
O processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho

Marcelo Bronzo Ladeira

O trabalho humano, quando executado sob condições insalubres ou inseguras, tem efeito direto sobre o bem-estar físico e psíquico do homem, motivo pelo qual muitos pesquisadores e profissionais ligados à questão da saúde e do trabalho humano estão interessados em investigar as formas mais sutis com que o trabalho impacta o funcionamento psíquico do indivíduo. Essas investigações favorecem a compreensão até mesmo de algumas doenças ocupacionais clássicas, anteriormente explicadas somente pela verificação das cargas físicas, químicas, biológicas e fisiológicas da carga do trabalho.

As abordagens aos temas *stress* ocupacional e psicopatologia do trabalho representam duas correntes disciplinares que analisam de que forma a dinâmica e a natureza das exigências do trabalho atuam sobre a saúde mental e física dos trabalhadores, desencadeando diferentes psicopatologias e manifestações de caráter psicossomático (Cooper, 1988; Dejours, 1994).

A abordagem ao *stress* ocupacional, de tradição anglo-saxônica, descreve o fenômeno como um processo de perturbação ocasionado principalmente pela mobilização excessiva da energia adaptativa do indivíduo diante das solicitações do meio. Já a perspectiva da psicopatologia do trabalho, bem mais recente, tornou-se conhecida principalmente a partir dos trabalhos de Dejours (1988 e 1994) que, ao contrário da corrente anterior, retira da psicanálise e da menção ao inconsciente as suas referências fundamentais.

A comparação entre as duas disciplinas demonstra uma convergência com relação ao foco de seus estudos e contribuições. Mesmo partindo de caminhos aparentemente opostos, interessam-se pelas mesmas questões ligadas à tensão no trabalho, ao desencadeamento da ansiedade e ao sofrimento do trabalhador. Da mesma maneira, têm como elementos de especial interesse as fadigas psíquica e física da força de trabalho, as disfunções orgânicas de caráter psicossomático e os mecanismos individuais e coletivos de defesa dos trabalhadores.

Recebido em agosto/95
2ª versão em janeiro/96

Marcelo Bronzo Ladeira é mestrando em Administração do Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Cepead), com especialização em Recursos Humanos, membro do Grupo de Qualidade de Vida no Trabalho, monitor de Pós-Graduação das disciplinas de Comportamento Humano nas Organizações e de Qualidade de Vida e *Stress* no Trabalho do Departamento de Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais (FACE/UFMG) e Bacharel em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC/MG).
Fax: (031) 227-4031

AS CONTRIBUIÇÕES DA PSICOPATOLOGIA DO TRABALHO

As dinâmicas psicossociais nos contextos de trabalho têm sido estudadas de forma vigorosa pela psicopatologia do trabalho, corrente que assume hoje o caráter de ciência interdisciplinar e se fortalece a partir das contribuições de diversas áreas do conhecimento humano, em especial da psicologia e das teorias psicanalíticas (Seligmann-Silva, 1995). Inicialmente, a abordagem da psicopatologia do trabalho focalizou sobretudo algumas síndromes e perturbações psíquicas desencadeadas pelas exigências de determinadas realidades ocupacionais. São famosos, nesse sentido, os estudos de Le Guillant *et alii* (1956) enfatizando as manifestações psicossomáticas e os distúrbios mentais provocados por exigências de trabalho específicas.

Com o avanço das pesquisas nessa área, tornou-se cada vez mais evidente a necessidade de mudança epistemológica com relação a seu estudo. Essa reorientação deu-se em função de constatação concreta: a doença nem sempre se manifestava de forma visível e objetiva nos contextos de trabalho.

A psicopatologia do trabalho, tendo já ultrapassado o limite de estudos anteriores, ampliou seu enfoque para os aspectos psicossociais e psicodinâmicos do trabalho. O desenvolvimento teórico dessa disciplina, porém, ainda não alcançou uma classificação geral e consensual dos distúrbios psíquicos desencadeados pelo labor humano. Há, entretanto, uma posição já cientificamente estabelecida com relação a pelo menos uma questão: as situações de trabalho, entendidas aqui como o conjunto de influências recíprocas entre suas condições objetivas e organização, desempenham importante papel na configuração dos quadros clínicos de determinadas patologias mentais.

