

**GESTÃO DO STRESSE E ESTRATÉGIAS DE COPING: Quando o
stressse deixa de ser um problema**

Cristina Maria Quirino Igreja

Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Orientador:

Professor Marco António Ferreira Ramos, Docente convidado do ISCTE-IUL

Co-orientadora:

Prof. Doutora Sofia Maria Lopes Portela, Prof. Auxiliar do ISCTE-IUL

Outubro 2012

**GESTÃO DO STRESSE E ESTRATÉGIAS DE COPING: Quando o
stressse deixa de ser um problema**

Cristina Maria Quirino Igreja

Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Orientador:

Professor Marco António Ferreira Ramos, Docente convidado do ISCTE-IUL

Co-orientadora:

Prof. Doutora Sofia Maria Lopes Portela, Prof. Auxiliar do ISCTE-IUL

Outubro 2012

DEDICATÓRIA

“Sete em cada cem controladores de tráfego aéreo (CTA) procuraram, no ano passado, a ajuda dos colegas para superar o stresse, no âmbito de um programa de apoio para situações de forte reação emocional.”

Diário de Noticias, 26 de maio de 2009

“O stresse está no ADN destes profissionais e alguns deles já foram testados até ao limite da resistência.”

Jornal Expresso, 6 de junho de 2009

“Se é um facto que esta é uma profissão altamente stressante, também é verdade que para se conseguir enfrentá-la é mesmo preciso um certo nível de stresse.”

Jornal Expresso, 10 de novembro de 2009

“Quando era miúda, Filipa corria para a janela do seu quarto, na Avenida de Roma, em Lisboa, sempre que ouvia um avião a fazer-se à pista do aeroporto. "Largava tudo e ia a correr, nem percebia bem porquê", recorda. Hoje, são os aviões que vêm ter com ela: Filipa é controladora de tráfego aéreo e trabalha na torre da Portela. Ela é uma das cerca de 400 pessoas que gerem o movimento dos aviões nos céus de Portugal. É uma classe bem paga e com um horário de trabalho simpático. Mas alguém se sente capaz de fazer o que eles fazem?”

Jornal Publico, 07 de Junho de 2010

AGRADECIMENTOS

Agradeço e dedico esta dissertação a todos os que à sua maneira e com o seu contributo me permitiram concretizar este objetivo.

Ao Professor Marco Ramos, meu orientador, que mais do que indicar caminhos e soluções, me ensinou e me apoiou ao longo de todo o percurso.

À Professora Doutora Sofia Portela, pela sua disponibilidade sem limites, por ser incansável e motivadora.

Aos colegas da NAV, controladores ou não, por me ajudarem a recolher respostas e a concretizar objetivos. Aqui um agradecimento especial à Dra. Isabel Cambraia pela sua disponibilidade e simpatia.

Aos meus amigos e familiares mais próximos pelo apoio e incentivo constante e pela compreensão no tempo que “roubei” à nossa relação.

Aos meus pais porque sempre acreditaram em mim, sempre foram e são o meu suporte emocional e a razão pela qual gosto sempre de fazer mais e melhor.

Por fim, agradeço àquele que no meio deste longo projeto se tornou meu marido e me apoiou e acompanhou até à última palavra escrita neste trabalho.

RESUMO

Esta dissertação tem por objetivos a avaliação da perceção de stresse e o estudo das estratégias de coping na função de Controlador de Tráfego Aéreo (CTA), de forma a compreender se estamos perante indivíduos que percecionam elevados níveis de stresse na sua função e, de entre os que não se percecionam como stressados, compreender quais as estratégias de coping que utilizam, podendo inferir boas práticas ao nível do coping destes indivíduos. O objetivo final será reconhecer estratégias de coping adequadas capazes de promover a saúde do individuo e não a doença, reconhecendo assim o stresse como algo positivo, inerente à função, sem que constitua um problema ao longo da vida.

Numa primeira parte teórica apresentam-se os principais conceitos de forma a delimitar as principais perspetivas e o “estado da arte” atual no que concerne ao stresse e às estratégias de coping. È igualmente feita uma caracterização exaustiva da função e dos profissionais em causa, que constituíram a amostra deste estudo.

A análise teve por base uma amostra de 168 controladores de tráfego aéreo, os quais responderam a um questionário que permitiu concluir que a generalidade dos CTA apresenta índices médios de perceção de stresse no seu dia-a-dia, não existindo índices extremos de perceção de stresse nulo ou stresse elevado. Conclui-se ainda que não existem diferenças significativas nos índices de stresse percecionado em função das variáveis individuais e pessoais (de género, grupo etário, estado civil e habilitações literárias) e das variáveis profissionais (local de trabalho, qualificação/função e antiguidade). Ao nível das estratégias de coping utilizadas por estes profissionais, concluiu-se que as mais frequentes são coping ativo, o planeamento e a reinterpretação positiva. As estratégias de coping utilizadas com menos frequência perante situações de stresse percebido no trabalho são o uso de substâncias (medicamentos/álcool), o desinvestimento comportamental, a negação e a religião.

Assim, conclui-se que embora não tenha sido possível dar resposta à principal questão de investigação, pois não se verificaram diferenças estatisticamente significativas nos índices de stresse percecionados, a maioria dos CTA apresenta índices muito satisfatórios de perceção de stresse e implementa estratégias de coping positivas que a Gestão deve promover e incentivar, não só por intermédio do programa CISM, como também com novos programas e intervenções destinadas a melhorar os mecanismos de coping dos CTA, presentes e futuros.

Palavras-chave: Stresse, Estratégias de Coping, Controladores de Trafego Aéreo, (CTA)

ABSTRACT

This study aims at assessing the perception of stress and the analysis of coping strategies in the role of Air Traffic Controller, in order to understand whether we are dealing with individuals who perceive high levels of stress in their function and, among those who did not, understand which coping strategies they use, and can infer best practices in terms of coping strategies of these individuals. The ultimate goal is to recognize appropriate coping strategies that promote the health of the individual and not the disease, recognizing stress as something positive, inherent to the function without constituting a lifelong problem.

In the first theoretical part presents the key concepts in order to define the main perspectives and "state of the art" regarding the current stress and coping strategies. It also made an exhaustive characterization of the function and the professionals concerned, which constituted the study sample.

The analysis was based on a sample of 168 air traffic controllers, who answered a questionnaire which showed that the majority of CTA presents average rates of perception of stress in your day-to-day, with no extreme rates of perception of stress (high or nil). We can also conclude that there are no significant differences in levels of perceived stress as a function of individual and personal variables (gender, age group, marital status and educational qualifications) and occupational variables (workplace, qualification / function and seniority). In terms of coping strategies used by these professionals, it was concluded that the most frequent active coping, planning and positive reinterpretation. The coping strategies used less often in situations of perceived stress at work are the use of substances (drugs / alcohol), the divestment behavior, denial and religion.

Thus, it is concluded that although it was not possible to answer the main research question, because there were no major differences in indices of stress perceived, most CTA indexes presents many satisfactory perception of stress and implements positive coping strategies that Management should promote and encourage, not only through the CISM program, as well as new programs and interventions designed to improve the coping mechanisms of CTA, present and future.

Keywords: Stress, Coping Strategies, Air Traffic Controllers (ATC)

Índice

DEDICATÓRIA	I
AGRADECIMENTOS	III
RESUMO	V
ABSTRACT	VII
ÍNDICE	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA	15
2.1. O CONCEITO DE STRESSE	15
2.1.1. <i>Evolução do conceito</i>	15
2.1.2. <i>Definição e compreensão do conceito</i>	16
2.1.3. <i>Principais correntes conceptuais</i>	20
2.1.4. <i>Variáveis Moderadoras e a Avaliação Cognitiva no processo do Stresse</i>	24
2.1.5. <i>Stresse ocupacional</i>	29
2.2. O CONCEITO DE COPING	35
2.2.1. <i>Evolução do conceito</i>	36
2.2.2. <i>Definição e compreensão do conceito</i>	38
2.2.3. <i>Principais correntes conceptuais</i>	41
2.2.4. <i>Estilos e Estratégias de Coping</i>	44
2.2.5. <i>Coping e Desenvolvimento</i>	51
2.3. A FUNÇÃO DE CONTROLADOR DE TRÁFEGO AÉREO	55
2.3.1. <i>Caracterização da Função</i>	55
2.3.2. <i>Stresse e o Controlo de Tráfego Aéreo</i>	60
2.4. CONTROLADORES DE TRÁFEGO AÉREO, STRESSE E COPING	66
CAPÍTULO 3. – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA EM ESTUDO	73
CAPÍTULO 4. – METODOLOGIA	81
4.1. POPULAÇÃO E AMOSTRA	81

4.2. OBJETIVOS GERAIS E FORMULAÇÃO DE HIPÓTESES _____	81
4.3. VARIÁVEIS EM ESTUDO, INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS E MÉTODO _____	83
CAPITULO 5. – RESULTADOS _____	87
5.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA _____	87
5.2 – AVALIAÇÃO DO STRESSE DOS CTA _____	90
5.3 – ESTRATÉGIAS DE COPING DOS CTA _____	91
5.4 – ESTRATÉGIAS DE COPING UTILIZADAS PELOS CTA COM ÍNDICE MÉDIO DE STRESSE _____	96
CAPITULO 6. – DISCUSSÃO E CONCLUSÃO _____	97
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	105
ANEXOS _____	111

Índice de Figuras

Figura 2.1. Adaptado de Ramos, 2001 _____	18
Figura 2.2. Adaptado de Ramos, 2001 _____	24
Figura 2.3. Adaptado de Dewe, O’Driscoll e Cooper, 2010 _____	31
Figura 2.4. Modelo do Processo de stresse e coping, adaptado de Lazarus e Folkman, 1984 _____	43
Figura 2.5. Principais consequências do stresse nos controladores de tráfego aéreo (Costa, 1995, página 6) _____	65
Figura 3.1. Configuração Estrutural/ Tecnologia utilizada (Mintzberg, 1984) _____	73
Figura 3.2. Distribuição de efetivos por género _____	75
Figura 3.3. Distribuição de efetivos por faixa etária _____	75
Figura 3.4. Distribuição de efetivos por área de atividade _____	76
Figura 3.5. Distribuição de efetivos por género e nível de qualificação _____	77
Figura 3.6. Orientação da Cultura (Quinn & Rohrbaugh, 1981) _____	77
Figura 4.1. Escalas do COPE e sua definição (Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004). _____	85

Quadro 5.1. Caraterísticas gerais da amostra (género, idade, estado civil, numero de filhos e habilitações literárias).	88
Quadro 5.2. Caraterísticas gerais da amostra (local de trabalho, qualificação/função e antiguidade).	89
Quadro 5.3 – Medidas descritivas do índice de stresse dos CTA	90
Quadro 5.4 – <i>Alpha de Cronbach</i> para as dimensões da Brief Cope	91
Figura 5.1 – Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping	92
Figura 5.2 – Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por género	93
Figura 5.3 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por grupo etário	93
Figura 5.4 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por estado civil	94
Figura 5.5 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por habilitações literárias	94
Figura 5.6 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por local de trabalho	95
Figura 5.7 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping dos CTA com índice médio de stresse	96

Capítulo 1 – Introdução

O presente estudo visa ser um contributo para o estudo do stresse em contexto de trabalho, especificamente para a profissão de Controlador de Tráfego Aéreo em Portugal. Pretende-se compreender os níveis de perceção de stresse destes profissionais e as suas estratégias de coping para lidar com ele no seu dia-a-dia.

A Gestão do Stresse e a Qualidade de Vida no Trabalho são dois temas que fazem parte da esfera de análise da Gestão de Recursos Humanos (GRH) e, são por isso, temas centrais no estudo das organizações. O tema da Gestão de Stresse torna-se ainda mais relevante no âmbito de uma organização cujo *core business* é a Gestão do Tráfego Aéreo, como é o caso da NAV Portugal E.P.E. que emprega mais de 300 Controladores de Tráfego Aéreo (CTA) que “controlam os céus” de Portugal Continental e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, permitindo as deslocações de milhares de passageiros diariamente, prestando um serviço de qualidade e garantindo a segurança operacional.

A função de CTA é considerada uma das mais stressantes do mundo por envolver a segurança de vidas humanas. Múltiplos estudos científicos realizados em diversos países, ao longo de já várias décadas, comprovam que as exigências da função, nomeadamente o facto de os CTA terem de tomar decisões quase instantâneas e a carga psicológica associada às dramáticas consequências de um eventual erro, conferem à função um carácter de pressão quase permanente (Sayeed e Kumar, 2010; Ribeiro e Surrador, 2005; Costa, 1995). É por isso uma profissão privilegiada em estudos académicos, sobretudo ao nível internacional, quando se pretendem apurar causas, níveis e consequências do stresse. Com abordagens mais ligadas às áreas da Psicologia, da Saúde ou da Gestão, o foco está no individuo e na forma como este percebe e reage aos agentes provocadores de stresse (stressores) derivados das tarefas associadas à sua função. Muitos destes estudos, debruçam-se igualmente sobre as formas como os controladores lidam com o stresse, como lidam com as exigências e conflitos com que se deparam em ambiente de trabalho, ou seja, quais as estratégias de coping que utilizam.

O coping é um conceito já conhecido no mundo académico nacional, sobretudo ao nível da Psicologia da Saúde, em estudos realizados com populações específicas, como sendo crianças e adolescentes em fases de transição escolar, ou em contextos familiares disfuncionais, em doentes crónicos ou traumatizados e em grupos de profissionais como os professores (Mota-Cardoso et. al, 2000; Gomes et al, 2010), os polícias (Brown e Campbell 1990; Castanho 2009) e os militares (Ribeiro e Surrador, 2005). A pesquisa realizada revela que o grupo

profissional de CTA não constitui uma preferência nos estudos nacionais sobre coping, sendo os poucos que foram já realizados desenvolvidos na empresa. Contudo nenhum deles aborda profundamente as estratégias de coping e a forma como estas podem influenciar o stresse, conferindo-lhe mesmo um carácter positivo.

Pretende-se mais especificamente com este estudo, com a contribuição dos CTA, compreender se estamos perante indivíduos que percecionam elevados níveis de stresse na sua função e, de entre os que não se percecionam como stressados, compreender quais as estratégias de coping que utilizam, podendo inferir boas práticas ao nível do coping destes indivíduos. Práticas essas de extrema utilidade para a gestão destes profissionais numa lógica de práticas boas para a gestão de recursos humanos. A ideia para a realização deste trabalho surgiu do encontro com o Prof. Marco Ramos, no âmbito do Mestrado Executivo em GRH, onde lecionou o módulo de Stresse, Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. Licenciado em Psicologia e Mestre com Especialização em Psicologia Clínica, o Prof. Marco Ramos conhece a NAV Portugal e a função de CTA por ser formador/ consultor há já vários anos nesta área de conhecimento. Assim, aliando vários fatores de casualidade e tendo consciência das eventuais sinergias que daí possam surgir, afigurou-se lógico e relevante aproveitar esta oportunidade para desenvolver conjuntamente um trabalho útil, capaz de contribuir para um maior conhecimento, podendo levar a melhorias na NAV Portugal e a acrescentar um pouco mais de saber à área de conhecimento académico em questão.

Este estudo encontra-se estruturado em seis capítulos. O primeiro capítulo contempla a introdução, na qual são indicados o enquadramento, os principais temas e objectivos deste estudo, assim como a contribuição em termos académico-científicos que é expectável atingir. O segundo capítulo compreende a revisão de literatura que sustenta este trabalho em termos de perspectiva geral do estado da arte, das principais teorias e modelos desenvolvidos dos conceitos fundamentais em estudo e, igualmente, dos estudos e caracterizações feitos no âmbito da função de CTA. O terceiro capítulo apresenta o cenário em que se desenvolveu o presente estudo, ou seja, é a caracterização da empresa a que pertencem os CTA. No quarto capítulo é apresentada a metodologia que sustentou a recolha e tratamento de dados, enquanto que o quinto capítulo centra-se na apresentação de resultados apurados. No sexto e último capítulo é apresentada a discussão de resultados e a conclusão do estudo, no qual são indicadas as principais contribuições para o tema central, algumas limitações surgidas no decorrer desta investigação e, igualmente, apresentadas sugestões para estudos futuros.

Capítulo 2 – Revisão de literatura

Este capítulo constitui a base teórica da tese, apresentando a revisão de literatura consultada e que servirá de apoio teórico aos objetivos do projeto e às hipóteses formuladas que posteriormente serão testadas. Dele constam definições, teorias, factos, informações e dados recolhidos durante uma ampla e exaustiva pesquisa de monografias, artigos científicos ou outras publicações que serão estruturadas como segue.

2.1. O conceito de Stresse

O stresse pode afetar qualquer um de nós, em qualquer altura da vida e a todos os níveis. Esta frase traduz uma realidade que é bem conhecida pela nossa sociedade. O stresse é visto como uma “praga”, como “a peste negra dos anos 80” que justifica doenças psicológicas e físicas; justifica comportamentos e atitudes; “estar em stresse” é, para alguns, um estado permanente que os faz “andar a cem à hora” ou, em casos antagónicos, os “faz colapsar de fadiga e exaustão”. Mas o que é afinal o stresse e quais as suas causas e consequências?

Este é um dos conceitos primordiais deste projeto, havendo por isso uma necessidade de compreensão da sua génese e da sua evolução ao longo dos tempos. Pretende-se uma apresentação da natureza do conceito e dos vários contextos e perspetivas disciplinares que pode assumir, assim como a compreensão das suas causas e dos seus efeitos.

Quando falamos em stresse temos que ter em mente quatro aspetos: os stressores ou causas de stresse, a perceção do stresse, os sintomas de resposta de stresse e o processo ou as estratégias de coping, e duas consequências: a saúde ou a doença (Ramos, 2008).

2.1.1. Evolução do conceito

Etimologicamente o termo stresse deriva do verbo em latim *stringere*, que significa apertar, contrair, esticar, deformar. O vocábulo chega à língua anglo-saxónica pela palavra francesa “*distress*” que significa estar apertado, oprimido. A expressão, frequente na língua inglesa desde o século XIV, evolui para a palavra “*stress*” e é principalmente utilizada para exprimir a ideia de pressão física, sobretudo em relação a materiais. Na análise dos fenómenos, suas propriedades, relações e consequências, a Física, como ciência, estuda o stresse como a propriedade de um corpo que lhe permite recuperar o seu tamanho e forma originais depois de ser comprimido ou esticado por uma força exterior (Ramos, 2001). É um conceito conhecido desde 1658 e postulado na Lei de Hooke, formulada em 1678 pelo cientista inglês Robert

Hooke que afirma que o alongamento experimentado por um material elástico ao ser submetido à ação de uma força deformadora (*stress*) é diretamente proporcional a essa mesma força deformadora (*strain*), sempre que esta não ultrapasse determinado limite, designado de limite de elasticidade o qual depende do material em questão.

O conceito de “*stress*” alcança uma dimensão e utilização mais associada ao ser humano em 1935 com a obra “The Stresses and Strains of Homeostasis” do fisiologista Walter Cannon (1871 – 1945) que, recorrendo à metaforização da Lei de Hooke, introduziu o termo no estudo das ciências da vida e das ciências sociais. O professor norte-americano apresentou o termo “homeostasia”, o princípio fisiológico para a manutenção do equilíbrio interno do ser humano e dos animais. Este princípio desencadeia fenómenos homeostáticos, que visam o reequilíbrio e a sobrevivência, sob o comando do Sistema Nervoso Central. O termo “*stress*” foi utilizado por este autor, como uma resposta condicionada pela tensão de luta ou fuga (Selye, 1982). Ao conceito de “*stress*” é atribuído o significado das pressões e estímulos que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana e o “*strain*” é definido como as respostas do organismo. É, assim, concedido ao conceito de stresse uma conotação mais emocional, reveladora de sentimentos como a angústia, o sofrimento, a aflição e a impotência.

No que concerne à grafia portuguesa da palavra “*stress*”, a Academia das Ciências de Lisboa decidiu em 2001 que a adequação da palavra ao português se fixasse em “*stresse*” (Ramos, 2001). De notar que na língua e literatura brasileiras o vocábulo tem um grafismo e fonética diferentes, apresentando-se pelo termo “*estresse*”.

2.1.2. Definição e compreensão do conceito

Definir um termo mundialmente utilizado e com aplicabilidade etimológica e interdisciplinar comprovada - o conceito de stresse serve frequentemente os estudos da Psicologia, Biologia, Medicina, Sociologia, etc. - torna-se bastante complexo pela ausência de convergência no campo de ideias do seu significado e pela variedade de definições que lhe são atribuídas de acordo com o seu objeto. Apesar desta dificuldade conceptual, o termo stresse faz parte do dia-a-dia dos indivíduos e pode ser benéfico ou irrelevante para a saúde em condições de frequência, duração e intensidade moderadas, mas pode tornar-se bastante prejudicial se se manifestar com frequência, e adquire carácter crónico pela sua duração e persistência.

Em meados de 1930 Hans Selye (1907 – 1982) médico endocrinologista, estudante de medicina na Universidade de Praga e considerado por muitos o pioneiro no estudo do stresse, aplicou pela primeira vez o conceito à ideia de esforço físico ou psicológico de adaptação do

organismo para enfrentar situações que considera ameaçadoras para a sua vida e equilíbrio interno, como por exemplo a fome, uma doença infecciosa, uma emoção, condições de vida muito ativa, etc. Neste sentido o stresse não é uma doença mas um estado de reação do organismo a uma força que sobre ele exerce tensão (Ramos, 2001). Quando o individuo percebe que está em stresse o seu organismo reage de forma global e do mesmo modo que reagiria a qualquer outro agente nocivo (Mota Cardoso, 2000). O conceito de adaptação geral ao stresse, no qual esta resposta é comumente mantida, pode ir para além dos limites de adaptação do corpo humano, podendo ser causa de doenças ou mesmo da morte. Este autor suportou a sua teoria defendendo que quando o nosso cérebro, independentemente da nossa livre vontade, interpreta alguma situação como ameaçadora, provocada por estímulos desagradáveis (excesso de trabalho) ou agradáveis (uma promoção na carreira), todo o nosso organismo desenvolve uma série de alterações denominadas em conjunto por Síndrome Geral de Adaptação ao Stresse (SGA). Este é descrito em três fases distintas:

- I. Na primeira etapa ocorre uma Reação de Alarme, onde todas as respostas corporais entram em estado de alerta geral ou seja, todo organismo é mobilizado contra o agressor, não havendo um envolvimento específico ou exclusivo de algum órgão em particular. É um estado de vigilância geral, tal como acontece quando se experiencia um susto. Dá-se a ativação do sistema nervoso simpático, a dilatação da pupilas, secção da boca, sudação, tensão muscular, aumento da frequência cardíaca e respiratória e da tensão arterial, diminuição da secreção gástrica, aumento da glicémia e da secreção da adrenalina e noradrenalina. Esta reação, rápida e intensa, é mediada pela hipófise, que se liga ao hipotálamo, e pelas glândulas supra-renais.
- II. Se a situação de stresse continua por um período mais longo surge a segunda fase, chamada de Fase de Adaptação ou Resistência, e que acontece quando a tensão se acumula. Nesta fase o organismo mobiliza energia para aguentar a situação nociva e entra num estado de resistência ou de adaptação. Durante este estágio, o organismo adapta as suas reações e o seu metabolismo para suportar o stresse por um período de tempo. Nesta fase, a reação de stresse pode ser canalizada para um órgão específico ou para um determinado sistema, seja o sistema cardiológico, o sistema muscular, o aparelho digestivo, etc.
- III. Se a situação de stresse se mantiver e, uma vez que a energia dirigida para adaptação do individuo à solicitação não é ilimitada, o organismo pode entrar na terceira fase - o Estado de Exaustão. Neste estágio verifica-se uma queda acentuada da capacidade

adaptativa, que pode mesmo levar à morte, quando perante situações mais graves e, normalmente, persistentes.

O SGA também pode ser reduzido ou prolongado de acordo com a intensidade ou duração do agente stressor, com o estado do organismo e a sua história pessoal. A reação de stresse afirma de forma categórica que o corpo é um todo indivisível, uma vez que à custa da tentativa de adaptação e/ ou sobrevivência do indivíduo, o dispêndio total de recursos pode colocar em perigo a sua sobrevivência física (Mota Cardoso, 2000). A figura abaixo representa as diferentes fases do Síndrome Geral de Adaptação descrito por Selye:

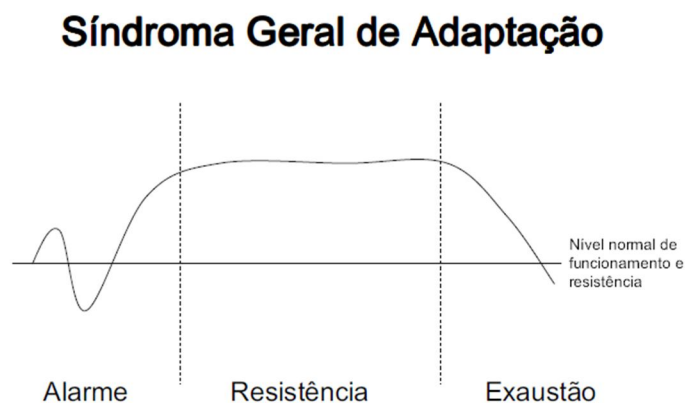


Figura 2.1. Adaptado de Ramos, 2001

Selye chama ainda a atenção para o facto de as reações de stresse não serem sempre negativas. A motivação, o crescimento e o desenvolvimento individual necessitam de um certo nível de stresse para existir. É a diferença entre o “distresse” ou stresse desagradável/negativo, que origina uma resposta excessiva do organismo e ou inadequada podendo levar à doença, e o “eustresse”, agradável/ positivo e curativo, que leva o organismo a defender-se de uma agressão externa (Lazarus, 1999; Ramos, 2005). Geralmente a ideia de stresse positivo não é enfatizada hoje em dia, dando-se maior enfoque ao seu lado causador de agressão e negativismo.

O stresse pode ser perspectivado como estímulo, como resposta ou como um processo de interação ou transação (ver sub-capítulo “Principais correntes conceptuais”). Quando consideramos o stresse como algo latente nos estímulos do meio que causam stresse no indivíduo, vemos-lo como estímulo, como uma condição ambiental externa que perturba o funcionamento regular do indivíduo. Quando aceitamos o stresse como objeto de estudo, ou seja, as reações do indivíduo aos estímulos, observando os paradigmas e as reações

fisiológicas e psicológicas do indivíduo face às pressões do meio ambiente, estamos numa perspetiva de stresse enquanto resposta. Esta é automática e global a qualquer agente externo perturbador. Por outro lado, podemos ainda considerar o stresse como consequência da interação entre os estímulos ambientais e as respostas individuais; uma interação desajustada entre as exigências do meio e os recursos/ capacidades de resposta do indivíduo. Esta é a perspetiva da psicologia interacionista (Leventhal e Nerez, cit. por Mota-Cardoso, 2000).

Se a estas considerações sobre o conceito de stresse adicionarmos a nova noção do termo “Saúde” da Organização Mundial de Saúde (OMS), que se traduz por ser “o equilíbrio bio-psico-social”, somos capazes de entender o alcance do que, em termos humanos, significa estar “sujeito a esforços”. No seu dia-a-dia, o ser humano está sujeito às pressões do seu organismo, da sua constante avaliação cognitiva e das suas relações interpessoais. Acresce ainda que cada pessoa percebe o mesmo stressor de forma diferente; a perceção de stresse e das suas fontes de pressão tem um importante papel no ciclo de stresse (ver sub-capítulo A Avaliação Cognitiva no processo do Stresse).

Após esta introdução da génese do conceito e dos primórdios do seu estudo, avança-se para uma definição do conceito de stresse. Da pesquisa realizada e das inúmeras definições encontradas, a opção selecionada recai sobre o conceito de stresse entendido como uma transação entre a pessoa e o ambiente, que inclui a perceção (avaliação) que o sujeito faz dos desafios postos pela situação e os seus recursos perante esses mesmos desafios (Lazarus e Folkman, 1984). O psicólogo Marco Ramos (2001) propõe que “o stresse é um tipo particular de relação entre a pessoa e o(s) seu(s) meio(s), marcada pela perceção de exigências que cobrem ou excedem os seus recursos de *coping* e que pode perigar o seu bem-estar; esta discrepância – entre o que a pessoa sente que lhe é pedido e o que julga poder dar – é sinalizada pelo organismo, em toda a sua globalidade e totalidade, isto é, aos níveis fisiológico, psicológico e social.” Esta definição engloba a noção de stresse como processo transacional e como resposta automática do organismo.

No estudo IPSSO de 2000, coordenado pelo psiquiatra Rui Mota-Cardoso, a opção para a definição do conceito engloba igualmente as três aceções acima descritas – o stresse como estímulo, como resposta e como processo de troca entre o indivíduo e o meio - e é apresentado por “uma relação de desequilíbrio entre exigências ambientais e recursos pessoais, em que os indivíduos percebem exigências que esgotam ou excedem os recursos de que julgam dispor, numa situação que avaliam como ameaçadora do seu equilíbrio homeocinético.” (Mota- Cardoso et al. 2000). Os autores do estudo defendem que, numa

situação de stresse o organismo reage de forma automática, assegurando a sobrevivência e a adaptação; contudo se essa situação se prolonga o esforço para a adaptação é excessivo e ineficaz, culminando muitas vezes com a exaustão do organismo e o aparecimento de doenças.

Matteson e Ivancovitch (1987), definiram stresse como “a interação do indivíduo com o ambiente, uma resposta adaptativa mediada pelas diferenças individuais e/ou processos psicológicos que é consequência de uma ação, situação ou acontecimento externos que colocam exigências físicas ou psicológicas excessivas a um indivíduo.” Outras definições englobam outros três tipos de variáveis da análise do stresse, como é o caso da definição apresentada por Cox e Ferguson (1991), onde o stresse não é definido como uma resposta única e imutável, mas defendendo que existe uma relação mais variada entre três componentes principais desta resposta: o comportamento; o fisiológico; e o subjetivo. Estes autores exploram o stresse como resposta a um estímulo, como resposta médico-fisiológica (e.g. aumento do ritmo cardíaco, alterações do sono, etc) e como resposta psicológica e subjetiva (e.g. aumento do grau de irritabilidade, mudanças de humor, etc). Esta terminologia permite igualmente identificar as três principais correntes conceptuais de análise do stresse.

2.1.3. Principais correntes conceptuais

O modelo conceptual de análise do stresse concebido por Hans Selye, supra apresentado, foi testado, analisado e posto em causa por alguns investigadores ulteriores que o consideraram um modelo redutor e organicista, por se basear no modelo estímulo/ resposta. Embora indiscutível e unânime a imensa contribuição deste autor, conferindo ao stresse um cunho de estudo científico, a sua visão não contempla a dimensão psicológica, emocional e social associada ao processo de stresse. Hans Selye é considerado por muitos o criador do conceito biológico de stresse, mas a resposta desencadeada perante um estímulo externo, físico ou social não é de facto a única, mas sim uma complexidade de respostas a nível fisiológico, psicológico, emocional cognitivo e comportamental (Cox e Ferguson, 1991). Vários autores (em primeira instância Richard Lazarus) desenvolveram um modelo transaccional de stresse em que o individuo tem um papel ativo no que diz respeito à ocorrência ou não de stresse, cada vez que é confrontado com situações percecionadas como ameaçadoras (Cooper e Dewe, 2004).

Com a evolução do interesse científico neste tema, nomeadamente a partir dos anos sessenta, desenvolveram-se três grandes correntes de pensamento associadas ao stresse, que conferem ao próprio conceito três diferentes aceções.

A primeira corrente de pensamento, analisa o stresse numa perspectiva de estímulo ou variável independente que perturba o funcionamento regular do organismo; assume que existem indivíduos cujas causas de stresse ou desconforto e tensão se devem a acontecimentos ou circunstâncias, como por exemplo, ter um emprego stressante. Para os defensores desta corrente torna-se importante estudar as propriedades que tornam uma situação indutora de stresse e, ao mesmo tempo, identificar quais as circunstâncias que são percebidas como ameaças, produzindo estados de tensão, ou seja, reconhecer os principais stressores ou fontes de stresse para o ser humano. Nesta perspectiva são de extrema importância os estudos dos acontecimentos importantes da vida (*Life events*) que marcam os indivíduos, como por exemplo, a morte de um ente querido, uma doença crónica, viver em condições de barulho intenso e constante, etc (Holmes e Rahe, cit. por Mota-Cardoso et al. 2000).

A segunda corrente de pensamento, define o stresse como resposta ou variável dependente, onde o estudo das reações do organismo toma particular relevância, nomeadamente nos estudos de Hans Selye, já descritos acima. O chamado stresse fisiológico patente no Síndrome Geral de Adaptação, focaliza-se nas reações das pessoas aos stressores. Esta corrente conceptual reconhece também que o stresse como resposta do organismo tem duas componentes interrelacionadas: a componente psicológica que envolve o comportamento, padrões de pensamento e emoções; e a componente fisiológica que envolve o aumento dos batimentos cardíacos, a boca seca, um sintoma de indisposição no estômago, entre outros; os chamados *strains*, ou seja, as respostas fisiológicas e psicológicas a um stressor.

Selye verificou que a influência de fatores temporais na perceção dos acontecimentos geradores de stresse constituía uma forma de limitar ou prevenir o stresse. Assim, no âmbito das suas experiências, demonstrou que a exposição precoce a agentes de stresse poderia prevenir os efeitos posteriores de exposição ao stresse como se de um processo imunológico se tratasse. Por outro lado, comprovou também que a adaptação lenta efetuada através de uma progressiva e sistemática exposição aos estímulos, poderia elevar o limiar do stresse, ou seja o nível mínimo de receção, atestando que intensidades do estímulo, de início intoleráveis, podiam ser recebidas sem que induzissem respostas totais de stresse. Portanto, em cada momento, o indivíduo tem um limiar de entrada no Síndrome Geral de Adaptação, que pode ser aumentado por experiência prévia e que diminui quando o organismo está debilitado,

como por exemplo em situações de privação de sono ou na presença de outras doenças (Selye, 1982).

Contudo, o incentivo para as investigações nesta área tem a sua génese no estudo da Segunda Guerra Mundial, dada a importância do stresse ao nível do combate militar (Lazarus e Folkman, 1984). Também os estudos do médico fisiologista americano Walter Cannon foram importantes para cimentar esta perspetiva do stresse, com a definição do seu conceito de *homeostasia*, traduzida por resistência, uma vez que diz respeito à capacidade que o organismo tem para manter estável o ambiente interno, apesar das perturbações que enfrenta no ambiente externo (Vaz Serra, 1999).

A terceira visão conceptual, considera o stresse como um processo de trocas contínuas entre os indivíduos e o meio externo e interno, onde o estudo das trocas e transformações se torna a questão central; é o chamado stresse psicológico, mental ou emocional, do modelo transaccional de Richard Lazarus (Coyne e Lazarus; Lazarus e Folkman, cit. por Mota-Cardoso et al. 2000).

Nesta perspetiva, o stresse é visto como um processo que inclui stressores e *strains* mas acrescenta uma dimensão muito importante – a relação entre a pessoa e as circunstâncias envolventes (Lazarus e Folkman 1984; Cox e Ferguson 1991) e é neste enquadramento que se encontram algumas das teorias mais atuais acerca do stresse. Teorias essas baseadas nesta sua natureza transaccional, uma vez que o stresse resulta das transações entre os indivíduos e o ambiente, ou seja, entre o que cada um dá e recebe. O ambiente confronta o individuo com adversidades, resistências e constrangimentos, que podem causar stresse e por isso denominam-se stressores ou fontes de stresse. Estes são filtrados pela perceção dos indivíduos desencadeando esforços de adaptação conscientes (i.é., coping), que podem afetar, ou não, o ambiente (Mota-Cardoso, 2000).

É a esta visão conceptual do stresse que pertence o termo “stresse psicológico”, também introduzido por Lazarus, e englobando na noção de stresse os efeitos ambientais e as respostas individuais. A reação do individuo depende da avaliação cognitiva de um determinado acontecimento, que pode ser sentido como neutro, como um desafio, ou como um malefício. Assim para Lazarus (1966) a reação do individuo não se trata apenas da mobilização de energia suplementar para responder a um súbito acontecimento exterior; a resposta de cada individuo é determinada pelos processos cognitivos, ou seja, pressupõe uma avaliação cognitiva da situação de stresse tendo em conta as características individuais do sujeito, ou

seja, a sua personalidade, o nível de conhecimentos, as competências cognitivas e o suporte social. O modo como o indivíduo reage traduz-se por respostas e/ou consequências positivas ou negativas sobre o desempenho dos seus papéis, de entre os quais o seu desempenho profissional, o seu papel perante a sua saúde e o seu bem-estar. Estão aqui considerados três aspetos: a causa do stresse (tudo aquilo que é percebido como uma ameaça), o significado da transação e a resposta ao stresse, que se traduz em sintomas fisiológicos – aumento da pressão arterial, subida dos níveis de adrenalina e noradrenalina, alterações do sono, etc. - psicológicos – perturbações da memória, mau humor, irritabilidade, etc. - e /ou comportamentais/ sociais – mau relacionamento conjugal, demissão dos papéis familiares, absentismo, etc.

