

**FACULDADE DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA DE MOSSORÓ –
FACENE/RN
ESPECIALIZAÇÃO EM ENFERMAGEM EM SAÚDE E SEGURANÇA DO
TRABALHO**

EVA WILMA FERNANDES ROSENDO

**OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS INSTRUTORES DO PROERD: UMA
ABORDAGEM SOBRE A CONSTRUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DESTE
PROFISSIONAL**

**MOSSORÓ
2010**

EVA WILMA FERNANDES ROSENDO

**OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS INSTRUTORES DO PROERD: UMA
ABORDAGEM SOBRE A CONSTRUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DESTE
PROFISSIONAL**

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Especialização em Enfermagem em Saúde e Segurança do Trabalho, como exigência parcial para obtenção do grau de especialista.

ORIENTADORA: Patrícia Josefa Fernandes Beserra

**MOSSORÓ
2010**

R813d Roseno, Eva Wilma Fernandes.

Os desafios enfrentados pelos instrutores do PROERD :
uma abordagem sobre a construção da qualidade de vida deste
profissional / Eva Wilma Fernandes Roseno – Mossoró, 2010.
68 f.; il.

Trabalho monográfico (Pós-Graduação em Enfermagem em
Saúde e Segurança do Trabalhador) – Faculdade de
Enfermagem Nova Esperança de Mossoró – FACENE/RN.

Bibliografia: f. 62-64

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Estresse Ocupacional.
3. Segurança no Trabalho.

CDU 616.-083:614.8

EVA WILMA FERNANDES ROSENDO

**OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS INSTRUTORES DO PROERD: UMA
ABORDAGEM SOBRE A CONSTRUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DESTE
PROFISSIONAL**

Monografia apresentada pela Aluna Eva Wilma Fernandes Rosendo, do Curso de Especialização em Enfermagem em Saúde e Segurança do Trabalhador, tendo obtido o conceito de _____, conforme apreciação da Banca Examinadora.

Aprovado em: ____/____/2010

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Ms. Patrícia Josefa Fernandes Beserra
(Orientadora – FACENE/RN)

Prof^a. Esp. Joseline Pereira Lima
(Membro – FACENE/RN)

Prof^a. Ms. Ivone Ferreira Borges
(Membro – FACENE/RN)

**MOSSORÓ
2010**

Dedico esta monografia a **Deus**, o autor da minha vida, **aos meus pais**, pessoas que contribuíram para a realização desse sonho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, que me concedeu dar esse importante passo para a minha vida profissional.

Aos meus familiares, que sempre estiveram comigo, apoiando em todos os momentos.

A Capitã Margarida, responsável pelo PROERD no Estado do Rio Grande do Norte, que muito contribuiu para a realização desta pesquisa, pois me incentivou para sua concretização. E aos instrutores que responderam ao questionário de pesquisa, possibilitando assim, o término deste estudo.

A todos que fazem parte deste Curso Especialização em Enfermagem Saúde e Segurança no Trabalho, pela colaboração ao longo deste percurso, em especial, a minha orientadora, por sua valiosa contribuição e paciência.

A todos os amigos que fiz durante a minha trajetória acadêmica.

Morre lentamente quem não viaja, quem não lê, quem não ouve música, quem não encontra
graça em si mesmo...

Morre lentamente quem se torna escravo do hábito, repetindo todos os dias os mesmos
trajetos, quem não muda de marca, não arrisca vestir uma nova cor, quem não conversa
com quem não conhece ...

Morre lentamente quem não vira a mesa quando está infeliz com seu trabalho ou amor,
quem não arrisca o certo pelo incerto para ir atrás de um sonho, quem não permite, pelo
menos uma vez na vida, fugir dos conselhos sensatos...

Pablo Neruda

RESUMO

Analisa os desafios enfrentados pelos instrutores do Programa Educacional de Resistência às Drogas (PROERD), no que diz respeito a sua qualidade de vida para o trabalho. Sendo mais especificamente, busca conhecer o perfil dos instrutores, além de identificar os riscos de doenças ocupacionais na atividade destes profissionais e conhecer as pressões diretas e indiretas associadas à atividade laborativa, com intuito de elaborar estratégias preventivas para criar ou reforçar os fatores de proteção que influenciarão diretamente na redução ou desaparecimento dos riscos. Como metodologia, desenvolveu um estudo descritivo e exploratório, que contou com uma amostragem de 60 instrutores, que responderam a um questionário composto por perguntas abertas e fechadas, que foram analisadas quantitativa e qualitativamente. As análises mostraram que muitos dos instrutores sentem-se com um desgaste elevado, principalmente mental e, também físico à medida que alguns não realizam nenhum tipo de exercício, o que os deixam propensos a sentirem os sintomas que o estresse submete ao ser humano. Assim, recomenda-se que a instituição tenha um programa de qualidade de vida no trabalho para atender seus funcionários, programa este que pode ser apresentado como: apoio de um psicólogo, programas de ginástica laboral antes do início de suas atividades, palestras direcionadas a motivação e desenvolvimento, propiciando seu crescimento profissional na organização, é importante também adotar programas de incentivo.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Estresse Ocupacional. Segurança no Trabalho.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	11
2.1 IMPACTOS DA QUALIDADE DE VIDA NA PRODUTIVIDADE	14
2.2 CONCEITOS DE QVT	15
2.3 IMPLICAÇÕES DE SAÚDE FÍSICA E MENTAL NO PROCESSO DE QUALIDADE DE VIDA	16
2.3.1 Conceitos e evolução do estresse no ambiente de trabalho	16
2.4 CAUSAS E CONSEQUENCIAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL	21
2.4.1 Causas	21
2.4.2 Consequencias	23
2.4.2.1 Consequencias do estresse para o indivíduo.....	24
2.4.2.2 Consequencias do estresse para a organização.....	25
2.5 TRATAMENTO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO	26
2.6 O ESTRESSE DO PROFISSIONAL DA EDUCAÇÃO	27
2.6.1 A Síndrome de Burnout e os Professores	29
2.7 ADMINISTRAÇÃO DO ESTRESSE	32
2.8 MODELOS DE DIAGNÓSTICO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	37
2.9 PROERD: ASPECTOS HISTÓRICOS	42
3 METODOLOGIA	44
3.1 FONTE E TIPO DE PESQUISA	44
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	45
3.3 INSTRUMENTO PARA COLETA DOS DADOS.....	46
3.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	46
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	48
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
REFERÊNCIAS	62
APÊNDICES	65

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho tem proporcionado uma maior participação por parte dos funcionários, visando criar um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, no intuito de compreender as necessidades dos funcionários. Sendo assim nota-se que a qualidade de vida no trabalho tem como preocupação dois aspectos: o bem estar do trabalhador e a eficácia organizacional.

Davenport (2001) recorda que todo o trabalhador que ingressa numa organização traz consigo um complexo de expectativas e, quando parte delas estão satisfeitas, atitudes positivas são geradas.

Este tema vem ganhando a atenção dos pesquisadores, atualmente pelo fato de ser essencial em qualquer tipo de organização. Para que o indivíduo viva com qualidade é necessário um conjunto de elementos, tais como: motivação, ética e responsabilidade social, sem deixar de mencionar os aspectos relacionados com a ergonomia. Desta forma, empresa e funcionários saem ganhando, contribuindo para uma sociedade mais saudável.

É importante lembrar que a qualidade de vida não só envolve aspectos físicos, como também psicológicos. Dessa maneira, uma organização verdadeiramente preocupada com futuro deve procurar investir principalmente na formação dos seus colaboradores, dando-lhe oportunidade de participar das tomadas de decisões, e possibilidades de crescimento organizacional. Assim, contribuirá para que o funcionário sintam-se satisfeito e dê o melhor de si.

A qualidade de vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social. Portanto, é um fator de excelência pessoal e organizacional. Nesse sentido, o principal fator que influenciou na escolha do tema foi o alto grau de interesse por parte dos instrutores do Programa Educacional de Resistência às Drogas (PROERD) sobre o assunto.

A justificativa está no fato do PROERD ser um projeto social de cunho relevante, além da extensão na produção acadêmica do conhecimento na área. O trabalho será focalizado na abordagem da qualidade de vida dos instrutores do programa, por atuar numa atividade laborativa de vital importância, projetando-se

como educador social, sendo inegáveis seu empenho e abnegação na atuação direta da aplicação do programa.

O processo para tornar-se um instrutor passa por uma rigorosa seleção, este policial deverá enquadrar-se em diferentes aspectos, os quais deverão levá-lo a ser um constante pesquisador e estudioso do assunto.

Além disto, torna-se necessário destacar que este trabalho conta com aval da instituição para sua realização no que diz respeito ao acesso as informações junto aos colaboradores. Sua consecução oportunizará as relações teoria, práticas e futuras pesquisas a temática.

Assim, o presente estudo teve como objetivo geral analisar os desafios enfrentados pelos instrutores do Programa Educacional de Resistência às Drogas (PROERD), no que diz respeito a sua qualidade de vida para o trabalho.

E como objetivos específicos, visou conhecer o perfil dos instrutores, além de identificar os riscos de doenças ocupacionais na atividade destes profissionais, e conhecer as pressões diretas e indiretas associadas à atividade laborativa, com intuito de elaborar estratégias preventivas para criar ou reforçar os fatores de proteção que influenciarão diretamente na redução ou desaparecimento dos riscos.

2 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Antigamente, as empresas eram muito pequenas e consideradas geralmente negócios de família, em que um ou dois parentes cuidavam das atividades principais. A produção era denominada artesanal e rudimentar.

Braverman (1980, p. 61) diz que:

[...] essas primeiras oficinas eram simplesmente aglomerações de pequenas unidades de produção, refletindo pouca mudança quanto aos métodos tradicionais, de modo que o trabalho permanecia sob imediato controle dos produtores, nos quais escarnados o conhecimento adicional e as perícias de seus ofícios.

Em meados do século XVIII, várias mudanças ocorreram no cenário empresarial, favorecendo o aparecimento da *teoria administrativa* e consolidando o desenvolvimento do mundo. Com a criação das ferrovias e o desbravamento do território brasileiro, ocorreu um crescimento populacional e conseqüentemente uma abertura no mercado voltado para o consumo direto e transportes. As indústrias se modernizavam ampliando sua produção, vendas e distribuição de produtos.

Em meados do século XIX, foi iniciada por Frederick W. Taylor a primeira teoria da administração, denominada de Administração Científica, nome desenvolvido devido à tentativa de aplicação dos métodos da ciência aos problemas científicos, com a finalidade de alcançar maior eficiência industrial. (CHIAVENATO, 2000)

A filosofia proposta era a racionalização da produção, trazendo, como produtos finais, a produtividade e a motivação econômica do trabalhador. O trabalho, de acordo com Chiavenato (2000) era dividido em tarefas simples e previamente definidas e a utilização de mão-de-obra não específica passou a ser amplamente possível e viável.

Mesmo sem afetar a prática dos processos produtivos, o trabalhador passou a se motivar por preocupação e questionamento. A motivação econômica, a melhoria do ambiente de trabalho e a monotonia com a especialização, foram fatores que afetavam diretamente a vida do trabalhador. Segundo Rodrigues (1994, p. 30), “os valores introduzidos por Taylor aparentemente proporcionaram ao trabalhador, na

época, uma melhor QVT e serviram de base para o atual estudo do comportamento humano no trabalho”.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um modelo que surgiu na década de 50, na Inglaterra, a partir de estudos de Eric Trist e colaboradores, do Tavistock Institute, pretendendo analisar a relação indivíduo-trabalho-organização. Esses pesquisadores desenvolveram uma abordagem, sócio-técnica, da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele (RODRIGUES, 1994).

No entanto, só a partir da década de 60, conforme explica Limongi-França (2004) que houve um novo impulso nos movimentos de QVT, sendo desenvolvidas inúmeras pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho, enfocando aspectos da saúde e bem-estar geral dos trabalhadores.

O ano de 1974 caracterizou-se pelo início do desaceleramento dos estudos da QVT, causados pela crise energética ligada ao aumento do preço do petróleo e pela alta inflação que atingiram os países do ocidente, em particular os Estados Unidos, gerando um deslocamento da atenção das empresas para a luta pela sobrevivência, deixando os interesses dos empregados em segundo plano (VIEIRA, 1996).

Em 1979, a partir da constatação da diminuição do comprometimento desses empregados em relação ao seu trabalho, houve uma retomada do movimento da QVT. No Brasil, só a partir dos anos 80, estão sendo realizados alguns estudos, ainda muito influenciados pelos modelos estrangeiros. Dentre os pólos de desenvolvimento dessas pesquisas no país, destacam-se a Embrapa, em Brasília, e as Universidades Federais do Rio Grande do Sul e Minas Gerais. (VIEIRA, 1996)

Apesar dos inúmeros estudos, o conceito de QVT está longe da unanimidade. Esclarece Fernandes (1996), que os diversos conceitos de QVT voltam-se, geralmente, para três principais aspectos: a reestruturação do desenho dos cargos e novas formas de organizar o trabalho; a formação de equipes de trabalho semi-autônomas ou autogerenciadas; e a melhoria do meio ambiente organizacional.

A partir deste enfoque mais tradicional, alguns estudos, que se preocuparam em identificar os fatores determinantes da QVT, são considerados clássicos na literatura sobre o assunto.

Fernandes (1996, p. 43) relaciona QVT com atribuições do cargo ocupado pelo trabalhador dentro da organização, dando destaque para “nível de autonomia,

oportunidade para criatividade e reconhecimento pela realização do trabalho”, como formas de promoção do atendimento das necessidades pessoais.

A qualidade de vida no trabalho pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho. (LIMONGI-FRANÇA, 2004)

A experiência na qual puderam ser observados fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho foi a ocorrida em Hawthorne na Inglaterra, no ano de 1924, apesar de o seu foco não estar relacionado com esse tema, mas sim, em buscar quais as condições que implicavam em uma maior produtividade dos funcionários. (CHIAVENATO, 2000).

De forma indireta pode-se observar que, Fernandes (1996) explica que a valorização das condições de trabalho e a sensação de satisfação e participação por parte dos funcionários começaram a refletir o que mais tarde viria a ser uma estratégia para os modelos administrativos, que seria: a introdução da qualidade de vida no processo produtivo como fator propulsor de resultados.

Segundo Chiavenato (2000, p. 214) “a experiência ocorrida na cidade de Hawthorne serviu para demonstrar as primeiras observações da intervenção da qualidade de vida na produtividade”. A experiência demonstrada no caso Hawthorne (1932) despertou o estudo de diversos pensadores da época, que ao utilizarem fatores relacionados àquela experiência desenvolveram a teoria da escala de necessidades. A experiência citada, acima, ainda apresenta um caráter de amplitude de atuação e pouca especificidade de resultados, mas, serviu de referência para as pesquisas posteriores sobre o comportamento humano e seu relacionamento no ambiente de trabalho.

Segundo Rodrigues (1994, p.45), “a qualidade de vida teve o seu cume pelo vislumbre da administração, enquanto ciência, na década de 60, período em que o modismo americano se focalizava no trabalhador como instrumento produtivo”.

A abordagem teórica que foi desenvolvida para a humanização do trabalho, às condições adequadas para a sua realização e à possibilidade dos funcionários desenvolverem suas potencialidades através de suas atividades é denominada de QVT. Essa abordagem desenvolveu-se na década de 50, em cujo período foram propostos diversos modelos para o seu estudo e aplicação. (CHIAVENATO, 2000)

Davenport (2001) recorda que todo o trabalhador que ingressa numa organização traz consigo um complexo de expectativas e, quando parte delas são satisfeitas, atitudes positivas são geradas.

