

---

## UMA ABORDAGEM ORGANIZACIONAL DO STRESS: RELATO DE UMA PESQUISA

THEREZINHA SOARES SANTOS<sup>a</sup>  
YARA LUCIA MAZZIATTI BULGACOV<sup>a</sup>  
ADRIANA CRISTINE DIAS<sup>b</sup>  
MARIA JULIA SCICHITANO<sup>b</sup>  
DNAIR ROSELEM CASARINI<sup>b</sup>  
ELIZABETE H. TAKIZAVA<sup>b</sup>  
SANDRA CRISTINA M. CAYRES<sup>b</sup>

---

### RESUMO

*Este artigo tem como objetivo relatar uma experiência junto a uma organização estatal, e numa perspectiva organizacional, identificar fatores de stress, variáveis a ela relacionadas, bem como seus sintomas. A população alvo consistiu em 28 sujeitos, pesquisadores de nível de escolaridade superior e de classe econômica média alta. Fundamentada em uma visão interacionista do stress (Lazarus, 1966 e Sells, 1970) a investigação foi delineada a partir do equacionamento de três níveis de variações: a) variáveis ambientais (fatores de trabalho e organizacionais); b) variáveis individuais (avaliação cognitiva e traço de ansiedade); c) sintomas a nível psicológico, comportamental e fisiológico. Para a coleta de dados foram utilizados os seguintes instrumentos: I.D.A.T.E. (Inventário de Auto-Avaliação para Ansiedade de Traço e Espaço); Entrevista semi-estruturada; Pfister (Teste projetivo das pirâmides coloridas); Escala de Frequência de Sintomas. Os resultados permitiram a identificação dos seguintes dados: frequência de fatores estressores; frequência de sintomas e de níveis de ansiedade dos sujeitos e do grupo. O tratamento dos dados consistiu, a partir dos resultados parciais dos instrumentos aplicados, de uma análise estatística que possibilitou a distribuição da população pesquisada em quatro zonas, a saber: zona de risco, zona crítica, zona de normalidade e zona de baixo risco. Os resultados foram devolvidos a população alvo, momento este em que se trabalhou com os conceitos de "Chamada Cognitiva" (Couto, 1987) e Estilo de Vida A Friedman & Roseman apud Couto, 1987. Apontou-se, a partir de então, duas situações: as passíveis de mudança, que permitiram trabalhar respectivamente com indicações de estratégias de mudanças organizacionais, e com a questão da aceitação adequada do imponderável.*

**PALAVRAS-CHAVE:** *Fatores de stress; abordagem organizacional do stress; estressores no trabalho.*

---

### 1 – INTRODUÇÃO

Poucos temas têm recebido tanta atenção ultimamente, como o "stress". Dentro da psicologia, numa tentativa

de se dar um "status científico" para o termo, a meta tem sido clarificar a natureza do que se tem demonstrado ser um vago e heurístico constructo (Hobfoll, 1989). Além desse interesse teórico, se constata uma demanda cada vez maior,

---

a - Departamento de Psicologia Social e Institucional/CCB - Universidade Estadual de Londrina

b - Estagiárias de Psicologia do Trabalho do Departamento de Psicologia Social e Institucional/CCB - Universidade Estadual de Londrina

tanto a nível popular como a nível organizacional. Popular rio sentido de um reconhecimento cada vez maior do efeito do stress na vida cotidiana do indivíduo. E a nível das organizações, na medida em que cada vez mais existe o reconhecimento de que, intervenções nesta área, além do óbvio benefício social, tem reduzido os custos com área de saúde e a legal (Ivancevich, et al., 1990).

Com o objetivo de caracterizar o modelo teórico adotado neste trabalho, uma breve revisão histórica do conceito será apresentado, no sentido de contextualizar tal abordagem.

O termo stress surge originalmente da Física, a partir do século XVIII significando um estado de tensão de um sistema, induzido por uma força externa: o metal, por exemplo, que resiste a forças moderadas, mas que, perde sua resistência em algum momento de grande pressão (Farias, 1983).

Walter Cannon (1932) foi o primeiro pesquisador, como nos coloca Hobfoll (1989) a aplicar o conceito de stress utilizado na física à biologia. Se referiu principalmente aos efeitos do frio, falta de oxigênio e outros stressores ambientais sobre o organismo.

