

OMNIA SAÚDE

Faculdades Adamantinenses Integradas (FAI)
www.fai.com.br

DORTA, Adriana Alves; TANJI, Jéssica Tiemi; SOUZA, Jhanislei da Rocha de; NEVES, Sandra Elaine Mandelli; DAMICO, Vanessa; MORENO, Bruno Stramandinoli. Trabalho e saúde: reflexões sobre as estratégias de enfrentamento do trabalhador. *Omnia Saúde*, v.9, n.2, p.28-44, 2012.

Recebido em: 15/08/2012

Revisado em: 10/12/2012

Aceito em: 22/02/2013

TRABALHO E SAÚDE: REFLEXÕES SOBRE AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DO TRABALHADOR

WORK AND HEALTH: REFLECTIONS ON THE COPING STRATEGIES OF THE WORKER

**Adriana Alves Dorta
Jéssica Tiemi Tanji
Jhanislei da Rocha de Souza
Sandra Elaine Mandelli Neves
Vanessa Damico**

Graduação em Psicologia (FAFIJAN)

Bruno Stramandinoli Moreno

Mestre em Ciências da Motricidade (IB/UNESP)

RESUMO

A partir do trabalho o homem mantém relações necessárias para sua sobrevivência, pois é algo que se encontra intimamente arraigado à sua condição humana. Se por um lado é possível identificar satisfação pela transformação da natureza naquilo que se necessitava, por outro, o trabalho assume, em muitos momentos uma condição torturante ou pelo menos desprazerosa diante do modo como se estabelece. A presente reflexão teórica acerca do estresse e suas consequências causadas pelo trabalho, o *burnout* designado como a doença do trabalhador, e estratégias de enfrentamento (*coping*) salientando o seu papel como fomento na saúde do trabalhador e a qualidade de vida. Através do resgate teórico foi possível estabelecer um entendimento sobre essas temáticas, de forma que, diante das mais variadas profissões, foi constatado diferentes situações que pode afetar de maneira negativa o trabalhador conforme suas particularidades vivenciais e que o *coping* pode se manifestar de diferentes formas e sempre objetivo será a qualidade de vida do indivíduo.

Palavras-chave: Saúde do Trabalhador; Estratégias de Enfrentamento; Trabalho.

ABSTRACT

From the working man maintains relations necessary for their survival, it is something that is closely rooted in the human condition. On one hand it is possible to identify satisfaction with the transformation of nature in what is needed, on the other, the work takes on many torturous moments a condition or at least unpleasant at the way it lays. This theoretical reflection on stress and its consequences on job burnout designated as the worker's illness, and coping strategies (*coping*) underlining its role as promoting the health of workers and the quality of

life. Through the redemption was possible to establish a theoretical understanding of these issues, so that, given the kinds of jobs we found different situations that can adversely affect the worker as their particular experiential and coping may be manifested in different forms and goal is always the quality of life of the individual.

Keywords: Worker health; Coping Strategies, Work.

INTRODUÇÃO

A Relação do Homem e o Trabalho

Diante da diversidade da natureza o homem apropria-se do que necessita e transforma. Assim nesse sentido, o trabalho é o que o diferencia dos outros animais, sendo fundamento da vida humana (ENGELS, 1876). Nota-se que da apropriação de recursos constrói-se produtos onde são atribuídos valores a partir das relações humanas que se estabelecem. Esses valores, segundo Codo (1995) são atribuídos perante os esforços de trabalho que o indivíduo direciona à natureza.

Desta forma, segundo os autores acima, pode-se dizer que o trabalho propicia momentos onde o indivíduo se identifica com aquilo que produz ao mesmo tempo em que viabiliza relações com outros, ocorrendo de maneira saudável no sentido de não haver sofrimento. No entanto, percebe-se que nos dias atuais o trabalho vem sendo muitas vezes banalizado, levando os indivíduos ao adoecimento, não permitindo que esses se identifiquem com aquilo que fazem. O trabalho vem ocorrendo apenas por necessidade não havendo espaço para o prazer. Pode-se constatar isso a partir da chamada Síndrome de Burnout que será retratado nesse trabalho de maneira mais detalhada logo à frente.

Codo (1995) afirma que o homem produz sua existência a partir do trabalho que desenvolve, se transformando ao mesmo tempo em que é transformado, passando a ser um “Ser histórico”. Neste momento é importante dar ênfase à perda de significado que muitas vezes ocorre no exercício do trabalho. É quando o trabalho passa a ser alienado. Há uma cisão entre pensamento e ação. O homem apenas executa a tarefa, não colocando aquilo que é de sua característica ao trabalho que presta.

Ainda sobre o trabalho realizado pelo homem, pode-se dizer que esse possui duas formas antagônicas de ser percebido. “É que o trabalho é ao mesmo tempo criação e tédio, miséria e fortuna, felicidade e tragédia, realização e tortura dos homens”, de acordo com Codo (1995, p. 9). O mesmo autor diz que a relação do trabalho com o homem possui diversas implicações, estas que podem acarretar efeitos colaterais como: estresse, fadiga, depressão, entre outras, ao mesmo tempo em que pode proporcionar realização pessoal.

Em referência ao dito acima, é necessário dar relevância às relações de trabalho e a forma com que esse vem sendo realizado nas organizações, pois muitas vezes devido à exigência do mercado, esquece-se do valor que as pessoas possuem importando apenas o que elas produzem. Assim se estabelece a diferenciação das perspectivas sobre o trabalho. O trabalho tomado como algo livre para ser desempenhado, pode ser visto como prazeroso pelo trabalhador. Logo, o trabalho implantado em uma linha de produção com exigências relativas a metas, torna-se desgastante e torturante.

Dentro dessas nuances deve-se lançar um olhar atento e aguçado às reações do indivíduo em suas relações de trabalho. Levando em consideração as multideterminações em que o homem está envolvido, vê-se que diante de suas relações com o mundo, reage de maneira particular também nas relações de trabalho.

O trabalho hoje acaba por apropriar-se da vida do indivíduo tendo este que estar implicado diariamente para assim suprir suas necessidades básicas, não sabendo muitas vezes identificar a exigência exacerbada que o trabalho lhe impõe.