Dentro do enfoque específico da psicopatologia do trabalho, as pressões potencialmente capazes de pôr em risco o equilíbrio psíquico e a saúde mental do indivíduo derivam da forma como o trabalho está organizado. A organização do trabalho representa, assim, o insumo básico para a discussão do prazer e do sofrimento no seu contexto, pois concretiza a possibilidade de o trabalho se tornar equilibrante ou fatigante, fonte de realização ou de alienação para aquele que o realiza.

Regularmente, os impactos da **organização do trabalho** sobre o indivíduo estão associados também aos efeitos de determinadas **condições físicas, químicas e biológicas** presentes nos postos de trabalho. Em outras palavras, a forma como está organizado o trabalho e as condições em que ele é executado determinam um tipo de desgaste para o trabalhador. Não se pode esperar que qualquer análise mais detalhada sobre a dinâmica entre trabalho e instância psíquica seja levada à frente se não forem examinados em conjunto esses dois aspectos.

Pode-se prever que os efeitos negativos de uma tarefa monótona e repetitiva, por exemplo, sejam potencializados, se essa mesma tarefa exigir do seu executor níveis permanentes de concentração e de atenção. Igualmente, espera-se que um trabalho executado sob condições ambientais de alto risco exerça maior impacto sobre a saúde mental de um trabalhador, se essas mesmas condições estiverem associadas à jornada e ao ritmo de trabalho fatigantes.

Os impactos do trabalho sobre a dimensão psíquica do indivíduo

A proposição de Dejours (1994) quanto a separar a carga de trabalho mental em duas ordens distintas de fenômenos facilita a compreensão do funcionamento psíquico do indivíduo nas situações de trabalho. Para o autor, a carga de trabalho mental seria composta tanto por fatores de natureza racional e cognitiva quanto por aqueles vinculados à dimensão afetiva e relacional do indivíduo.

Para o entendimento específico da carga psíquica do trabalho torna-se necessário compreender o funcionamento psíquico do indivíduo, singular e característico a cada personalidade. As excitações de ordem psicossensorial (exteriores) e pulsional (interiores) transformam-se no aparelho psíquico em energia pulsional, que dispõe de três vias para ser descarregada: a psíquica, a motora e a visceral. Se essa energia não consegue ser despendida sob as duas primeiras formas, ela acumula-se no aparelho psíquico como uma carga psíquica, originando o popularmente conhecido como tensão psíquica.

Se mesmo assim, com o passar do tempo, as vias psíquica e motora não forem utilizadas para a descarga dessa tensão, a visceral será demandada, já que a tensão não pode permanecer por longo período no aparelho psíquico. É através da via visceral que a fadiga existente em um primeiro momento poderá dar lugar, em seguida, à astenia e à patologia propriamente ditas.

Sobre essa questão, um ponto importante é destacado por Dejours (1994): as características pessoais e o grau de evolução da personalidade do indivíduo desempenham papel muito importante na escolha das vias de descarga da energia pulsional. Para ele, "o trabalhador não chega a seu local de trabalho como uma máquina nova. Ele possui uma história pessoal que se concretiza por uma certa qualidade de suas aspirações, de seus desejos, de suas motivações, de suas necessidades psicológicas, que integram a sua história passada. Isso confere a cada indivíduo características várias e pessoais. O trabalhador, enfim, em razão de sua história, dispõe de vias de descarga preferenciais que não são as mesmas para todos e que participam na formação daquilo que denominamos estrutura da personalidade".

O tipo de trabalho, porém, pode ou não oferecer caminhos para a descarga da energia pulsional do indivíduo.

Isso leva à formulação de uma questão fundamental e bastante lógica: existiria um tipo de trabalho ou de organização do trabalho mais adequado à saúde mental do homem?

O prazer e o sofrimento no trabalho

A partir de suas características intrínsecas e da forma como está organizado, o trabalho humano vincula-se diretamente ao prazer ou ao sofrimento pessoal do trabalhador.