Seguindo a tradição de Cannon, Hans Selye (1950, 1951-1956) ainda segundo Hobfoll (1989), enfatizou o stress enquanto resposta; uma defesa orquestrada pelo organismo operada pelo sistema fisiológico com a função de defesa a partir de trocas ambientais. Ele denominou este processo de Síndrome Geral de Adaptação. Especificamente ele percebeu que era uma reação comum do organismo, uma resposta estereotipada produzida por estímulos não-específicos, que se apresentava em uma sequência em três estágios: Reação de Alarme, Resposta de Resistência e Exaustão. O primeiro estágio, Reação de Alarme, consiste nas mudanças típicas corporais da emoção, caracterizada pela liberação de adrenalina e corticóides. Se a situação stressora perdurar por muito tempo, o organismo entra num segundo estágio, chamado fase de resistência, onde o organismo recupera suas primeiras explosões de emergência e tolera o stress da melhor forma possível, usando de todos os recursos para manter suas respostas. Se o stressor intenso persiste, atinge-se o terceiro estágio, a Exaustão. Neste, o organismo não tem mais como reagir, podendo debilitar-se e extinguir-se em função da exaustão de suas energias.

Hobfoll (1989) auxilia-nos nesta construção do cenário histórico do stress, quando aponta uma segunda tradição, tradição esta que encara o stress enquanto estímulo, em oposição à tradição de Cannon x Selye (do stress enquanto resposta). Elliot e Eisdofer (1982), segundo este mesmo autor, representantes desta posição tem focalizado como objeto de interesse, os stressores, os que causam o "stress". Eles identificaram quatro tipos de stressores: a) agudo, estressor de tempo limitado. Ex.: visita ao dentista; b) stressores sequentes. Ex.: divórcio; c) stressores intermitente. Ex.: exames escolares; d) estressor crônico. Ex.: doença debilitante.

Como nos coloca Hobfoll (1989), outra perspectiva que influenciou o ponto de vista dos pesquisadores de "stress" é o ponto de vista em que os eventos stressores e as diferenças individuais, são considerados na abordagem do

fenômeno em questão. O pesquisador Spielberger (1966 e 1972, apud Hobfoll, 1989) representa este ponto de vista. Spielberger, sugere que certos eventos são ameaçadores e eles são pensados como sendo punitivos física ou fenomenologicamente pela pessoa. E denominou de ameaças físicas e ameaças do ego, respectivamente. Dentro desta perspectiva, respostas de pessoas à ameaças do ego demonstraram ter uma relação com traços de personalidade. Em particular, Spielberger, notou que pessoas com alto traço de ansiedade tendiam a reagir mais fortemente às ameaças enquanto aquelas portadoras de baixo traço de ansiedade, tendiam a ser comparativamente menos sensíveis às ameaças do ego.

T. Sarason (1972) citado por Hobfoll (1989) é outro pesquisador que investiga a variável traço de ansiedade sobre respostas a um tipo de estímulo estressor.

Ainda, segundo Hobfoll (1989), provavelmente o modelo mais comumente adotado por investigadores do stress é o modelo homeostático apresentado por McGrath (1970) baseado fundamentalmente no trabalho de Lazarus (1966).

MacGrath (1970) citado por Hobfoll (1989) define o stress, como um desequilíbrio substancial entre o ambiente e a capacidade de resposta do organismo.

Lazarus (1966) apud Hobfoll (1989) define e apresenta sua contribuição que o stress deve ser analisado enfatizando-se três níveis de influência: o sociológico, o psicológico e o fisiológico. O sociológico, ou o ambiente sócio-físico em que o organismo vive; o psicológico, o qual compreende a avaliação cognitiva do indivíduo, e finalmente o fisiológico, que considera a resposta do organismo à demanda. Resposta esta que pode variar desde uma reação adaptativa até uma desadaptativa.

Encontramos em Couto (1987) um modelo básico da origem do stress, demonstrando que quando existe superposição de agentes estressores no trabalho e vulnerabilidade do indivíduo, aparece o stress ocasionado pela superposição de contexto e vulnerabilidade, frequentemente existe a interação das três categorias de fatores, como se pode ver na Fig. 1.