Nota-se que atualmente, as pessoas não se dão conta de aspectos como saúde e qualidade de vida. Costa (2004) aponta que movidos pelo mercado capitalista, indivíduos incluindo o próprio trabalhador, se veem envolvidos no dito consumismo. Este ato na maioria das vezes está diretamente ligado a influências da mídia e publicidade que de certa forma “seduzem os consumidores” levando-os a crerem que necessitam de objetos como carros, celulares, roupas, sapatos, entre outros artefatos da moda em determinada época.

Assim, nessa ânsia de obtenção desses objetos, os trabalhadores se veem obrigados a se sacrificarem em longas jornadas de trabalho no intuito de se satisfazerem. Acabam ultrapassando seus limites psicofísicos, gerando conseqüentemente o seu adoecimento.

Sato e Bernardo (2005) apontam que frente a grande rotatividade de pessoas no mercado de trabalho, o desemprego é um fator importante que faz com que os trabalhadores aceitem condições de trabalho precárias e suportem pressões por parte das chefias. É nesse sentido que ocorre a alienação por parte do indivíduo, onde este deixa de lado seus princípios e subjetividade para prostrar-se a uma vida de trabalho explorado. Esquece-se da vida além do trabalho, ou seja, aqueles momentos que lhe propicia prazer e conforto. Desta forma, o indivíduo trabalha não apenas no tempo em que fica na organização, levando o trabalho para a casa, e permanecendo completamente ligado a ele.

Em contrapartida aos tempos em que o trabalho era visto apenas como atividade de escravos, Enriquez (1997) fala sobre uma nova perspectiva do trabalho que se funda na ideia de que este torna o homem que o pratica, digno, honroso, merecedor dos direitos, caracterizando uma sociedade puramente movida pelo trabalho, onde até mesmo os indivíduos denominados operários se importam de forma clara à atividade: “Estes, mesmo que frequentemente alienados e explorados, vão justamente reivindicar o trabalho como elemento constitutivo e fundamental da sua personalidade” (ENRIQUEZ, 1997, p. 71).

Considera-se a partir disso que exista uma estreita relação entre identidade e trabalho. Os indivíduos se encontram tão imersos ao trabalho que não separam vida profissional de vida pessoal, fazendo descrições de si a partir daquilo que fazem enquanto trabalhador. Ocorre assim a perda de identidade. Ao refletir sobre os efeitos colaterais desta situação, vê-se que, se esse indivíduo perde o emprego ao qual utiliza como referência de sua identidade, o mesmo não saberá mais sobre sua constituição.

É a partir dessa identificação, tida como totalidade do indivíduo, que se pode discorrer sobre o trabalho como fonte de adoecimento do trabalhador. Primeiramente, vê-se que na sociedade atual o que se objetiva é sempre o lucro. Segundo o autor acima, cada vez mais se fala em emprego ao invés de trabalho, ou seja, o trabalho que antes era o provedor da liberdade se transforma em “[...] uma tarefa a ser feita, com um salário fixo, mesmo que essa remuneração não seja interessante” (ENRIQUEZ, 1997, p. 73). O trabalhador que agora passa a ser

empregado vê a atividade que executa como uma forma de subsistência. A organização que emprega o indivíduo visando o lucro efetivo da empresa sem se comprometer com a qualidade de vida de seu colaborador, acaba por usar da “psicologização” como dito pelo autor, onde a organização responsabiliza o indivíduo por se manter empregável, o culpabilizando por qualquer “eventualidade” de dispensa que venha a ocorrer. Assim percebe-se a pressão que ocorre sobre o indivíduo para que se dedique ao máximo ao trabalho que mantém sua sobrevivência.

A partir do que foi apresentado acima, vê-se que o trabalho não é visto por parte da sociedade como aquele que está além dos padrões, mas sim o prestador de trabalho que não é flexível o suficiente para dar conta da tarefa que lhe é exigido. Nesta vertente infere-se que o problema está na forma com que se pensa o trabalho hoje, e até onde se deve chegar para exercício da atividade.

Compreende-se que o sujeito se vê executando uma tarefa muitas vezes repetitiva e cansativa, durante várias horas do dia, não podendo sair dessa situação que o esgota por ser a única forma de suprir suas necessidades básicas de alimentação, vestuário e moradia, ou seja, o trabalhador aceita a situação para que não seja substituído por outro ou até mesmo por uma máquina. Busca crescer cada vez mais, capacitando-se para ser “melhor” que o outro, para conseguir atingir o perfil demandado pela vaga já que o trabalho que era feito por vários funcionários, agora é prestado apenas por um.

Diante dessa situação pode haver a constatação do adoecimento dos indivíduos. É o que diz Zanelli (2010), sobre as ameaças de desemprego que se fazem constantes e que acabam por colocar o trabalhador em risco de adoecimento a partir do sofrimento que vivencia. É nessas circunstâncias em que o adoecimento mental se faz presente. Altas cobranças por parte das chefias para com os empregados ao mesmo tempo em que esses últimos possuem pouca ou nenhuma autonomia para execução plena do trabalho.

Mueller e Lohr (2006) citam uma pesquisa realizada com médicos e enfermeiros onde se percebeu que médicos obtinham menores índices de estresse que enfermeiros. Eles atribuíram essa divergência ao grau de autonomia dos profissionais, ou seja, enfermeiros se tornavam mais estressados por terem menos autonomia em realizar seu trabalho que os médicos. A partir dessa informação pode-se entender que quando os trabalhadores possuem maior liberdade para executar suas tarefas, conseqüentemente a satisfação se torna mais aparente, assim como as relações interpessoais se tornam mais confortáveis. Nessas circunstâncias os autores apontam que o trabalhador não sofre, não se aflige. Por outro lado, quando essa autonomia não é dada, há uma falta de controle sobre as tarefas onde o trabalhador perde a confiança na execução de seu trabalho, gerando assim descontentamento.

Assim, compreende-se que o conjunto de exigências das condições a qual está inserido, juntamente com a falta de liberdade para o exercício das atividades, pode levar o trabalhador a um nível de tensão elevada chegando ao sofrimento do estresse.