Lazarus e Folkman (1984) referem que uma situação indutora de stresse é toda aquela em que a relação estabelecida entre o indivíduo e o meio ambiente é avaliada como excedendo os seus próprios recursos, prejudicando por isso o seu bem-estar. Estes autores não negam que a situação de stresse provoca alterações a nível psicofisiológico, contudo, partem de pressupostos diferentes, encetando a tradição psicossocial na abordagem deste fenómeno. Defendem um modelo que enfatiza o papel da interpretação dos agentes de stresse na resposta a esse mesmo stresse. A resposta é, assim, determinada pelo grau de ameaça e perigo que é atribuído ao acontecimento, isto é, será o indivíduo que define aquilo que lhe causa stresse e, portanto, não há acontecimentos que sejam universalmente classificáveis como produtores de stresse.

Nesta perspetiva é abandonada a conceção de stresse enquanto estímulo ambiental, característica pessoal ou resposta interna do organismo. O seu âmbito de estudo vai para além da fisiologia da causalidade direta de estímulo/ resposta; o stresse é entendido como uma relação entre ambiente e indivíduo que estabelecem trocas entre si. É nesta relação que se consubstancia o stresse, no balanço das exigências impostas pelo ambiente e o poder do indivíduo para lidar com elas de forma satisfatória. Ao contrário do que acontecia no modelo de Selye, neste modelo realça-se a pessoa em situação de stresse e não a pessoa com sintomas de stresse. Lazarus concede um papel ativo aos indivíduos, que agem de acordo com as trocas com o ambiente e não se limitam a reagir (Ramos, 2001).

Richard Lazarus contribui também para a sistematização dos níveis de análise do stresse (Lazarus, 1999) identificando dois tipos: o fisiológico e o sócio-cultural. O primeiro nível de análise identificado por Lazarus corresponde aos stressores físicos ligados às reações do corpo a condições nocivas. Este nível de investigação preocupa-se em estudar ferimentos resultantes

de acidentes, ingestão de substâncias malignas, invasões de microorganismos ou bactérias e que podem por em causa o bem-estar dos indivíduos.

No segundo nível de análise são estudadas variáveis como a idade, o género, as classes sociais, as influências e significantes de índole social como as crenças, os valores e a cultura, e a sua influência nos processos de stresse. São aqui estudados os fenómenos de anomalia e alienação social, como por exemplo o período da Revolução Industrial e o surgimento da Sociedade Moderna. Esta fase da história da humanidade trouxe alterações profundas ao nível da organização da sociedade e do trabalho. Os artesãos deixaram de realizar o seu produto do princípio ao fim, perdendo responsabilidade, poder, criatividade e significado, levando alguns deles a sucumbir a consequências emocionais muito negativas como o isolamento, desvios sociais, hábitos de alcoolismo e drogas e suicídios. Por outro lado, este nível de análise estuda também o stresse na família, a forma como cada uma lida com determinada situação de stresse através de um coping de confrontação ou evitamento. Lazarus salienta no entanto que o facto de uma família lidar de certa forma com o stresse, não significava que cada membro individualmente o faça de igual forma. Não é possível induzir o coping individual de cada membro da família pelo seu comportamento em grupo.

2.1.4. Variáveis Moderadoras e a Avaliação Cognitiva no processo do Stresse

As ideias, teorias e definições já explicitadas permitem compreender o stresse como um conjunto sequencial de variáveis, ou seja, como um processo. Quando o organismo está em stresse encontra-se a meio de um processo onde é possível identificar diferentes fases/ etapas, que são também elas processos *per se*. A figura abaixo, traduz graficamente esta conceção, decompondo os vários processos intervenientes:

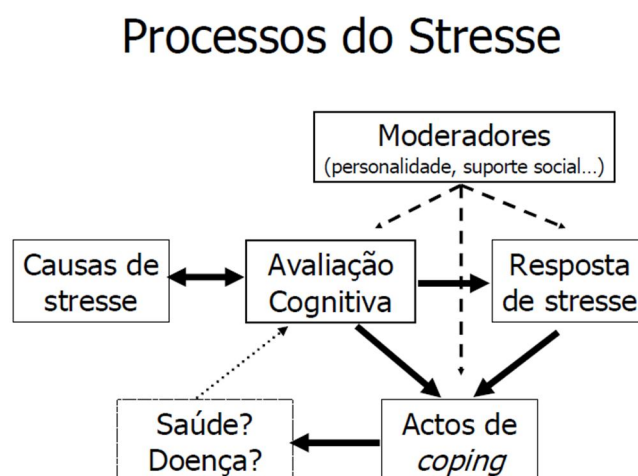


Figura 2.2. Adaptado de Ramos, 2001

Esta matriz conceptual engloba a noção de stresse como processo transaccional e como resposta automática do organismo. Perante os stressores, o individuo avalia a sua situação, irracional e irrefletidamente e determina o que é stresse e quais os esforços que deve fazer para se adaptar. Esta sua avaliação é fortemente influenciada pelos moderadores do processo, ou seja, as chamadas variáveis individuais ou moderadoras que influenciam o efeito das fontes de stresse na experiência de emoções negativas e na saúde. Estes moderadores contribuem para uma maior ou menor vulnerabilidade do individuo face a situações de stresse (Vaz Serra, 2000). Uma dessas variáveis é a personalidade, que, por exemplo, influencia o tipo de trabalho que o individuo escolhe e consequentemente o tipo de fonte de stresse a que está exposto. Duas das características de personalidade mais estudadas são o padrão de comportamento Tipo A e a resiliência. O padrão de comportamento Tipo A é geralmente caracterizado por um sentido de impaciência (urgência de tempo), hostilidade, um grande envolvimento com o trabalho e competitividade excessiva (Friedman & Rosenman, cit. por Ramos, 2001). Em contraste, o comportamento Tipo B é caracterizado por uma forma de funcionamento mais calma, mais paciente, mais contemplativa e relaxada. Uma outra característica da personalidade bastante estudada é a resiliência, conceito desenvolvido por Kobasa (Kobasa, 1982, cit. por Ramos, 2001) como uma característica da personalidade que pode moderar os acontecimentos de vida indutores de stresse. Kobasa desenvolveu este conceito numa tentativa de explicar a ligação entre stresse e saúde declarando que de entre indivíduos que enfrentam fontes de stresse de trabalho significativas, aqueles que possuem um elevado grau de robustez de carácter abordam a vida com mais interesse e curiosidade, pelo que perante uma situação de stresse demonstram envolvimento e desafio e por isso adaptam-se mais facilmente a situações de stresse, estando mais habilitadas a ultrapassar os seus efeitos de forma positiva e construtiva; logo terão melhores probabilidades de ser saudáveis, a nível físico e mental. Por comparação, os indivíduos que possuem níveis de robustez de carácter mais baixos revelam alienação, falta de poder e ameaça face à mudança, manifestando assim as consequências negativas do stresse ao nível da saúde.

Outros moderadores do processo conhecidos e sobejamente estudados são o locus de controlo, a auto-estima, as expectativas de auto-eficácia, o sentido interno de coerência, a afetividade negativa, a avaliação cognitiva e os estilos de coping. Também o suporte social, as crenças religiosas, a competência, as variáveis demográficas e a adição do stresse são variáveis individuais identificadas como características pessoais que são inatas ao individuo e à sua

existência, sendo anteriores às vivências de stresse do individuo mas que as acompanham e influenciam o modo de lidar com elas (Ramos, 2001).

O suporte social prestado pelos colegas, superiores, subordinados, pela família e amigos é geralmente assumido como sendo um fator importante para reduzir o efeito do stresse. Existem, no entanto várias definições e conceptualizações que podem ser, de acordo com Buunk et al. (1998), agrupadas em quatro categorias diferentes:

- I. Integração social – relacionada com o número e a força das relações sociais do indivíduo na sua rede social;
- II. Relações sociais satisfatórias – deste ponto de vista, o suporte social envolve um bom clima organizacional, satisfatório, e em que existem boas relações de trabalho com os colegas, superiores e subordinados.
- III. Suporte disponível percebido – de acordo com outras evidências empíricas, o autor refere que, em algumas situações geradoras de elevados níveis de stresse, o simples facto de os indivíduos saberem que têm disponíveis os colegas de trabalho e os supervisores para lhes darem atenção, conselhos ou formarem alianças, é em si fator redutor dos níveis de stresse.
- IV. Suporte efetivamente recebido – esta categoria representa o suporte social que é verdadeiramente prestado aos indivíduos e permite estudar o seu efeito curativo no stresse.

Os vários comportamentos de suporte social podem ser divididos em dois grandes grupos: o suporte emocional e o suporte instrumental. O suporte emocional é caracterizado por ações de preocupação e de escuta ativa por parte de outra pessoa, que pode ajudar a manter a capacidade de luta. O suporte social instrumental manifesta-se através de ações palpáveis de assistência, tal como ajuda física para auxiliar alguém a ultrapassar definitivamente um problema (Vaz Serra, 2000 e 2005).

Nem todos os indivíduos, expostos às mesmas condições ambientais, sentem os mesmos efeitos, na mesma intensidade e nem todos os indivíduos, mesmo que reajam à mesma fonte de stresse, irão reagir da mesma forma quer seja psicológica, física ou comportamental (Aldwin, 2009). Estas características variam de acordo com o individuo mas também com o momento e o enquadramento, interligando a vulnerabilidade ou resistência ao stresse, contribuindo para a doença ou para a saúde e crescimento pessoal. As características de personalidade, o estilo de coping e o suporte social são as principais variáveis individuais que

determinam as respostas e consequências do stresse no individuo. São os recursos pessoais e sociais e os tipos de estratégias de coping que ajudam a lidar com as transações de stresse (Ramos, 2001).

Richard Lazarus, psicólogo norte-americano, no seu modelo reformador de pensar e definir o stresse pretendeu confirmar que a resposta de stresse nos humanos dependia sobretudo da sua mediação cognitiva. As suas experiências realizadas em laboratório, colocando os indivíduos perante situações de stresse naturais, como por exemplo o visionamento de filmes com acidentes de trabalho sangrentos ou rituais tribais violentos, confirmou as suas suspeitas de que a forma como os indivíduos avaliam um stressor influencia a quantidade e qualidade emocional do stresse experienciado (Ramos 2001). Ou seja, no processo de stresse existe uma variável de extrema importância: a avaliação cognitiva.

Como seres psicológicos que somos, estamos continuamente a fazer análises e avaliações do meio que nos rodeia; avaliações automáticas, involuntárias e emocionais que englobam conteúdos psíquicos como sejam pensamentos, emoções e imagens mentais. Este é o conceito de “avaliação cognitiva” que nos acompanha diariamente e que nos permite perceber o stresse de formas distintas, reconhecendo os níveis de exigência e adequando as nossas respostas.

A avaliação cognitiva pode, assim, ser definida como um processo pelo qual as pessoas atribuem significado às transações com o ambiente, onde os indivíduos identificam as exigências que lhes são impostas e os recursos de que dispõem para lhes fazer face. É um processo involuntário e automático, não reflexivo e profundamente marcado pela subjetividade individual (Mota Cardoso, 2000).

A avaliação cognitiva desenvolve-se em três momentos distintos. O fato de se perceber um acontecimento como stressante começa por uma avaliação inicial, que está relacionada com a forma como o individuo percebe o significado de uma transação específica face ao seu bem-estar. Num primeiro momento o individuo faz a avaliação das transações que efetua com o meio ambiente, reconhecendo as suas exigências. É a chamada “avaliação primária”, que percebe as exigências impostas pelo meio.

De seguida e, há que frisar, quase que simultaneamente, o individuo faz a “avaliação secundária”, que consiste na avaliação dos recursos que dispõe para fazer face às exigências que percebeu. Se determinada exigência for percebida como prejudicial, o individuo considera-a como dano (quantidade de estrago/ prejuízo que já ocorreu) ou ameaça (um fato

que é percecionado como um mal no futuro); caso contrário, se o individuo atentar que está bem e considerar que possui recursos suficientes para lhe dar resposta, o grau de nocividade percecionado diminui, sendo encarada como desafio. O desafio é a oportunidade de atingir maturidade, proveito e excelência usando muito mais que os recursos de rotina disponíveis para fazer face a determinada exigência (Folkman, 1984). Esta autora defende ainda que as avaliações de dano e ameaça frequentemente dão origem a emoções negativas como o medo ou cólera, enquanto que as situações de desafio são geradoras de emoções positivas como a alegria ou a excitação.

Nesta avaliação secundária, Susan Folkman (1984) inclui não só a avaliação de controlo que o individuo faz sobre a situação, mas também os recursos de coping, opções e habilidades para activar as estratégias necessárias. Folkman e Lazarus concluíram também que indivíduos diferentes submetidos às mesmas fontes de stresse têm sobre elas diferentes perceções e que, igualmente, para o mesmo individuo em momentos diferentes, a mesma fonte de stresse é percecionada como mais ou menos ameaçadora do que noutro momento. Existem, portanto, diferenças inter e intra-sujeito na apreciação subjetiva da mesma situação stressora.

Por fim, o individuo refaz as suas avaliações de acordo com as trocas realizadas com o ambiente e o resultado das suas ações para alterar o mesmo, em prol do seu bem-estar. É a chamada “reavaliação”. (Ramos, 2001). Esta última fase do processo permite avaliar o impacto do coping; determinar se o individuo lidou bem, ou não, com a situação. Permite fazer uma reflexão acerca das avaliações anteriores e escolher, ou não, uma nova estratégia de coping. Nesta reavaliação o individuo verifica se a situação é ou não significativa para o seu bem-estar, coexistindo a hipótese de entrar em stresse, se reconhecer que não tem aptidões para lidar com ela (Lazarus, 1991). A reavaliação não é um processo estático pois vai sendo alterada pelo feedback informativo que o individuo vai colhendo nas suas experiências em função dos êxitos ou fracassos das estratégias que utilizou para lidar com o seu problema. Este processo também não é sempre objetivo e pragmático uma vez que muitos indivíduos fazem o que se denomina de “reavaliação defensiva”, ou seja, por meio de mecanismos psicológicos de defesa, os indivíduos tentam minimizar ou ignorar os efeitos de dano ou de ameaça que a própria situação contém, para deste modo escaparem ao stresse (Vaz Serra, 1999).

Os processos de avaliação são caracterizados pela sua continuidade e instabilidade. Para Lazarus e Folkman (1984) estes traduzem as naturais variações das trocas entre o ambiente e a

pessoa e integram as alterações contantes percecionadas nesta relação, fruto da sua dinâmica e das estratégias de coping dos indivíduos.

Pretzer e colaboradores, (cit. por Ramos 2001) clarificam o papel da avaliação cognitiva nas experiências de stresse: a avaliação cognitiva feita em determinada situação vai influenciar o desenvolvimento das experiências de stresse e determina todo o subsequente processamento de informação. A avaliação cognitiva provoca respostas emocionais e fisiológicas concomitantes, baseadas na avaliação da relação riscos/ recursos, bem como na possibilidade de sucesso de respostas alternativas. Tem aqui extrema importância a decisão de usar ou não mecanismos de coping e em caso afirmativo quais os mecanismos a usar. Por outro lado os autores chamam ainda a atenção para o facto de se o individuo não conseguir ultrapassar a ameaça ou alcançar o objetivo proposto num longo período de tempo, há uma intensificação da experiência de stresse e o reforço das suas avaliações negativas.

Ainda que as experiências de stresse possam ser na sua maioria determinadas pela subjetividade associada à avaliação cognitiva dos indivíduos, é possível identificar as propriedades que conferem a determinada situação, o carácter de stressor. Uma sistematização viável é apresentada por Labrador (cit. por Mota Cardoso, 2000) que identificou as seguintes características como geradoras dos agentes de stresse: a mudança ou novidade, a incerteza, a ambiguidade, a imprevisibilidade e a iminência. Algumas delas encontram-se implícitas na teoria dos *Life Events* de Holmes e Rahe (cit. por Mota Cardoso, 2000) já mencionada acima. Estas características podem ser encontradas nas situações indutoras de stresse, pelo que é através do seu estudo e investigação que se torna possível identificar quais os principais stressores existentes para os indivíduos, a nível pessoal, relacional ou ocupacional.

2.1.5. Stresse ocupacional

O Stresse no Trabalho, também designado como stresse ocupacional (*work stress ou workplace stress*) é um conceito recente, e abrangente, que cada vez mais preocupa as organizações. As estatísticas apresentadas pelos investigadores são reveladoras. A título de exemplo sublinha-se que a indústria norte-americana gasta mais de 300 biliões de dólares por ano em stresse ocupacional e que 1 em cada 4 trabalhadores da Europa está em stresse ou em *burnout* (Ramos, 2001). Peiró e Salvador (cit. por Chambel, 2005) referem que as elevadas taxas de stresse entre os colaboradores podem comprometer a eficácia da organização, a sua viabilidade, rentabilidade e liderança no mercado. Uma das entidades cuja missão é o estudo

deste problema é o NIOSH¹, que avança com uma definição do stresse ocupacional como “uma consequência da desarmonia (desequilíbrio ou desajustamento) entre as exigências do trabalho e as capacidades (e recursos ou necessidades) de resposta do trabalhador” (Sacadura-Leite; Uva, 2007). Contudo, esta relação nem sempre é fácil de identificar e de gerir. A maior parte das mortes causadas pelo stresse são lentas, longas e ludibriantes, isto porque, os processos de desgaste que as antecipam são muitos e podem prolongar-se por vários anos (Ramos, 2009).

Quando os autores/ investigadores se debruçam sobre a temática do stresse no trabalho, o seu objeto de estudo é o conjunto de perturbações, psicológicas ou de sofrimento psíquico, associado às experiências de trabalho. Cooper (cit. por Ramos, 2001) definiu o stresse no trabalho como “um problema de natureza preceptiva, resultante da incapacidade de lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando o indivíduo e as organizações”. Assim, o stresse ocupacional pode ocorrer quando há a perceção (avaliação cognitiva) por parte do indivíduo da sua incapacidade para executar as tarefas que lhe foram delegadas, dando origem a uma reação de mal-estar e sofrimento, resultando numa incapacidade por parte deste para as enfrentar. Por outras palavras o indivíduo esgota as estratégias para lidar com as exigências que se lhe apresentam. Mas quais são essas exigências? Quais são os stressores organizacionais que existem nas empresas?

Existem vários modelos de identificação de fatores de stresse e de bem-estar no meio organizacional. De entre eles pode referir-se o modelo de Karasek, o Modelo Exigências do Trabalho-Controllo (Job Demand/ Control Model). Este é um dos modelos mais utilizados e mais considerados no âmbito dos estudos de stresse no trabalho. Desenvolvido por Robert Karasek e seus colaboradores (Karasek et al., 1981; Karasek e Theorell, 1990, cit. por Ramos, 2001) em finais da década de 70, ele resulta de várias investigações sobre as diferentes características do trabalho e a prevalência da doença coronária. De acordo com este modelo, quando as exigências são relativamente mais elevadas que a latitude de decisão, a tensão psicológica e a doença coronária são desenvolvidas mais facilmente. O aumento de latitude de decisão reduz a tensão e o risco de doença coronária. Por outro lado, reduzindo as exigências para reduzir o stresse, pode ter um efeito negativo, uma vez que a aprendizagem está mais ativa quando os desafios da situação estão de acordo com as capacidades e controlo

¹ NIOSH - National Institute for Occupational Safety and Health, 2006, Estados Unidos da América.

do indivíduo em lidar com os desafios. Este modelo foi considerado um sucesso nos Estados Unidos e na Suíça como preditor de doença coronária e de tensões psicológicas no âmbito laboral, como a insatisfação e os comportamentos passivos e negligentes (Landbergis, 1986). O modelo de Karasek afirma assim que o stresse no trabalho funciona como um desequilíbrio entre as suas exigências e o poder de decisão ou controlo dos indivíduos. As consequências individuais e organizacionais negativas do stresse resultam de um reduzido poder de decisão dos indivíduos face às exigências profissionais que enfrentam; por outro lado, os indivíduos que conciliam elevadas exigências e eleva latitude de decisão desenvolvem-se ao nível pessoal e organizacional (Ramos, 2001).

Cartwright e Cooper (cit. por Ramos, 2001; Danna e Griffin, 1999) definem seis categorias de stressores organizacionais de stresse no trabalho: os fatores intrínsecos, as características do papel, as relações de trabalho, o desenvolvimento na carreira, os fatores organizacionais e a interação vida pessoal/ trabalho.

O quadro abaixo permite sintetizar as principais fontes ocupacionais de stresse.

Intrínsecas ao trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Condições físicas de trabalho pobres (conteúdo do trabalho: parcelar, monótono, tarefas repetitivas, ruídos físicos, poluição, luminosidade, etc.). • Sobrecarga de trabalho • Horários incómodos
Papel na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto pessoal • Ambiguidade/conflicto • Responsabilidade por pessoas • Conflitos provocados pela subutilização das capacidades ou aptidões; reorganização de fronteiras organizacionais
Relação no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Relações interpessoais pobres com o chefe, subordinados ou colegas • Dificuldades em delegar responsabilidades • Processos de grupo (conflitos interpessoais e grupais)
Desenvolvimento de carreira	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade de promoção • Sobrepromoção/subpromoção • Falta de segurança/estabilidade no trabalho • Ambições frustradas
Estrutura e clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Pouca ou nenhuma participação na tomada de decisão • Restrições no comportamento; falta de consulta afectiva; características organizacionais
Interação vida pessoal/ trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de tempo entre o trabalho e a vida pessoal/ familiar • Diminuição do tempo de qualidade junto dos entes queridos • Falta de interação e apoio social

Figura 2.3. Adaptado de Dewe, O'Driscoll e Cooper, 2010

As consequências ou respostas de stresse resultam da experiência que o indivíduo tem das fontes de stresse identificadas. Estas consequências podem ser classificadas em três categorias:

- I. as Fisiológicas ou físicas (aumento do nível de colesterol, hipertensão, úlceras gástricas, dores de cabeça, reumatismo);

- II. as Psicológicas ou emocionais (baixa satisfação, baixo envolvimento com o trabalho, tensão, ansiedade, depressão, fadiga psicológica, *burnout*, frustração, irritabilidade, intenções de despedimento), e
- III. as Comportamentais ou Sociológicas (menor desempenho, acidentes de trabalho, erros, consumo de álcool e drogas, absentismo, tabagismo, degradação da vida familiar e da qualidade de vida em geral).

Além destes fatores, existe ainda um fenómeno de acumulação de stresse (stressores extraorganizacionais), consequente de fatores da vida quotidiana (as ocorrências da vida, por si só, podem ser importantes fontes de pressão) que, por falta de um escape/ espaço de descarga, por vezes resultam num aumento dos níveis de stresse.

É na exposição simultânea a mais do que um stressor ou na experiência contínua de stresse que está o principal problema. É neste cenário que a capacidade de sobrecarga e a resistência dos indivíduos são postas em causa, intensificando consideravelmente as suas respostas e de stresse e implicando a multiplicação das suas consequências (Mota Cardoso, 2000). As consequências negativas do stresse são o conjunto das consequências individuais (manifesta-se em termos de saúde física e mental, dado que o stresse afeta o sistema nervoso, endócrino e imunológico do organismo, consequentemente pode causar doenças), com as consequências organizacionais, que provêm das individuais, uma vez que as organizações são compostas por pessoas, causando um significativo aumento de custos, quer diretos quer indiretos (Danna e Griffin, 1999). De entre as consequências individuais mais frequentes destacam-se o cansaço, a fadiga, a irritabilidade, as perturbações do sono, a hipertensão arterial e a ansiedade. No que concerne às consequências organizacionais, as mais comuns são a diminuição da satisfação profissional, o aumento da probabilidade de ocorrência de acidentes de trabalho e erros na tomada de decisão, a diminuição da produtividade e da qualidade do serviço prestado, o aumento do absentismo e dos custos com a saúde.

Freire (2001) sugere cinco dimensões para analisar as condições de trabalho: as condições físicas e ambientais do posto de trabalho; as condições organizacionais; os fatores psicossociais; o conteúdo do trabalho e condições de execução das tarefas; e os fatores de natureza social. Por outro lado, há que ter em conta as duas dimensões do indivíduo: a sua capacidade de trabalho física e a sua dimensão psíquica. É do confronto entre estas sete dimensões que resultam as situações de stresse no trabalho.

Existem ainda outras causas de stresse no trabalho, nomeadamente ligadas ao papel organizacional, à carreira profissional e à própria estrutura organizacional que podem conduzir ao desequilíbrio substancial entre exigências e capacidade de resposta dos indivíduos. Segundo Guic “os stressores laborais e as características psicológicas das pessoas predizem, de forma significativa, as manifestações do stresse na saúde e satisfação no trabalho, segundo a percepção dos próprios sujeitos” (Guic, cit. por Gomes, 2006); ou seja, os efeitos dos stressores são influenciados pela percepção dos indivíduos, que o tornam mais protegido ou mais vulnerável para dar resposta. (Lazarus, cit. por Ramos 2001).

As organizações devem estar preparadas para fazer face ao stresse ocupacional, em primeira instância numa perspectiva de prevenção e, no caso de existirem já sintomas e custo de stresse devidamente identificados, avançar com programas de gestão. Para fazer esta distinção de realidades é fundamental conhecer-se os níveis de stresse na organização, recorrendo-se a uma auditoria de stresse no trabalho que permite, igualmente, avaliar o impacto de eventuais estratégias preventivas já utilizadas. Esta auditoria será tanto mais conclusiva quanto melhor traduzir as consequências negativas do stresse no trabalho em custos e os benefícios da prevenção em ganhos financeiros (Ramos, 2009).

A prevenção do stresse destina-se a minimizar as consequências negativas do mesmo, ao mesmo tempo que pretende a probabilidade de ocorrência dos seus potenciais benéficos, nomeadamente a saúde e o crescimento dos indivíduos ou o funcionamento e a melhoria das organizações. É consensual que a prevenção do stresse se deve dirigir à mudança dos stressores e ao desenvolvimento de competências de coping dos indivíduos (Mota Cardoso, 2000). Para este autor a prevenção do stresse procura:

- Eliminar fontes de stresse e reduzir o seu impacto negativo;
- Aumentar a resistência das pessoas ao stresse pela promoção dos seus recursos, individuais e sociais, de coping, e
- Prestar assistência às pessoas afetadas pelo stresse minimizando ou tratando os sintomas das mesmas.

Nesta fase, a compreensão do conceito de coping é fundamental, reconhecendo que este afecta as experiências de stresse. Ao resolver desajustamentos ganha-se maturidade, o que se concretiza em desenvolvimento pessoal, em experiência e excelência. Por isso as estratégias de stresse no trabalho podem contribuir para o enriquecimento pessoal e profissional e organizacional. Se por outro lado o coping for inadequado ou mal sucedido ou se os stressores

se mantiverem apesar de um bom coping, os sintomas de stresse perdurarão no tempo aumentando a intensidade da sua manifestação o que pode precipitar a ocorrência de doenças e acarretar custos para as organizações (Ramos 2008).

A “Gestão do Stresse Organizacional”, pode ser definida como “o conjunto das estratégias empregues numa organização com vista tanto à modificação das fontes de stresse, como à promoção das competências de coping dos trabalhadores” (Ramos, 2001, pp.109). Este processo obedece a três momentos distintos: diagnóstico, avaliação e intervenção. A par com a aposta em estratégias de prevenção de stresse, este processo de Gestão do Stresse Organizacional, deve ser uma constante, quer em termos individuais quer em termos organizacionais pois juntos constituem fatores decisivos para o aumento da saúde e do bem-estar dos indivíduos e para a promoção da produtividade das organizações. Nas primeiras podem destacar-se ações de formação e treino em resolução de problemas, flexibilização cognitiva, relaxamento e gestão de tempo. Em termos organizacionais sugere-se a reorganização do trabalho, a clarificação do papel organizacional, a disseminação do controlo e da tomada de decisão e a flexibilização dos horários de trabalho.

No que concerne à gestão destes stressores organizacionais, um longo caminho foi já percorrido tendo sido identificadas algumas boas práticas e estratégias de intervenção. Assim, estas estratégias são categorizadas em três dimensões:

- as primárias que têm um carácter organizacional, estas orientam-se pelo princípio de que as consequências negativas do stresse podem ser combatidas através da eliminação, ou redução, das fontes de stresse do ambiente de trabalho, minimizando as pressões colocadas sobre os empregados;
- as secundárias, dirigidas aos empregados, individualmente ou em grupo, e que se destinam a reduzir o impacto dos stressores organizacionais, e não, a reduzir os stressores, e
- as terciárias que têm uma perspectiva de «tratamento» e não de prevenção, que se dirigem a pessoas com problemas de saúde e de bem-estar, em resultado do stresse ocupacional.

Recorre-se a programas de assistência aos empregados, que tipicamente envolvem aconselhamento individualizado em termos de identificação dos stressores e estratégias de coping, bem como o diagnóstico de potenciais efeitos negativos noutras facetas da vida, nomeadamente na familiar. A aposta deverá ser na prevenção e, nesta dimensão, a literatura

consultada permite sintetizar algumas estratégias de boas-práticas assentes sobretudo no autoconhecimento e numa gestão eficaz das emoções, tensões e capacidades, nomeadamente:

- Divisão de trabalho e tarefas com colegas;
- Procurar resolver um assunto de cada vez;
- Evitar pensar catastróficos;
- Fazer exercício físico;
- Reservar um pouco de tempo durante o dia para fazer algo agradável que traga prazer e satisfação;
- Evitar o consumo de álcool e de drogas tranquilizantes;
- Diante de situações stressantes utilizar o princípio do controlo cognitivo: procurar conhecer bem o problema para adquirir controlo sobre o mesmo, reduzindo assim o nível de exigência;
- Procurar respeitar os próprios limites: técnicos, físicos, psicológicos, de tempo e financeiros;
- Gerir o tempo disponível, definindo prioridades.

Conclui-se assim que os stressores são diversificados, nomeadamente os de natureza profissional; por outro lado, duas pessoas não lhes respondem da mesma forma (a avaliação cognitiva impõe uma perceção individual). Contudo, determinadas condições de trabalho em que se desenvolve a atividade, parecem constituir circunstâncias indutoras de stresse para a maioria dos indivíduos. O objetivo nesta matéria será a continuação de estudos baseados nessas circunstâncias, em contextos específicos, permitindo assim desenhar um retrato organizativo de stresse ocupacional passível de ser gerido, atenuado e ultrapassado, porque o stresse acarreta custos à organização e às suas pessoas.

2.2. O conceito de Coping

Este constitui o outro conceito fundamental a conhecer neste trabalho. Por não existir na língua portuguesa uma palavra única que traduza o vocábulo inglês “coping” e de modo a não perder qualquer tipo de informação associada ao conceito, a opção foi a de não traduzir o termo para português. Pretende-se aqui a sua definição e o reconhecimento da sua criação e evolução, assim como uma abordagem a todo o processo de coping e às diferentes estratégias que são utilizadas, a par com a sua diferenciação de indivíduo para indivíduo.

Sabemos que o stresse existe e que é possível de gerir. Como se faz essa gestão e quais as variáveis que a influenciam são questões que esta parte teórica, dedicada ao conceito de coping, pretende responder.

2.2.1. Evolução do conceito

As chamadas estratégias de *coping*, podem ser traduzidas para a nossa língua como “estratégias de enfrentamento” ou “formas de lidar com”. Os estudos de coping são atual e frequentemente desenvolvidos no âmbito da Psicologia da Saúde ou da Psicologia Social de modo a avaliar as reações dos indivíduos a situações extremas e traumáticas de stresse. Pode afirmar-se que o estudo do coping se iniciou no início do século XX com pesquisas ligadas à Psicologia do Ego e da Personalidade. Contudo, não é novidade que tal como acontece com muitos outros conceitos atuais da Psicologia, a génese do conceito de coping está ligado às investigações no meio animal (primatas e roedores), sobretudo nas que se debruçam sobre os seus comportamentos em ambientes hostis e a forma como isso afeta o seu funcionamento físico e mental ao longo da vida (Taylor e Stanton, 2007).

No que concerne à utilização do vocábulo anglo-saxónico “coping”, ele já faz parte do vocabulário na área da psicologia em Portugal. Existem autores que a utilizam na sua forma original, enquanto outros preferem utilizar a sua tradução, como por exemplo “adaptação” (APA, 2002 cit. por Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004), “confronto” (Vasco, 1985 cit. por Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004), ou “lidar com” (CEGOC, 2000 cit. por Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004). No presente trabalho adotou-se o termo “coping” como um neologismo, mercê da sua existência utilização e reconhecimento no mundo académico e na temática relativa aos estudos de stresse.

Historicamente é possível identificar três gerações de investigadores que se têm dedicado ao estudo do coping com diferenças marcantes tanto a nível teórico quanto a nível metodológico, decorrentes de suas filiações epistemológicas (Suls, David e Harvey, 1996). Uma primeira geração de investigadores e psicanalistas, debruçou-se sobre o estudo do conceito de coping como correspondente aos mecanismos de defesa, motivado interna e inconscientemente como forma de lidar com conflitos sexuais e agressivos (Freud, 1937, 1964, Vaillant, 1977, 1994 e Hann 1963, 1977 cit. por Suls et al., 1996) o estilo de coping utilizado pelos indivíduos era concebido como estável, numa hierarquia de saúde versus psicopatologia. Para estes autores os mecanismos de defesa dividiam-se em primários e secundários, sendo os primeiros mais patológicos e primitivos que os segundos. No âmbito deste modelo que considera os

mecanismos de defesa adaptativos ou não adaptativos, Hann nomeia por “coping” os processos maduros ou saudáveis do ego, por “defesa” os processos de ego neuróticos, e por “ego-falhado” as formas de adaptação fragmentadas ou desorganizadas (Hann, 1977 cit. por Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004, pp. 4). Neste modelo são apenas considerados estilos de coping estáveis, sendo ignoradas as interações do indivíduo com situações de stresse específicas e a sua complexidade.

Após esta perspetiva inicial, algumas diferenciações foram sendo feitas no sentido de discriminar os mecanismos de defesa do coping propriamente dito. Os primeiros foram classificados como rígidos, inadequados em relação à realidade externa, originários de questões do passado e derivados de elementos inconscientes. Já os comportamentos associados ao coping foram classificados como mais flexíveis e intencionais, adequados à realidade e orientados para o futuro, com derivações conscientes (Suls et. al. 1996; Antoniazzi et al., 1998).

Na década de 60, e estendendo-se pelas duas décadas seguintes, surge uma segunda geração de investigadores com uma nova perspetiva em relação ao coping que enfatiza os seus comportamentos e os seus determinantes cognitivos e situacionais. O conceito de coping passa a ser considerado como um processo transaccional entre a pessoa e o ambiente, com ênfase no processo e nos traços de personalidade (Lazarus 1966; Lazarus & Folkman 1984; Folkman, Lazarus, DeLongis et. al. 1986). Esta segunda geração do estudo do coping foi marcada por importantes avanços na área, com muitas publicações, em especial pela dupla de investigadores Lazarus e Folkman (Lazarus, 1966, 1991; Folkman & Lazarus, 1980, 1984; Lazarus & Folkman, 1986).

Mais recentemente, surgiu uma terceira geração de investigadores, focada no estudo das convergências entre o coping e a personalidade, evidenciando que os fatores situacionais não são capazes de explicar toda a variação nas estratégias de coping utilizadas pelos indivíduos. O otimismo, a rigidez, a auto-estima e o locus de controlo são os traços de personalidade mais amplamente estudados, na sua relação com as estratégias de coping (Taylor e Stanton, 2007; Antoniazzi et al., 1998). Por outro lado, também o estudo da relação traços de personalidade e coping, identificou outras variáveis que influenciam esta relação, como sejam a idade, o grau de severidade do stressor e o tempo que medeia entre o ato de coping e o seu resultado (Carver e Connor-Smith, 2010).

Atualmente a dimensão de coping encontra-se intrinsecamente ligada à noção de adaptação e muito do que se escreve sobre o coping surge numa tentativa de explicar a sua relação com o stresse. Da formulação de teorias, à construção de instrumentos de medida, aos poucos tem-se chegado a um entendimento do que é o coping e do que ele representa. Por outro lado, e numa lógica de complementaridade com a psicopatologia, surgem estudos motivados pela relação entre stresse, coping e desenvolvimento, numa perspetiva onde o stresse é visto como contexto de desenvolvimento pessoal e o coping como instrumento desse desenvolvimento. Contudo algumas limitações ao nível da definição dos principais constructos envolvidos nos modelos de coping, a grande diversidade de utilizações dos conceitos ligados ao termo coping (como por exemplo estilos, estratégias e tipologias) e as dificuldades da determinação da sua eficácia e da sua forma de medição (Folkman e Moskowitz, 2004), dificultam o avanço de estudos nesta área.

