresse em relação a este fator.

No fator 3 (Incentivo à competição) a média foi 1,2672 (dp = 1,00692) indicando baixo nível de estresse organizacional percebido em relação ao estressor em potencial investigado. Foram identificados 90 casos com médias entre 2 e 3, indicativos de percepção de estresse moderado a este estressor, além de 25 casos com média de respostas acima de 3, indicando percepção de alto nível de estresse, dentre estes, 2 sujeitos apresentaram média igual a 4.

O fator 4 (Entraves ao crescimento profissional) teve média de 1,5603 (dp = 1,16988), indicando percepção de baixo nível de estresse organizacional em relação ao estressor em potencial investigado. Foram observados 124 casos com médias entre 2 e 3 (percepção de estresse moderado) e 53 casos acima de 3 (alto nível de estresse percebido), entre eles, 9 sujeitos média de respostas igual a 4.

Por fim, foram realizadas estatísticas inferenciais, com o intuito de investigar a existência de diferenças na percepção de estresse organizacional entre as seguintes características demográficas: sexo dos respondentes, idade, escolaridade, estado civil e tempo de vínculo empregatício com a organização.

Em se tratando do fator geral de segunda ordem, somente a variável tipo de organização apresentou diferenças significativas ($F=7,544$; $p=,001$). Por sua vez, no que diz respeito aos fatores de primeira ordem: a) Fator 1 - apenas tipo de organização apresentou diferenças significativas ($F= 4,586$; $p = 0,011$); b) Fator 2 - para tipo de organização ($F=8,649$; $p=.000$); estado civil ($F=3,122$; $p=,045$); c) Fator 3 - tipo de organização ($F= 50,376$; $p=,000$), escolaridade ($F=2,913$; $p=,021$); estado civil ($F=3,206$; $p=,041$); Fator 4 - nenhuma variável apresentou diferença estatisticamente significativa.

Todavia, em se tratando de tipo de organização, vale salientar que a amostra adotada neste trabalho apresentou diferença no número de participantes entre os grupos (organização pública, privada e economia mista), o que, por sua vez, pode interferir nos resultados supracitados.

Diante do fato de algumas investigações apresentarem diferenças por tipo de organização e, especialmente, pelo presente trabalho tratar de características pertencentes da como um todo, foram investigadas as médias de respostas em cada fator (de primeira e segunda ordens) para esta variável, apresentadas a seguir.

No fator estresse organizacional geral (segunda ordem), tem-se as seguintes médias por organização: a) pública: 1,3084 (dp=.83452); b) economia mista: 1,6256 (dp=.80790); c) privada: 1,2447 (dp=.80336). Todas as organizações apresentam nível baixo de percepção de estresse organizacional, tendo a economia mista apresentado a maior média.

No fator 1 (Decisões organizacionais), foram encontradas as seguintes médias de respostas: a) pública: 1,5633 (dp=1,02848); b) economia mista: 1,7272 (dp=.91113); c) privada: 1,1958 (dp=.84360). Todas com baixo nível de percepção de estresse organizacional, novamente, com a economia mista apresentando a maior média.

No fator 2 (Suporte), as médias de respostas dos participantes por organização foram as seguintes: a) pública: ,7530 (dp=.76002); b) economia mista: 1,0743 (dp=.81684); c) privada: 1,0256 (dp=.75975). Neste fator em específico, os participantes vinculados à organização privada não apresentaram percepção de estresse organizacional, diferente dos demais grupos que apresentaram nível de estresse moderado.

No fator 3 (Incentivo à competição) as médias das respostas foram: a) pública: 0,9285 (dp=.83746); b) economia mista: 1,8529 (dp=1,02997); c) privada: 1,6239 (dp=.98506). Assim como aconteceu no fator anterior, os respondentes de organização pública não apresentaram percepção de estresse organizacional neste fator, assim como, os demais grupos apresentaram nível de estresse moderado.

Por fim, no fator 4 (Entraves ao crescimento profissional), os níveis de estresse organizacional foram: a) pública: 1,5703 (dp=1,21961); b) economia mista: 1,6456 (dp=1,10515); c) privada: 1,1897 (dp=.96620), indicando que em todas as organizações investigadas foi observado baixo nível de percepção de estresse organizacional.

Discussão

A literatura a respeito do estresse, apesar da grande confusão teórico-conceitual, aponta para a avaliação cognitiva como questão crucial na definição de um elemento enquanto estressor ou não, envolvendo nesta equação, dentre outros elementos, a história de vida do sujeito, bem como, sua percepção respeito do objeto/situação. Assim, o simples fato de um elemento/situação estar presente não implica que afetará todos os sujeitos da mesma forma, ou melhor, não necessariamente significa que todos serão afetados.

Neste sentido, a partir dos estudos realizados por Lazarus e colaboradores desde a década de 1950, destaque é conferido às diferenças individuais, trazendo a noção de estressor em potencial e influenciando estudos até os dias atuais.

O interesse em estudar como o homem influencia e é influenciado pela organização à qual está vinculado, bem como, o crescente interesse acerca do estudo das emoções no trabalho tem posto em franco crescimento os estudos sobre a ocorrência do estresse no ambiente de trabalho. A noção de estressores em potencial presentes no local de trabalho e que afetam negativamente o trabalhador tem sido bastante investigada e aplicada na gestão de pessoas com vistas à identificação destes e, concomitantemente, à busca por ambientes mais saudáveis e produtivos.

Entretanto, a investigação do estresse no ambiente de trabalho, comumente denominada estresse ocupacional, enfoca demasiadamente questões ligadas à ocupação do trabalhador, negligenciando a relação com características próprias da organização ao não investigar ou simplesmente estudar de maneira inconsistente e individual algumas destas características.

O presente trabalho foca nesta lacuna da literatura ao propor um conceito de estresse no ambiente de trabalho que, não necessariamente, envolve questões ligadas à tarefa desempenhada pelo sujeito, mas trata das características da organização sobre as quais o trabalhador não tem controle, designado aqui estresse organizacional.

Considerando que o trabalhador está vinculado a uma organização, entendida enquanto sistema social que envolve regras, normas e hierarquia próprias, tem-se que ele está sob a influência de características desta organização às quais ele não

tem controle. Logo, identificar e conhecer como os trabalhadores percebem estas características é de suma importância no que diz respeito à promoção de organizações saudáveis e produtivas.

Tendo em vista a importância da identificação de características organizacionais preditoras de estresse no trabalho, foi desenvolvido um instrumento com a finalidade de avaliá-las. Assim, em um primeiro momento foram realizadas, com sucesso, entrevistas e revisão teórica que proporcionaram a identificação de alguns possíveis estressores neste sentido. Cabe ressaltar que essa etapa foi dificultada pela produção teórica escassa na literatura revisada, conforme pontuado durante o trabalho, culminando na proposição de um conceito de estresse organizacional que norteou a elaboração do referido instrumento.

Após a construção da escala, foi realizada a validação teórica por meio de análise de juízes, seguida de um estudo piloto, visando investigar a validade aparente, bem como a inteligibilidade dos itens entre sujeitos com diferentes níveis de escolaridade, sendo considerados de fácil compreensão. Considerando os passos seguidos na construção do instrumento, é possível avaliar que esta etapa do presente trabalho atingiu seu objetivo.

A partir da validação empírica do instrumento foco desta pesquisa, a realização da análise fatorial exploratória proporcionou resultados que apresentam um instrumento composto por 32 itens. Apontando ainda, que o estresse organizacional pode ser estruturado em 4 fatores de primeira ordem e 1 fator geral de segunda ordem que descrevem os principais estressores organizacionais em potencial indicados pelos participantes do estudo.

Os fatores de primeira ordem apresentaram boas qualidades psicométricas, com altas cargas fatoriais e coeficientes de precisão que apontaram que o instrumento pode ser considerado preciso, uma vez que estes últimos foram superiores a .73, conforme aceito na literatura. O fator “Suporte” apresentou o menor índice de precisão, com alfa de *Cronbach* de .73 e o fator “Decisões organizacionais” o maior índice, com alfa de *Cronbach* de .94, apontando para a confiabilidade de instrumento.

Tendo em vista as interrelações apresentadas pelos fatores, foi proposto um fator geral de segunda ordem denominado “Estresse Organizacional Geral” que também apresentou bons indicadores psicométricos, com altas cargas fatoriais e excelente alfa de *Cronbach* (.95) (Pasquali, 2005), mas que explicava menos o

construto do que a solução com 4 fatores, com base na observação das variâncias explicadas e covariâncias residuais.

No decorrer das análises, foram excluídos 28 itens da escala de estresse organizacional. Todavia, isto não prejudicou o conteúdo da mesma, tendo em vista a qualidade dos indicadores supracitados. Além disso, acabou por tornar a escala menor e, por conseguinte, mais prática em sua aplicação.

Os itens do instrumento se distribuíram entre os fatores de forma plausível, apresentando significado/semelhança semântica entre eles. Assim, o primeiro fator extraído ficou composto por itens que tratam de influência nas decisões organizacionais, colaboração dos trabalhadores e comunicação das mesmas. O segundo abarca itens que tratam do suporte proporcionado (ou não) pela organização ao trabalhador. O terceiro fator trata do incentivo à competição e pressão por produção e, por fim, o quarto fator abrange itens que tratam de problemas com recompensas, falta de oportunidades e perspectivas de construção de carreira na organização. A seguir serão discutidos os resultados referentes a cada fator e suas respectivas facetas, quando houver.

Fator 1 – Decisões organizacionais

Recebendo a denominação “Decisões organizacionais”, o fator 1 composto por 17 itens, aborda a influência nas decisões organizacionais e comunicação das mesmas e a desconsideração de sugestões dos trabalhadores.

Dentre as questões cruciais que ocorrem em toda e qualquer organização, referentes à estrutura organizacional, a tomada de decisão aparece como uma das mais relevantes, ocupando grande parte do tempo e dos esforços despendidos pelos “tomadores” de decisão e envolvendo (direta ou indiretamente) todos os colaboradores da organização. Assim, a (des)centralização da tomada de decisão trata de um assunto complexo que afeta a organização de diversas maneiras. Aliada ao processo decisório está a comunicação organizacional, ao passo que a obtenção e uso de informações influenciam este processo, bem como, após definida a decisão, as informações devem ser repassadas para a organização como um todo ou àqueles interessados.