O Trabalho como Causador do Estresse

Segundo Lipp citada por Mueller e Lohr (2006), o estresse pode ser caracterizado como o processo de reações que acarretam modificações no indivíduo de maneira física e psicológica. É pertinente salientar que o estresse pode ser ocasionado por vários fatores, passando assim a possuir vários tipos.

Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004, p. 282) definem o estresse como “um estado intermediário entre a saúde e a doença, passa a ser um possível indicador das consequências do trabalho sobre os trabalhadores, que podem estar sofrendo em decorrência das condições e características de sua atividade”, ou seja, o estresse pode ser visto como algo consequente das condições de trabalho vivenciadas pelo indivíduo.

Segundo Zanelli (2010), pode-se apontar alguns fatores ligados ao ambiente de trabalho que propiciam o estresse do empregado. São os fatores: altas metas de produção ou exigência de qualidade na execução da tarefa, baixo reconhecimento profissional, pouca autonomia na organização referente ao planejamento e desempenho da tarefa, longos períodos de serviço, falta de segurança no ambiente de trabalho, relações de competitividade com outros empregados, entre outros.

Vê-se, portanto, que diante de um trabalho que exija demais e que vá contra os valores pregados pelo indivíduo, torna-se torturante e sem significado, ou seja, estressante. Isso acaba por se tornar um círculo vicioso onde o empregado cada vez mais se encaminhará para o esgotamento já que “o stress emocional excessivo desencadeia uma ação metabólica que afeta a produção de hormônios, entre eles adrenalina, cortiços e muitos outros os quais afetam todo o funcionamento do ser humano” (LIPP, 2001, p. 111). Gera-se assim, uma diminuição da capacidade de raciocínio, concentração, em confluência a patologias físicas como: câncer, hipertensão arterial, diabetes, entres outros. Entra em cena o alto consumo de remédios que na maioria das vezes propiciam “soluções” em curto prazo.

Segundo Lipp citada por Rossetti et al (2008), o estresse pode ser descrito em quatro fases, que são elas: fase de alerta; fase de resistência, fase de quase exaustão e a fase de exaustão. Segue as características de cada fase no quadro 1.

Quadro 1: Fases do estresse

1ª Fase de alerta	Fase dita positiva. Nesta fase as pessoas possuem dificuldade de dormir, libido sexual alta, é produtiva e criativa. Sensações corporais de tensão, taquicardia, sudorese, inibição de apetite e sono, respiração ofegante. Humor eufórico, mas pode apresentar irritabilidade devido à tensão física e mental.
2ª Fase de resistência	Nesta fase a pessoa lida com os estressores. O sono é normalizado, mas a libido sexual abaixa. Produtividade e criatividade voltam ao usual, ideias ficam escassas. Sensação corporal de cansaço, memória falha, impressão de se estar doente. O humor é voltado para os estressores, tornando-se tedioso.
3ª Fase de quase exaustão	Nesta fase a pessoa tem insônia e a libido sexual desaparece. Diminui a produtividade e criatividade, a pessoa da conta apenas da rotina. Sensações corporais de cansaço e desgaste, a memória é afetada, doenças são frequente e há ansiedade. Humor baixo.
4ª Fase de exaustão	Nesta fase a pessoa não dorme, não há libido sexual. No trabalho não produz, não há interesse. Cansado e desgastado, aparecem doenças graves como: diabetes, pressão alta, enfarte, entre outros. Necessita de ajuda médica para lidar com os estressores. A pessoa se exclui da sociedade, é apática, alguns apresentam desejo de morrer.

Fonte: Adaptado de Rossetti et al (2008).

Nota-se a partir das informações acima, o quão grave e prejudicial pode se apresentar o estresse na vida do trabalhador como um todo, ou seja, o estresse causado pelas condições de trabalho pode se estender a prejuízos não somente na vida profissional, mas também na pessoal, social, já que afeta o emocional e físico do indivíduo.

Burnout: A Doença do Trabalhador

Em referência ao estresse excessivo podemos discorrer sobre a Síndrome de Burnout. Bittencourt (2011, p.24) cita o estresse dizendo que: “Sete em cada dez brasileiros reclamam de estresse no trabalho. Destes, pelo menos três sofrem da chamada síndrome de Burnout – esgotamento mental e físico intenso causado por pressões no ambiente profissional”. Maslach e Jackson citados por Codo e Vasques-Menezes (1999), afirmam que a referida síndrome se trata de uma reação perante uma tensão emocional que envolve outros indivíduos geralmente com problemas na qual é exigido responsabilidades por parte do trabalhador onde este acaba se envolvendo emocionalmente.

Maslach (2010) vai a fundo salientando sobre três “sintomas” frequentes na *síndrome de Burnout*. São eles: exaustão física e emocional, como base da síndrome; ceticismo e descompromisso com o trabalho, onde o indivíduo passa a cada vez mais deixar a desejar no desempenho do seu trabalho; e sensação de ineficácia e não realização, onde o indivíduo não se acha eficiente o suficiente se sentindo deslocado em seu emprego. Assim, pode-se dizer que para o trabalhador com o burnout não há qualquer sentido em se realizar o trabalho, pois este descrê a sua eficiência.

