

INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA EM PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO STRESS: EFEITOS DE UM PROGRAMA EM TRABALHADORES DE UMA EMPRESA COMERCIAL

Ângela Zenco Del Grossi¹; Edelvais Keller²

RESUMO: O stress é um fenômeno que naturalmente faz parte da vida humana. O tema tem sido discutido pelos estudiosos, devido às crescentes exigências as quais as pessoas vem se submetendo nas organizações de trabalho e que em geral afetam as suas vidas. Os objetivos deste trabalho foram identificar os efeitos de um programa de intervenção psicológica em prevenção e enfrentamento do stress, realizado com trabalhadores em uma empresa comercial de Maringá. Este trabalho teve por metodologia, uma coleta de dados através de entrevista individual feita pelas pesquisadoras com os colaboradores da empresa de determinados cargos de atendimento ao público, sobre o estado geral de saúde dos mesmos e sobre aspectos do dia-a-dia do seu trabalho. A amostra foi constituída de 23 sujeitos, jovens trabalhadores de ambos os sexos, entre a idade de 18 a 30 anos. A maioria das pessoas relataram que não se sentiam estressadas mas acusaram sentir sintomas como: dores no corpo, dores nas costas, cansaço, irritação e insônia e que o que mais provocava stress nelas era o relacionamento entre as pessoas no trabalho. O programa de intervenção psicológica focou o stress e seu enfrentamento e foi realizado em nove encontros entre outubro a dezembro de 2008. Foram aplicadas técnicas de dinâmica de grupo e de relaxamento. No primeiro e no último encontro utilizou-se uma lista de sintomas de stress que foi auto-preenchida pelos sujeitos. Verificou-se uma significativa redução dos sintomas de stress nos sujeitos com 100% de presença no programa. O programa promoveu maior integração interpessoal e suporte social entre os participantes.

PALAVRAS-CHAVE: enfrentamento; sintomas de stress; stress no trabalho;

INTRODUÇÃO

O stress permeia a existência humana tornando-se cada vez mais um fenômeno inerente ao ser humano, que busca o equilíbrio constantemente acionando mecanismos de sobrevivência. O tema tem sido muito discutido devido às grandes exigências as quais o homem vem sendo submetido, gerando insegurança e turbulências em sua rotina.

A própria tecnologia avançada que parece muitas vezes ser aliada do homem, por satisfazer muitas de suas necessidades materiais, traz consigo sérias conseqüências negativas levando o homem, muitas vezes ao sofrimento, uma vez que precisa se adaptar a esta tecnologia, estando sempre em estado de tensão para sobreviver. A necessidade de adaptação parece estar presente em muitos outros momentos, nos diferentes papéis que o homem exerce na sociedade, ou seja, na família, com os amigos e no trabalho, permeando suas relações. Desta forma, podemos considerar o homem envolvido em uma cadeia, na qual uma relação exerce influência sobre a outra, sendo quase inevitável transferir problemas familiares para o trabalho e vice-versa.

O stress é uma reação de adaptação do organismo frente a situações que percebe como ameaçadoras ou nas quais o indivíduo percebe ter poucos recursos pessoais para

¹Psicóloga Organizacional da Empresa Evolusom Comercial LTDA. angelazdg@hotmail.com

²Docente do Curso de Psicologia do Centro Universitário de Maringá (CESUMAR). edelvais.keller@cesumar.br

controlar. O enfrentamento (coping) do stress refere-se às estratégias pessoais naturais que o indivíduo possui, para lidar com as situações estressantes ou adversas que ocorrem em sua vida.

Segundo França e Rodrigues (2005), o esforço que o indivíduo faz para a adaptação frente a uma situação estressora, pode produzir deformações na sua capacidade de resposta, atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas.

Dependendo do indivíduo, o stress pode causar desde transtornos psicológicos até manifestações físicas mais sérias. À medida que a pessoa torna-se emocionalmente frágil, suas defesas orgânicas diminuem, deixando-a mais vulnerável aos mais diversos tipos de doenças (CARVALHO, 1995).