Diante da tomada de decisões no cotidiano da organização, muitos trabalhadores apresentam (ou tentam apresentar) idéias acerca de melhorias tanto

no desenvolvimento de seu trabalho quanto para a organização como um todo. Apesar das grandes contribuições que podem advir desta relação com o trabalhador, muitas organizações acabam por podar as opiniões/ inovações advindas dos empregados, ocasionando perdas inestimáveis para ambos.

Este fator foi subdividido em 2 facetas, apresentadas a seguir, tendo em vista a possibilidade e adequação de sua fatorabilidade.

Influência na tomada de decisão e comunicação

Tomada de decisão envolve a identificação de um problema, seguido da definição da forma de resolução ou aproveitamento da oportunidade (Stoner, 1985). Na organização, diversas variáveis (sejam internas ou externas a ela) influenciam a tomada de decisão, dentre elas, a comunicação organizacional que trata, dentre outras questões, das informações disponibilizadas para a tomada de decisão, bem como, do processo de transmissão da decisão tomada. Esta diz respeito ao grau em que os trabalhadores obtêm as informações ditas necessárias acerca do funcionamento da organização (Stoter, 1997), mais especificamente, refere-se tanto à quantidade quanto à qualidade ou o valor da informação da comunicação (Elst et al., 2010).

Esta faceta denominada “Influência na tomada de decisão e comunicação”, composta por 11 itens, trata de questões como a influência de agentes em decisões da organização (na ocupação de cargos, por exemplo) e a ineficiência da comunicação organizacional formal.

Alguns itens abordaram a influência de agentes externos (nível supra organizacional) no andamento da organização como um estressor em potencial. Isto pode ser explicado pelo fato dos trabalhadores possivelmente perceberem a interferência de pessoas ou organizações externas como forma de obtenção de benefícios próprios (jogos políticos) que podem influenciar negativamente o futuro dos trabalhadores e da organização como um todo (ocasionando inconsistências nas práticas de gestão, por exemplo), despertando a insegurança no emprego.

Neste sentido, é apontado na literatura que um dos efeitos mais importantes do processo de comunicação organizacional se refere à redução da incerteza relacionada aos rumos da organização. Conforme apontado em pesquisa realizada por Elst et al. (2010), quando os trabalhadores se defrontam com problemas de comunicação organizacional aumenta o grau de insegurança no emprego, o que

pode ocasionar diversos resultados negativos ao trabalhador e à organização. Por sua vez, Mignerey (1991) declarou que a disponibilização de informações oferece aos funcionários uma maneira eficaz e conveniente de diminuir o estresse e a ansiedade.

Tratando da disponibilização de informações, os demais itens desta faceta abrangem problemas/falhas na comunicação organizacional formal, que acaba ocasionando falatórios e boatos que, por sua vez, promovem ambiente de incerteza na organização. Quando diante de informações que se mostram contraditórias, os trabalhadores costumam conferir maior peso ao canal informal (Robbins, 2005). O problema se encontra no caráter quase incontrolável dos boatos que podem ocasionar sérios danos à organização e ao trabalhador (Lima, 2003).

Ainda é apresentado o problema referente à retenção de informações entre pessoas ou setores que pode ocasionar entraves e dificultar a realização de atividades no cotidiano da organização, além da possibilidade da utilização dessas em benefício de poucos e prejuízo de muitos.

Destarte, para que sejam tomadas decisões com qualidade, é necessário que os tomadores de decisão tenham claro conhecimento sobre o assunto, bem como, é imprescindível que a organização possua um sistema de comunicação eficiente que, por sua vez, possibilite a circulação da informação e do conhecimento de forma rápida (Angeloni, 2003). Neste sentido, na faceta foi apontada esta íntima relação entre agentes influenciadores de decisões e comunicação organizacionais e os aspectos negativos que problemas desta vertente podem ocasionar, apresentando-se enquanto parte de um estressor organizacional em potencial.

Desconsideração de contribuições dos funcionários

Há muito as organizações se valem da solicitação de sugestões/contribuições aos funcionários com vistas ao benefício próprio, seja para redução de custos ou resolução de problemas diversos. Na literatura são apontadas duas abordagens para os sistemas de sugestão dos empregados nas organizações: a) sistema tradicional: procura de idéias geniais estimuladas por recompensas financeiras; b) sistema oriental: fundamentado na contribuição voluntária dos funcionários estimulados pelo recebimento de recompensas simbólicas e/ou recompensas

econômicas coletivas que visam o reforço da coesão interna (Barbieri, Álvares, & Cajazeira, 2009).

Conforme levantado na literatura por Fernandes (1996), um dos elementos-chave para construção de um ambiente com qualidade de vida no trabalho diz respeito à adoção de um sistema de resolução de problemas que envolva os diversos membros da organização, estando aberto a questões como participação, sugestões e inovações.

De acordo com esta faceta do fator 1 denominada “Desconsideração de contribuições dos funcionários” e composta por 6 itens, o fato da organização se mostrar fechada às contribuições, como proposições de mudanças significativas e inovações vindas dos funcionários pode ser entendido enquanto estressor em potencial. Possíveis explicações residem na necessidade de se sentir parte da organização ao colaborar para o seu progresso e/ou busca por benefícios próprios por meio da competência, como recompensas, por exemplo. Assim, ao não encontrar espaço na organização para propor colaborações que dêem margem a um crescimento pessoal e profissional, o trabalhador tende a se sentir frustrado e desmotivado, além da falta de controle para reverter a situação, podendo desecadear o estresse organizacional.

Todavia, é primordial que sejam levadas em consideração, novamente, as diferenças individuais, tendo em vista que muitas pessoas tem a necessidade de sensação de controle, seja no trabalho ou em sua vida pessoal (Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Assim, para que os entraves às colaborações dos trabalhadores sejam entendidos enquanto estressores, deve-se considerar que interferem neste processo questões como personalidade e valores individuais dos trabalhadores envolvidos.

Fator 2 – Suporte

O apoio recebido pelo trabalhador por parte da organização pode se mostrar de várias formas seja pelo fornecimento de subsídios materiais necessários para a realização do seu trabalho ou pela promoção de um ambiente cooperativo, por exemplo, ambos apontados na literatura como maneiras de prevenir o estresse no ambiente de trabalho adotadas pelas organizações.

O modelo empírico proposto por este estudo apontou a existência de um fator composto por itens que abrangem este tipo de conteúdo, indicando que escassez de materiais essenciais à realização das atividades e incentivo excessivo à cooperação podem ser entendidos enquanto estressores pelos empregados. Este fator denominado “Suporte” foi dividido em duas facetas, a saber: “Suporte material” e “Excesso de cooperação” discutidas a seguir.

Suporte material

Uma das atribuições do suporte nas organizações diz respeito ao fornecendo de subsídios indispensáveis ao desempenho das atividades de forma adequada por parte dos funcionários, abrangendo, especialmente, questões materiais. Neste sentido, os conteúdos desta faceta composta por 2 itens remetem à escassez de recursos materiais que deveriam ser disponibilizados pela organização que se converte num estressor em potencial para os trabalhadores.

Em consonância com os resultados apresentados que colocam a ausência de suporte material como estressor em potencial, Stacciarini e Tróccoli (2001), numa investigação exploratória para compreender o estresse em diferentes ocupações do enfermeiro, encontraram que um dos aspectos destacados como estressores por estes profissionais dizem respeito às dificuldades enfrentadas diante das condições, materiais e humanas, visualizadas como impróprias para o desenvolvimento do trabalho.

Por sua vez, Coronetti et al. (2006) apresentaram resultados referentes a uma pesquisa sobre o estresse vivenciado pela equipe de Enfermagem que atua em Unidades de Terapia Intensiva (UTI), indicando que a escassez de materiais inerentes ao trabalho emerge como um dos maiores problemas para profissionais (senão o maior), tratando-se de um forte estressor. Isto pode ser explicado pelo fato da ausência de material implicar na necessidade de pausa para solicitação do mesmo e, por conseguinte, na perda de tempo que deveria ser destinado à assistência, ou ainda, na impossibilidade de realização do trabalho, fazendo emergir sentimentos de impotência, irritação e cansaço no profissional.

Excesso de cooperação

A outra faceta deste fator trata da cooperação exacerbada promovida pela organização. Apesar de ser muitas vezes destacada na literatura enquanto uma das formas de evitar o estresse no ambiente de trabalho, alguns estudos apontam que o excesso de cooperação pode gerar obstáculos ao bom desenvolvimento do trabalho pelo profissional. Isto se deve a várias questões, dentre elas, a instauração da morosidade ao solicitar, por exemplo, a aprovação de todos para realização de alguma atividade.

Ainda, pode ser apontada a questão da possível incoerência apresentada por muitas instituições ao solicitar ao sujeito a capacidade de trabalho em equipe e, ao mesmo tempo, estabelecer a cultura de recompensa por desempenho individual (Silva, 2009). Isto pode desenvolver no trabalhador sentimentos de ambigüidade que podem levar à angústia e estresse, dentre outros problemas.

Entretanto, é importante, novamente, destacar que se trata de um estressor em potencial. Desta forma, é necessário que o sujeito avalie enquanto um estímulo aversivo sobre o qual ele não tem controle, para que o mesmo se configure enquanto estressor. Isto se deve ao fato de, para muitas pessoas, ser mais produtivo e/ou prazeroso o trabalho em equipe, não constituindo um estressor.

Fator 3 – Incentivo à Competição

Diante de um mercado cada vez mais competitivo em que as organizações precisam crescer/produzir cada vez mais para se manterem atuantes no mercado, muitas se valem do incentivo à competição no ambiente de trabalho como forma de obtenção de melhores resultados por seus colaboradores.

O fator em questão denominado “Incentivo à competição” e composto por 6 itens trata desta posição das organizações de instaurar a competição entre seus funcionários, bem como, a pressão por alta produção, como formas de obtenção de um maior rendimento. O presente fator não foi dividido em facetas, apresentando itens com altas cargas fatoriais, bem como, alfa de Cronbach de .849, interpretado como bom (Pasquali, 2005).

Segundo os resultados apresentados pelo modelo fatorial, o incentivo exacerbado a esta característica pela organização pode ser interpretado enquanto

um estressor, tendo em vista o excesso de pressão e responsabilidades que são demandadas aos funcionários.

