



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

ALINE DANELUZ CARLETTO

**RELAÇÃO ENTRE VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO
TRABALHO E RECONHECIMENTO DE EXPRESSÕES
FACIAIS DE EMOÇÕES**

Londrina
2016

ALINE DANELUZ CARLETTO

**RELAÇÃO ENTRE VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO
TRABALHO E RECONHECIMENTO DE EXPRESSÕES
FACIAIS DE EMOÇÕES**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Análise do Comportamento, do Departamento de Psicologia Geral e Análise do Comportamento, da Universidade Estadual de Londrina como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Análise do Comportamento.

Área de concentração: Análise do Comportamento.

Orientador: Prof. Dr. Celio Roberto Estanislau.

Londrina
2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

Carletto, Aline.

Relação entre Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho e Reconhecimento de Expressões Faciais de Emoções / Aline Carletto. - Londrina, 2016.
43 f. : il.

Orientador: Celio Roberto Estanislau.

Dissertação (Mestrado em Análise do Comportamento) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Ciências Biológicas, Programa de Pós-Graduação em Análise do Comportamento, 2016.

Inclui bibliografia.

1. Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho - Tese. 2. EVENT - Tese. 3. NimStim - Tese. 4. Expressões Faciais de Emoções - Tese. I. Estanislau, Celio Roberto. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Ciências Biológicas. Programa de Pós-Graduação em Análise do Comportamento. III. Título.

ALINE DANELUZ CARLETTO

**RELAÇÃO ENTRE VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO
TRABALHO E RECONHECIMENTO DE EXPRESSÕES FACIAIS DE
EMOÇÕES**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Análise do Comportamento, do Departamento de Psicologia Geral e Análise do Comportamento, da Universidade Estadual de Londrina como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Análise do Comportamento.

Área de concentração: Análise do Comportamento

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Celio Roberto Estanislau
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof. Dr. Fabiano Koich Miguel
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof^ª. Dr^ª. Josiane Cecília Luzia
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Londrina, 23 de setembro de 2016.

AGRADECIMENTOS

Aos membros desta banca examinadora, por contribuírem com seus conhecimentos neste trabalho final e possibilitar-me avançar para a conclusão do Mestrado.

Agradeço ao meu orientador Celio Roberto Estanislau, pela paciência, dedicação, compreensão e suporte, técnico e emocional. A ele atribuo minha evolução profissional, pois me oportunizou cursar a primeira disciplina especial do Mestrado, aprendendo sobre emoções e transtornos de humor. Deu-me a chance de ser sua aluna, mesmo apenas com a graduação em nutrição e ainda concluindo psicologia, e essa chance me fez acreditar que eu conseguiria realizar o sonho de tornar-me psicóloga. Aceitou-me como orientanda e graças a ele aprimorei habilidades de falar em público, escrever e pesquisar, e me tornei docente, além de ter me preparado melhor para a prática clínica, organizacional e de saúde pública. Eu poderia escrever muitas linhas agradecendo-o, mas palavras seriam ainda pouco para expressar tanta gratidão que sinto por este ser humano maravilhoso.

À professora Elen Gongora Moreira, com quem desde a especialização em Análise do Comportamento pesquisei sobre estresse no trabalho. Além dos cafés, dos bons conselhos e das conversas envolventes. Ela é minha referência em psicologia organizacional e do trabalho, e é uma grande inspiração!

Aos professores do Mestrado, com quem me formei Analista do Comportamento. Aos professores de graduação e especialização, que me fizeram admirar AC e prepararam para o desafio do Mestrado. A todos os docentes que tive até hoje, que contribuíram para minha formação pessoal e profissional.

Aos participantes da pesquisa, trabalhadores de saúde pública e merecedores de toda admiração, e que aceitaram falar sobre si, expor sua intimidade, e receber minha humilde ajuda. Sem eles, este trabalho não teria se concretizado. Muito obrigada!

À minha família e a amigos especiais que contribuíram extremamente para esta dissertação acontecer, inclusive participando de testes-piloto desta pesquisa.

Aos grandes amigos do Mestrado, que compartilharam tensões e alegrias.

A todos os amigos e todas as amigas que me acompanharam nesta jornada, por um lado ajudando, fazendo companhia, compreendendo meu cansaço, acreditando na minha vitória, e por outro lado rendendo momentos prazerosos e tantas risadas.

A meus pais Altimar e Nilcéia, e meu noivo Everson, que me aconselharam, acreditaram, incentivaram, comemoraram vitórias, proporcionaram descanso e alegria.

O Senhor é o meu pastor, e nada me faltará. Deitar-me faz em verdes pastos, guia-me mansamente a águas tranqüilas. Refrigera a minha alma; guia-me pelas veredas da justiça, por amor do seu nome. Ainda que eu andasse pelo vale da sombra da morte, não temeria mal algum, porque tu estás comigo; a tua vara e o teu cajado me consolam. Preparas uma mesa perante mim na presença dos meus inimigos, unges a minha cabeça com óleo, o meu cálice transborda. Certamente que a bondade e a misericórdia me seguirão todos os dias da minha vida; e habitarei na casa do Senhor por longos dias. (Salmos 23:1-6, Bíblia Sagrada).

CARLETTO, Aline Daneluz. **Relação entre Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho e Reconhecimento de Expressões Faciais de Emoções**. 2016. 43f. Dissertação (Pós-graduação em Análise do Comportamento) - Universidade Estadual de Londrina, 2016.

RESUMO

O estresse tem a função de adaptação do organismo ao ambiente, mas no estresse crônico o indivíduo se esgota. Um dos malefícios do estresse crônico é a dificuldade na relação social. Esta engloba a decodificação de sinais, tais como as expressões faciais de emoções (EF). O objetivo deste trabalho foi investigar a relação entre escores de vulnerabilidade ao estresse no trabalho e de reconhecimento de expressões faciais de emoções. Na primeira fase da pesquisa, 254 trabalhadores de uma Autarquia Municipal de Saúde responderam à Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho, cujos fatores são Clima e Funcionamento Organizacional, Pressão no Trabalho, Infra-estrutura e Rotina. Prosseguiram para a segunda fase os trabalhadores do setor com o maior número de participantes com vulnerabilidade superior e médio-superior ao estresse no trabalho. Tal setor foi de urgência e emergência. O grupo de vulnerabilidade superior e médio-superior continha 25 participantes. Outro grupo se compôs de 20 participantes da mesma área e com vulnerabilidade inferior. Na segunda fase, aplicou-se a escala de estresse percebido e uma avaliação de reconhecimento de EF utilizando-se o banco de fotografias de EF de emoções *NimStim*. Para cada fotografia, eles escolheram a emoção expressada, entre as alternativas de alegria, medo, raiva, tristeza, e neutra, e com um crivo se fez a correção. As diferenças de acertos entre os grupos com vulnerabilidade inferior e superior ou médio-superior foram analisadas com Testes *t-Student* para amostras independentes, não se encontrando diferenças estatisticamente significativas. Em geral, ambos os grupos tiveram mais de 30% de erros no reconhecimento das expressões, e a emoção que mais sofreu erros foi a tristeza. A diferença de estresse percebido entre os grupos também não foi estatisticamente significativa. Portanto, neste estudo, escores altos de vulnerabilidade ao estresse no trabalho não pareceram afetar a percepção de expressões faciais de emoções.

Palavras-chave: Vulnerabilidade ao estresse no trabalho. EVENT. *NimStim*. Expressões faciais de emoções.

CARLETTO, Aline Daneluz. **Relation between Job Stress Vulnerability and Recognition of Facial Expressions of Emotions**. 2016. 43p. Dissertação (Pós-graduação em Análise do Comportamento) - Universidade Estadual de Londrina, 2016.

ABSTRACT

Stress helps the organism to adapt to environment, but the chronic stress leads to exhaustion. One of its consequences is the difficulty in social relation. This includes the recognition of signs, such as facial expressions of emotions. The objective of this paper was to search the relation between scores in vulnerability to job stress and in recognition of facial expressions of emotions. In the first phase of this research, 254 workers at a Municipal Health Local Authority responded to the Job Stress Vulnerability Scale, named EVENT, which is composed by the factors Climate and Organizational Functioning, Pressure at Work, Infrastructure and Routine. Participants with lower vulnerability ($n = 20$) to job stress and those with higher or mid-upper ($n = 25$) vulnerability continued in the second stage, when they responded to the Perceived Stress Scale and also to the *NimStim Emotional Face Stimuli Database*, choosing the right emotion for each photograph, among the alternatives of joy, fear, anger, sadness, and neutral, then the researcher corrected the responses and analyzed them using t-Student tests for independent samples, not finding statistically significant differences between the groups, both had over than 30% mistakes in *NimStim*, and most of them related to EF of sadness. The difference in perceived stress between the groups was not statistically significant. Finally, in this study, high scores of stress did not show to affect the perception of facial expressions of emotions.