2.2.2. Definição e compreensão do conceito

Tal como foi possível comprovar com o conceito de stresse, também o conceito de *coping* não é unânime para todos os autores. Existem inúmeras definições que variam entre si, de acordo com o contexto e área científica em que se enquadram. É, contudo, inegável que os conceitos de stresse e coping são inseparáveis, uma vez que o ultimo representa o exercício da ação ou inação dos indivíduos perante situações de stresse.

Aproveitar uma oportunidade e evitar o risco inerente ao stresse depende, como já demonstrado, de vários fatores sejam eles os recursos do individuo, as suas características de personalidade ou qualidades de apoio social. Contudo depende também daquilo que o individuo fizer para lidar com o stresse, isto é depende do coping. Entre stresse e coping existe uma interdependência conceptual que os torna conceitos simétricos: o stresse corresponde à ausência de uma resposta de coping, ao passo que o coping é o que se faz para lidar com o stresse (Ramos, 2008). Esta simetria não se verificou sempre ao longo da história e só a partir da publicação “*Psychological Stress and the Coping Process*” de Richard Lazarus em 1966 é que o conceito adquiriu uma dimensão fenomenológica, processual e transacional. A definição mais aceite na literatura é a de Lazarus que o definiu como “esforços tanto orientados para a cação como intrapsíquicos para lidar com as exigências que forçam ou excedem as capacidades e recursos pessoais; o coping traduz as tentativas para resolver, tolerar, reduzir ou minimizar as exigências externas ou internas com que a pessoa se confronta” (Lazarus e Folkman, 1984).

Para Lazarus e Folkman (1984), coping refere-se especificamente àquilo que o indivíduo faz para lidar com uma situação que lhe seja indutora de stresse; é a forma pela qual um indivíduo tenta mudar, reinterpretar ou reduzir as emoções negativas quer seja de uma forma direta ou modificando as causas de tais emoções através de um esforço cognitivo, ou seja, é a estratégia ou recurso para lidar com o stresse. Segundo estes autores o coping pode envolver dois processos ou categorias:

- as estratégias de ação, que consistem em concretizar algo para ultrapassar as dificuldades, seja diretamente, modificando o rumo dos acontecimentos, ou indiretamente, permitindo à percepção dissipar-se sobre um outro objeto;
- as estratégias de defesa, que designam os processos puramente intrapsíquicos de reinterpretação da situação, como a minimização ou a negação, a repressão, a racionalização ou a distração, de forma a diminuir as consequências psicológicas do stresse.

Os objetivos a alcançar seriam (Folkman, cit. por Vaz Serra 1999):

- cessar a relação ameaçadora do meio exterior com o indivíduo, através da modificação do significado e /ou valor da situação;
- diminuir a emoção despertada, com recurso a mecanismos de defesa psicológicos ou a atuações a nível somático como o uso de medicamentos, técnicas de biofeedback ou de relaxamento. Esta distinção permite igualmente identificar dois tipos de coping: o coping focado no problema, ou instrumental, e o coping focado nas emoções, ou paliativo. Mas esta classificação será abordada mais à frente neste trabalho.

Lazarus e Folkman (1984) propõem assim que o coping pode expressa-se através de um modo intrapsíquico que tem como função a regulação interna das emoções e do stresse. Um modo de ação direta com o objetivo de lidar com o problema que causa a emoção, alterando o comportamento ou o próprio meio. São maioritariamente utilizadas quando o stresse é de baixa intensidade e/ ou a situação é considerada controlável. Vaz Serra (2005) sugere que as estratégias podem também ser focadas na interação social, em situações de stresse mais intenso ou menos controlável. Quando o indivíduo percebe uma fonte de stresse mais aguda, ou com poucas possibilidades de resolução, tende a adotar uma estratégia mais orientada para o controlo das emoções. O controlo emocional pode ser positivo quando proporciona o afastamento do problema de modo a reorganizar meios de confronto ou quando

a situação é irresolúvel. Pode, no entanto ser prejudicial, caso evite o confronto com uma situação resolúvel ou traga malefícios a longo prazo.

No seu estudo sobre os professores portugueses, Mota-Cardoso e colegas (2000) seguem o proposto por Lazarus e afirmam que o conceito de *coping* “designa os esforços adaptativos dos indivíduos, ou seja as estratégias que estes utilizam para lidar com os agentes indutores de stresse”. Estas estratégias pretendem resolver, tolerar, reduzir ou minimizar as exigências da relação de stresse, tornando-as mais favoráveis e assegurando o bem-estar pessoal (Mota Cardoso et al, 2000). Também Ramos defende que os atos de *coping* têm a sua génese e fazem parte do processo de stresse, tal como acontece com a avaliação cognitiva. Estes atos são traduzidos como esforços dirigidos à ação e/ou intrapsíquicos para lidar com exigências e conflitos externos e internos que excedem os recursos da pessoa (Ramos, 2001). São atos destinados a alterar as circunstâncias da relação individuo/meio ambiente, ou seja, que podem diminuir as causas do stresse no individuo, sendo fortemente influenciados pelos “moderadores” que a pessoa possui, sejam de carácter relacionado com a sua personalidade ou com fatores externos como o apoio social que lhe é prestado.

Para a generalidade dos autores, o coping pode ser visto como a reprodução das competências do individuo, utilizadas quando definimos o stresse no desajustamento entre elas e as exigências do meio. Nas palavras de Ramos (2001), “se o stresse psicológico descreve uma relação desfavorável entre a pessoa e o ambiente, então o coping define as ações destinadas a alterar as circunstâncias dessa relação, ou a forma como é avaliada, de maneira a torná-la mais favorável. O coping afeta as experiências de stresse de duas formas, cada uma definindo um alvo diferente: altera as relações com o ambiente e modifica a forma como as mesmas são interpretadas “.

Associados ao conceito de coping estão os conceitos de moderadores, ou seja, as variáveis pré-existentes que influenciam as estratégias de coping como sejam as características do individuo - nível de desenvolvimento, género, experiência prévia, personalidade – as características do stressor em causa e o contexto - suporte social, influência familiar - assim como a interação entre esses fatores. Assumindo que estamos perante estratégias que se podem aprender por modelagem ou condicionamento, podem também elas ser derivadas da própria personalidade de cada um. No que diz respeito a esta variável moderadora, Kobasa e colaboradores (cit. por Vaz Serra 1999) defendem que um individuo particularmente resistente ao stresse manifesta controlo sobre os acontecimentos e apresenta um bom

funcionamento em várias áreas da sua vida, considerando igualmente a mudança como um desafio.

A par das aptidões e dos recursos pessoais encontram-se também os recursos que resultam do apoio social (Serra, 2005). Estes recursos dependem da qualidade da rede social dos indivíduos e do tipo de apoio que recebem. Estão igualmente condicionados pela própria avaliação subjetiva que o indivíduo faz desse apoio. A sua eficácia encontra-se intimamente ligada ao tipo de situação: nas situações consideradas controláveis os melhores apoios parecem ser os que implicam o suporte instrumental e nas situações incontroláveis o apoio afetivo é o único possível. A utilização destes recursos sociais varia conforme o género. Turner e Lloyd (1999) encontraram diferenças significativas uma vez que as mulheres utilizam de forma mais eficaz as suas redes sociais disponíveis, retiram mais proveitos das amizades e das relações afetivas que estabelecem que se apresentam em número superior às instituídas pelos homens. Por outro lado as mulheres revelam-se e expõem-se mais, apresentando maior disposição na procura e na prestação de apoio social.

Outra das dimensões estudada no âmbito do conceito de coping é a aceitação de que os atos de coping têm uma função homeostática e transformacional, na medida em que o indivíduo pode aprender a lidar com o stresse pela sua própria experiência. Neste processo é possível aprender novas competências de coping e, espontaneamente, criar um novo estágio de organização pessoal. Se as estratégias de coping forem adequadas e eficazes o indivíduo resolve a situação de stresse. Mas vai ainda mais longe no campo do desenvolvimento psicológico, comportamental e emocional, uma vez que ultrapassa obstáculos, elabora sentimentos e acrescenta novas conquistas ao seu portfólio de competências; cresce como pessoa e aumenta a sua maturidade. Se, pelo contrário, as estratégias de coping foram inadequadas e ineficazes para lidar com a situação, o indivíduo fica mais suscetível à doença, uma vez que fica preso a um ciclo vicioso e a sua resposta de stresse agudiza-se, tornando-se mais intensa, frequente e duradoura (Ramos, 2001, 2008).

2.2.3. Principais correntes conceptuais

No que concerne às diferentes correntes de pensamento analisadas da literatura correspondente ao conceito de coping, podem identificar-se dois grandes modelos apresentados e aceites na comunidade de investigadores do tema.

Numa perspetiva cognitivista, Folkman e Lazarus (1966, 1980, 1984) defendem um papel ativo dos indivíduos no processo de coping, assim como acontece na avaliação cognitiva.

Distinguem assim dois tipos de coping, divididos em duas categorias funcionais, ao alcance da escolha dos indivíduos: o coping instrumental ou centrado no problema, que decorre da alteração das condições ambientais causadoras de stresse; e o coping paliativo ou centrado nas emoções que resulta da auto-regulação emocional. Quando os indivíduos agem sobre as circunstâncias do ambiente e sobre as exigências que percecionam, de modo a alterar as primeiras, lidando com as segundas, envolvem-no no coping orientado para o problema. Se um indivíduo é chefiado por alguém cujas estratégias de liderança não são aquelas que mais lhe agradam, pode tentar alertar a chefia e conversar sobre o tema, de forma a que esta mude de atitude. Se, por outro lado, os indivíduos alterarem a forma como interpretam determinado acontecimento, de forma a reduzir o mal-estar que o mesmo possa provocar, envolvem-se no coping orientado para as emoções; não alteram a situação, mas sim a forma como ela os afeta.

Utilizando o exemplo anterior, perante este estilo de coping o indivíduo, insatisfeito com as estratégias de liderança da chefia, tenderia a autoconvencer-se e a aceitar a situação como sendo resultado da função e/ ou da personalidade da chefia, refugiando-se num desabafo com um colega (Ramos, 2001). De salientar que nem sempre é possível ou desejável utilizar o coping orientado para o problema. A escolha de utilização de um estilo em detrimento de outro depende sobretudo da avaliação cognitiva secundária: será possível alterar ou não o rumo das transações com o ambiente? Se sim, utilizamos o coping instrumental, se não utilizamos o coping paliativo.

Esta construção baseou-se em análises fatoriais que geraram dois fatores principais utilizados pelos investigadores para definir os dois tipos de estratégias de coping (Antoniazzi et al., 1998). Importa recordar que nesta perspetiva, o coping é definido como um conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com exigências específicas, internas ou externas, que surgem em situações de stresse e são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo os recursos pessoais (Lazarus & Folkman, 1984). Esta definição impele a que as estratégias de coping sejam vistas como ações deliberadas que podem ser aprendidas, usadas e descartadas, ou seja, não podem ser considerados como estratégias de coping os mecanismos de defesa inconscientes e não intencionais, como sejam a negação e a regressão.

Este modelo de Folkman e Lazarus (1980, cit. por Antoniazzi et al., 1998) envolve quatro conceitos principais:

- I. O coping é um processo ou uma interação que se dá entre o indivíduo e o ambiente;
- II. A sua função é de gestão da situação de stresse, em detrimento do controlo ou domínio da mesma;
- III. Os processos de coping pressupõem a noção de perceção e avaliação, ou seja, como o fenómeno é percebido, interpretado e cognitivamente representado na mente do indivíduo;
- IV. O processo de coping constitui-se numa mobilização de esforço, através da qual os indivíduos irão empreender esforços cognitivos e comportamentais para administrar (reduzir, minimizar ou tolerar) as exigências internas ou externas que surgem da sua interação com o ambiente (Figura 3).

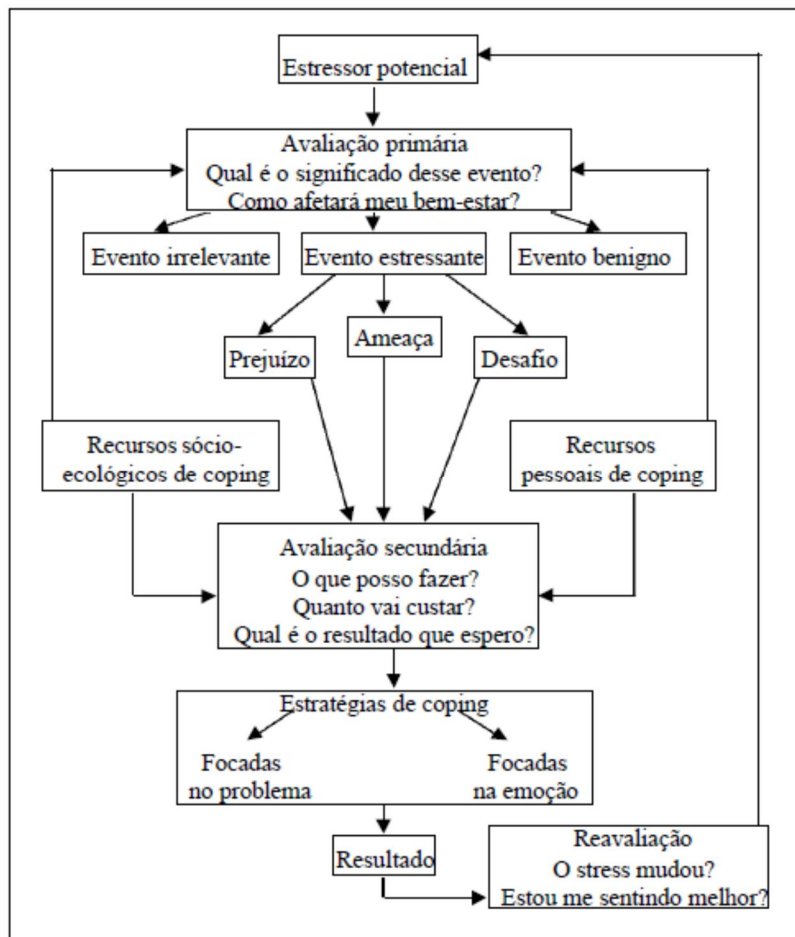


Figura 2.4. Modelo do Processo de stresse e coping, adaptado de Lazarus e Folkman, 1984

Na sua exaustiva revisão teórica à literatura existente sobre o conceito de coping, Antoniazzi e colaboradores, identificam os autores Rudolph, Denning e Weisz (1995) como criadores de um novo modelo, contraditório ao desenvolvido por Lazarus e Folkman. Apontam algumas contradições nomeadamente nas definições de coping, que é identificado como um mediador

entre um stressor e o resultado sucedido desse mesmo stressor (Folkman & Lazarus, 1980; Peterson, 1989 cit por Antoniazzi et al., 1998). Contudo os autores chamam a atenção para a relação intrínseca existente entre as estratégias de coping e seus resultados, o que provoca alguma confusão acerca do que são tentativas de coping e resultados de coping. Assim, Rudolph e colaboradores sugerem que o coping seja entendido como um episódio, no qual se identificam três dimensões fundamentais: uma resposta de coping (intencional e não uma resposta de stresse, automática e sem objetivos), um objetivo subjacente a essa resposta e um resultado.

Este modelo conceptualiza que o episódio de coping faz parte de um processo que sofre influência de múltiplas variáveis, os moderadores e os mediadores. Os primeiros caracterizados como variáveis que afetam a direção ou a intensidade da interação entre fatores como sejam, as características do individuo (nível de desenvolvimento, género, experiência prévia, personalidade), as características do stressor (tipo, nível de controlo associado) e do contexto (características familiares, suporte social) bem como a interação entre esses fatores. Os segundos, os mediadores, são definidos como mecanismos através dos quais a variável independente é capaz de influenciar a variável dependente. Estamos a falar, por exemplo, da avaliação cognitiva. A principal característica que os autores pretendem destacar é que os mediadores seriam acionados durante o episódio de coping, em oposição aos moderadores, que são considerados pré-existentes (Rudolph, Denning & Weisz, cit. por Antoniazzi et al., 1998).

Face ao exposto, este modelo conclui que a disponibilidade de recursos do individuo, quer sejam pessoais, quer sejam de carácter sócio- ecológico (derivados do ambiente e do contexto) afetam a avaliação do evento ou da situação e determinam quais as estratégias de coping que o indivíduo pode usar. Por outro lado, os autores defendem que os recursos sócio- ecológicos podem atuar como fatores de risco e de resistência ao ajustamento do indivíduo. Para Beresford (cit por Antoniazzi et al., 1998) os recursos de coping ficam assim caracterizados por uma noção de resiliência, já que a vulnerabilidade aos efeitos do stresse é normalmente mediada por recursos de coping.

2.2.4. Estilos e Estratégias de Coping

Nos estudos de coping desenvolvidos existe um desafio que permanece, cuja clarificação poderia contribuir, em muito, para o conhecimento profundo do conceito de coping. Muitos investigadores têm-se debruçado sobre a importante e necessária missão de distinguir os

conceitos de “estratégias de coping” e “estilos de coping”. Existem já algumas definições avançadas, embora não sejam consensuais. Na generalidade, e conforme apresentado por Antoniazzi e colaboradores (1998), os estilos de coping são associados a características de personalidade ou a resultados de coping, enquanto que as estratégias de coping se referem a ações cognitivas ou de comportamento, tomadas durante um episódio particular de stresse. Ryan- Wenger (cit. por Antoniazzi, 1998) afirma que embora os estilos de coping possam influenciar a extensão das estratégias de coping seleccionadas, eles são fenómenos distintos e têm diferentes origens teóricas.

A definição de um estilo de coping está ligada à forma habitual como um individuo lida com o stresse, ou seja, é um hábito que pode influenciar as suas reações em situações futuras. Carver e Scheier (cit. por Antoniazzi, 1998), definem o estilo de coping não em termos de preferência de um aspeto de coping em detrimento de outros, mas em termos de tendência a usar uma reação de coping em maior ou menor grau, perante situações de stresse. Contudo, não é correto afirmar que determinados traços específicos de personalidade pré-definem um estilo de coping ao individuo; não existe uma predisposição que leva o individuo a responder sucessivamente da mesma forma (Carver e Scheier cit. por Antoniazzi, 1998). Ao invés disso, os estilos de coping podem refletir a tendência a responder de uma forma particular quando confrontados com uma série específica de circunstâncias.

Da análise de literatura sobre estilos de coping é possível identificar algumas classificações e tipologias, apresentadas por vários autores numa tentativa de compreender o conceito. Num estudo exaustivo realizado por Skinner e colegas em 2003 foram identificados cerca de 400 tipos diferentes de coping posteriormente organizados em 13 potenciais famílias de coping propostas pelos autores (Skinner et al., 2003). Vários outros autores apresentaram outras classificações e algumas delas enfatizam a relação traços ou estilos de personalidade e coping. Destacam-se os estudos e os autores que contrapõem os seguintes traços de personalidade/ estilos de coping (Carver and Connor-Smith, 2010; Antoniazzi, 1998; Folkman e Moskowitz, 2004):

- estilo de personalidade de tipo A versus tipo B (Mathews 1982),
- estilo controlador versus desatento (Miller 1981),
- estilo primário versus secundário (Band & Weisz 1988),
- estilo passivo versus activo (Billings & Moss, 1984; Holahan & Moss, 1985);
- estilo de aproximação versus de evitamento (Rudolph et al., 1995);

- estilo pró-social versus anti-social. (Altshuler & Ruble, 1989; Berg, 1989; Compas et al., 1991);
- estilo preventivo *versus* proactivo (Aspinwall & Taylor, 1997).

Embora apresentados em diferentes momentos e por diferentes autores, estes estilos de coping apresentam muitos elementos em comum, sendo alguns deles vistos como paralelos. O estilo de coping passivo versus ativo (Billings & Moss, 1984; Holahan & Moss, 1985) considera ativo o coping no qual se identificam esforços de aproximação do foco de stresse, enquanto o estilo passivo evita o foco de stresse. Estes estilos são paralelos ao da tipologia de aproximação versus evitamento, que inclui vários tipos de estratégias de coping relacionadas aos comportamentos de aproximação ou evitamento da situação de stresse.

Ainda relacionado com esta tipologia, existem autores que diferenciam o coping de confrontação do coping de evitamento, também numa abordagem paralela à referida supra.

No primeiro estamos perante uma abordagem ativa do agente stressor; há como que um enfrentar do problema que, para alguns autores, revela melhores resultados ao nível da saúde dos indivíduos. Estes desencadeiam estratégias que lidam aberta e diretamente com os problemas, favorecendo a assimilação e troca de oportunidades de controlo das situações. Contudo, indivíduos que pratiquem este estilo de coping tendem a aumentar a tensão, a angústia e a inerente preocupação residual não-produtiva (Roth e Cohen cit. por Ramos, 2001; Taylor e Stanton, 2007). Mas a longo prazo, revela-se o estilo de coping que garante um funcionamento saudável e previne as consequências negativas do stresse. O segundo estilo de coping centra-se na fuga e negação da situação de stresse, uma vez que o indivíduo desencadeia estratégias que evitam lidar diretamente com o problema, motivado por um necessidade de proteção em relação à ameaça e à ansiedade intrínseca. Esta prevenção dos efeitos de angústia e ansiedade impede o crescimento emocional e a aprendizagem de novas formas de evitar situações de stresse, culminado em comportamentos disfuncionais e na amplificação de problemas futuros. Contudo, há que reter que este não pode ser apelidado de um mau estilo de coping; a sua utilidade é comprovada em situações que se seguem a acontecimentos traumáticos, uma vez que os recursos emocionais são escassos, e nas situações que não são possíveis de ser controladas (Roth e Cohen cit. por Ramos, 2001).

O fato de se identificarem e definirem dois estilos de coping centrais, não significa que os indivíduos possam ser classificados em cada um deles como estanques, de acordo com as estratégias que utilizam. Da análise realizada, verifica-se que todas as pessoas utilizam os dois

estilos de coping, adequando-os às características de enquadramento, situacionais e pessoais. De fato, o coping eficaz é o que se apresenta gerido com flexibilidade e se revela adequado a cada situação. Para Lazarus (1991) a melhor forma de se lidar com o stresse é combinar o coping instrumental com o coping paliativo, conforme a situação que é apresentada.

No que respeita às estratégias de coping, estas podem ser definidas como o recurso mais importante do indivíduo para lidar com as exigências experimentadas, uma vez que permitem eliminar ou modificar as condições perturbadoras; controlar a perceção sobre o significado da experiência e /ou suas consequências e controlar a experiência emocional vivida (Pearlin e Schooler, cit. por Serra 1999). Verifica-se que, ao contrário dos estilos de coping, ligados a fatores disposicionais do indivíduo, estas têm sido ligadas a fatores situacionais. Os principais defensores desta teoria, Folkman e Lazarus (1980, cit. por Antoniazzi, 1998) enfatizam o papel assumido pelas estratégias de coping, apontando que estas podem mudar de momento para momento, durante os estágios de uma situação stressante. Existe uma variabilidade nas reações individuais, logo estamos perante a impossibilidade de definir respostas situacionais a partir do estilo típico de coping de uma pessoa.

A conceptualização das diferentes estratégias de *coping* tem um papel fundamental na relação entre o stresse e os caminhos da saúde/ doença que o indivíduo pode seguir. Os processos de coping assumem uma importância que representa a ação ou a inação das pessoas em relação às suas experiências e vivências de stresse. De entre as várias estratégias utilizadas para lidar com o stresse, o Mota Cardoso e colaboradores (2000), no âmbito do seu estudo sobre professores, inventaria as seguintes:

- Enfrentar a situação e tentar resolvê-la;
- Afastar-se momentaneamente da situação;
- Evitar a situação;
- Regular os próprios sentimentos e pensamentos;
- Pedir apoio e conselhos aos outros;
- Desvalorizar o stressor;
- Dar um novo significado à situação e ao stressor;
- Desistir dos objetivos em função da situação de stresse, e
- Recriar-se a si próprio com visto à mudança pessoal.

Estas são algumas das estratégias de coping também elencadas por Ramos (2001) que partilha da opinião de outros autores, defendendo que a seleção da utilização de uma estratégia de coping depende das características disposicionais dos indivíduos e das circunstâncias de enquadramento das situações. É a forma como percebem as exigências e o grau de controlo que julgam ter sobre elas e a avaliação dos recursos que possam ter, que definem a escolha das estratégias de coping dos indivíduos. Há que referir, no entanto, que existem estratégias de coping preferenciais, ou seja, cada indivíduo possui o chamado “coping automático”, isto é o tipo de coping que foi fortemente apreendido e é mais vezes colocado em prática, generalizando-se nos atos de coping diários e culminando no estilo de coping do indivíduo (Frese e Krohne cit. por Ramos, 2001). Também Cignac e Gottlieb (cit. por Lazarus, 1999) apresentam uma sistematização e definição de várias estratégias de coping utilizadas por parentes de doentes de Alzheimer, onde se podem encontrar estratégias como: procurar significado para o que está a acontecer, aceitação ou negação, enquadramento positivo, esperança, vigilância, expectativas futuras otimistas ou pessimistas, apoio social, etc.

As estratégias de coping refletem ações, comportamentos ou pensamentos usados para lidar com um stressor (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis & Gruen, 1986). Apesar de ser possível identificar vários atos de coping, como apresentado supra, a generalidade dos autores e investigadores sistematiza dois grandes estilos de coping, baseando-se na atividade emocional e cognitiva e na sua aproximação ou afastamento da situação de stresse. Segundo Folkman e Lazarus (1984, 1986), estas estratégias são assim classificadas em dois tipos, dependendo de sua função: o coping focalizado na emoção, e o coping focalizado no problema. O primeiro é definido como um esforço para regular o estado emocional que é associado ao stresse, ou é resultado de eventos stressantes. Estes esforços de coping são dirigidos a um nível somático e/ou a um nível de sentimentos, tendo por objetivo alterar o estado emocional do indivíduo. São exemplos deste tipo de estratégias, dirigidas a um nível somático de tensão emocional: comer chocolates, fumar um cigarro, tomar um calmante, ver uma comédia na televisão, sair para correr, procurar apoio num amigo, etc.

De entre as várias estratégias de coping emotivas mais estudadas e comuns está o coping religioso, como rezar e participar em rituais. A função destas estratégias é reduzir a sensação física desagradável de um estado de stresse. Por outro lado, o coping focalizado no problema define-se como um esforço para atuar na situação que deu origem ao stresse, tentando mudá-la. A função desta estratégia é alterar o problema existente na relação entre a pessoa e o ambiente que causa a tensão. A ação de coping pode ser direcionada internamente (por

exemplo fazer uma reestruturação cognitiva para encarar o problema de uma forma mais adaptativa, redefinindo o elemento stressor) ou externamente (como por exemplo tomar medicamentos, negociar para resolver um conflito interpessoal ou solicitar ajuda prática de outras pessoas). Para Folkman e Lazarus (1986), o uso de estratégias de coping focalizando o problema ou a emoção depende de uma avaliação primária e secundária da situação stressora na qual o sujeito se encontra envolvido. A avaliação primária é um processo cognitivo através do qual os indivíduos avaliam qual o risco envolvido em determinada situação de stresse. Na avaliação secundária os indivíduos analisam quais são os recursos disponíveis e as opções para lidar com o problema. Em situações avaliadas como passíveis de ser alteradas, o coping focalizado no problema tende a ser usado, enquanto o coping focalizado na emoção tende a ser mais utilizado nas situações avaliadas como inalteráveis (Folkman & Lazarus, 1986). De salientar que a importância do coping focalizado no problema ou focalizado na emoção varia em resposta a diferentes tipos de stresse ou diferentes momentos no tempo.

Os estudos indicam que ambas as estratégias de coping são usadas durante praticamente todos os episódios stressantes e que o uso de uma ou de outra pode variar em eficácia, dependendo dos diferentes tipos de stressores envolvidos (Compas, cit. por Antoniazzi, 1998).

Coyne e DeLongis (1986) e O'Brien e DeLongis (1996), revelam uma terceira estratégia de coping, focalizada nas relações interpessoais, na qual se defende que os indivíduos procuram apoio nas pessoas do seu círculo social para a resolução da situação stressante. Ou seja, é dado enfoque às relações e ao apoio social e ao seu papel na adaptação de estratégias de coping. A ideia deste tipo de resposta iniciou-se com o objetivo de compreender qual o papel da personalidade e dos fatores situacionais na escolha das estratégias de coping.

Por fim há que reconhecer um dos aspetos polémicos na literatura do coping que diz respeito à eficácia das estratégias utilizadas pelos indivíduos durante os episódios de coping. Para Beresford (cit. por Antoniazzi, 1998), embora o julgamento sobre a eficácia ou adaptabilidade das estratégias de coping se tenha demonstrado extremamente subjetivo em muitas pesquisas, o coping deve ser visto como independente do seu resultado. No modelo de coping e stresse proposto por Lazarus e Folkman (1984), qualquer tentativa de gerir o stressor é considerado coping, independentemente do resultado. Nesta conformidade, uma estratégia de coping não pode ser considerada boa ou má, adaptativa ou mal adaptativa. Independentemente de ser uma estratégia focalizada no problema ou nas emoções, deve considerar-se a natureza do stressor, a disponibilidade de recursos de coping e o resultado do esforço de coping; a sua eficácia é caracterizada por flexibilidade e pela mudança, donde novas exigências requerem novas

formas de coping, pois uma estratégia não é eficaz para todos os tipos de stresse. O resultado de uma estratégia de coping é difícil de avaliar porque pode mudar com o tempo. Além disso, uma estratégia de coping que alivia imediatamente o stresse pode ser a causa de dificuldades posteriores. Este é o grande desafio para os investigadores. Embora a sua primeira intenção seja a de investigar estratégias de coping adaptativas, revela-se aparentemente mais fácil avaliar as estratégias de coping mal adaptadas ou pouco eficazes. Esta é uma das conclusões do estudo realizado por Aldwin e Revenson (1987) que reconhecem como fundamental que seja identificado o contexto da situação de stresse e que sejam compreendidos os fatores qualitativos, como sejam, o nível de esforço e a habilidade na utilização de estratégias, que podem afetar a complexa relação entre coping e a saúde.

Aumentando mais ainda a discussão nesta questão, Beresford (cit. por Antoniazzi, 1998) salienta ainda que o processo de coping não pode ser simplificado pois, quando um indivíduo lida com um stressor, as estratégias de coping são utilizadas individualmente, consecutivamente e em combinação, o que implica que o impacto de uma estratégia de coping pode ser confundida pelo efeito de outras estratégias.

Assim, conclui-se que o que é consensual em relação aos estilos e estratégias de coping utilizados pelos indivíduos é que estamos perante esforços adaptativos para lidar com o stresse e que traduzem o que é feito para resolver, tolerar ou reduzir a situação de stresse. A forma como as pessoas lidam com o stresse, isto é o coping pode, como verificado, assumir várias modalidades, contudo se o coping for bem sucedido as pessoas ganham saúde, recuperam o seu bem-estar e o seu bom funcionamento, pela remissão dos sintomas e porque foram capazes de eliminar um conflito resolvendo o desajustamento originador do stresse (Ramos, 2009). Numa perspetiva positivista podem ser encontradas várias obras literárias que pretendem ensinar a desenvolver algumas estratégias de coping; de entre elas identificam-se conteúdos mais científicos, mais ligeiros ou uma apologia dos dois estilos, como sucede com o livro de Snyder (2001). Escrito com a contribuição de vários psicólogos clínicos e de saúde de renome, com uma linguagem acessível e de fácil entendimento para o leitor abrange alguns dos temas mais recentes e mais polémicos, atualmente estudados na área do coping, como sejam: a prática de exercício físico como uma forma de lidar com o stresse e a imagem corporal, o uso do humor, o perdão, o controle de pensamentos hostis, o papel do coping no envelhecimento e nas relações, etc.

Por fim importa salientar que no âmbito do stresse ocupacional, também as estratégias de coping têm sido estudadas a dois níveis de análise (DeLongis e Preece, 2000; Ramos, 2010):

o individual, onde se destacam estratégias de programas de relaxamento, de aprendizagens de competências no âmbito da gestão, da assertividade e do auto-controlo; e o organizacional com o redesenho da organização de trabalho, melhoria do ambiente de trabalho, estabelecimento de horários flexíveis, encorajamento de um estilo de gestão participativo e a prestação de apoio social e feedback aos colaboradores, envolvendo igualmente as famílias na vida da organização.

2.2.5. Coping e Desenvolvimento

Reconhecendo já o conceito de coping, o que ele implica e qual a sua relação com o stresse permite-nos desde já avançar mais um pouco e tentar dar-lhe uma perspetiva mais integrativa e interventiva no papel que desempenha na vivência dos indivíduos. O stresse e o coping referem-se à interação entre o individuo e os seus ambientes de vida. São conceitos interdependentes, pelo que não se pode falar em coping sem se falar em stresse, da mesma maneira que o estudo do stresse não dispensa a observação do coping. E se a estes dois conceitos, acrescentarmos o conceito de desenvolvimento, de crescimento para o individuo? Se tentarmos debater as questões associadas aos conceitos de stresse, coping e desenvolvimento, onde o stresse é visto como contexto de desenvolvimento pessoal e o coping como instrumento desse mesmo desenvolvimento?

É este o desafio já abordado nalgumas, escassas obras, como acontece com a narrativa exaustiva de Carolyn Aldwin (2009) sobre o tema, ou sobre o artigo de Antoniazzi e colaboradores (1998) ou ainda sobre o artigo metodológico e conceptual de Ramos (2008). Esta escassez deve-se sobretudo à enorme desigualdade entre o estudo do stresse e o estudo do coping, com o primeiro a merecer crescente atenção dos investigadores. Por outro lado existem também poucos dados sobre a visão não patogénica do stresse, ou seja uma perspetiva salutar sobre os efeitos adaptativos do coping. Este facto foi já reconhecido no início deste trabalho; raramente o stresse é olhado como algo bom, gerador de saúde e de crescimento. Por outro lado, também a linguagem utilizada no mundo da investigação do stresse e do coping é diferente da utilizada pelos investigadores da psicopatologia do desenvolvimento: onde os primeiros veem stressores do dia-a-dia, crónicos ou traumáticos, os segundos veem maus tratos de infância, divórcios dos pais e disfuncionalidade familiar; os primeiros interessam-se pelas consequências patológicas do stresse enquanto que os segundos se interessam pela dimensão de desenvolvimento da psicopatologia e pelas trajetórias de crescimento das pessoas; os primeiros preferem estudar adultos e os segundos crianças e

adolescentes. A psicopatologia do desenvolvimento preocupa-se com as origens e evolução dos padrões individuais de inadaptação (Soares cit por Ramos, 2008).

Contudo há que destacar o papel do coping na promoção da saúde e do desenvolvimento pessoal dos indivíduos; tentar compreender melhor os mecanismos do coping que o tornam potencialmente mais adaptativo de forma a fornecer matéria de elevada relevância para a intervenção clínica da psicologia e da psicoterapia.

Da revisão de literatura já efetuada distinguem-se inúmeras estratégias de coping, embora de uma maneira geral se distribua por duas classificações genéricas: o coping instrumental – dirigido à modificação dos stressores – e o coping paliativo – centrado na regulação das emoções e na diminuição do mal-estar provocado pelos stressores (Lazarus e Folkman, 1984). Outra das classificações já abordadas corresponde ao coping de evitamento – afastamento em relação aos stressores – e ao coping de confrontação – aproximação em relação aos stressores.

Esta classificação mantém-se como alvo de grandes discussões; enquanto que certos autores defendem um paralelismo entre as duas, outros incluem o coping instrumental e paliativo no coping de confrontação, diferenciando-os do coping de evitamento, ou seja o coping de confrontação exige sempre uma ação sobre os stressores, quer seja instrumental ou paliativa.

Apesar destas divergências na categorização do coping, a literatura atribui-lhe de forma consensual uma função homeostática, ou seja, o coping serve para manter e recuperar um equilíbrio temporariamente perdido pelo stresse. Com efeito, o coping pode ser entendido como pensamentos, sentimentos e comportamentos que nos permitem manter um estado psicológico satisfatório quando ele é ameaçado (Snyder e Pulvers, cit por Ramos, 2008). Mas mais do que restabelecer o equilíbrio pessoal, o coping pode ter uma função transformacional, operando mudanças pessoais no contexto de encontros com o stresse. O coping pode suscitar transformações positivas a níveis como a aquisição de competências, o auto-conhecimento ou a mestria relacional. Assim, o stresse e o coping na sua função transformacional constituem um processo de desenvolvimento (Aldwin, 2009). Também Lazarus, Folkman e DeLongis (1991, 1986; DeLongis 2000) indicam claramente que os processos de coping variam com o desenvolvimento da pessoa. Essa variabilidade ocorre devido a grandes modificações que se processam nas condições de vida, através das experiências vivenciadas pelos indivíduos. Segundo este ponto de vista, não somente o envelhecimento é levado em consideração, mas também o significado dos eventos stressantes, nos diversos momentos da vida dos indivíduos.