Em consonância com estes achados, Mesquita (1999) defendeu que a estimulação, por parte dos altos níveis da organização, de uma competição intensa entre os empregados pode trazer conseqüências nocivas ao trabalhador e à instituição, ao passo que eleva o nível de tensão e estresse em trabalhadores de todos os níveis hierárquicos, resultado em altos custos para ambos.

A pressão por alta produtividade também pode acarretar graves problemas do tipo. Tem-se que as pressões em função de metas quase sempre intangíveis, prazos cada vez mais curtos e a estimulação da competição acirrada entre trabalhadores da mesma organização têm a capacidade de acarretar estados de enrijecimento muscular e de exaustão que podem evoluir para casos de estresse e *burnout*.

Assim, este fator aponta que ao ser posto sob constante pressão para produção e ser estimulado a uma competição acirrada com os colegas de trabalho pode ser entendido enquanto um estressor em potencial pelos trabalhadores de diversas organizações ao proporcionar ambientes de trabalho bastante tensos.

Fator 4 – Entraves ao crescimento profissional

O último fator apresentado no modelo fatorial diz respeito aos empecilhos colocados pela instituição no que diz respeito ao crescimento profissional, especialmente em se tratando das perspectivas de carreira na organização. Este é composto por 4 itens que envolvem questões como falta de recompensas e desigualdade e falta de oportunidades de promoções na organização.

A expectativa de crescer na organização e, assim, ocupar cargos cada vez mais altos e importantes, recebendo remuneração condizente, em boa parte dos casos, influencia de forma positiva os resultados apresentados pelo trabalhador, ocasionando benefícios a ele mesmo e à sua organização.

Ao perceberem que a organização oferece oportunidades de crescimento na carreira, treinamentos, bem como, compensação e equidade salarial no trabalho os trabalhadores se mostram mais comprometidos (Dias & Moraes, 1994). Por sua vez, ao se depararem com entraves ao desenvolvimento de carreira, como estagnação, promoções inadequadas, baixos salários e recompensas e insegurança no trabalho, os colaboradores estão mais propensos a apresentarem estresse (Cox & Rial-

Gonzáles, 2002), além de desmotivação, baixo desempenho e insatisfação no trabalho.

Desta forma, em consonância com os resultados desta faceta, alguns autores tratam este tipo de problema enquanto um estressor em potencial, particularmente nas organizações que enfatizam a relação entre o desenvolvimento de carreira e a competência ou mérito. Entre eles, Levinson (1978) pontuou que a demora ou estagnação nas promoções pode ser entendida como fonte de estresse em potencial, principalmente em trabalhadores de mais idade, ao possibilitar o desenvolvimento de sintomas de estresse associados a conflitos, ansiedade, insatisfação e insegurança no trabalho.

Fator Geral – Estresse organizacional geral

Conforme apresentado nos resultados, os quatro fatores da Escala de estresse organizacional estavam correlacionados, sinalizando a existência de um fator de segunda ordem denominado “Estresse organizacional geral” que reúne os itens dos quatro fatores anteriores.

Enquanto os quatro fatores (de primeira ordem) permitem investigar mais profundamente o estresse organizacional, focalizando qual (is) estressor (es) em potencial se encontra(m) mais presente(s), o fator Estresse organizacional geral possibilita a obtenção de um escore final único que determina o nível de estresse organizacional. Logo, seu emprego se mostra mais adequado quando se tem necessidade de uma média geral deste tipo de estresse sem maiores aprofundamentos.

Níveis de estresse organizacional percebido na amostra

A versão final, portanto, ficou composta por quatro fatores principais – Decisões organizacionais (n = 17 itens), Suporte (n = 5 itens), Incentivo à competição (n = 6 itens) e Entraves ao crescimento profissional (n = 4 itens) –, totalizando 32 itens. Estes são avaliados por meio de uma escala *Likert* de cinco pontos, em que o escore 0 indica que o item não me afeta negativamente, até o escore 4, indica que o item me afeta completamente, além da alternativa NSA (não se aplica), destinada aos casos em que não se identifica a característica na

organização. Além de um fator de segunda ordem que reúne os itens dos demais fatores principais. Por sua vez, para possibilitar a avaliação do nível de estresse organizacional, os escores de cada fator devem ser obtidos por meio do cálculo da média aritmética.

A média de respostas apresentadas pelos participantes deste estudo indica nível de estresse organizacional geral baixo, apontando que estes trabalhadores lidam relativamente bem com determinadas características da organização à qual estão vinculados. Todavia, muitos trabalhadores apresentaram nível moderado de estresse organizacional geral (118 participantes).

Ainda mais preocupante, alguns sujeitos informaram nível alto de estresse organizacional geral, alegando serem afetados muito/totalmente pelos estressores em potencial apresentados. Estes 8 trabalhadores, possuem média de idade relativamente alta, maioria homens, casados, com mais de 10 anos de trabalho na organização, sem ocupar cargo de chefia e maioria trabalhando em organizações públicas.

Diferente do que ocorre na maioria das pesquisas sobre estresse no Brasil que aponta a mulher como mais vulnerável ao estresse devido a diversos fatores como sobrecargas ligadas ao trabalho, alterações hormonais, gravidez, criação dos filhos, vida afetiva, dentre outros (Lipp & Tanganelli, 2002, Tanganelli, 2003, Calais et al., 2003, Schillings, 2005), na presente pesquisa, aqueles que apresentaram nível de estresse moderado a alto eram, em sua maioria, do sexo masculino.

Apesar do número maior de homens com níveis de estresse elevados neste trabalho, as análises estatísticas não apresentaram diferenças significativas entre os sexos no que diz respeito ao nível de estresse. Logo, o número superior de homens com estresse alto a moderado pode ter relação com a amostra, tendo em vista que 61% da mesma foram compostas pelo sexo masculino.

Em se tratando dos níveis de estresse organizacional da amostra referentes aos fatores de primeira ordem da escala, os fatores com maiores médias foram o 1 (Decisões organizacionais) e 4 (Entraves ao crescimento profissional). Além disto, apresentaram o maior número de sujeitos com níveis moderados e altos de estresse em relação aos fatores. Isto indica a força destes estressores, mostrando-se mais presentes e prejudiciais nas organizações.

Em se tratando do fator geral de segunda ordem, conforme apontado nos resultados, apenas a variável tipo de organização apresentou diferenças

significativas, em que os trabalhadores de organização de economia mista apresentaram valores mais altos de estresse do que as organizações pública e privada. Esta diferença pode ser devido ao caráter desta organização de economia mista, por tratar-se de uma organização altamente hierarquizada, em que os trabalhadores têm que atingir constantes metas altas, dentre outras características apontadas na literatura enquanto estressoras.

Esta diferença em relação ao tipo de organização também foi encontrada nos fatores 1 e 2 (economia mista maior que pública) e 3 (economia mista e privada maiores do que pública). Indicando, novamente, a organização de economia mista como maior estressora que as demais nestes fatores, ao que se sabe, devido ao caráter da própria organização, conforme supracitado. Todavia, este resultado deve ser analisado com cautela tendo em vista a diferença no tamanho dos grupos que pode ter interferido nas análises realizadas.

A variável sexo, tão citada em estudos sobre estresse organizacional, não apresentou diferenças significativas em nenhum dos fatores investigados. No mesmo caminho, idade e tempo de organização também não o fizeram. Tendo em vista o caráter inicial das investigações sobre estresse organizacional, são necessárias maiores estudos com vistas a identificar se os resultados referentes às variáveis socioeconômicas aqui apresentadas podem ser generalizados, além de buscar maiores explicações para os mesmos.

Considerações finais

Nos estudos revisados pelo presente trabalho é destacável a falta de consenso quanto à definição do construto estresse, apesar de quase um século de investigação do mesmo. Trata-se de uma palavra ampla e, muitas vezes, indiscriminadamente utilizada pelo senso-comum, possuindo uma pluralidade de significados, sendo especialmente empregada como causa ou sinônimo de muitos dos problemas que afligem a vida contemporânea.

No âmbito acadêmico, é comum certa dificuldade de compreender e demarcar seus limites conceituais, ocasionando (ou sendo ocasionada por) uma confusão conceitual que envolve este fenômeno. Assim, diversas tentativas de conceituação e delineamentos de modelos teóricos foram propostos e contestados, cada um com suas contribuições e críticas.

Dentre estas contribuições, destaca-se a elaborada por Lazarus e sua equipe de estudos que, a partir da década de 1950, introduziram a noção da importância das diferenças individuais, ao defenderem que a interpretação pessoal de um evento o qualifica enquanto estressor ou não. Propondo, desta forma, a idéia de estressor em potencial e influenciando estudos e modelos teóricos em diversas áreas até a atualidade.

Sabendo que o ser humano emprega uma significativa parcela de seu tempo no trabalho e que a relação estabelecida entre eles exerce forte impacto em sua maneira de pensar e agir, foram identificados na literatura diversos estressores no ambiente de trabalho que afetam negativamente o trabalhador. Neste sentido, grande destaque é conferido à atividade desempenhada pelo empregado, denominado estresse ocupacional, um fenômeno que se faz presente em diversas organizações e categorias profissionais, amplamente reconhecido enquanto um dos principais entraves ao desempenho individual e organizacional (Cartwright & Cooper, 1997; Cooper et al., 2001).

Apesar do crescente interesse neste fenômeno refletindo no crescimento da literatura científica a respeito, importantes autores (Cooper et al., 2001; Ferreira & Assmar, 2008) apontaram a negligência acerca de estudos envolvendo a identificação de características organizacionais enquanto estressores em potencial, apontando a necessidade de clarificar a possível relação entre estas variáveis.

Ainda, tem-se que na literatura sobre estresse no ambiente de trabalho os poucos estudos que abordam características organizacionais costumam investigá-las individualmente enquanto possíveis preditoras do estresse ocupacional, não culminando na investigação de um construto em si. Diante desta realidade, o presente trabalho propôs a delimitação de um conceito denominado estresse organizacional que trata exclusivamente destas características buscando uma compilação dos estudos e orientação para investigações futuras.

O estresse organizacional é aqui definido enquanto um processo em que o indivíduo julga as características da organização a que está vinculado como ameaçadoras e sem controle diante da habilidade de enfrentamento que ele apresenta num certo momento, ocasionando reações de mal estar de diferentes tipos e intensidades.