O trabalho é equilibrante quando permite a retomada, por parte do indivíduo, de suas aspirações e seus desejos mais profundos, contribuindo para a estruturação da sua personalidade, ajudando-o a realizar-se. Esse parece ser o fenômeno da ressonância simbólica, apontado por Dejours (1992): "Quando existe a ressonância simbólica, o sujeito aborda a situação concreta sem ter que deixar sua história, seu passado e sua memória 'no armário'. Ao contrário, ele confere à situação de trabalho o poder de engajamento para realizar através do trabalho sua curiosidade e sua epistemofilia. O trabalho oferece-lhe de alguma maneira uma ocasião suplementar de perseguir seu questionamento interior e de traçar sua história".

No entanto, o trabalho pode se opor à liberdade, distanciando-se da intenção, do controle e da vontade pessoal do trabalhador. É o trabalho que degrada e que provoca, na verdade, o estranhamento e a despersonalização daquele que o executa.

O prazer ou o sofrimento pessoal no trabalho depende do grau que o mesmo oferece à livre-atividade do aparelho psíquico. O trabalho equilibrante traz prazer e é mentalmente saudável. Permite a contínua descarga da tensão psíquica do indivíduo, o que dimensiona satisfatoriamente a carga psíquica do trabalho. Em contrapartida, o trabalho fatigante opõe-se à livre-atividade do aparelho psíquico, impedindo a descarga da tensão e repercutindo negativamente sobre a estrutura mental e o corpo do trabalhador.

Tomemos como exemplo a realização de tarefas extremamente fragmentadas e que exigem do trabalhador alto nível de concentração e atenção. Em atividades dessa natureza estão certamente presentes altos graus de prescrição e de normas de produção, ficando diretamente bloqueado o esforço reservado à imaginação e ao fluxo de criatividade do trabalhador. A rigidez da estruturação desse tipo de trabalho atinge a imaginação e a atividade espontânea de pensamento do trabalhador, repercutindo de forma negativa sobre o seu aparelho psíquico e, por extensão, sobre o seu corpo. Neste caso, a repressão pulsional pode dar lugar a um estado de anestesia psíquica que, segundo Dejours (1994), estaria associado "(...) à eclosão

O trabalho humano, quando executado sob condições insalubres ou inseguras, tem efeito direto sobre o bem-estar físico e psíquico do homem.

de doenças somáticas crônicas ou ao agravamento de doenças pré-existentes. Foi isso que levou os psicopatologistas do trabalho a se interessarem pelos estados mentais provocados pela reação defensiva (repressão no caso das exigências do trabalho repetitivo). Descobriram que, freqüentemente, esses estados mentais (depressão mental) fazem-se acompanhar de manifestações agudas de doenças somáticas".

Percebe-se, assim, que o espaço existente entre a organização prescrita e o que realmente ocorre na execução do trabalho define uma situação conclusiva quanto à experimentação de prazer ou sofrimento para o indivíduo, definindo o estado de equilíbrio psicológico e físico ou a possibilidade de ocorrência das patologias ocupacionais.

Dessa forma, quanto menor a rigidez da organização do trabalho, maior o espaço disponível ao trabalhador para a reorganização dos modos operatórios prescritos e maiores as chances de que ele venha a ocupar um espaço de **transgressão** entre a organização real e a prescrita do trabalho, tornando possível a descarga da sua tensão psíquica e, portanto, a redução da carga psíquica do trabalho.

Mecanismos psicológicos de defesa e estratégias defensivas

Questões que há muito sobressaem nos estudos de psicopatologia do trabalho se referem a: como e por que, apesar de todos os constrangimentos das situações de trabalho, os trabalhadores apresentam estados de **normalidade** em sua saúde física e psíquica? A que custo e através de quais mecanismos esses trabalhadores preservam o seu equilíbrio psíquico em situações de pressão evidentes?

A necessidade de responder essas questões provocou o redirecionamento epistemológico dessa abordagem em determinado momento de seu desenvolvimento teórico, tornando possível o aprofundamento da temática do sofrimento no trabalho e dos mecanismos individuais e coletivos de defesa dos trabalhadores diante das pressões organizacionais.

Grande parte da regulação emocional e física dos trabalhadores deve-se às estratégias individuais e coletivas de defesa que surgem naturalmente em seus contextos profissionais.

As reações de defesa individuais são estabelecidas com base em fatores ligados à vivência individual de cada trabalhador. Entretanto, por meio da dimensão psicossocial do trabalho, essas reações atingem a instância coletiva, o espaço das interações sociais em que são articuladas estratégias defensivas constituídas ou organizadas coletivamente.