Keywords: Vulnerability to Job Stress. EVENT. Perceived stress. NimStim. Emotional face stimuli database.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Figura 1** - Frequência de Erros no Reconhecimento de Expressões Faciais nos grupos com alta e com baixa vulnerabilidade ao estresse no trabalho 27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Exemplos de situações por fator da EVENT	23
Tabela 2 - Prevalência de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho em trabalhadores de setores de uma Autarquia Municipal de Saúde	26
Tabela 3 - Resultados de testes <i>t</i> de Student para a comparação entre os grupos com vulnerabilidade inferior ou médio-superior/superior quanto a Erros no Reconhecimento das Expressões Faciais	28

SUMÁRIO

Justificativa	10
Objetivo	10
Referencial Teórico	10
O Processo de Estresse	11
O Estresse no Trabalho	11
Burnout	13
Estresse no Trabalhador de Saúde	16
Estresse e Inteligência Emocional	17
Intervenções sobre o Estresse no Trabalho	20
Método	22
Resultados e Discussão	26
Considerações Finais	30
Referências	32
APÊNDICES	37
APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	38
APÊNDICE B – Folha de Respostas para classificação das Expressões Faciais	40
ANEXOS	41
ANEXO A – Escala de Estresse Percebido	42
ANEXO B – Exemplo de Fotografias - <i>NimStim Emotional Face Stimuli</i> <i>Database</i>	43

Este trabalho explana sobre o Processo de Estresse, a ocorrência do estresse no trabalho e o *Burnout*, em especial em profissionais de saúde, abrange a relação entre estresse e inteligência emocional, e as possíveis intervenções sobre o estresse no trabalho. Em seguida, descreve a pesquisa sobre a relação entre escores de vulnerabilidade ao estresse no trabalho e de reconhecimento de expressões faciais de emoções, e então os seus resultados. Por fim, escrevem-se as considerações finais.

Justificativa. O estresse no trabalho pode afetar a vida da pessoa dentro e fora desse ambiente, com prejuízos no lazer, nas relações sociais e familiares e na saúde aumentando, por exemplo, os índices de uso de álcool, tabaco e outras drogas, cujos agravos voltam-se ao ambiente laboral e representam, ainda, uma questão de saúde pública (GUIMARÃES & FREIRE, 2004; IGLESIAS, VALLEJO & FUENTES, 2010).

Para a instituição, as consequências incluem absenteísmo, licença médica, aumento de condutas violentas, alta rotatividade, reduzido desempenho e capacidade para o trabalho, má qualidade dos serviços prestados, e prejuízos para os demais trabalhadores (TAMOYO & TRÓCCOLI, 2009; CARLOTTO & EBLING, 2012; SILVA, SOARES, COSTA, RAMOS, LIMA, TEIXEIRA, 2015).

Para o trabalhador da saúde, a vulnerabilidade é especial, por conviver com riscos de doenças e morte de outras pessoas, pesando a responsabilidade sobre suas vidas e seu bem-estar. Esta situação é agravada por, com frequência, faltar recursos necessários para a adequada prestação de serviço (GUIMARÃES & FREIRE, 2004).

Compreender este tema, portanto, é importante para identificar e prevenir sua ocorrência.

Objetivo

Investigar a relação entre escores de vulnerabilidade ao estresse no trabalho e de reconhecimento de expressões faciais de emoções.

Referencial Teórico

O Processo de Estresse. O estresse se refere a uma síndrome geral de adaptação do organismo, constituída de reações fisiológicas adaptativas a ameaças ambientais, que ocorrem nas fases de alarme, resistência e esgotamento. A primeira fase envolve desequilíbrio orgânico, pela ativação de circuitos neurais e consequente secreção de hormônios, especialmente os glicocorticóides adrenais, e citocinas, preparando o organismo para lutar ou fugir da situação estressora. Na segunda fase, o organismo se reequilibra mediante o estressor recente, mas frente a novos estressores ele se desequilibra mais facilmente e sua capacidade de resistência, ou enfrentamento, diminui gradualmente. Com isso, na persistência de estressores, ou seja, na cronicidade do estresse, ocorre a terceira fase, a de esgotamento, quando então o indivíduo não consegue mais se adaptar e tem sensação de cansaço, fadiga, desgaste, sintomas físicos e psicológicos e adoecimento (HANS SELYE, 1976, apud CORR, 2006; LIPP & MALAGRIS, 2001; PINEL, 2012).

Dentre os sintomas físicos e psicológicos da fase de exaustão ou esgotamento tem-se dor, fadiga crônica, alteração muscular, articular, cardiovascular, estomacal, dermatológica, cefaléia, enxaqueca, insônia, dentre outros. Sintomas emocionais também são comuns, desde apatia, desânimo, desalento, depressão, até raiva, ira, irritabilidade e ansiedade, bem como hipersensibilidade emotiva, surtos psicóticos e dificuldades sociais (LIPP & MALAGRIS, 2001; TAMOYO & TRÓCCOLI, 2009; SILVA, SOARES, COSTA, RAMOS, LIMA, TEIXEIRA, 2015).

O Estresse no Trabalho. A fase de exaustão do estresse acomete trabalhadores no Brasil e no planeta devido ao excesso de demandas ocupacionais (REES & COOPER, 1992; MASLACH, 2003; TINOCO, 2010), o que se insere num contexto amplo de mundo contemporâneo, que é globalizado e apresenta ritmo acelerado de mudanças, extrema mobilidade de emprego, precariedade do trabalho terceirizado, e desigualdade salarial (GUIMARÃES & FREIRE, 2004). O estresse no trabalho também é denominado estresse

laboral ou ocupacional (GUIMARÃES & FREIRE, 2004) e pode ser explicado por modelos teóricos citados por Guimarães e Freire (2004) sobre o desajuste, a incongruência, entre o indivíduo e o seu emprego.

Um deles é o modelo demanda-controle, o qual explica que a demanda ou exigência no trabalho resulta da combinação entre a elevada quantidade e dificuldade da demanda e o grau de controle sobre ela (SPECTOR, 2002; GUIMARÃES E FREIRE, 2004; CARLOTTO & EBLING, 2012).

Outro modelo é o desequilíbrio entre esforço-recompensa, ou, crise de gratificação no trabalho. Ele surge do fato de que podem ser concedidas três formas de gratificações sociais a esforços na função ocupacional, as quais são salário e benefícios, estima e valorização no trabalho - ou seja, apoio social -, promoção e segurança no emprego. O estresse laboral nesse modelo resulta da combinação de um alto “custo/esforço” com um baixo “benefício/recompensa” (GUIMARÃES & FREIRE, 2004).

Um terceiro modelo é o de esforço-distress, que, de acordo com Sampaio e Guimarães (2004), combina o alto esforço e a precária recompensa, acrescentando a variável pessoal super dedicação, ou seja, a exagerada necessidade de controle. O modelo integra métodos e conceitos de psicologia social e fisiológica, estudando o sistema neuroendócrino e as respostas cardiovasculares em sua relação com o ambiente psicossocial do trabalho.

Quando o indivíduo prevê e controla altas exigências, o nível de adrenalina aumenta, mas o cortisol diminui, assim não há distress, o que reduz a duração da resposta de estresse (SAMPAIO & GUIMARÃES, 2004).

Se a pessoa tem pouco controle sobre demandas excessivas ou ameaçadoras, a adrenalina e o cortisol elevam-se, ocorrendo distress. Isso prolonga a resposta do estresse e leva a perda da capacidade de integrar informações, fragmentação cognitiva, deterioração do juízo crítico, e prejuízos à saúde (SAMPAIO & GUIMARÃES, 2004; ZANELLI, 2010).

Situações de baixa exigência e baixo controle também elevam o cortisol e discretamente as catecolaminas, sendo um esforço com distress crônico. Por exemplo, trabalhos repetitivos, de linha de produção, longas jornadas. Como consequência, a pessoa demora para desligar do trabalho em momentos de descanso, reduz sua atenção, seu interesse e sua iniciativa, e esse quadro leva a depressão e impotência (SAMPAIO & GUIMARÃES, 2004).

De acordo com Chehab (2013), uma forma de estresse em nível de exaustão que leva à morte é o *karoshi*, dado por acidente ocorrido em situação de trabalho análogo a escravo. Originado em fábricas do Japão, já fez vítimas no Brasil, tendo sido responsável por morte de 23 trabalhadores entre 2004 e 2009 no interior do Estado de São Paulo e por 7,1% dos acidentes de trabalho com óbitos no Brasil em 2011, onde cortadores de cana-de-açúcar remunerados por produção são as principais vítimas.

Mais uma forma grave de estresse laboral é o estresse pós-traumático advindo de acidentes graves e até mesmo assaltos em ambientes de trabalho. Os acidentes decorrem de riscos ambientais que precisam ser mapeados pelos empregadores, para que se proponham programas de prevenção e controle da saúde ocupacional (CAMARGO & OLIVEIRA, 2004; ZANELLI, 2010).