Sob a luz desta definição proposta, o presente estudo objetivou construir e buscar evidências de validação empírica de uma escala de estresse voltada ao ambiente organizacional que proporcionasse a identificação de características organizacionais como estressores que impactam negativamente o trabalhador.

Diante do estudo de validação realizado, a escala de estresse organizacional (EEO), composta por 32 itens que investigam diversas características organizacionais, exibe uma estrutura fatorial hierárquica com 4 fatores de primeira ordem e 1 de segunda ordem. A escala apresentou qualidades psicométricas satisfatórias, revelando-se uma ferramenta de diagnóstico organizacional de grande valia e de fácil utilização, aplicada em aproximadamente dez minutos. Sua aplicabilidade engloba tanto fins de pesquisa quanto realização de diagnóstico institucional, completando informações advindas de outros instrumentos que avaliam estresse no ambiente de trabalho e possibilitando o desenvolvimento de projetos de intervenção em ambientes organizacionais.

Em pesquisa científica, a EEO pode ser utilizada na investigação do impacto de características organizacionais sobre o estresse no trabalho, bem como, sua relação com outras variáveis da área organizacional, com vistas a proporcionar maiores esclarecimentos e contribuições acadêmicas sobre estas possíveis relações.

Na área de gestão de pessoas, a aplicação da EEO pode contribuir no que diz respeito à captação de informações relevantes acerca da ocorrência de estresse proveniente de características organizacionais, possibilidade não existente em

outros instrumentos. A adoção desta escala, somada a outros instrumentos, pode auxiliar no que diz respeito ao levantamento de necessidades organizacionais, servindo de suporte para o desenvolvimento e estabelecimento de políticas de controle do estresse no trabalho que busquem proporcionar aos trabalhadores (e à própria organização) ambientes mais saudáveis.

Destarte, a EEO contribui para a elucidação inicial acerca deste tão complexo fenômeno dentro das organizações, tendo em vista os problemas que o estresse desencadeia tanto no âmbito individual quanto institucional e social.

Em suma, o presente trabalho cumpriu seu objetivo de apresentar a construção e validação empírica de um instrumento com vistas a avaliar características organizacionais preditoras de estresse no trabalho. Fato importante, tendo em vista que a imensa maioria dos estudos é voltada para o estresse ocupacional, focado nas características da ocupação desempenhada pelo sujeito. Os resultados aqui apresentados revelaram boas características psicométricas, incentivando a continuidade de sua utilização em futuras pesquisas.

Todavia, partindo-se do pressuposto que este trabalho trata de uma pesquisa inicial, devem ser realizados novos estudos com vistas à melhoria e otimização do instrumento. Dentre as melhorias a serem realizadas, uma das principais diz respeito à adoção de uma amostra mais ampliada, que contemple uma maior diversidade de tipos de organização.

Tendo em vista que os resultados apresentados se referem a uma análise fatorial exploratória, é sugerido que novas pesquisas sejam realizadas tratando da análise fatorial confirmatória, com vistas a proporcionar melhorias para o modelo resultante deste estudo. Ainda devem ser realizadas análises referentes à construção de uma escala reduzida para facilitar ainda mais a aplicação do instrumento.

Sugere-se que sejam realizados estudos com instituições que abarquem diferentes profissionais, tais quais professores e trabalhadores da área de saúde. Estas profissões são amplamente apontadas na literatura como mais vulneráveis a quadros de estresse ocupacional, logo, deve-se investigar se o mesmo ocorre no que diz respeito ao estresse organizacional, ou seja, se estes apresentam altos níveis de estresse em relação a características da organização.

Ainda, é recomendado que mais estudos sejam realizados por meio da aplicação deste instrumento com vistas à obtenção de dados que permitam

realização da padronização e comparação com grupos normativos, dentre outras análises, possibilitando o enriquecimento da interpretação dos resultados (Noronha, Primi & Alchieri, 2004).

Diante do acima exposto, conclui-se que os resultados obtidos indicam a evidências de validade empírica para instrumento construído com vistas à identificação de estressores organizacionais em potencial. A EEO torna-se a primeira medida brasileira que trata de características organizacionais desenvolvida e validada para a avaliação de estresse organizacional. Assim, o presente trabalho proporcionou uma grande contribuição no que tange aos esclarecimentos iniciais deste tema ainda pouco explorado.

Referências

- Aamodt, M. G. (2010). *Industrial/organizational psychology: An applied approach*. Belmont: Wadsworth Cengage Learning.
- Abreu, K. L., Stoll, I., Ramos, L. S., Baumgardt, R. A., & Kristensen, C. H. (2002). Estresse ocupacional e síndrome de burnout no exercício profissional da Psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 22 (2), 22-29.
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D. Y. G., & Alam, S. S. (2009). A Study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study. *European Journal of Social Sciences*, 8 (1), 121-131.
- Aldwin, C. M. (1994). *Stress, coping and development: An integrative perspective*. New York: Guilford.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C.S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Angeloni, M. T. (2003). Elementos intervenientes na tomada de decisão. *Ciência da Informação*, 32 (1), 17-22.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491-509.
- Barbieri, J. C., Álvares, A. C. T., & Cajazeira, J. E. R. (2009). Geração de idéias para inovações: Estudos de casos e novas abordagens. *Revista Gestão Industrial*, 5 (3), 01-20.
- Beehr, T. A. (1998). Research on occupational stress: An unfinished enterprise. *Personnel Psychology*, 51 (4), 835-844.
- Beehr, T. A. (1999). *Psychological stress in the workplace*. London: Routledge, 1999.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health and occupational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31 (4), 665-669.

- Benzoni, P. E., Carneiro, B. V., Ribeiro, D. P. S. A., Peres, M. R., & Milaré, R. M. S. A. (2004). Tipologia das pesquisas sobre stress no Brasil. In M. E. N. Lipp (Ed), *Stress no Brasil: Pesquisas avançadas* (pp.205-213) Campinas: Papirus.
- Bianchi, E. R. F. (2009). Escala Bianchi de stress. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 43 (Esp), 1055-1062.
- Boswell, C.A. (1992). Work stress and job satisfaction for the community health nurse. *Journal of Community Health Nursing*, 9 (4), 221-227.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- Buch, K., & Aldrich, J. (1991). O.D. under conditions of organizational decline. *Organizational Development Journal*, 9 (1), 1-5.
- Cabral, J. C. (2009). *Qualidade de vida e fontes de pressão no trabalho de profissionais de cozinha: Um estudo em restaurantes de Belo Horizonte*. (Dissertação de mestrado em Administração não publicada), Faculdade Novos Horizontes, Minas Gerais, Brasil.
- Calais, S. L. (2003). Diferenças entre homens e mulheres na vulnerabilidade ao stress. In M. E. N. Lipp (Ed.), *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: Teoria e aplicações clínicas*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Calais, S. L., Andrade, L. M. B., & Lipp, M. E. N. (2003). Diferenças de sexo e escolaridade na manifestação de stress em adultos jovens. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16 (2), 257-263.
- Camelo, S. H. H., & Amgerami, E. L. S. (2008). Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: Uma análise da literatura. *Ciência, Cuidado e Saúde*, 7 (2), 232-240.
- Canova, K. R. (2008). *Estresse ocupacional e os valores organizacionais: A percepção dos professores de ensino médio da rede pública de ensino do Distrito Federal*. (Dissertação de mestrado em Psicologia não publicada), Universidade Católica de Brasília, Distrito Federal, Brasil.
- Canova, K.R., & Porto, J. B. (2010). O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: Um estudo com professores de ensino médio. *Revista de Administração Mackenzie*, 11 (5), 4-31.

- Caplan, R.D. (1983). Person-environment fit: Past, present and future. In C. L. Cooper (Org.), *Stress research* (pp. 35-78). New York: Wiley.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2004). Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, 9 (3), 499-505.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. London: Sage.
- Cascio, W. F. (2003). Changes in workers, work, and organizations. In I. B. Weiner (Editor-in-chief), *Handbook of Psychology, Volume 12 - Industrial and organizational Psychology* (pp. 401-422). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Cavanaugh, M.A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreaq, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85 (1), 65-74.
- Chen, W., Wong, T. & Yu, T. (2001). Reliability and validity of the occupational stress scale for Chinese off-shore oil installation workers. *Stress and Health*, 17 (3), 175-183.
- Chiariello, C. L., & Eid, F. (2010). Polivalência, politecnicidade e cooperação no debate sobre organização do trabalho. In: *Anais do XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. Rio de Janeiro: Editora da ABEPRO.
- Clarke, S., & Cooper, C. L. (2004). *Managing the risk of workplace stress: Health & safety hazards*. London: Routledge.
- Codo, W., Soratto, L., & Vasques-Menezes, I. (2004). Saúde mental e trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & V. B. Bastos (Eds.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 277-299). Porto Alegre: Artmed.
- Cooper, C. L. (1983). Identifying stressors at work: Recent research developments. *Journal of Psychosomatic Research*, 27, 369-376.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1997). An Intervention strategy for workplace stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 43, 7-16.
- Cooper, C. L., & Dewe, P. (2004). *Stress: A brief history*. Oxford: Blackwell Publishing.