Devido a essa variabilidade, os autores defendem a ideia de que o coping seja estudado longitudinalmente.

Assim, o coping não só define as estratégias usadas pelos indivíduos para lidar com o stresse, (seja especificamente com os stressores, a percepção de stresse ou os sintomas de resposta ao stresse), e para manter o bem-estar e o funcionamento psicológico mas também concorre para a sua transformação pessoal e crescimento psicológico. Nesta perspetiva assume-se que há uma aprendizagem com o coping, uma aprendizagem pessoal que pode alterar os comportamento dos individuo na sua resposta a situações de stresse, quer sejam individuais ou a nível das suas relações com os outros. Assumir o stresse como contexto de transformação pessoal e o coping como instrumento dessa transformação resulta numa posição conceptual e numa orientação investigacional diferente daquela que a literatura mais revela e releva.

Embora diminuto, existe já alguma investigação acerca das consequências positivas da resposta de stresse e do coping no desenvolvimento. As experiências de manipulação experimental de Seymour Levine, 1957 (cit. por Ramos, 2008) com animais demonstram que a exposição a stressores moderados na primeira infância torna-os adultos mais resistentes ao stresse, não tanto pelas experiências traumáticas que viveram, como por exemplo o afastamento das mães por diferentes períodos de tempo, mas sim pelo comportamento reparador que estas mesmas mães prestam aos filhotes após a separação. Ou seja, são os cuidados maternos após a separação que programam nas crias as respostas físicas e comportamentais ao stresse ao longo da vida. O stresse moderado na infância resulta numa oportunidade para construir, por via da programação da reatividade biológica ao stresse, a capacidade de auto-regulação nos animais adultos (Mota-cardoso, 2000). Esta programação não depende dos stressores mas daquilo que se faz com eles, o que no limite será o coping das mães. Assim conclui-se que o stresse moderado favorece o desenvolvimento psicobiológico e, por oposição, a exposição a stressores severos na primeira infância provoca alterações comportamentais negativas nos animais adultos.

No que concerne aos estudos sobre coping e desenvolvimento, envolvendo indivíduos, tem sido desenvolvidos vários estudos com adultos e crianças. Compas (cit. por Antoniazzi e colaboradores, 1998) aponta a necessidade de alterações para aplicar as noções de stresse e coping às ações deste tipo de população. De forma a compreender os recursos, estilos e esforços de coping na infância é necessário perceber melhor o seu contexto social, tendo em vista a dependência da criança em relação ao adulto para sua sobrevivência. Além disso, os esforços de coping da criança são delimitados por sua preparação biológica e psicológica para

responder ao stresse. Por outro lado, as características básicas do desenvolvimento cognitivo e social tendem a afetar o que as crianças experimentam como stresse e como lidam com situações stressantes. Este tipo de estudos tem-se debruçado sobre eventos de vida considerados stressantes, tais como situações envolvendo o divórcio dos pais, situações de hospitalização da criança, consultas médicas e odontológicas e situações relacionadas a resultados escolares.

Em relação à aprendizagem e desenvolvimento de aptidões de estratégias de coping, Compas e colaboradores (cit. por Antoniazzi e colaboradores, 1998), referem que as habilidades para realizar estratégias de coping focalizado no problema parecem ser adquiridas mais cedo, nos anos pré-escolares, desenvolvendo-se até aproximadamente aos 8-10 anos de idade. As habilidades de coping focalizado na emoção tendem a aparecer mais tarde na infância e desenvolvem-se durante a adolescência, uma vez que as crianças muito pequenas ainda não têm consciência de seus próprios estados emocionais. Além disto, aprender as habilidades relacionadas ao coping focalizado na emoção através de processos de modelagem é mais difícil do que aprender as habilidades de coping focalizadas no problema, mais facilmente observadas pelas crianças no comportamento dos adultos. Já os adolescentes, utilizam mais o coping focalizado na emoção do que as crianças, mas não demonstram comportamentos diferentes de jovens adultos, sugerindo que estas mudanças no desenvolvimento de coping ocorrem até o final da adolescência (Compas et al, 1991 cit. por Antoniazzi e colaboradores, 1998).

O estudo do coping, enquanto fator transformacional, representa uma mais-valia na compreensão das escolhas adaptativas dos indivíduos, permitindo igualmente um aumento da informação disponível e efetiva aos estudos da psicoterapia. Investigar os efeitos benéficos do coping sobre o desenvolvimento humano implica pensar esse estudo numa lógica salutogénica. Deste ponto de vista não é a doença que se assume como variável dependente, mas sim a saúde (Antonovski, cit. por Ramos, 2008). Neste sentido os stressores são entendidos como potenciais estímulos de construção de saúde e os fatores moderadores (personalidade, apoio social, etc) como condições de resiliência. O coping é o instrumento com que os indivíduos negociam a sua orientação no contínuo doença-saúde, ora conduzindo-os para o polo saúde, ora colocando-os em risco de adoecer. O coping é visto como agente de construção de saúde e de desenvolvimento pessoal.

Por outro lado o coping tem uma ação auto-reformadora: um coping bem sucedido tende a suscitar a utilização bem sucedida de estratégias de coping ulteriores, ao passo que a

ineficácia do coping tenderá a facilitar ulteriores estratégias de coping mal-adaptativas. Assim, a maneira como os indivíduos lidam com o stresse da vida tende a influenciar comportamentos, sentimentos e pensamentos em subseqüentes situações de stresse. O próprio modelo organizacional do desenvolvimento humano alicerça-se nessa mesma ideia “se a mudança no funcionamento pode ser possível em qualquer ponto de desenvolvimento, a adaptação prévia coloca constrangimentos à adaptação subseqüente; quanto mais tempo um individuo continuar num percurso ontogénico inadaptativo, mais difícil é retomar uma trajetória de desenvolvimento adaptativa.(Soares, 2000, cit por Ramos, 2008).

Esta temática da perspectiva homeostásica e salutogénica do stresse e do coping é também esclarecida e divulgada na obra do professor Marco Ramos “Crescer em Stresse” (2005), onde o autor explicita as principais ideias sobre o stresse e quais as melhores formas do seu aproveitamento em benefício do desenvolvimento pessoal na idade adulta, utilizando como veículo preferencial as estratégias de coping.

2.3. A função de Controlador de Tráfego Aéreo

Uma vez que é este grupo de profissionais que constitui a população em estudo, torna-se essencial conhecer as suas rotinas e o seu contexto organizacional. Considera-se aqui uma breve caracterização da função de Controlador de Tráfego Aéreo, nomeadamente a descrição das principais tarefas, a organização e as condições do trabalho.

2.3.1. Caracterização da Função²

No mundo da aeronáutica, a par com a função de piloto, a profissão de controlador de tráfego aéreo é das mais conhecidas e suscita o interesse do público em geral. Mas qual a verdadeira missão de um controlador de tráfego aéreo?

O objetivo principal do controlo de tráfego aéreo é promover um fluxo ordenado, seguro e expedito de aeronaves; fornecer todas as informações e sugestões úteis à segurança dos voos; evitar colisões entre aeronaves e obstáculos no solo; alertar os organismos adequados sempre que uma aeronave se encontre numa situação de emergência e necessita dos serviços de busca

² Adaptado de NAV Portugal E.P.E. – Acordo de Empresa de CTA 2010; Outros Regulamentos e documentos Internos da organização.

e salvamento e prestar, a esses mesmos organismos, toda a cooperação necessária.³ O espaço aéreo encontra-se organizado por sectores e este conceito foi aplicado à região do espaço aéreo definida por fronteiras geográficas, na qual um controlador ou uma equipa de controladores é responsável por assegurar o serviço de tráfego aéreo.

O serviço de Controlo de Tráfego Aéreo é prestado a três níveis:

- I. Serviços de Controlo de Tráfego Aéreo em Rota (assegurados pelo Centro de Controlo de Tráfego Aéreo de Lisboa e pelo Centro de Controlo de Tráfego Aéreo de Santa Maria);
- II. Serviços de Controlo de Tráfego Aéreo de Aproximação (assegurados pelos Centros de Controlo ou pelas Torres de Controlo de Tráfego Aéreo);
- III. Serviços de Controlo de Aeródromo (aterragem, descolagem e circulação no solo. Serviço prestado pelas Torres de Controlo).

As principais tarefas do controlador de tráfego, profissão técnica aeronáutica, estabelecida nos moldes prescritos pela Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO), de que Portugal é Estado membro, são as seguintes:

- planear, dirigir e coordenar os fluxos de tráfego aéreo na área da sua responsabilidade, de modo a obter um fluxo de tráfego ordenado, seguro e expedito;
- identificar, transferir e separar as aeronaves entre si e em relação ao terreno aplicando métodos convencionais e radar, efetuando controlo de velocidade, utilizando técnicas de vectorização e equipamento de comunicação e radar;
- identificar e transferir o tráfego de e para as áreas adjacentes;
- analisar o desenvolvimento previsível do fluxo de tráfego que entra na sua área de responsabilidade;
- emitir autorizações de voo (descolagens e aterragens), instruções e outras informações necessárias;
- manter atualizado o quadro de progresso de voo em função das informações de posição recebidas dos pilotos das aeronaves;

³ Missão da profissão descrita no Regulamento (CE) n.º 549/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de Março de 2004, que estabelece o quadro para a realização do céu único europeu ; Jornal Oficial nº L 096 de 31/03/2004 p. 0001 – 0009

- aceitar ou impor alterações aos níveis de voo, tendo em vista a segurança e o escoamento do tráfego aéreo;
- efetuar os procedimentos estabelecidos para situações de emergência;
- executar as tarefas referentes a uma das posições da área regional, aproximação, radar ou aeródromo, coordenando a sua atividade com as posições vizinhas.

Todos os controladores de tráfego aéreo (ou abreviadamente CTA) devem ser titulares de uma licença portuguesa de Controlador de Tráfego Aéreo e para o desempenho de qualquer função de natureza operacional devem ser detentores da necessária qualificação válida, averbada na licença portuguesa de Controlador de Tráfego Aéreo. Por ser considerada uma profissão de desgaste rápido, associada aos elevados níveis de stresse (Hopkin, 1995; Ribeiro e Surrador, 2005), o limite de idade para o desempenho das funções operacionais é de 57 anos de idade, podendo os CTA continuar na empresa a desempenhar funções de chefia ou assessoria se essa for a sua vontade e houver vagas para tal.

Num estudo aprofundado sobre os CTA, a complexidade da sua função e a sua relação com o stresse, o Professor Giovanni Costa (1995) identificou as tarefas principais associadas à função: monitorização, resolução de conflitos, receção de informações meteorológicas, gestão de várias posições controlo e gestão de planos de voo. Durante o período de trabalho, a atividade do controlador de tráfego aéreo é feita aos pares entre duas posições de trabalho, a função de executivo e a função de apoio. Na posição de executivo, desempenhada em frente a um ecrã-radar, existe um controlo efetivo de tráfego aéreo e consiste no estabelecimento de contacto com os pilotos para a melhor progressão das aeronaves no seu trajeto e no contacto com os controladores dos sectores ou áreas adjacentes. A posição de apoio consiste no suporte à posição de trabalho anteriormente descrita, de forma a apoiá-la e libertá-la de algumas tarefas acessórias como sejam os contactos e coordenações com os sectores de controlo adjacentes. Nesta posição o controlador está também psicologicamente mais liberto para detetar possíveis erros ou situações potencialmente perigosas, cuja deteção e resolução atempadas terão impacto nulo ou pouco significativo na segurança das aeronaves sob sua responsabilidade.

O sistema de controlo de tráfego aéreo baseia-se numa relação homem/ máquina, na qual o operacional controlador é a base. O CTA tem que ser capaz de suportar uma grande carga de informação na sua memória, enquanto chega rapidamente a soluções de compromisso na resolução de problemas sob varias condições de stresse. A sua função requer uma vigilância

contínua, sem pausas enquanto está no seu período de trabalho (Meyer, 1973). A profissão de CTA é assim considerada com grandes exigências, sobretudo a nível psicológico para quem a exerce. É voz corrente entre os CTA mais experientes que só ao final de dois, três anos, no mínimo, um CTA já qualificado demonstra à vontade no exercício das suas tarefas e uma adequada reserva emocional e psicológica para uma ou outra situação mais exigente, como sendo excessos de tráfego ou uma aeronave em situação de emergência.

Os controladores exercem a sua atividade numa consola que integra diversos equipamentos. O principal, utilizado na localização das aeronaves é o radar (do termo anglo-saxónico *radar* que significa *Radio Detection and Range*), no qual as aeronaves são detetadas e apresentadas num ecrã de grandes dimensões como pequenos “*blips*” (traços). Cada *blip* arrasta consigo uma etiqueta onde constam as informações daquela aeronave, nomeadamente a sua identificação, a sua velocidade e a altitude instantânea. Para a comunicação com as aeronaves é utilizado um equipamento radio-telefónico de comunicação bilateral através de frequências discretas atribuídas a cada órgão ou sector de controlo. Todas as comunicações trocadas entre o controlador e as aeronaves, ou com outros colegas de sectores adjacentes, são gravadas em suporte magnético, conservando assim as conversações durante várias semanas, podendo, por conseguinte, ser ouvido por pessoal credenciado, em caso de incidente ou acidente com alguma aeronave.

A função de controlador de tráfego aéreo conta com um grande apoio por parte da tecnologia. Diversos desenvolvimentos ao longo do tempo foram bastante úteis para um melhor cumprimento dos objetivos. Esta é, aliás, uma função que recorre à mais atual tecnologia de ponta, alvo de constantes desenvolvimentos nos diversos países. O maior dos desenvolvimentos diz respeito aos melhoramentos no âmbito da informação aeronáutica, que se espera que continue a evoluir com os avanços previstos para a recolha de informação via satélite. A automatização da tarefa, no que diz respeito à recolha de informação e a assistência por computador a questões tão importantes como a tomada de decisão ou a resolução de problemas, são outros avanços importantes onde a teoria e a prática continuam a procurar soluções. É, no entanto, importante lembrar que toda a área da aeronáutica está regulamentada a nível internacional, nomeadamente as definições dos espaços aéreos, as separações mínimas entre aeronaves, as regras de circulação aérea, os perfis de competências dos profissionais da aviação, incluindo pilotos e controladores de tráfego aéreo, etc.

A prestação de trabalho de um CTA é feita em regime de turnos para assegurar os serviços de tráfego aéreo nas 24 horas do dia. Assim, um CTA trabalha 35 horas semanais, estando os seus turnos organizados da seguinte forma:

- Turno da manhã: 08h00-14h00
- Turno da tarde: 14h00-22h00
- Turno da noite: 22h00-08h00

Durante o trabalho por turnos os CTA possuem, igualmente, períodos de descanso, em função da posição que ocupam e do turno em que estão a trabalhar. Assim descansam:

- Trinta minutos por cada duas horas em posição de controlo convencional, ou por cada hora e meia em posição de controle radar, no Centro de Controlo de Tráfego Aéreo de Lisboa, no Centro de Controlo de Tráfego Aéreo de Santa Maria e nas Torres de Lisboa, Porto, Faro e Funchal;
- Trinta minutos por cada três horas em posição de controlo convencional nos restantes órgãos, com exceção das Torres de Porto Santo, Santa Maria e Flores.
- Noventa minutos consecutivos entre as 00.00 e as 08.00 horas sem perda de retribuição nem desconto do tempo de serviço, exceto nos órgãos com um CTA por turno.
- Uma hora para refeição sempre que o turno abranja a totalidade do respetivo período de refeição, contando-se para todos os efeitos como tempo de serviço.

Na elaboração dos horários de trabalho, sejam quais forem o seu tipo e estrutura, atenta-se às características e exigências funcionais de cada órgão e serviço, nomeadamente às variações diárias e sazonais dos volumes de trabalho, de modo que as dotações de pessoal e a composição das equipas se adequem àquelas exigências funcionais e à duração do trabalho semanal estabelecido no acordo de empresa.

Todos os CTA trabalham três dias seguidos (turno da manhã, tarde e noite) e têm direito a um dia de descanso semanal obrigatório, antecedido imediatamente de um dia de descanso complementar. Dada a política de admissões seguida pela empresa os atuais efetivos vêm-se na contingência de efetuarem bastantes horas extraordinárias, o que aumenta substancialmente a sua carga horária semanal.

Os futuros CTA são recrutados no âmbito do processo de recrutamento e seleção mais complexo, moroso e rigoroso da organização realizado por uma equipa multidisciplinar da NAV Portugal. As fontes deste recrutamento são o mercado de trabalho e o recrutamento interno. Os requisitos de candidatura são:

- Três primeiros anos completos de uma Licenciatura ou número equivalente de ECTS (Sistema Europeu de Transferência de Créditos), ou seja 180;
- Domínio oral e escrito das línguas portuguesa e inglesa;
- Idade máxima de 25 anos até 31 de Dezembro do ano do concurso.

Os candidatos que chegam à fase final passaram um percurso de testes específicos para a função utilizando um *software* especialmente desenhado para este efeito, testes psicotécnicos em conformidade com um perfil utilizado a nível internacional na seleção de CTA e que entre as características desejáveis engloba boa capacidade de visão espacial, elevado sentido de responsabilidade e boa tolerância ao stresse. Constituem ainda outras fases de seleção, também elas eliminatórias, os testes de inglês e a entrevista com o júri do concurso. Após 5 meses de provas no processo de seleção, que termina com a realização de exames médicos para despiste de eventuais deficiências físicas que possam obstar à prática da profissão, nos termos definidos pela ICAO, só os que se apresentam aptos em todas as etapas podem iniciar a formação inicial para Controlador. Depois segue-se a frequência, com aproveitamento, do curso “ab-initio” de formação inicial para controlador de tráfego aéreo, com 18 meses de formação teórica e prática para a obtenção da licença de CTA com averbamento de, pelo menos, uma qualificação. O ingresso na organização é feito pela fase mais baixa da carreira e o novo CTA é colocado no órgão adequada à sua qualificação e que tenha uma vaga a ocupar.

2.3.2. Stresse e o Controlo de Tráfego Aéreo

A profissão de controlador de tráfego aéreo é reconhecida publicamente pela sua relação com níveis elevados de stresse, recorrentes das suas tarefas. A preocupação com a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores nas organizações é uma constante em qualquer atividade profissional e a função de controlador de tráfego aéreo não é exceção; atendendo às suas características e exigências é considerada pela Organização Mundial do Trabalho desde 1879 um profissão de risco físico e mental. Vários estudos realizados ao longo de várias décadas têm vindo a comprovar esta relação (Meyer, 1973; Landsbergis, 1986; Costa, 1995; Hopkin, 1995; Wickens, 1997). Por outro lado, os estudos realizados com populações e amostras de

controladores de tráfego aéreo são também muitas vezes utilizados para compreender e desenvolver o conhecimento nas temáticas do stresse.

Apesar desta atividade inicialmente não ser considerada como intrinsecamente indutora de stresse, o contínuo aumento de tráfego aéreo nos últimos vinte anos e o aumento da duração dos mesmos, são fatores estimuladores de stresse (Zeier, 1994). Contudo a controvérsia sobre o stresse entre os controladores de tráfego aéreo é um clássico exemplo do debate entre as definições individuais do stresse e a tentativa de análise e estudo das condições stressantes do trabalho em si e as suas consequências negativas (Landsbergis, 1986).

Esta profissão é geralmente considerada como uma atividade que exige um complexo conjunto de tarefas que requerem do individuo altos níveis de conhecimento e de perícia pertencentes ao domínio cognitivo, como por exemplo, a percepção espacial, o processamento de informação, o raciocínio dedutivo e indutivo, a memória a curto e longo prazo, o raciocínio matemático e probabilístico, a tomada de decisões e ainda aspetos comunicativos e de relações humanas (Costa, 1995).

Nesta conformidade, e tendo presente que as diversas profissões têm as suas próprias fontes de stresse, é necessário identificar quais as fontes de stresse na profissão de controlador de tráfego aéreo.

Meyer (1973), identificou três tipologias de stresse na função de CTA. São elas o stresse organizacional, derivado de um complexo dilema dos controladores entre as propostas de carreira e o risco associado a perder o emprego devido aos vários exames médicos de rotina a que são sujeitos ao longo da vida ativa; o stresse da tarefa, associado ao facto de estarmos perante uma profissão relacionada com a segurança aérea onde é exigido um elevado nível de desempenho na execução de todas as tarefas; o stresse estrutural de trabalhar em equipa, de aceitar ordens superiores, de esperar pelo colega que vem substituir a posição e que chega atrasado, etc.

Para Hopkin (1995) existem fontes de stresse que estão diretamente relacionadas com o controlo de tráfego aéreo. A exigência continua de tarefas complexas impõe uma pressão de tempo nos controladores, de forma a que o seu sistema funcional está ao mesmo nível ou acima da sua capacidade máxima de lidar com o tráfego. O autor defende que o controlador está sempre ocupado sem perspectiva de ter uma pausa, um período de descanso. Por outro lado, o fator imprevisibilidade está sempre presente: as aeronaves minimamente equipadas, com pilotos pouco experientes, ou mesmo pilotos que ignoram os procedimentos, podem

dificultar o trabalho do controlador de tráfego aéreo e podem mesmo causar incidentes por falta de cumprimento de normas. Da mesma forma a inépcia operacional dos pilotos, ou seja, o modo de atuar dos pilotos afeta diretamente o trabalho do controlador (Crump et al. 1981).

As próprias tarefas que constituem a função de CTA são geradoras de stresse pelas sucessivas tomadas de decisão solicitadas, necessárias para manter o fluxo aéreo seguro, ordenado e expedido. Os controlados não tem possibilidade de programar o binómio trabalho-tempo porque a circulação de aeronaves surge sem recusa possível e este tem de dar uma resposta segura e imediata. É pois um trabalho de grande responsabilidade, em que a falha no desempenho da tarefa envolve riscos de acidente e de despedimentos, não só para o indivíduo como para toda a equipa em que está integrado. Assim, a cada indivíduo é exigido um alto grau de responsabilidade na execução de tarefas que lhe são incumbidas, o que provoca um elevado nível de ansiedade que caracteriza esta profissão. O medo de errar, e a consciência das consequências que um erro pode ter, causam também muitas vezes situações de grande tensão (Wickens, 1997).

Apesar de poucos controladores de tráfego aéreo poderem estar envolvidos em acidentes que possam causar níveis de stresse, aproximadamente 10% dos controladores serão envolvidos num sério incidente. Os colegas que estão próximos, mesmo não estando diretamente envolvidos na situação de incidente, ficam muitas vezes tão traumatizados como o controlador que estava na posição de trabalho (Hopkin, 1995).

Também o aumento da carga de trabalho provoca aumentos significativos no grau de stresse, gerando reações de ansiedade, inibição ou depressão, assim como tendência de fuga e um muito menor sentimento de sucesso (Wickens, 1997). Em caso de sobrecarga de trabalho, o controlador tem tendência a adaptar os seus próprios modos de operar e gerir a situação, que ao ser considerada como indutora de stresse pode, por vezes, gerar situações críticas, definidas pela perda de perceção. O aumento do volume de tráfego aéreo ocorre durante picos excessivos em que há muitas aeronaves no espaço aéreo para controlar. A tarefa de elaborar uma estratégia global de controlo é dificultada porque o controlador passa muito tempo a comunicar com os pilotos. Isto induz a uma carga mental maior e por isso uma sobrecarga para o controlador, que tem de assegurar condições de tráfego seguras ao máximo, enquanto está a ter menos tempo para elaborar o seu raciocínio (Wickens, 1997). Nestas situações o controlador de tráfego aéreo sente que provavelmente irá perder a perceção situacional. Por oposição, os períodos de subcarga de trabalho obrigam o controlador a manter o mesmo nível

de exigência de esforço para regular as condições fisio-psicológicas, com a finalidade de manter um nível elevado de alerta para que não ocorram erros (Wickens, 1997).

Outro dos fatores de stresse, já identificado, está relacionado com a equipa de trabalho. O facto de trabalhar com colegas pouco experientes pode causar no controlador um sentido de obrigação em monitorizar as tarefas destes além das suas, de forma a assegurar a segurança de todo o sistema. Também a forma como a supervisão é feita por parte das chefias, pode ser vista pelo controlador como uma interferência excessiva ou como uma falta de apoio. (Hopkin, 1995).

A profissão de controlador de tráfego aéreo, como já mencionado anteriormente, é fruto de uma relação constante do homem com a máquina. Daí que o uso de equipamento com o qual o controlador não tenha ainda tido um período de adaptação, ou mesmo situações em que a falha desse equipamento não permita ao controlador exercer as suas responsabilidades legais possam causar uma grande tensão (Crumpet al. 1981; Hopkin, 1995). As condições da sala do centro de controlo de tráfego aéreo necessitam de uma vigilância apertada, não só para o bom funcionamento dos equipamentos, como, e especialmente para os indivíduos que aí trabalham, estando sujeitos a uma elevada carga mental. A quantidade de informação que deve ser gerida pelo controlador implica condições de trabalho que facilitem a capacidade de concentração e raciocínio. A comunicação entre o controlador de tráfego aéreo e o piloto pode ser interferida pelo ruído. O perigo, bem como o inconveniente deste efeito é evidente, especialmente quando diz respeito à segurança de um voo.

As condições físicas do posto de trabalho podem também constituir uma fonte de descontentamento e de stresse (Landsbergis, 1986). A iluminação é um fator importante dentro da sala de controlo de tráfego aéreo, uma vez que é exclusivamente artificial e indireta. Desta forma a iluminação é obrigatoriamente de fraca intensidade para evitar contrastes nos ecrãs dos controladores. No que diz respeito à temperatura, ronda normalmente os 21°C - 24°C, e é assegurada por equipamentos de ar condicionado.

Existem também fontes de stresse que estão indiretamente relacionadas com o controlo de tráfego aéreo. São elas a política laboral da empresa, a política de recrutamento e o estatuto nacional da profissão, a política de incentivos (remuneração), definição das responsabilidades do controlador e o seu estatuto legal, o horário de trabalho, etc. (Hopkin, 1995). A falta de comunicação interna sobre as políticas da empresa, sobre as estratégias e os projetos futuros, podem levar ao aumento de uma ansiedade coletiva e ao descontentamento dos colaboradores.

Atualmente pode falar mesmo do caso “Céu Único Europeu” e dos desafios, obstáculos e oportunidades que pode causar ao país, à empresa e à função de CTA.

Também o horário por turnos rotativos, constitui uma fonte indireta de stresse pois obriga ao uso nas melhores condições, das faculdades mentais do controlador, a qualquer hora do dia ou da noite. A eficiência física e mental está ligada aos ritmos circadianos e tal pode ser particularmente nocivo em situações de emergência. O trabalho por turnos, principalmente no modelo por turnos rotativos, comportando o turno da noite, isto é, o período normalmente destinado a dormir, potencializa a ansiedade e a depressão e deteriora as áreas sociais, familiares e profissionais. Alguns profissionais adaptam-se a estas alterações, parecendo esta qualidade depender essencialmente de uma amplitude de ritmo circadiano de temperatura corporal e de possuírem ritmos biológicos menos perturbáveis. Porém uma percentagem significativa não o consegue, desenvolvendo sintomas e sinais de doença psíquica, psicofisiológica e/ou física. As perturbações do sono/vigília, a ansiedade, a depressão, as alterações da frequência cardíaca e da tensão arterial, as modificações do ritmo digestivo, são algumas das consequências da não adaptação aos horários de trabalhos irregulares (Hopkin, 1995).

Por fim, há que referir as fontes de stresse relacionadas com o próprio indivíduo. As suas características individuais e os problemas que possa ter a nível familiar ou externo, podem afetá-lo como profissional. Aqui estão englobados talentos e competências pessoais insuficientes devido à idade, esgotamentos, fracas estratégias para lidar com o stresse, preocupações financeiras ou de cariz familiar – divórcio, viuvez, doença, drogas ou álcool (Hopkin, 1995). Diagnosticar corretamente as origens dos sintomas de stresse nos indivíduos é crucial, uma vez que, que estas fontes de stress podem afetar a performance e a satisfação do trabalho, bem como o bem estar e a segurança dos próprios (Isaac & Ruitenber, 1999).

Segundo Mohler (1983) os controladores de tráfego aéreo apresentam uma suscetibilidade média ou moderada à doença, por diminuição das suas defesas imunitárias. Esta suscetibilidade tem consequências negativas quer para o próprio indivíduo, quer para a empresa para a qual trabalha, uma vez que conduz à perda de dias de trabalho e ao aumento do absentismo. São consideradas consequências a curto prazo as alterações dos níveis hormonais, adrenalina, cortisol, o aumento da pressão arterial, o aumento da tensão muscular; aumento das ondas cerebrais; as alterações psicológicas (ansiedade e depressão) (Costa, 1995); o aumento do ritmo cardíaco, relacionado com o aumento do número de aviões sob controlo, o erro no desempenho no trabalho, as alterações comportamentais (Zeier, 1994).

São consideradas consequências a longo prazo a hipertensão arterial, doenças coronárias; alterações gastrointestinais, diabetes, cefaleias, fadiga crónica, alterações psiquiátricas (Mohler, 1983; Costa, 1995; Hopkin, 1995). Estas consequências têm elevados custos existenciais e económicos, para o indivíduo, para a empresa e para a sociedade.

Numa tentativa de sistematização das principais consequências do stresse na profissão de controlador de tráfego aéreo, Costa (1995) apresentou o esquema abaixo, resultado das suas pesquisas.

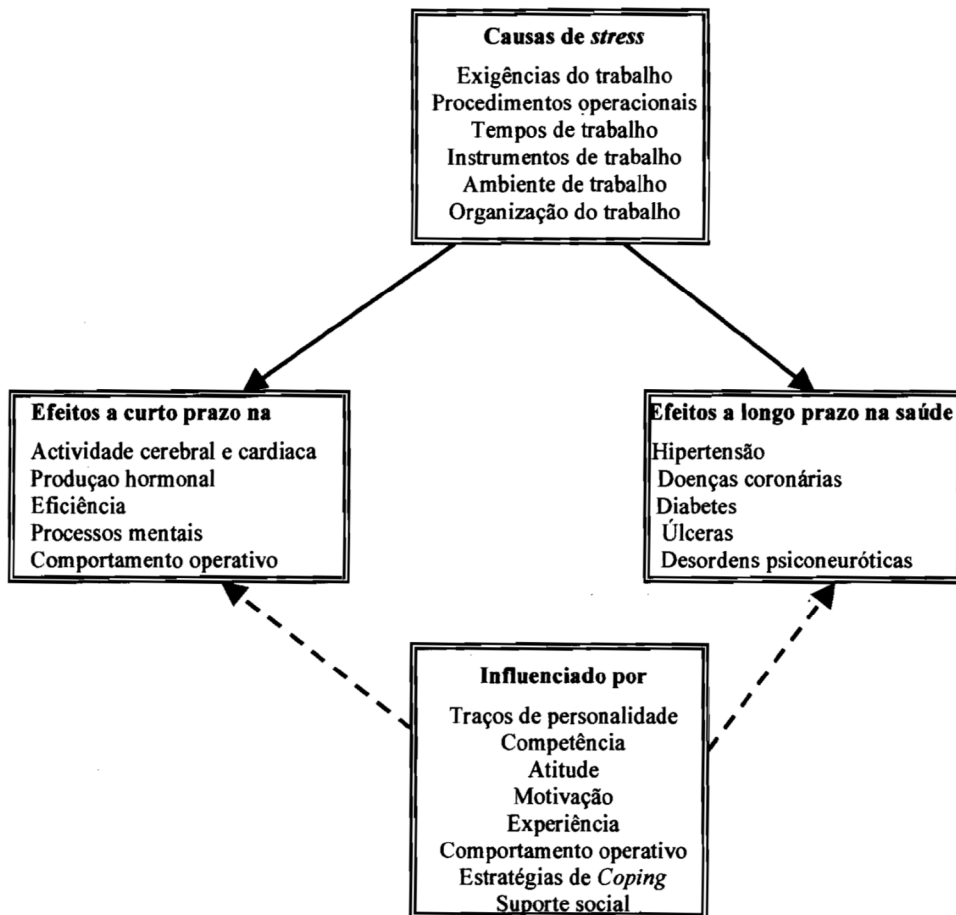


Figura 2.5. Principais consequências do stresse nos controladores de tráfego aéreo (Costa, 1995, página 6)

Nesta figura são apresentadas as causas de stresse, os seus efeitos a curto e a longo prazo e os fatores moderadores, que podem influenciar a percepção de stresse dos indivíduos, profissionais do controlo de tráfego aéreo, nomeadamente a idade, a motivação, os traços de personalidade, a experiencia de vida e profissional, etc.

Possíveis sinais de stresse nos controladores, identificados nos inúmeros estudos realizados a estes profissionais (Landsbergis, 1986; Hopkin, 1995; Costa, 1995), são: a auto-medicação, a ingestão de bebidas em excesso, tabaco ou drogas, o aumento de incidência de úlceras

gástricas e fatores de índole psicossocial uma vez que se tornam facilmente irritáveis, agressivos, cansados, apáticos ou deprimidos sem razão aparente.

O Modelo Exigências do trabalho-controlo de Karasek, já apreciado no ponto 2.1, sendo um referencial teórico bastante utilizado para compreender o stresse em contexto laboral serviu também uma apreciação à função de CTA. Sendo associado à relação trabalho e doença cardiovascular, mostra-se útil na explicação da influência do stresse na produtividade organizacional (Ramos, 2001). Se considerarmos no âmbito da função de controlador de tráfego aéreo as elevadas e contínuas exigências, a suscetibilidade de exposição a certas doenças, o aumento do fluxo de tráfego e a responsabilidade por vidas humanas é fácil compreender o descontentamento que pode assolar estes profissionais. Adicionalmente podemos ainda identificar três das maiores fontes de stresse que envolvem aspetos de latitude de decisão no trabalho, nomeadamente métodos de formação profissional básicos que limitam o desenvolvimento e a melhoria das capacidades e competências dos indivíduos; postos de trabalho estanques (*dead-end jobs*) com poucas oportunidades de promoção, e transferência; e uma gestão autoritária com pouco controlo sobre os horários, sem *inputs* na tomada de decisão, pressão constante para cortar custos, fraca supervisão, etc (Landsbergis, 1986). Mais uma vez se comprova a teoria de Karasek, que os trabalhadores de funções mais qualificadas, com maior grau de exigência, sentem um maior ressentimento e descontentamento nos limites colocados às suas ações.

2.4. Controladores de Tráfego Aéreo, Stresse e Coping

Tendo por base a teorização dos conceitos anteriores, neste ponto pretende-se estabelecer a relação entre eles, recorrendo igualmente a estudos empíricos já realizados cujas conclusões permitem identificar tendências entre a função em causa e os processos de stresse e de coping dos indivíduos.

A função de CTA é de facto uma profissão exposta a reações emocionais fortes, com reações ao stresse muito particulares que podem pôr em causa a performance no desempenho das suas tarefas, nomeadamente a atenção e concentração deficientes, as falhas de memória, etc, e que a longo prazo podem dar origem a desordens pós-traumáticas (Costa, 1995). Este autor realizou um dos estudos mais completos sobre a profissão de CTA, solicitado pela Organização Internacional do Trabalho com o objetivo de compreender o stresse ocupacional e a prevenção do stresse no controle de tráfego aéreo. Baseado em vários estudos, manuais e exemplos práticos, o produto final resulta de uma análise aprofundada nas seguintes áreas:

- o ambiente socio-económico externo que inclui a legislação nacional, as diretivas nacionais e internacionais e o apoio que é prestado em termos de equipamentos tais como transporte para o trabalho, cantinas e instalações de descanso;
- a utilização de tecnologia e a organização do trabalho, incluindo a melhoria do planeamento de trabalho e a confiabilidade dos sistemas utilizados. Estão aqui englobados a redução dos tempos de trabalho e a disposição das equipas, a distribuição dos períodos de descanso e de pausas de acordo com a carga de trabalho, a distribuição dos horários de turnos de acordo com critérios psicofisiológicos e sociais e abordagens para melhorar a participação dos controladores de tráfego aéreo nas decisões que lhes dizem respeito;
- o local de trabalho e a estrutura das tarefas, com especial referência para o design ergonómico dos locais de trabalho e melhorias nos fatores do ambiente de trabalho, tais como iluminação, ruído, condições micro-climáticas e qualidade do ar interior;
- a melhoria das respostas individuais e dos comportamentos através da orientação de formas específicas de lidar com o stresse, de medidas relacionadas com a seleção e a formação, do aconselhamento e de outras medidas de apoio, incluindo a gestão dos incidentes críticos;
- e a proteção e promoção da saúde, com ênfase na vigilância médica, sendo um requisito de certificação formal de aptidão para o trabalho, visto como uma intervenção mais positiva com o objetivo de manter e melhorar a saúde e o bem-estar dos controladores de tráfego aéreo.