Burnout. A fase de exaustão do estresse crônico que se dá em ambientes de trabalho pode gerar uma síndrome psicológica de “queima pelo trabalho”, o *Burnout*, termo composto de *burn* - queimar - e *out* - para fora. Significa, em inglês, “esvaziamento”, perder o fogo, perder a energia, tornar-se improdutivo. A Síndrome de *Burnout* (SB) contempla, além da exaustão, os sentimentos de cinismo e ineficácia (MASLACH, 2003; TAMOYO & TRÓCCOLI, 2009).

A SB é grave em profissões caracterizadas por atenção direta, intensa, frequente e prolongada a pessoas dependentes e que necessitam de assistência e cuidado, tais como enfermagem e pessoal de saúde em geral, docência, polícia, terapia, assistência social, etc.

(FREUDENBERGER, 1974; SPECTOR, 2002; MASLACH, 2003; GUIMARÃES & FREIRE, 2004; AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA, & PIERART, 2009; TAMOYO & TRÓCCOLI, 2009; ANTONI & PADILHA, 2010; IGLESIAS, VALLEJO & FUENTES, 2010; TINOCO, 2010; CARLOTTO & EBLING, 2012; NEVES, OLIVEIRA, & ALVES, 2014; SILVA, SOARES, COSTA, RAMOS, LIMA, TEIXEIRA, 2015).

Situações estressoras que podem levar à exaustão são excesso de conflitos com colegas e pessoas atendidas, competitividade e agressividade, desorganização no serviço, tarefas pesadas, turnos noturnos ou rotativos - sem horário fixo e sim variável (AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA, & PIERART, 2009; CARLOTTO & EBLING, 2012), jornadas longas, plantões, ter mais de um vínculo empregatício (SOUSA & ARAUJO, 2015), necessidade de conciliar emprego e estudos (CARLOTTO & EBLING, 2012), falta de recursos para o trabalho como ferramentas, falta de tempo e de informação, como por exemplo, sobre objetivos e metas nas atividades (MASLACH, 2003; AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA, & PIERART, 2009; CARLOTTO & EBLING, 2012).

Alguns autores citam que o *Burnout* é frequente nos profissionais em início de carreira, devido à falta de experiência que limita as habilidades (CARLOTTO & EBLING, 2012), e as recompensas pessoais, profissionais e econômicas são baixas (AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA, & PIERART, 2009), gerando frustração, principalmente em trabalhadores com graduação concluída, pois eles têm maiores expectativas (CARLOTTO & EBLING, 2012). Outros autores sugerem que a SB mostra-se como um processo progressivo, com período de sensibilização de 10 anos de trabalho e possibilidade de aumento da suscetibilidade após esse tempo (IGLESIAS, VALLEJO & FUENTES, 2010; SILVA, SOARES, COSTA, RAMOS, LIMA, TEIXEIRA, 2015). O *Burnout* se relaciona, ainda, à falta de suporte social dentro e fora da organização (AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA, & PIERART, 2009).

Na SB, como consequência da exaustão, surge o sentimento de cinismo, também denominado despersonalização, despersonificação, desumanização. O cinismo significa tornar-se indiferente, emocionalmente insensível às pessoas, esquivar-se de relacionar-se com os colegas, a chefia e o público que deveria receber os serviços ou cuidados, tratá-los como merecedores dos problemas que possuem (MASLACH, 2003; BERAQUET, AREIAS, STROILI, TEIXEIRA, 2004; CAMPOS, INOCENTE, ALVES, GUIMARÃES & AREIAS, 2004; KRISTENSEN, BORRITZ, VILLADSEN, & CHRISTENSEN, 2005; AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA & PIERART, 2009; TAMOYO & TRÓCCOLI, 2009; CARLOTTO & EBLING, 2012; NEVES, OLIVEIRA, & ALVES, 2014; SILVA, SOARES, COSTA, RAMOS, LIMA, TEIXEIRA, 2015).

Outra consequência da exaustão é o sentimento de ineficácia, que se refere à reduzida autorrealização, ao sentimento de insatisfação com o emprego e com o próprio desempenho e desenvolvimento profissional. A pessoa demonstra autoconceito negativo, avaliando-se incompetente para ter realização e sucesso na ocupação. Ela se frustra, perde as expectativas, o entusiasmo e a motivação, reduz o compromisso e o comprometimento com a instituição e a profissão, e busca mudar de carreira, emprego ou cargo na organização (MASLACH, 2003; BERAQUET, AREIAS, STROILI, TEIXEIRA, 2004; AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA & PIERART, 2009; TAMOYO & TRÓCCOLI, 2009; CARLOTTO & EBLING, 2012; NEVES, OLIVEIRA, & ALVES, 2014; SILVA, SOARES, COSTA, RAMOS, LIMA, TEIXEIRA, 2015).

Maslach (2003) explica o *Burnout* e o estresse no trabalho com base na interação do profissional com seis domínios-chave da vida ocupacional, que são carga de trabalho, controle, recompensa, comunidade, justiça e valores. Esses domínios são explicados a seguir.

Carga e controle refletem o modelo demanda-controle, referido anteriormente neste texto dentre os modelos de estresse no trabalho. Esse modelo resulta da combinação de demandas

de excessiva e difícil carga laboral com escasso controle e autonomia sobre o trabalho, podendo incluir poucos recursos para realizá-lo ou conflitos de atribuições acumuladas. O excesso de trabalho se associa diretamente à exaustão e cinismo, e a falta de recursos para realizar as atividades se relaciona ao senso de ineficácia (MASLACH, 2003).

Recompensa se refere ao modelo de estresse devido ao desequilíbrio entre esforço e recompensa, ou crise de gratificação no trabalho. Ele surge do fato de que podem ser concedidas três formas de gratificações sociais a esforços na função ocupacional, as quais são salário e benefícios, estima e valorização no trabalho, promoção e segurança no emprego. O estresse laboral nesse modelo resulta da combinação de um alto “custo/esforço” com um baixo, inadequado, “benefício/recompensa”.

Comunidade abrange as relações sociais no trabalho, e o seu impacto sobre o trabalhador em termos de suporte social ou conflitos interpessoais. Tais conflitos têm relação direta com exaustão e cinismo (MASLACH, 2003). Por outro lado, o maior suporte social de colegas, principalmente chefes e supervisores imediatos, tem relação com menores índices de *Burnout* (AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA, & PIERART, 2009), constituindo um dos mais significativos fatores de proteção (SOUSA & ARAUJO, 2015).

Justiça inclui políticas e procedimentos de trabalho que preservem a equidade e a justiça para com os empregados (MASLACH, 2003).

Valores englobam o poder cognitivo-emocional dos objetivos e expectativas organizacionais, os quais podem estar em conflito com os valores individuais dos trabalhadores ou não serem claramente informados. A falta de informação ao trabalhador a respeito desses valores pode levar ao senso de ineficácia, em outras palavras, a um sentimento de não ser capaz de atender às exigências do emprego (MASLACH, 2003).

Estresse no Trabalhador de Saúde. De acordo com Guimarães e Freire (2004) existe uma pressão psicológica sobre os profissionais da saúde que é superior a de outros de igual

nível ocupacional, principalmente em serviços de urgência e emergência e de terapia intensiva. É extensiva a responsabilidade pela vida e pela morte de pacientes instáveis, são exigidas reações rápidas, há estreita proximidade com pessoas para quem a dor e o sofrimento são quase inevitáveis. Os procedimentos devem, portanto, ser acurados, mas o risco de erros é alto. Assim, as demandas têm pesadas cargas, e na contramão a autonomia para tomar decisões é limitada, insuficiente para lidar efetivamente. Essas variáveis elevam o risco de ocorrer a fase de esgotamento pelo estresse no trabalho e a Síndrome de *Burnout*, cuja probabilidade aumenta quanto maior for o número de pacientes atendidos por dia e mais graves forem os seus problemas de saúde (SPECTOR, 2002; MASLACH, 2003; GUIMARÃES & FREIRE, 2004; AVENDAÑO, BUSTOS, ESPINOZA, GARCÍA, & PIERART, 2009; TAMOYO & TRÓCCOLI, 2009; ANTONI & PADILHA, 2010; IGLESIAS, VALLEJO & FUENTES, 2010; TINOCO, 2010; CARLOTTO & EBLING, 2012; NEVES, OLIVEIRA, & ALVES, 2014; SILVA, SOARES, COSTA, RAMOS, LIMA, TEIXEIRA, 2015).

Em serviços de saúde intensivos, e de urgência e emergência, como o caso das unidades de terapia intensiva (UTIs), unidades de pronto atendimento (UPAs) e Serviços de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), os riscos para o *Burnout* são ainda maiores, tais como imersão nas atividades, tecnologia complexa, exigência de rapidez urgente ou emergente no atendimento. As situações enfrentadas por esses profissionais frequentemente são imprevisíveis e de risco para as suas próprias vidas e das vítimas socorridas. Ademais, os profissionais expostos enfrentam eventos adversos como acidentes, agressões físicas, e contato com doenças infecciosas (CARVALHO, CÍTERO, FOGAÇA E MARTINS, 2010; ASSUNÇÃO E LIMA, 2011).