FIGURA 1 - MODELO BÁSICO DA ORIGEM DO STRESS



Adotou-se pois o modelo proposto por Couto (1987), uma visão interacionista do stress, baseada em Sells e Lazarus, onde se define como esquema básico da pesquisa, três variáveis: a) situacionais ou organizacionais, b) individuais e, c) sintomas.

Quanto ao manejo, ao gerenciamento do stress, Ivancevich (1990) e Couto (1987) indicam caminhos para sua efetuação.

### Delineamento Teórico/Metodológico

A partir do referencial teórico tratado, o enfoque da pesquisa se constitui em considerar a interrelação entre três níveis de variáveis a serem investigadas:

- a) **Variáveis ambientais:** entendidas enquanto fatores organizacionais (aqueles decorrentes da especificidade da organização) e fatores de trabalho (aqueles decorrentes da natureza intrínseca da atividade);
- b) **Variáveis individuais:** entendida dentro de uma perspectiva cognitiva (maneira individual da percepção do estímulo enquanto estressor) e, finalmente, entendida enquanto traço de ansiedade, ou seja, os indivíduos variam entre si na avaliação do seu estressor;
- c) **Sintomas:** respostas entendidas enquanto reações a nível psicológico, comportamental e fisiológico. Equacionamento, representado na Figura 2.

### 2.2. - População Alvo

Participaram desta pesquisa 28 sujeitos, de nível escolar superior e classe econômica média-alta, com idade entre 37 e 45 anos.

### 2.3. - Procedimento

#### a) De Coleta de Dados

- Com objetivo de se identificar os fatores organizacionais e de trabalho foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas, junto a população alvo;
- Com o objetivo de se caracterizar níveis de ansiedade, junto à população alvo, foram utilizados os seguintes instrumentos: I.D.A.T.E. (Inventário de Auto-Avaliação para Ansiedade de Traço e Estado); Pfister (teste projetivo

FIGURA 2 - MODELO DO DELINEAMENTO DA PESQUISA

VARIÁVEIS AMBIENTAIS	VARIÁVEIS INDIVIDUAIS	SINTOMAS
– Fatores Organizacionais	– Avaliação Cognitiva	– Psicológico
– Fatores de Trabalho	– Traço de Ansiedade	– Comportamental
		– Fisiológico

## 2 – MATERIAL E MÉTODO

### 2.1. - Local e Instrumentos

Os dados foram coletados na própria organização, para tanto utilizou-se dos instrumentos:

a) **Entrevistas semi-estruturadas**, com sessões gravadas. A entrevista consistiu basicamente de oito questões relacionadas: 1) identificação; 2) situações de trabalho que gerem tensão (estado em que o organismo se encontra preparado para agir física e psicologicamente) e/ou ansiedade (fator psicológico, lacuna entre futuro e agora, medo, apreensão, inquietude); 3) relato de pensamentos e os instrumentos frente à estas situações; 4) relato de formas possíveis de modificar tais situações; 5) descrição das formas de lazer; 6) capacidade de "desligar-se" do trabalho; 7) descrição de atividades físicas; 8) relato de sintomas (frequência e intensidade).

b) **I.D.A.T.E. (Inventário de Auto Avaliação para Ansiedade de traço e Estado)**. O traço de ansiedade referindo-se a características individuais estáveis em propensão à ansiedade, e o estado de ansiedade referente à um estado emocional transitório de aumento de tensão. O Inventário consiste de 20 questões para cada aspecto (traço e estado) onde o indivíduo deve se auto-avaliar em relação à sua ansiedade, face a situações permanentes e transitórias respectivamente.

c) **Pfister**. Teste escolhido para investigação da estrutura de personalidade dos indivíduos pesquisados, em seus fundamentos emocionais e no comportamento ou reações externas que lhe sejam características. É um teste que possibilita a leitura da ansiedade a partir de critérios de: a) coerência na execução das pirâmides; b) disposição de cores utilizadas.

das pirâmides coloridas); e Sorting teste (Teste Norueguês utilizado na seleção de operadores de mísseis no exército);

- Com o objetivo de se identificar respostas de stress foram utilizados: a) escala de frequência de sintomas; b) entrevista.