2.1 IMPACTOS DA QUALIDADE DE VIDA NA PRODUTIVIDADE

Atualmente, a preocupação com o indivíduo e sua capacidade produtiva tem conseguido atingir graus de interesses bem mais elevados que nas últimas duas décadas. Essa é a época do cruzamento entre tecnologia e a qualidade de vida. Era, em que os processos tecnológicos conduzidos pelo homem tendem a se tornar tão rápidas que o fluxo de informação força o organismo humano a superar as suas próprias limitações físicas e de raciocínio para suplantar a capacidade produtiva em detrimento da sua capacidade de produção.

Assim, os índices de acidentes e absenteísmo tendem a se manifestar de forma mais constante, igual ao que foi visto nas primeiras fases modernas da evolução industrial e na década de 70, quando uma considerável demanda na área de interesse do assunto, para os estudiosos americanos (RODRIGUES, 1994).

Pode-se, assim, concluir que a qualidade de vida no trabalho é a correlação entre o alcance dos interesses produtivos da empresa, sem denegrir o trabalho humano, e a produção, permitindo ao trabalhador o alcance também de seus interesses particulares possíveis, vislumbrando a perspectiva aproximada da teoria de Maslow. No momento atual é imperativo que as pessoas sejam tratadas a partir de uma realidade holística, considerando um ser intuitivo, emocional e racional, caracterizado por percepções, interesses e aspirações. (FERNANDES, 1996)

Walton (1973 apud RODRIGUES 1994, p.83) destaca que “[...] a qualidade de vida tem sido usada com crescente freqüência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”. Nesta linha faz-se necessário à implementação de ações que propiciem a QVT para constituir-se em uma prática voltada a consolidar de maneira mais afetiva o contrato psicológico nas organizações.

2.2 CONCEITOS DE QVT

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho pode ser agrupado em escolas de pensamento, como propõe Limongi-França. A Escola Socioeconômica fundamentaria a noção de QVT a partir dos princípios da denominada “terceira via” proposta por Guiddens (1980 apud LIMONGI-FRANÇA, 2004), que a partir dos dilemas da sociedade atual, surge uma preocupação sobre o desenvolvimento sustentável e o futuro das novas gerações, colocando em debate o processo de globalização, assim a QVT pela escola socioeconômica estaria fundamentada no desenvolvimento da cidadania, responsabilidade social, igualdade com liberdade, preservação ambiental e desenvolvimento sustentável.

A Escola Organizacional toma como referência o desenvolvimento da teoria das organizações desde Taylor aos autores atuais e propõe que a QVT refere-se a uma expansão dos conceitos e processos de qualidade e produtividade para o âmbito pessoal, a uma política de gestão calcada na valorização e capacitação das pessoas, a um trabalho de desenvolvimento de uma imagem corporativa positiva junto a sociedade, ao estabelecimento de riscos e desafio como fatores de motivação e comprometimento e a necessidade de um tempo livre para o desenvolvimento cultural, para o lazer e para o esporte.

Por fim, a Escola da Condição Humana no Trabalho toma como base para a QVT a visão tridimensional do ser humano como biopsicossocial, onde a dimensão biológica toma a referência do indivíduo orgânico, o corpo material, a dimensão psicológica refere-se às questões afetivas e cognitivas e a dimensão social refere-se as questões relativas ao meio ambiente social do indivíduo, estando estas três dimensões profundamente inter-relacionadas (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

A Qualidade de Vida é uma constante na existência do ser humano. A Qualidade de Vida evoluiu até os nossos dias através de quatro eras, dentro das quais a arte de se obter formas distintas, segundo Fernandes (1996): “a era da inspeção, dos destaques se deram por meio de ênfase na conformidade; A era do controle estatístico de qualidade, no gráfico de controle de processos; A era da garantia da qualidade, com o programa Zero Defeitos e a mais recente; A era da gestão da qualidade total, na mudança comportamental”.

2.3 IMPLICAÇÕES DE SAÚDE FÍSICA E MENTAL NO PROCESSO DE QUALIDADE DE VIDA

Para se diagnosticar a situação de uma empresa, do ponto de vista de promoção do suprimento das necessidades do trabalhador, é necessário oferecer condições físicas e estruturais, além de orientar, com relação à saúde e determinar os riscos inevitáveis aos quais os empregados estão expostos e, também, aferir os seus interesses e necessidades. “O sucesso do programa dependerá e muito de que seja delineado em função das necessidades” (LIMONGI-FRANÇA; ASSIS, 1995, p.45).

Diversos estudos mostram que o pleno estado de saúde é função de algumas grandes categorias de fatores: a biologia humana; a organização de assistência médica; o meio ambiente e o estilo de vida (RODRIGUES, 1997).

2.3.1 Conceitos e evolução do estresse no ambiente de trabalho

O estresse é um risco ocupacional, que atinge a todos dentro da organização em um âmbito geral, independente de sua atividade, diferente de outros riscos ocupacionais o qual enfrenta os profissionais em específicos. (FERNANDES, 1996)

Neste sentido, o mesmo, conforme explica Limongi-França (2004) pode estar associado a diversos tipos de trabalho e de profissionais, podendo, assim, prejudicar o desempenho do trabalhador, fazendo com que o mesmo tenha uma ação deficitária, tanto no que diz respeito a manutenção da saúde, quanto na desenvoltura e na forma de trabalho.

No entanto, não é fácil mensurar a existência do estresse no trabalho, por existir uma complexidade no fenômeno, à formulação de multiplicidade de conceitos, modelos de análise e interpretações que, levando-as à prova demonstram fragilidade de várias ordens. (RODRIGUES, 1997)

O estresse significa representativamente um conjunto universal onde as reações e os processos fisiológicos criados pelas exigências do ambiente, são designadas por ele como sendo agentes estressores (SELYE, 1956). Neste sentido, pode-se dizer que cada indivíduo corresponde ao estresse de uma maneira muito particular, pois cada um reage de acordo com seu organismo (fisiologia).

Assim, segundo os autores Aldwin, Coyne e Lazarus, (1981, p.19), o estresse psicológico “é uma relação particular ente a pessoa e o ambiente, que é avaliada pela pessoa como onerando ou excedendo seus recursos e colocando em risco o seu bem-estar”.

O conceito de *stress* foi desenvolvido a partir de diferentes perspectivas de pesquisas de diversos autores. Cooper *et al* (1996) propõem uma síntese em torno da questão do conceito de *stress* ocupacional na qual afirmam que os pesquisadores da área focalizam um dos três aspectos a seguir:

- a) *Stress* como variável dependente - uma resposta a um estímulo perturbador;
- b) *Stress* como variável independente - um estímulo externo;
- c) *Stress* como variável interveniente - uma abordagem interacionista que enfatiza a forma como os indivíduos percebem e reagem às situações.

A visão do *stress* como variável interveniente, como parte de um fenômeno dinâmico e de um processo complexo, é a que predomina nas pesquisas realizadas recentemente (COOPER *et al*, 1996), sendo, portanto, a adotada para fins deste estudo.

Segundo Moraes e Kilimnik (1994), o fenômeno do *stress* ocupacional pode ser avaliado em termos de, basicamente, quatro variáveis: fontes de pressão no trabalho; personalidade do indivíduo; “estratégias de combate” ao *stress* desenvolvidas pelas pessoas; e, sintomas físicos e mentais manifestos no processo. Para os autores, as duas primeiras variáveis afetam sensivelmente as duas últimas.

Com relação à primeira variável, fontes de pressão no trabalho, Cooper *et al* (1996) designam seis categorias de agentes estressores: os fatores intrínsecos ao trabalho; o papel do indivíduo na organização; os relacionamentos interpessoais; a satisfação do trabalhador em termos de carreira e perspectivas futuras; o clima e a estrutura organizacionais; e a interface casa - trabalho do indivíduo. Tais fontes de *stress* são mediadas pelas características individuais das pessoas e pelas “estratégias de combate” adotadas pelos indivíduos.

A personalidade do indivíduo também age sobre a possibilidade de aparecimento de sintomas físicos e mentais atribuídos ao *stress*. Em uma mesma situação, as pessoas podem agir de formas diferenciadas devido a características peculiares de suas personalidades. Neste sentido, Friedman e Rosenman (1974 apud COOPER ET AL, 1996) propuseram duas categorias de personalidade: Tipo A,

mais propensos ao *stress*, que compreende pessoas impacientes, apressadas, competitivas, ansiosas, perfeccionistas, que levam a vida em ritmo acelerado, e se sentem culpadas quando descansam ou relaxam; e Tipo B, referente a indivíduos que não sentem necessidade de impressionar terceiros, que são capazes de trabalhar sem agitação, relaxam sem sentimento de culpa, e não padecem de impaciência ou do senso de urgência, sendo assim, são menos propensos ao *stress*.

Outra característica de personalidade relevante é chamada de “*locus* de controle”. Ao desenvolver este conceito, Rooter (1966 apud COOPER ET AL, 1996) tentou avaliar a extensão do controle que os indivíduos julgavam ter sobre determinadas situações e sua reação a elas. Pessoas que possuem um *locus* de controle interno acreditam que têm domínio sobre o que acontece, e suas decisões e ações influenciam seus resultados pessoais, sendo, assim, menos susceptíveis ao *stress*. Em contraste, pessoas categorizadas como de *locus* de controle externo, mais propensas ao *stress*, visualizam uma pequena e restrita possibilidade de influência sobre os eventos que a atingem, constituindo, estes últimos, fatores determinantes da maior parte de seus resultados.

Como estratégias de defesa e/ou combate contra o *stress* entende-se um esforço cognitivo e comportamental do indivíduo na tentativa de gerenciar tanto o ambiente como as demandas internas e os conflitos que possam estar afetando-o (ALDWIN; COYNE; LAZARUS, 1981). As estratégias podem ser também compreendidas como tentativas ativas e/ou passivas do ser humano no sentido de responder, reduzir impactos ou mesmo eliminar ameaças (DEWE, 1992).

A avaliação do *stress* ocupacional deve, portanto, considerar os quatro aspectos mencionados. O levantamento e a análise desses fatores em conjunto possibilitam uma visão mais clara e ampla do fenômeno do *stress* nas organizações.

Em se tratando dos sintomas do estresse, o cérebro do indivíduo resgata algumas situações que podem ser consideradas como sendo intimidantes, e o organismo procura liberar uma série de reações e alterações que julgam-se como Síndrome Geral de Adaptação ao estresse. Dessa maneira, esta pode ocorrer através de três fases, que de acordo com Ballone (2002) são:

- Fase de Choque – pode ocorrer a mobilização do organismo para responder a situação ansiogênica. Identifica-se como um alerta geral, podendo levar o indivíduo a um abalo do estado de equilíbrio interno.

- Fase de Resistência – esta ocorre devido ao amontoado de tensão por tempo prolongado. Nesta fase, o corpo começa a acostumar-se aos estímulos intensificadores do estresse, entrando num estado de resistência ou de adaptação à exposição contínua, gerando uma diminuição na intensidade de enfrentamento dos mesmos.
- Fase de Esgotamento – esta fase acontece em último caso, quando o organismo não agüenta mais o acúmulo de energia; é atingida somente em circunstâncias mais graves.

Dessa maneira, o estresse corresponde às alterações fisiológicas necessárias a uma adaptação eficiente. A ansiedade patológica, que se constitui numa resposta inadequada as solicitações de adaptação, tanto no que diz respeito à duração quanto à intensidade, gera sintomas físicos e psíquicos para o organismo.

Já Lipp (2000), afirma que o modelo de estresse passou a ser quadrifásico, com a adição da fase de quase exaustão, recentemente descoberta. Ou seja:

- Fase de Alerta: é a fase positiva do estresse, quando ser humano automaticamente se prepara para uma ação. É caracterizada pela produção e ação da adrenalina. Que torna a pessoa mais atenta, mais forte e mais motivada.
- Fase de Resistência: se a fase de alerta é mantida por períodos muito prolongados, ou se novos estressores se acumulam, o organismo entra em ação para impedir o desgaste total de energia, entrando na fase de resistência, quando se resiste aos estressores e se tenta, inconscientemente, restabelecer o equilíbrio interior (chamado homeostase) que foi quebrado na fase de alerta. A produtividade cai dramaticamente. Caracteriza-se pela produção de cortisol. A vulnerabilidade da pessoa a vírus e bactérias se acentua.
- Fase de Quase Exaustão: (A fase recém descoberta), Quando a tensão excede o limite do gerenciável, a resistência física e emocional começa a se quebrar, ainda há momentos em que a pessoa consegue pensar lucidamente, tomar decisões, rir de piadas e trabalhar. Porém, tudo isto é feito com esforço e estes momentos de funcionamento normal se intercalam com momentos de desconforto. Há muita ansiedade nesta fase. A pessoa experimenta uma

gangorra emocional. O cortisol é produzido em maior quantidade e começa a ter efeito negativo de destruir as defesas imunológicas. Doenças começam a surgir.

- Fase de Exaustão: é a fase mais negativa do estresse, a patológica. É o momento em que um desequilíbrio interior muito grande ocorre. A pessoa entra em depressão, não consegue se concentrar ou trabalhar. Suas decisões, muitas vezes, são impensadas. Doenças graves podem ocorrer como: úlceras, pressão alta, psoríase e vitiligo.

Entretanto, o estresse pode ser benéfico em doses moderadas, se continuado, o organismo cansa em excesso, e a pessoa começa a se desgastar demais. Se o que causa o estresse desaparece, ou se conseguimos lidar com ele adequadamente, os sintomas também desaparecem. Porém, quando o estressor continua presente, aí nossas dificuldades começam a aparecer de fato.

Enfim, a reação do estresse tem por objetivo primordial a preservação da vida. O indivíduo nasce com a condição básica de lutar ou fugir ao perigo, o que vai ocorrer através da reação do estresse. Portanto, ficar estressado nem sempre é prejudicial, às vezes, é fundamental para que a pessoa continue viva.

As novas exigências impostas pela globalização da economia, em termos de elevação do desempenho, vêm ocasionando forte impacto no processo produtivo, no que diz respeito à relação mão-de-obra / produtividade, na medida que em decorrência dessa insegurança que permeia o ambiente de trabalho, o trabalhador, muitas vezes, passa a apresentar sintomas de estresse ocupacional, acarretando uma redução nos níveis de produtividade desejada.

Neste sentido, é oportuno colocar que o estresse ocupacional, segundo Aubert (1993) (*apud* MORAES, et al,1995, p. 43) diz que o

Processo de perturbação engendrado no indivíduo, pela mobilização excessiva de sua energia de adaptação para o enfrentamento de situações de seu ambiente profissional. Situações estas que ultrapassam a capacidade física ou psíquica do indivíduo.

Assim, o estresse ocupacional encontra-se diretamente relacionado a um dispêndio de energia superior à capacidade física e psíquica do indivíduo, causando-lhe sintomas negativos, os quais podem interferir em suas atividades laborais.

A tendência das organizações é tornar-se fonte de angústia e prazer. Este é um dos aspectos mais notáveis do seu poder, da sua capacidade de influenciar o inconsciente. Trata-se, portanto, de como cada um percebe os mecanismos que estão em operação e os papéis a assumir, para poder achar o seu lugar no sistema social, ou achar a lei que rege o funcionamento do conjunto (MOTTA, 1991).