Estresse e Inteligência Emocional. A capacidade de enfrentamento ao estresse, que corresponde à fase de resistência do estresse, se relaciona com a inteligência emocional (IE),

que é a competência em lidar com emoções. A IE abrange quatro aspectos. O primeiro se refere a expressar, avaliar e perceber emoções adequadamente em si e em outras pessoas. O segundo é a capacidade de usar essa percepção para facilitar um pensamento ou uma tarefa, ou gerar uma emoção para esse mesmo fim. O terceiro é a compreensão e nomeação das combinações e transições das emoções ao longo do tempo. A quarta é o autocontrole ou gestão, aceitando as emoções, refletindo sobre sua importância, retraindo as negativas, valorizando as positivas, por meio da eliminação ou do acréscimo das variáveis ambientais nelas envolvidas, a fim de promover crescimento emocional e intelectual. Também envolve fazer a gestão das emoções de outras pessoas (SALOVEY, BEDELL, DETWEILLER, & MAYER, 1999; MIGUEL & NORONHA, 2009).

Millenson (1975) e Cunha e Borloti (2005) citam que as emoções são de fato um conjunto de reações fisiológicas corporais, como choro, sorriso e outros movimentos musculares faciais e corporais, a estímulos ambientais. Uma pessoa pode expressá-las de modo verbal ou não-verbal ao seu grupo social, a fim de obter compreensão e ajuda. A face é, de acordo com Ekman e Friesen (2003), a parte do corpo que melhor expressa emoções, por meio de suas expressões as pessoas conseguem reconhecer, ou perceber, as emoções umas das outras. Contudo, esse reconhecimento é influenciado pela saúde biológica, psicológica e social do indivíduo (RIBAS JR, ET. AL., 2013; ALVES-NETO, GUAPO, GRAEFF, DEAKIN, DEL-BEN, 2010), ou seja, poderia ser influenciado pelo estresse.

Parte das expressões não-verbais de emoção é inata, comum a diferentes sociedades e culturas, e selecionada na evolução das espécies em função da sobrevivência, porque permitiu aos indivíduos proteger-se de perigos e viver em grupo. Outra parte é aprendida e variável entre diferentes pessoas e povos. As expressões, no entanto, podem ser parcialmente e arbitrariamente simuladas ou camufladas, devido a seu controle por sistemas cerebrais

voluntários, permitindo à pessoa controlar algumas delas conscientemente. Porém outras delas são involuntárias, ou seja, controladas automaticamente pelo cérebro (PLUTCHIK, 2003).

Segundo Plutchik (2003) as emoções mais básicas ou fundamentais se denominam primárias, as quais abrangem principalmente medo, raiva, alegria e tristeza, conforme as teorias sobre emoções referenciadas por esse autor. As demais emoções são secundárias, formadas de combinações entre as básicas, variando num espectro de intensidade, similaridade e polaridade.

A inteligência emocional tem pontos comuns com as habilidades sociais, que são outro meio de enfrentamento e resistência ao estresse, ao passo que a falta dessas habilidades é uma fonte considerável de estresse. Habilidades sociais consistem em defender os legítimos direitos sem agredir nem ser agredido, solicitar informação de outra pessoa, ouvir de modo gratificante, apresentar fatos de maneira interessante, resistir a avanços indesejados, expressar sentimentos, perceber sinais sociais, e ser assertivo influenciando os outros através da expressão apropriada de emoções (INOCENTE & GUIMARÃES, 2004).

A percepção de emoções em si e nos outros se destaca como uma das habilidades sociais e também um aspecto da inteligência emocional. De acordo com Salovey, Bedell, Detweiller e Mayer (1999) o estresse pode ser mais bem enfrentado quando a pessoa consegue perceber, reconhecer as próprias emoções e dos outros, o que se dá, conforme Ekman e Friesen (2003), muitas vezes por meio de expressões faciais de emoções.

Por outro lado, Ciarrochi, Deane e Anderson (2002) sugerem que pessoas com menor percepção de emoções seriam menos vulneráveis ao estresse do que as com alta percepção, porque tenderiam a ignorar suas emoções negativas, ou os eventos estressores. Talvez isso explique um dos efeitos do *Burnout*, segundo Inocente e Guimarães (2004), de que o trabalhador que sofre se distancia dos clientes e colegas, evita contato, como forma de se proteger dos efeitos deletérios do estresse no trabalho. Essa ideia é coerente com a sugestão

de Avendaño, Bustos, Espinoza, García e Pierart (2009), de que a fase de esgotamento do estresse devido a uma interação estressante com os clientes leva o profissional a se distanciar deles, ou seja, a característica de despersonalização do *Burnout*.

Observa-se que, enquanto ignorar emoções negativas ou fatores estressores é citado como forma de proteção contra o estresse (CIARROCHI, DEANE, & ANDERSON, 2002), por outro lado, percebê-las e aceitá-las seriam habilidades de inteligência emocional relacionadas ao enfrentamento do estresse, conforme Salovey, Bedell, Detweiller e Mayer (1999).

Essa aparente contradição pode ser explicada por Carvalho (1999) e Costa (2003), que referem a desvantagem do autoconhecimento, ou percepção sobre si mesmo, de aumentar o contato com os estressores ambientais, e a vantagem de melhor exercer controle sobre eles, intervindo sobre o estresse e, de acordo com Carlotto e Ebling (2012), sobre o *Burnout*.

Intervenções sobre o Estresse no Trabalho. De acordo com Carvalho (1999), parte dos sintomas de estresse se atribui à falta do autoconhecimento, o qual, conforme Skinner (2003) referiu, pode ser aprendido por auto-relato, o que permite à pessoa identificar as variáveis envolvidas em seu comportamento e nas situações de estresse, o que é pré-requisito para controlá-las, ou seja, fazer o autocontrole. O autoconhecimento inclui, como visto anteriormente neste texto, a percepção das próprias emoções, e também das emoções das outras pessoas quando elas afetam o próprio comportamento ou humor. O autocontrole, por sua vez, corresponde em partes ao controle reflexivo das emoções. Tanto a percepção de emoções como o controle reflexivo são aspectos da inteligência emocional.

A psicoterapia e a avaliação psicológica são recursos para promover autoconhecimento, ou seja, aprimorar a percepção de emoções. Com base em Costa (2003), o autoconhecimento e a percepção de emoções, que são promovidos em terapia e avaliação psicológica, aumentam o contato com os eventos estressores, e por outro lado sua vantagem é proporcionar o controle sobre os estressores. Assim, esses recursos são intervenções adequadas para a prevenção e o

tratamento do estresse, e podem ser utilizados na intervenção sobre o estresse no trabalho e o *Burnout*.

Como descrito anteriormente neste trabalho, a inteligência emocional tem pontos comuns com as habilidades sociais, dentre os quais está a percepção de emoções em si e nos outros como pré-requisito para influenciar outras pessoas. Lipp e Sadir (2013) investigaram efeitos de um treino de habilidades sociais durante dez sessões, em um grupo de 17 pessoas e em 12 indivíduos. Aplicou-se o ISSL (Inventário de Sintomas de Stress de Lipp que foi criado em 2000), um Inventário de Habilidades Sociais, uma Escala de Crenças e uma Entrevista estruturada de relações interpessoais. Houve significativa redução do nível de estresse, melhora nas habilidades sociais principalmente no controle da agressividade em situações aversivas, as relações interpessoais tornaram-se mais gratificantes e mais fáceis. A intervenção individual foi mais eficaz do que em grupo.

Percebe-se, com esse caso, que o acompanhamento psicológico individual é eficaz mesmo em ambientes laborais. Pois, como citou Carlotto e Ebling (2012), expressar e compreender emoções e vivências no trabalho ajuda a controlar o estresse e previne o *Burnout*, pois desenvolve a inteligência emocional.

O acompanhamento psicológico, mesmo o individualizado, no trabalho também é importante no sentido de promover autoconfiança e auto-estima, ajudando os indivíduos a acreditarem na eficácia das habilidades pessoais e profissionais, facilitando o enfrentamento do excesso de demandas e imprevistos, aliviando a exaustão e se associando a menores índices de *Burnout* (MASLACH, 2003; CARLOTTO & EBLING, 2012).

Outra vantagem do acompanhamento psicológico individual para o trabalhador é tratar variáveis individuais e transtornos psicológicos que o tornam vulnerável ao estresse ocupacional ou ao *Burnout* (MASLACH, 2003).

Todavia, a intervenção individual é insuficiente para resolver o problema do *Burnout*. Muito mais custosas são as intervenções sobre o ambiente de trabalho, mas são as mais necessárias, pois sua relação com o *Burnout* é superior aos fatores pessoais (MASLACH, 2003). Os aspectos organizacionais que requerem intervenção são os relativos ao conjunto de variáveis previamente apresentadas neste texto.