Para Ribeiro e Surrador (2005), o stresse profissional está sobretudo relacionado com quatro grandes categorias: fatores da tarefa, fatores relacionados com o papel, fatores derivados do relacionamento interpessoal e fatores relacionados com problemas de carreira. O estudo realizado por estes autores, nas Forças Armadas Portuguesas, teve um carácter de índole psicológica, diretamente relacionado com o stresse, onde o foco central é a identificação dos indutores de stresse, o seu acompanhamento e apoio na implementação de modelos de gestão do stresse. Estes autores acrescentam ainda que o meio aeronáutico é completamente diferente do meio terrestre e forçosamente mais stressante por ser num “*setting anti-natura*”.

Também Meyer (1973) identificou os fatores passíveis de influenciar a performance dos controladores de tráfego aéreo, nomeadamente a experiência profissional, visto que a capacidade de um CTA lidar com o tráfego aéreo aumenta com os anos de trabalho que vai

exercendo; o fator idade que, ao contrário do que acontece com outras profissões, vai diminuindo (o aumento da performance que se verifica nos primeiros anos de trabalho de um CTA vai decrescendo até ao ponto em que se justifique a retirada das funções operacionais). Se pensarmos, por exemplo, na capacidade de audição, sabemos que ao longo dos anos é uma das habilidades que o ser humano vai perdendo, logo é esperado que o ambiente de trabalho para o CTA vá sendo considerado como mais stressante devido ao esforço extra que tem que fazer para ouvir. Também a ansiedade, inerente ao medo de errar e das graves consequências dos seus erros, a par com a fadiga pela falta de motivação ou desgaste, são outros dos fatores identificados por Meyer (1973).

Num dos poucos estudos portugueses que relaciona controladores de tráfego aéreo, stresse e estratégias de coping, Mota (2002) apresenta as suas conclusões das correlações efetuadas entre as características sociodemográficas dos CTA em estudo, e da sua vulnerabilidade ao stresse. Foi identificado um grau mais elevado de vulnerabilidade ao stresse por parte das mulheres, por parte dos indivíduos mais idosos e dos que possuíam maior antiguidade na empresa, corroborando a literatura consultada, nomeadamente o estudo de Meyer (1973).

A Organização Europeia para a Segurança da Navegação Aérea (EUROCONTROL) tem vindo a publicar, ao longo dos tempos, vários estudos sobre a função de CTA e a sua relação com o stresse. Num dos documentos, em que Farmer e Brownson (2003) são os autores, um estudo realizado a cerca de seiscentos controladores ingleses, revelou que os CTA são identificados como menos agressivos, ambiciosos e competitivos quando comparados com outros grupos ocupacionais (Tattersall, Farmer e Belyavin, cit. por Farmer e Brownson 2003). Pode daqui induzir-se que os CTA são stressados pelo trabalho em si, e não pela forma como o percebem. Por outro lado, revelam também que as características de personalidade mais frequentes nestes profissionais são a auto-confiança, o auto-controlo, a segurança e o orgulho das suas habilidades técnicas e por isso sentem algumas dificuldades em lidar com uma estrutura organizacional rígida e pouco consultiva.

Outra das conclusões obtidas da pesquisa efetuada, diz respeito ao facto de podermos concluir que os CTA são igualmente indivíduos que utilizam no seu dia-a-dia estratégias para lidar com o stresse inerente à sua profissão, algumas dessas estratégias de coping já identificadas no ponto 2.2. Mota (2002) apresenta algumas conclusões face à qualidade das estratégias utilizadas pelos CTA. São evidenciadas boas estratégias de coping que reduzem a vulnerabilidade dos indivíduos ao stresse, sobretudo nos homens. As mulheres indicam uma maior vulnerabilidade ao stresse (Mota, 2002). Esta conclusão foi anteriormente explicitada

também por Miller, que defendeu que as mulheres apresentam maior vulnerabilidade ao stresse, logo as suas estratégias de coping são menos adaptativas que as dos homens (Miller, 1988 cit. por Mota, 2002).

No estudo de Ribeiro e Surrador (2005), realizado pelo Centro de Psicologia da Força Aérea com pilotos militares, cujas conclusões podem ser adotadas para a população de CTA, as estratégias de coping mais utilizadas centraram-se na resolução e enfrentamento dos problemas logo que surgem, em fazer planos para o futuro e em estabelecer prioridades. Verificou-se igualmente a emergência de estratégias relativas ao suporte familiar, como por exemplo, ter relacionamentos estáveis como elemento fundamental para combate às situações de stresse. O exercício físico e o relaxamento, utilizadas como estratégias de coping, são também das mais utilizadas por estes profissionais. O facto de aumentar o desenvolvimento de atividades promotoras da saúde, reduz consideravelmente o stresse, uma vez se instala uma maior sensação de bem-estar e conseqüentemente melhora a auto-imagem e a visão da vida. Quanto ao relaxamento, os exercícios de respiração profunda são uma das poderosas técnicas para reduzir as tensões do organismo e podem ser praticadas em qualquer lado.

Apesar de não ser evidente a existência de uma relação entre a prática de exercício físico e a performance, a maior parte dos médicos e psicólogos concordam que fazer exercício regularmente é benéfico para o individuo, na medida em que aumenta a sua concentração por períodos de tempo mais longos e permite uma recuperação da fadiga mais rapidamente. É também indiscutível o facto de que a saúde do nosso corpo tem um impacto direto na atividade e habilidade cerebral e muscular (Hopkin, 1995).

Num dos estudos mais recentes sobre CTA e coping, Tshabalala (2011) concluiu que os CTA preferem estratégias de coping ligadas às emoções e ao apoio social, ou seja, são capazes de aceitar e expressar sentimentos e afecto. Este comportamento tem por base o fato destes indivíduos acreditarem que, a longo prazo, este tipo de coping ameniza as conseqüências negativas do stresse. As estratégias de coping menos utilizadas referem-se ao coping cognitivo, ou seja, estratégias cognitivas de (re)avaliação, por exemplo com base em experiências passadas de modo a ajudar a alterar a percepção de uma situação geradora de stresse. Os resultados deste estudo concluíram também que não existem diferenças significativas nas estratégias de coping dos CTA quando analisados em grupos sociodemográficos distintos (género, idade, raça, etc).

Sendo considerado um processo dinâmico, como já mencionado anteriormente, o coping varia não só em função da situação indutora de stresse, como também em função da experiência pessoal do individuo. Assim sendo, o coping é algo que se aprende ao longo da vida. Na aprendizagem das estratégias de coping, o processo é aprendido por osmose, ou seja, o individuo faz o que vê fazer (Meichenbaum e Turk 1982, cit. por Vaz Serra, 1999). As estratégias de coping adotadas pelo individuo são também influenciadas pelos processos de socialização a que são submetidos ao longo da vida. Nesta perspetiva, no estudo de Ribeiro e Surrador (2005) foram levantados alguns aspetos e sugestões no âmbito da gestão do stresse como sejam a aprendizagem com os erros dos outros, treino das emergências, melhoria do planeamento das atividades, promoção de ações que permitam melhorar a condição física, descansar o tempo adequado e criar hábitos alimentares. Como exemplo máximo desta aprendizagem social no âmbito dos CTA, numa primeira fase, e posteriormente alargado aos pilotos, destaca-se o projeto CISM (*Critical Incident Stress Management* – Gestão de Stresse em situações críticas) já utilizado pela NAV Portugal a nível nacional. Este e outros projetos são fruto dos estudos da Psicologia Aeronáutica, considerada por muitos, pioneira nos estudos de stresse.

De facto, os incidentes críticos no controlo de tráfego aéreo são mais frequentes do que se pensa, isto porque não se tornam em acidentes fatais. As estatísticas do EUROCONTROL, entidade máxima ao nível da Europa para o controlo de tráfego aéreo referem que 86% das pessoas que passaram por um situação de incidente crítico irão ter repercussões ao nível cognitivo, físico ou emocional nas 24 horas imediatamente a seguir. Cerca de 22% correm o risco de apresentar sintomas de stresse ao fim de seis meses após terem passado pelo incidente e 4% poderão desenvolver perturbações de pós-stresse traumático (Ribeiro e Surrador, 2005 pp. 162).

A nível mundial foram sendo desenvolvidas várias estratégias que assentam sobretudo em ações de formação e de divulgação, criação de gabinetes de apoio e implementação de projetos estruturados como o CISM, para combater este tipo de situações nos operacionais. Especificamente o projeto CISM contribui para a prevenção de acidentes, uma vez que promove o reconhecimento precoce de sinais eventualmente comprometedores do desempenho e ajuda a desenvolver e a criar uma cultura de segurança (*safety culture*) de voo em que a identificação prévia de efeitos negativos poderá prevenir situações de pós-stresse traumático através da minimização do impacto psicológico do evento. Destina-se a um grupo de pessoas que vivenciaram um acontecimento crítico e que desenvolveram (ou poderão vir a

desenvolver) sintomas reativos de stresse, recorrendo para o efeito a pares funcionais, ou seja diferentes ocupantes do posto de trabalho da mesma função, e a profissionais de saúde. O recurso a pares funcionais, com o devido treino, poderá ser considerado uma melhoria significativa no âmbito da prevenção pois trata-se de uma passagem do racional – regras que estão escritas – para o socioemocional, estabelecido pela relação entre titulares da função. Esta passagem do racional para o socioemocional promove uma ligação e a construção de uma rede mais sólida.

Os pares são colegas de trabalho que desempenham a mesma função em proximidade física e preferencialmente com a mesma qualificação. Deverão ser voluntários e estarem operacionais, pelo que não podem pertencer à comissão de investigação de acidentes, e terão que ser seleccionados e treinados para ser peritos em CISM. Quanto aos profissionais de saúde destacam-se psicólogos, médicos, e outros profissionais da organização com treino especializado em CISM (Ribeiro e Surrador, 2005).

A intervenção no programa CISM faz-se em três fases:

- I. A primeira abordagem após o evento stressante deve ser feita pelo par ainda “a quente”. Este tentará fazer uma recriação das condições em que ocorreu o acidente/ incidente, colocando o interveniente direto a falar sobre a situação e tentar perceber o que aconteceu.
- II. O momento seguinte corresponde ao *difusing* (difusão) desenvolvido em 3 fases: a introdução, a exploração e a síntese. Deverá ser desenvolvida em grupos pequenos de 2 a 4 pessoas. Deve ser realizado 24 horas após o evento e com pouco aprofundamento emocional. Dá oportunidade para as pessoas falarem abertamente sobre a experiência antes que possam ocorrer reinterpretações dos acontecimentos e distorções dos factos.
- III. A última fase dá pelo nome de *debriefing* (interrogatório; esclarecimento) e deverá ocorrer após uma intervenção *one-to-one* com o par. É um momento de maior estruturação conseguido através de sete fases partindo de um momento mais cognitivo, a que estão associados as fases de introdução e factos, para um momento seguinte de cariz mais emocional em que se vai abordar os pensamentos, os sentimentos e os sintomas vivenciados. O *debriefing* culmina num momento novamente cognitivo e a que está associada a fase de aprendizagem, onde é transmitido ao individuo a imagem de que os sintomas

são normais, a situação é que foi anormal, e a finalização, em que se faz uma síntese e se responde às questões eventualmente colocadas. O *debriefing* não é uma terapia nem um substituto de terapia, consiste essencialmente num debate que é conduzido por uma equipa com formação naquela área que tenta ajudar os indivíduos a racionalizar as consequências do incidente, prevenindo quebras de desempenho. É importante a mensagem de que as reações que tiveram foram normais e adaptativas contrariamente ao incidente. Esta atuação requer um *follow-up* pelo que terá que haver continuação de modo a reduzir o impacto da situação crítica facilitando o restabelecimento.

Este é um exemplo real de um programa que existe e tem impacto ao nível da qualidade de vida dos indivíduos e da sua performance profissional. Existem outros programas, outras teorias e planos de ação, ligados ao coping e à sua perspetiva transformacional (coping de desenvolvimento). De entre eles, o projeto SMART (Stress, Management, And Relaxation Training) apresentado pelo psicólogo clínico Raymond Flannery onde são partilhadas experiências e estratégias de coping que cada pessoa pode adaptar às mais variadas situações. Esta e outras obras estão disponíveis na biblioteca da empresa para consulta não só dos CTA como também dos restantes profissionais, afinal todos nós estamos sujeitos a ter que lidar com o stresse do dia-a-dia.

Capítulo 3. – Caracterização da empresa em estudo

O presente estudo foi desenvolvido numa organização do sector do Estado; uma Entidade Pública Empresarial, que atua em regime de monopólio, com missão, visão e valores definidos e que começa agora a dar os primeiros passos nas áreas da Responsabilidade Social e da Sustentabilidade, aproximando-se mais da tutela e da comunidade. A prestação de serviços de tráfego aéreo é a sua razão de existir, tendo como principais focos a qualidade e a segurança na prestação dos seus serviços aos seus clientes.

Estamos perante uma organização com autonomia administrativa e financeira e com património próprio, embora sujeita à tutela e superintendência do ministério que dirige a sua atividade, o Ministério da Economia e do Emprego.

A estrutura organizacional da NAV é complexa, existindo uma distinção clara entre os operacionais (Controladores de Tráfego Aéreo, Técnicos de Telecomunicações Aeronáuticas e Técnicos de Informação e Comunicação Aeronáutica) e o pessoal da área de suporte (Técnicos Superiores, Especializados e Administrativos).

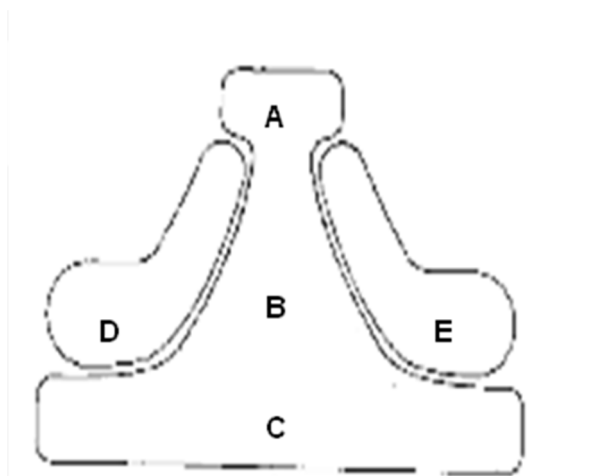


Figura 3.1. Configuração Estrutural/ Tecnologia utilizada (Mintzberg, 1984)

Estamos assim perante uma Burocracia Mecanicista (Mintzberg, 1984) prevalecendo regras e regulamentos em toda a organização. Esta é uma estrutura onde há uma clara explicitação das funções, numa hierarquização organizada de responsabilidades. São perfeitamente identificáveis as cinco forças que Henry Mintzberg relevou na sua obra “Estrutura e Dinâmica das Organizações”. Vejamos então a análise comparativa: o Vértice Estratégico (A) – o Conselho de Administração – que centraliza e controla toda a atividade da organização uma vez que é o centro decisor; a Linha Hierárquica, ou Middle Management (B) – as chefias de primeira e segunda linha de cada direção (cerca de 80 pessoas) – que têm o conhecimento e, conseqüentemente, a responsabilidade pela implementação das atividades e dos processos da

organização, fazendo a ligação entre todos os elementos da estrutura; o Centro Operacional (C) – os colaboradores das áreas operacionais e técnicas (cerca de 660 pessoas) – que executam as tarefas críticas para o cumprimento dos objetivos, e, neste caso concreto, para a prestação do serviço core da empresa; o Apoio Logístico (D) – os colaboradores das áreas de suporte (cerca de 260 pessoas) – que embora não estejam diretamente envolvidos nas funções críticas, sustentam e promovem todos os processos de funcionamento da organização, tornando possível o cumprimento da sua missão; e a Tecnoestrutura (E) – que nesta empresa tem um grande peso como força exterior, pois não obstante estar condicionada pelas regras da Tutela e pela Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade ao nível nacional, esta organização tem os seus processos fortemente standardizados pela regulamentação internacional, sobretudo por razões de segurança na prestação de serviço.

Desta análise pode concluir-se que estamos perante uma organização com uma estrutura Burocrática Profissional, ainda que com algumas particularidades. Da descrição supra é facilmente identificável o destaque do Conselho de Administração como Vértice Estratégico e centro decisor, e é também notória a importância do Centro Operacional, que é simultaneamente detentor do conhecimento e responsável pela execução. Estamos a falar de profissionais altamente qualificados com acesso a tecnologia de ponta, muitas vezes desenvolvida com as competências “da casa”; muitos dos Sistemas de Informação e Gestão de Tráfego foram desenvolvidos pelos colaboradores da NAV.

Desenhada numa lógica funcional, encerra uma hierarquização organizada de responsabilidades, com um total de treze serviços (direções e gabinetes) que se subdividem até um máximo de duas linhas hierárquicas.

Constitui uma grande empresa, com um universo laboral de cerca de 973 trabalhadores⁴ distribuídos por todo o país. A maioria dos trabalhadores são do sexo masculino (72%), tal como se pode observar na figura 3.2.:

⁴ Os dados relativos à organização e sua população foram apurados a Dezembro de 2011.

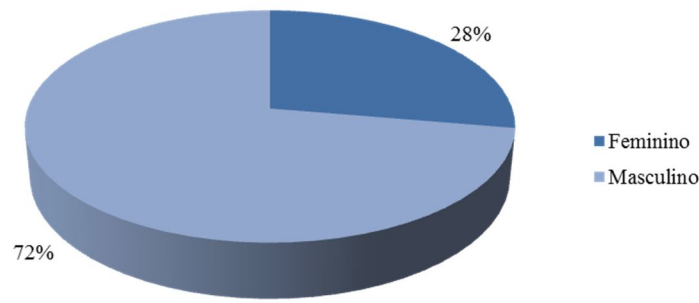


Figura 3.2. Distribuição de efetivos por género

Outro dos aspetos importantes e caracterizadores da população de uma empresa é a sua estrutura etária. Nesta organização, um elevado número de profissionais situa-se na faixa etária dos 46 aos 55 anos (41%), sendo que 25% dos profissionais têm entre 36 e 45 anos (figura 3.3.). A idade média dos colaboradores é de 46 anos de idade. Este facto pode revelar que a empresa possui, na sua maioria, funcionários experientes e com competências profissionais comprovadas, capazes de transmitir conhecimentos e saberes que são uma mais-valia para o crescimento da empresa. Contudo, pode ser também indicador para uma perspetiva menos positiva, significando algum envelhecimento, não só de pessoas como de ideias. Uma população mais velha pode traduzir alguma capacidade de inércia e de não-modernização, constituindo uma entrave à mudança. Também o tempo de permanência na organização pode ser visto como algo negativo pela tendência para a acomodação que os indivíduos possuem. A maioria dos colaboradores da empresa em estudo, tem já mais de 15 anos de trabalho nela.

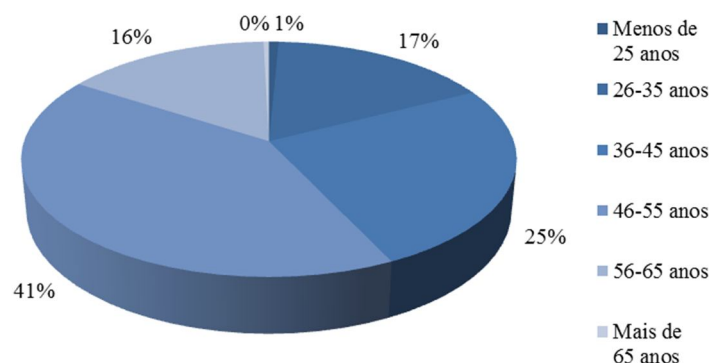


Figura 3.3. Distribuição de efetivos por faixa etária

No que concerne à distribuição dos colaboradores pelas diferentes áreas de atividade da empresa, destacam-se as duas Direções de Operações e as três Direções Técnicas que asseguram o objeto principal da organização, sendo as restantes consideradas como Direções de suporte onde são assegurados os serviços essenciais para apoiar o *core business* da organização. São consideradas áreas de suporte as áreas de Controlo de Gestão, Administrativa e Financeira, Gestão da Qualidade, Relações Laborais, Formação, Comunicação e Imagem, Desenvolvimento Estratégico e Assuntos Jurídicos. Algumas destas áreas são consideradas como assessorias diretas ao Conselho de Administração. A Figura 3.4. demonstra o elevado peso dos efetivos da NAV da área operacional de prestação do serviço de controlo de tráfego aéreo (72%); 15% dos trabalhadores pertencem aos Serviços de gestão e apoio e apenas 6% e 7% pertencem às áreas de Segurança operacional e técnica e Estudos/projetos técnicos e sistemas e tecnologias de informação, respetivamente.

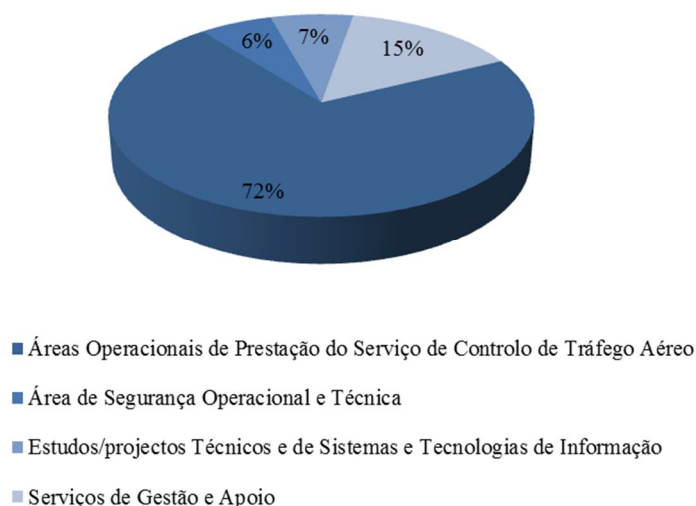


Figura 3.4. Distribuição de efetivos por área de atividade

O efetivo da NAV é composto por profissionais, na sua maioria, altamente qualificados (33,7%) ou quadros médios (48,5%) em áreas diversificadas e muito específicas. Existem cinco grupos profissionais distintos, cada um deles com carreiras, graus de desenvolvimento e Acordos Coletivos de Trabalho autónomos que ocupam as diferentes funções da Empresa no âmbito operacional, técnico e administrativo. A figura3.5. apresenta a distribuição de profissionais por género e nível de qualificação.

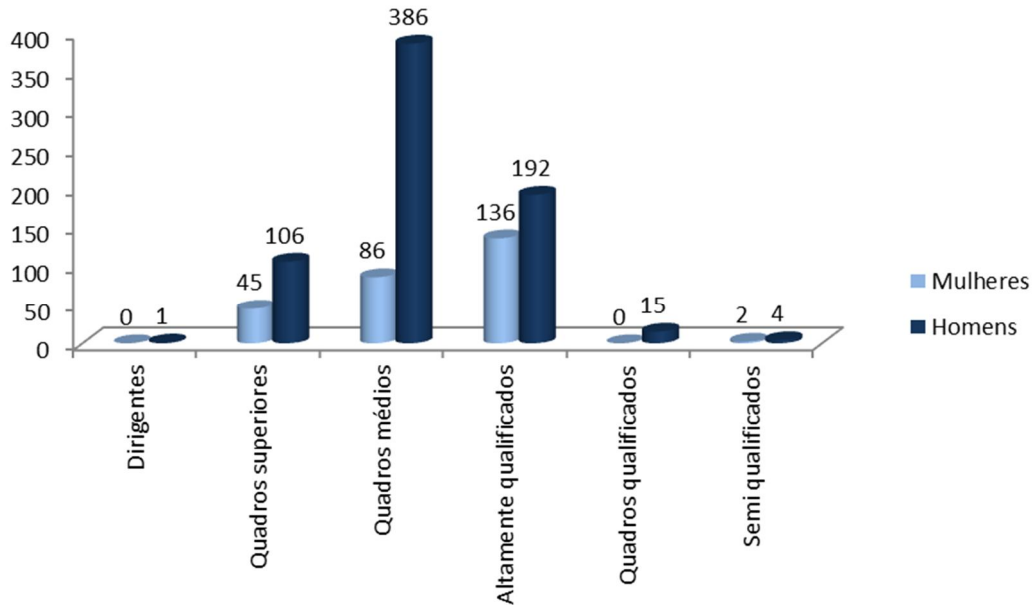


Figura 3.5. Distribuição de efetivos por género e nível de qualificação

Da sua análise pode confirmar-se que a maioria dos efetivos são do sexo masculino e que ocupam sobretudo os lugares de quadros médios, profissionais altamente qualificados e superiores. Sendo a NAV uma empresa cujo sector de atividade é altamente especializado e cujas funções principais a desempenhar exigem formação e especialização específica, a predominância destes níveis de qualificação é perfeitamente justificada.

A Gestão dos Recursos Humanos é da responsabilidade da Direção de Relações Laborais que analisa, projeta e redesenha a organização do trabalho, através das orientações emitidas pelo Conselho de Administração e segundo as necessidades da empresa. O número médio de horas trabalhadas, no ano de 2011 foi de 1.623.045 horas.

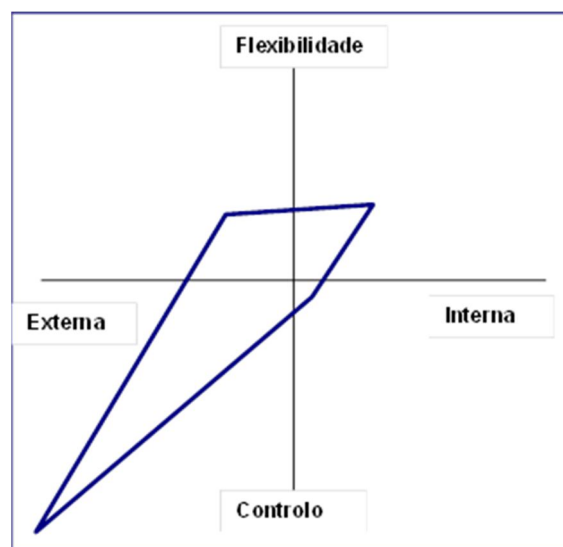


Figura 3.6. Orientação da Cultura (Quinn & Rohrbaugh, 1981)

A cultura existente na organização em estudo, representada no gráfico acima (Quinn & Rohrbaugh, 1981), baseia-se fortemente no Modelo dos Processos Internos. Analisando os resultados com maior detalhe podemos verificar que os valores nucleares desta Empresa estão relacionados com uma forte planificação, organização e controlo. Os seus grandes objetivos prendem-se com a receção e organização da informação, que avalia de forma rotineira. A sua ênfase está na autoridade, na perspetiva interna e no controlo dos processos. É uma organização com uma realidade política, assente na conformidade e na sobrevivência. O seu estilo de líder é o típico monitor/ coordenador, preocupado em manter a estrutura e os processos do sistema e minucioso e competente na análise racional dos problemas.

O posicionamento no quadrante inferior esquerdo é, sem dúvida, a grande tendência desta organização, sendo as restantes dimensões pouco vinculativas na sua cultura e nos seus modelos de gestão. Existe, no entanto, uma ligeira preocupação com a realidade transformacional, presente num valor mais elevado no quadrante superior direito; este revela alguma preocupação com a mudança e a presença de pensamentos mais criativos, passíveis de negociar e vender novas ideias. Pode destacar-se também uma ligeira preocupação com a realidade mais interpessoal, presente num valor mais elevado no quadrante superior esquerdo, revelando alguma coesão moral, preocupação com a formação e com o desenvolvimento das suas pessoas.

A cultura organizacional tem assim uma forte orientação interna, direcionada quer para a manutenção e coesão das relações humanas, quer para o controlo dos processos internos. Este enfoque na perspetiva interna é habitual em organismos com génese na Administração Pública. Segundo esta perspetiva, a NAV é uma organização que se focaliza simultaneamente na manutenção de flexibilidade através da preocupação com os seus trabalhadores e sensibilidade para com os clientes (Cultura de Clã) e na manutenção da estabilidade e previsibilidade interna (Cultura Hierárquica). Existe uma forte hierarquização na tomada de decisão, a qual está em parte relacionada com o facto de a aviação civil ter inicialmente sido ocupada por militares.

Ao nível da Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho, esta organização apresenta elevados níveis de preocupação pelos seus trabalhadores, na medida em que monitoriza todos os processos de Medicina no Trabalho de todos os seus trabalhadores. Disponibiliza ainda benefícios de saúde complementares como sejam o Seguro de Saúde para trabalhadores e familiares (que inclui assistência médica hospitalar e ambulatória, medicamentos e meios auxiliares de diagnóstico) e a assistência médica pós-laboral para os trabalhadores da Empresa

e respetivo agregado familiar, que dispõem de um apoio médico domiciliário em horário pós laboral, fins de semana e feriados. A Segurança é também um fator de extrema importância, quer se fale na Segurança e Prevenção no Trabalho (“Security”), quer se fale, sobretudo, na Segurança Aérea (“Safety”) no transporte de vidas humanas, sendo, aparentemente, esta a maior causa de stresse da organização.

Capítulo 4. – Metodologia

Atendendo aos pressupostos teóricos definidos no capítulo dois, pretende-se neste capítulo concretizar a investigação empírica, desenvolvida numa metodologia qualitativa utilizando duas escalas de avaliação que permitam identificar a existência, ou não, de relações entre as variáveis em análise. Pretende-se um estudo exploratório, através da recolha de dados num único momento, não estando previsto um período de seguimento dos indivíduos.

4.1. População e amostra

No âmbito do presente trabalho, a população alvo foram os 289 (N= 289) colaboradores da NAV Portugal E.P.E. (Entidade Empresarial do Estado português responsável pela gestão do tráfego aéreo em território português) com a categoria profissional de Controlador de Tráfego Aéreo a desempenhar funções operacionais. Apesar da dispersão geográfica destes profissionais, que desempenham as suas funções em vários locais do território nacional, foram enviados questionários para todos os locais do país onde os mesmos operam:

- Continente – Lisboa, Porto, Faro e Cascais;
- Arquipélago da Madeira – Funchal e Porto Santo;
- Arquipélago dos Açores - Santa Maria, Ponta Delgada, Horta e Flores.

O número de respostas recebidas com o preenchimento do questionário correspondeu a 168 (n=168), o que significa uma taxa de resposta de 58%. Da análise comparativa realizada entre as características da população e da amostra em termos sócio-demográficos e profissionais, verificou-se uma correspondência muito semelhante na percentagem de elementos na população e na amostra por género, grupo etário, estado civil, número de filhos, local de trabalho, antiguidade na empresa e função desempenhada.

4.2. Objetivos gerais e formulação de hipóteses

Neste estudo, o principal objectivo definido diz respeito às diferenças passíveis de serem encontradas entre CTA com índices de stresse percecionados mais ou menos elevados e as estratégias de coping utilizadas por uns e por outros. Ou seja, pretende-se saber se os CTA mais stressados lidam com o stresse de modo diferente dos CTA menos stressados.

Assim, a questão de investigação a que se deseja responder neste estudo é: será que os CTA com baixos índices de stresse lidam com o stresse de modo diferente dos CTA com elevados índices de stresse?

Esta questão formula a principal hipótese da investigação:

H0: não existem diferenças ao nível dos comportamentos de coping entre CTA com elevados índices de stresse e CTA com baixos níveis de stresse

H1: existem diferenças entre o coping dos CTA com elevados índices de stresse e CTA com baixos índices de stresse

Se os dados recolhidos e as análises efetuadas permitirem aceitar H1, pretende-se, subsequentemente, caracterizar o coping dos CTA menos stressados. No entanto, e caso a hipótese de investigação não possa ser confirmada, julga-se conveniente e de valor acrescentado, formular outras hipóteses, ditas secundárias, que podem ajudar na avaliação dos índices de stresse percecionados pelos CTA e na caracterização das estratégias de coping utilizadas. Formulamos assim as seguintes hipóteses:

H2: Os CTA em geral apresentam elevados índices de perceção de stresse.

H3: As mulheres apresentam índices de perceção de stresse mais elevados do que os homens.

H4: O índice de stresse percecionado aumenta com a idade.

H5: O índice de stresse percecionado aumenta com os anos de serviço.

H6: O índice de stresse percecionado é maior nos CTA com menores habilitações académicas.

H7: O índice de stresse percecionado é maior em Lisboa do que nos restantes locais de trabalho.

H8: As estratégias de coping utilizadas pelos CTA variam conforme o género.

H9: As estratégias de coping variam com a idade.

H10: As estratégias de coping variam com os anos de serviço.

H11: As estratégias de coping variam com as habilitações académicas.

H12: As estratégias de coping variam de acordo com os locais de trabalho.

H13: As estratégias de coping dos CTA com menor índice médio de stresse são diferentes das utilizadas pela generalidade da amostra.

A confirmação ou rejeição destas hipóteses acrescenta conhecimento aos estudos dos CTA em Portugal, ao mesmo tempo que permite identificar estratégias de coping mais frequentes no seio destes profissionais, capazes de melhorar a sua gestão e os seus níveis de satisfação no trabalho.

4.3. Variáveis em estudo, instrumentos de recolha de dados e método

O presente estudo, que tem por objetivo a avaliação da perceção de stresse e o estudo das estratégias de coping usadas pelos Controladores de Tráfego Aéreo para lidar com o stresse, teve invariavelmente por variáveis dependentes em estudo a perceção do stresse e as estratégias de coping. Como instrumentos de recolha de dados foram utilizadas dois tipos de escalas já validadas, testadas e utilizadas no âmbito dos estudos de coping e de stresse, o que permite obter um elevado grau de fidelidade na análise das respostas. O método escolhido foi a aplicação de um questionário à população definida.

A primeira variável dependente estudada - o stresse – foi avaliada pela escala EPSS (Escala de Perceção de Stresse) (ver Anexo I), a qual diz respeito à avaliação da perceção de stresse dos indivíduos e o grau em que as situações são consideradas stressantes para estes. Esta escala, de nome original PSS (Perceived Stress Scale), foi elaborada por Cohen, Kamarck e Mermelstein em 1983. Sendo um instrumento de recolha de dados por auto-avaliação destina-se a medir o grau em que os eventos são percecionados pelos indivíduos como indutores de stresse (Mota-Cardoso, 2000). Os autores definem este instrumento como uma medida global de stresse que se propõe avaliar o grau em que um individuo aprecia as suas situações de vida como stressantes. Os seus itens foram desenvolvidos para identificar em que medida os respondentes achavam a sua vida imprevisível, incontrolável, sobrecarregada e, ainda, o seu nível de stresse experimentado (Cohen, Kamarck e Mermelstein, cit. por Pais Ribeiro e Marques, 2009). O facto de ser uma escala subjetiva, uma vez que os stressores são identificados não em função do evento real, mas sim como resultado da avaliação cognitiva do mesmo pelo individuo, constitui a sua maior limitação. No estudo IPSSO de 2000, coordenado pelo psiquiatra Rui Mota-Cardoso, a EPSS é assumida como um “indicador de perturbação emocional”(p.64). Os autores da escala, que partilham a perspetiva interacionista do stresse proposta por Lazarus (1984), defendem que a EPSS mede a experiência de stresse decorrente de acontecimentos de vida stressantes objetivos, de processos de coping, de fatores de personalidade, etc. Pode identificar-se como uma escala de resultados, que cobre vários

domínios, como os sintomas de distresse ou de psicopatologia (Cohen, Kamarck e Mermelstein, cit. por Pais Ribeiro e Marques, 2009).

No estudo IPSSO, Rui Mota-Cardoso (Mota- Cardoso et al. 2000) concretizou a validação da escala de 10 itens, aplicada ao contexto dos professores portugueses. Contudo, na sua versão portuguesa, a escala perde apenas um dos itens ficando com 13 dos 14, mantendo as propriedades métricas com características idênticas à original, avaliando do mesmo modo o mesmo construto. A consistência interna (avaliada com recurso ao Alpha de *Cronbach*) da escala com 13 itens é de 0,88 (a escala original mostra valores, para três amostras, de 0,84, 0,85 e 0,86) (Pais Ribeiro e Marques, 2009).