- Cooper, C. L., & Payne, R. L. (2001). *Emotions at work: Theory, research, and applications in management*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Cooper, C.L., & Williams, S. (1994). *Creating healthy work organizations*. Chichester: Wiley.
- Cooper, C.L., Dewe, P.J., & O'Driscoll, M.P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. California: Sage Publications.
- Cooper, C. L., Sloan, S., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator management guide*. London: Thorbay Press.
- Coronetti, A., Nascimento, E. R. P., Barra, D. C. C., & Martins, J. J. (2006). O estresse da equipe de enfermagem na unidade de terapia intensiva: O enfermeiro como mediador. *Arquivos Catarinenses de Medicina*, 35 (4), 36-43.
- Couto, H.A. (1987). *Stress e qualidade de vida dos executivos*. Rio de Janeiro: COP.
- Cox, T., & Rial-González, E. (2002). Work-related stress: The European picture. *European Agency for Safety and Health at Work*, 5, 4-6.
- Cranwell-Ward, J., & Abbey, A. (2005). *Organizational stress*. New York: Palgrave Macmillan.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159-180.
- De Raeve, L., Jansen, N. W., van den Brandt, P. A., Vasse, R., & Kant, I. J. (2008). Interpersonal conflicts at work as a predictor of self-reported health outcomes and occupational mobility. *Occupational & Environmental Medicine*, 66 (1), 16-22.
- Dias, J. M. G., & Moraes, L. F. R. (1994). Preditores do comprometimento organizacional na EMATER-MG. *Temas em Psicologia*, 2 (1), 91-102.
- Doublet, S. (2000) *The stress myth*. Australia: IPSILON Publishing.
- DuBrin, A. J. (2003). *Fundamentos do comportamento organizacional*. São Paulo: Thomson Learning

- Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12 (7), 595–608.
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of Management Review*, 17 (2), 238-274.
- Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). The person-environment fit approach to stress: Recurring problems and some suggested solutions. *Journal of Organizational Behavior*, 11 (4), 293-307.
- Edwards, M. R., & Peccei, R. (2010). Perceived organizational support, organizational identification, and employee outcomes. *Journal of Personnel Psychology*, 9 (1), 17-26.
- Elloy, D.F., & Smith, C.R. (2003). Patterns of stress work-family conflict, role conflict, role ambiguity and overload among dual-career and single career couples: An Australian study. *Cross Cultural Management*, 10 (1), 55-66.
- Elst, T. V., Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2010). The role of organizational communication and participation in reducing job insecurity and its negative association with work-related well-being. *Economic and Industrial Democracy*, 31 (2), 249-264.
- Everly, G. S. (1995). *Innovations in disaster and trauma Psychology*. Maryland: Chevron.
- Evers, A., Frese, M., & Cooper, C. L. (2000). Revisions and further developments of the occupational stress indicator: LISREL results from four Dutch studies. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73 (2), 221-240.
- Fagundes, P. R, Aquino, M. G, & Paula, A. V. (2010). Pré-vestibulandos: Percepção do estresse em jovens formandos do ensino médio. *Akrópolis*, 18 (1), 57-69.
- Faria, M. A. P. (2005). *Qualidade de vida e fatores de pressão em ambientes de comercialização de serviços padronizados e customizados*. (Dissertação de Mestrado Profissional em Administração não publicada), Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil.
- Fernandes, E. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: Como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade.

- Ferreira, M. C., & Assmar, E. M. L. (2008). Fontes ambientais de estresse ocupacional e burnout: Tendências tradicionais e recentes de investigação. In A. Tamayo (Org.). *Estresse e cultura organizacional* (pp.21-73). São Paulo: Casa do psicólogo: All Books.
- Ferreira, L. R. C., & Martino, M. V. F. (2006). O estresse do enfermeiro: Análise das publicações sobre o tema. *Revista Ciências Médicas*, 15 (3), 241-248.
- Ferreira, L. A. A., & Tomei, P. A. (2006). Downsizing e estresse. *Revista Eletrônica de Administração*, Edição 50, 12 (2), 1-23.
- Ferris, G.R., Brouer, R.L., Laird, M.D., & Hochwarter (2010). As conseqüências de percepções da política organizacional como estressor no local de trabalho. In Rossi, A.M., Perrewe, P.L. & Sauter, S.L. (Orgs.), *Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais em saúde ocupacional* (pp.156-166). São Paulo: Atlas.
- Ferris, G. R., Adams, G., Kolodinsky, R. W., Hochwarter, W. A., & Ammeter, A. P. (2002). Perceptions of organizational politics: Theory and research directions. In F. Daiisereau & F. J. Yammarino (Eds.), *Research in multi-level issues, Volume 1, The many faces of multi-level issues* (pp.179–254). Oxford: Elsevier Science.
- Ferris, G.R., Frink, D.D., Galang, M.C., Zhou, J., Kacmar, M.K., & Howard, J.L. (1996). Perceptions of organizational politics: Prediction, stress-related implications, and outcomes. *Human Relations*, 49, 233-266.
- Filgueiras, J. C., & Hippert, M. I. S. (1999). A polêmica em torno do conceito de estresse. *Psicologia Ciência e Profissão*, 19 (3), 40-51.
- Fortes-Burgos, A. C. G., & Neri, A. L. (2008). Estresse no desenvolvimento adulto e na velhice: Uma revisão. *Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano*, 5 (1), 103-114.
- França, A. C. L., & Rodrigues, A. L. (1997). *Stress e trabalho: Guia prático com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- French, J. R. P., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester: Wiley.

- French, J.R.P., Cobb, S., Caplan, R.D., Van Harrison, R., & Pinneau, S.R. (1976). *Job demands and worker health*. A symposium presented at the 84th annual convention of the American Psychological Association, Washington, DC.
- Gilmore, D.C., Ferris, G.R., Dulebohn, J.H., & Harrell-Cook, G. (1996). Organizational politics and employee attendance. *Group and Organizational Management*, 21, 481-94.
- Glina, D., & Rocha, L. (2000). Prevenção para a saúde mental no trabalho. In D. Glina & L. Rocha (Orgs.), *Saúde mental no trabalho: Desafios e soluções* (pp.53-82). São Paulo: VK.
- Goldstein, D. S. & Kopin, I. J. (2007). Evolution of concepts of stress. *Stress*, 10 (2), 109–120.
- González, M. A. A. (2001). *Stress: Temas de psiconeuroendocrinologia*. São Paulo: Robe Editorial.
- González-Morales, M. G., Escamilla, M., Rodríguez, I., Bravo, M. J., & Peiró, J. M. (2007). *Psychometric analysis of an experimental Spanish version of the occupational stress indicator (OSI)*. XIIIth European congress of work and organizational Psychology, Estocolmo (Suécia).
- Gorender, J. (2000). *Brasil em preto e branco*. São Paulo: Editora SENAC São Paulo.
- Guimarães, L. A. M., & McFadden, M. A. J. (1999). Validação para o Brasil do SWS Survey – Questionário sobre estresse, saúde mental e trabalho. In L. A. M. Guimarães & S. Grubits (Orgs.), *Série saúde mental e trabalho* (vol. 1, pp. 153-168). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Gulian, E., Matthews, G., Glendon, A. I., Davies, D. R., & Debney, L. M. (1989). Dimensions of driver stress. *Ergonomics*, 32, 585-602.
- Greenberg, J. S. (1990). *Comprehensive Stress Management*. Dubuque: Wm. C. Brown Publishers.
- Greenberg, J. S. (2002). *Administração do Estresse*. São Paulo: Manole.
- Greenhaus, J. H, & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.

- Grinker, R. R., & Spiegel, J. P. (1945). *Men under Stress*. New York: McGraw-Hill.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250–279.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados* (6ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Hampton, D. R. (1992). *Administração contemporânea*. São Paulo: Makron Books.
- Hart, P., & Cooper C. (2001). Occupational Stress: Toward a more integrated framework. In N. Anderson, D. Ones, H. Sinangil & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational Psychology*. London: Sage.
- Heloani, R. (2006). O trabalho do jornalista: Estresse e qualidade de vida. *Interações*, 12 (22), 171-198.
- Hennessy, D. A., Wiesenthal, D. L., & Kohn, P. M. (2000). The influence of traffic congestion, daily hassles, and trait stress susceptibility on state driver stress: An interactive perspective. *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 5, 162-179.
- Hill, J.D., & Boyle, L.N. (2006) Driver stress as influenced by driving maneuvers and roadway conditions. *Transportation Research Part F*, 10, 177–186.
- Horta, L. R. (2007). *Estresse infantil: Um estudo exploratório com pré-escolares*. (Dissertação de mestrado em Psicologia não publicada). Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, Brasil.
- Hurrell, J. J., Jr., & McLaney, M. A. (1988). Exposure to job stress: A new psychometric instrument. *Scandinavian Journal of Work, Environment, & Health*, 14, 27-28.
- Hurrell, J. J., Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (1998). Measuring job stressors and strains: Where we have been, where we are, and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 368–89.
- Ivancevich, J.M., Matteson, M.T. (1980). *Stress at Work*. Glenview: Foresman, Scott.
- Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance*. Londres: Sage.
- Jex, S. M. (2002). *Organizational psychology: A scientist-practitioner approach*. New York: John Wiley & Sons.

- Jex, S. M., & Crossley, C. D. (2005). Organizational consequences. In Barling J, Kelloway EK & Frone MR (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 575–600). Thousand Oaks: Sage.
- Jex, S. M., Beehr, T, & Roberts, C. K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of Applied Psychology*, 77 (5), 623-628.
- Jones, F.I. & Bright, J. (2001). *Stress: Myth, theory and research*. Harlow, UK: Prentice Hall.
- Jones, B., Flynn, D.M., & Kelloway, E.K. (1995). Perceptions of support from the organization in relation to work stress, satisfaction, and commitment. In Sauter, S.L. & Murphy, L.R. (Eds.). *Organizational risk factors for job stress* (pp. 41-52). Washington, DC: American Psychological Association.
- Justo, A. P., Lipp, & M. E. N. (2010). A influência do estilo parental no stress do adolescente. *Boletim Academia Paulista de Psicologia*, 30 (79), 363-378.
- Kacmar, K.M., & Carlson, D.S. (1997). Further validation of the perceptions of politics sca (POPS): A multisample approach. *Journal of Management*, 23, 627-658.
- Kahn, R.L., Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. In D. Dunnette & L. M. Hough (Eds), *Handbook of industrial and organizational Psychology* (pp. 571–651). Palo Alto: Consulting Psychology Press.
- Karasek, R. A. (1985). *Job Content Questionnaire and users guide*. Los Angeles: University of Southern California, Department of Industrial and Systems Engineering.
- Karasek, R , & Torres, T. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1), 9-26.
- Kasper, K, Meyer, M., & Schmidt, A. (2005). Managers dealing with work-family-conflict: An explorative analysis. *Journal of Managerial Psychology*, 20, 440-46.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *Psicologia social das organizações*. São Paulo: Atlas.
- Kazmi, R., Amijad, S., & Khan, D. (2008). Occupational stress and its effect on job performance: A case study of medical house officers of district Abbottabad. *Journal of Ayub Medical College*, 20 (3), 135-139.