Método

Instrumentos utilizados. Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT). É uma ferramenta autorizada pelo Conselho Federal de Psicologia (2014) para avaliar o estresse no trabalho. Ela descreve situações de trabalho, sendo que o participante deve marcar o quanto cada uma delas lhe faz sentir estressado, registrando suas respostas em folha apropriada. A correção é realizada pelo total de pontos, pela avaliação quantitativa e qualitativa. Existem tabelas em percentil de acordo com a escolaridade e o grupo profissional do indivíduo, que permitem classificar seus escores entre Vulnerabilidade Inferior, Médio-Inferior, Média, Médio-Superior e Superior (SISTO, BAPTISTA, NORONHA & SANTOS, 2007).

A EVENT é composta por 40 itens, respondidos por meio de escala *likert* de três pontos, nunca (zero), às vezes (um) e frequentemente (dois). Os itens são distribuídos em três fatores - Clima e Funcionamento Organizacional, composto por 16 itens; Pressão no Trabalho, com 13 itens; Infra-estrutura e Rotina, contendo 11 itens. O instrumento possibilita a interpretação de cada fator separadamente, bem como da pontuação total que se dá pela soma dos itens assinalados pelos participantes, variando de zero a 80 pontos. Quanto maior a pontuação, maior a vulnerabilidade ao estresse (Cardoso, Hatamoto, Santos & Suehiro, 2008).

O fator Clima e Funcionamento Organizacional abarca: situações de ambiente físico inadequado, chefia despreparada, dificuldades pessoais com a chefia, expectativa excessiva de superiores, falta de oportunidades de ascensão no trabalho, falta de perspectiva profissional,

ausência de planos de cargos e salários, falta de solidariedade, não valorização, salário inadequado para a função, ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores e tom autoritário destes (SISTO, BAPTISTA, NORONHA, & SANTOS, 2007).

Pressão no Trabalho engloba: acúmulo de funções e de trabalho, trabalhos não pertencentes à função exercida, excesso de responsabilidade nas atividades diárias, necessidade de fazer o trabalho de outros, ritmo acelerado e ter mais obrigações que os demais colegas (SISTO, BAPTISTA, NORONHA, & SANTOS, 2007).

Já o fator Infra-estrutura e Rotina compreende: jornadas de trabalho dobradas, doença ou acidente pessoal, equipamento precário, licença de saúde recorrente de colegas, mudança no horário de trabalho, mudança de status financeiro, mudança de chefia, promoção ligada à transferência, escassa cooperação da equipe de trabalho e salários atrasados (SISTO, BAPTISTA, NORONHA, & SANTOS, 2007).

Podem-se observar alguns exemplos da EVENT na tabela 1.

Tabela 1 – Exemplos de situações por fator da EVENT

Fator	Situação	Escala <i>Likert</i>			
		Escala <i>Likert</i> (assinale): Nunca (0)	Às vezes (1)	Freqüentemente (2)	
Clima e Funcionamento	Ambiente físico inadequado		0	1	2
	Chefia despreparada, autoritária.		0	1	2
Pressão	Falta de crescimento profissional e salarial.		0	1	2
	Acúmulo de trabalho.		0	1	2
Infra-estrutura e Rotina	Excesso ou mudança de horário de trabalho		0	1	2
	Doença/acidente decorrente do trabalho		0	1	2
	Equipamentos ruins		0	1	2
	Cooperação escassa		0	1	2
	Salários atrasados.		0	1	2

Escala de Estresse Percebido. A versão brasileira foi traduzida por Luft, Sanches, Mazo e Andrade (2007), e mede o grau no qual os indivíduos percebem as situações como estressantes. Existem as versões com 14, 10 e 4 questões (esta utilizada em pesquisas por telefone). Utilizou-se a versão com 14 questões. Os itens foram designados para avaliar o quanto imprevisível, incontrolável e sobrecarregada os respondentes avaliam suas vidas, e as

opções de resposta variam entre zero e quatro. Pode ser usada em diversos grupos etários, desde adolescentes até idosos.

As questões com conotação positiva (4, 5, 6, 7, 9, 10 e 13) têm sua pontuação invertida, da seguinte maneira, 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 e 4=0. As demais questões têm conotação negativa e devem ser somadas diretamente. O total da escala é a soma das pontuações das questões, os escores podem variar de zero a 56 (LUFT, SANCHES, MAZO & ANDRADE, 2007).

NimStim Emotional Face Stimuli Database. Disponível gratuitamente em meio eletrônico, compõem-se de fotografias de expressões faciais masculinas e femininas (CASEY, ET. AL., 2009). O *software* Morpheus Photo Animation Suite 3.10 foi utilizado para a composição de imagens representando diferentes intensidades (25, 50 e 75 %) das emoções alegria, tristeza, medo e raiva. Foram utilizadas também fotografias de faces neutras. O participante registrava em folha de respostas, contendo as opções de expressões faciais, qual emoção atribuía a cada fotografia, ou se ela era neutra. Depois, contabilizavam-se os acertos (CASEY, ET. AL., 2009).

Participantes. A pesquisa ocorreu em duas fases. Na primeira fase, participaram 254 trabalhadores dos serviços de Urgências e Emergências; Saúde da Família (ou Atenção Básica ou Primária); Odontologia; Vigilância em Saúde e Ações em Saúde. Todos eram pertencentes a uma Autarquia Municipal de Saúde (AMS), instituição componente do Sistema Único de Saúde (SUS). Os participantes foram selecionados dentre o total aproximado de 1000 servidores, e aceitaram o convite feito pela autora deste trabalho. Dentre esses, prosseguiram para a segunda fase os trabalhadores do setor que apresentou o maior número de participantes com vulnerabilidade superior e médio-superior ao estresse no trabalho. Tal área foi a de urgência e emergência, que inclui a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e o serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU), sendo a equipe especializada composta de trabalhadores da enfermagem e medicina, condutores, rádio-operadores e telefonistas. Os

participantes com vulnerabilidade superior e médio-superior compunham um grupo de 25, excetuando-se aqueles que estavam ausentes devido à licença de trabalho no período de realização da segunda etapa. Outro grupo se compôs de 20 participantes da mesma área (para garantir equivalentes condições ambientais ocupacionais e proporcionar a comparação entre amostras independentes) com vulnerabilidade inferior ao estresse no trabalho. Ao fim da pesquisa, todos os servidores da instituição foram convidados a assistir a apresentação dos resultados e a uma palestra sobre prevenção do estresse.

Local de coleta. Foram salas nas dependências da Autarquia Municipal de Saúde de Apucarana/PR, onde trabalham os participantes, com assentos, apoio para anotações e instalações para uso de *notebook*.

Procedimentos. O contato com a Autarquia e com os seus serviços nos quais a pesquisa se realizou foi possível porque a pesquisadora era também psicóloga da instituição, e responsável pelo acompanhamento psicológico dos trabalhadores. Assim, lhe chegavam as demandas de servidores e setores que passavam por problemas estressores. A partir dessas demandas, a pesquisadora convidava os participantes para a pesquisa. A aplicação foi individual. A primeira fase consistiu na explicação e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A) e nas instruções de preenchimento da EVENT. Ao final da aplicação da EVENT, as respostas foram computadas e classificadas de acordo com as tabelas de avaliação. Os participantes que apresentaram escores indicativos de vulnerabilidade inferior ou superior ou médio-superior ao estresse no trabalho participaram da segunda fase.

Na segunda fase, aplicou-se a Escala de Estresse Percebido na versão com 14 questões (Anexo A), e foram apresentadas 72 fotografias do *NimStim* (exemplo no Anexo B), cada uma em um *slide* de *PowerPoint* no *notebook*. As 72 fotografias eram de quatro pessoas, cada uma delas aparecia em 18 fotografias, havendo quatro por emoção (alegria, tristeza, medo e raiva), com quatro graduações de cada emoção (25%, 50%, 75% e 100%), além de duas fotografias

neutras (uma com boca aberta e outra com ela fechada). A cada slide, os participantes preencheram a folha de respostas para classificar expressões faciais (Apêndice B).

Análise dos dados. A análise foi quantitativa, comparando-se as diferenças de acertos no reconhecimento das expressões de cada uma das emoções entre os grupos de vulnerabilidade superior e médio-superior e de vulnerabilidade inferior ao estresse no trabalho. Foram feitos Testes t de *Student* para amostras independentes.

Resultados e Discussão

A Tabela 2 demonstra que 35,43% (90) dos participantes tiveram vulnerabilidade inferior ao estresse no trabalho, 11,81% (30) obtiveram vulnerabilidade médio-inferior, 24,41% (62) mostraram ter vulnerabilidade média, 19,29% (49) alcançaram vulnerabilidade médio-superior, e 9,06% (23) apresentaram vulnerabilidade superior.