O stress no trabalho, assim como nas demais relações e faces de sua vida, gera um conjunto de reações no organismo ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação. Conforme França e Rodrigues (2005) e demais autores que estudam o stress, ele pode ser dividido em três fases: a) **Reação de Alarme**: fase em que o organismo é exposto ao agente estressor, ativando seu estado de alerta. Dependendo do agente estressor, em que possa ser considerado inofensivo, o organismo logo retorna ao seu estado de homeostase. O problema está quando o equilíbrio não é recuperado e o organismo passa para a fase da resistência; b) **Resistência**: fase que pode durar anos, pois depende da maneira como o organismo se adapta à situação e tenta restabelecer o equilíbrio interno quando os estressores permanecem. A pessoa utiliza toda a energia adaptativa e o organismo fica suscetível a doenças. Se a pessoa sabe controlar esta fase ou se o estressor desaparece, ela vai voltando ao normal. Se a fase for longa, surgem novos distúrbios, entra em processo a fase de esgotamento ou exaustão; c) **Exaustão**: fase na qual ocorre o esgotamento da resistência, um cansaço dos mecanismos de defesa do organismo, que fazem com que os sintomas da fase de alarme reapareçam. A exaustão psicológica provoca ansiedade, depressão, indecisão, autódubida, irritabilidade. A exaustão física provoca doenças mais graves, como úlceras gástricas, hipertensão arterial, psoríase, vitiligo, cardiopatias, diabetes e ainda pode deixar o organismo vulnerável, com possibilidade de desenvolver doenças mais graves.

Outro aspecto importante a ser ressaltado é o da percepção de cada indivíduo diante de situações estressoras, ou seja, algumas pessoas prosperam em situações de *stress*, enquanto outras são esmagadas por elas. Daí a importância do conhecimento do tema e suas conseqüências, principalmente para o desenvolvimento de novas formas de enfrentamento das situações consideradas estressoras.

Dejours (1994), afirma que a relação do homem com o seu trabalho é uma relação de sofrimento. O autor também coloca que a relação do homem com a organização do trabalho é a origem da carga psíquica do trabalho e quando aquela é autoritária, não oferecendo uma saída apropriada à energia pulsional, inevitavelmente levará o trabalhador a um aumento da carga psíquica.

França e Rodrigues (2005) consideram que na situação particular do *stress* relacionado ao trabalho, ele é definido como as situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente de trabalho, à medida que este ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações.

Os objetivos gerais deste estudo foram de descrever os efeitos de um programa de intervenção em prevenção e enfrentamento (coping) do stress, com base na Psicologia do Trabalho, realizado com trabalhadores de uma empresa comercial de Maringá, que ocupam cargos de atendimento direto ao público. Os objetivos específicos foram: são: a) verificar o estado geral de saúde dos trabalhadores; b) planejar e implementar um programa de intervenção em prevenção e enfrentamento (coping) do *stress*, para esses

trabalhadores; c) verificar os níveis de stress dos participantes antes e depois do programa de intervenção, com base na identificação de sintomas específicos de stress; d) promover nos trabalhadores o desenvolvimento de novas formas de enfrentamento (coping) do stress, não só relacionadas ao ambiente de trabalho, mas à vida como um todo, uma vez que, os efeitos nocivos do stress podem ser transferido de uma esfera da vida para a outra, atingindo todas para as demais relações do indivíduo.

MATERIAL E MÉTODOS

O programa de intervenção do presente estudo teve por metodologia, uma coleta de dados inicial por meio de entrevista individual, sobre o estado geral de saúde de uma amostra de 15 trabalhadores de atendimento, para se obter um diagnóstico dos aspectos da saúde dos mesmos. Além disso, foi realizada uma observação direta pelo pesquisador, verificando-se *“in loco”*, em seus postos de trabalho, a atuação dos mesmos e as relações estabelecidas por eles com as demais pessoas, inclusive com o público. Com isso procurou-se compreender o grau de exigência de suas tarefas e demais detalhes relacionados ao cargo, que pudessem gerar stress nesses trabalhadores. O programa de intervenção foi realizado com atividades programadas para nove encontros com 23 trabalhadores de atendimento. Estes encontros tiveram a duração de uma hora com 3 subgrupos de colaboradores, visando atender aos objetivos do estudo e às necessidades dos trabalhadores, bem como da organização. Além de uma breve explanação teórica de diversos temas, sobre stress e enfrentamento (coping) foram aplicadas algumas técnicas de dinâmica de grupo para facilitar a auto-exposição dos participantes e confiança interpessoal e grupal nos subgrupos. Ao final dos encontros, foram propostos exercícios básicos de relaxamento com a utilização de colchonetes individuais e músicas próprias para esse fim, sendo que estas atividades com finalidades relaxantes foram muito bem recebidas pelos participantes de cada subgrupo.