Dessa maneira, o ambiente de trabalho nas empresas pode ser compreendido sob diversas óticas e perspectivas, entre elas a do ambiente físico, acústico ou térmico, o conforto ambiental com relação aos móveis e instrumentos de apoio ao trabalho, entre outros. A perspectiva para tratar sobre o ambiente de trabalho é considerar a visão dos trabalhadores e a realidade do ambiente de trabalho que afeta a percepção de quem realiza o trabalho.

2.4 CAUSAS E CONSEQUENCIAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

2.4.1 Causas

As fontes do estresse ocupacional podem ser muitas, as respostas ao individuo também não são poucas e podem ser observadas em três níveis, conforme explica Dubrin (2003):

- Nível fisiológico, destacam-se as alterações mais óbvias, como problemas cardíacos, distúrbios do sono, facilidade de contrair infecções.
- Nível emocional é marcado por sentimentos de decepção e frustração, que geralmente evoluem para uma condição de monotonia e saturação que pode se tornar intolerável.
- Nível comportamental, o aumento do consumo de álcool, tabaco e outras drogas lícitas e ilícitas, podem ocorrer com certa frequência. Outro traço comum da pessoa estressada é o comportamento passivo durante o tempo livre.

Na concepção de Camargo (2009, p. 86) o estresse é caracterizado como “síndrome do esgotamento profissional”, devido estar ligado à situações rotineiras estressantes que afetam principalmente o emocional do individuo. O estresse pode

ser sentido como desgaste físico e psicológico, proporcionando a falta de socialização com os demais indivíduos e sentimento de fracasso no trabalho, além de causar “insônia, fadiga, irritabilidade, angustias, tremores, tristeza, sintomas depressivos e ansiosos”.

O estresse, geralmente, é ocasionado como explica Pinheiro e França (2006), pelos seguintes situações: diante do exagero e da pressão feita sobre os subordinados, seja tanto física ou mentalmente, ou na forma de atividade que a pessoa desempenha, por meio do ritmo acelerado, ou dos conflitos gerados na equipe e/ou com os superiores, resultando em insatisfação, o que leva o indivíduo ao estresse. Ainda, segundo o autor, as condições a seguir são também importantes fatores causadores do estresse:

- a) Ambiente de trabalho: condições físicas inadequadas contribuem para aumentar o estresse (excesso de calor, ruídos, ventilação deficiente, pouca ou exagerada iluminação, ofuscamentos, gases tóxicos, cores irritantes etc.)
- b) Recursos operacionais: a escassez ou a ausência de incentivos e os exageros por parte dos chefes e supervisores, contribuem para o estresse. Incluem-se aqui também as questões salariais, os horários de trabalho, as horas extras e os turnos.
- c) Aspectos econômicos e sociais: os conflitos com colegas de trabalho, com a família e com os amigos influenciam fortemente a favor do estresse. Também a falta de dinheiro e as pressões exercidas pela sociedade de consumo são motivos de preocupação, que trazem aborrecimentos e levam ao estresse.

Para Carvalho e Serafim (2004) existem inúmeros fatores que causam o estresse, podendo se destacar:

- Baixa resistência à frustração: onde o indivíduo perde o controle e se aborrece facilmente;
- Competitividade: almejar algo similar à outra pessoa;
- Frequentes ameaças: o indivíduo torna-se passível de atitudes de recuo e isolamento;
- Frequente ansiedade: o indivíduo demonstra-se aflito, transparecendo sensação de perigo constante;
- Falta de tempo para si mesmo: deficiência na administração de seu tempo;

- Baixa estima: pessoas pessimistas, que não se valorizam;
- Estresse no final de carreira: quando o indivíduo não se sente psicologicamente disposto a lidar com o fim de carreira.
- Aumento do volume do trabalho: quando o excesso de trabalho compromete a resistência do indivíduo.
- Falta de controle da situação: dificuldade na interação com a equipe na busca pelo resultado desejado.
- Incompreensão da chefia: distribuição de tarefas mal administradas pelo gestor causando desconforto aos funcionários.
- Conflitos diários de trabalho: conflito de idéias e atos das pessoas.
- Função não adequada: adaptação forçada a uma função divergente do perfil do indivíduo.
- Ambiente desfavorável ao indivíduo: quando o ambiente não transmite valores de acordo com o grupo.

Sendo assim, verifica-se que é de acordo com a forma e nível que cada pessoa reage organicamente a todos esses transtornos, bem como a interpretação que se dá a uma situação é o que torna estressante, e essa interpretação é consequência da aprendizagem que ocorre durante toda a vida, formando uma personalidade sensível ou pré-disposta aos fatores estressores.

2.4.2 Consequencias

As consequências do estresse no trabalhador tem sido uma grande preocupação das organizações, uma vez que os indivíduos acabam se tornando cada vez mais frágeis e a organização abalada com suas consequências.

Segundo Goleman (1997) o desgaste físico e emocional aos quais as pessoas são submetidas nas relações com o ambiente de trabalho são fatores muito significativo na determinação de transtornos de saúde relacionados ao estresse, como é o caso das depressões, ansiedade, transtorno de pânico fobias e doenças psicogênicas.

Hitt, Miller, Collela (2007, p.208) conceituam as consequências do estresse da seguinte forma:

O estresse traz consequências para a organização assim como para os indivíduos, essas consequências decorrem dos efeitos causados sobre os indivíduos e incluem menor motivação, insatisfação e pior desempenho no trabalho, maior absenteísmo, maior rotatividade e mais baixa qualidade nas relações de trabalho.

Diante disso pode-se entender que o estresse ocasiona para o funcionário de uma organização um forte impacto emocional que provoca consequências que contribuem diretamente para o mau funcionamento das atividades laborais do indivíduo bem como relação interpessoal.

2.4.2.1 Consequencias do estresse para o indivíduo

De acordo com Robbins (1998), um indivíduo que esta passando por um alto nível de estresse pode desenvolver hipertensão, úlceras, irritabilidade, dificuldade em tomar decisões rotineiras, perda de apetite, propensão a acidentes e similares. Quando o estresse é vivenciado por um individuo alguns sintomas podem surgir, classificados em três categorias gerais, como explica Robbins (1998): sintomas fisiológicos, psicológicos e comportamentais.

- Sintomas fisiológicos: esses sintomas cria mudanças no metabolismo, aumenta os ritmos cardíacos e respiratórios, aumenta a pressão sanguínea, causa dores de cabeça e induz a ataques do coração.
- Sintomas psicológicos: o estresse relacionado ao trabalho pode causar insatisfação relacionada ao emprego, o indivíduo pode se mostrar alterado psicologicamente, como: tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio, esgotamento e procrastinação.
- Sintomas comportamentais: relacionam-se com mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, mudanças nos hábitos alimentares, aumento de consumo de cigarros ou álcool, fala rápida, inquietação e problema no sono.

As consequências individuais podem interagir de modo a causar problemas para as organizações.

2.4.2.2 Consequencias do estresse para a organização

Segundo Hitt, Miller e Colella (2007), o estresse traz consequências para as organizações, que decorrem dos efeitos causados sobre os indivíduos e incluem menor motivação, insatisfação, pior desempenho no trabalho, maior absenteísmo, maior rotatividade e menor qualidade nas relações de trabalho, maior rotatividade, baixa qualidade de relações de trabalho, insatisfação no trabalho, custos relacionados a tratamentos médicos e outros.

O trabalho ocupa uma grande parte de existência das pessoas, tanto em tempo, quanto na importância que lhe é atribuído, também é fonte de grandes satisfações e desafios, mas pode conter elementos potencialmente nocivos. Da parte do trabalhador, começam a haver atitudes negativas para com o seu local de trabalho (o funcionário pode, por exemplo, falar mal de sua empresa em outros ambientes), para com os colegas (brigas, discussões, falta de cooperação em tarefas conjuntas), para com o público (atender mal ao cliente) e também para si próprio (o trabalhador pode ter mais acidentes de trabalho por está desatento). (COOPER; STRAW, 2005).

Percebe-se, assim, que muitas vezes, as pessoas começam a questionar tudo, trabalham olhando para o relógio e, por fim, começam a se sentir entediadas e apáticas. Ocorre um quadro de fadiga e uma variedade de sintomas físicos e psicológicos. A persistência desse quadro pode acarretar sintomas depressivos.

Em se tratando da empresa, o rendimento da produção pode sofrer abalos. A qualidade dos atendimentos pode diminuir e, conseqüentemente, a quantidade de trabalho também. Além disso, a empresa pode passar a ter uma rotatividade grande de empregados, ou seja, os empregados não ficam efetivos na empresa; e os que ficam são apáticos e não produtivos. (COOPER; STRAW, 2005).

Dessa forma, considera-se, então que o estresse é uma mistura de fatores pessoais e ambientais, os quais, devem ser analisados através de medidas preventivas que envolvam tanto a pessoa, quanto a empresa.

No caso do indivíduo, “a prevenção começa por seu estilo de vida. Basicamente, o indivíduo se beneficiaria ao procurar manter uma atitude receptiva em sua vida” (COOPER; STRAW, 2005, p. 56). Ou seja, o indivíduo deve se dispor a enfrentar novas situações, a receber tarefas novas, a conviver com pessoas novas

no ambiente de trabalho e procurar conhecer novas formas de realizar a mesma tarefa sentindo menos pressão.

Já do ponto de vista da empresa “terá mais facilidade para manter seu quadro de funcionários por mais tempo e com mais gosto pelo trabalho, oferecendo condições adequadas a eles” (COOPER; STRAW, 2005, p. 18). Isso começa por uma organização que cultive positivamente a necessidade humana de atingir metas.

É preciso salientar que quando se fala em estímulo não se refere apenas a cargos e salários. Pode-se estimular a equipe de trabalho oferecendo-se benefícios diversos. Outro fator importante, é a relação receptiva entre chefias e subordinados, nas quais ambos sejam estimulados a lidar com o novo, a ouvir uns aos outros e aceitar suas críticas e sugestões. Poder expressar seu pensamento em um nível construtivo contribui para que o indivíduo se sinta como parte de um grupo. (CHIAVENATO, 1999).

Assim, constata-se que uma empresa que procura sempre estar em contato com as novidades em termos de funcionamento servirá de estímulo para que seu funcionário também deseje se atualizar e se reciclar.

2.5 TRATAMENTO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Uma vez que se constate o estabelecimento de uma situação de estresse em um ambiente de trabalho, a primeira coisa a fazer é identificar o que poderia estar originando este aumento de pressão.

No caso de a tensão estar relacionada ao comportamento individual, “é preciso que se identifiquem aqueles trabalhadores que estão mais afetados por problemas” (COOPER; STRAW, 2005, p. 22). Uma vez feito isso, esses funcionários devem ser ajudados, através do diálogo nos vários níveis (colegas, chefias, departamento de recursos humanos etc.), a identificar a origem de suas dificuldades. No entanto, algumas vezes pode ser que o funcionário que mostre dificuldades necessite de um atendimento por um especialista (CHIAVENATO, 1999). Em muitas ocasiões, os problemas podem estar ligados a dificuldades que as pessoas trazem ao longo de suas vidas, e que estão relacionadas à personalidade prévia do indivíduo. Quando isso acontece, deve-se procurar tratamento psicológico

especializado, que possa ajudá-lo no encaminhamento de soluções para as dificuldades enfrentadas.

Em se tratando da pressão, sob a qual os funcionários são submetidos, quando ela está ligada às condições de trabalho de um modo geral, é importante que se procure discutir entre os membros da empresa maneiras de minimizar o impacto dessas condições de trabalho, visando até se possível eliminá-la. Os sintomas mais freqüentes da pressão estão vinculados ao excesso de trabalho, a não delegação de funções, e ainda a baixa auto-estima promovida pela instituição; ela pode também estar vinculada ao tipo de emprego, como, por exemplo, os de alto risco, esses estão constantemente expostos a problemas. (LIPP, 2002)

Diante disto, Carvalho e Serafim (2004) afirmam que esses problemas podem ser oriundos de desgaste emocional, de alterações no organismo, de uma vida muito acelerada, tanto no social quanto no profissional, o que causa uma capacidade mental reduzida, principalmente para o trabalho, o que faz com que ocorra o desequilíbrio emocional e fisiológico.

De uma perspectiva psicológica, algumas evidências sugerem que a participação a programas de exercícios e atividade física podem contribuir para aumentar a auto-estima, e melhorar a percepção sobre as próprias capacidades pessoais e proporcionar um bem estar elevado.

As iniciativas visando promover a melhoria das condições trabalho e de vida e um maior controle do estresse são bastantes tímidas, comumente desenvolvidas a partir de visões mecanicistas, baseadas em projetos estranhos à realidade histórica, social e política.

Com base nas considerações expostas nesta seção, constata-se a necessidade de ampliar a pesquisa ao discorrer sobre o profissional da educação, item a seguir.

2.6 O ESTRESSE DO PROFISSIONAL DA EDUCAÇÃO

O profissional da educação tem como maior responsabilidade levar educação para seus alunos, são pessoas que trabalham e tomam as decisões solitariamente, lidam sozinhos com pressões internas da classe, mas sempre obedecem a ordens

de terceiros e sofrem um controle de trabalho muito rígido, tendo de responder a expectativas pré-concebidas. Tal ritmo ocupacional aos poucos vai submetendo o indivíduo ao estresse. (COOPER; STRAW, 2005)

Lipp (2002) associa a jornada de trabalho do professor, altamente estressante, quando aponta que este profissional trabalha horas excessivas dentro e fora da escola, tem a necessidade de ter mais de um emprego e conseqüente falta de tempo livre, assim esses componentes se apresentam como negativos para o professor e provocadores de estresse.

Na sala de aula o professor se depara com alunos com várias características pessoais distintas e oriundos de famílias cujo ambiente é muito variado em valores, clima, estrutura, relações interpessoais etc. Quando esses não estão adequadamente preparados para situações tão adversas acaba enfrentando uma situação de alta pressão. Assim, o estresse atinge níveis que tornam seu comportamento ainda mais inadequado à situação, se não for aprendido a controlar o estresse, o problema evolui para um quadro ainda mais negativo.

Nesta perspectiva, o profissional da educação pode-se por vezes se deparar com exigências que excedem as sua capacidade de resposta, proporcionando um processo lento e gradual de desgaste, o que pode ocasionar o estresse crônico, o qual é um dos sintomas da Síndrome de *Burnout*, ou seja, uma síndrome que tende atingir os profissionais mais motivados. (FERENHOF, 1996)

Esteve (1995) afirma em seus estudos que o professor sente falta de apoio no contexto social, pois a cada dia surgem novas exigências que provocam no professor um mal-estar docente. Os fatores de risco para o estresse do professor, dentre eles trabalho duro, pressão do tempo, indisciplina e ausência de motivação do estudante, situações conflitantes e condições precárias de ensino, dificultam o processo de ensino-aprendizagem.

O estresse ocupacional do educador conforme aponta Reinhold (2002) refere-se a uma síndrome de respostas a sentimentos negativos, que geralmente vem acompanhadas de mudanças fisiológicas e bioquímicas, potencialmente patogênicas, resultantes de aspectos do trabalho do professor e mediadas pela percepção de que as exigências profissionais constituem uma ameaça à sua auto-estima ou bem-estar.