Tabela 2 - Prevalência de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho em trabalhadores de setores de uma Autarquia Municipal de Saúde

Serviço	Pessoas	Vulnerabilidade									
		Inferior		Médio-inferior		Média		Médio-superior		Superior	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)	38	12	31,58	4	10,53	3	7,89	13	34,21	6	15,79
Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	64	26	40,63	9	14,06	19	29,69	6	9,38	4	6,25
Vigilância em Saúde	53	12	22,64	4	7,55	13	24,53	17	32,08	7	13,21
Unidades Básicas de Saúde	55	19	34,55	6	10,91	17	30,91	10	18,18	3	5,45
Agendamento de Exames e Especialidades	13	6	46,15	2	15,38	3	23,08	0	0,00	2	15,38
Escola da Gestante	8	4	50,00	1	12,50	1	12,50	2	25,00	0	0,00
Farmácia	8	5	62,50	2	25,00	0	0,00	0	0,00	1	12,50
Serviço Social	4	2	50,00	1	25,00	0	0,00	1	25,00	0	0,00
Laboratório	11	4	36,36	1	9,09	6	54,55	0	0,00	0	0,00
Total	254	90	35,43	30	11,81	62	24,41	49	19,29	23	9,06

A representação de indivíduos com vulnerabilidade superior e médio-superior ao estresse no trabalho neste estudo soma mais de 28%, o que é preocupante, porém coerente com os dados sobre as profissões de saúde, cujos trabalhadores, de acordo com Guimarães e Freire

(2004), sofrem com atividades de atenção a pessoas, que trazem consigo conflitos e cargas emocionais, atingindo constantemente a fase do esgotamento no estresse. Nessa área, a pressão psicológica é grande, e o desgaste profissional, ou *Burnout*, alcança, segundo Rees e Cooper (1992), cerca de 20 a 25% dos profissionais.

Dos serviços participantes deste estudo, aquele com maior número de participantes com vulnerabilidade superior e médio-superior ao estresse no trabalho foi o de atenção a urgências e emergências, o qual é composto pelo Atendimento Móvel de Urgências (SAMU) e pela Unidade de Pronto Atendimento (UPA). Nesse serviço houve 10 participantes com vulnerabilidade superior e 19 com médio-superior e foram 25 desses participantes, além de 20 pessoas com vulnerabilidade inferior nesse serviço, que participaram até o fim da investigação, conforme exposto na seção de metodologia deste trabalho.

Utilizando-se o teste *t* de *Student* para amostras independentes, como se pode ver na Figura 1 e na Tabela 3, não houve diferença significativa no reconhecimento de expressões faciais (EF) entre os grupos.

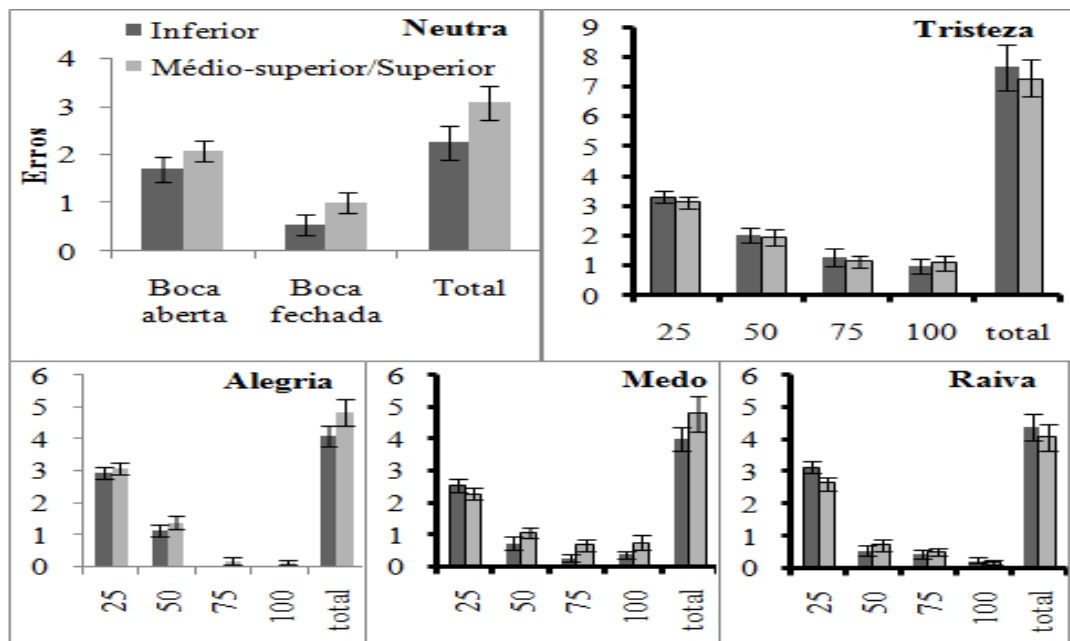


Figura 1 - Frequência de Erros no Reconhecimento de Expressões Faciais nos grupos com alta e com baixa vulnerabilidade ao estresse no trabalho.

Tabela 3 - Resultados de testes *t* de Student para a comparação entre os grupos com vulnerabilidade inferior ou médio-superior/superior quanto a Erros no Reconhecimento das Expressões Faciais

Emoção/intensidade da expressão		<i>t</i> [43]	<i>P</i>
Alegria	25 %	-0,512	>0,05
	50 %	-0,880	>0,05
	75 %	-1,545	>0,05
	100 %	-1,907	>0,05
	Total	-1,391	>0,05
Medo	25 %	0,957	>0,05
	50 %	-1,373	>0,05
	75 %	-1,708	>0,05
	100 %	-1,323	>0,05
	Total	-1,124	>0,05
Raiva	25 %	1,801	>0,05
	50 %	-0,678	>0,05
	75 %	-0,369	>0,05
	100 %	0,392	>0,05
	Total	0,541	>0,05
Tristeza	25 %	0,631	>0,05
	50 %	0,246	>0,05
	75 %	0,521	>0,05
	100 %	-0,234	>0,05
	Total	0,378	>0,05
Neutra	Boca aberta	-1,151	>0,05
	Boca fechada	-1,435	>0,05
	Total	-1,618	>0,05
Total		0,202	>0,05

Raras pesquisas têm objetivos, instrumentos e públicos parecidos aos do presente estudo, dificultando comparações. Uma delas foi a de Miguel e Noronha (2009). Esses autores estudaram correlações entre IE e estresse em trabalhadores de um escritório e de um hospital público municipal. Eles usaram o Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) para avaliar IE, e a EVENT e o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (2000) - ISSL - para avaliar o estresse e arranjar um grupo com estresse e outro sem estresse em cada ambiente de trabalho.

Na pesquisa de Miguel e Noronha (2009) não foram encontradas correlações significativas altas entre Inteligência Emocional e Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho,

ainda assim as correlações foram negativas entre a percepção de emoções e todos os fatores e total da EVENT, bem como entre os totais de IE e de EVENT. Isso indica tendência segundo a qual quanto maior a percepção de emoções e a inteligência emocional, menor a vulnerabilidade a estressores no ambiente de trabalho relativos ao Clima e Funcionamento Organizacional, à Pressão no Trabalho e à Infraestrutura e Rotina.

Os mesmos autores encontraram ainda que os trabalhadores de escritório com e sem estresse (conforme o ISSL) não diferiram sobre a IE. Os autores sugeriram que o ambiente de trabalho pode influenciar a relação entre IE e estresse.

No referido hospital municipal público, os profissionais com sintomas indicativos de estresse, principalmente psicológicos, especialmente em fases de resistência a esgotamento, apresentaram média de Compreensão Emocional significativamente superior ao grupo avaliado sem estresse. Miguel e Noronha (2009) entenderam que pessoas com maior capacidade de compreender as emoções tendem a apresentar mais sintomas de estresse, ainda mais os psicológicos, sendo menos capazes de utilizar estratégias de enfrentamento adequadas e evitar o estresse. Provavelmente, isso ocorre devido ao contato direto e constante com a enfermidade de outras pessoas, e até com a possibilidade de morte do paciente, problemas sobre os quais os profissionais de saúde não exercem controle. Essa falta de controle experimentada pelos profissionais do estudo contribuiria para aumentar o estresse e agravar os seus sintomas.

No presente estudo, também quanto ao estresse percebido a diferença entre os grupos não foi estatisticamente significativa. A média foi $1,46 \pm 0,62$ no grupo pouco vulnerável ao estresse no trabalho. No outro grupo a média foi $1,86 \pm 0,52$. Esses valores superiores a 1 e inferiores a 2 significam que os participantes, em geral, percebem estar estressados às vezes.

A expressão com mais erros de reconhecimento foi de tristeza, correspondendo o seu total de erros a mais de 45% das fotografias. Houve mais de 25% de erros nas demais emoções e na face neutra. A média total de erros no total de fotografias foi superior a 30%.