Os mecanismos psicológicos de defesa individuais e coletivos têm como principal função tornar possível a permanência do trabalhador em uma realidade concretamente permeada pela pressão e pela rigidez. Por essa lógica, pode-se dizer que essas estratégias estariam direcionadas para, sobretudo, **eufemizar** as percepções individual e coletiva desses trabalhadores diante da agressão permanente das situações de trabalho.

Os mecanismos psicológicos de defesa individuais e as estratégias defensivas coletivas merecem pelo menos três considerações quanto à sua dinâmica: formação ou estruturação desses mecanismos; suas conseqüências sobre os níveis individual e coletivo; eficácia desses mecanismos e estratégias.

- **Formação ou estruturação dos mecanismos** — enquanto o mecanismo individual, influenciado por aspectos subjetivos e interiorizados no indivíduo, tende a existir independentemente de uma organização grupal, as estratégias defensivas coletivas só se sustentam a partir de consenso e de regras comuns, partilhadas e permanentemente postas em ação por todos os integrantes desse mesmo coletivo.
- **Conseqüências dos mecanismos sobre os níveis individual e coletivo** — ainda não é possível definir com precisão quais os impactos das estratégias de defesa coletivas sobre a percepção individual e os mecanismos psicológicos de defesa de cada sujeito (Dejours, 1994). Grande parte desses mecanismos individuais atua exclusivamente na preservação dos equilíbrios psíquico e físico do indivíduo, enquanto os legitimados coletivamente podem interferir não somente nesse aspecto, mas também no aumento da coesão grupal e na estabilização emocional desse coletivo.
- **Eficácia dos mecanismos e estratégias** — as evidências parecem mostrar que os mecanismos individuais e as estratégias coletivas de defesa se apresentam muito mais eficazes na regulação e no equilíbrio da saúde do que na transformação das pressões e exigências contra as quais foram construídos ou despertados.

Seligmann-Silva (1993) aponta a negação como um dos mecanismos mais comumente utilizados pelos trabalhadores nos contextos de trabalho. A negação é prática comum em situações de labor exatamente porque permite, muitas vezes, a descaracterização de situações extremamente perigosas ou potencialmente negativas à saúde do indivíduo e do grupo. Nesse sentido, eupemizar o perigo, ou até mesmo ridicularizá-lo, representa para o trabalhador um recurso fundamental para o exercício de muitas das suas tarefas, que de outra forma não seriam executadas. Para a autora,

o reconhecimento desse tipo de estratégia nas situações de trabalho explicaria, por exemplo, "(...) a não utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), bem como a prática de certas brincadeiras em que há evidente conotação de exorcização dos perigos. Evidentemente, essa explicação do não uso dos EPIs não se opõe a outras razões muito objetivas, tais como o desconforto e até a inadequação que muitos desses equipamentos representam para garantir os objetivos de proteção".

A constatação desse comportamento por parte dos trabalhadores desafia, por um lado, os objetivos imediatos de setores como os da medicina e da segurança no trabalho; por outro, concretiza a luta desses trabalhadores na preservação de sua integridade psíquica, essencial à condução das suas atividades profissionais.

A PERSPECTIVA DO STRESS OCUPACIONAL

O *stress* é um fenômeno tipicamente relacional entre o indivíduo e as demandas do seu ambiente e reflete todo um conjunto de reações e de respostas do organismo, de fundamental importância para a preservação da sua integridade. A complexa mobilização das defesas do organismo é um antigo mecanismo bioquímico de sobrevivência do homem, aperfeiçoado ao longo da sua própria evolução biofisiológica.

Os estímulos psíquicos e físicos presentes no ambiente, quando percebidos pelo indivíduo como pressões, podem ou não descompensar o equilíbrio e a homeostase do seu corpo. Nesse processo vários mecanismos psicofísicos entram em ação, seja para restabelecer a condição anterior de equilíbrio, seja para melhor ajustar o organismo às pressões percebidas.

Se o equilíbrio orgânico é rompido de alguma forma, ocorrerão necessariamente respostas específicas ou generalizadas de ajustamento que, segundo Rio (1995), "visam recuperar o equilíbrio e fornecer meios adequados para o enfrentamento das pressões que provocam o desajuste. Tais respostas podem envolver componentes comportamentais, afetivos, cognitivos e fisiológicos. Em seu conjunto, essas respostas adaptativas são chamadas de *stress*".