- Khoury, G., & Analoui, F. (2010). How Palestinian managers cope with stress. *Journal of Management Development*, 29 (3), 282-291.
- Lazarus, R. S. (1990). Theory-based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1(1), 3-13.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- Lazarus, R. S. (1995). Psychological stress in the workplace. In R. Crandall & P. L. Perrewé (Orgs.), *Occupational stress: A handbook* (pp. 3-14). Washington, USA: Taylor & Francis.
- Lazarus, R.S (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. London: Free Association Books.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1986). Cognitive theories of stress and the issue of circularity. In M. Appley & R. Trumbull (Eds.), *Dynamics of stress* (pp. 63–80). New York: Plenum.
- Levison, D.J. (1978). *The seasons of a man's life*. New York: A. A. Knopf.
- Lima, S. B. (2003). A comunicação organizacional rompendo barreiras. *Revista. CCEI - URCAMP*, 7 (11), 32-37.
- Lima, M. F. E. M., & Lima-Filho, D. O. (2009). Condições de trabalho e saúde do/a professor/a universitário/a. *Ciências & Cognição*, 14 (3), 62-82.
- Lipp, M .E. N. (1984). Stress e suas implicações. *Estudos de Psicologia*, 3, 5-19.
- Lipp, M. E. N. (1996) *Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupo de risco*. São Paulo: Papyrus.
- Lipp, M. E. N. (2000). *Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Lipp, M. E. N. (2001). Stress emocional: A contribuição de estressores internos e externos. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 28 (6), 347-349.

- Lipp, M. E. N. (2003). O modelo quadrifásico do *stress*. In M.E.N. Lipp (Org.), *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: Teorias e aplicações clínicas* (pp.17–22). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Lipp, M.E.N. (2005). Stress no trabalho: Implicações para a pessoa e para a empresa. In F.P.N. Sobrinho & I. Nassaralla. *Pedagogia institucional: Fatores humanos nas organizações* (pp. 214-236). Rio de Janeiro: Zit Editora.
- Lipp, M. E. N. (2007). Transtorno de adaptação. *Boletim Academina Paulista de Psicologia*, XXVII (001), 72-82.
- Lipp, M. E. N. (2009). Stress and quality of life of senior Brazilian police officers. *The Spanish Journal of Psychology*, 12 (2), 593-603.
- Lipp, M. E. N., & Malagris, L. N. (1998). Manejo de estresse. In B. Rangé (Ed.), *Psicoterapia comportamental e cognitiva* (pp. 279-292). São Paulo: Editorial Psy.
- Lipp, M. E. N., & Tanganelli, M. S. (2002). Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: Diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(3), 537-548.
- Lipp, M. E. N., Arantes, J. P., Buriti, M. S., & Witzig, T. (2002). O estresse em escolares. *Psicologia Escolar e Educacional*, 6(1), 51-56.
- Lipp, M. E. N., Pereira, I. C., Floksztrumpf, C., Muniz, F., & Ismael, S. C (1996). Diferenças em nível de stress entre homens e mulheres na Cidade de São Paulo [Resumos]. In Pontifícia Universidade Católica de Campinas (Org.). *Anais do I simpósio sobre stress e suas implicações* (pp.122). Campinas: PUC-Campinas.
- London, M. (1989). *Managing the training enterprise*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lu, L., Cooper, C. L., Chen, Y. C., Hsu, C.H., Wu, H. L., Shih, J. B., & Li, C. H. (1997). Chinese version of the OSI: A validation study. *Work & Stress*, 11 (1), 79-86.
- Lucarelli, M. D. M., & Lipp, M. E. N. (1999). Validação do inventário de sintomas de *stress* infantil - ISS – I. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 12(1), 71–88.

- Machado, S. S. (2003). *Qualidade de vida e stress de adultos jovens na sociedade contemporânea*. (Tese de doutorado em Psicologia do Desenvolvimento não-publicada), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.
- Magnani, M., & Heberlê, A. L. O. (2010). *Introdução à gestão do conhecimento: organizações como sistemas sociais complexos*. Pelotas: Embrapa Clima Temperado.
- Magnusson, D. (1982). Situational determinants of stress: an interational perspective. In L. Goldberger, & S. Berznitz (Eds.), *Handbook of stress: theoretical and clinical aspects*. New York: Free Press.
- Marques, A. (2004). Câncer e estresse: um estudo sobre crianças em tratamento quimioterápico. *Psicologia Hospitalar*, 2, 1-15.
- Martinez, M. C., & Latorre, M. R. D. O.(2006). Fatores de risco para hipertensão arterial e diabete melito em trabalhadores de empresa metalúrgica e siderúrgica. *Arquivos Brasileiros de Cardiologia*, 87 (4), 471-479.
- Martins, L. M. M., Bronzatti, J. A. G., Vieira, C. S. C. A., Parra, S. H. B., & Silva, Y. B. (2000). Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: Opiniões de enfermeiros de pós-graduação. *Revista da Escola de Enfermagem USP*, 34 (1), 52-8.
- Marturano, E. M., & Gardinal, E. C. (2008). Um estudo prospectivo sobre o estresse cotidiano na 1ª série. *Aletheia*, 27, 81-97.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of *burnout*. In C. L. Cooper (Org.), *Theories of organizational stress* (pp.68-85). Manchester: Oxford University.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), 189-192.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

- Mattenson, M.T., & Ivancevich, J.M. (1987). *Controlling work stress*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Matthews, G., Tsuda, A., Xin, G., & Ozeki, Y. (1999). Individual differences in driver stress vulnerability in a Japanese sample, *Ergonomics*, 42, 401-415.
- McCoy, J.M., & Evans, G. (2005). Physical work environment. In J. Barling, E.K. Kelloway, & M. Frone (Eds), *Handbook of work stress* (pp. 219–245). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Meleiro, A. M. S. (2002). O stress do professor. In M. E. N. Lipp (Org.), *O stress do professor* (pp. 11-27). Campinas: Papirus.
- Melo, B., Gomes, A. R., & Cruz, J. (1997). Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2 (1), 53-71.
- Mendes, A.M. (2008). A organização do trabalho como produto da cultura e a prevenção do estresse ocupacional: O olhar da psicodinâmica do trabalho. In A. Tamayo (Org.). *Estresse e cultura organizacional* (pp. 163-192). São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books.
- Mendes, A. M., & Cruz, R. M. (2004). Trabalho e saúde no contexto organizacional: Vicissitudes teóricas. In A. Tamayo (Org.). *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 39-58). Porto Alegre: Artmed.
- Mesquita, Z. (1999). Para compreender competição e cooperação nas organizações: Reflexões preliminares. *Convergência*, 6(19), 157-173.
- Mignerey, J. (1991). *Uncertainty reduction and organizational entry: An investigation of newcomer communication activity*. (Unpublished dissertation), Kent State University, Kent, Ohio.
- Millward, L.J., Brewerton, & P.M. (2002). Contractors and their psychological contracts. *British Journal of Management*, 10 (3), 253-74.
- Mohr, A. T., & Puck, J. F. (2007). Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs. *European Management Journal*, 25 (1), 25–35.
- Moreira, M. D., & Mello Filho, J. (1992). Psicoimunologia hoje. In J .Mello Filho (Org.), *Psicossomática hoje* (pp.119-51). Porto Alegre: Artes Médicas.

- Morin, A. V. (2001). Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 41 (3), 8-19.
- Morrison, W. E., Haas, E. C., Shaffner, D. H., Garrett, E. S., & Fackler, J. C. (2003). Noise, stress, and annoyance in a pediatric intensive care unit. *Critical Care Medicine*, 31 (1), 11-119.
- Murphy, L. R. & Hurrell, J. J. (1987). Stress measurement and management in organizations: Development and current status. In A. W. Riley & S. J. Zaccaro (Orgs.), *Occupational stress and organizational effectiveness* (pp. 25-51). New York: Praeger
- Murphy, L. R., Hurrell, J. J., Sauter S. L., & Keita, G. P. (1995). *Job stress interventions*. Washington: American Psychological Association.
- Neiva, E. R., Abbad, G., & Tróccoli, B. T. (2010). *Roteiro para análise fatorial de dados*. Brasília: Universidade de Brasília – UnB, Departamento de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1994). *Organizational behavior: Foundations, realities and challenges*. New York: West Publishing Company.
- Noronha, A.P.P., Primi, R., & Alchieri, J.C. (2004). Parâmetros psicométricos: Uma análise de testes psicológicos comercializados no Brasil. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 24, 88-99.
- Nunes, C. O. A. T., & Calais, S. L. (2011). Vulnerabilidade ao estresse no trabalho e percepção de suporte familiar em porteiros: Um estudo correlacional. *Psico-USF*, 16 (1), 57-65.
- O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., & Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review*, 21, 225–253.
- Oliveira-Castro, G. A., Pilati, R., & Borges-Andrade, J. E. (1999). Percepção de suporte organizacional: Desenvolvimento e validação de um questionário. *Revista de Administração Contemporânea*, 3 (2), 29-51.
- Osipow, S. H. (1998). *Occupational stress inventory – Revised edition (OSI-R)*. Professional manual. Odessa: Psychological Assessment Resources.

- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1980). *The occupational environment scales, personal strain questionnaire and personal resources questionnaire, form e-1*. Columbus: Marathon Consulting & Press.
- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1983). *The occupational environment scales, personal strain questionnaire and personal resources questionnaire, form e-2*. Columbus: Marathon Consulting & Press.
- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1987). *Manual for the occupational stress inventory – Research version*. Odessa: Psychological Assessment Resources.
- Ostermann, R. F., Gutiérrez, R. E. (1992). The SWS- survey: Cross cultural assessment of positive/negative mental health and stress variables. [Resumo]. In International Society of Psychology (Org.), XII International Congress of Psychology (p.236). Bruxelas, Bélgica.
- Paschoal, T. (2003). *Impacto dos valores laborais e da interferência família-trabalho no estresse ocupacional*. (Dissertação de mestrado em Psicologia não publicada), Universidade de Brasília, Distrito Federal, Brasil.
- Paschoal, T., & Tamayo, A (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9 (1), 45-52.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2005). Impacto dos valores laborais e da interferência família-trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 21 (2), 173-180.
- Pasquali, L. (1998). Princípios de elaboração de escalas psicológicas. *Revista Psiquiatria Clínica*, 3 (5), 206-213.
- Pasquali, L. (2005). *Análise fatorial para pesquisadores*. Brasília: LabPAM.
- Pasquali, L. (2010). *Instrumentação psicológica: Fundamentos e práticas*. Porto Alegre: ArtMed.
- Paz, M. G. T. (2008). Configurações de poder e estresse nas organizações. In Tamayo, A. (Org.). *Estresse e cultura organizacional* (pp.229-279). São Paulo: Casa do psicólogo: All Books.
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

- Pereira, L. Z. (2005). *Novas perspectivas para abordagem do estresse ocupacional em gerentes: Estudo em organizações brasileiras de setores diversos*. (Tese de Doutorado em Administração não publicada), Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil.
- Pfeffer, J. (1981). *Power in organizations*. Marshfield: Pitman Publishing.
- Pina e Cunha, M., Rego, A., Campos e Cunha, R., & Cabral Cardoso, C. (2004). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora Ra.
- Pinheiro, F. A., & Günther, I. A. (2002). Estresse ocupacional e indicadores de saúde em gerentes de um banco estatal. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho (rPOT)*, 2 (2), 65-84.
- Price, J.L. (1997). Handbook of organizational measurement. *International Journal of Manpower*, 18 (4/5/6), 303-558.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell, J. J. (1997). *Preventive stress management in organizations*. Washington: American Psychological Association.
- Rees, W. D. (1997). Managerial stress – Dealing with the causes, not the symptoms. *Industrial and Commercial Training*, 29(2), 35–40.
- Rees, C.F., & Redfern, D. (2000). Recognising the perceived causes of stress - A training and development perspective. *Industrial and Commercial Training*, 32 (4), 120-127.
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., Maloles, C. M., & König, C. J.(2010) . The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management and Organization*, 40 (1), 74-91.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa social: Métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15 (2), 150-163.
- Robbins, S.P. (2005). *Comportamento organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

- Robertson, I. T., Cooper, C. L., & Williams, J. (1990). The validity of the occupational stress indicator. *Work and Stress*, 4 (1), 29-39.
- Rodrigues, A. (1997). Stress, trabalho e doenças de adaptação. In A. C. L. Franco, & Rodrigues, A.L. (Org.), *Stress e trabalho: Guia prático com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- Rosch, P. J. (1984). The health effects of job stress. *Business and Health*, May issue, 5-8.
- Rousseau, D. M. (1997). Organizational behavior in the new organizational era. *Annual Review of Psychology*, 48, 515-546.
- Sadir, M. A., & Lipp, M. E. N. (2009). As fontes de stress no trabalho. *Revista de Psicologia da IMED*, 1 (1), 114-126.
- Santos, O. S. A. (1994). *Ninguém morre de trabalhar: O mito do stress*. São Paulo: IBCB.
- Santos, J. C., Santos, M. L. C., & Másculo, F. S. (2005). Avaliação das condições de trabalho de operadores de uma central telefônica como fontes desencadeadoras do estresse de trabalho: Um estudo de caso em João Pessoa-PB. *Ação Ergonômica*, 2(2), 31-42.
- Sanzovo, C. É., & Coelho, M. E. C. (2007). Estressores e estratégias de coping em uma amostra de psicólogos clínicos. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 24 (2), 227-238.
- Sauter, S. L., & Murphy, L. R. (2005). Abordagens à prevenção do estresse no trabalho dos Estados Unidos. In A. M. Rossi, P. L. Perrewé & S. L Sauter (Orgs.), *Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion for research and practice: A critical analysis of theory, assessment, research, and interventions*. London: Taylor & Francis.
- Schillings, A. (2005). Processo de estresse em mestrados. (Tese de doutorado em Psicologia não-publicada), Universidade Federal de Santa Catarina , Santa Catarina, Brasil.

- Seaward, B. L. (2009). *Stress – Aprenda a lidar com as tensões do dia-a-dia e melhore sua qualidade de vida*. São Paulo: Editora Novo Conceito.
- Seegers, G., & van Elderen, T. (1996). Examining a model of stress reactions of bank directors. *European Journal of Psychological Assessment*, 12 (3), 212-223.
- Seidl, E. M. F., & Tróccoli, B. T. (2006). Desenvolvimento de escala para avaliação do suporte social em HIV/AIDS. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 22 (3), 317-326.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. New York: New American Library.
- Selye, H. (1993). History of stress concept. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress. Theoretical and clinical aspects* (pp. 7-18). New York: The Free Press.
- Shih, S.-P., Jiang, J. J., Klein, G., & Wang, E. (2011). Learning demand and job autonomy of IT personnel: Impact on turnover intention. *Computers in Human Behavior*, 27 (6), 2301–2307.
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. Cropanzano, & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp. 149-154). Westport: Quorum Books.
- Silva, S. F. L. (2009) Cooperação e visão sistêmica em equipes de trabalho: Uma proposta com jogos cooperativos em tabuleiro. In N. Valencio, M. Siena, V. Marchezini & J. C. Gonçalves (Orgs.), *Sociologia dos desastres: Construção, interfaces e perspectivas no Brasil* (pp. 216-224). São Carlos: RiMa Editora.
- Silva, M. A. D., & De Marchi, R. (1997). *Saúde e qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Editora Best Seller.
- Silva, J. V., Silva Júnior, J. F., Silva, L. P., & Andrade, E. P. (2002). Qualidade de vida e as conseqüências do estresse nas organizações. In Anais eletrônicos do Congresso Nacional de Excelência em Gestão -Universidade Federal Fluminense – Escola de Engenharia – LATEC. Niterói, Rio de Janeiro.

- Silva Júnior, D. I., & Ferreira, M. C. (2007). Escala para avaliação de estressores ambientais no contexto off-shore oil (EACOS). *Avaliação Psicológica*, 6 (2), 139-146.
- Silva Júnior, D. I., & Ferreira, M. C. (2009). A predição do burnout em trabalhadores off-shore-oil. *Estudos*, 36 (1/2), 75-93.
- Sinha, S., & Khan, M. H. R. (2006). Occupational stress and its relation to psychiatric symptomatology among coal miners. In A. Hussain & M.I. Khan (Orgs.), *Recent trends in human stress management*. New Delhi: Global Vision Publishing House.
- Siqueira, M. M. M. & Gomide Jr., S., (2004). Vínculo do indivíduo como trabalho e com a organização. In A. V. B. Bastos, J. E. Borges-Andrade, & J. C. Zanelli (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 300-328). Porto Alegre: Artmed.
- Sisto, F. F., Baptista, M.N., Noronha, A. P. P. & Santos, A. A. A. (2007). *Escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho (EVENT)*. São Paulo: Editora Vetor.
- Smith, V. (1997). New forms of work organization. *Annual Review of Sociology*, 23, 315-339.
- Smith, A. L. (2009). *Occupational self-efficacy and role ambiguity as major determinants of job satisfaction among employees of housing finance agencies*. (Unpublished Dissertation of doctorate), College of Education and human development, University of Louisville, Kentucky, United States Of America.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W.C. Borman, D.R. Ilgen, & R.J. Klimoski (Eds.), *Handbook of Psychology, Vol. 12, Industrial and organizational Psychology* (pp. 453–491). Hoboken: Wiley.
- Sparks, K., & Cooper, C.L. (1999). Occupational differences in the work-strain relationship: Towards the use of situation specific models. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 72, 219-29.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4), 356–367.

- Spielberger, C. D. (1994). *Professional manual for the job stress survey (JSS)*. Odessa: Psychological Assessment Resources.
- Spielberger, C. D., & Reheiser, E. C. (1995). Measuring occupational stress: The job stress survey. In R. Crandall & P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational stress: A handbook* (pp. 51-69). Washington: Taylor & Francis.
- Stacciarini, J. M. R., & Tróccoli, B. T. (2000). Instrumento para mensurar o estresse ocupacional: Inventário de estresse em enfermeiros (IEE). *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 8(6), 40-49.
- Stacciarini, J. M. R., & Tróccoli, B. T. (2001). O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 9 (2), 17-25.
- Stacciarini, J. M. R., Tróccoli, B. T. (2002). Estresse ocupacional. In A. M. Mendes, L. O. Borges, & M. C. Ferreira (Orgs.), *Trabalho em transição, saúde em risco* (pp. 187-205). Brasília: Universidade de Brasília.
- Steiler, D., & Paty, B. (2009). Developing a French version of the occupational stress indicator (OSI). *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 59 (2), 113–122.
- Stella, M. I. J., Rossetto, M. A. C., Hames, S. L., Antonini, P., Rossetto Jr., J. A., & Coelho, A. C. P. (1999). O capital emocional como recurso de enfrentamento das psicopatologias do trabalho. *Psiquê*, 4 (2), 16-23.
- Stoner, J. (1985). *Administração*. Rio de Janeiro: Prentice Hall Brasil.
- Stoter, A. (1997) *De communicerende organisatie: Communicatie in relatie tot organisatieverandering [The communicating organization: Communication in relationship with organizational change]*. Utrecht: Lemma.
- Suehiro, A. C. B., Santos, A. A. A., Hatamoto, C. T., & Cardoso, M. M. (2008). Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do programa de saúde da família. *Boletim de Psicologia*, 58 (129), 205-218.
- Sutherland, V. J. (2005). An organizational approach to stress management. In A. G. Antoniou, & C. L. Cooper (Orgs.), *Research companion to organizational health Psychology* (pp.198-208). Northampton: Edward Elgar.