Com estes resultados, constatou-se a dificuldade em perceber emoções, principalmente frente a expressões mais sutis, como neste caso aquelas expressas em intensidade de 25%. Essa dificuldade foi identificada semelhantemente nos participantes muito vulneráveis e nos pouco vulneráveis ao estresse no trabalho. Esse resultado vai contra a hipótese de Ciarrochi, Deane e Anderson (2002), de que pessoas com baixa percepção de emoções seriam menos vulneráveis ao estresse do que as com alta percepção, pois tenderiam a ignorar os eventos estressores em sua vida, ou mesmo não terem claro quais são as próprias emoções ou o que são os efeitos adversos do estresse. No presente estudo, no entanto, a diferença de vulnerabilidade ocorreu mesmo sem haver diferenças significativas de percepção.

É possível que o resultado alcançado nesta pesquisa se deva ao tamanho restrito do público pesquisado, em especial na segunda fase do estudo. Uma amostra maior pode ter resultados mais confiáveis, pois permite análises estatísticas mais precisas.

Considerações Finais

Este trabalho investigou a relação entre escores de vulnerabilidade ao estresse no trabalho e de reconhecimento de expressões faciais de emoções. Não se encontraram diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos. Os indivíduos muito vulneráveis ao estresse no trabalho reconheceram expressões faciais de emoções na mesma proporção que aqueles pouco vulneráveis. Em geral, ambos os grupos tiveram mais de 30% de erros no reconhecimento das expressões, e a emoção que mais sofreu erros foi a tristeza. Portanto, neste estudo, não se encontrou relação entre escores de vulnerabilidade ao estresse no trabalho e de percepção de expressões faciais de emoções.

Outras investigações são necessárias para comprovar ou refutar estes achados, e para compreender melhor a relação entre vulnerabilidade ao estresse no trabalho e percepção de expressões faciais de emoções.

Sugerem-se outras futuras pesquisas com amostras maiores, pois tendem a ter resultados mais confiáveis estatisticamente. Outras pesquisas podem também utilizar mais instrumentos de avaliação, investigando além da vulnerabilidade ao estresse no trabalho. Por exemplo, podem-se analisar sintomas de estresse, estresse percebido e diretamente a ocorrência de Síndrome de *Burnout*. Pode-se, ainda, lançar mão de investigações qualitativas, utilizando-se questionários e entrevistas. E, ainda, conduzir pesquisas sobre programas de prevenção e de intervenção.

Referências

- Alves, N. T., Rodrigues, M. R., Souza, I. B. M. B., Sousa, J. P. M. de (2012). Ansiedade Social e Atribuição de Emoções em Faces Neutras. *Estudos de Psicologia*, 17(1), 129-34.
- Alves-Neto, W.C., Guapo, V.G., Graeff, F.G., Deakin, J.F.W., & Del-Ben, C.M. (2010). Effect of escitalopram on the processing of emotional faces. *Brazilian Journal of Medical and Biological Research*, 43: 285-289.
- Antoni, C., & Padilha, C.E.G. (2010). Estresse e Resiliência em Profissionais da Área da Saúde. Em Hutz, C.S. *Avanços em Psicologia Comunitária e Intervenções Psicossociais*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Assunção, A. A., & Lima, E. P. (2011). Prevalência e fatores associados ao Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) em profissionais de emergência: uma revisão sistemática da literatura. *Rev. bras. epidemiol.*, 14(2), 217-230.
- Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F., & Pierart, T. (2009). Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatria de un hospital público. *Cienc. enferm.*, 15(2): 55-68.
- Beraquet, M.I.G., Areias, M.E.Q., Stroili, M.H.M., Teixeira, L.N. (2004). A Importância do Autoconceito e da Autoestima nas Organizações. Em Guimarães, L.A.M., & Grubits, S. (orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. Vol. 2 - São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Camargo, D.A.C., Oliveira, J.I. (2004). Riscos Ocupacionais: Repercussões Psicossociais. Em Guimarães, L.A.M., & Grubits, S. (orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. Vol. 2 - São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Campos, C.R., Inocente, N.J., Alves, O.D., Guimarães, L.A.M., Areias, M.E.Q. (2004). Síndrome de *Burnout* em Profissionais da Saúde. Em Guimarães, L.A.M., & Grubits, S. (orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. Vol. 3 - São Paulo: Casa do Psicólogo.

Cardoso, M.M., Hatamoto, C.T., Santos, A.A.A., & Suehiro, A.C.B. (2008). Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do Programa de Saúde da Família. *Boletim de Psicologia* (v.58, n.129). São Paulo.

Carlotto, M. S. & Ebling, M. (2012). Síndrome de *Burnout* e fatores associados em profissionais da saúde de um hospital público. *Trends psychiatry psychother*, 34(2), 93-100.

Carvalho, G.S. (1999). O Lugar dos Sentimentos na Ciência do Comportamento e na Psicoterapia Comportamental. *Psicologia: Teoria E Prática*. 1 (2), 33-36.

Carvalho, W. B., Cítero, V. A., Fogaça, M. C., & Nogueira-Martins, L. A. (2010). Estudo preliminar sobre o estresse ocupacional de médicos e enfermeiros em UTI pediátrica e neonatal: o equilíbrio entre esforço e recompensa. *Rev Lat. Am. Enfermagem*, 18(1), 67-72.

Casey, B.J., Hare, T.A., Leon, A.C., Marcus, D.J., McCarry, T., Nelson, C.A., et. al. (2009). The NimStim set of facial expressions: judgments from untrained research participants. *Psychiatry Research*, 168, 242-249.

Chehab, G.C. (2013). Karoshi: A Morte Súbita pelo Excesso de Trabalho. *Rev. TST, Brasília*, 79 (3).

Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional Intelligence Moderates the Relationship Between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.

Conselho Federal de Psicologia (CFP). Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos (SATEPSI). Disponível em <<http://satepsi.cfp.org.br>>. Acesso em 6.out.2014.

Cooper, R., Rowe, A., & Penton-Voak, I. (2008). The role of trait anxiety in the recognition of emotional facial expressions. *Journal of Anxiety Disorders*, 22, 1120-1127.

Corr, P.J. (2006). *Understanding biological psychology*. Oxford: Blackwell Publishing.

Costa, N. (2003). Terapia: Um Sofrimento Necessário? *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*. 5 (1), 1-10.

Cunha, L. S. & Borloti, E. (2005). Skinner, o sentimento e o sentido. In: Borloti, E. B., Enumo, S. R. F., Ribeiro, M. L. P. (orgs.). *Análise do comportamento: teorias e práticas*. Santo André: Esetec.

Ekman, P., & Friesen, W.V. (2003). *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions*. Malor Books: Cambridge, MA, Estados Unidos.

Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal Of Social Issues*, 90(1).

Guimarães, L.A.M., Freire, H.B.G. (2004). Sobre o Estresse Ocupacional e suas Repercussões na Saúde. Em Guimarães, L.A.M., & Grubits, S. (orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. Vol. 2 - São Paulo: Casa do Psicólogo.

Iglesias, M.E., Vallejo, R.B., Fuentes, P.S. (2010). Reflections on the Burnout syndrome and its impact on health care providers. *Ann Afr Med*; 9:197-8.

Inocente, N.J., Guimarães, L.A.M. (2004). Habilidades Sociais no Trabalho. Em Guimarães, L.A.M., & Grubits, S. (orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. Vol. 2 - São Paulo: Casa do Psicólogo.

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of Burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.

Lipp, M.N. (2000). *Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Lipp, M.N., & Malagris, L.N. (2001). O Stress Emocional e seu Tratamento. In Bernard Range (Org). São Paulo: Artes Medicas.

Lipp, M.N., & Sadir, M.A.(2013). Influência do treino de controle do stress nas relações interpessoais no trabalho. *Revista O Mundo da Saúde*, São Paulo, 37 (2), 131 – 140.

Lyons, J.B., & Schneider, T.R. (2005). The Influence of Emotional Intelligence in Performance. *Personality and Individual Differences*, 39(4), 693-703.

Luft, C.D.B., Sanches, S.O., Mazo, G.Z., & Andrade, A. (2007). Escala de Estresse Percebido. *Revista de Saúde Pública*, 41(4): 606 - 15.

Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2002a). Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT): User's Manual. New York: Multi-Health Systems.

Maslach (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention Current. *Directions in Psychological Science*, 12(5): 189-192.

Miguel, F.K., & Noronha, A.P.P. (2009). Estudo da Relação entre Inteligência Emocional e Estresse em Ambientes de Trabalho. *Revista Avaliação Psicológica*, Itatiba (SP), 8 (2): 219 – 228.

Millenson, J. R. (1975). *Princípios de análise do comportamento*. Brasília: Coordenada.

Neves, V.F., Oliveira, A.F., Alves, P.C. (2014). Síndrome de *Burnout*: Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional. *Psico*, 45(1), 45-54.

Pinel, J.P.J.(2012). *Biopsychology*. University of British Columbia. Allyn & Bacon. 8ª ed.

Plutchik, R (2003). *Emotions and Life: Perspectives From Psychology, Biology, and Evolution*. APA: Washington, DC.