Considerando a sala de aula um laboratório, o professor deve ser um pesquisador capaz de contribuir para que se conheça cada vez mais sobre o que

nela ocorre, seus personagens, o ensino-aprendizagem, as relações interpessoais, os materiais, a organização, a ergonomia entre outros. Dessa forma, o profissional da educação deve estar preparado para trabalhar com todos estes aspectos, estes pacotes de variáveis, usando estratégias comportamentais que evitem os efeitos negativos dos estressores que estão associados a esta variedade de situações. Precisa ter competência para pesquisar a realidade em que atua, avaliar cientificamente o impacto de sua ação e principalmente administrar o estresse resultante da sua atividade. (REINHOLD, 2002)

2.6.1 A Síndrome de Burnout e os Professores

O termo *Burnout* é uma composição de *burn* = queima e *out* = exterior, sugerindo assim que a pessoa com esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço. A expressão *burnout* em inglês, significa aquilo que deixou de funcionar por completa falta de energia, por ter sua energia totalmente esgotada, metaforicamente, aquilo que chegou ao seu limite máximo. (CODO, 1999)

A síndrome de *burnout*, de acordo com Codo (1999) é causada por circunstâncias relativas às atividades profissionais, ocasionando sintomas físicos, comportamentais, afetivos e cognitivos. Inicialmente foi observada em trabalhadores da área da saúde que desempenham uma função assistencial, caracterizada por um estado de atenção intenso e prolongado com pessoas em situação de necessidade e dependência. Com o passar do tempo, essa síndrome pôde ser identificada em outras profissões, entre elas a de professor, que tem sido apontado como uma das maiores vítimas do estresse profissional

O *burnout* em professores pode ser caracterizado por um estresse crônico produzido pelo contato com as demandas do ambiente educacional e suas problemáticas. Existem problemas que estão muito além da ação direta dos profissionais, principalmente onde há uma situação de degradação do sistema. Com isso o posicionamento dos alunos em sala de aula também contribui para um maior desgaste. Em muitos casos, a indisciplina é a grande responsável por uma eventual sensação de frustração e até a desmotivação do profissional da educação. (FERENHOF, 2003)

Esses profissionais possuem expectativas de atingir metas um tanto ou quanto irrealistas, pois pretendem não somente ensinar seus alunos, mas também ajudá-los a resolverem seus problemas pessoais (MASLACH, LEITER, 1999).

Para Maslach e Leiter (1999) a síndrome de *Burnout* é considerada uma doença ocupacional prevista na lei trabalhista que assegura o funcionário o direito de se afastar de sua atividade para recuperação dos sintomas.

Segundo Dejours (1992) no Brasil, o Decreto 3.048 de 6 de maio de 1999, que fala sobre agentes patogênicos causadores de doenças ocupacionais, a Síndrome de *Burnout* está classificada junto aos Transtornos Mentais e do Comportamento Relacionados com o trabalho, manifestando-se com a sensação de estar acabado. Neste caso a Síndrome de *Burnout* aparece como sinônimo de Síndrome de Esgotamento Profissional.

Segundo Maslach e Leiter (1999), a síndrome é constituída por três dimensões:

- Exaustão Emocional: Falta de energia, sentimento de esgotamento afetivo.
- Despersonalização: Estabelecimento de relações interpessoais de forma fria, caracterizando insensibilidade emocional.
- Baixa realização pessoal: Auto-avaliação negativa, falta de motivação para o trabalho.

Para Dejours (1992, p. 83) os principais sintomas da síndrome de *burnout* são:

- a) Esgotamento emocional, com diminuição e perda de recursos emocionais;
- b) Despersonalização ou desumanização, que consiste no desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade ou de cinismo para com outras pessoas no trabalho ou no serviço prestado;
- c) Sintomas físicos de estresse, tais como cansaço e mal estar geral;
- d) Manifestações emocionais do tipo: falta de realização pessoal, tendências a avaliar o próprio trabalho de forma negativa, vivências de insuficiência profissional, sentimentos de vazio, esgotamento, fracasso, impotência, baixa auto-estima;
- e) Frequente irritabilidade, inquietude, dificuldade para a concentração, baixa tolerância à frustração, comportamento paranoides ou agressivos para com os clientes, companheiros e para com a própria família;

- f) Manifestações físicas: Como qualquer tipo de estresse, a Síndrome de *Burnout* pode resultar em Transtornos Psicossomáticos. Estes, normalmente se referem à fadiga crônica, frequentes dores de cabeça, problemas com o sono, úlceras digestivas, hipertensão arterial, taquiarritmias, e outras desordens gastrintestinais, perda de peso, dores musculares e de coluna, alergias, etc;
- g) Manifestações comportamentais: probabilidade de condutas aditivas e evitativas, consumo aumentado de café, álcool, fármacos e drogas ilegais, absenteísmo, baixo rendimento pessoal, distanciamento afetivo dos clientes e companheiros como forma de proteção do ego, aborrecimento constante, atitude cínica, impaciência e irritabilidade, sentimento de onipotência, desorientação, incapacidade de concentração, sentimentos depressivos, frequentes conflitos interpessoais no ambiente de trabalho e dentro da própria família.

Ballone (2002) divide as manifestações do *burnout* em professores em sintomas individuais e profissionais, destacando, entretanto, que estas questões são de difíceis generalizações e descrições universais. Em geral, segundo o autor, os professores sentem-se emocional e fisicamente exaustos, estão frequentemente irritados, ansiosos, com raiva ou tristes.

Assim, nos aspectos profissionais, o professor pode apresentar prejuízos em seu planejamento de aula, tornando-se este menos frequente e cuidadoso. Apresenta ainda, perda de entusiasmo e criatividade, sentindo menos simpatia pelos alunos e menos otimismo quanto à avaliação de seu futuro. Pode também sentir-se facilmente frustrado pelos problemas ocorridos em sala de aula ou pela falta de progresso de seus alunos, desenvolvendo um grande distanciamento com relação a estes. (BALLONE, 2002)

Sentimentos de hostilidade em relação a administradores e familiares de alunos também são freqüentes, bem como o desenvolvimento de visão depreciativa com relação à profissão. O professor pode também mostrar-se autodepreciativo e arrependido de ingressar na profissão, fantasiando ou planejando seriamente abandoná-la. (MASLACH, LEITER, 1999)

Segundo Ferenhof (2003), os professores apresentam *burnout* quando gastam muito tempo de seu intervalo denegrindo alunos, reclamando da administração,

arrependendo-se de sua escolha profissional e planejando novas opções de trabalho.

Como a síndrome esta ligada diretamente ao ambiente de trabalho, as organizações podem criar soluções para favorecer um bom clima corporativo para amenizar o estresse, tratando como um problema coletivo e não individual.

2.7 ADMINISTRAÇÃO DO ESTRESSE

A administração do estresse pode não estar interessada quando os empregados passam por níveis baixos e moderados de estresse, esses níveis de estresse podem ser funcionais e levar a um desempenho melhor do empregado. Porém, segundo Robbins (1998), altos níveis de estresse, ou mesmo baixo níveis sustentados por longos períodos de tempo, podem levar à redução de desempenho do empregado, e dessa forma, exigem ação da administração.

O estresse não é falta de ter o que fazer, nem tão pouco loucura, o estresse é o que a pessoa sente, no corpo e na mente, quando a tensão do momento é muito grande. Do mesmo modo que cada ponte agüenta uma quantidade limitada de peso, o ser humano tem um limite a suportar. Quando a tensão é grande demais, a pessoa começa a desmoronar, como a ponte que cede quando um peso excessivo é colocado sobre ela. O corpo e a mente dão muitos sinais antes que a pessoa realmente venha a ter problemas sérios. Só quando o processo de estresse está mais adiantado é que as diferenças surgem, isso ocorre devido a fatores genéticos, isto é, algumas pessoas têm propensão à incidência de determinadas doenças e outras não. A partir de certo ponto, o estresse enfraquece o organismo, dando chances a doenças geneticamente determinadas, é por isso que, embora os sintomas sejam parecidos para todos, no início, quando o estresse está mais adiantado os sintomas podem diferir de acordo com a vulnerabilidade de cada um. O importante é aprender a ouvir o que o organismo diz e tomar as providências de acordo com as mensagens. (LIPP, 2002)

Assim, é necessário que as empresas se “apercebam do estado da sociedade atual, de modo a investir no bem estar e em melhores condições de trabalho, de modo a manter a saúde dos seus funcionários, assim como alteração dos métodos

de trabalho que proporcionem mais satisfação aos respectivos funcionários” (COOPER; STRAW, 2005, p. 80). Dessa maneira, os empregados alcançarão níveis mais elevados de produtividade, criatividade e diminuição do índice de acidentes de trabalho. Não só os funcionários ganharão com estas ações, mas a empresa também sairá beneficiada, uma vez que poderá haver aumento na produtividade dos empregados, aumentando assim, a da empresa.

A empresa precisa entender que o estresse é uma reação, com componentes físicos e emocionais, que o organismo tem frente a qualquer situação que represente um desafio maior, os seus sintomas, portanto, são reversíveis e a pessoa pode ficar inteiramente sã, se não chegar na última fase de estresse.

Numa perspectiva do indivíduo, existem ações que no cotidiano podem ser realizadas para administrar, ou pelo menos diminuir as hipóteses de ficar estressado, o estresse pode ser enfrentado de uma maneira mais saudável.

Para isso é necessário seguir algumas recomendações de acordo com Lipp (2002). Como:

- Alimentação: é importante repor as energias, vitaminas e nutrientes que serão utilizadas nos momentos de maior estresse;
- Relaxamento: quando o indivíduo está tenso precisa de alguns momentos de descanso, a fim de se recuperar do estresse;
- Prática de atividades físicas regularmente: através do exercício físico, o corpo libera uma substância chamada “beta endorfina”, que produz uma sensação de tranquilidade e de bem estar. Quando se estiver atravessando momentos difíceis o exercício físico, seja ele ginástica, pular corda, caminhar, dançar, etc., é uma boa solução, pela sensação de prazer e bem estar físico e mental;
- Estabilidade Emocional: é importante manter uma atitude positiva perante a vida, procurando sempre ver o lado bom das coisas, deve-se levar alguns momentos para refletir nas prioridades, naquilo que realmente se quer alcançar na vida;
- Procurar contato com a natureza sempre que possível;
- Procurar manter horários regulares de sono e alimentação: o organismo prepara-se para essas situações, e mudanças geram confusão no equilíbrio biológico;
- Evitar preocupação com acontecimentos que ainda não ocorreram;

- Tentar aprender algo com cada pessoa e situação;
- Resistir ao desejo de estar sempre certo;
- Esquecer as tarefas impossíveis;
- Qualidade de Vida: significa muito mais do que apenas viver, pois muitas pessoas, mesmo as bem sucedidas no trabalho, às vezes, têm uma qualidade de vida péssima, embora muito bem financeiramente, não usufruem boa qualidade de vida. Por qualidade de vida entende-se o viver como bom e compensador em pelo menos quatro áreas: social, afetiva, profissional e a que se refere à saúde.

Assim, segundo Lipp (2002, p. 50), “o viver bem se refere a ter uma vida bem equilibrada em todas as áreas, e uma das maneiras de conseguir uma boa qualidade de vida é através do controle adequado do estresse”.

Além disso, deve-se reservar um tempo para pensar sobre o que está deixando estressado, Isso pode estar associado a fatores externos, tais como trabalho, família, sociedade, etc. O estresse pode ser decorrente de fatores internos, tais como perspectivas imaginárias, perfeccionismo, atitudes e sentimentos negativos, comportamento irresponsável e hábitos de vida precários.

Outro ponto que merece ser destacado para o desenvolvimento da saúde mental de um funcionário é saber ouvi-lo, para Carvalho e Serafim (2004) a comunicação é necessária para que se possa compreender o colaborador e, que esse também compreenda a situação da empresa, onde os dois juntos poderão qualificar e atualizar as relações de trabalho, promovendo o desenvolvimento pessoal, procurando trabalhar a relação empresa / envelhecimento.

Segundo Hitt, Miller e Collela (2007), para introduzir práticas diferentes no ambiente de trabalho, faz-se necessária uma mudança organizacional planejada. O Instituto de Segurança Ocupacional dos EUA, sugere que as organizações que desejem evitar e administrar com sucesso o estresse no ambiente de trabalho deve seguir o processo de três etapas, sendo elas:

- Primeira etapa do processo é identificar o problema, as informações devem ser coletadas em todos os níveis de funcionários, representantes sindicalistas e gerentes. Os métodos de coleta de dados incluem grupos de discussão, entrevistas e enquetes. Dados objetivos sobre enfermidades, absenteísmo e rotatividade de pessoal devem também ser coletados, assim a organização

pode então analisar esses dados para determinar a extensão do estresse enfrentado pelos funcionários, as fontes desses estressores e meios razoáveis para tratar os problemas. O comitê para tratar do estresse, composto por representantes de grupos devem ser envolvidos nessa análise.

- Segunda etapa é elaborar e implantar um programa representados pelos grupos de funcionários envolvidos no projeto resultando na comunicação necessária sobre estresse e decidindo o que abordar em primeiro lugar.
- Terceira etapa é fazer avaliações que devem incluir resultados tanto de longo prazo (taxas de rotatividade, redução de custos, produtividade e indenizações relacionadas à saúde) quanto de curto prazo (tais como satisfação dos funcionários e suas percepções sobre estresse, saúde e condições de trabalho). A avaliação dos programas de prevenção de administração do estresse pode ajudar a garantir que eles terão continuidade.

Para Maslach e Leiter (1999), é de muita importância que a pessoa desempenhe um papel adequado e coerente com suas condições pessoais e profissionais, isso motiva e facilita um bom desempenho.

Portanto a administração do estresse deve ser feita considerando abordagens individuais e organizacionais.

Na empresa o empregado pode assumir responsabilidade pessoal para reduzir seu nível de estresse, para isso, o uso de estratégias individuais que se provaram eficazes, de acordo com Robbins (1998), incluem a implementação de técnicas de administração do tempo, o aumento de exercícios físicos, o treinamento de relaxamento e a expansão de rede de suporte pessoal.

Muitas pessoas administram seu tempo ineficientemente, as coisas que elas têm que realizar em qualquer dia ou semana não estão necessariamente além da possibilidade se elas administrarem seu tempo apropriadamente. O empregado bem-organizado, como o aluno bem-organizado, pode geralmente realizar duas vezes mais do que a pessoa mal-organizada. Assim, o entendimento e a utilização de princípios básicos de administração de tempo podem ajudar os indivíduos a lidar melhor com tensões criadas pelas exigências do trabalho.

Alguns dos princípios de administração de tempo, conforme explica Robbins (1998) são:

- Fazer listas diárias de atividades para serem realizadas;

- Priorizar atividades por ordem de importância e urgência;
- Programar atividades de acordo com as prioridades determinadas;
- Conhecer seu ciclo diário e lidar com as partes mais exigentes de seu trabalho durante a parte alta do seu ciclo, quando se está mais alerta e produtivo.