#### b) De Análise dos Dados

- Com o objetivo de se correlacionar os dados parciais obtidos, foi definida uma escala de quatro fases quanto ao nível de stress (zonas de: a) baixo risco; b) normalidade; c) crítica; d) risco); permitindo uma leitura de grupos de indivíduos por fase. Como critério para definição desta escala, tomou-se como referência o próprio grupo a partir dos resultados obtidos nos instrumentos, passando-se a seguir a uma divisão simples em quatro fases. Desta forma, e em relação ao próprio grupo, pode-se estabelecer uma gradação quanto aos níveis de stress.

Os resultados obtidos a partir da aplicação dos instrumentos (I.D.A.T.E., Pfister, Escala de Sintomas) foram, a partir de um tratamento específico, transformados numa escala padronizada que variava de 0 a 20. Tendo como referência a distribuição obtida no próprio grupo, a população pesquisada foi avaliada a partir de intervalos, denominados de zonas de risco, crítica, normalidade, baixo risco.

#### c) De Devolução dos Dados

- A partir dos resultados e análises realizadas, efetuou-se uma reunião com os sujeitos pesquisados onde foram expostos os resultados e trabalhadas as alternativas de controle de situações estressantes.

### 3 – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do presente trabalho serão apresentados nas tabelas de nº 1 a 3 e nos gráficos de nº 1 a 4 que se seguem.

Os dados obtidos através das entrevistas e da escala de sintomas permitiram a classificação, em ordem decrescente, dos fatores percebidos como estressores bem como dos sintomas, como podem ser observados nas tabelas que se seguem.

**TABELA 1 - DISTRIBUIÇÃO DE FREQUÊNCIA DE FATORES ORGANIZACIONAIS**

FATORES ORGANIZACIONAIS	%
Falta de pessoal de apoio	89,0
Acúmulo de trabalho	78,5
Salário	46,5
Condições físicas, mudança da Organização para outro local	43,0
Sede da Empresa centralizada em outro local	39,0
Problemas relacionados à chefia	32,0
Avaliação de desempenho	25,0
Clima organizacional	21,5
Falta de verba	18,0

Pode-se observar na Tabela 1 que os dois primeiros fatores apontados por mais de 70% dos sujeitos como estressores referem-se a fatores ligados a limitações das condições de trabalho pertinentes àquela organização de trabalho. Interessante notar que tais fatores aparecem em dominância com relação ao fator salário. Neste particular observa-se que fatores ligados à organização causam maior impacto sobre estes sujeitos do que fatores ligados a eles a nível individual; como é o caso dos salários. Era de se esperar frente ao contexto sócio-econômico do país com consequente defasagem salarial existente nesta organização, e ainda, na medida em que o salário permeia a relação competência x recompensa, que o salário tivesse preponderância sobre os demais fatores. Quando se leva em consideração o investimento profissional dos sujeitos, a maioria com doutorado em sua área de atuação, deduz-se que o trabalho para eles é intrinsecamente motivador, levando-os a considerar como mais estressor fatores ligados à organização do trabalho do que fatores ligados à própria remuneração.

O quarto fator considerado como relativamente stressante (43%) refere-se a uma condição provisória, de mudanças físicas da organização para outro local, não merecendo desta forma, um destaque, dada à sua transitoriedade.

O restante dos fatores apontados, acreditamos não terem recebido uma pontuação maior enquanto agentes estressores, uma vez que o estilo de gestão da organização é democrático. A perspectiva individual ou de grupo legitimada por uma ordem democrática, acreditamos funcionar em problemas relativos à chefias, avaliações, climas, verbas, como inibidores do stress. Tal perspectiva daria ao

indivíduo ou ao grupo a percepção de certa controlabilidade sobre os problemas, impedindo uma situação crônica de tensão e/ou ansiedade.

Embora com pouco impacto sobre os sujeitos tais fatores, no momento da devolução dos dados da pesquisa, foram destacados e discutidos como indicadores de problemas organizacionais, quando foram, pelo grupo, encaminhados para uma discussão mais profunda, momento em que se visaria a identificação de alternativas de solução.

**TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO DA FREQUÊNCIA DE FATORES DE TRABALHO PERCEBIDOS POR PESQUISADORES**

FATORES DE TRABALHO	%
Participação em congressos, palestras e seminários (dificuldades em exposições orais, tempo para preparação, espaço para participar com mais frequência)	21,5
Alta demanda de trabalho (por cobrança, baixo rendimento, estar sozinho na área, atendimento a demandas de urgência)	21,5
Ambiente de trabalho (alta competição, interrupção no trabalho, falta de reconhecimento do trabalho)	21,5
Caracterização do trabalho (multiplicidade de funções, disfunção do trabalho relativo ao cargo, resultados não palpáveis, elaboração de projetos e falta de planejamento)	18,0
Reuniões técnicas (presidir comissões, coordenação de sub-programas)	14,0

Como pode-se observar, a partir da Tabela 2, em relação aos fatores de trabalho apontados, fatores estes intrinsecamente relacionados à atividade, é que estes não representam para a maioria significativa dos sujeitos, fatores estressores. Significando portanto que, de modo geral, não existem problemas de adaptabilidade dos sujeitos em relação às atividades intrínsecas à seus trabalhos. A hipótese de sujeitos motivados por suas atividades, decorrentes da discussão anterior, acrescida deste aspecto constatado de adaptação ao cargo leva-nos mais uma vez a entender a variável motivacional enquanto variável moderadora de um quadro de stress.

Por entender tais fatores como intrinsecamente relacionados às atividades do cargo e portanto, não passíveis de mudança, foi trabalhada, junto ao grupo, no momento da devolução dos dados, a necessidade e a habilidade de se lidar com o imponderável e de se buscar a adaptação, seja de pensamento ou de atitudes, diminuindo assim o grau de ansiedade frente a estas situações. Tal análise difere de uma postura conformista frente aos fatos, uma vez que esta é uma situação consciente de escolha profissional, e não um reforçamento para uma aceitação conformista de uma

situação injusta. Apresenta-se aqui a questão da plasticidade de pessoal para adaptar-se a condições de trabalho, e há que se considerar o tipo de personalidade contribuindo para que alguns indivíduos sintam-se mais vulneráveis, outros mais adaptáveis.

**TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO DA FREQUÊNCIA DE SINTOMAS JUNTO À PESQUISADORES**

SINTOMAS	%
Cansaço	46,5
Dor de cabeça	39,0
Problemas estomacais	39,0
Insônia	25,0
Nervosismo	21,5
Agressividade	18,0
Nó na garganta	11,0
Vertigem	11,0
Não assertividade	11,0
Problemas intestinais	11,0
Ansiedade	8,0
Cálculo renal	8,0
Dor no pescoço	8,0
Cãibra	8,0
Desânimo	8,0
Pressão alta	3,5
Rinite alérgica	3,5
Espinhas	3,5
Dor no braço	3,5
Tensão muscular	3,5
Taquicardia	3,5
Baixa produtividade	3,5
Choro	3,5
Dor no peito	3,5
Ironia	3,5
Depressão	3,5

A partir da apresentação de uma escala de sintomas aos sujeitos, foi possível a caracterização do grupo em função dos sintomas apresentados, como demonstra a Tabela 3.

Alguns sujeitos referiram-se a mais de um sintoma, bem como outros negaram sentir algum. Observa-se, a partir da leitura dos sintomas apresentados, pela população alvo, que os mais frequentes (cansaço, dor de cabeça e problemas estomacais) estão enquadrados a níveis fisiológicos e físicos, em dominância com relação a outros de níveis psicológicos e comportamentais.

Os principais sintomas encontrados na literatura como indicadores do stress, encontram-se distribuídos na população em questão, com percentuais nem sempre representativos. Exemplos disto, são — "a taquicardia, depressão e tensão muscular" que apresentam um baixo percentual de 3,5%, "nervosismo e ansiedade" são dois sintomas bastante característicos do stress, sendo que para o grupo ocupam a 5ª e 11ª posição.