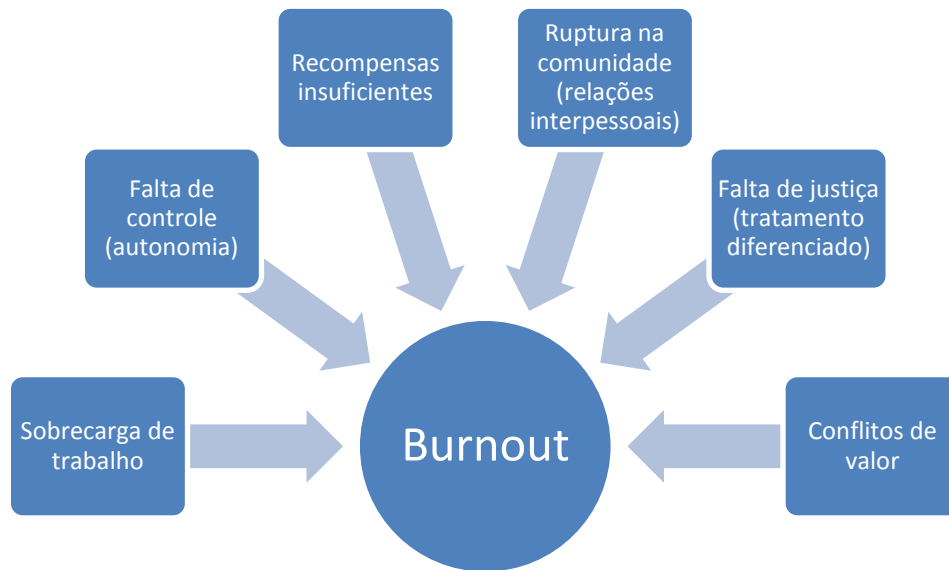
Frente a isso não é difícil de se imaginar que a *síndrome de Burnout* pode trazer prejuízos para o próprio indivíduo e para a organização em que trabalha, já que o indivíduo portador da síndrome se encontra em estado deficitário. É importante que a organização tenha um olhar diferenciado para os prestadores de serviço, dando a eles o devido valor. Identificando o que está proporcionando tal forma de agir e quais são as causas, evitando assim prejuízos para a diáde.

Em relação a quem está mais propenso a “contrair” a síndrome, Codo e Vasques-Menezes (1999) dizem que profissionais que estão em contato direto com outros indivíduos, são os mais afetados, podendo ser citados educadores, policiais, profissionais da área da saúde, entre outros.

Maslach (2010) diz que apesar de algumas variáveis como idade, gênero e etnia, todos estão em risco de desenvolver a síndrome, uma vez que o fator de maior responsabilidade que propicia o *burnout* se dá pelo trabalho em si e suas ramificações. Nessa relação entre os aspectos subjetivos do indivíduo em conjunto a situação e características do trabalho, pode-se dizer que quando o indivíduo em seu exercício profissional se identifica com a atividade, menor será a probabilidade de o *burnout* ocorrer. Mas se a identificação do indivíduo em relação ao seu trabalho não ocorrer, a probabilidade da síndrome ocorrer aumenta. Caracteriza-se assim a importância de cada organização ter um responsável para olhar pelo bem estar do prestador de serviço, ou seja, um profissional de saúde (como psicólogo) capacitado para identificar danos em longo prazo quando existentes, apontando saídas que a organização pode tomar para resolver os problemas apresentados.

Há algumas circunstâncias que podem acarretar o *burnout* segundo Maslach (2010). Segue um esquema sobre situações que podem levar o indivíduo a desenvolver a síndrome na figura 1.

Figura1. Esquema de fatores que propiciam a *Síndrome de Burnout*.



Fonte: adaptado de Maslach (2010).

Segundo Hespanhol (2005), por se tratar de uma condição que está diretamente ligada ao estado emocional do trabalhador, o estresse ocupacional e/ou síndrome de *burnout* pode ter relação e agravo com aquilo que o indivíduo vive cotidianamente fora do trabalho, ou seja, não há como pensar essas questões sem considerar o que o trabalhador vivencia em ambiente familiar. De acordo com Hespanhol (2005, p. 158) “o stress no trabalho pode transbordar para a vida familiar e os acontecimentos vitais do indivíduo ou as mudanças de vida do indivíduo podem transpôr -se para o ambiente de trabalho”.

A respeito do dito acima, Vasques-Menezes e Gazzotti (1999), falam sobre o suporte afetivo que os indivíduos podem requerer frente às situações diversas da vida. O apoio afetivo que se refere ao apoio dado por pessoas que partilham de sua intimidade, se apresenta como um fator importantíssimo para o trabalhador, pois se este não tiver tal apoio, a exaustão emocional pode se refletir também no ambiente de trabalho, se tornando mais um indicativo de sofrimento que pode propiciar a síndrome de *burnout*.

Nesse mesmo sentido Vasques-Menezes e Soratto (1999) apontam para a importância do suporte social, que tem conotação parecida ao suporte afetivo, mas que se estende aos vários âmbitos sociais como: trabalho, vizinhança, círculo de amizades, familiares, entre outros, ou seja, se refere a socialização que o trabalhador é capaz de obter.

Assim, se o trabalhador frente às situações estressantes tanto na vida pessoal quanto profissional não pode dialogar com outras pessoas, este conseqüentemente não terá como aliviar tais tensões, permanecendo então num estado de sofrimento.

Sobre as relações interpessoais que o trabalhador estabelece com outros trabalhadores em organizações, Soratto e Ramos (1999) discorrem que, atualmente isso é valorizado até mesmo pela alta chefia. Mas nem sempre foi assim. Segundo os autores, há um tempo atrás, qualquer tipo de relação, troca de palavras, entre outros, era visto como atraso no rendimento e

diminuição na produtividade. Há ainda hoje, aquelas empresas que não concordam com certos tipos de entrosamento de seus trabalhadores, mas acabou-se por perceber que muitas vezes o diálogo pode ser a forma mais eficaz de se evitar danos, e mais que isso, alavancar ganhos. Com isso, pode-se dizer que quando, na execução de seu trabalho, o indivíduo tem pouca liberdade para estabelecer laços com seus colegas, percebe-se que este estará mais propenso a desenvolver sofrimento que pode transformar-se em *burnout*, já que terá menos oportunidades para tentar resolver conflitos com os demais, poucas chances de expor suas dificuldades no trabalho, gerando assim o desgaste físico e emocional ligados ao estresse. Em resumo, observa-se a importância do estabelecimento não só de conversação, mas de um vínculo caracterizado pela reciprocidade, entre trabalhadores no seu exercício profissional.

Será correto afirmar que trabalhar longas jornadas é o que leva o indivíduo ao adoecimento? Não exclusivamente isso, pois o indivíduo que trabalha por poucas horas também está arriscado a adoecer. É o que diz Soratto e Pinto (1999, p. 282) quando citam que “o fator nocivo do trabalho não está na dedicação, no empenho, mas nas condições, na organização, e na relação com o trabalho”.

Diante de todas essas informações, pode-se compreender que o trabalhador adoece quando este se vê desprovido de forças e de estratégias para conseguir enfrentar as diversidades que surgem em sua vida.