Outras práticas como, exercícios físicos não competitivos, ginástica aeróbica, caminhada, *jogging*, natação e andar de bicicleta a muitos são recomendados pelos médicos como uma maneira de lidar com níveis excessivos de estresse. Essas formas de exercícios físicos aumentam a capacidade do coração, diminuem o ritmo cardíaco em repouso, fornecem distração mental das pressões do trabalho e oferecem meios de “queimar a tensão.” As pessoas podem ensinar a si mesmas a reduzir a tensão através de técnicas de relaxamento como meditação, hipnose e *bio-feedback*. (LIPP, 2002)

O objetivo é alcançar um estado de relaxamento profundo, onde a pessoa se sinta fisicamente relaxada, um pouco destacada do ambiente imediato e desapegada de sensações corporais. Os médicos afirmam que quinze ou vinte minutos diários de relaxamento profundo soltam a tensão e proporcionam à pessoa um sentimento pronunciado de paz, mudanças significativas no ritmo cardíaco, pressão sangüínea e outros fatores fisiológicos resultam em estado de profundo relaxamento. (BALLONE, 2002)

Outros aspectos como ter amigos, família ou colegas de trabalho para conversar fornece uma saída quando os níveis de estresse se tornam excessivos. Assim, aumentar a rede de contatos pode ser um meio de reduzir a tensão reduzindo a probabilidade de que o estresse de trabalho pesado resulte em exaustão no trabalho. (LIPP, 1996)

Nesse sentido a implementação da qualidade de vida no trabalho (QVT) como ferramenta de gestão envolve melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho.

2.8 MODELOS DE DIAGNÓSTICO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Na literatura existem várias abordagens e autores que tratam do tema Qualidade de Vida no Trabalho. Dentre estas, cabe destacar as contribuições de Walton (1974), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979) e Davis e Werther (1983), as quais serão discutidas, para que se possa refletir quanto à importância que cada uma representa para o entendimento do assunto.

A abordagem de Fernandes (1996), que será utilizada como referencial para o desenvolvimento da presente pesquisa, será apresentada no próximo tópico, de forma mais detalhada.

Para Walton (1973 apud RODRIGUES, 1994) a expressão qualidade de vida no trabalho tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciadas pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

O autor contribui com alguns questionamentos importantes, que servem de diretrizes para a determinação de alguns critérios para a QVT e vê estas questões como centrais para a pesquisa de QVT nas organizações.

No campo conceitual, o trabalho de Walton (1975 apud RODRIGUES, 1994) forneceu um modelo de análise de experimentos importantes sobre qualidade de vida no trabalho com oito categorias conceituais como critérios de QVT, conforme pode ser visualizado no quadro a seguir.

Quadro 1 - Modelo de Walton

Dimensões	Fatores
1- Compensação justa e adequada	a- Renda adequada ao trabalho b- Eqüidade interna c- Eqüidade externa
2- Condição de trabalho	a- Jornada de trabalho b- Ambiente físico seguro e saudável
3- Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades	a- Autonomia b- Significado da tarefa c- Identidade da tarefa d- Variedade da habilidade e- Retroinformação
4- Oportunidade de crescimento e segurança	a- Possibilidade de carreira b- Crescimento profissional c- Segurança de emprego
5- Integração social no trabalho	a- Igualdade de oportunidade b- Relacionamento
6- Constitucionalismo	a- Respeito às leis e direitos trabalhistas b- Privacidade pessoal c- Liberdade de expressão d- Normas e rotinas
7- Trabalho e espaço total da vida	a- Papel balanceado do trabalho
8- Relevância social da vida no trabalho	a- Imagem da empresa

Fonte: Walton (1974 apud RODRIGUES, 1994).

Embora sejam desconhecidas a diversidade das preferências e as diferenças individuais relativas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade, os fatores apresentados no modelo são intervenientes, de modo geral, na qualidade de vida do trabalho.

Com relação à compensação adequada e justa, o autor entende que o trabalho, em primeira instância é um meio do indivíduo ganhar a vida. A honestidade da compensação pode ser localizada por vários prismas, por exemplo: pelas reações entre salário e fatores como experiência e responsabilidade, pela demanda de mão-de-obra ou pela média de compensação da comunidade questão.

Considerando as condições de segurança e saúde do trabalho são propostas algumas sugestões para o melhoramento desta dimensão. Horários razoáveis reforçados por um período normal de trabalho padronizado, condições físicas de trabalho e potencialmente destrutivo para o bem estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade (WALTON, 1975 apud RODRIGUES, 1994).

A categoria denominada de oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana representa a chance que deve ser oferecida ao trabalhador de praticar suas habilidades, desenvolver seus conhecimentos dentro da organização, possuir liberdade, identificar a importância do próprio trabalho para outras pessoas e receber feedback sobre suas atitudes e avaliações do trabalho. (FERNANDES, 1996)

A oportunidade de crescimento e segurança enfoca a avaliação das oportunidades de progredir em termos organizacionais ou de construir carreiras reconhecidas pelos membros da família ou associados, além da segurança no emprego. (RODRIGUES, 1994)

São estabelecidos, ainda, alguns pontos fundamentais para uma boa integração social no trabalho. Inicialmente, é considerada importante a ausência de preconceitos de cor, raça, sexo, religião, idade, nacionalidade, estilo de vida e aparência física. A ausência de estratificação e a modalidade social facilitam um senso de comunidade nas organizações. (RODRIGUES, 1994)

O constitucionalismo na organização do trabalho, diz respeito às normas trabalhistas, vistas por Walton como elementos-chaves para fornecer uma elevada qualidade de vida no trabalho.

O trabalho e o espaço total da vida é uma categoria que aborda o fato de que a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com a família. A relação entre o trabalho e o espaço total de vida deve ser vista através do conceito de equilíbrio.

E, por fim, a relevância social da vida do trabalho diz respeito à forma irresponsável como algumas organizações agem, fazendo com que um número crescente de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, afetando, assim a auto-estima do trabalhador. A satisfação do empregado e a auto-estima são derivadas deste aspecto do trabalho. (FERNANDES, 1996)

Segundo Limongi-França (2004, p. 26):

Teríamos um ponto ótimo para a produtividade que não seria no momento máximo de QVT, percebida pelo trabalhador, mas em sua ascendência. Diz a autora que a relação entre a qualidade de vida no trabalho e as curvas da produtividade variariam de um conjunto de trabalho para outro. Walton prevê que as mudanças das condições organizacionais ocorrerão num passo mais lento do que o aumento das expectativas, ele também prevê que esta situação trará uma maior alienação para o trabalhador e somente com uma reestruturação do trabalho, a qualidade de vida poderá ser

exaltada e as expectativas dos trabalhadores de todos os níveis poderão ser entendidas e satisfeitas.

Outro modelo que está entre os mais utilizados para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho é o modelo de Westley (1979 apud BURIGO, 1997). Este autor classifica e analisa quatro problemas que afetam diretamente a QTV: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico.

Os problemas políticos trariam como consequência a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação e o sociológico, a anomia.

A insegurança e a injustiça são provavelmente os problemas mais antigos. A concentração de poder, segundo o autor, seria a maior responsável pela insegurança, enquanto que a concentração dos lucros e a exploração dos trabalhadores seriam as responsáveis pela injustiça (WESTLEY, 1979 apud BURIGO, 1997, p. 34).

Como resposta aos problemas acima citados, surgiu o movimento socialista, com o objetivo de garantir ao trabalhador a segurança e a justiça. A fim de alcançar estes objetivos, os movimentos socialistas tentavam dar aos trabalhadores um poder crescente sobre as organizações de trabalho e um trabalho organizado, dirigido para uma maior distribuição dos lucros das organizações.

Para Davis e Werther (1983 apud RODRIGUES, 1994), a QVT é afetada por muitos fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto do cargo. Porém, é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador.

Cabe ressaltar que não seria possível afirmar que toda a insatisfação do empregado seja resolvida pela reformulação de cargos. Mesmo assim, os autores se dedicaram a analisar o conteúdo e a designação dos cargos.

O projeto de cargos é visto pelos autores em três níveis: organizacional, ambiental e comportamental.

No nível organizacional, a abordagem é feita principalmente levando em consideração a eficiência, a racionalização da produção é trabalhada, principalmente, a parte da especialização.

No nível ambiental dois aspectos são relacionados: a habilidade e disponibilidade de empregados. É imprescindível que a empresa conheça seus funcionários quanto às habilidades e competências, pois dessa forma não estará proporcionando ao colaborador um cargo muito elevado ou muito inferior à sua

capacidade (de modo a não lhe causar desmotivação no futuro); e, também as expectativas sociais que mudam conforme o tempo e espaço, sendo necessário uma pesquisa cautelosa (RODRIGUES, 1994).

O nível comportamental, o mais delicado para se trabalhar, é fundamental para o estudo de cargos, sendo dimensionado em alguns níveis: a autonomia seria a responsabilidade pelo trabalho; a variedade corresponderia ao uso de diferentes perícias e capacidades; a identidade da tarefa seria a possibilidade de fazer o todo da peça de trabalho e a retroinformação, a informação sobre o desempenho (DAVIS; WERTHER, 1983 apud RODRIGUES, 1994).

Davis & Wether (1983 apud RODRIGUES, 1994) apontam ainda que algumas barreiras à implantação podem erodir o sucesso de qualquer programa de qualidade de vida no trabalho.

Estas barreiras são compostas pelos próprios empregados, dirigentes ou sindicatos. Cada um destes grupos, usualmente, teme o efeito de uma mudança desconhecida. Mas, segundo os autores, é preciso vencer o desafio a fim de conseguir uma vida no trabalho de alta qualidade por meio de cargos produtivos e satisfatórios.

Considerando, por sua vez, o modelo apresentado por Hachman & Oldham (1975 apud BURIGO, 1997) entende-se que a positividade pessoal (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho) e os resultados do trabalho (alta qualidade no desempenho e baixo absenteísmo e rotatividade) são obtidos quando os três estados psicológicos: significação percebida, responsabilidade percebida e conhecimento dos resultados de trabalho, estão presentes numa determinada tarefa e apresentam um resultado positivo.

Estes estados são criados, segundo os autores, por cinco dimensões básicas do trabalho:

- Variedade de Habilidade (VH)
- Identidade de tarefa (IT)
- Significação da tarefa (ST)
- Autonomia (AT)
- “Feedback” (FB)

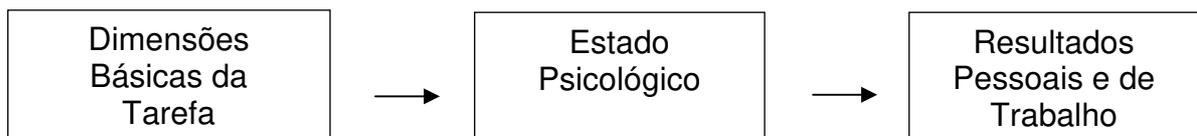
Os autores sugerem ainda a criação de um fator denominado Potencial Motivador, que seria uma medida de análise de um determinado trabalho em termos destas cinco dimensões:

$$PM = f (VH, IT, ST, AT, FB)$$

As três primeiras dimensões, variedade de habilidades, identidade da tarefa e significação da tarefa, segundo Hackman e Oldham (1975 apud BURIGO, 1997), contribuem para uma significação do emprego para o trabalhador.

A quarta dimensão, representada pela autonomia, leva o trabalhador a experimentar o crescimento da responsabilidade em seu trabalho, e a quinta dimensão traz ao trabalhador o conhecimento dos resultados de seu trabalho.

Figura 1 - O modelo completo de Hackman e Oldham



Fonte: Hackman e Oldham (1975 apud BURIGO, 1997)

2.9 PROERD: ASPECTOS HISTÓRICOS

O PROERD é um programa com caráter social preventivo, posto em prática pela Polícia Militar, junto aos alunos da 4ª série que encontram-se na faixa etária de 09 a 12 anos, através do esforço cooperativo entre Polícia Militar, Escola e família, oferecendo atividades educacionais em sala de aula, que inserem em nossas crianças a necessidade de desenvolver as suas potencialidades, ajudando a preparar para o futuro uma geração consciente do exercício de sua cidadania.

Tem por base, o projeto D. A. R. E. (Drug Abuse Resistance Education) criado em 1983 nos Estados Unidos, hoje é desenvolvido em 58 países e desde 2002 em todos os Estados do Brasil. O PROERD, chegou ao Brasil em 1992, através da PM do Rio de Janeiro, e no Estado de São Paulo em 1993, através da

Academia de Polícia Militar do Barro Branco de onde o programa expandiu-se para os demais Estados. (PROERD, 2010)

O programa possui 30 instrutores habilitados, distribuídos nos seguintes Municípios:

- Natal
- Macaíba
- Parnamirim
- São Gonçalo
- Currais Novos
- Cerro Corá
- Caicó
- Guamaré
- Acari
- São Tomé
- Ipanguaçu
- Parelhas
- Jardim do Seridó

Recebendo em junho de 2003 o Diploma do Mérito pela Valorização da Vida da Secretaria Nacional Antidrogas (SENAD).

3 METODOLOGIA

Diante do objetivo do estudo que foi analisar os desafios enfrentados pelos instrutores do PROERD, no que diz respeito a sua qualidade de vida para o trabalho a presente pesquisa realizará um processo de coleta de dados a partir dos seguintes aspectos: fontes, população, tipo de pesquisa, coleta e análise dos dados.

3.1 FONTE E TIPO DE PESQUISA

Nas fontes da pesquisa foram investigados materiais bibliográficos, através de autores que abordam a temática em estudo. Sendo assim, Gonçalves (2005, p. 59) salienta que a pesquisa bibliográfica é aquela “desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos [...]”. Continua e descreve que seu objetivo é “revisar a literatura existente e não repetir o tema de estudo ou experimentação” (p. 58).

Além disto, esta pesquisa também buscou informações primárias que são tidas como documentos de primeira mão, tais como: entrevistas, traduções orais e observações. E as informações secundárias também foram necessárias, como: artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses, livros, dados estatísticos, entre outros.

Quanto à sua classificação, a pesquisa foi do tipo descritiva e exploratória, visto que é bastante flexível em seu planejamento, e possibilita a consideração dos mais variados aspectos relativos ao tema estudado (GIL, 2008). Neste contexto, Roesch (2002) explica que a pesquisa descritiva não procura explicar alguma coisa ou mostrar relações causais [...] busca apenas a informação necessária para a ação, procurando associar os resultados obtidos.

Frente ao exposto, percebe-se que a pesquisa torna-se descritiva visto que será possível verificar como a organização funciona e como desempenha seu planejamento para o atendimento das necessidades dos colaboradores, aqui instrutores. E será exploratória, uma vez que procurará explorar como encontra-se o nível de satisfação destes em relação ao seu meio de trabalho.

A autora, também relaciona a pesquisa exploratória ao relatar que esta é utilizada no momento em que o pesquisador entra em contato com as fontes de coleta de dados, alcançado maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. (ROESCH, 2002)

Do ponto de vista técnico de pesquisa esta se define como sendo um levantamento. O qual é compreendido como uma:

interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado (GIL, 2008, p. 50).

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

No que diz respeito ao universo e amostra, percebe-se que o universo ou população-alvo “é o conjunto dos seres animados e inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum” e a amostra “é uma parcela convenientemente selecionada do universo [...] é um subconjunto do universo” (GONÇALVES, 2005, p. 118). Assim, o universo da pesquisa trata-se do número total de instrutores do PROERD, sendo a amostra uma parte deste total, correspondendo a aproximadamente 60 instrutores.

É importante também, salientar que a amostragem se deu de forma não-probabilística, a qual segundo Gonçalves (2005) são compostas por amostras acidentais ou intencionais, isto é, os elementos não são selecionados. Portanto, será composta pelos instrutores que se disponibilizarem a responder ao questionário de estudo.

Tal fato se dá devido a impossibilidade de entrevistar o total de instrutores, uma vez que alguns deles atuam no interior do Estado do RN, deixando inviável a aplicação da pesquisa.

Assim, o método de pesquisa utilizado neste trabalho envolveu uma etapa qualitativa para levantamento e identificação dos principais indicadores de qualidade de vida no trabalho para esses instrutores, e uma etapa quantitativa, englobando procedimentos de coleta e análises de dados.