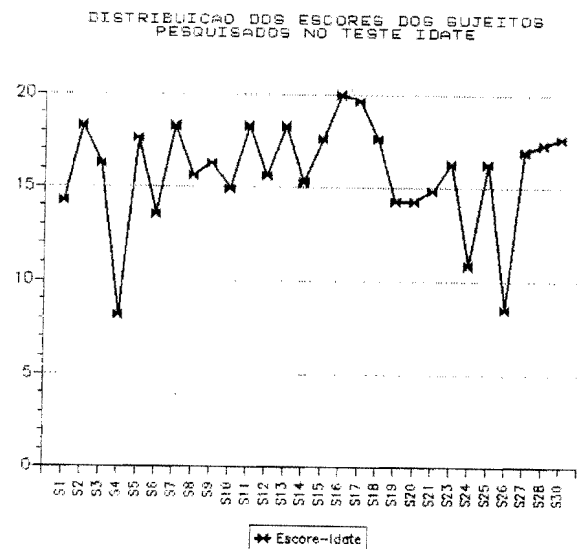
Um sujeito que apresente muitos sintomas característicos de stress, não necessariamente deverá estar em situação de alta vulnerabilidade ao stress, pois a valorização de sintomas apresentados pode ser reflexo de condições situacionais e portanto, passíveis de mudança.

É importante considerar que esta pesquisa não trabalhou com observação direta, nem pesquisou junto ao médico da empresa a qual a frequência desses sintomas, o que impossibilitou verificar a oscilação destes em cada sujeito, tanto quanto verificar a relação entre sintomas e características individuais.

Na verdade, trabalhou-se com "indicadores" possíveis de stress abordados em uma perspectiva de grupo, enquanto estratégia, enquanto chamada cognitiva, enquanto um alerta ao grupo e/ou indivíduo, no sentido de torná-lo consciente dos sintomas e de seu relacionamento com fatores estressores. Tal chamada, possibilitou, de igual forma, a discussão do "Estilo de Vida A", comportamento delineado por exigência de perfeição, que leva os indivíduos a viverem seu dia-a-dia como uma maratona, sempre apressados, obsessivamente motivados a fazer mais em menos tempo e em alta competitividade. Podendo gerar, tal ritmo de vida sintomas orgânicos, psicológicos e comportamentais, como os observados no grupo, que embora observados com baixa frequência, podem servir de indicadores preventivos, que se devidamente controlados, evitariam uma situação futura de stress.

Gostaríamos inicialmente, antes de discutirmos os resultados obtidos através da aplicação de instrumentos padronizados (I.D.A.T.E. e Pfister) que serão apresentados nos gráficos que se seguem, assinalarmos uma questão técnica na construção dos gráficos. Embora não apareçam os sujeitos nº 22 e 29, e apareça o sujeito nº 30, o número total de sujeitos foi, como assinalado anteriormente, 28. Os números 22 e 29, não aparecem nos gráficos pois houve perda de dois respondentes ao longo do processo da pesquisa.

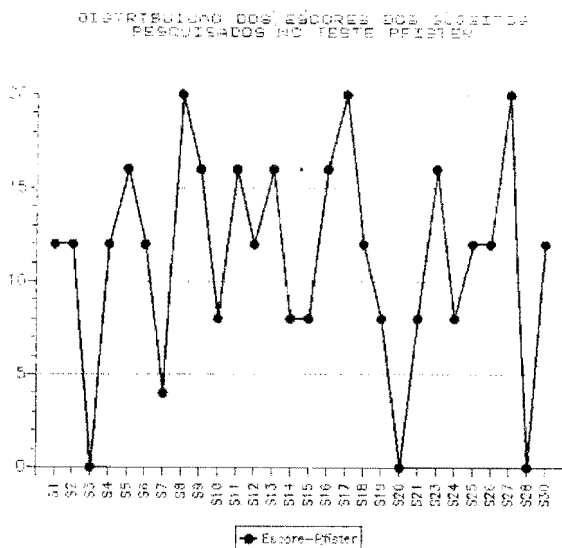
**GRÁFICO 1 - DISTRIBUIÇÃO DOS ESCORES DOS SUJEITOS PESQUISADOS NO TESTE DO I.D.A.T.E.**



Conforme gráfico 1 verifica-se que a maior concentração de sujeitos encontra-se na zona de risco e ou no limite com zona crítica. Tais dados sugerem que os sujeitos apresentam uma alta tendência à ansiedade, variável esta que predispõe a uma maior susceptibilidade ao stress.