No presente estudo foi utilizada a versão original e completa desta escala com 14 itens que constituem perguntas acerca de como o indivíduo se sentiu ou pensou no mês anterior ao momento em que está a responder. Para os autores, os 14 itens constituem uma escala unidimensional cuja nota global resulta da soma dos valores atribuídos a cada item (Cohen et al. cit. por Pais Ribeiro e Marques, 2009). As respostas são dadas numa escala ordinal de cinco posições, acerca da frequência com que aqueles sentimentos ou pensamentos ocorreram, variando entre “nunca” e “com muita frequência” (que recebem uma classificação entre 0 e 4). Metade dos itens são formulados pela positiva, sendo designados pelos autores como itens positivos (itens 4, 5, 6, 7, 9, 10, e 12- ver anexo I) e metade pela negativa, itens negativos (restantes itens). Os valores do índice de stresse de cada inquirido resultam da soma da pontuação obtida nos 14 itens por inquirido. Assim, o índice de stresse varia entre os valores limites de 0 e 56, o que significa que o ponto médio desta escala é de 28.

A segunda variável em estudo – o coping - é o que as pessoas fazem para lidar com o stresse. Para avaliar o coping foi utilizada a “Brief Cope” (ver Anexo I). Esta escala pretende avaliar o modo como os indivíduos lidam com o stresse diário, que tem origem nas exigências que a função de Controlador de Tráfego Aéreo acarreta a esse nível, permitindo identificar estilos e estratégias de coping. A origem desta escala está na versão completa da escala “COPE”, desenvolvida por Carver, Scheier, e Weintraub em 1989. Estes autores identificam estilos de coping (coping natural – “*disposition*”), reconhecendo modos estáveis e frequentes de coping que as pessoas utilizam em situações que consideram stressantes (Carver et al. Cit por Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004). São consideradas como estratégias ou traços do indivíduo e da sua forma de lidar com o stresse. A perspetiva destes autores contraria as teorias de Lazarus (1984) e Folkman (1986) que atribuem ao coping um carácter dinâmico, processual e em constante mudança.

A “COPE”, escala original, inclui numa fase inicial, 52 itens distribuídas por 13 escalas. Por fim, e depois de várias adaptações, passa a incluir 60 itens em 15 escalas, com quatro itens por escala (Carver et al., 1989; Carver 1987, cit. por Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004). A “*Brief Cope*” foi desenvolvida como forma de tornar o questionário mais breve, menos demorado e complexo no seu preenchimento, colocando menos sobrecarga nos respondentes e nas suas respostas. Foi inicialmente utilizada num estudo com participantes vítimas de uma catástrofe natural (Carver, 1997) e desde então tem sido considerada útil na avaliação de pessoas com doença crónica submetidas a tratamentos agressivos (Fillion, Kovacs, Gagnon, & Endler, cit. por Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004).

Carver desenvolveu um questionário com 14 escalas com dois itens em cada escala, que sofreu alterações relativamente à versão de 60 itens, nomeadamente a supressão de algumas escalas e a redefinição de outras.

O Brief COPE é composto pelas escalas apresentadas na figura abaixo.

Escala	Definição
1 – Coping activo	Iniciar uma acção ou fazer esforços, para remover ou circunscrever o stressor
2 – Planear	Pensar sobre o modo de se confrontar com stressor, planear os esforços de coping activos
3 – Utilizar suporte instrumental	Procurar ajuda, informações, ou conselho acerca do que fazer
4 – Utilizar suporte social emocional	Conseguir simpatia ou suporte emocional de alguém
5 – Religião	Aumento de participação em actividades religiosas
6 – Reinterpretação positiva	Fazer o melhor da situação crescendo a partir dela, ou vendo-a de um modo mais favorável
7 – Auto-culpabilização	Culpabilizar-se e criticar-se a si próprio pelo que aconteceu
8 – Aceitação	Aceitar o facto que o evento stressante aconteceu e é real
9 – Expressão de sentimentos	Aumento da consciência do stress emocional pessoal e a tendência concomitante para exprimir ou descarregar esses sentimentos
10 – Negação	Tentativa de rejeitar a realidade do acontecimento stressante
11 – Auto distração	Desinvestimento mental do objectivo com que o stressor está a interferir, através do sonho acordado, dormir, ou auto distração
12 – Desinvestimento comportamental	Desistir, ou deixar de se esforçar da tentativa para alcançar o objectivo com o qual o stressor está a interferir
13 – Utilização de substâncias (medicamentos/ álcool)	Virar-se para o uso do álcool ou outras drogas (medicamentos) como um meio de desinvestir do stressor
14 – Humor	Fazer piadas acerca do stressor

Figura 4.1. Escalas do COPE e sua definição (Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004).

A versão portuguesa da escala, que aqui foi utilizada, apresenta propriedades idênticas à versão longa da escala original de 60 itens desenvolvida por Carver e é recomendada para ser utilizada na investigação sobre o coping (Carver, 1997). O estudo da consistência interna com recurso ao Alfa de *Cronbach* mostra valores de adequabilidade, tomando em consideração que se referem a dois itens por escala (Pais Ribeiro e Rodrigues, 2004). O questionário desta escala é precedido por uma breve introdução em que se pede aos indivíduos para responderem sobre o modo como lidam com os problemas mais recentes no âmbito da sua actual função de

controlador de tráfego aéreo. Os itens são redigidos em termos da ação que as pessoas realizam e a resposta é dada numa escala ordinal com quatro alternativas (de “0” a “3”) entre “nunca faço isto” até “faço sempre isto”, revelando o traço do indivíduo em termos de estratégias de coping.

Na introdução ao questionário utilizado neste estudo, solicitou-se igualmente o preenchimento dos dados demográficos e profissionais dos correspondentes. Os inquiridos foram igualmente informados do carácter anónimo e confidencial das suas respostas.

Os questionários foram enviados para a população total de CTA com funções operacionais na NAV Portugal. Os questionários foram enviados por correio, interno no caso do local de trabalho ser em Lisboa e externo nos restantes casos (Porto, Faro, Funchal, Porto Santo, Cascais, Santa Maria, Horta, Flores e Ponta Delgada). No total foram enviados cerca de 325 questionários para evitar situações de perda ou extravio do documento, ao cuidado dos diferentes chefes do órgão, sendo devidamente acompanhados de uma mensagem de enquadramento do projecto e com a definição dos objectivos do presente estudo (ver Anexo II). Foi-lhe solicitado que distribuíssem os questionários aos diferentes profissionais de acordo com as sequencias dos turnos de trabalho. Foi dado o prazo máximo de duas semanas pra tentar que toda a população tivesse oportunidade de participar, contornando situações de baixa ou de férias. A devolução dos questionários fez-se pelo mesmo meio, por correio interno e externo.

O método de amostragem realizado foi o não probabilístico por conveniência, ou seja a amostra foi constituída de acordo com a disponibilidade e acessibilidade dos elementos contactados; a amostra resultante é constituída pelos indivíduos que voluntariamente colaboraram.

A análise estatística foi realizada utilizando o programa SPSS versão 17.

Capítulo 5. – Resultados

Este capítulo compreende quatro sub-capítulos. Inicia-se com a caracterização da amostra em termos sociodemográficos com as variáveis independentes que foram definidas. Posteriormente são apresentados os resultados da avaliação dos níveis de stresse nos CTA, numa perspetiva global da amostra e na perspetiva de cada uma das variáveis independentes.

O sub-capítulo 5.3 destaca a apresentação dos resultados quanto às estratégias de coping utilizadas pelos CTA, primeiro numa análise global da amostra e posteriormente pelo cruzamento com as variáveis sociodemográficas. Por último, é feita uma análise dos resultados obtidos do cruzamento entre os dados das duas escalas, permitindo conhecer as principais estratégias de coping dos CTA com índice médio de stresse.

5.1. Caracterização da amostra

A amostra é constituída por 168 indivíduos, (n =168) e será caracterizada tendo em conta as características pessoais e as características profissionais dos inquiridos. As características pessoais dizem respeito à caracterização individual dos respondentes em termos de género, grupo etário, estado civil, número de filhos e habilitações literárias. As características profissionais dizem respeito à caracterização dos respondentes em termos de local de trabalho, antiguidade na empresa e qualificação/ função que desempenham.

Variável	Frequência	Percentagem
Género	168	100.00 %
Masculino	137	81.50 %
Feminino	31	18.50 %
Idade	168	100.00 %
≤ 25 anos	3	01.80 %
> 26 anos ≤ 35 anos	66	39.50 %
> 36 anos ≤ 45 anos	40	24.00 %
> 46 anos ≤ 55 anos	46	27.50 %
> 55 anos	12	07.20 %
Não definido	1	00.60 %
Estado Civil	168	100.00 %
Solteiro	49	29.20 %
Casado	97	57.70 %
Outra situação	22	13.10 %
Número de filhos	168	100.00 %
Nenhum filho	66	39.30 %
1 filho	46	27.40 %
2 filhos	38	22.60 %
≥ 3filhos	18	10.70 %

Variável	Frequência	Percentagem
Habilitações Literárias	168	100.00 %
12º ano	49	29.20 %
Bacharelato/licenciatura	100	59.50 %
Outro superior	19	11.30 %

Quadro 5.1. Caraterísticas gerais da amostra (género, idade, estado civil, numero de filhos e habilitações literárias).

A amostra é composta na sua maioria por homens (82%) como demonstrado no Quadro 5.1. Esta é uma característica que segue a tendência da população de CTA, uma vez que esta é uma profissão maioritariamente desempenhada por homens.

Quanto ao grupo etário, esta amostra é composta maioritariamente por indivíduos entre os 26 e os 35 anos (cerca de 40%). O segundo intervalo de idades mais representado diz respeito aos indivíduos entre os 46 e os 55 anos (28%). O grupo etário menos representado na amostra corresponde aos indivíduos até aos 25 anos, os quais correspondem a apenas cerca de 2% da amostra. Podemos assim concluir que estamos perante uma amostra maioritariamente constituída por adultos de meia idade.

O quadro 5.1 apresenta também a distribuição da amostra quanto ao estado civil. A maioria, cerca de 58% dos inquiridos, são casados, enquanto 29% são solteiros; cerca de 13% dos inquiridos encontram-se noutras situações. Este facto pode ser explicado por estarmos perante uma amostra de meia-idade, numa sociedade ainda algo conservadora em relação ao casamento.

No inquérito aferiu-se igualmente que a maioria dos inquiridos tem filhos (cerca de 61%); cerca de 27% dos inquiridos têm 1 filho e cerca de 23% têm 2 filhos. Apenas 1% dos indivíduos tem 4 filhos. Ou seja, cerca de dois terços dos inquiridos tem no máximo 1 filho e cerca de 90% tem no máximo 2 filhos, valores estes que se encontram dentro dos valores médios de filhos por casal verificado atualmente em Portugal.

No que concerne às habilitações literárias dos inquiridos, verifica-se a predominância do nível bacharelato e licenciatura, cerca de 60% dos inquiridos. Esta tendência pode ser explicada pelo facto de estes dois níveis serem há já vários anos os níveis mínimos definidos para admissão na função. Existem, no entanto 29% de inquiridos que possuem o 12º ano, os quais são indivíduos de idade mais avançada (maioritariamente no intervalo dos 46 a 55 anos) que entraram na empresa, na sua maioria, há mais de 20 anos. Pode dizer-se que estamos perante uma amostra bastante qualificada, onde a maioria dos indivíduos possui formação de nível superior.

Variável	Frequência	Percentagem
Local de trabalho na empresa	168	100.00 %
Lisboa	65	38.70 %
Porto	14	08.30 %
Faro	15	08.90 %
Funchal	18	10.70 %
Porto Santo	6	03.60 %
Santa Maria	28	16.70 %
Ponta Delgada	8	04.80 %
Horta	5	03.00 %
Flores	2	01.20 %
Cascais	7	04.20 %
Qualificação/função na empresa	168	100.00 %
Chefe de sala	9	05.40 %
CTA	120	71.40 %
Instructor	10	06.00 %
Supervisor operacional	25	14.90 %
Não definido	4	02.40 %
Antiguidade na empresa	168	100.00 %
< 5 anos	39	23.20 %
≥ 5 anos ≤ 10 anos	31	18.50 %
≥ 11 anos ≤ 15 anos	31	18.50 %
≥ 16 anos ≤ 20 anos	9	05.40 %
> 20 anos	58	34.50 %

Quadro 5.2. Caraterísticas gerais da amostra (local de trabalho, qualificação/função e antiguidade).

Ao nível do local de trabalho onde os inquiridos desempenham atualmente a sua função, a grande maioria dos inquiridos situa-se em Lisboa (cerca de 39%), o que se compreende uma vez que é, em proporção, o local de trabalho com maior população de controladores de tráfego aéreo e também o que possui maior volume de tráfego (Quadro 5.2). Segue-se Santa Maria com uns distantes 16,7% e depois o Funchal, com perto de 11% dos inquiridos. Os locais com menos respondentes, como já esperado são as Ilhas das Flores e Horta, pois são exatamente aqueles onde estão alocados menos controladores de tráfego aéreo.

No que concerne à distribuição dos inquiridos por qualificação/função desempenhada, verifica-se que clara maioria dos respondentes (73%) é o chamado “operacional na posição”, ou seja, um controlador de tráfego aéreo em operação, que trabalha por turnos na sala de controlo ou nas torres. O segundo grupo mais representado são os supervisores operacionais, os quais representam apenas 15% dos inquiridos. Esta amostra é composta apenas por 6% de chefes de sala e 6% de instrutores.

Quando questionados em relação à antiguidade na empresa, verifica-se que quase todos os escalões de antiguidade estão bastante representados, exceto o dos indivíduos com antiguidades entre os 16 e 20 anos. Destaca-se que 35% dos inquiridos está na NAV há mais de 20 anos. Por outro lado, cerca de 23% dos inquiridos estão na empresa há menos de 5 anos, o que nos permite afirmar que estamos numa empresa onde existem indivíduos com muita

experiência e conhecimentos, e que possui igualmente novas ideias e motivação trazidos por profissionais recentes.

5.2 – Avaliação do stresse dos CTA

Os resultados aqui apresentados dizem respeito ao grau de stresse percecionado pelos CTA; a análise estatística resultou do cruzamento entre as variáveis independentes – as sociodemográficas - e a avaliação do índice de stresse dos CTA através da EPSS. O índice de stresse é de 0,648 apurado através do *Alpha de Cronbach*, o que indica que este índice tem uma consistência interna razoável.

Conforme se pode observar no Quadro 5.3, o índice médio de stresse percebido pelos inquiridos é de cerca de 28, o que revela que os inquiridos sentem um nível de stresse médio. Ou seja, a maioria dos inquiridos, cerca de 92%, perceciona que vive em stresse às vezes (pontuação 2 da escala).

Salienta-se que são pouquíssimos os inquiridos a percecionar que nunca, ou quase nunca, vivem em circunstâncias de stresse. Por outro lado, são também poucos os indivíduos que sentem viver em stresse com alguma ou muita frequência.

Média		27,98
Mediana		28,00
Mínimo		17
Máximo		38
Percentis	25	26,00
	50	28,00
	75	31,00

Quadro 5.3 – Medidas descritivas do índice de stresse dos CTA

Apresenta-se de seguida uma comparação do índice médio de stresse percebido pelos vários grupos populacionais de CTA formados com base nas variáveis sócio-demográficas em estudo (ver Anexos III a X). Com base na amostra recolhida, existe evidência estatística em como o índice médio de stresse percebido pelos CTA é igual entre mulheres e homens, entre os indivíduos dos diversos escalões etários (até 35 anos, 36 a 45 anos, 46 a 55 anos e mais de 55 anos), entre indivíduos solteiros e casados, entre os indivíduos com ensino secundário, bacharelato/licenciatura e outro superior.

Também o índice médio de stresse percebido entre os indivíduos dos diversos locais de trabalho (Lisboa, Porto, Faro, Funchal, Santa Maria e Outros), entre os indivíduos com as diversas funções (chefe de sala, CTA, instrutor e supervisor operacional) e entre os indivíduos dos diferentes níveis de antiguidade (menos de 5 anos, entre 5 e 10 anos, entre 11 e 15 anos,

entre 16 e 20 anos e mais de 20 anos de antiguidade) é igual ($\alpha = 0,05$). Ou seja, não se verificam diferenças estatisticamente significativas no nível médio de stresse percebido entre qualquer grupo populacional dos indivíduos em análise ($\alpha = 0,05$).

5.3 – Estratégias de coping dos CTA

De seguida, serão analisadas as estratégias de coping utilizadas pelos CTA para lidar com o stresse. Para as dimensões da *Brief Cope*, os *Alpha de Cronbach* são:

Brief cope	Alpha de Cronbach
1	0,522
2	0,63
3	0,769
4	0,787
5	0,869
6	0,693
7	0,244
8	0,624
9	0,806
10	0,683
11	0,704
12	0,658
13	0,946
14	0,84

Quadro 5.4 – *Alpha de Cronbach* para as dimensões da *Brief Cope*

Para as estratégias da *Brief Cope* 1 e 7, os valores da consistência interna são muito reduzidos, o que significa que o tratamento das variáveis em conjunto deve ser analisado com reservas.

Conforme se pode analisar na Figura 5.1, as estratégias de coping utilizadas em média, com mais frequência perante stresse percebido no trabalho são o coping ativo, o planeamento e a reinterpretação positiva. Por outro lado, as estratégias de coping utilizadas com menos frequência perante situações de stresse percebido no trabalho são o uso de substâncias (medicamentos/álcool), o desinvestimento comportamental, a negação e a religião, as quais, em média, quase nunca são utilizadas pelos inquiridos. Note-se que não existe nenhuma estratégia de coping que os inquiridos usem, em média, sempre quando se sentem confrontados com stresse no trabalho. As restantes estratégias de coping são utilizadas, em média, por vezes pelos inquiridos quando se sentem em stresse no trabalho.

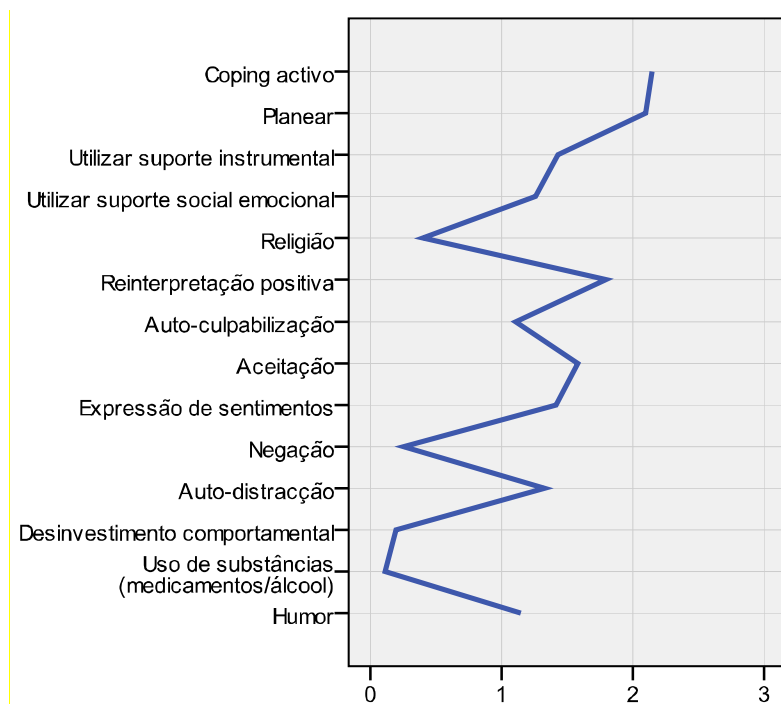


Figura 5.1 – Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping

Uma comparação da frequência média com que os inquiridos utilizam cada uma das estratégias de coping perante situações de stresse percebido no trabalho, por género, permite concluir que os inquiridos homens e mulheres têm, em média, comportamentos muito semelhantes. As exceções verificam-se no que se refere à utilização do suporte instrumental e do suporte social emocional e à auto-culpabilização, estratégias a que as mulheres recorrem mais do que os homens (Figura 5.2). A realização de testes de Mann-Whitney permitem concluir que, com base nesta amostra, a distribuição da frequência com que os CTA utilizam cada uma destas estratégias de coping é igual entre homens e mulheres, exceto no que se refere às três estratégias anteriormente mencionadas ($\alpha = 0,05$) (ver Anexo XI).

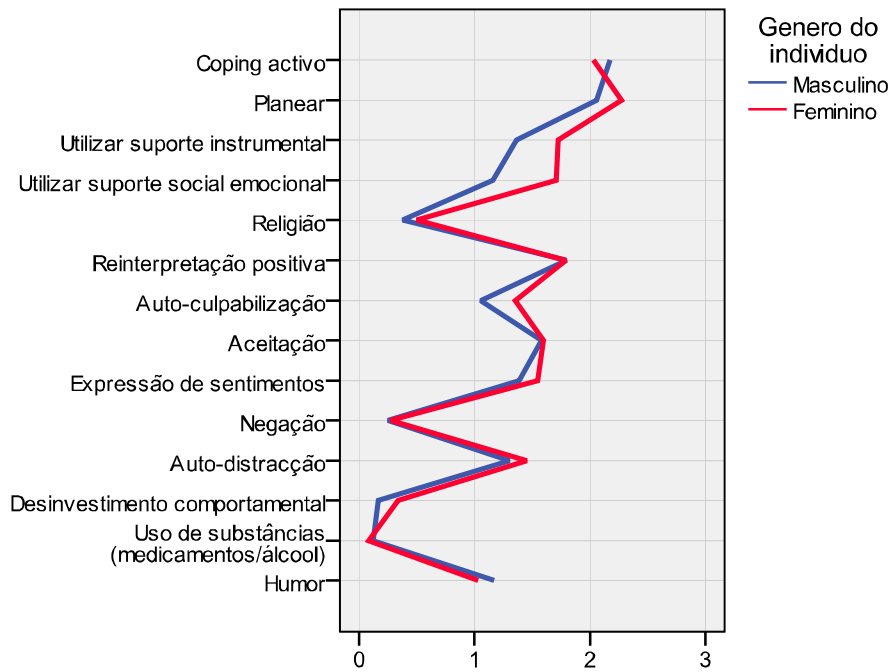


Figura 5.2 – Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por género

Quando comparada a frequência média com que os inquiridos utilizam cada uma das estratégias de coping perante situações de stresse percebido no trabalho, por grupo etário, estado civil e habilitações literárias, observam-se comportamentos muito semelhantes entre estes grupos (figuras 5.3 a 5.5).

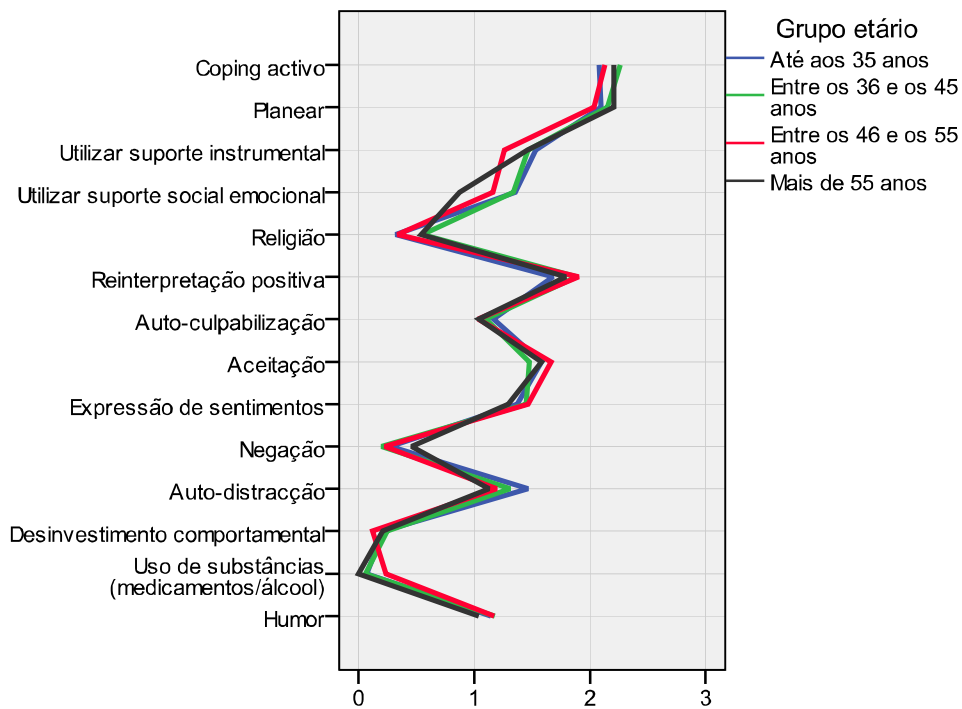


Figura 5.3 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por grupo etário

Gestão do stresse e estratégias de coping

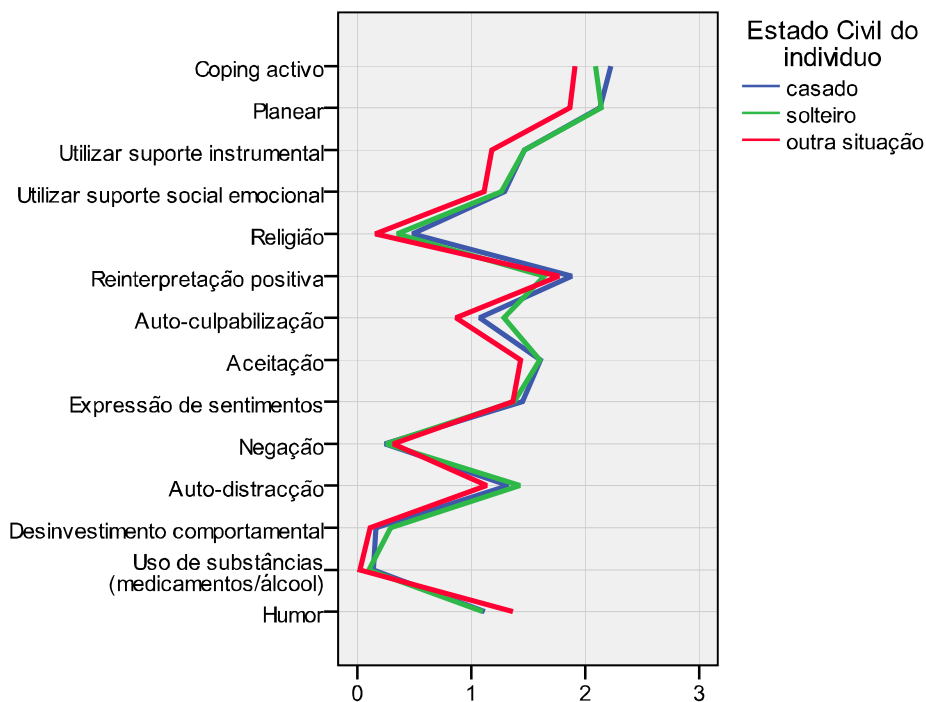


Figura 5.4 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por estado civil

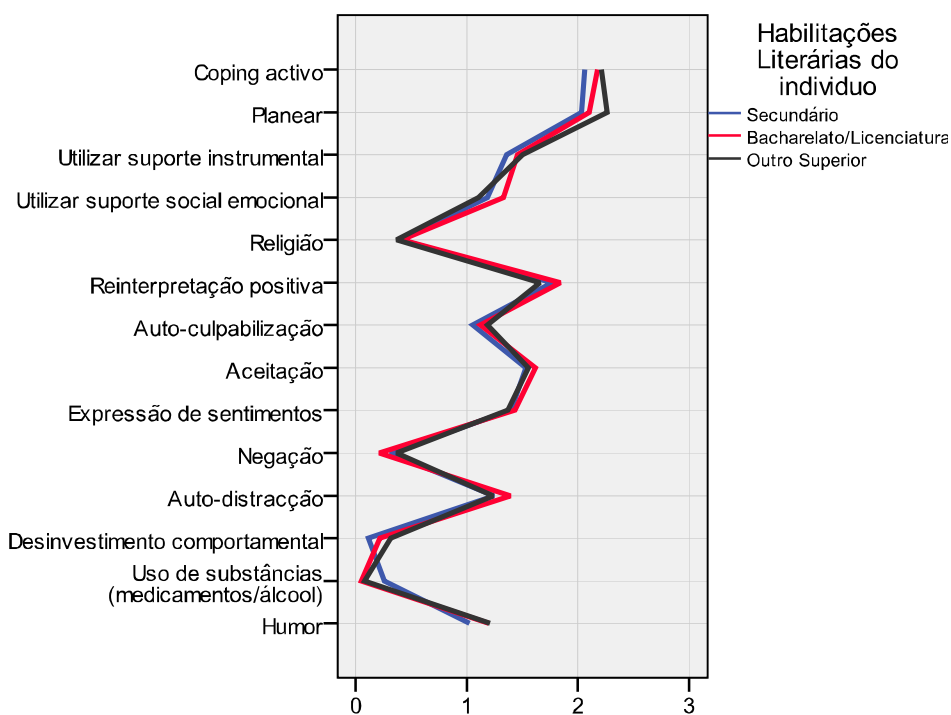


Figura 5.5 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por habilitações literárias

A realização de testes de Kruskal-Wallis permite concluir que, com base nesta amostra, a distribuição da frequência com que os CTA utilizam cada uma destas estratégias de coping é igual entre os vários grupos populacionais formados com base na idade, habilitações literárias, função e antiguidade na empresa ($\alpha = 0,05$) (ver Anexo XII a XVII). No entanto, com base

nesta amostra, encontram-se diferenças estatisticamente significativas na distribuição da frequência das estratégias de coping Religião e Auto-culpabilização entre os indivíduos dos diferentes estados civis, em que os indivíduos casados utilizam ambas as estratégias com maior frequência do que os indivíduos não casados e em que os solteiros utilizam ambas as estratégias com maior frequência do que os indivíduos que não são casados nem solteiros ($\alpha = 0,05$) (ver Anexo XVIII).

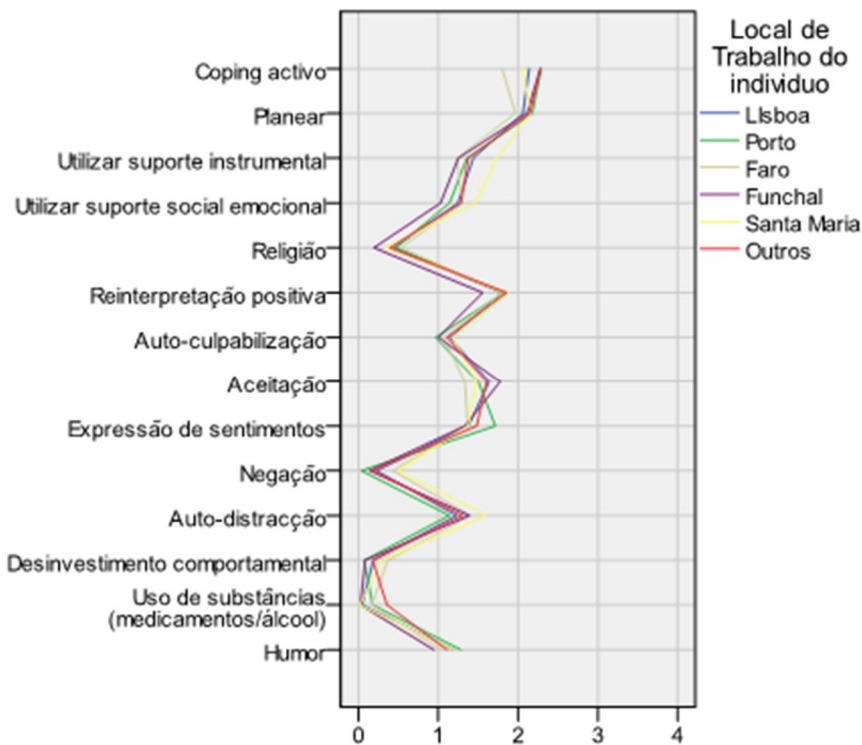


Figura 5.6 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping, por local de trabalho

Por outro lado, relativamente ao local de trabalho, encontra-se evidência estatística em como os indivíduos que trabalham em Lisboa utilizam a estratégia de Negação para lidar com o stresse com mais frequência do os indivíduos dos restantes locais de trabalho, e os indivíduos que trabalham no Porto utilizam esta mesma estratégia com menos frequência do que os que trabalham em Santa Maria e em Outros locais (Porto Santo, Ponta Delgada, Horta, Flores e Cascais) ($\alpha = 0,05$) (ver Anexo XV).

5.4 – Estratégias de coping utilizadas pelos CTA com índice médio de stresse

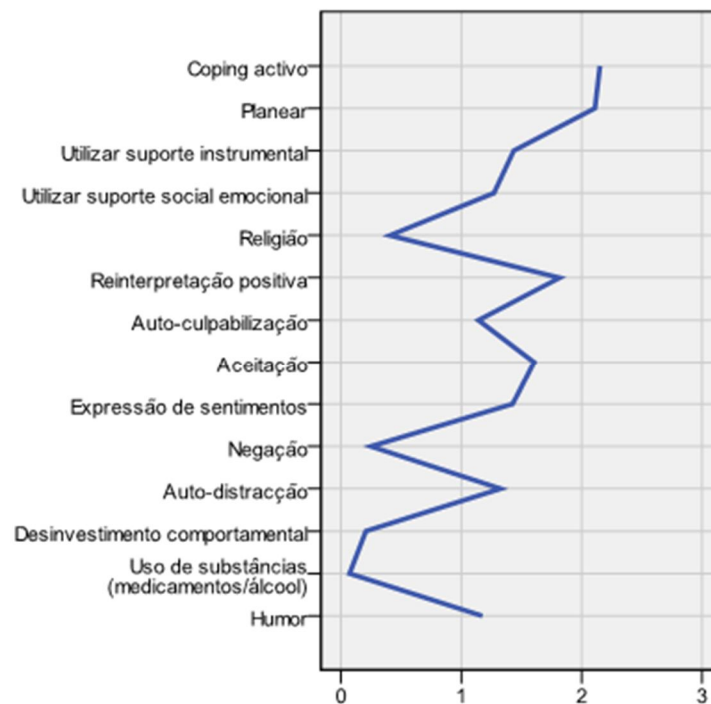


Figura 5.7 - Perfil médio da frequência de uso das estratégias de coping dos CTA com índice médio de stresse

Apesar de não se verificarem grandes diferenças nos níveis de stresse percecionado pelos CTA, pretendemos conhecer as principais estratégias de coping dos que apresentam índices de percepção de stresse médio. Quando comparada a frequência média com que os inquiridos com índice médio de stresse percecionado utilizam cada uma das estratégias de coping perante situações de stresse percebido no trabalho, observam-se comportamentos muito semelhantes à análise da amostra global. As estratégias mais utilizadas são o coping ativo, o planeamento e a reinterpretação positiva. Também as estratégias de coping utilizadas com menos frequência perante situações de stresse percebido no trabalho são o uso de substâncias (medicamentos/álcool), o desinvestimento comportamental, a negação e a religião, as quais, em média, quase nunca são utilizadas pelos inquiridos. Mais uma vez é de salientar que nenhuma estratégia de coping é, em média, sempre utilizada pelos inquiridos quando se sentem confrontados com stresse no trabalho. As restantes estratégias de coping são utilizadas, em média, por vezes pelos inquiridos quando se sentem em stresse no trabalho.

Capítulo 6. – Discussão e Conclusão

Neste capítulo final pretende-se compreender os resultados obtidos e fazer a sua confrontação com o que foram os principais objetivos definidos para este estudo, ao mesmo tempo que se pretende uma comparação com as conclusões resultantes da literatura consultada.

O primeiro, e mais importante ponto de conclusão deste estudo é o fato de não ser possível dar resposta à principal hipótese de investigação: será que os CTA com baixos índices de stresse lidam com o stresse de modo diferente dos CTA com elevados índices de stresse? Isto porque não foram identificadas grandes diferenças nos índices de stresse dos CTA; não se verificaram níveis de perceção de stresse distintos, capazes de separar com relevância estatística dois grupos de CTA, não sendo assim possível confirmar H1.

Se os dados recolhidos e as análises efetuadas tivessem permitido aceitar esta hipótese, inovadora e potenciadora de novas questões de investigação, o objetivo subsequente seria caracterizar o coping dos CTA com índices de stresse menos elevados, de modo a ter conhecimento de como os CTA menos stressados lidam com o stresse. Isto permitiria acrescentar valor inestimável à formação e ao treino destes profissionais, na medida em que poderia habilitar a Gestão de Recursos Humanos a desenvolver programas e intervenções destinadas a melhorar os mecanismos de coping dos CTA, presentes e futuros.