- Sutherland, V.J., & Cooper, C.L. (1992). Job stress, satisfaction and mental health among general practitioners before and after introduction of a new contract. *British Medical Journal*, 304, 1545-1548.
- Sutherland, V.J., & Cooper, C.L. (1996). Stress in the off-shore oil and gas exploration and production industries: An organizational approach to stress control. *Stress Medicine*, 12 (1), 27-34.
- Swan, J. A., Moraes, L. F. R., & Cooper, C. L. (1993). Developing the occupational stress indicator (OSI) for use in Brazil: A report on the reliability and validity of the translated OSI. *Stress and Health*, 9(4), 247-453.
- Tamayo, M. R. (2008). Burnout: Aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In A. Tamayo (Org.) *Estresse e cultura organizacional* (pp.75-105). São Paulo: Casa do Psicólogo, All Books.
- Tamayo, A., Lima, D., & da Silva, A. (2002). *Impacto do clima organizacional sobre o estresse no trabalho*. Trabalho apresentado no XXVI Encontro Nacional da ANPAD, Salvador, Bahia.
- Tanganelli, M. S. (2003). O treino do controle do stress aplicado a mulheres. In Lipp, M. (Org.), *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: Teoria e aplicações clínicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo,
- Tansky, J. W., & Cohen, D. J. (2001). The relationship between organizational support, employee development, and organizational commitment: An empirical study. *Human Resource Development Quarterly*, 12 (3), 285-300.
- Tarrant, T., & Sabo, C. E. (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nursing Administration Quarterly*, 34 (1), 72-82.
- Travers, C. J., & Cooper, C.L. (1996). *Teachers under pressure: Stress in the teaching profession*. London: Routledge.
- Trimpop, R., Kirkcaldy, B., Athanasou, J., & Cooper, C. (2000). Individual differences in working hours, work perceptions and accident rates in veterinary surgeries. *Work and Stress*, 14, 181–188.
- Tucker, D.J., Singh, J., Meinhard, A.G., & House, R.J. (1988). Ecological and institutional sources of change in organizational populations. In G.R. Carroll

- (Ed.), *Ecological models of organizations* (pp. 127-52). Ballinger, Cambridge, MA.
- Vagg, P. R., & Spielberger, C. D. (1998). Occupational stress: Measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology, 4*, 294-305.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research, *Work & Stress, 13*, 87-114.
- Vasconcellos, E. G. (1992). O modelo psiconeuroendocrinológico de stress. In: L. Seger (Ed.) *Psicologia e Odontologia: Uma abordagem integradora* (pp. 25-47). São Paulo: Livraria Santos.
- Vasconcellos, E. P. G., & Hemsley, J. R. (2002). *Estrutura das organizações: Estruturas tradicionais, estruturas para inovação e estrutura matricial*. São Paulo: Thomson Learning.
- Vigoda, E. (2000). Organizational politics, job attitudes, and work outcomes: Exploration and implications for the public sector. *Journal of Vocational Behavior, 57*, 326-347.
- Vilela, M. V. (1996). Sintomas e fontes de stress em escolares de 1ª a 4ª séries. In M. E. N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre stress no Brasil* (pp. 255-274). Campinas: Papirus.
- Vischer, J. C. (2007). The effects of the physical environment on job performance: towards a theoretical model of workspace stress. *Stress and Health, 23*, 175–184.
- Wagner III, J. A., & Hollenbeck J. A. (1999). *Comportamento organizacional: Criando vantagem competitiva*. São Paulo: Saraiva.
- Zanelato, L. S. (2008). *Manejo de stress, coping e resiliência em motoristas de ônibus urbano*. (Dissertação de Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem não publicada), Universidade Estadual Paulista, São Paulo, Brasil.
- Zanelli, J. C. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: Compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed.

Zanelli, J. C., Silva, N. (1996). *Programa de preparação para aposentadoria*. [S.l.]: Insular.

Zautra, A. (2003). *Emotions, stress, and health*. New York: Oxford University Press.

Anexo

Anexo 01



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA SOCIAL, DO TRABALHO E DAS ORGANIZAÇÕES

Prezado (a) funcionário (a),

Esta é uma pesquisa vinculada à Universidade de Brasília, como dissertação de mestrado, com a finalidade maior de produzir conhecimentos que possam apoiar a gestão das organizações a alcançar os objetivos das mesmas sem comprometer o bem-estar dos seus membros colaboradores.

As informações fornecidas por você são **SIGILOSAS**, serão encaminhadas diretamente para a equipe de pesquisadores e analisadas em conjunto com as informações dos demais funcionários. Sinta-se à vontade para responder às questões. **Não há respostas certas nem erradas**, o importante é sua opinião sincera. Por favor, **responda todos os itens deste questionário**.

Abaixo estão listadas frases indicando possíveis características da organização em que você trabalha. Utilizando um dos códigos abaixo, quando a sentença caracterizar sua organização, indique o quanto ela o afeta negativamente, ou seja, o quanto lhe causa desconforto. Nos casos em que a característica não estiver presente na organização, assinale “não se aplica”.

Não me afeta	Me afeta pouco	Me afeta razoavelmente	Me afeta muito	Me afeta totalmente	Não se aplica
0	1	2	3	4	NSA

Na minha organização,		0	1	2	3	4	NSA
1	As decisões são tomadas sem levar em consideração as sugestões dos funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
2	As decisões organizacionais não são cumpridas pelos gestores.	0	1	2	3	4	NSA
3	Pessoas que não pertencem à organização influenciam o seu curso.	0	1	2	3	4	NSA
4	A insegurança no emprego é promovida.	0	1	2	3	4	NSA
5	Os funcionários não são informados com a antecedência necessária sobre mudanças a serem implantadas.	0	1	2	3	4	NSA
6	A burocracia é uma constante.	0	1	2	3	4	NSA
7	A falta de recursos atrapalha o bom andamento da instituição.	0	1	2	3	4	NSA
8	As propostas inovadoras não são bem vistas.	0	1	2	3	4	NSA
9	O crescimento na carreira não é favorecido.	0	1	2	3	4	NSA

<i>Na minha organização,</i>		0	1	2	3	4	NSA
10	Os funcionários comprometidos não são recompensados.	0	1	2	3	4	NSA
11	O coletivismo dificulta o processo de tomada de decisão.	0	1	2	3	4	NSA
12	A competição entre os funcionários é estimulada.	0	1	2	3	4	NSA
13	A rigidez das regras atrapalha as ações dos funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
14	A falta de competitividade com outras organizações impede seu crescimento.	0	1	2	3	4	NSA
15	Os gestores não contestam as decisões organizacionais.	0	1	2	3	4	NSA
16	A criatividade é incentivada, mas erros não são tolerados.	0	1	2	3	4	NSA
17	Mudança de gestores compromete a continuidade de políticas organizacionais.	0	1	2	3	4	NSA
18	Elementos de fora dela influenciam seu cotidiano.	0	1	2	3	4	NSA
19	A contratação e a demissão de pessoal são constantes.	0	1	2	3	4	NSA
20	A divulgação de informações sobre decisões é deficiente.	0	1	2	3	4	NSA
21	Não são disponibilizados os materiais de trabalho necessários.	0	1	2	3	4	NSA
22	Não há espaço para propor inovações.	0	1	2	3	4	NSA
23	A ineficácia da comunicação formal gera bastantes boatos.	0	1	2	3	4	NSA
24	Os desempenhos não são utilizados para diferenciar os funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
25	Os empregados não conseguem fazer carreira.	0	1	2	3	4	NSA
26	As ideias inovadoras propostas pelos funcionários são reprimidas.	0	1	2	3	4	NSA
27	Os trabalhadores que apresentam constante desempenho abaixo do esperado não são demitidos.	0	1	2	3	4	NSA
28	A competição entre setores é promovida.	0	1	2	3	4	NSA
29	A competição com outras organizações atrapalha o funcionamento interno.	0	1	2	3	4	NSA
30	Os padrões de comportamento enraizados dificultam as mudanças.	0	1	2	3	4	NSA
31	A hierarquia dificulta a agilidade nas decisões.	0	1	2	3	4	NSA
32	A pressão por alta produção é uma cobrança a todos.	0	1	2	3	4	NSA
33	O excesso de informações disponibilizadas atrapalha o andamento do trabalho.	0	1	2	3	4	NSA
34	As decisões são impostas pela chefia.	0	1	2	3	4	NSA
35	A solidariedade exacerbada dificulta o desenvolvimento das atividades.	0	1	2	3	4	NSA

<i>Na minha organização,</i>		0	1	2	3	4	NSA
36	A total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca.	0	1	2	3	4	NSA
37	As oscilações do ambiente externo influenciam a dinâmica organizacional.	0	1	2	3	4	NSA
38	A comunicação entre os setores é deficitária.	0	1	2	3	4	NSA
39	O aumento de produtividade não é reconhecido.	0	1	2	3	4	NSA
40	Os empregados não conseguem implementar mudanças significativas.	0	1	2	3	4	NSA
41	A cooperação é mais valorizada do que a competição.	0	1	2	3	4	NSA
42	As decisões organizacionais são centralizadas pela chefia.	0	1	2	3	4	NSA
43	Oscilações no seu tamanho fazem parte da realidade.	0	1	2	3	4	NSA
44	Informações relevantes sobre diversos assuntos não são divulgadas.	0	1	2	3	4	NSA
45	A ocupação de determinados cargos é feita por indicação e não por competência.	0	1	2	3	4	NSA
46	A inconsistência nas práticas de gestão faz parte do cotidiano.	0	1	2	3	4	NSA
47	Os recursos materiais necessários para o cumprimento das tarefas não são disponibilizados.	0	1	2	3	4	NSA
48	O excesso de controle impede a liberdade de ação.	0	1	2	3	4	NSA
49	Não há igualdade de oportunidades para os funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
50	Os gestores obedecem cegamente às decisões tomadas.	0	1	2	3	4	NSA
51	A retenção de informações entre os setores é uma prática comum.	0	1	2	3	4	NSA
52	Poucas perspectivas de crescimento profissional são promovidas.	0	1	2	3	4	NSA
53	A competição é mais valorizada que a cooperação.	0	1	2	3	4	NSA
54	Os funcionários não participam de processos decisórios.	0	1	2	3	4	NSA
55	Os boatos são mais fortes do que a comunicação formal.	0	1	2	3	4	NSA
56	Os empregados que não produzem conforme o esperado são punidos.	0	1	2	3	4	NSA
57	Os gestores ordenam, mas não cumprem as normas estabelecidas.	0	1	2	3	4	NSA
58	A competição no ambiente de trabalho é incentivada.	0	1	2	3	4	NSA
59	As decisões só são tomadas com a aprovação de todos.	0	1	2	3	4	NSA
60	Faltam informações oficiais acerca das decisões tomadas.	0	1	2	3	4	NSA

Para finalizar, preencha alguns dados complementares. Lembre-se: Não é preciso se identificar!

- 1) **Idade:** _____ anos 2) **Sexo:** () Masculino () Feminino
- 3) **Escolaridade:** () Ensino fundamental completo () Ensino médio completo
 () Cursando ensino superior () Ensino superior completo
 () Pós-Graduação
- 4) **Estado civil:** _____
- 5) **Há quanto tempo você trabalha nesta organização?** _____ anos
- 6) **Você é funcionário:** () Efetivo () Terceirizado () Comissionado
- 7) **Exerce cargo de chefia?** () Sim () Não

Muito obrigada pela sua colaboração!!!