Cabe-nos salientar que o I.D.A.T.E. foi aplicado tão somente em sua forma para avaliar ansiedade de traço, ou seja, características mais estáveis de comportamento com características de ansiedade; tendo sido desprezado o formulário que avalia a ansiedade de estado (ansiedade momentânea), uma vez que o objetivo era avaliar características de ansiedade enquanto traço, que pudesse vir a predispor (e funcionar como variável), a uma maior vulnerabilidade ao stress.

**GRÁFICO 2 - DISTRIBUIÇÃO DOS ESCORES DOS SUJEITOS PESQUISADOS NO TESTE PFISTER**

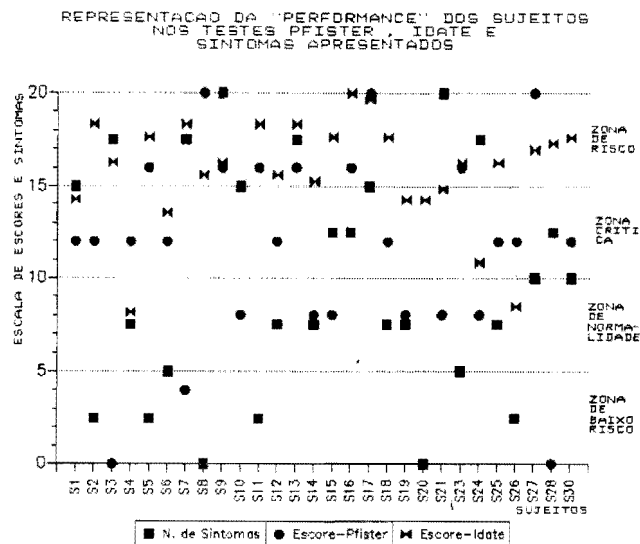


Ao se levantar a dúvida metodológica no sentido de se questionar até que ponto este teste estaria medindo a ansiedade, optou-se pela aplicação do Pfister, teste projetivo para a investigação da estrutura de personalidade em seus fundamentos emocionais e no comportamento. Foi escolhido este teste também tendo-se em vista o elevado nível intelectual dos sujeitos, pois entendia-se que um teste de perguntas e respostas poderia ser facilmente manipulável, ao passo que um teste projetivo, não daria margem para este tipo de risco. Para cada aspecto de personalidade avaliado por este teste, foram atribuídos pesos, considerando o grau de importância para nosso estudo em questão, ou seja, o relacionamento com o traço de ansiedade.

No gráfico de distribuição dos dados do Pfister observa-se a localização de nove sujeitos na Zona de Risco indicando características de personalidade ansiógenas enquanto três sujeitos, nesta situação, não apresentam quaisquer características, formando os polos inferiores da Zona de Baixo Risco.

Quando se compara estes resultados com o obtido no teste do I.D.A.T.E. faz-se necessário relativizar a posição do grupo em relação a características de vulnerabilidade em situações estressoras.

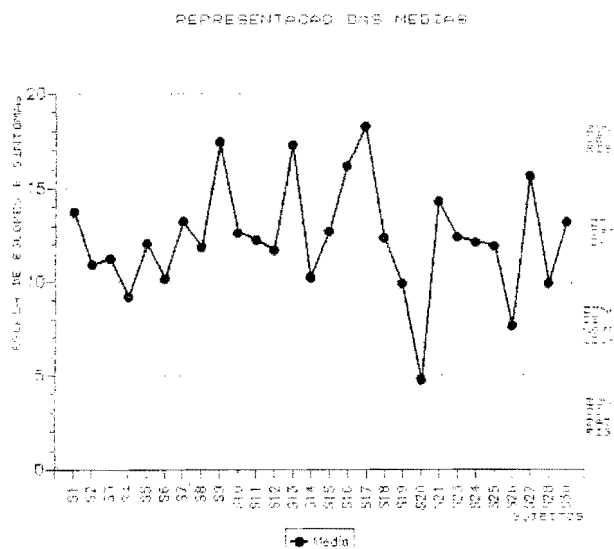
**GRÁFICO 3 - REPRESENTAÇÃO DA PERFORMANCE DOS SUJEITOS NOS TESTES I.D.A.T.E. E SINTOMAS APRESENTADOS**



Na sequência encontramos a representação do comportamento do grupo a partir de uma análise comparativa dos instrumentos (I.D.A.T.E., Pfister e Sintomas). Pode-se observar a coerência entre os três instrumentos quando se toma como referência os sujeitos S1, S4, S9, S13 e S17. Com relação aos sujeitos restantes nota-se uma grande disparidade. Tal disparidade remete-nos, inevitavelmente a questionarmos tanto a validade dos instrumentos, quanto as próprias condições de aplicação.