Do que foi acima exposto, sintetiza-se:

- nem todo estímulo, externo ou interno ao indivíduo, tem potencial suficiente para se caracterizar como pressão, alterar o equilíbrio do organismo e desencadear uma resposta de *stress*;
- na evidência de algum desequilíbrio, sempre haverá uma resposta do organismo no sentido de restabelecer o seu fluxo natural de energia.

Com relação a essas questões, porém, deve-se ressaltar que o elevado número de agentes estressores presen-

tes nas sociedades modernas exige do homem adaptação permanente ao seu meio. Assim, com a reação química do organismo constantemente ativada e experimentando níveis contínuos de tensão, o homem passa a agredir a si mesmo. Esse fato caracteriza o *stress* como problema relevante, em uma era de mudanças tecnológicas e sociais aceleradas, e traz como conseqüência desse ajustamento constante do homem às exigências do seu meio um alto preço em termos psicológico e físico. As mudanças tecnológicas, em especial, desempenham importante papel nas transformações sociais, por influenciarem diretamente o equilíbrio da sua dinâmica e, em escala menor, os contextos de trabalho.

Relativamente aos ambientes de trabalho, alguns autores, em revisões mais completas, focalizaram: as relações existentes entre as características organizacionais e o *stress* no trabalho (Cooper & Marshall, 1976; Watts & Kelly, 1987; Cooper, 1988; Sutherland & Cooper, 1988); a natureza do trabalho e as experiências de *coping* e de *stress* (Dewe, 1992; Newton, 1989); o trabalho e a saúde mental (Dejours, 1994); os tipos de comportamento individual e as manifestações de *stress* (Jamal, 1990); o *coping* e a saúde mental (Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984).

Estudos sobre a temática do *stress* no trabalho (Dewe, 1992; Latack, 1986) destacam a importância, para o avanço das pesquisas nesse campo, de se focalizar o comportamento das variáveis que compõem o **processo do *stress* no trabalho**, em especial as inter-relações possíveis entre: as fontes de pressão no trabalho; as diferenças individuais de personalidade e de comportamento; os mecanismos ou as estratégias de combate ao *stress* (*coping*); as conseqüências dessas variáveis sobre a saúde física e mental do indivíduo.

As fontes de pressão no trabalho

Segundo Cooper, Sloan & William (1988), todo trabalho possui agentes potencialmente estressores. Comuns a todas as ocupações profissionais, tais agentes podem ser enquadrados em seis grandes categorias:

- os fatores intrínsecos e extrínsecos ao trabalho (condições de salubridade, jornada de trabalho, ritmo, riscos potenciais à saúde, sobrecarga de trabalho, introdução de novas tecnologias, natureza e conteúdo do trabalho), fundamentados na natureza do próprio trabalho;
- o papel do indivíduo na organização (presença de ambigüidades e expectativas externas sobre comportamentos individuais);
- o relacionamento interpessoal (com os superiores, colegas e subordinados);

- a carreira e a realização (satisfação pessoal obtida a partir da realização de expectativas de crescimento do indivíduo);
- a estrutura e o clima da organização (ameaças potenciais a integridade do indivíduo, sua autonomia e identidade pessoal);
- interface casa/trabalho (aspectos relacionais do *stress* ocupacional e eventos pessoais fora do trabalho, dinâmica psicossocial do *stress*).

Todas as fontes potenciais de tensão e de *stress* em um contexto de trabalho são mediadas pelas diferenças próprias a cada indivíduo. Assim, não se pode esperar que determinados elementos potencialmente negativos e estressantes em uma situação de trabalho atinjam de forma homogênea todas as pessoas. Em outras palavras, as diferenças individuais também explicam, juntamente com a característica do agente estressor, os resultados de *stress*.

Fraser (1983) ressalta que o ambiente organizacional é um sistema interativo e que o *stress* ocupacional estaria presente, nesse contexto, ao longo dos componentes desse macrossistema produtivo. Segundo o autor, elementos específicos como o calor, o barulho e várias condições físicas e psicossociais intoleráveis funcionam como estímulos com potência capaz de provocar *stress* nos trabalhadores, gerando maior ou menor insatisfação da força de trabalho com relação às suas atividades e aos efeitos diversos em seu desempenho e produtividade.