Contudo, a recolha de dados permitiu chegar a outras conclusões, inferir resultados e alargar o conhecimento no âmbito do stresse, e sobretudo do coping, conceito pouco estudado no nosso país. Mais, permitiu ainda aumentar, sistematizar e atualizar o conhecimento sobre a profissão de CTA, desmistificando até um pouco a ideia inicial deste estudo da vida stressante de um controlador de tráfego aéreo. Assim, foi possível negar H2 - Os CTA em geral apresentam elevados índices de perceção de stresse - uma vez que não se verificaram valores extremos, elevados ou nulos no que concerne à perceção de stresse por parte dos CTA. O seu índice situa-se exatamente no valor da média atribuído pela EPSS (28) permitindo-nos concluir que, e há que salientar, apesar da função ter inerentes níveis de stresse elevados (pela sua natureza, condições e cargas de trabalho), os CTA são um grupo de profissionais que relevam pouco esse fato indissociável da sua profissão. Têm uma função stressante, é certo, mas sabem lidar com isso e a sua perceção é interiorizada como normal. Os estudos do EUROCONTROL publicados sobre os CTA corroboram esta ideia, nomeadamente o de Farmer e Brownson (2003) onde os CTA são identificados como profissionais com índices de agressividade, ambição e competição inferiores aos de outros grupos ocupacionais (Tattersall, Farmer e

Belyavin, cit. por Farmer e Brownson 2003); são stressados pelo trabalho em si, e não pela forma como o percecionam. Por outro lado as características de personalidade identificadas neste estudo como as mais frequentes são a auto-confiança, o auto-controlo, a segurança e o orgulho das suas habilidades técnicas, fatores que em si podem contribuir para a sua perceção de stresse de nível médio.

No que concerne à avaliação dos índices de perceção de stresse pelas variáveis sociodemográficas os resultados também não apresentam grandes diferenças, nomeadamente nas análises por género, grupo etário, antiguidade, habilitações literárias e local de trabalho. As hipóteses H3 -As mulheres apresentam índices de perceção de stresse mais elevados do que os homens -, H4 - O índice de stresse percecionado aumenta com a idade – H5 - O índice de stresse percecionado aumenta com os anos de serviço -, H6 - O índice de stresse percecionado é maior nos CTA como menores habilitações académicas – e H7 - O índice de stresse percecionado é maior em Lisboa do que nos restantes locais de trabalho – são rejeitadas pois os valores apurados não apresentam diferenças de relevância estatística suficiente para corroborar os estudos e conclusões de Meyer (1973) e Mota (2002). O primeiro concluiu que o aumento da idade torna o ambiente de trabalho para o CTA mais stressante, devido ao esforço extra que tem que fazer para ouvir, para se concentrar e para controlar a ansiedade. Também Mota (2002), num dos poucos estudos portugueses sobre controladores de tráfego aéreo, stresse e estratégias de coping, apresenta as suas conclusões das correlações efetuadas entre as características sociodemográficas dos CTA em estudo, e da sua vulnerabilidade ao stresse, identificando um grau mais elevado de vulnerabilidade ao stresse por parte das mulheres, por parte dos indivíduos mais idosos e dos que possuíam maior antiguidade na empresa, corroborando a literatura consultada, nomeadamente o estudo de Meyer (1973). Este confronto de resultados divergentes pode ser originado pelo período temporal que medeia a realização destes estudos. Em trinta anos e até mesmo em dez anos muito pode mudar no seio de um grupo profissional. As aprendizagens grupais, o amadurecimento da função, a diversificação de tarefas e do trabalho permite a acumulação de experiência, o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais, bem como o enriquecimento laboral e pessoal. As próprias sobrecargas de trabalho são benéficas para a aprendizagem do individuo (Cohen, Kessler e Gordon, 1997; Danna, e Griffin, 1999) que pode aprender a lidar com o stresse e a percecioná-lo de forma diferente.

No que diz respeito à avaliação das estratégias de coping utilizadas pelos CTA, podemos concluir que as mais frequentes são o coping ativo, o planeamento e a reinterpretção

positiva. As estratégias de coping utilizadas com menos frequência são o uso de substâncias (medicamentos/álcool), o desinvestimento comportamental, a negação e a religião, as quais, em média, quase nunca são utilizadas pelos inquiridos. Estas conclusões vão de encontro aos resultados obtidos da pesquisa efetuada, que permitiu concluir que os CTA utilizam no seu dia-a-dia estratégias de boa qualidade para lidar com o stresse inerente à sua profissão (Mota, 2002). Também o estudo de Ribeiro e Surrador (2005), realizado com recurso a uma diferente escala de recolha de dados conclui que as estratégias mais utilizadas centraram-se na resolução e enfrentamento dos problemas, no planeamento para o futuro e no estabelecimento de prioridades. As estratégias relativas ao suporte familiar e ao apoio emocional são também bastante utilizadas, como se conclui em ambos os estudos e, igualmente, no mais recente estudo consultado de Tshabalala (2011). Estas conclusões permitem identificar comportamentos que revelam uma aprendizagem com as situações indutoras de stresse, os indivíduos podem praticar este tipo de coping de forma a amenizar as consequências negativas do stresse.

Contudo, no estudo desenvolvido por Mota (2000) são evidenciadas boas estratégias de coping que reduzem a vulnerabilidade dos indivíduos ao stresse, sobretudo nos homens, sendo que mulheres indiciam uma maior vulnerabilidade ao stresse. Esta conclusão também anteriormente explicitada por Miller (1988) não corresponde ao que agora foi averiguado no presente estudo. Mais uma vez não se revelam diferenças significativas ao nível das estratégias de coping quando correlacionadas com as variáveis sociodemográficas. Mais uma vez são negadas as hipóteses: H8 - As estratégias de coping utilizadas pelos CTA variam conforme o género-, H9 - As estratégias de coping variam com a idade -, H10 - As estratégias de coping variam com os anos de serviço -, H11 - As estratégias de coping variam com as habilitações académicas - e H12 - As estratégias de coping variam de acordo com os locais de trabalho.

Por fim, e tentando responder de alguma forma à questão principal desta investigação, tentou-se testar a hipótese H13 - As estratégias de coping dos CTA com menor índice médio de stresse são diferentes das utilizadas pela generalidade da amostra – embora com algumas limitações associadas, uma vez que 92% dos indivíduos foram evidenciados como tendo um índice médio de stresse. Desta análise conclui-se que os inquiridos com índice médio de stresse percecionado observam comportamentos muito semelhantes à análise da amostra global.

Pode assim concluir-se que o fato de não ser possível identificar dois ou mais grupos diferenciadores em termos de índices de stresse constituiu a principal limitação deste estudo, pois a principal hipótese não pôde ser testada. Por outro lado, a escassa literatura nacional sobre o tema não permitiu uma discussão mais rica dos resultados obtidos. Contudo é possível conceder à Gestão algumas pistas para a gestão do stresse associado a esta função. Neste trabalho já se apresentou o Programa CISM e a sua importância no mundo dos CTA. Desde o estudo realizado por Mota na NAV, em 2002 este grupo de profissionais evoluiu e este programa revisitando experiências passadas por pares ou pelo próprio indivíduo, ajuda a alterar a percepção de uma situação geradora de stresse. O coping é um processo de aprendizagem dinâmico que varia não só em função da situação indutora de stresse, como também em função da experiência pessoal; é algo que se aprende ao longo da vida. A aprendizagem profissional, social e pessoal proporcionada pelo CISM pode ser a justificação para que o stresse não seja percebido em índices elevados, geradores de consequências negativas. O recurso a pares funcionais, desenvolve o apoio socioemocional, estabelecido pelas relações que se criam e promove uma ligação e a construção de uma rede mais sólida. Por outro lado é fundamental conseguir pausas de qualidade, descansar, realizar atividades de lazer, mudar de espaço e de rotinas.

Por outro lado, e complementando o programa CISM, a empresa pode levar a cabo um plano de intervenção para promover boas práticas e eliminar as situações geradoras de stresse tanto quanto possível. Tratando-se de uma empresa onde é exigida elevado desempenho dos seus profissionais, por vezes estes podem sentir algumas dificuldades em lidar com uma estrutura organizacional rígida e pouco consultiva. A estratégia que é aqui proposta, assenta nas intervenções sobre a organização – Estratégias Organizacionais – e sobre o indivíduo – Estratégias Individuais (Ramos, 2001). A primeira tem por foco a organização, procurando formas de cessar as fontes do stresse, de modo a evitar a sua ocorrência. A segunda, tem por alvo os indivíduos, e a sua sensibilização e educação para o autoconhecimento dos stressores. Esta nova forma de pensar permite uma nova forma de agir, ensinando o indivíduo a criar uma estratégia de ajustamento entre o reconhecimento das fontes de stresse e uma resposta eficaz.

Uma vez que não é possível dissociar a saúde organizacional da saúde individual, a estratégia organizacional deve ter como objetivo uma mudança da cultura organizacional, de modo a que seja menos rígida com problemas ao nível das linhas de comunicação. Todo o fluxo

comunicacional, pelo seu carácter emotivo, tem uma influência brutal no envolvimento e motivação das pessoas.

Por outro lado, os indivíduos, na sua maioria, já se conhecem há muito, já têm relações sociais muito vincadas, e isto pode ser positivo, se atuar como facilitador no cumprimento dos objetivos de trabalho de cada um, ou pode ser negativo, se por questões subjetivas e/ ou emotivas se tornar uma barreira na comunicação e na resolução de problemas. E é sobretudo aqui que se deve atuar, desenvolvendo uma nova cultura assente no envolvimento e na motivação do grupo. Propõe-se a implementação de Programas de “taembuilding” transversais a toda a organização, assim como a realização periódica de reuniões ou encontros entre vários departamentos, onde haja partilha de conhecimentos e atividades, um pouco o que já acontece com o programa CISM.

A mudança deve também ser implementada nas atitudes de gestão. O conflito chefia/trabalhador é, segundo Cohen um stressor relacionado com o trabalho tão forte que pode bloquear por completo os benefícios e os impactos do “empowerment” ou controlo que é dado ao trabalhador (Cohen, 1997). Assim, sugere-se numa primeira fase ações de sensibilização e de formação para as chefias, de modo a incentivar o desenvolvimento de uma cultura onde o feedback e o alinhamento organizativo sejam fatores dominantes. Numa segunda fase, deve avançar-se para a delegação e o fortalecimento da autonomia dos trabalhadores na execução das suas tarefas, na medida do possível.

O trabalho é um meio de expressão individual e de desenvolvimento da personalidade (Ramos, 2001). Contudo, a identificação dos stressores no trabalho permitiu-nos já concluir que o trabalho, além de possibilitar crescimento, transformações, reconhecimento e independência pessoal e profissional também pode causar problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação; se os trabalhadores não souberem estabelecer regras e ignorarem os sinais de aviso que o organismo emite quando não consegue lidar mais com a situação, o resultado pode ser preocupante. Os aspetos psíquicos começam a dar mostras de desequilíbrio quando se assiste a transtornos do sono, níveis de ansiedade elevados, impossibilidade de concentração, irritabilidade, isolamento, etc.

Sugere-se para a população em estudo uma clarificação dos papéis de cada um e do seu posicionamento na cadeia de valor da organização; cada individuo perceber o que deve fazer na sua função, reformulando as suas expectativas e adaptando comportamentos. Aqui o apoio da Direção de Recursos Humanos será essencial para coordenar e garantir o sucesso do

processo, permitindo o seu alargamento a toda a organização. Esta atividade permite também a promoção da comunicação interna, na medida em que todos passam a conhecer as redes de relacionamento diretas e indiretas criando uma nova cadeia de expectativas e ideias. Cada interveniente passa a perceber o que de facto esperam dele, em contraponto com a sua própria conceção.

Sugere-se também a criação de um espaço na organização para consultas de apoio psicológico, onde os CTA sejam apoiados a trabalhar as suas expectativas, a criar rotinas de relaxamento, no fundo, a encontrar novas estratégias pessoais de coping para fazer face aos stressores do dia a dia laboral. Será também uma estratégia a ter em conta a frequência em ações de formação sobre Gestão e Optimização do Tempo, Organização e Planeamento do Trabalho e até mesmo em Práticas de Relaxamento.

Apesar de ter sido possível traçar algumas conclusões e acrescentar algum conhecimento as temáticas em causa, e ter tido uma amostra bastante significativa da população total (há que salientar a elevada taxa de resposta aos questionários), este estudo apresentou algumas limitações, nomeadamente o fato de ambas as escalas utilizadas serem de auto-avaliação, condicionando as respostas dos indivíduos à sua subjetividade. Pode existir a tendência de desvalorizar ou aumentar a percepção de stresse, por no momento da resposta estar num pico elevado de sentimento de stresse, ou o contrário. Por outro lado existe sempre a tendência de querer ser politicamente correto e dar a resposta que é socialmente mais aceite. Por fim, o fato de não existirem estudos nacionais sobretudo sobre coping, sendo os poucos que foram já realizados desenvolvidos na empresa, não permite uma discussão alargada destes resultados.

Como pistas de trabalhos ou estudos futuros pode sugerir-se um estudo com a utilização de novas escalas mas que tente testar a hipótese principal que aqui foi colocada. É importante reconhecer que os CTA não percebem o stresse em índices elevados, mas é também muito importante perceber o porquê de os CTA que não o percebem dessa forma, e sobretudo, o que fazem para lidar com o stresse.

De fato a responsabilidade que é exigida na profissão de CTA é sem dúvida a grande causa de stresse e tem sido muito mencionada na literatura e no nosso dia-a dia. Mas os resultados aqui discutidos demonstram uma capacidade positiva por parte deste grupo de profissionais para lidar com este stressor permanente. Os CTA apresentam índices muito satisfatórios de percepção de stresse e implementam estratégias de coping positivas que a Gestão deve promover e incentivar, não só por intermédio do programa CISM, como também com novos

programas e intervenções destinadas a melhorar os mecanismos de coping dos CTA, presentes e futuros.

Referências Bibliográficas

- Aldwin, C. M. and T. A. Revenson (1987), Does coping help? A reexamination of the relation between coping and mental health, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 53 (2), 337-348.
- Aldwin, C.M. and E. Werner (2009), *Stress, coping, and development: an integrative perspective*, 2nd Edition, New York: Guilford Publications.
- Antoniuzzi A. S., Dell'Aglio D. D. e Bandeira D. R. (1998), O conceito de coping: uma revisão teórica, *Estudos de psicologia*, vol.3, n.2, pp. 273-294.
- Barley S. e D. Knight (1992), Toward a cultural theory of stress complaints, em Staw B. E. L. Cummings (eds.), *Research in Organizational Behavior*, Volume 14, Greenwich: JAI Press, 1-48.
- Brown, M. e E. Campbell (1990), Sources of occupational stress in the police, *Work & Stress*, 4, 305-318
- Buunk, B. P. , Jonge, J. , Ybema, J. , & Wolff, C. J. (1998). Psychological aspects of occupational stress, em J. D. Drenth, H. Thierry, & J. Wolff (Eds), *Handbook of work and organizational psychology*, Hove: Psychology Press, pp. 145-173.
- Carver, C. S. and J. Connor-Smith (2010), Personality and Coping, *Annual Review of Psychology*, 61, 679-704.
- Carver, C. S. (1997), You want to measure coping but your protocol's too long: consider the Brief COPE, *International Journal of Behavioral Medicine*, 4, 92-100.
- Castanho, A.M.C. (2009), *Stresse e sintomas de stress pós-traumático – A PSP nas missões internacionais*. Tese de Mestrado em Psicologia Clínica e de Saúde, Instituto Piaget.
- Chambel, M.J. (2005), Stress e bem-estar nas organizações, em Marques Pinto, A. e A. Lopes da Silva (Coords.), *Stress e Bem-estar*, Lisboa: Climepsi Editores, 105-134.
- Cohen, S., R.C. Kessler e L.G. Gordon (1997), Strategies for Measuring Stress in studies of psychiatric and physical disorders, em Cohen, S., R.C. Kessler e L.G. Gordon (Eds.), *Measuring stress: a guide for health and social scientists*, New York: Oxford University Press, 3-26.
- Cooper C. L. e P. Dewe (2004), *Stress: a brief history*, Oxford: Blackwell Publishing.

Costa, G. (1995), *Occupational stress and stress prevention in air traffic control*. International Labour Office. Geneve.

Cox, T. e E. Ferguson (1991), Individual differences, stress and coping, em Cooper, C. L. e R. Payne (Eds.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process*, Chichester, England: John Wiley & Sons Ltd, 7-30.

Coyne, J.C., & DeLongis, A. (1986), Going beyond social support: The role of social relationship in adaptation, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, n. 54, 454-460.

Crump, J. H., Cooper, C. L. and Maxwell, V. B. (1981), Stress among air traffic controllers: occupational sources of coronary heart disease risk, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 293-303.

Danna, K. e R. W. Griffin (1999), Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature, *Journal of Management*, Volume 25, No.3, 357-384

DeLongis, A. e M. Preece (2000), Coping Skills, em Fink G. (Ed.), *Encyclopedia of stress*, Volume 1 A-D, California: Academic Press, 532-540

Dewe P.J., M. P. O'Driscoll e C.L. Cooper (2010), *Coping with Work Stress: a review and critique*. Chichester, England: John Wiley & Sons Ltd.

Edwards, J. R. e A. J. Baglioni (1999), Empirical versus theoretical approaches to the measurement of coping: A comparison using the Ways of Coping Questionnaire and the Cybernetic Coping Scale, em Dewe, P., T. Cox, e M. Leiter (Eds.), *Coping and health in organizations*, London: Taylor & Francis., 29-50.

Farmer, E. e A. Brownson (2003), Review of Workload Measurement, Analysis and Interpretation Methods, *European Air Traffic Management Programme*, EUROCONTROL.

Flannery, R. (1990), *Becoming Stress-Resistent - Through the SMART Program*, Chevron Publishing Corporation, U.S.A.

Folkman, S. and J. T. Moskowitz (2004), Coping: Pitfalls and Promise, *Annual Review of Psychology*, Vol. 55, 745-774.

Folkman, S., Lazarus, R. L., Gruen, R. J. and DeLongis, A. (1986), Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 50 (3), 571-579.

- Folkman, S., Lazarus, R.L., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. and Gruen, R. (1986), Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes, *Journal of Personality and Social Psychology*, n.50, 992-1003.
- Freire, J. (2001), *Sociologia do Trabalho: Uma introdução*, 2ª Edição, Porto: Edições Afrontamento.
- Gomes, A. R., N. Montenegro, A. Peixoto, e A.R.B.C. Peixoto (2010), Stress ocupacional no ensino: um estudo com professores do 3º ciclo e ensino secundário, *Psicologia & Sociedade*; 22 (3), 587-597
- Gomes, F. (2006), Avaliação da Satisfação e Estresse no Trabalho entre Funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição no Rio de Janeiro, *Revista Ceres*, 1, 29-42.
- Greenglass, E. (2002), Proactive coping, em Frydenberg E. (Ed.), *Beyond coping: Meeting goals, vision, and challenges*, London: Oxford University Press, 37-62.
- Hopkin, V. D. (1995), *Human factors in air traffic control*, London: Taylor and Francis.
- Hopkin, V.D. (1988), Air traffic control, em E.L. Wiener and D.C. Nagel, *Human Factors in Aviation* , New York: Academic Press, Pp. 639–662.
- Isaac, A R. , Ruitenber, B. (1999), *Air traffic control: Human performance factors*, Great Britain: Ashgate.
- Jenkins, R. (1991), Demographic aspects of stress, em Cooper, C. L. e R. Payne (Eds.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process*. Chichester, UK: John Wiley & Sons Ltd, 107-132
- Landsbergis, P. (1986), Is Air Traffic Control a Stressful Occupation?, *Labor Studies Journal*, U.S.A., pp- 117-134.
- Lazarus, R.S. (1999), *Stress and emotion: a new synthesis*. New York: Springer Publishing Company
- Lazarus, R.S. (1991), *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press, Inc.
- Lazarus, R.S. e S. Folkman (1984), *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R.S. (1966), *Psychological Stress and the Coping Process*. New York: McGraw-Hill.

- Matteson, M.T. e J.M. Ivancevich (1987), *Controlling Work Stress: Effective human resource and management strategies*. California: Jossey-Bass Inc. Publishers
- Meyer, R. E. (1973), Stress and the air traffic controller, *Reveu de Médecine Aéronautique et Spatiale*, 49, 97-106.
- Mintzberg , H. (1984), *Structure et Dynamique des Organisations*, Paris: Editions des Organisations.
- Monroe, S.M. e J.M Kelley (1997), Measurements of stress appraisal, em Cohen, S., R.C. Kessler e L.G. Gordon (Eds.), *Measuring stress: a guide for health and social scientists*, New York: Oxford University Press, 122-147
- Mota, I.M.P.S (2002), *A vulnerabilidade ao stress e as estratégias de coping – Estudo efetuado com controladores de tráfego aéreo*, Monografia em Psicologia Social e do Trabalho, Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Mota-Cardoso, R., A. Araújo, R.C. Ramos, G. Gonçalves e M. Ramos (2000), *O stress nos professores portugueses. Estudo IPSSO 2000*. Coleção Mundo dos Saberes 31. Porto: Porto Editora.
- Pais Ribeiro, J. e T. Marques, (2009), A avaliação do stresse: a propósito de um estudo de adaptação da escala de percepção de stresse, *Psicologia., Saúde & Doenças*, vol.10, n.2, pp. 237-248.
- Pais Ribeiro, J. e A.P. Rodrigues, (2004), Questões acerca do coping: a propósito do estudo de adaptação do Brief Cope, *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5 (1), 3-15.
- Quinn, R. E. and Rohrbaugh, J, (1981), *A competing values approach to organizational effectiveness*, NY: M. E. Sharpe, Inc.
- Ramos, M. (2010), Stresse no Trabalho: Risco e oportunidade, *Livro de Actas do 9.º Congresso Internacional de Segurança e Saúde no Trabalho*, s/pp.
- Ramos, M. (2008), Stresse, “coping” e desenvolvimento: questões conceptuais e dificuldades metodológicas, *Revista Psychologica* 48, 175-195.
- Ramos, M. (2005), *Crescer em Stresse – Usar o stresse para envelhecer com sucesso*. Lisboa: Editora RH.
- Ramos, M. (2001), *Desafiar o Desafio – Prevenção do Stresse no Trabalho*. Lisboa: Editora RH.

- Ramos, M (2001), Gestão do Stresse Organizacional, *Revista Fórum de Recursos Humanos*, 107-113.
- Ribeiro, R. e A. Surrador, (2005), Stress em contexto militar e aeronáutico, em Marques Pinto, A. e A. Lopes da Silva (Coords.), *Stress e Bem-estar*, Lisboa: Climepsi Editores, 151-166
- Sacadura-Leite, E. e A.S. Uva, (2007). Stress relacionado com o trabalho. *Revista Saúde & Trabalho*, Nº6, Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho, 25-42.
- Sayed, O. e S. Kumar (2010), Role, Work Perception & Stress in a High Reliability Work Environment, *The Indian Journal of Industrial Relations*, Vol. 46, No. 2, 287-299
- Schwarzer, R. e S. Taubert, (2002), Tenacious goal pursuits and striving toward personal growth: Proactive coping, em Frydenberg, E. (Ed.), *Beyond coping: Meeting goals, visions and challenges*. London: Oxford University Press, 19-35.
- Selye, H. (1982). History and present status of the stress concept. In L. Goldberg, S. Breznitz (Eds), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* , New York: Fress Press, 7-17.
- Skinner, E., K. Edge, J. Altman e H. Sherwood (2003), Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin*, Vol 129(2), 216-269.
- Snyder, C.R. (2001), *Coping with stress – effective people and processes*. New York: Oxford University Press.
- Snyder, C.R. (1999), *Coping – The Psychology of what works*. New York: Oxford University Press.
- Stephoe, A. (1991), Psychological coping, individual differences and physiological stress responses, em Cooper, C. L. e R. Payne (Eds.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process*. Chichester, England: John Wiley & Sons Ltd, 205-232
- Suls, J., David, J.P., and J.H. Harvey, (1996). Personality and Coping: Three Generations of Research. *Journal of Personality*, 64, 711-735.
- Taylor, S. E. and A. L. Stanton, (2007), Coping Resources, Coping Processes, and Mental Health, *Annual Review of Clinical Psychology*, n.3, 377-401
- Torraco, R. J. (2005), Writing Integrative Literature Reviews: Guidelines and Examples, *Human Resource Development Review*, Vol. 4, No.3, 356-367

Tshabalala, M. (2011), *Occupational Stress and Coping Resources in air Traffic Control*, Master of Arts in Industrial and Organisational Psychology, University of South Africa.

Turner, R. J. and D. Lloyd, (1999), The Stress Process and the Social Distribution of Depression, *Journal of Health and Social Behavior*, No. 40, 374-404.

Vaz Serra, A. (2005), As múltiplas facetas do stress, em Marques Pinto, A. e A. Lopes da Silva (Coords.), *Stress e Bem-estar*, Lisboa: Climepsi Editores, 17-42.

Vaz Serra, A. (2000), A vulnerabilidade ao stress, *Psiquiatria Clinica*, 21 (4), 261-278

Vaz Serra, A. (1999), O stress na vida de todos os dias. Edição do autor. Coimbra.

Wickens, C, A. S. Mavor and P. J. McGee editors (1997), *Flight to the Future: Human Factors in Air Traffic Control*, Panel on Human Factors in Air Traffic Control Automation, National Research Council.

Wolverton, M. (2002), The interconnections between job satisfaction and work-related stress in academic deans, em Gates, G.S. e M. Wolverton (Eds), *Toward Wellness – Prevention, coping and stress*. Greenwich: Information Age Publishing Inc, 101-126.

Zeier, H. (1994), Workload and psychophysiological stress reactions in air traffic controllers, *Ergonomics*, 37 (3), 525-539.

Outra documentação

NAV Portugal E.P.E. - Acordo de Empresa de CTA 2010

NAV Portugal E.P.E. - Outros Regulamentos e documentos internos da organização.

Regulamento (CE) n.º 549/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de Março de 2004, que estabelece o quadro para a realização do céu único europeu ; Jornal Oficial nº L 096 de 31/03/2004 p. 0001 – 0009

Referencias web

<http://www.eurocontrol.int>

<http://www.stress.org/>

<http://www.stresscanada.org/>

ANEXOS

Anexo I – Questionário “ESTRATÉGIAS DE COPING: Quando o stresse deixa de ser um problema”

ESTRATÉGIAS DE COPING: Quando o stresse deixa de ser um problema

O presente inquérito, realizado no âmbito do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos do INDEG - Instituto para o Desenvolvimento da Gestão Empresarial - do ISCTE (Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa), tem por objectivo conhecer (ou avaliar) as estratégias usadas pelos Controladores de Tráfego Aéreo para lidar com o stresse.

Este inquérito é composto por dois questionários/escalas. A primeira – a escala EPSS (Escala de Percepção de Stresse) - diz respeito à avaliação da percepção de stresse dos indivíduos e o grau em que as situações são consideradas stressantes para estes. A segunda escala – o “*Brief Cope*” - avalia o modo como os indivíduos lidam com o stresse diário, que tem origem nas exigências que a função de Controlador de Tráfego Aéreo acarreta a esse nível, permitindo identificar estilos e estratégias de *coping*.

Solicita-se igualmente o preenchimento dos dados demográficos e profissionais, de modo a correlacionar as diferentes variáveis e cumprir os objectivos propostos.

Sublinha-se que o presente inquérito é anónimo e confidencial, não sendo relevante qualquer informação de identificação pessoal. Solicita-se que responda a TODAS as questões, de forma a permitir uma correcta e completa análise e tratamento dos dados. Deverá apresentar respostas espontâneas e verdadeiras, que se adequem ao máximo à sua situação.

A sua colaboração é essencial, por isso contamos consigo!

Obrigado.

DADOS DEMOGRÁFICOS E PROFISSIONAIS

1) Género

Masculino	<input type="checkbox"/>
Feminino	<input type="checkbox"/>

2) Grupo Etário

Até 25 anos	<input type="checkbox"/>
Entre os 26 e os 35 anos	<input type="checkbox"/>
Entre os 36 e os 45 anos	<input type="checkbox"/>
Entre os 46 e os 55 anos	<input type="checkbox"/>
Mais de 55 anos	<input type="checkbox"/>

3) Estado Civil

Casado(a)	<input type="checkbox"/>
Solteiro(a)	<input type="checkbox"/>
Outro	<input type="checkbox"/>

4) Filhos

Não	<input type="checkbox"/>
Sim	<input type="checkbox"/>
Número de filhos:	<input type="text"/>

5) Habilitações Literárias

Secundário	<input type="checkbox"/>
Bacharelato/Licenciatura	<input type="checkbox"/>
Outro Superior	<input type="checkbox"/>

6) Área de Formação

Ciências Exactas e Tecnológicas	<input type="checkbox"/>
Ciências Médicas e Farmacêuticas	<input type="checkbox"/>

7) Local de Trabalho

Lisboa	
Porto	
Faro	
Funchal	
Porto Santo	
Santa Maria	
Ponta Delgada	
Horta	
Flores	
Cascais	

Ciências Humanas, Sociais e Políticas	
Organização e Gestão de Empresas	
Artes Plásticas e Design	
Educação Física e Desporto	

8) Antiguidade na empresa

Há menos de 5 anos	
Entre os 5 e os 10 anos	
Entre os 10 e os 15 anos	
Entre os 16 e os 20 anos	
Há mais de 20 anos	

9) Qualificação/ Função que desempenha

Escala de Percepção de Stresse (EPSS)

Formule as suas respostas em função do que tem sentido no último mês. Por favor assinale com um X a opção que melhor corresponde ao seu caso pessoal. Aconselha-se a que responda de forma rápida e espontânea, sem pensar demasiado na resposta.

Para cada pergunta escolha uma das opções:

0 = Nunca

1 = Quase nunca

2 = Às vezes

3 = Com alguma frequência

4 = Com muita frequência

	0	1	2	3	4
1- No último mês, com que frequência se sentiu incomodado com a ocorrência de acontecimentos inesperados?					
2- No último mês, com que frequência teve a sensação de que não conseguia controlar as coisas mais importantes da sua vida?					
3- No último mês, com que frequência se sentiu nervoso e stressado?					
4- No último mês, com que frequência teve de lidar com pequenos acontecimentos irritantes?					
5- No último mês, com que frequência teve a sensação de que estava a lidar adequadamente com mudanças importantes na sua vida?					
6- No último mês, com que frequência teve confiança na					

sua capacidade para resolver os seus problemas pessoais?					
7- No último mês, com que frequência teve a sensação que as coisas estavam a correr a seu favor, que as coisas lhe estavam a correr bem?					
8- No último mês, com que frequência teve a sensação que não conseguia lidar/ aguentar com todas as coisas que tinha para fazer?					
9- No último mês, com que frequência teve a sensação de conseguir controlar os acontecimentos irritantes da sua vida?					
10- No último mês, com que frequência teve a sensação que estava “em cima do acontecimento”, isto é, a conseguir controlar tudo o que tinha para fazer?					
11- No último mês, com que frequência sentiu irritação por não conseguir controlar as coisas que lhe aconteciam?					
12- No último mês, com que frequência deu por si a pensar acerca das coisas que tem conseguido fazer?					
13- No último mês, com que frequência conseguiu controlar a forma como passa/ ocupa o seu tempo?					
14- No último mês, com que frequência sentiu que as dificuldades se estavam a acumular de tal modo que não as conseguia resolver?					

©PSS - American Sociological Association, 1983

Versão portuguesa, adaptada por IPSSO – Instituto de Prevenção do *Stress* e Saúde Ocupacional, 2000

Escala BRIEF- COPE

Os itens que vai encontrar abaixo exprimem o modo como lida com o stresse, presente na sua vida diariamente, atendendo à sua actual profissão de Controlador de Tráfego Aéreo. Há muitas maneiras para tentar lidar com os problemas. Estes itens questionam o que fez para lidar com eles. Obviamente, diferentes pessoas lidam com as coisas de modo diferente, mas estamos interessados no modo como você tentou lidar com os problemas. Cada item expressa um modo particular de lidar com os problemas. Queremos saber *em que extensão* fez aquilo que o item diz. *Quanto* ou com que *frequência*. Não responda com base no que lhe pareceu ter sido *eficaz* ou não - mas se fez ou não fez isso. Tente, em pensamento, classificar cada item separadamente dos outros. Responda como foi PARA SI com o máximo de verdade.

Utilize as seguintes alternativas de resposta e marque um X na sua escolha:

0 - Nunca faço isto

1 - Por vezes faço isto

2 - Em média é isto que faço

3 - Faço quase sempre isto

	0	1	2	3
1- Refugio-me noutras actividades para me abstrair da situação.				
2- Concentro os meus esforços para fazer alguma coisa que me permita enfrentar a situação.				
3- Tenho dito para mim próprio(a): “isto não é verdade”.				
4- Refugio-me no álcool ou noutras drogas (comprimidos, etc.) para me sentir melhor.				

5- Procuo apoio emocional de alguém (família, amigos).				
6- Simplesmente desisto de tentar lidar com isto.				
7- Tomo medidas para tentar melhorar a minha situação.				
8- Recuso-me a acreditar que isto esteja a acontecer comigo.				
9- Fico aborrecido e expresso os meus sentimentos.				
10- Peço conselhos e ajuda a outras pessoas para enfrentar melhor a situação.				
11- Uso álcool ou outras drogas (comprimidos) para me ajudar a ultrapassar os problemas.				
12- Tento analisar a situação de maneira diferente, de forma a torná-la mais positiva.				
13- Faço críticas a mim próprio.				
14- Tento encontrar uma estratégia que me ajude no que tenho que fazer.				
15- Procuo o conforto e compreensão de alguém.				
16- Desisto de me esforçar para lidar com a situação.				

	0	1	2	3
17- Procuo algo positivo em tudo o que está a acontecer.				
18- Enfrento a situação levando-a para a brincadeira.				
19- Faço outras coisas para pensar menos na situação,				

tal como ir ao cinema, ver Tv, ler, sonhar, ou ir às compras.				
20- Tento aceitar as coisas tal como estão a acontecer.				
21- Sinto e expresso os meus sentimentos de aborrecimento.				
22- Tento encontrar conforto na minha religião ou crença espiritual.				
23- Peço conselhos e ajuda a pessoas que passaram pelo mesmo.				
24- Tento aprender a viver com a situação.				
25- Penso muito sobre a melhor forma de lidar com situação.				
26- Culpo-me pelo que está a acontecer.				
27- Rezo ou medito.				
28- Enfrento a situação com sentido de humor.				

Escala adaptada por J.L. Pais Ribeiro & A.P. Rodrigues, *in* Pais Ribeiro, J., & Rodrigues, A. (2004), Questões acerca do *coping*: a propósito do estudo de adaptação do Brief Cope. *Psicologia: Saúde & Doenças*, 5(1),3-15.

Muito obrigado pela sua colaboração!

Anexo II – Mensagem enviada aos chefes de órgão

Caro -----,

o presente trabalho constitui o Projecto Final para a atribuição do grau de Mestre, no âmbito do Mestrado Executivo em Gestão de Recursos Humanos do INDEG - Instituto para o Desenvolvimento da Gestão Empresarial - do ISCTE (Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa).

A Gestão do Stresse e a Qualidade de Vida no Trabalho são dois temas que fazem parte da esfera de análise da Gestão de Recursos Humanos e, são por isso, temas centrais no estudo das organizações. O tema da Gestão de Stresse torna-se ainda mais relevante no âmbito de uma organização cujo *core business* é a Gestão do Tráfego Aéreo, como é o caso da NAV Portugal E.P.E. que emprega cerca de 340 Controladores de Tráfego Aéreo (CTA) que “controlam os céus” de Portugal Continental e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, permitindo as deslocações de milhares de passageiros diariamente, prestando um serviço de qualidade e garantindo a segurança operacional.

O *coping* é um conceito já conhecido no mundo académico nacional, sobretudo em estudos realizados com populações específicas como sendo crianças e adolescentes em fases de transição escolar, em doentes crónicos ou traumatizados e em grupos de profissionais com funções consideradas stressantes como os professores, os polícias e os militares. A pesquisa realizada revela que o grupo profissional de CTA não constitui uma preferência nos estudos nacionais sobre *coping*, sendo os poucos que foram já realizados desenvolvidos na empresa. Contudo nenhum deles aborda profundamente as estratégias de *coping* e a forma como estas podem influenciar o stresse, conferindo-lhe mesmo um carácter positivo. O estudo que aqui se propõe tem por objectivos principais a avaliação da percepção de stresse e o estudo das estratégias de *coping* na função de Controlador de Tráfego Aéreo, de forma a permitir identificar quais as estratégias mais positivas e em que contextos. O objectivo final será reconhecer estratégias de *coping* adequadas, capazes de promover a saúde do individuo e não a doença, reconhecendo assim o stresse como algo positivo, inerente à função, sem que constitua um problema ao longo da vida.

Uma das fases cruciais deste projecto é a recolha de dados junto da população alvo seleccionada. Assim, agradeço a sua colaboração na distribuição destes inquéritos aos seus colaboradores CTA em funções operacionais.