Antes e depois da realização do programa de intervenção, ou seja, no primeiro e no último encontro do mesmo, utilizou-se uma lista de sintomas de stress (Davis et al 1996), sendo que cada sujeito identificava no instrumento quais sintomas físicos e psicológicos percebiam em si mesmos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Feita a análise destes dados, o que se pode perceber, foi que os sujeitos deste estudo, apresentavam características semelhantes no que diz respeito à sua identificação sócio-demográfica, ou seja, em sua maioria, eram jovens, solteiros, sem filhos, que já concluíram o 2º grau e que, portanto, não estavam estudando no momento.

Os dados da amostra estudada sugeriram que esses trabalhadores, talvez, por não serem tão atarefados em sua rotina pessoal (como uma pessoa casada e com filhos ou que estuda e tem outras responsabilidades, além do trabalho), eram pessoas que não apresentavam um elevado nível de *stress* em suas vidas. Com relação ao estado geral de saúde, a maioria relatou estar se sentindo bem no momento e que não percebia a presença de sintomas específicos de *stress* em si mesmos. No entanto, algumas pessoas relataram a presença de alguns sintomas relevantes como: dores no corpo, dores nas costas, cansaço, irritação e insônia. Já no que diz respeito às situações de *stress* e como cada pessoa enfrentava estas situações, os colaboradores entrevistados, relataram que um dos fatores que mais provocavam *stress* para eles, era o relacionamento entre as pessoas no trabalho, que julgavam ser, por vezes, um tanto conturbado.

Com o instrumento, lista de sintomas de stress, foi possível se verificar e comparar os níveis de stress dos participantes, antes e após o programa. Através da análise desses resultados foi possível verificar o quanto o programa de intervenção foi válido para

os participantes, uma vez que, houve uma significativa redução dos sintomas de stress. A redução dos sintomas foi maior para aqueles que estiveram presentes em 100% dos encontros do programa.

Outro fator relevante, é que os efeitos positivos do programa de intervenção, não apareceram apenas na avaliação dos sintomas de stress dos participantes e sim também nos relatos dos participantes nos subgrupos, desde o primeiro encontro.

Os participantes reconheceram a importância do espaço público e de palavra que a empresa permitiu para eles com a realização do programa, pois graças ao mesmo, puderam desenvolver novas estratégias psíquicas coletivas e de enfrentamento do stress.

CONCLUSÃO

O foco na prevenção do stress e na ampliação do enfrentamento do mesmo, aliado à mobilização grupal promovidas pelas breves técnicas de dinâmica de grupo e aos efeitos relaxantes que as técnicas de relaxamento promoveram nos participantes, contribuiu para que os objetivos do programa fossem alcançados. O programa também promoveu uma melhor integração interpessoal entre os participantes e uma aceitação das diferenças individuais entre os mesmos, diminuindo pequenos conflitos geradores de stress que existiam no ambiente de trabalho e aumentando o seu suporte social.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Antonio Vieira, SERAFIM, Ozicléia Clen Gomes. *Administração recursos humanos*. São Paulo: Pioneira, 1995.

DAVIS, Martha et al. *Manual de Relaxamento e redução de stress*. São Paulo, 1996.

DEJOURS Christophe. Uma nova versão do sofrimento no trabalho. In: CHANLAT, Jean-François. Volume I. 3ª Ed. *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas, 1996.

DEJOURS, Christophe e Colaboradores. *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas S/A, 1994.

FRANÇA Limongi, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz, *Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática*. 4º edição. São Paulo: Atlas, 2005.