Albrecht (1979), por sua vez, afirma

que determinadas variáveis dos contextos de trabalho, se mantidas sob o mínimo de controle e gerenciamento, podem otimizar o desempenho do trabalhador. A chamada **zona de conforto** contempla algumas dimensões específicas: as cargas física e mental do trabalho; as condições físicas, químicas e biológicas nas quais as tarefas são executadas; o valor e o conteúdo do trabalho; a utilização das habilidades individuais na consecução das tarefas; as relações interpessoais e o papel do indivíduo na organização.

Pesquisadores como Burt & Miller (1973) relacionaram os fatores e estímulos presentes no contexto de trabalho que mais predis põem às fadigas física, mental e crônica do trabalhador. Para eles, os períodos de pausa insuficientes para o descanso regular do empregado, a posição estática do trabalhador em seu posto de trabalho e o cumprimento das suas atividades de labor em ambientes insalubres e inadequados, relacionados aos níveis de iluminação, calor, ruído, ventilação e umidade, aparecem como os principais elementos propulsores do fenômeno da fadiga e, por extensão, do *stress* ocupacional.

O elevado número de agentes estressores presentes nas sociedades modernas exige do homem adaptação permanente ao seu meio.

Os poucos exemplos citados evidenciam que diferentes autores se utilizam de modelos diversos para caracterizar agentes estressores nas situações de trabalho, realidade comum à literatura do *stress* ocupacional. Apesar de muitos deles discriminarem as mesmas variáveis com relação às pressões no trabalho, freqüentemente os modelos teórico-metodológicos não se assemelham. Entretanto, de forma geral, os estudos desenvolvidos dentro da perspectiva do *stress* ocupacional são claros quanto à restrição dos agentes estressores a dois tipos complementares de pressão no trabalho: as fontes de pressão intrínsecas, ligadas essencialmente ao conteúdo e à natureza da tarefa, e as extrínsecas, relativas ao contexto e aos aspectos situacionais.

As diferenças individuais e de comportamento

Duas variáveis individuais sobressaem na explicação da maior ou da menor vulnerabilidade das pessoas quanto à manifestação do *stress*: o comportamento do tipo **A** e o *locus* de controle do indivíduo.

O comportamento do tipo **A** é um conceito relativamente novo no campo dos estudos comportamentais, desenvolvido em 1974 por dois cardiologistas norte-americanos, Friedman e Rosenman (1975). Os pesquisadores caracterizam o estilo **A** de comportamento como intenso, direcionado para as realizações pessoais e elevadas metas de desempenho. Para esses autores, as pessoas que apresentam tal padrão de comportamento geralmente são perfeccionistas, trabalhadoras, competitivas, impacientes para com os resultados, emocionalmente inconstantes e, por natureza, tensas.

O comportamento do tipo **A** pode ser identificado também em pessoas que possuem rápido ritmo de vida e que procuram fazer cada vez mais coisas em curtos períodos de tempo, concentrando-se em várias atividades simultaneamente. Tendem a realizar rapidamente atividades como comer, beber e andar, entre outras, uma vez que consideram muito importante o aproveitamento máximo do tempo em diversas situações de suas vidas.

Inúmeras pesquisas, em diferentes amostragens e ocupações, confirmam a associação direta entre o comportamento do tipo **A** e os sintomas característicos dos quadros de *stress*, em especial os problemas coronarianos (Friedman & Rosenman, 1975; Jamal, 1990).

A orientação do *locus* de controle de uma pessoa também pode influenciar a magnitude das suas reações de *stress*. O conceito do *locus* de controle, desenvolvido inicialmente por Rooter (1966), diz respeito à extensão do controle percebido pelo indivíduo diante de inúmeras situações em sua vida. A importância do conceito para as pesquisas de *stress* pode ser explicada por evidências, extraídas de inúmeros estudos sobre o assunto, a exemplo de estímulos do meio

não afetarem de maneira uniforme todas as pessoas. Na maioria das vezes, a resposta aos eventos e às pressões é influenciada pela transação que o indivíduo estabelece com as demandas do seu ambiente. Assim, o significado atribuído por uma pessoa aos eventos que ocorrem em sua vida pode desempenhar importante papel no grau de manifestação de *stress*.