Em breve deverá receber um e-mail do Sr. ----- com informações relativas ao prazo de resposta e ao reenvio dos inquéritos.

Agradeço, mais uma vez, a sua disponibilidade e formulo votos de que o presente estudo constitua uma mais valia para a NAV e para a carreira de Controlador de Tráfego Aéreo.

Com os melhores cumprimentos,

(Cristina Igreja)

Anexo III – Comparação do índice médio de stresse entre os trabalhadores do sexo masculino e do sexo feminino

Teste t à igualdade de médias

Objectivo: testar se o índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores do sexo masculino e feminino

Hipóteses a testar:

H₀: O índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores do sexo masculino e feminino.

H₁: O índice médio de stresse não é igual nos grupos populacionais de trabalhadores do sexo masculino e feminino.

Tests of Normality

Genero do individuo		Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Stress	Masculino	,081	132	,033	,983	132	,094
	Feminino	,145	31	,094	,958	31	,260

Group Statistics

Genero do individuo		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Stress	Masculino	137	27,85	3,970	,339
	Feminino	31	28,52	3,171	,570

Independent Samples Test

		Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference	
									Lower	Upper
Stress	Equal variances assumed	,767	,382	-,867	166	,387	-,662	,763	-2,169	,845
	Equal variances not assumed			-,999	53,556	,322	-,662	,663	-1,991	,667

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre o índice médio de stresse dos trabalhadores do sexo masculino e do sexo feminino.

Anexo IV - Comparação do índice médio de stresse entre os trabalhadores dos vários escalões etários

Teste Oneway-ANOVA

Objectivo: testar se o índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários grupos etários

Hipóteses a testar:

H₀: O índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os grupos etários (até 35 anos, 36 a 45 anos, 46 a 55 anos, mais de 55 anos).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de escalões etários cujo índice médio de stresse é diferente de um outro grupo populacional de escalões etários.

grupo_etario_reduzido		Tests of Normality					
		Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Stress	Até aos 35 anos	,121	69	,014	,977	69	,222
	Entre os 36 e os 45 anos	,066	40	,200	,987	40	,913
	Entre os 46 e os 55 anos	,151	46	,010	,953	46	,063
	Mais de 55 anos	,161	12	,200	,924	12	,319

Test of Homogeneity of Variances

Stress

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,338	3	163	,264

ANOVA

Stress

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	82,526	3	27,509	1,919	,129
Within Groups	2336,875	163	14,337		
Total	2419,401	166			

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre o índice médio de stresse dos trabalhadores dos vários escalões etários.

Anexo V - Comparação do índice médio de stresse entre os trabalhadores casados e solteiros

Teste t à igualdade de médias

Objectivo: testar se o índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores casados e solteiros

Hipóteses a testar:

H₀: O índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores casados e solteiros.

H₁: O índice médio de stresse não é igual nos grupos populacionais de trabalhadores casados e solteiros.

Tests of Normality

Estado Civil do individuo		Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Stress	casado	,082	92	,154	,987	92	,485
	solteiro	,142	49	,015	,934	49	,009
	outra situação	,211	22	,012	,887	22	,016

Group Statistics

Estado Civil do individuo		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Stress	casado	97	28,30	4,085	,415
	solteiro	49	27,92	2,936	,419

Independent Samples Test

		Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference	
									Lower	Upper
Stress	Equal variances assumed	5,238	,024	,580	144	,563	,381	,656	-,916	1,677
	Equal variances not assumed			,645	127,057	,520	,381	,590	-,787	1,548

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre o índice médio de stresse dos trabalhadores casados e solteiros.

Anexo VI - Comparação da distribuição do índice de stresse entre os trabalhadores dos vários estados civis

Teste Kruskal-Wallis

Objectivo: testar se a distribuição do índice de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários estados civis

Hipóteses a testar:

H₀: A distribuição do índice de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os estados civis (casados, solteiros, outros).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de estados civis cuja distribuição do índice de stresse é diferente de um outro grupo populacional de estados civis.

Ranks

Estado Civil do individuo		N	Mean Rank
Stress	casado	97	88,46
	solteiro	49	81,17
	outra situação	22	74,43
	Total	168	

Test Statistics

	Stress
Chi-square	1,832
df	2
Asymp. Sig.	,400

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre a distribuição do índice de stresse dos trabalhadores dos vários estados civis.

Anexo III - Comparação do índice médio de stresse entre os trabalhadores dos vários níveis de habilitações literárias

Teste Oneway-ANOVA

Objectivo: testar se o índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários níveis de habilitações literárias

Hipóteses a testar:

H₀: O índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os níveis de habilitações literárias (secundário, bacharelato/licenciatura, outro superior).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de níveis de habilitações literárias cujo índice médio de stresse é diferente de um outro grupo populacional de níveis de habilitações literárias.

Tests of Normality

Habilitações Literárias do individuo		Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Stress	Secundário	,133	46	,039	,954	46	,066
	Bacharelato/Licenciatura	,096	98	,027	,985	98	,356
	Outro Superior	,138	19	,200	,965	19	,665

Test of Homogeneity of Variances

Stress

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,106	2	165	,900

ANOVA

Stress

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	26,359	2	13,180	,895	,411
Within Groups	2429,546	165	14,725		
Total	2455,905	167			

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre o índice médio de stresse dos trabalhadores dos vários níveis de habilitações literárias.

Anexo IIIII - Comparação do índice médio de stresse entre os trabalhadores dos vários locais de trabalho

Teste Oneway-ANOVA

Objectivo: testar se o índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários locais de trabalho

Hipóteses a testar:

H₀: O índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os locais de trabalho (Lisboa, Porto, Faro, Funchal, Santa Maria, Outros).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de trabalhadores de locais de trabalho cujo índice médio de stresse é diferente de um outro grupo populacional de trabalhadores de locais de trabalho.

Local de Trabalho do individuo		Tests of Normality					
		Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Stress	Lisboa	,074	65	,200	,983	65	,537
	Porto	,113	14	,200	,966	14	,820
	Faro	,177	15	,200	,953	15	,567
	Funchal	,145	18	,200	,927	18	,171
	Santa Maria	,131	28	,200	,931	28	,067
	Outros	,147	28	,127	,946	28	,157

Test of Homogeneity of Variances

Stress

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,038	5	162	,397

ANOVA

Stress

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	129,609	5	25,922	1,805	,115
Within Groups	2326,296	162	14,360		
Total	2455,905	167			

Gestão do stresse e estratégias de coping

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre o índice médio de stresse dos trabalhadores dos vários locais de trabalho.

Anexo IX - Comparação do índice médio de stresse entre os trabalhadores das várias funções

Teste Oneway-ANOVA

Objectivo: testar se o índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores das várias funções

Hipóteses a testar:

H₀: O índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todas funções (chefe de sala, CTA, instrutor, supervisor operacional).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de trabalhadores de funções cujo índice médio de stresse é diferente de um outro grupo populacional de trabalhadores de funções.

Tests of Normality

Qualificação ou função que o indivíduo desempenha na	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Stress						
Chefe de sala	,175	9	,200	,964	9	,843
CTA	,090	119	,018	,981	119	,092
Instrutor	,267	10	,042	,881	10	,135
Supervisor operacional	,161	25	,095	,958	25	,372

Test of Homogeneity of Variances

Stress

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
5,418	3	160	,001

ANOVA

Stress

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	23,895	3	7,965	,528	,664
Within Groups	2414,081	160	15,088		
Total	2437,976	163			

Gestão do stresse e estratégias de coping

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre o índice médio de stresse dos trabalhadores das várias funções.

Anexo X - Comparação do índice médio de stresse entre os trabalhadores dos vários escalões de antiguidade na empresa

Teste Oneway-ANOVA

Objectivo: testar se o índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários escalões de antiguidade na empresa

Hipóteses a testar:

H₀: O índice médio de stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os escalões de antiguidade na empresa (menos de 5 anos, 5 a 10 anos, 11 a 15 anos, 16 a 20 anos, mais de 20 anos).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de trabalhadores de escalões de antiguidade na empresa cujo índice médio de stresse é diferente de um outro grupo populacional de trabalhadores de escalões de antiguidade na empresa.

Tests of Normality

Antiguidade na empresa do individuo		Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Stress	Há menos de 5 anos	,159	39	,014	,954	39	,110
	Entre os 5 e os 10 anos	,091	31	,200	,973	31	,610
	Entre os 11 e os 15 anos	,100	30	,200	,970	30	,545
	Entre os 16 e os 20 anos	,120	8	,200	,968	8	,879
	Há mais de 20 anos	,146	55	,005	,961	55	,068

Test of Homogeneity of Variances

Stress

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,073	4	163	,018

ANOVA

Stress

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	91,352	4	22,838	1,574	,184
Within Groups	2364,553	163	14,506		
Total	2455,905	167			

Gestão do stresse e estratégias de coping

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre o índice médio de stresse dos trabalhadores dos vários escalões de antiguidade na empresa.

Anexo XI– Comparação da distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores do sexo masculino e do sexo feminino

Teste de Mann-Whithney

Objectivo: testar se a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores do sexo masculino e feminino

Hipóteses a testar:

H₀: A distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores do sexo masculino e feminino.

H₁: A distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse não é igual nos grupos populacionais de trabalhadores do sexo masculino e feminino.

Gestão do stresse e estratégias de coping

Ranks

Genero do individuo		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Coping activo	Masculino	137	86,53	11855,00
	Feminino	31	75,52	2341,00
	Total	168		
Planear	Masculino	137	81,42	11155,00
	Feminino	31	98,10	3041,00
	Total	168		
Utilizar suporte instrumental	Masculino	137	80,69	11055,00
	Feminino	31	101,32	3141,00
	Total	168		
Utilizar suporte social emocional	Masculino	137	78,78	10793,00
	Feminino	31	109,77	3403,00
	Total	168		
Religião	Masculino	137	83,57	11448,50
	Feminino	31	88,63	2747,50
	Total	168		
Reinterpretação positiva	Masculino	137	84,32	11552,50
	Feminino	31	85,27	2643,50
	Total	168		
Auto-culpabilização	Masculino	137	80,87	11079,00
	Feminino	31	100,55	3117,00
	Total	168		
Aceitação	Masculino	137	84,45	11569,50
	Feminino	31	84,73	2626,50
	Total	168		
Expressão de sentimentos	Masculino	137	83,06	11379,00
	Feminino	31	90,87	2817,00
	Total	168		
Negação	Masculino	137	84,99	11643,00
	Feminino	31	82,35	2553,00
	Total	168		
Auto-distracção	Masculino	137	83,20	11398,00
	Feminino	31	90,26	2798,00
	Total	168		
Desinvestimento comportamental	Masculino	137	82,40	11289,00
	Feminino	31	93,77	2907,00
	Total	168		
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	Masculino	137	84,95	11638,50
	Feminino	31	82,50	2557,50
	Total	168		
Humor	Masculino	137	86,68	11875,00
	Feminino	31	74,87	2321,00
	Total	168		

Test Statistics

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Coping activo	1845,000	2341,000	-1,173	,241
Planear	1702,000	11155,000	-1,795	,073
Utilizar suporte instrumental	1602,000	11055,000	-2,205	,027
Utilizar suporte social emocional	1340,000	10793,000	-3,320	,001
Religião	1995,500	11448,500	-,610	,542
Reinterpretação positiva	2099,500	11552,500	-,101	,920
Auto-culpabilização	1626,000	11079,000	-2,126	,034
Aceitação	2116,500	11569,500	-,029	,976
Expressão de sentimentos	1926,000	11379,000	-,844	,398
Negação	2057,000	2553,000	-,338	,736
Auto-distracção	1945,000	11398,000	-,746	,455
Desinvestimento comportamental	1836,000	11289,000	-1,624	,104
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	2061,500	2557,500	-,513	,608
Humor	1825,000	2321,000	-1,285	,199

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas na distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores do sexo masculino e do sexo feminino.

Anexo IVII - Comparação da distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores dos vários escalões etários

Teste Kruskal-Wallis

Objectivo: testar se a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários grupos etários

Hipóteses a testar:

H₀: A distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários grupos etários (até 35 anos, 36 a 45 anos, 46 a 55 anos, mais de 55 anos).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de escalões etários cuja distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é diferente de um outro grupo populacional de escalões etários.

Ranks			
Grupo etário		N	Mean Rank
Coping activo	Até aos 35 anos	69	79,30
	Entre os 36 e os 45 anos	40	90,70
	Entre os 46 e os 55 anos	46	84,15
	Mais de 55 anos	12	88,13
	Total	167	
Planear	Até aos 35 anos	69	83,50
	Entre os 36 e os 45 anos	40	85,83
	Entre os 46 e os 55 anos	46	81,28
	Mais de 55 anos	12	91,21
	Total	167	
Utilizar suporte instrumental	Até aos 35 anos	69	91,54
	Entre os 36 e os 45 anos	40	85,15
	Entre os 46 e os 55 anos	46	72,54
	Mais de 55 anos	12	80,75
	Total	167	
Utilizar suporte social emocional	Até aos 35 anos	69	91,83
	Entre os 36 e os 45 anos	40	88,41
	Entre os 46 e os 55 anos	46	74,16
	Mais de 55 anos	12	61,96
	Total	167	
Religião	Até aos 35 anos	69	75,93
	Entre os 36 e os 45 anos	40	94,05
	Entre os 46 e os 55 anos	46	83,12
	Mais de 55 anos	12	100,29
	Total	167	
Reinterpretação positiva	Até aos 35 anos	69	76,38
	Entre os 36 e os 45 anos	40	89,25
	Entre os 46 e os 55 anos	46	91,21
	Mais de 55 anos	12	82,71
	Total	167	
Auto-culpabilização	Até aos 35 anos	69	88,23
	Entre os 36 e os 45 anos	40	82,50
	Entre os 46 e os 55 anos	46	79,92
	Mais de 55 anos	12	80,29
	Total	167	
Aceitação	Até aos 35 anos	69	83,42
	Entre os 36 e os 45 anos	40	78,53
	Entre os 46 e os 55 anos	46	90,95
	Mais de 55 anos	12	78,96
	Total	167	
Expressão de sentimentos	Até aos 35 anos	69	81,55
	Entre os 36 e os 45 anos	40	86,33
	Entre os 46 e os 55 anos	46	88,23
	Mais de 55 anos	12	74,13
	Total	167	
Negação	Até aos 35 anos	69	82,17
	Entre os 36 e os 45 anos	40	80,73
	Entre os 46 e os 55 anos	46	84,77
	Mais de 55 anos	12	102,46
	Total	167	
Auto-distração	Até aos 35 anos	69	92,25
	Entre os 36 e os 45 anos	40	83,16
	Entre os 46 e os 55 anos	46	75,42
	Mais de 55 anos	12	72,25
	Total	167	
Desinvestimento comportamental	Até aos 35 anos	69	84,14
	Entre os 36 e os 45 anos	40	90,08
	Entre os 46 e os 55 anos	46	77,86
	Mais de 55 anos	12	86,46
	Total	167	
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	Até aos 35 anos	69	84,17
	Entre os 36 e os 45 anos	40	83,30
	Entre os 46 e os 55 anos	46	86,17
	Mais de 55 anos	12	77,00
	Total	167	
Humor	Até aos 35 anos	69	85,07
	Entre os 36 e os 45 anos	40	84,03
	Entre os 46 e os 55 anos	46	84,68
	Mais de 55 anos	12	75,13
	Total	167	

Gestão do stresse e estratégias de coping

	Chi-square	df	Asymp. Sig.
Coping activo	1,598	3	,660
Planear	,516	3	,915
Utilizar suporte instrumental	4,630	3	,201
Utilizar suporte social emocional	7,014	3	,071
Religião	6,871	3	,076
Reinterpretação positiva	3,405	3	,333
Auto-culpabilização	1,054	3	,788
Aceitação	1,703	3	,636
Expressão de sentimentos	1,228	3	,746
Negação	3,134	3	,371
Auto-distracção	4,366	3	,225
Desinvestimento comportamental	2,671	3	,445
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	1,532	3	,675
Humor	,497	3	,920

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas na distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores dos vários escalões etários.

Anexo VII - Comparação da distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores dos vários estados civis

Teste Kruskal-Wallis

Objectivo: testar se a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários estados civis

Hipóteses a testar:

H₀: A distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os estados civis (casados, solteiros, outros).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de estados civis cuja distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é diferente de um outro grupo populacional de estados civis.

Gestão do stresse e estratégias de coping

Ranks

Estado Civil do indivíduo		N	Mean Rank
Coping activo	casado	97	90,34
	solteiro	49	79,64
	outra situação	22	69,57
	Total	168	
Planear	casado	97	86,54
	solteiro	49	86,91
	outra situação	22	70,16
	Total	168	
Utilizar suporte instrumental	casado	97	85,83
	solteiro	49	88,88
	outra situação	22	68,89
	Total	168	
Utilizar suporte social emocional	casado	97	84,28
	solteiro	49	88,16
	outra situação	22	77,32
	Total	168	
Religião	casado	97	91,98
	solteiro	49	75,99
	outra situação	22	70,48
	Total	168	
Reinterpretação positiva	casado	97	90,70
	solteiro	49	73,90
	outra situação	22	80,80
	Total	168	
Auto-culpabilização	casado	97	81,03
	solteiro	49	100,13
	outra situação	22	65,00
	Total	168	
Aceitação	casado	97	86,82
	solteiro	49	84,54
	outra situação	22	74,16
	Total	168	
Expressão de sentimentos	casado	97	86,86
	solteiro	49	81,49
	outra situação	22	80,80
	Total	168	
Negação	casado	97	84,62
	solteiro	49	83,94
	outra situação	22	85,23
	Total	168	
Auto-distracção	casado	97	84,34
	solteiro	49	90,73
	outra situação	22	71,34
	Total	168	
Desinvestimento comportamental	casado	97	82,27
	solteiro	49	90,92
	outra situação	22	80,05
	Total	168	
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	casado	97	84,02
	solteiro	49	87,18
	outra situação	22	80,66
	Total	168	
Humor	casado	97	83,65
	solteiro	49	81,86
	outra situação	22	94,14
	Total	168	

	Chi-square	df	Asymp. Sig.
Coping activo	4,199	2	,123
Planear	2,389	2	,303
Utilizar suporte instrumental	2,926	2	,232
Utilizar suporte social emocional	,816	2	,665
Religião	7,632	2	,022
Reinterpretação positiva	4,264	2	,119
Auto-culpabilização	9,928	2	,007
Aceitação	1,291	2	,524
Expressão de sentimentos	,594	2	,743
Negação	,019	2	,991
Auto-distracção	2,527	2	,283
Desinvestimento comportamental	2,371	2	,306
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	1,210	2	,546
Humor	1,151	2	,563

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Estado Civil do individuo		(J) Estado Civil do individuo		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
								Lower Bound	Upper Bound
Rank of C5 by EstadoCivil	casado	solteiro		24,00	3,58	,000	16,93	31,07	
		outra situação		37,50	4,82	,000	27,97	47,03	
		solteiro	casado	-24,00	3,58	,000	-31,07	-16,93	
	solteiro	casado		13,50	5,24	,011	3,15	23,85	
		outra situação	casado	-37,50	4,82	,000	-47,03	-27,97	
		solteiro	outra situação	-13,50	5,24	,011	-23,85	-3,15	
Rank of C7 by EstadoCivil	casado	solteiro		24,00	3,85	,000	16,40	31,60	
		outra situação		37,50	5,19	,000	27,26	47,74	
		solteiro	casado	-24,00	3,85	,000	-31,60	-16,40	
	solteiro	casado		13,50	5,64	,018	2,37	24,63	
		outra situação	casado	-37,50	5,19	,000	-47,74	-27,26	
		solteiro	outra situação	-13,50	5,64	,018	-24,63	-2,37	

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que se verificam diferenças estatisticamente significativas entre a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse de todos os estados civis.

Anexo XIV - Comparação da distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores dos vários níveis de habilitações literárias

Teste Kruskal-Wallis

Objectivo: testar se a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários níveis de habilitações literárias

Hipóteses a testar:

H₀: A distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os níveis de habilitações literárias (secundário, bacharelato/licenciatura, outro superior).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de níveis de habilitações literárias cuja distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é diferente de um outro grupo populacional de níveis de habilitações literárias.

Ranks

Habilitações Literárias do individuo		N	Mean Rank
Coping activo	Secundário	49	78,94
	Bacharelato/Licenciatura	100	86,25
	Outro Superior	19	89,63
	Total	168	
Planear	Secundário	49	80,77
	Bacharelato/Licenciatura	100	83,83
	Outro Superior	19	97,66
	Total	168	
Utilizar suporte instrumental	Secundário	49	78,86
	Bacharelato/Licenciatura	100	85,96
	Outro Superior	19	91,39
	Total	168	
Utilizar suporte social emocional	Secundário	49	78,37
	Bacharelato/Licenciatura	100	88,77
	Outro Superior	19	77,84
	Total	168	
Religião	Secundário	49	87,31
	Bacharelato/Licenciatura	100	83,95
	Outro Superior	19	80,18
	Total	168	
Reinterpretação positiva	Secundário	49	81,15
	Bacharelato/Licenciatura	100	88,23
	Outro Superior	19	73,53
	Total	168	
Auto-culpabilização	Secundário	49	81,94
	Bacharelato/Licenciatura	100	84,35
	Outro Superior	19	91,92
	Total	168	
Aceitação	Secundário	49	82,12
	Bacharelato/Licenciatura	100	86,70
	Outro Superior	19	79,08
	Total	168	
Expressão de sentimentos	Secundário	49	84,58
	Bacharelato/Licenciatura	100	85,09
	Outro Superior	19	81,21
	Total	168	
Negação	Secundário	49	91,20
	Bacharelato/Licenciatura	100	79,08
	Outro Superior	19	95,76
	Total	168	
Auto-distracção	Secundário	49	79,48
	Bacharelato/Licenciatura	100	87,89
	Outro Superior	19	79,61
	Total	168	
Desinvestimento comportamental	Secundário	49	77,67
	Bacharelato/Licenciatura	100	84,84
	Outro Superior	19	100,32
	Total	168	
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	Secundário	49	89,11
	Bacharelato/Licenciatura	100	81,99
	Outro Superior	19	85,82
	Total	168	
Humor	Secundário	49	74,04
	Bacharelato/Licenciatura	100	88,80
	Outro Superior	19	88,84
	Total	168	

Gestão do stresse e estratégias de coping

	Chi-square	df	Asymp. Sig.
Coping activo	1,040	2	,594
Planear	1,842	2	,398
Utilizar suporte instrumental	1,209	2	,546
Utilizar suporte social emocional	2,047	2	,359
Religião	,442	2	,802
Reinterpretação positiva	1,890	2	,389
Auto-culpabilização	,632	2	,729
Aceitação	,591	2	,744
Expressão de sentimentos	,111	2	,946
Negação	4,920	2	,085
Auto-distracção	1,255	2	,534
Desinvestimento comportamental	5,687	2	,058
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	2,947	2	,229
Humor	3,546	2	,170

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas na distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores dos vários níveis de habilitações literárias.

Anexo XV - Comparação da distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores dos vários locais de trabalho

Teste Kruskal-Wallis

Objectivo: testar se a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários locais de trabalho

Hipóteses a testar:

H₀: A distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os locais de trabalho (Lisboa, Porto, Faro, Funchal, Santa Maria, Outros).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de trabalhadores de locais de trabalho cuja distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é diferente de um outro grupo populacional de trabalhadores de locais de trabalho.

Gestão do stresse e estratégias de coping

Ranks			
Local de Trabalho do individuo	N	Mean Rank	
Coping activo	Lisboa	65	83,15
	Porto	14	96,36
	Faro	15	59,67
	Funchal	18	95,28
	Santa Maria	28	78,30
	Outros	28	94,29
	Total	168	
Planear	Lisboa	65	82,91
	Porto	14	88,54
	Faro	15	72,60
	Funchal	18	85,39
	Santa Maria	28	90,27
	Outros	28	86,21
	Total	168	
Utilizar suporte instrumental	Lisboa	65	84,25
	Porto	14	84,54
	Faro	15	72,70
	Funchal	18	75,44
	Santa Maria	28	99,89
	Outros	28	81,82
	Total	168	
Utilizar suporte social emocional	Lisboa	65	82,80
	Porto	14	78,61
	Faro	15	91,67
	Funchal	18	71,97
	Santa Maria	28	90,05
	Outros	28	90,05
	Total	168	
Religião	Lisboa	65	87,52
	Porto	14	90,36
	Faro	15	95,17
	Funchal	18	71,86
	Santa Maria	28	77,66
	Outros	28	83,82
	Total	168	
Reinterpretação positiva	Lisboa	65	85,08
	Porto	14	86,86
	Faro	15	85,00
	Funchal	18	67,67
	Santa Maria	28	90,88
	Outros	28	86,16
	Total	168	
Auto-culpabilização	Lisboa	65	89,04
	Porto	14	72,07
	Faro	15	83,00
	Funchal	18	79,06
	Santa Maria	28	85,02
	Outros	28	83,96
	Total	168	
Aceitação	Lisboa	65	88,45
	Porto	14	75,64
	Faro	15	71,73
	Funchal	18	98,28
	Santa Maria	28	77,27
	Outros	28	84,96
	Total	168	
Expressão de sentimentos	Lisboa	65	81,05
	Porto	14	106,68
	Faro	15	81,50
	Funchal	18	79,19
	Santa Maria	28	81,79
	Outros	28	89,16
	Total	168	
Negação	Lisboa	65	84,34
	Porto	14	64,64
	Faro	15	95,47
	Funchal	18	73,22
	Santa Maria	28	100,98
	Outros	28	79,70
	Total	168	

	Chi-square	df	Asymp. Sig.
Coping activo	7,701	5	,174
Planear	1,625	5	,898
Utilizar suporte instrumental	4,702	5	,453
Utilizar suporte social emocional	2,722	5	,743
Religião	4,003	5	,549
Reinterpretação positiva	2,871	5	,720
Auto-culpabilização	1,885	5	,865
Aceitação	4,239	5	,516
Expressão de sentimentos	4,213	5	,519
Negação	11,636	5	,040
Auto-distracção	5,472	5	,361
Desinvestimento comportamental	4,189	5	,523
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	6,113	5	,295
Humor	3,336	5	,648

Multiple Comparisons

Rank of C10 by Local_trabalho_recodificadoLSD

(I) Local de Trabalho do individuo		(J) Local de Trabalho do individuo		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Lisboa	Porto			25,50	3,12	,000	19,34	31,66
	Faro			25,00	3,03	,000	19,01	30,99
	Funchal			23,50	2,82	,000	17,93	29,07
	Santa Maria			18,50	2,39	,000	13,77	23,23
	Outros			18,50	2,39	,000	13,77	23,23
Porto	Lisboa			-25,50	3,12	,000	-31,66	-19,34
	Faro			-,50	3,94	,899	-8,27	7,27
	Funchal			-2,00	3,77	,597	-9,45	5,45
	Santa Maria			-7,00	3,47	,045	-13,85	-,15
Faro	Lisboa			-25,00	3,03	,000	-30,99	-19,01
	Porto			,50	3,94	,899	-7,27	8,27
	Funchal			-1,50	3,70	,686	-8,81	5,81
	Santa Maria			-6,50	3,39	,057	-13,19	,19
Funchal	Lisboa			-23,50	2,82	,000	-29,07	-17,93
	Porto			2,00	3,77	,597	-5,45	9,45
	Faro			1,50	3,70	,686	-5,81	8,81
	Santa Maria			-5,00	3,20	,120	-11,32	1,32
Santa Maria	Lisboa			-18,50	2,39	,000	-23,23	-13,77
	Porto			7,00	3,47	,045	,15	13,85
	Faro			6,50	3,39	,057	-,19	13,19
	Funchal			5,00	3,20	,120	-1,32	11,32
Outros	Lisboa			-,00	2,83	1,000	-5,59	5,59
	Porto			-18,50	2,39	,000	-23,23	-13,77
	Faro			7,00	3,47	,045	,15	13,85
	Santa Maria			6,50	3,39	,057	-,19	13,19

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que se verificam diferenças estatisticamente significativas na distribuição das estratégias de coping Negação para lidar com o stresse entre os trabalhadores de Lisboa e todos os restantes locais e entre os trabalhadores do Porto e Santa Maria e Porto e Outros locais.

Anexo VII - Comparação da distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores das várias funções

Teste Kruskal-Wallis

Objectivo: testar se a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores das várias funções

Hipóteses a testar:

H₀: A distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todas funções (chefe de sala, CTA, instrutor, supervisor operacional).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de trabalhadores de funções cuja distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é diferente de um outro grupo populacional de trabalhadores de funções.

Ranks			
Qualificação ou função que o indivíduo desempenha na empresa		N	Mean Rank
Coping activo	Chefe de sala	9	70,94
	CTA	120	84,43
	Instructor	10	66,30
	Supervisor operacional	25	83,90
	Total	164	
Planear	Chefe de sala	9	65,28
	CTA	120	83,88
	Instructor	10	83,90
	Supervisor operacional	25	81,54
	Total	164	
Utilizar suporte instrumental	Chefe de sala	9	60,39
	CTA	120	83,70
	Instructor	10	81,95
	Supervisor operacional	25	84,92
	Total	164	
Utilizar suporte social emocional	Chefe de sala	9	52,44
	CTA	120	83,84
	Instructor	10	84,20
	Supervisor operacional	25	86,20
	Total	164	
Religião	Chefe de sala	9	80,06
	CTA	120	84,86
	Instructor	10	74,85
	Supervisor operacional	25	75,12
	Total	164	
Reinterpretação positiva	Chefe de sala	9	73,44
	CTA	120	80,59
	Instructor	10	115,85
	Supervisor operacional	25	81,58
	Total	164	
Auto-culpabilização	Chefe de sala	9	65,22
	CTA	120	84,94
	Instructor	10	84,00
	Supervisor operacional	25	76,40
	Total	164	
Aceitação	Chefe de sala	9	74,89
	CTA	120	83,02
	Instructor	10	82,30
	Supervisor operacional	25	82,84
	Total	164	
Expressão de sentimentos	Chefe de sala	9	76,78
	CTA	120	81,02
	Instructor	10	102,20
	Supervisor operacional	25	83,78
	Total	164	
Negação	Chefe de sala	9	98,11
	CTA	120	82,14
	Instructor	10	65,00
	Supervisor operacional	25	85,60
	Total	164	
Auto-distração	Chefe de sala	9	78,89
	CTA	120	85,90
	Instructor	10	68,85
	Supervisor operacional	25	72,94
	Total	164	
Desinvestimento comportamental	Chefe de sala	9	89,56
	CTA	120	84,63
	Instructor	10	79,90
	Supervisor operacional	25	70,76
	Total	164	
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	Chefe de sala	9	75,00
	CTA	120	83,85
	Instructor	10	75,00
	Supervisor operacional	25	81,70
	Total	164	
Humor	Chefe de sala	9	82,39
	CTA	120	83,00
	Instructor	10	84,45
	Supervisor operacional	25	79,38
	Total	164	

Gestão do stresse e estratégias de coping

	Chi-square	df	Asymp. Sig.
Coping activo	2,031	3	,566
Planejar	1,412	3	,703
Utilizar suporte instrumental	2,243	3	,523
Utilizar suporte social emocional	4,171	3	,244
Religião	1,599	3	,660
Reinterpretação positiva	5,783	3	,123
Auto-culpabilização	2,107	3	,550
Aceitação	,262	3	,967
Expressão de sentimentos	2,173	3	,537
Negação	3,755	3	,289
Auto-distracção	2,624	3	,453
Desinvestimento comportamental	3,748	3	,290
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	2,315	3	,510
Humor	,154	3	,985

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas na distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores das várias funções.

Anexo VIII - Comparação da distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores dos vários escalões de antiguidade na empresa

Teste Kruskal-Wallis

Objectivo: testar se a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores dos vários escalões de antiguidade na empresa

Hipóteses a testar:

H₀: A distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é igual nos grupos populacionais de trabalhadores de todos os escalões de antiguidade na empresa (menos de 5 anos, 5 a 10 anos, 11 a 15 anos, 16 a 20 anos, mais de 20 anos).

H₁: Existe pelo menos um grupo populacional de trabalhadores de escalões de antiguidade na empresa cuja distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse é diferente de um outro grupo populacional de trabalhadores de escalões de antiguidade na empresa.

Gestão do stresse e estratégias de coping

Ranks			
Antiguidade na empresa do individuo		N	Mean Rank
Coping activo	Há menos de 5 anos	39	84,00
	Entre os 5 e os 10 anos	31	74,21
	Entre os 11 e os 15 anos	31	85,65
	Entre os 16 e os 20 anos	9	100,78
	Há mais de 20 anos	58	87,20
	Total	168	
Planear	Há menos de 5 anos	39	88,91
	Entre os 5 e os 10 anos	31	78,10
	Entre os 11 e os 15 anos	31	88,23
	Entre os 16 e os 20 anos	9	69,67
	Há mais de 20 anos	58	85,27
	Total	168	
Utilizar suporte instrumental	Há menos de 5 anos	39	93,51
	Entre os 5 e os 10 anos	31	91,53
	Entre os 11 e os 15 anos	31	89,97
	Entre os 16 e os 20 anos	9	87,44
	Há mais de 20 anos	58	71,30
	Total	168	
Utilizar suporte social emocional	Há menos de 5 anos	39	90,10
	Entre os 5 e os 10 anos	31	95,79
	Entre os 11 e os 15 anos	31	91,52
	Entre os 16 e os 20 anos	9	72,78
	Há mais de 20 anos	58	72,77
	Total	168	
Religião	Há menos de 5 anos	39	74,46
	Entre os 5 e os 10 anos	31	77,92
	Entre os 11 e os 15 anos	31	93,35
	Entre os 16 e os 20 anos	9	101,00
	Há mais de 20 anos	58	87,47
	Total	168	
Reinterpretação positiva	Há menos de 5 anos	39	72,51
	Entre os 5 e os 10 anos	31	88,50
	Entre os 11 e os 15 anos	31	78,15
	Entre os 16 e os 20 anos	9	100,00
	Há mais de 20 anos	58	91,41
	Total	168	
Auto-culpabilização	Há menos de 5 anos	39	94,68
	Entre os 5 e os 10 anos	31	78,68
	Entre os 11 e os 15 anos	31	86,11
	Entre os 16 e os 20 anos	9	109,22
	Há mais de 20 anos	58	76,07
	Total	168	
Aceitação	Há menos de 5 anos	39	84,03
	Entre os 5 e os 10 anos	31	86,65
	Entre os 11 e os 15 anos	31	73,47
	Entre os 16 e os 20 anos	9	68,61
	Há mais de 20 anos	58	92,03
	Total	168	
Expressão de sentimentos	Há menos de 5 anos	39	85,64
	Entre os 5 e os 10 anos	31	77,74
	Entre os 11 e os 15 anos	31	92,89
	Entre os 16 e os 20 anos	9	69,33
	Há mais de 20 anos	58	85,22
	Total	168	
Negação	Há menos de 5 anos	39	84,41
	Entre os 5 e os 10 anos	31	82,35
	Entre os 11 e os 15 anos	31	75,44
	Entre os 16 e os 20 anos	9	85,78
	Há mais de 20 anos	58	90,35
	Total	168	
Auto-distracção	Há menos de 5 anos	39	93,09
	Entre os 5 e os 10 anos	31	95,89
	Entre os 11 e os 15 anos	31	85,26
	Entre os 16 e os 20 anos	9	66,28
	Há mais de 20 anos	58	75,06
	Total	168	
Desinvestimento comportamental	Há menos de 5 anos	39	83,59
	Entre os 5 e os 10 anos	31	88,52
	Entre os 11 e os 15 anos	31	88,84
	Entre os 16 e os 20 anos	9	97,22

	Chi-square	df	Asymp. Sig.
Coping activo	2,751	4	,600
Planear	2,051	4	,726
Utilizar suporte instrumental	7,145	4	,128
Utilizar suporte social emocional	7,228	4	,124
Religião	6,121	4	,190
Reinterpretação positiva	5,495	4	,240
Auto-culpabilização	6,829	4	,145
Aceitação	4,258	4	,372
Expressão de sentimentos	2,655	4	,617
Negação	3,055	4	,549
Auto-distracção	6,661	4	,155
Desinvestimento comportamental	3,666	4	,453
Uso de substâncias (medicamentos/álcool)	2,109	4	,716
Humor	1,730	4	,785

Decisão: Com base nesta amostra e num nível de significância de 5%, conclui-se que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre a distribuição das estratégias de coping para lidar com o stresse entre os trabalhadores dos vários escalões de antiguidade na empresa.