3.3 INSTRUMENTO PARA COLETA DOS DADOS

Assim, quanto ao instrumento de coleta de dados, adotou-se o questionário, o qual de acordo com Roesch (2002, p.142), “é o instrumento mais utilizado em pesquisa quantitativa, principalmente em pesquisa de grande escala, como as que se propõem levantar a opinião política da população ou a preferência do consumidor”. E a qualitativa se demonstra por meio das questões abertas que encontram-se relacionadas no questionário.

No entanto, é relevante destacar que, anteriormente, a aplicação do questionário, foi necessária a realização de um pré-teste, o qual se delineou-se como fundamental para a finalização do questionário, uma vez que serviu como meio para embasar melhor as questões e, assim, procurar responder aos objetivos propostos pela pesquisa. Assim, Gonçalves (2005, p. 79) explica que o pré-teste funciona como uma “forma de obter informações que permitam medir o rendimento, a competência, a capacidade e/ou a conduta dos indivíduos”.

Sendo assim, o questionário utilizado nesta pesquisa foi construído com base nos objetivos do trabalho, visando responder a problemática colocada. Além disto, o mesmo encontra-se estruturado em duas partes, a primeira visa analisar questões de caracterização socioeconômica dos instrutores entrevistados relacionadas as variáveis, com: gênero, grau de instrução e renda familiar; e a segunda parte mostra as principais questões relacionada a temática.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

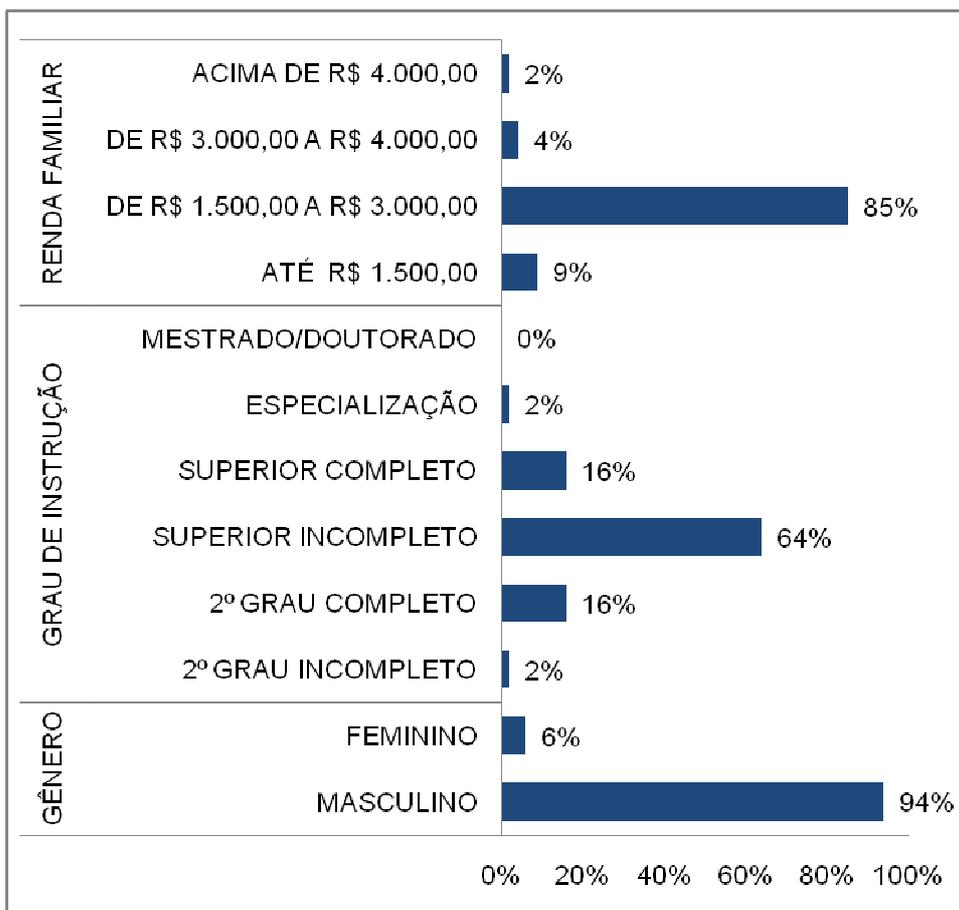
As análise se procedeu quantitativa e qualitativamente. Segundo Gil (2008, p. 51) a pesquisa do tipo quantitativa é aquela obtida por “dados mediante levantamento podem ser agrupados em tabelas possibilitando sua análise estatística”. Enquanto que a qualitativa foi baseada no referencial teórico levantado sobre a temática e, também, nas respostas abertas relacionadas pelos instrutores pesquisados.

Além disso, é relevante mencionar que a pesquisa se desenvolveu com os instrutores do PROERD, que atuam em todo o Estado do Rio Grande do Norte. Outro aspecto relevante diz respeito aos custos financeiros para a realização da pesquisa, o qual não houve custos com deslocamento da pesquisadora, os custos foram com digitações, normas da ABNT, cópias e impressões, como também, postagem das monografias para apreciação dos membros e orientadora.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

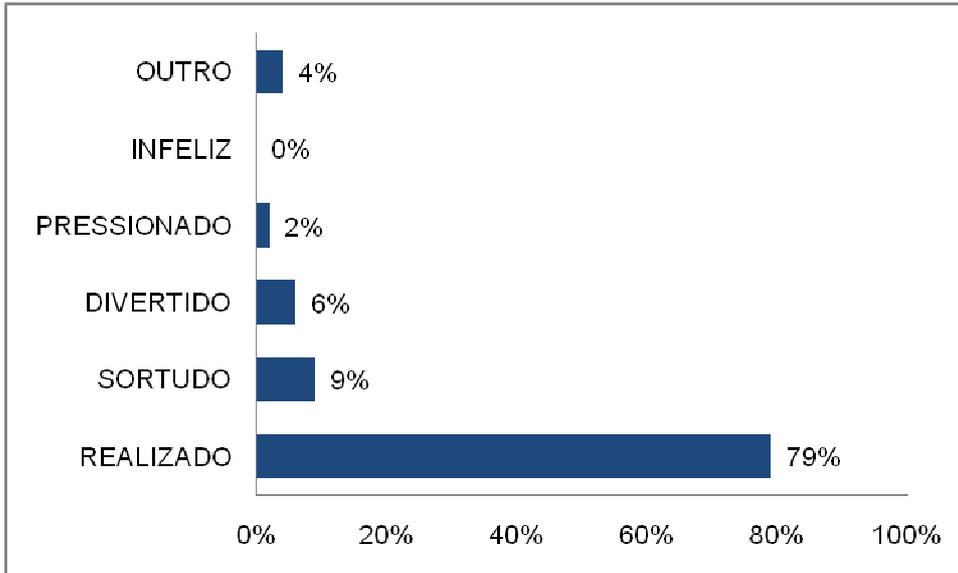
Este capítulo tem como objetivo expor os dados coletados na pesquisa realizada junto aos Instrutores do PROERD, com o objetivo de analisar os desafios enfrentados, no que diz respeito a sua qualidade de vida para o trabalho. Sendo assim, inicia-se apresentando o perfil dos instrutores, o qual é relevante para pesquisa, pois como trata-se de um ambiente escolar, tais dados são imprescindíveis para compreender quem é esse profissional militar que enfrenta as condições de professor.

Assim, o gráfico 1 apresenta que a maioria deles é do gênero masculino (94%), possuem o nível superior incompleto (64%), e têm renda familiar entre R\$ 1.500,00 à R\$ 3.000,00 reais (85%) do total de entrevistados.



Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

Gráfico 1: Perfil dos Instrutores do PROERD



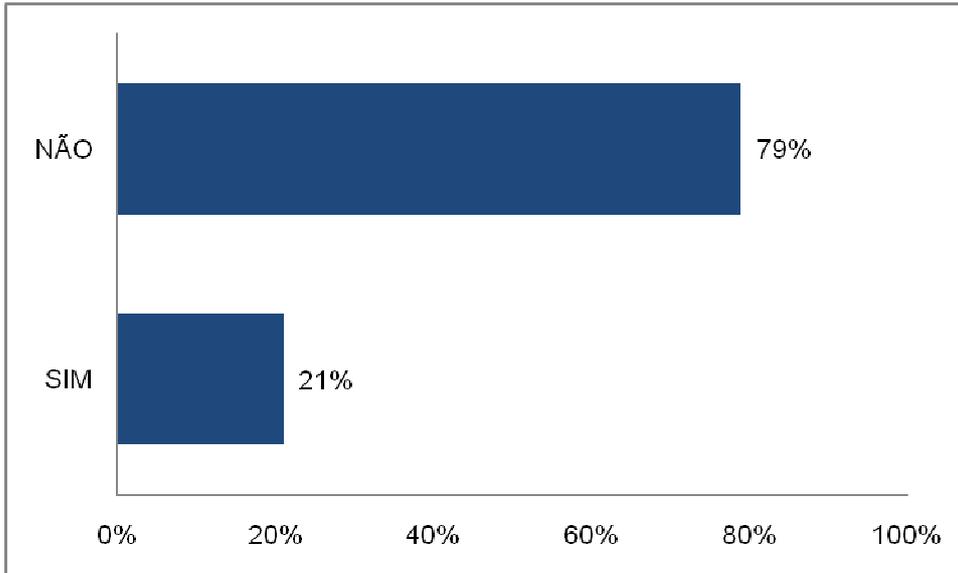
Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

Gráfico 2: Sentimento dos Instrutores do PROERD na Função

O gráfico 2 mostra os dados referentes ao sentimento dos instrutores ao desempenhar essa função no PROERD, verificando-se que a maioria deles (79%) mostram-se realizados com a escolha, seguidos de 9% que dizem ser sortudos, 6% afirmaram que é divertida essa função e apenas 2% demonstrou encontrar-se pressionado.

Esses dados são importantes para a pesquisa, uma vez que através deles será demonstrada a motivação e entusiasmo com a função exercida, possibilitando compreender o grau de insatisfação dos mesmos, o qual pode-se constatar que é muito pequeno esse número, devido apenas 2% do total apresentar tal fato.

Complementando essa análise perguntou-se aos instrutores os motivos que os levaram a escolher esta profissão, verificando-se que a maioria deles afirmou devido a estabilidade que a função proporciona, além disto, constatou-se a identificação com o trabalho, a vontade de ser militar; outros afirmaram que trata-se de vocação, a vontade de desenvolver um trabalho para a comunidade, de trabalhar com crianças, além da possibilidade de ser professor e de ajudar a família.



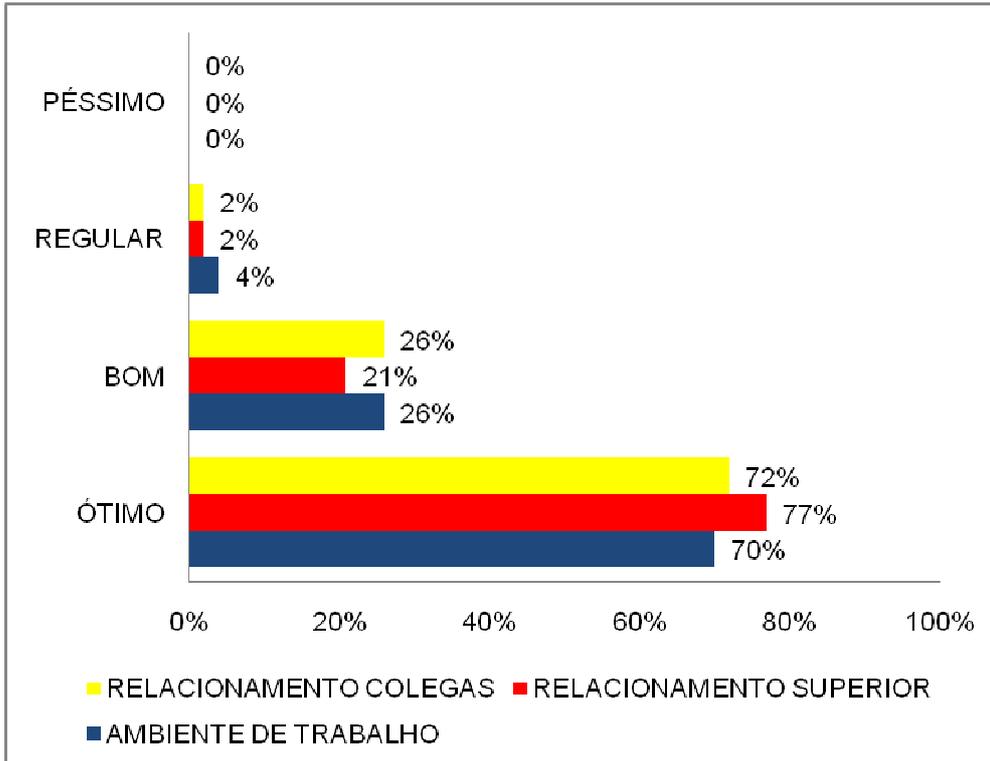
Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

Gráfico 3: Mudança de Profissão

Dando continuidade a pesquisa, os entrevistados foram questionados sobre a possibilidade de mudar de profissão, sendo que 79% do total afirmou que não têm essa pretensão. Dentre os motivos para isto afirmaram que estão satisfeitos com a função, além de ter estabilidade e procuram a ascensão funcional dentro da instituição, promovendo ações que possibilitem seu crescimento pessoal e profissional.

Enquanto que 21% disseram que têm vontade de mudar, apresentando que têm vontade de trabalhar no Poder Judiciário ou na Polícia Federal, ou ainda, como professor universitário, achando que se identificam mais nesta área de atuação, como pode-se verificar no Gráfico 3.

Diante do resultado, percebe-se que a maioria dos instrutores não têm vontade de mudar de profissão encontrando-se satisfeitos com o trabalho desenvolvido, sabem que as dificuldades são muitas, mas isto ocorre em todas as profissões e com perseverança, motivação e entusiasmo são superadas.



Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

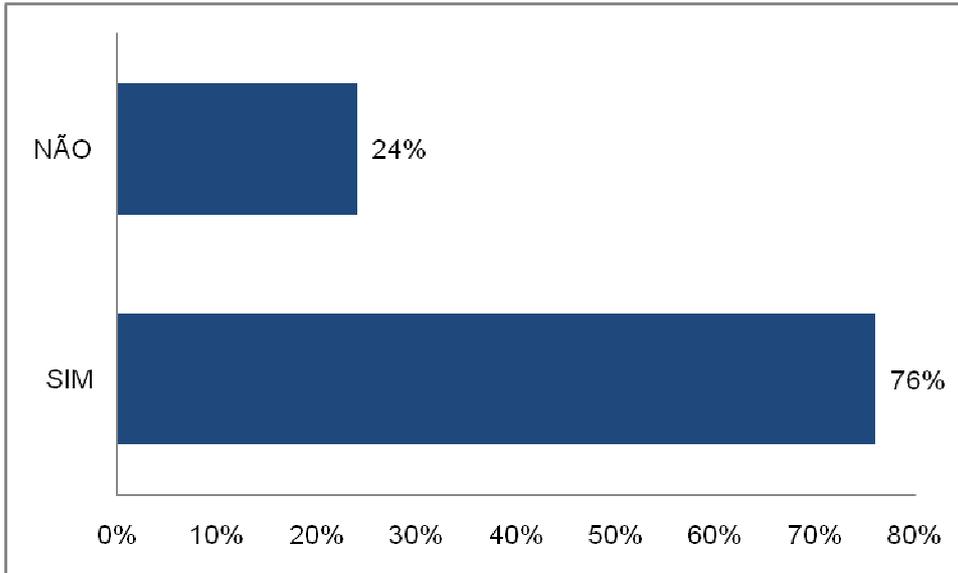
Gráfico 4: Relacionamento no Ambiente de Trabalho

Os dados do gráfico 4 apresenta o resultado referente ao ambiente de trabalho dos instrutores, como também seu relacionamento com os colegas e superiores, tais dados são relevantes para a pesquisa, pois através se poderá identificar os riscos de doenças ocupacionais na atividade, além de se conhecer as pressões diretas e indiretas associadas à atividade laborativa.