OBJETIVO

A presente reflexão teórica tem o objetivo de discutir como o estresse e suas consequências decorrentes do trabalho são contidas pelas estratégias de enfrentamento (*coping*), salientando o seu papel como fomento na saúde do trabalhador e a qualidade de vida.

METODOLOGIA

Esta pesquisa teórica foi organizada em forma de revisão narrativa, a partir de artigos de revistas científicas indexadas e publicações científicas nacionais e internacionais.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diante dos dados apontados anteriormente, vê-se que há uma necessidade de se compreender estratégias que melhoram a qualidade de vida do trabalhador que por consequência melhora a qualidade de seu trabalho, já que é de suma importância que o trabalhador esteja em sua plena saúde para uma boa execução de sua tarefa.

A respeito de saúde no contexto do trabalho, Dejours (1982, p.11) diz que “a saúde para cada homem, mulher ou criança é ter meios de traçar um caminho pessoal e original, em direção ao bem estar físico, psíquico e social”.

Assim, o bem estar físico no que concerne o contexto do trabalho é a capacidade e liberdade de satisfazer as necessidades corporais, podendo descansar, repousar, comer e quando doente, cuidar dessa doença indo procurar um tratamento. Já por bem estar psíquico, é caracterizado pela liberdade de cada um organizar a sua vida, da forma que deseja. Por fim, o bem estar

social é a liberdade de agir de forma individual e coletiva sobre a organização do trabalho, sendo sujeito ativo mantendo boas relações interpessoais.

Implica neste momento citar novamente sobre a importância do indivíduo possuir autonomia no serviço prestado. É necessário fazer referência aos danos que ocorrem quando há a cisão de pensamento e ação, pois por vezes isso passa despercebido. Cabe aos psicólogos organizacionais o olhar atento à forma em que o trabalho vem sendo estruturado e executado dentro da empresa. Muitas vezes os profissionais que ali se inserem não visualizam tais danos, não sabendo identificar saídas que auxiliariam o funcionário sem prejudicar a empresa.

Através do que foi referendado ao tema trabalho, pode-se compreender que este deveria ser uma atividade livre que permite a transformação da realidade, sendo movido pelo desejo e pela autonomia do indivíduo. No entanto, o que ocorre muitas vezes é uma cisão na ação do trabalhador, onde comportamentos livres são reprimidos, retirando dele a possibilidade de pensar e transformar, querer e fazer, ocasionando assim “sofrimento mental”. Portanto como destaca Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004, p. 279) “saúde mental é a capacidade de construir a si próprio e à espécie produzindo e reproduzindo a si próprio e à espécie. Distúrbio psicológico, sofrimento psicológico ou doença mental são o rompimento dessa capacidade” dentro desse contexto de (re)produção .

A partir disso, é preciso considerar os trabalhos que ofereçam um campo de ação para o trabalhador onde ele possa concretizar suas aspirações, suas ideias, seus desejos sendo esse modelo de trabalho considerado saudável.

Quando o trabalho pode ser escolhido e quando a sua organização é flexível, o trabalhador pode adaptá-lo aos seus desejos e a necessidades corporais. Dejours (1992) destaca algumas observações dizendo que a saúde é algo que vem do interior, ou seja, faz parte do indivíduo. É algo que se ganha, que se enfrenta e que se depende, não sendo uma estabilidade, se transforma o tempo todo. Saúde é compromisso com a realidade, mutável, reconquistável, que se perde e que se ganha.

Partindo dos referenciais citados e dos problemas identificados se vê a necessidade de proporcionar qualidade de vida mesmo dentro das organizações, esta que envolve múltiplos fatores como: hábitos saudáveis, consciência dos impactos existentes no ambiente, desenvolvimento de equilíbrio interno em relação aos outros, e enfrentamento das tensões do dia a dia (ZANELLI, 2010). Destaca-se o impacto do trabalho que também é responsável pela qualidade de vida do indivíduo.

Há momentos em que o indivíduo precisa ter autonomia para enfrentar e procurar saídas para fatos corriqueiros que dependem de sua ação para gerar mudanças. Diante das diversas tensões que o trabalho pode propiciar ao indivíduo no seu cotidiano, vê-se a existência de algumas estratégias de enfrentamento (*coping*) utilizadas para adaptação a essas situações estressantes (ANTONIAZZI, DELL’AGLIO, BANDEIRA, 1998). Assim, o *coping* se trata de comportamentos conscientes que o indivíduo se utiliza para encarar situações adversas do seu dia a dia, na tentativa de voltar a harmonia e manter o controle das ocorrências.

Segundo Cerqueira (2000) citando Folkman e Lazarus, existem duas formas de *coping*, sendo uma focalizada no problema, e outra focalizada na emoção. A primeira diz respeito a constatação de que a situação a ser enfrentada pode ser mudada, e a segunda corresponde as circunstâncias onde percebe-se que a mudança da situação em si não será possível. Ainda a

partir da autora acima, através de um estudo sobre *coping*, pode-se constatar as seguintes estratégias de enfrentamento: confronto, afastamento, autocontrole, suporte social, aceitação da responsabilidade, fuga-esquiva, resolução do problema e reavaliação positiva, sendo que o confronto e resolução do problema, correspondem ao enfrentamento focalizado no problema, enquanto os demais correspondem ao enfrentamento focalizado na emoção.

Antoniazzi, Dell`Aglío e Bandeira (1998) em seu trabalho sobre *coping*, falam ainda a respeito de uma terceira forma de estratégia de enfrentamento que foca nas relações interpessoais, ou seja, o enfrentamento está diretamente relacionado ao suporte social, como dito anteriormente, a partir de Vasques-Menezes e Soratto (1999). Diante disso, vê-se que quanto maior for o círculo de relações do indivíduo, melhor serão as condições deste para ampliar estratégias de *coping* a partir de diálogos que se estabelecem.

Cerqueira (2000) ainda aponta que diante de situações estressantes específicas pode haver maneiras variadas de *coping* nos diferentes indivíduos. Assim há uma impossibilidade em dizer se há um enfrentamento mais eficaz que outro, já que o que é avaliado é a atuação do indivíduo frente às situações estressantes na busca pelo seu bem estar físico e psíquico, e não o *coping* em si. Conforme Lazarus e Folkman citados por Antoniazzi, Dell`Aglío e Bandeira, (1998, p. 285-286) “qualquer tentativa de administrar o estressor é considerado *coping*, tenha ela ou não sucesso no resultado”.