Entretanto, tomando como referência o grupo, que é nosso objetivo, observamos uma nítida tendência de localização do mesmo na zona crítica de risco, merecendo, de nossa parte, um alerta no sentido de identificação de indicadores de ansiedade e stress.

**GRÁFICO 4 - REPRESENTAÇÃO DAS MÉDIAS OBTIDAS PELOS SUJEITOS NOS INSTRUMENTOS I.D.A.T.E., PFISTER e SINTOMAS**



Conforme pode ser observado no Gráfico 4, quando se toma como referência a média dos resultados dos instrumentos aplicados, uma vez que nosso objetivo é uma perspectiva grupal, percebe-se a concentração do grupo na zona crítica. Esta visão panorâmica dos resultados apresentados pelo grupo caracteriza uma situação de alerta; tal situação se correlacionada com variáveis do próprio grupo tais como: a) tempo médio de trabalho na empresa (10 a 15 anos); b) faixa etária do grupo (37 a 45 anos) poderá, sem dúvidas, implicar em um efeito multiplicador. Agravante no sentido em que, nestas condições, a expectativa de vida produtiva passa a ser mais acentuada, contribuindo com um fator a mais para um quadro de stress.

De maneira geral o grupo apresentou-se com uma baixa capacidade em reagir à estímulos estressores do ambien-

te, delineando um perfil do comportamento do grupo. Demonstrou a necessidade de uma organização interna melhor para fazer frente a um contexto estressor, bem como o delineamento de alternativas de ação de controle frente aos estressores.

#### 4 – CONCLUSÃO

Entende-se que esta investigação contribui: a) identificação de indicadores de stress, a nível organizacional e de trabalho; b) na reflexão, junto à população alvo, como conseqüente levantamento de alternativas de manejo de situações estressantes; c) no delineamento de novos parâmetros da investigação com maior controle das variáveis.

#### ABSTRACT

*Through an organizational perspective, this article is meant to report an experience in a state organization which tried to identify stress factors and its related variables and symptoms. The target population was 28 subjects of higher level education from an upper-middle economical class. Based on an interactionist view of stress (Lazarus 1966 and Sells 1970), the investigation was designed upon three levels of variables: a) environmental variables (work and organization), b) individual variables (cognitive evaluation and anxiety traces), c) psychological, behavioral and physiological symptoms. The data were collected by the following instruments: I.D.A.T.E. (Inventory for self-evaluation of state and trace anxiety); semi-structured interview; Pfister (projective test of colorful pyramids; sorting test (a Norwegian test for anxiety in moments of increasing tension); scale for frequency of symptoms. The results allowed for the identification of the frequency of stress factors, frequency of stress factors, frequency of symptoms and levels of anxiety in the subjects and in the group. The data were analysed statistically and the population was divided into four zones: at risk, critical, normal and at low risk. The results were presented to the population and the concepts of "Cognitive Call" (Couto, 1987) and "Life Style" Friedman & Roseman apud Couto, 1987 were worked on. Resversible and non-reversible situations were pointed out and strategies for organizational changes and proper acceptance of the inevitable were presented.*

**KEY-WORDS:** *Stress factors; organizational approach to stress; stress at work.*

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 - COUTO, H.A. *Stress e a qualidade de vida do executivo*. Rio de Janeiro: ERGO, 1987.
- 2 - FARIAS, F.R. *Uma contribuição ao estudo do stress: Introversão - "Extroversão, dogmatismo e vulnerabilidade ao stress"*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1983. Tese (Mestrado).
- 3 - HOBFOOL, S. *Conversation of resources. A new attempt at conceptualizing stress*. *American Psychologist*, 44(3):315-524, 1989.
- 4 - IVANCEVICH, J.M. et al. *Workside stress management interventions*. *American Psychologist*, 45(2):252-261, 1990.

Recebido para publicação em 01/04/1991