Sendo assim, constata-se que 70% dos entrevistados consideram o ambiente de trabalho ótimo, e 26% disseram que é bom. No que diz respeito ao relacionamento com o superior, 77% consideram como ótimo e 21% afirmam que é bom. Já em relação ao relacionamento com os colegas, 72% acham ótimo e 26% disseram que é bom.

Diante disto, nota-se que os entrevistados estão satisfeitos com o relacionamento com os superiores e colegas, portanto, é considerado como um ponto positivo para o desenvolvimento eficaz das atividades e a diminuição das pressões diretas e indiretas.

No entanto, torna-se relevante mencionar os 4% que afirmaram que o ambiente de trabalho é considerado como regular, o que pode causar riscos de doenças.



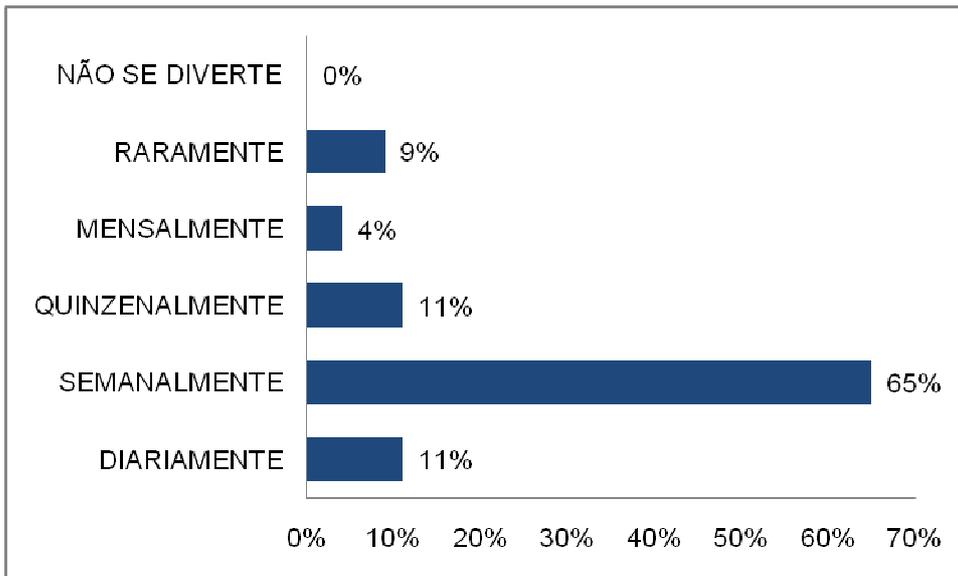
Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

Gráfico 5: Prática de Atividade Física

Conforme a exposição dos dados do gráfico 5, nota-se que a maioria dos entrevistados afirmaram fazer algum tipo de atividade física com frequência, dentre as quais destacaram futebol, corrida, musculação, caminhada, natação, volei e artes marciais, sendo em média de duas à três vezes por semana, com explicou 76% os instrutores.

Para os que afirmaram não fazer atividade física (24%), tal fato acontece devido a problemas com as articulações, além da falta de motivação e disposição, outros disseram que o tempo não propicia o desenvolvimento da prática esportiva, e outros ainda, afirmaram que têm obesidade e não encontram-se preparados para o exercício.

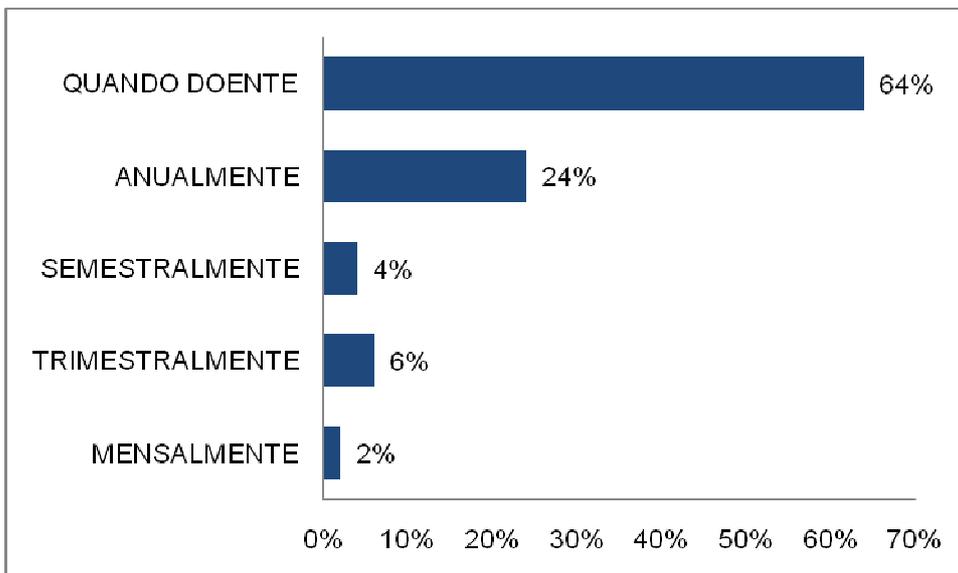
Diante dos dados, verifica-se que os instrutores têm uma preocupação em manter-se saudáveis e a prática esportiva é importante para que isto aconteça com maior probabilidade.



Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

Gráfico 6: Freqüência da Diversão

Os dados do gráfico 6 mostram que 65% dos instrutores entrevistados procuram se divertir semanalmente, já 11% disseram que se divertem diariamente, outros 11% afirmaram ser quinzenalmente e 4% disse ser mensalmente. Enquanto 9% explicou que raramente se diverte e nenhum dos entrevistados se diverte.

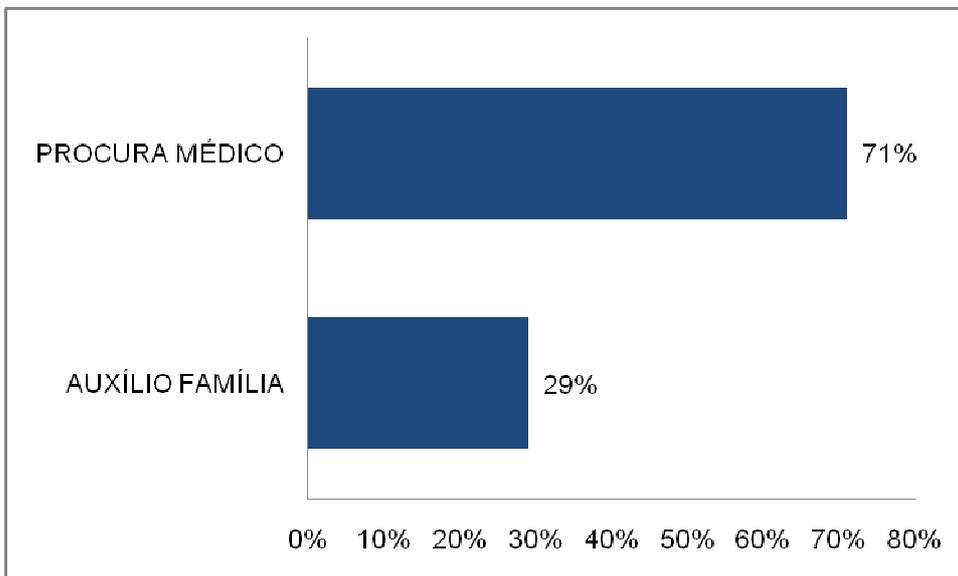


Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

Gráfico 7: Freqüência de Exames Médicos

No que diz respeito a freqüência com que realiza exames médicos, 64% dos entrevistados disse que os faz somente quando esta doente, já 24% disseram que fazem anualmente, 6% fazem trimestralmente, 4% semestralmente e 2% afirmou fazer exames mensalmente, como mostra o gráfico 7.

Com base no exposto, nota-se que a maioria dos entrevistados não têm o hábito de procurar o médico para realização de exames preventivos, o que é um dado negativo, uma vez que o estresse pode encontra-se presente, prejudicando a sua qualidade de vida, o desenvolvimento das atividades diárias, não apenas no trabalho, mas em sua residência e no convívio familiar.

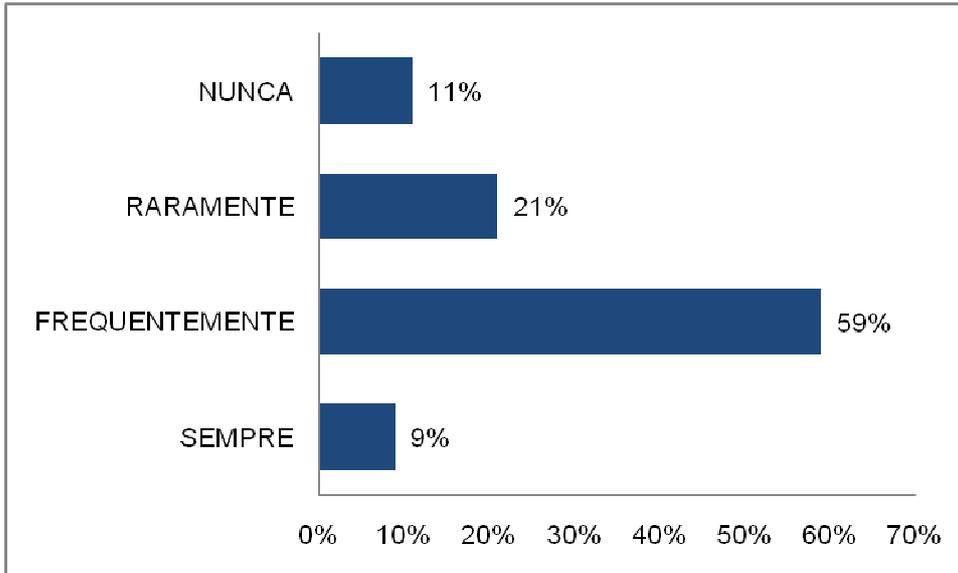


Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

Gráfico 8: O Que Procura Quando Doente

Os dados do gráfico 8 mostram que quando doentes a maioria dos instrutores (71%) procuram o médico, e 29% pedem auxílio a família.

Apesar do demonstrado no gráfico anterior, quando os entrevistados disseram procurar o médico somente quando esta doente, o relatado neste gráfico foi positivo, pois não fazem uso de medicamentos e instruções dos familiares sem o devido consentimento do médico. Tal dado é relevante para a pesquisa devido possibilitar um entendimento de como os instrutores reagem quando estão doentes e a procura do médico é o meio mais adequado.



Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

Gráfico 9: O Trabalho é Motivo da Doença

Ao serem questionados sobre o trabalho ser o motivo das doenças, no gráfico 9, constatou-se que a maioria dos instrutores entrevistados (59%) afirmou que freqüentemente as doenças ocorrem devido ao trabalho, já 21% disse que raramente ocorre, 11% explicou que nunca e 9% disse que sempre ocorre as doenças devido ao trabalho.

Diante disto, verifica-se que trata-se de um ambiente estressante, talvez seja devido ao acúmulo de funções, pois além de serem policiais são também professores, e ao tratar com crianças podem não sentir-se preparados para tal atividade e desenvolver doenças associativas, como pode-se observar através dos sintomas apresentados pelos instrutores nas tabelas a seguir.

TABELA 01 - SINTOMAS DE ESTRESSE APRESENTADOS PELOS FUNCIONÁRIOS NAS ÚLTIMAS 24 HORAS

	SINTOMAS	QTD	%
F1 – FÍSICOS	Mãos e pés frios	10	9,8%
	Boca seca	11	10,8%
	Nó no estômago	8	7,8%
	Aumento de sudorese	6	5,9%
	Tensão muscular	20	19,6%
	Aperto da mandíbula / Ranger os dentes	9	8,8%
	Diarréia passageira	5	4,9%
	Insônia	7	6,9%
	Taquicardia	9	8,8%
	Hiperventilação	2	2,0%
	Hipertensão arterial súbita e passageira	5	4,9%
	Mudança de apetite	10	9,8%
	Total - F1	102	100,0%
P1 - PSICOLÓGICOS	Aumento súbito de motivação	7	22,6%
	Entusiasmo súbito	12	38,7%
	Vontade súbita de iniciar novos projetos	12	38,7%
	Total - P1	31	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

A tabela 01, mostra os sintomas apresentados nas últimas 24 horas pelos funcionários que se encontram em **Fase de Alerta** do estresse, considerada uma fase positiva, quando o ser humano automaticamente se prepara para a ação. É caracterizada pela produção de adrenalina que torna o indivíduo mais atento, mais forte e mais motivado. **F1** representa os sintomas físicos e **P1** representa os sintomas psicológicos. Assim, percebemos um alto número de sintomas em F1, ou seja, mãos e pés frios (9,8%), boca seca (10,8%), tensão muscular (19,6%), taquicardia (8,8%), mudança de apetite (9,85) entre outros. Já em P1 os sintomas apresentados foram: aumento súbito de motivação (22,6%), entusiasmo súbito (38,7%) e vontade súbita de iniciar novos projetos (38,7%). Verificamos então que, apesar de em P1 apresentar poucos sintomas, estes sintomas são considerados de alto nível, ou seja, o indivíduo deve se policiar para que estes não se prolonguem e passem para a segunda fase, que compreende a **Fase de Resistência**.

TABELA 02 - SINTOMAS DE ESTRESSE APRESENTADOS PELOS FUNCIONÁRIOS NA ÚLTIMA SEMANA

	SINTOMAS	QTD	%
F2 - FÍSICOS	Problemas com memória	14	12,6%
	Mal-estar generalizado sem causa específica	15	13,5%
	Formigamento das extremidades	7	6,3%
	Sensação de desgaste físico constante	21	18,9%
	Mudança de apetite	8	7,2%
	Aparecimento de problemas dermatológico	9	8,1%
	Hipertensão arterial	5	4,5%
	Cansaço constante	16	14,4%
	Aparecimento de úlcera	3	2,7%
	Tontura/sensação de estar flutuando	13	11,7%
	Total - F2	111	100,0%
P2 - PSICOLÓGICOS	Sensibilidade emotiva excessiva	12	20,7%
	Dúvida quanto a si próprio	10	17,2%
	Pensar constantemente em um só assunto	14	24,1%
	Irritabilidade excessiva	15	25,9%
	Diminuição do libido	7	12,1%
	Total - P2	58	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

A tabela 02, mostra os sintomas apresentados na última semana pelos funcionários, onde **F2** e **P2** representam sintomas físicos e psicológicos respectivamente. Os funcionários apresentaram em F2: problemas com a memória (12,6%), mal-estar generalizado sem causa específica (13,5%), sensação de desgaste físico constante (18,9%), hipertensão arterial (14,4%), tontura /sensação de estar flutuando (11,7%), entre outros. Já em P2, os sintomas apresentados foram: sensibilidade emotiva excessiva (20,7%), dúvida quanto a si próprio (17,2%), pensar constantemente em um só assunto (24,1%) e irritabilidade excessiva (25,9%). Assim, percebemos um grande número de sintomas físicos e alto nível de sintomas psicológicos, o que é bastante preocupante nessa segunda fase chamada de **Fase de Resistência**, caracterizada pela produção de cortisol, onde a vulnerabilidade do indivíduos a vírus e bactérias se acentua e a produtividade cai dramaticamente. A continuação desses sintomas pode significar a porta de entrada para a terceira fase, a **Fase de Exaustão**.