Nesta mesma linha Antoniazzi, Dell`Aglío e Bandeira (1998) apresentam estudo desenvolvido por Rudolph e colaboradores, que aponta para três aspectos implicados ao *coping*. São eles: a resposta de *coping* em si, o objetivo relacionado à resposta e o resultado. Dessa forma, pode-se dizer que as estratégias de enfrentamento são processos das quais os indivíduos se utilizam para resolver problemas do cotidiano ligados tanto à vida pessoal quanto profissional.

Nesse sentido, vale ressaltar que os referidos autores destacam que as transformações das estratégias ocorrem conforme as necessidades. Assim, as diferentes formas de estresse demandam diferentes formas de *coping*, não sendo dessa maneira, possível a padronização do conceito.

Outra variável que pode influenciar o uso das diversas formas de *coping* está relacionada às vivências do indivíduo. Assim, como destaca outra pesquisa apresentada por Antoniazzi Dell`Aglío e Bandeira (1998), de Lazarus e DeLongis, tanto o desenvolvimento individual quanto as ocasiões em que os estressores atingem a vida do indivíduo, são relevantes para a escolha das estratégias de *coping*. A respeito disso Rodrigues e Chaves (2008, p.2) apontam que “a forma com que o indivíduo escolhe suas estratégias de *coping* está determinada, em parte, por seus recursos internos e externos, os quais incluem saúde, crenças, responsabilidade, suporte, habilidades sociais e recursos materiais”, ou seja, pode mudar conforme o tempo e condições.

Em estudo realizado por McIntyre, McIntyre e Silvério (1999) sobre enfermeiros em Portugal, é possível compreender que as situações tidas como estressantes para os profissionais da saúde assim como as formas de enfrentamento para essas circunstâncias, se diferenciavam de outros países como Inglaterra, Estados Unidos, Noruega e Finlândia. Conforme isso, pode-se inferir que há a necessidade de se ter um olhar crítico para cada situação cultural em particular, pois nem sempre os aspectos que acarretam o estresse assim como a forma encontrada para enfrentá-lo se fazem idênticos nos diferentes âmbitos.

Fontes, Neri e Yassuda (2010) citando Bandura e colaboradores, falam sobre a avaliação que o trabalhador dentro da empresa faz diante às situações estressantes. Assim, o indivíduo percebe a ameaça, avalia as estratégias de enfrentamento e se autoavalia como capaz ou incapaz de realizar o enfrentamento da condição estressante.

Os autores acima ainda enfatizam a relação entre o *coping* e variáveis como idade, cargo ocupado, experiência no trabalho e crenças de agência e autoeficácia. A partir do estudo percebeu-se que há correlação entre algumas variáveis e as formas de enfrentamento escolhidas, assim como também outras variáveis como idade e experiência no trabalho não demonstraram relações significativas. Ainda sobre isso, em estudo realizado por Sobrinho e Porto (2012) na qual a pesquisa estava voltada para a relação entre as variáveis demográficas (gênero, idade, escolaridade e estado civil), clima social e *coping* com o bem estar no trabalho do profissional da educação, percebeu-se que todos os pontos estão envolvidos, mas que as variáveis demográficas se tornam quase que irresponsáveis pelo bem estar do trabalhador, tendo o clima social um peso maior, assim como as estratégias de enfrentamento utilizadas na presença do estresse.

Pesquisa desenvolvida por Latack (COLETA & COLETA, 2008; FONTES, NERI & YASSUDA, 2010) a respeito dos tipos de estratégias de enfrentamento utilizadas por trabalhadores nas organizações, apresenta as maneiras de enfrentar os estressores no ambiente de trabalho e se referem: 1º as ações voltadas à resolução dos problemas; 2º as ações de esquiva e 3º as ações de manejo dos sintomas.

A partir disso pode-se constatar que primeiramente cada trabalho exercido, ou seja, cada profissão, possui aspectos particulares que resultam em estresse, e segundo, profissionais podem apresentar *coping* característicos conforme as tarefas exercidas. É o que mostra Coleta e Coleta (2008), em seu estudo sobre policiais civis quando citam Lennings, que esses profissionais se utilizam principalmente de estratégias voltadas a resolução de problemas e estratégias enfocadas na emoção como melhores maneiras de lidar com estressores no trabalho.

Em pesquisa realizada por Rodrigues e Chaves (2008) sobre o trabalho de enfermeiros no setor de oncologia, o fator que mais se apresentou como estressante foi o óbito dos pacientes, onde dentre estes existiam além de adultos, também crianças e adolescentes que podem ser motivo ainda maior para estresse. Em relação ao *coping* mais utilizado pelos profissionais, se destacou a estratégias voltadas a emoção, mais especificamente a reavaliação positiva, que consiste em repensar a situação extraindo o lado positivo do acontecido.

Sobre as atividades realizadas por agentes comunitários da saúde (ACS), Telles e Pimenta (2009) desenvolveram um estudo, onde se observou que ACS's podem apresentar síndrome de *burnout* já que o trabalho por eles desenvolvidos está diretamente relacionado a outras pessoas. Nesse sentido pode-se constatar que como forma de minimizar o estresse, ACS's utilizavam na maioria das vezes, estratégias de enfrentamento focalizado no problema, sendo a resolução de problema o mais usado. Uma segunda estratégia utilizada pelos ACS's seria as práticas religiosas como forma de fuga dos estressores, ou seja, *coping* focalizada na emoção.

Murta e Tróccoli (2007) realizaram um estudo sobre os efeitos causados no manjo de estresse ocupacional com bombeiros. Nesse estudo os autores perceberam que profissionais que possuem trabalho que envolve ocorrências de emergência como profissionais da saúde,

bombeiros e policiais, estão mais propensos a desenvolver estresse ocupacional. Diante dos dados obtidos pelos autores, observou-se que os profissionais bombeiros obtinham um baixo repertório de enfrentamento. Em outra pesquisa, a de Bond e colaboradores, citado pelos autores o que ocorre é que na maioria das vezes o *coping* focalizado na emoção, na maioria das vezes é utilizado por não haver possibilidade de lidar diretamente com o estressor.