Rees, D., & Cooper, C.L. (1992). Occupational stress in health services workers in U.K. *Stress Med*, 8:79-90.

Ribas Jr, R.C., Aguiar, M.S., Dias, P.B., Grisolia, F.S., Lima, F.C.P., Miragaya, P.K., et al. (2013). Reconhecimento de Emoções em Expressões Faciais: Estudo Exploratório Envolvendo Adultos. *Revista Interação Psicol*. Curitiba, 17(3), 225-234.

Salovey, P, Bedell, BT, Detweiller, JB, & Mayer, JD (1999). Coping Intelligently: Emotional Intelligence and the Coping Process. Em Snyder, CR (Ed.), *Coping: The Psychology of What Works* (p 141-164). New York: Oxford University Press.

Sampaio, A.L.P., Guimarães, L.A.M. (2004). Em Guimarães, L.A.M., & Grubits, S. (orgs.). Série Saúde Mental e Trabalho. Vol. 2 - São Paulo: Casa do Psicólogo.

Sisto, F.F., Baptista, M.N., Noronha, A.P.P., & Santos, A.A.A. (2007). EVENT: Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (1ª. ed.). Editora Vetor.

Silva, J.L., Soares, R.S., Costa, F.S., Ramos, D.S., Lima, F.B., Teixeira, L.R. (2015). Fatores psicossociais e prevalência da síndrome de *Burnout* entre trabalhadores de enfermagem intensivistas. Rev Bras Ter Intensiva. 27(2):125-133.

Skinner, B.F. (2003). Ciência e Comportamento Humano. São Paulo: Martins Fontes: 11 ed.

Sousa, V.F.S., Araujo, T.C.C.F. (2015). Estresse Ocupacional e Resiliência Entre Profissionais de Saúde. Psicologia: Ciência E Profissão, 35(3), 900-915.

Spector, P.E. (2002). Psicologia nas Organizações - São Paulo: Saraiva.

Tamoyo, M.R., Tróccoli, B.T. (2009). Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB). Estudos de Psicologia, 14(3), 213-221.

Tinoco, D.H. (2010). Psicologia, Psicanálise e Psicossomática. 2 ed. – Londrina: Ed. Unifil.

Zanelli, J.C. (2010). Estresse nas Organizações de Trabalho: Compreensão e Intervenções Baseadas em Evidências. Porto Alegre: Artmed.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado (a) Senhor (a)

Gostaríamos de convidá-lo a participar de nosso estudo “Relação entre Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho e Reconhecimento de Expressões Faciais de Emoções”, no qual se utilizará as Escalas de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho e de Estresse Percebido, fotografias de expressões faciais de emoções e uma folha onde você indicará a emoção que atribui a cada fotografia.

Trata-se de uma Dissertação, desenvolvida por Aline Daneluz Carletto e orientada pelo Prof. Dr. Celio Roberto Estanislau, do curso de Mestrado em Análise do Comportamento, do Departamento de Psicologia Geral e Análise do Comportamento, da Universidade Estadual de Londrina.

Por um lado, os riscos desta pesquisa poderão ser que, ao responder às escalas, você recorde sobre situações que tenham sido estressoras em sua vida. Caso você se descompense ou tenha algum problema, faremos escuta psicológica inicial e encaminhamento para atendimento com uma das psicólogas da instituição onde a pesquisa será conduzida. Em todo caso, você terá o direito de ser informado dos resultados das avaliações de vulnerabilidade ao estresse no trabalho, de estresse percebido e do reconhecimento de expressões faciais de emoções.

Por outro lado, os benefícios desta pesquisa são fomentar cientificamente a avaliação, a prevenção e a intervenção psicológica nas áreas relativas a estresse, emoções e expressões faciais, com conseqüências amenizadoras de problemas sociais e promotoras do desempenho pessoal e profissional. Você também poderá ser beneficiado por se tratar de uma oportunidade de autoconhecimento. Além disso, após a elaboração do artigo sobre esta pesquisa, ele será divulgado aos participantes, bem como será ministrada uma palestra sobre o combate ao Estresse no Trabalho.

A qualquer momento da realização desse estudo, você poderá receber esclarecimentos adicionais que julgar necessários e poderá recusar-se a participar ou retirar-se da pesquisa, sem nenhum tipo de penalidade, constrangimento ou prejuízo. O sigilo das informações será preservado através de adequada codificação dos instrumentos de coleta de dados. Especificamente, nenhum nome, identificação de pessoas ou de locais interessa a esse estudo. Todos os registros efetuados no decorrer desta investigação serão usados para fins unicamente

acadêmico-científicos e apresentados na forma de dissertação e/ou artigo científico, não sendo utilizados para fins comerciais.

Em caso de concordância com as considerações expostas, solicitamos que assine este “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” no local indicado abaixo. Desde já agradecemos sua colaboração e nos comprometemos com a disponibilização aos participantes, dos resultados obtidos nesta pesquisa.

ALINE DANELUZ CARLETTO
Pesquisadora

CELIO ROBERTO ESTANISLAU
Prof.. Orientador

Mestrado em Análise do Comportamento
PGAC/CCB/UEL

Eu, _____, assino o termo de consentimento, após esclarecimento e concordância com os objetivos e condições da realização da pesquisa “Estresse No Trabalho: Relação Com O Reconhecimento De Expressões Faciais De Emoções Em Profissionais De Saúde”, permitindo, também, que os resultados gerais deste estudo sejam divulgados sem a menção dos nomes dos pesquisados.

Apucarana, __ de _____ de 2016.

Assinatura do(a) Participante

Qualquer dúvida ou maiores esclarecimentos, entrar em contato:

Pesquisadora - e-mail: alinecarletto@gmail.com.

Telefone: (43) 9957-6055.

Pós-graduação em Análise do Comportamento, UEL: (43) 3371-4203.

Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) Envolvendo Seres Humanos- LABESC (Laboratório Escola): (43) 3371-5455. Endereço: Rodovia Celso Garcia Cid, Km 380 (PR 445), Campus Universitário - Londrina/PR. Cep. 86.057-970.

APÊNDICE B

Folha de Respostas para classificação das Expressões Faciais

Fotografias	Expressão Facial				
Foto Exemplo 1	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto Exemplo 2	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 1	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 2	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 3	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 4	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 5	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 6	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 7	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 8	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 9	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 10	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 11	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 12	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 13	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 14	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 15	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 16	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 17	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 18	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 19	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 20	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 21	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Foto 22	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA
Continua até a foto 72	ALEGRIA	MEDO	TRISTEZA	RAIVA	NEUTRA

ANEXOS

ANEXO A

Escala de Estresse Percebido

Itens e Instruções para Aplicação. As questões nesta escala perguntam sobre seus sentimentos e pensamentos durante o último mês. Em cada caso, será pedido para você indicar o quão freqüentemente você tem se sentido de uma determinada maneira. Embora algumas das perguntas sejam similares, há diferenças entre elas e você deve analisar cada uma como uma pergunta separada. A melhor abordagem é responder a cada pergunta razoavelmente rápido. Isto é, não tente contar o número de vezes que você se sentiu de uma maneira particular, mas indique a alternativa que lhe pareça como uma estimativa razoável. Para cada pergunta, escolha as seguintes alternativas:

0= nunca 1= quase nunca 2= às vezes 3= quase sempre 4= sempre

Neste último mês, com que freqüência...						
1	Você tem ficado triste por causa de algo que aconteceu inesperadamente?	0	1	2	3	4
2	Você tem se sentido incapaz de controlar as coisas importantes em sua vida?	0	1	2	3	4
3	Você tem se sentido nervoso e "estressado"?	0	1	2	3	4
4	Você tem tratado com sucesso dos problemas difíceis da vida?	0	1	2	3	4
5	Você tem sentido que está lidando bem as mudanças importantes que estão ocorrendo em sua vida?	0	1	2	3	4
6	Você tem se sentido confiante na sua habilidade de resolver problemas pessoais?	0	1	2	3	4
7	Você tem sentido que as coisas estão acontecendo de acordo com a sua vontade?	0	1	2	3	4
8	Você tem achado que não conseguiria lidar com todas as coisas que você tem que fazer?	0	1	2	3	4
9	Você tem conseguido controlar as irritações em sua vida?	0	1	2	3	4
10	Você tem sentido que as coisas estão sob o seu controle?	0	1	2	3	4
11	Você tem ficado irritado porque as coisas que acontecem estão fora do seu controle?	0	1	2	3	4
12	Você tem se encontrado pensando sobre as coisas que deve fazer?	0	1	2	3	4
13	Você tem conseguido controlar a maneira como gasta seu tempo?	0	1	2	3	4
14	Você tem sentido que as dificuldades se acumulam a ponto de você acreditar que não pode superá-las?	0	1	2	3	4

Fonte: Luft, Sanches, Mazo e Andrade (2007).

ANEXO B

Exemplo de Fotografias - *NimStim Emotional Face Stimuli Database*.



Raiva - 25%



Raiva - 50%



Raiva - 75%



Raiva - 100%