TABELA 03 - SINTOMAS DE ESTRESSE APRESENTADOS PELOS FUNCIONÁRIOS NO ÚLTIMO MÊS

	SINTOMAS	QTD	%
F3 - FÍSICOS	Diarréia freqüente	6	8,0%
	Dificuldades sexuais	6	8,0%
	Insônia	10	13,3%
	Náuseas	6	8,0%
	Tiques	6	8,0%
	Hipertensão arterial continuada	5	6,7%
	Problemas dermatológicos prolongados	5	6,7%
	Mudança extrema de apetite	4	5,3%
	Excesso de gases	12	16,0%
	Tontura freqüente	9	12,0%
	Úlcera	5	6,7%
	Enfarte	1	1,3%
	Total - F3		75
P3 - PSICOLÓGICOS	Impossibilidade de trabalhar	4	2,8%
	Pesadelos	13	9,0%
	Sensação de incompetência em todas as áreas	11	7,6%
	Vontade de fugir de tudo	15	10,3%
	Apatia, depressão ou raiva prolongada	13	9,0%
	Cansaço excessivo	21	14,5%
	Pensar/falar constantemente em um só assunto	9	6,2%
	Irritabilidade sem causa aparente	12	8,3%
	Angústia/ansiedade diária	18	12,4%
	Hipersensibilidade emotiva	11	7,6%
	Perda do senso de humor	18	12,4%
	Total - P3		145

Fonte: Pesquisa realizada em Agosto (2010)

A tabela 03, mostra os sintomas do estresse apresentados pelos funcionários no último mês, onde **F3** e **P3** representam os sintomas físicos e psicológicos respectivamente. Consta-se então que, existe um equilíbrio em termos de quantidade de sintomas físicos e psicológicos apresentados, porém o número de funcionários que sentem os sintomas psicológicos é bem mais elevado que o número de funcionários que sentem os sintomas físicos, isso pesa bastante. Essa é a terceira e última fase do estresse, a **Fase de Exaustão**, considerada a mais negativa e patológica. Ou seja, é o momento em que um desequilíbrio interior muito grande ocorre, o indivíduo entra em depressão, não consegue concentrar ou trabalhar. Suas decisões, muitas vezes, são impensadas. Doenças graves podem ocorrer, como: úlceras, pressão alta, psoríase,

vitiligo. Isso nos faz pensar que a célebre frase, mente sã e corpo são é mais que verdadeira, pois tudo aquilo que sentimos em nosso corpo, a nossa mente também sente e vice-versa. Assim, é importante dar atenção aos sinais dados tanto pelo nosso corpo como pela nossa mente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificando-se que o estudo tem o intuito de analisar os desafios enfrentados, no que diz respeito a sua qualidade de vida para o trabalho dos instrutores do PROERD, com vistas a evitar o desenvolvimento do estresse, faz-se necessário algumas considerações finais, após as análises e interpretações dos dados, onde pode-se citar no perfil do entrevistado, onde a maioria deles são do sexo masculino, com grau de instrução o ensino superior incompleto e renda familiar entre R\$ 1.500,00 à R\$ 3.000,00 reais.

Constatou-se que a maioria dos entrevistados gosta do que faz, apesar de afirmaram que os problemas de saúde geralmente são associados ao ambiente de trabalho, tal fato ocorre devido ao estresse de lidar com crianças, segundo os colaboradores afirmaram.

Além disto, é relevante mencionar que o relacionamento é eficaz na instituição, tanto com os colegas quanto com os superiores, tornando-se um ponto positivo, pois ao ter acesso a um relacionamento aberto e tranquilo poderá expor as dificuldades e pedir sugestões para desenvolver melhor suas atividades, evitando o surgimento do estresse.

Torna-se indispensável que a instituição tenha um programa de qualidade de vida no trabalho para atender seus funcionários, programa este que pode ser apresentado como: apoio de um psicólogo, programas de ginástica laboral antes do início de suas atividades, palestras direcionadas a motivação e desenvolvimento, propiciando seu crescimento profissional na organização, é importante também adotar programas de incentivo.

Nas análises identificou-se que muitos dos instrutores sentem-se com um desgaste elevado, principalmente mental e, também físico à medida que alguns não realizam nenhum tipo de exercício, o que os deixam propensos a sentirem os sintomas que o estresse submete ao ser humano.

Sabe-se que quando o funcionário está em um ambiente tumultuoso em virtude de agentes estressores, o indivíduo não consegue reagir de forma devida, e ao sentir-se ameaçado sua tendência normal é uma diminuição de seu estímulo o que o leva a uma improdutividade com relação ao seu desempenho tanto

profissional quanto pessoal ou com um estado da qualidade de vida de seu funcionário.

Diante destas recomendações, entende-se que com isso a empresa poderá evitar o aparecimento do estresse, em relação à qualidade de vida dos seus referidos funcionários, possibilitando-lhes mais satisfação e uma melhor desenvoltura em suas funções diárias.

Diante disso, percebe-se que o objetivo do estudo foi alcançado, pois se verificou através da pesquisa que há um nível elevado de estresse, já que assim a pesquisa demonstrou através de seus resultados físicos e psicológicos, o que possibilita o aparecimento de doenças associadas ao ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

BALLONE, G. J. **Estresse**. Disponível em:

<<http://www.psiqweb.med.br/cursos/fisio.html>>. Acesso em: 11 abril 2010.

BURIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis: Insular, 1997.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista**. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléia Glen Gomes. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Campos, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CODO, Wanderley. **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes/ Brasília: Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação: Universidade de Brasília. Laboratório de Psicologia do Trabalho, 1999, 450 p.

COLOSSI, Nelson. **Clima organizacional**. Florianópolis: CPGA/UFSC, 1991.

COOPER, Cary, et. al. **Indicadores do estresse ocupacional**. Disponível em: <<http://www.bn.br>>. Acesso em: 11 maio 2010.

COOPER, Cary; STRAW, Alison. **Como controlar o estresse de maneira eficaz**. São Paulo: Planeta, 2005.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. São Paulo: Cortes-Obore, 1992.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DAVENPORT, Thomas O. **Capital humano: o que é e por que as pessoas investem nele.** São Paulo: Nobel, 2001.

ESTEVE, J. M. **Mudanças sociais e função docente.** Portugal: Porto Editora, 1995.

FERENHOF, Isaac Aisenber. **Burnout em professores.** Rio de Janeiro: Instituto Superior de Estudos Pedagógicos, 2003.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da qualidade, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Hotência de Abreu. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** São Paulo: Avercamp, 2005.

HITT, Michael A.; MILLER, Chet; COLLELA, Adrienne. **Comportamento Organizacional: uma abordagem estratégica.** Rio de Janeiro: LTC, 2007.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco.** Campinas: Papyrus, 1996.

_____. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL).** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2004.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual de elaboração de monografias e dissertações.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MASLACH, C.; LEITER, M.P. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste?** Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas: Papyrus, 1999.

MOTTA, Fernando C. Prestes. Organizações: vínculo e imagem. **Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, v. 31 n. 3, p. 5-11, jul/set. 1991.

PEREIRA, A.M.T.B. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2004.

PROERD. **Histórico e estrutura do PROERD**. Natal, 2010.

REINHOLD, H. H. **Fontes e sintomas de stress ocupacional do professor I**. Dissertação de Mestrado. Campinas: Puccamp, 2002.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 1998.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise do nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 1994.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertação e estudos de casos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

APÊNDICES

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esta pesquisa é intitulada “**OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS INSTRUTORES DO PROERD: UMA ABORDAGEM SOBRE A CONSTRUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DESTE PROFISSIONAL**”, e está sendo desenvolvida por Eva Wilma Fernandes Rosendo, aluna do Curso de Especialização em Enfermagem em Saúde e Segurança do Trabalho, da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE, sob a orientação da Professora Ms. Patrícia Josefa Fernandes Beserra. A mesma apresenta o seguinte objetivo: analisar os desafios enfrentados pelos instrutores do Programa Educacional de Resistência às Drogas (PROERD), no que diz respeito a sua qualidade de vida para o trabalho; e confrontar a realidade coletada com o referencial teórico.

Tem como objetivo analisar os desafios enfrentados pelos instrutores do Programa Educacional de Resistência às Drogas (PROERD), no que diz respeito a sua qualidade de vida para o trabalho. Para conhecer o perfil dos instrutores, identificar os ricos de doenças ocupacionais na atividade destes profissionais, conhecer as pressões diretas e indiretas associadas à atividade laborativa, e elaborar estratégias preventivas para criar ou reforçar os fatores de proteção que influenciarão diretamente na redução ou desaparecimento dos ricos.

Justifica-se pelo fato do PROED ser um projeto social de cunho relevante, além da extensão na produção acadêmica do conhecimento na área. O trabalho será focalizado na abordagem da qualidade de vida dos instrutores do programa, por atuar numa atividade laborativa de vital importância, projetando-se como educador social, sendo inegáveis seu empenho e abnegação na atuação direta da aplicação do programa.

A partir do seu consentimento, solicitamos sua contribuição. Informamos que será garantido seu anonimato, bem como assegurada sua privacidade e o direito de autonomia referente à liberdade de participar ou não da pesquisa, bem como o direito de desistir da mesma e que não será efetuada nenhuma forma de gratificação da sua participação.

Ressaltamos que os dados serão coletados através de um questionário, o senhor (a) responderá a algumas perguntas sobre dados pessoais e relacionadas com as práticas desenvolvidas pelos instrutores desta instituição, na perspectiva de se avaliar a qualidade de vida dos mesmos. As mesmas farão parte de um trabalho de conclusão de curso podendo ser divulgado em eventos científicos, periódicos e outros tanto a nível nacional ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, o nome do(a) senhor(a) será mantido em sigilo.

A sua participação na pesquisa é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a responder ou fornecer as informações solicitadas pela pesquisadora. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência, caso esteja recebendo.

A pesquisadora estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, agradecemos a contribuição do senhor(a) na realização dessa pesquisa.

Eu, _____, RG: _____, concordo em participar dessa pesquisa declarando que cedo os direitos do material coletado, que fui devidamente esclarecido (a), estando ciente dos objetivos da pesquisa, com a liberdade de retirar o consentimento sem que isso me traga qualquer prejuízo. Estou ciente que receberei uma copia desse documento assinado por mim e pelas pesquisadoras.

Mossoró, ____/____/2010.

Prof^a Ms. Patrícia Josefa Fernandes Beserra
Pesquisadora Responsável

Eva Wilma Fernandes Rosendo
Pesquisadora Participante

Participante da Pesquisa

APÊNDICE B
QUESTIONÁRIO

1. Gênero: () Masculino () Feminino

2. Grau de instrução:

() Superior incompleto

() Superior completo

() Especialização

() Mestrado / Doutorado

3. Renda Familiar:

() Até R\$ 1.500,00

() De R\$ 1.500,00 a R\$ 3.000,00

() De R\$ 3.000,00 a R\$ 4.000,00

() Acima de R\$ 4.000,00

4. Como se sente desempenhando esta profissão:

() Realizado

() Sortudo

() Divertido

() Pressionado

() Infeliz

() Outro: _____

5. Cite os motivos que o levou a escolher esta profissão:

6. Gostaria de mudar de profissão:

() Sim

() Não

Se respondeu afirmativamente, identifique o tipo de profissão: _____

Se respondeu negativamente, cite pelo menos um motivo: _____

7. Como considera o ambiente de trabalho:

() Ótimo

() Bom

() Regular

() Péssimo

8. Em relação ao relacionamento, como o considera em relação ao seu superior:

() Ótimo

() Bom

() Regular

() Péssimo

9. Em relação ao relacionamento, como o considera em relação aos seus colegas:

() Ótimo

() Bom

() Regular

() Péssimo

10. Realiza a prática da atividade física:

() Sim

() Não

Se respondeu afirmativamente, identifique o tipo de atividade e a frequência: _____

Se respondeu negativamente, cite pelo menos um motivo: _____

11. Quanto a diversão, com frequência a faz:

() Diariamente

() Semanalmente

() Quinzenalmente

() Mensalmente

() Raramente

() Não se diverte

12. Com que frequência realiza exames médicos:

() Mensalmente

() Trimestralmente

() Semestralmente

() Anualmente

() Somente quando está doente

13. Quando está doente, o que faz:

() Pedir auxílio a família () Procurar um médico

14. Fica doente devido ao trabalho:

() Sempre () Frequentemente () Raramente () Nunca

15. Quadro 1 – Assinalar para sintomas que tenha experimentado nas últimas 24 horas.

- | | |
|--|---|
| () 1. Mãos e pés frios | () 9. Taquicardia |
| () 2. Boca seca | () 10. Hiperventilação |
| () 3. Nó no estômago | () 11. Hipertensão arterial súbita e passageira |
| () 4. Aumento de sudorese | () 12. Mudança de apetite |
| () 5. Tensão muscular | () 13. Aumento súbito de motivação |
| () 6. Aperto da mandíbula/ranger os dentes | () 14. Entusiasmo súbito |
| () 7. Diarréia passageira | () 15. Vontade súbita de iniciar novos projetos |
| () 8. Insônia | |

16. Quadro 2 – Assinalar para sintomas que tenha experimentado na última semana.

- | | |
|--|---|
| () 1. Problemas com a memória | () 8. Cansaço constante |
| () 2. Mal-estar generalizado, sem causa específica | () 9. Aparecimento de úlcera |
| () 3. Formigamento das extremidades | () 10. Tontura/sensação de estar flutuando |
| () 4. Sensação de desgaste físico constante | () 11. Sensibilidade emotiva excessiva |
| () 5. Mudança de apetite | () 12. Dúvida quanto a si próprio |
| () 6. Aparecimento de problemas dermatológicos | () 13. Pensar constantemente em um só assunto |
| () 7. Hipertensão arterial | () 14. Irritabilidade excessiva |
| | () 15. Diminuição da libido |

17. Quadro 3 – Assinalar para sintomas que tenha experimentado no último mês.

- | | |
|--|---|
| () 1. Diarréia freqüente | () 14. Pesadelos |
| () 2. Dificuldades sexuais | () 15. Sensação de incompetência em todas as áreas |
| () 3. Insônia | () 16. Vontade de fugir de tudo |
| () 4. Náusea | () 17. Apatia, depressão ou raiva prolongada |
| () 5. Tiques | () 18. Cansaço excessivo |
| () 6. Hipertensão arterial continuada | () 19. Pensar/falar constantemente em um só assunto |
| () 7. Problemas dermatológicos prolongados | () 20. Irritabilidade sem causa aparente |
| () 8. Mudança extrema de apetite | () 21. Angústia/ansiedade diária |
| () 9. Excesso de gases | () 22. Hipersensibilidade emotiva |
| () 10. Tontura freqüente | () 23. Perda do senso de humor |
| () 11. Úlcera | |
| () 12. Enfarte | |
| () 13. Impossibilidade de trabalhar | |