Sobre o trabalho de professores em escolas públicas, Mazon, Carlotto e Câmara (2008), realizaram estudo com profissionais dessa área correlacionando formas de *coping* utilizadas para a “proteção” ou “propensão” da síndrome de *burnout*. Assim, os autores citam Benevides-Pereira e cols para apresentar os aspectos que mais geram estresse nos profissionais na área educacional. São eles: salários baixos, salas de aula superlotadas, falta de recursos materiais e didáticos, relacionamento conflituoso entre professor e aluno, carga de trabalho elevada, pouca participação dos professores no que diz respeito à política e planejamento da instituição, entre outros.

Diante dos dados, o estudo proporcionou que os autores constatassem nos professores a presença tanto de estratégias focadas na emoção quanto no problema. Nesse sentido, verificou-se que o *coping* com foco na emoção e *coping* moderado (segundo Carver e cols, citados por Mazon, Carlotto e Câmara, 2008), se refere à espera de oportunidades pertinentes para a ação, prevenindo a impulsividade), são estratégias que propiciam a aparição da síndrome de *burnout*. Já o *coping* ativo (segundo Carver e cols, citados por Mazon, Carlotto e Câmara (2008), se refere a passos consecutivos para minimizar ou remover os estressores) e a reinterpretação positiva (segundo Carver e cols, citados por Mazon, Carlotto e Câmara (2008), se refere a alteração do estressor a partir de mudança do estado emocional), são estratégias que previnem a síndrome de *burnout*. A partir disso os autores do estudo apontaram para o cuidado que se deve ter com profissionais que utilizam de estratégias com foco na emoção, pois estes se tornam mais frágeis diante da síndrome de *burnout*.

Gil-Monte (MAZON, CARLOTTO & CÂMARA, 2008; PORTO-MARTINS, 2008) traz em seu livro “El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar”, a temática síndrome de *burnout* e seu desenvolvimento nos profissionais de várias áreas. A partir do embasamento histórico sobre a síndrome, com instrumentos utilizados para sua comprovação, o autor destaca varias maneiras de prevenir o *burnout*, juntamente com a exposição de casos reais, de modo que seja possível constatar que os profissionais que se utilizam de *coping* ativo e/ou *coping* voltado ao problema, tem probabilidade menor de desenvolver a síndrome de *burnout*.

Em relação ao estresse, estratégias de enfrentamento e qualidade de vida de profissionais da área da saúde mental, Santos e Cardoso (2010) mencionam estudo de vulnerabilidade dos profissionais diante da síndrome de *burnout*, desenvolvido por Moore e Cooper, o qual fazem relação com as tensões psicológicas e a exaustão emocional que o trabalho pode desenvolver. A partir do estudo os autores apontam para a presença de estresse nos profissionais. Sobre as formas de *coping* utilizados pelos profissionais da saúde mental, o suporte social se apresentou como o mais utilizado. Fizeram-se presentes também a resolução de problemas e o autocontrole. Afastamento e confronto foram vistas como as estratégias menos utilizadas.

A partir dos estudos destacados acima, pode-se dizer que os estresses vividos pelos trabalhadores dependem tanto de sua área de atuação como também de situações diversas que ocorrem dia a dia, ou seja, há sempre uma gama de variáveis envolvidas, que dizem respeito tanto ao trabalho como também as variáveis pessoais. Nesse sentido, as estratégias de

enfrentamento utilizadas por cada trabalhador também dependerá de sua história de vida particular de acordo com as situações vivenciadas, ou seja, de acordo com as condições do trabalho exercido. Dessa forma, pode-se inferir que há uma necessidade de um olhar minucioso para compreender as formas de estratégias de enfrentamento pertinentes para cada situação.

O resgate de vários autores como Lipp em seus trabalhos sobre estresse, Maslach, Vasques-Menezes, Soratto, Codo, Gazzotti, Ramos a respeito de *burnout* e Folkman e Lazarus, Cerqueira, Antoniazzi, Dell'Aglio e Bandeira, Lennings, Latack, entre outros, sobre estratégias de enfrentamento (*coping*), serviu para uma melhor compreensão sobre a temática, assim como também para entender o porquê de tantos profissionais das mais variadas áreas se encontrarem cada vez mais em sofrimento/adoecimento frente ao trabalho que exercem.

Percebeu-se o quanto estratégias de enfrentamento (*coping*) pode ser de valia frente às situações conflituosas para que os trabalhadores não caiam em adoecimento diante do trabalho que realizam. Foi possível conhecer sobre as formas de *coping* existentes bem como os primeiros pensadores dessa teoria que se mostra tão importante nos assuntos da atualidade.

De modo geral, o que se compreende é que sempre existirão momentos em que o trabalhador se deparará com situações conflitantes dentro da organização, que exigirá dele destreza para superar tais conflitos, e que os esforços realizados por ele sempre terão como objetivo final a qualidade de vida que engloba não somente a vida profissional, mas a vida afetiva e social como um todo que fazem dele Ser Humano.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com Santos e Cardoso (2010) a qualidade de vida do indivíduo está relacionada ao bem estar nos aspectos mental, físico e emocional. Assim, pode-se entender que o trabalho promove qualidade de vida, desde que não exceda a capacidade do indivíduo, pois o trabalho faz parte do ser humano e é através dele que as pessoas são reconhecidas socialmente possuindo autonomia. O estresse é um fator que o indivíduo pode apresentar decorrente do trabalho e que afeta diretamente a qualidade de vida. Nesse sentido, foi pertinente neste estudo apontar para o bem estar do indivíduo no trabalho discorrendo sobre os possíveis fatores causadores de estresse no âmbito profissional.

Observou-se que o trabalho pode ser fonte de adoecimento se estabelecido em condições degradantes ao ser humano. Fatores alienantes podem causar o estresse que de forma exacerbada ocasiona a *Síndrome de Burnout*, designada como o “mal do século”. Diante desses estressores advindos do trabalho, percebe-se que há uso do *coping* como uma forma de “confronto” do trabalhador, para se obter mais saúde, tanto mental quanto física junto a uma melhor qualidade de vida.

O estudo realizado permitiu perceber que diferentes profissões em diferentes ambientes, podem compreender distintos fatores estressantes. Nesse sentido, também se fazem diferentes as formas de *coping* utilizadas para atenuarem ou removerem os estressores presentes. Assim de maneira geral não é impossível apontar para uma estratégia de enfrentamento mais eficaz que o indivíduo possa utilizar, pois a eficiência dependerá tanto da história de vida do indivíduo bem como a situação vivenciada como estressora, ou seja, a pertinência estará na correlação desses dois fatores.

O presente artigo teve como intuito fazer um apanhado teórico referente à história do homem com o trabalho, sua atual relação com ele, e as consequências dessa relação na saúde do trabalhador. As maneiras peculiares desses indivíduos para lidarem com situações específicas que causem conflito, incerteza, e como é possível alcançar um patamar satisfatório, ou pelo menos suficiente, de qualidade de vida do trabalhador enquanto ser humano.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTONIAZZI, A. S.; DELL'AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*, v.3, n.2, p.273-294, 1998.

BITTENCOURT, F. Estresse: o mal do século. *Revista Psique Ciência & Vida*. v.6, n.63, p.24-31, 2011.

CARLOTTO, M. S.; CAMARA, S. G. Síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em professores de escolas públicas e privadas. *Psicologia Educacional*, v.26, p.29-46, 2008.

CERQUEIRA, A. T. A. R. O conceito e metodologia de coping: existe consenso e necessidade? In: Kerbauy, R. R. (org). *Sobre Comportamento e Cognição: psicologia comportamental e cognitiva: da reflexão teórica à diversidade da aplicação*. Santo André, ARBytes, 2005.

CODO, W. *O que é alienação*. São Paulo: Brasiliense, 1995.

CODO, W.; SORATTO, L.; VASQUES-MENEZES, I. Saúde Mental e Trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, p. 276-299, 2004.

CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. O que é Burnout? In: CODO, W. *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis: Vozes/Brasília: CNTE, 1999.

COLETA, A. S. M. D.; COLETA, M. F. D. Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. *Psico-USF*, v.13, n.1, p.59-68, 2008.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

ENGELS, F. O papel do trabalho na transformação do macaco em homem. 1876 Recuperado em 25 de abril de 2012 em: <<http://www.marxists.org/portugues/marx/1876/mes/macaco.htm>>

ENRIQUEZ, E. Perda do Trabalho, Perda da Identidade. In: NETO, A. M. C.; NABUCO, M. R. Palestra publicada originalmente em “Relações de Trabalho Contemporâneas”. Belo Horizonte: IRT (Instituto de Relações de Trabalho) da PUC-Minas, p.69-83, 1999.

FONTES, A. P.; NERI, A. L.; YASSUDA, M. S. Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, autoeficácia e agência. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v.30, n.3, p.620-633, 2010.

HESPANHOL, A. Burnout e Stress Ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, v.7, n.1-2, p.153-162, 2005.

LIPP, M. N. Qualidade de vida e sobrevivência: modelo de tratamento comportamental do stress. In: ZAMIGNANI, D. R. (org). *Sobre Comportamento e Cognição: A aplicação da análise do comportamento e da terapia cognitivo-comportamental no hospital geral e nos transtornos psiquiátricos*. Santo André: ESETec Editores Associados. 2001.

MASLACH, C. Entendendo o burnout. In: ROSSI, A. M.; PERREWE, P. L.; SAUTER, S. L. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas Atuais da Saúde Ocupacional*. São Paulo: Atlas, 2010.

MAZON, V.; CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. Síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em professores. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, v.60, n.1, p.55-66, 2008.

MCINTYRE, T. M.; MCINTYRE, S. E.; SILVÉRIO, J. Respostas de stress e recursos de coping nos enfermeiros. *Análise Psicológica*, v.17, n.3, p.513-527, 1999.

MUELLER, K.; LOHR, S. S. Análise comparativa entre estresse, Burnout e habilidades sociais de profissionais de saúde. In: GUILHARDI, H. J. et al. *Sobre Comportamento e Cognição: Expondo a Variabilidade*. Santo André: ESETec Editores Associados, 2006.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia*, v.24, n.1, p.41-51, 2007.

PORTO-MARTINS, P. C. Resenha do livro El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout). *Aletheia*, v.28, p. 204-205, 2008.

RODRIGUES, A. B.; CHAVES, E. C. Fatores estressantes e estratégias de coping dos enfermeiros atuantes em oncologia. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v.16, n.1, 2008.

ROSSETTI, M. O. et al. O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista Brasileira de Terapia Cognitiva*, v.4, n.2, p.108-120, 2008.

SANTOS, A. F. O.; CARDOSO, C. L. Profissionais de saúde mental: estresse, enfrentamento e qualidade de vida. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v.26, n.3, p.543-548, 2010.

SATO, L., & BERNARDO, M. H. Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. *Ciência & Saúde Coletiva*, v.10, n.4, p.869-878, 2005.

SOBRINHO, F. R.; PORTO, J. B. Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. *Revista de Administração Contemporânea*, v.16, n.2, p.253-270, 2012.

SORATTO, L.; PINTO, R. M. Burnout e Carga Mental no Trabalho. In: CODO, W. *Educação: carinho e trabalho*. Petropolis: Vozes/Brasília: CNT/UNB, 1999.

TELLES, H.; PIMENTA, A. M. C. Síndrome de Burnout em Agentes comunitários de saúde e estratégias de enfrentamento. *Saúde e Sociedade*, v.18, n.3, p.467-478, 2009.

VASQUES-MENEZES, I.; GAZZOTTI, A. A. Suporte Afetivo e o Sofrimento Psíquico em Burnout. In: CODO, W. *Educação: carinho e trabalho*. Petropolis: Vozes/Brasília: CNT/UNB, 1999.

VASQUES-MENEZES, I.; SORATTO, L. Burnout e Suporte Social. In: CODO, W. *Educação: carinho e trabalho*. Petropolis: Vozes/Brasília: CNT/UNB, 1999.

ZANELLI, J. C. *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed, 2010.