Pode-se encontrar, por exemplo, pessoas que interpretam os eventos experimentados se colocando como sujeitos desse processo. De certa forma, percebem a possibilidade de controle sobre os acontecimentos da sua vida, acreditando que a partir de suas ações e decisões é provável direcionar determinadas conseqüências no plano pessoal. A predominância de orientação interna quanto ao *locus* de controle está positivamente relacionada com a capacidade do indivíduo em lidar com circunstâncias e situações de pressão evidente.

Em outro extremo, é possível identificar condição oposta: pessoas que acreditam estar fora de si mesmas a possibilidade de controle sobre os acontecimentos. A orientação externa do *locus* de controle, assim, está presente naquelas pessoas que acreditam ter pouca ou nenhuma influência sobre os fatos da vida. Na verdade, sentem-se incapazes de modificar ou de influenciar certos acontecimentos, acreditando que os resultados são, em sua maioria, determinados pelo acaso ou pela sorte.

Evidências científicas sugerem que o comportamento do tipo **A** e a orientação externa quanto ao *locus* de controle do indivíduo estão associados de forma direta às reações permanentes ou crônicas do *stress* (Cooper, Sloan & William, 1988; Cooper & Rees, 1991).

As estratégias de combate ao *stress*

Pode-se entender uma estratégia de combate ao *stress* como parte da complexa transação entre o ambiente e o indivíduo, na qual este último percebe dada situação ou evento como ameaça, desafio ou dano à sua integridade física e psíquica. A estratégia caracteriza-se como esforço cognitivo e comportamental, orientado para o gerenciamento tanto do ambiente como das demandas internas e dos conflitos que possam estar afetando uma pessoa (Aldwin, Coyne & Lazarus, 1981).

Dewe (1992) caracteriza as estratégias de combate como tentativas ativas ou passivas, por parte do indivíduo, que procuram responder a uma situação ameaçadora, com o objetivo de eliminar tal ameaça ou o desconforto por ela gerado.

Inúmeros estudos apresentam as estratégias utilizadas no combate ao *stress* como a variável-chave no entendimento e gerenciamento do fenômeno, o que justifica a relevância de uma investigação científica mais apurada para o esclarecimento da questão. O avanço do conheci-

mento sobre o tema tem sido prejudicado pela ausência de provas capazes de garantir a efetividade universal dos mecanismos referidos. Em outras palavras, ainda não se sabe com certeza o que torna tais mecanismos de combate verdadeiramente efetivos ou ineficazes. Sabe-se, apenas, que certas estratégias são efetivas em situações de pressão peculiares e em grupos de pessoas ou ambientes com características específicas.

Com frequência, as estratégias são escolhidas pelo indivíduo de forma inconsciente, mas com vínculos bem próximos ao tipo de pressão por ele experimentada e ao seu tipo de personalidade. Dessa forma, pode-se prever que determinadas fontes de pressão sejam capazes de interferir na escolha das estratégias e que as características individuais (*locus* de controle e tipo **A** de comportamento) também exercem importante papel na determinação dos mecanismos de combate ao *stress*.

Pode-se pressupor, apenas a título de ilustração, que alguém apresentando um *locus* de controle caracteristicamente interno não vá utilizar, a princípio, uma estratégia de combate tipicamente de fuga ou de regulação emocional, como o consumo excessivo de álcool, por exemplo. Talvez, em função do autocontrole percebido sobre as situações diárias, essas pessoas inclinam-se a estratégias ou a mecanismos mais diretos e menos evasivos de combate à pressão experimentada. É possível que o comportamento individual que altere a transação de **desajustamento** entre indivíduo e meio seja devido à presença de alguma característica pessoal relevante ou em função das chances que o próprio meio oferece à sua modificação.

Estudos recentes já tratam de algumas diferenciações imprescindíveis ao melhor entendimento das estratégias de combate ao *stress*. A primeira refere-se à diferenciação entre o comportamento de combate e o estilo de combate. Enquanto o comportamento de combate refere-se às estratégias exibidas pelo indivíduo ao lidar com algum evento ou situação, o estilo diz respeito a qualquer padrão possível de distinção em um indivíduo ao longo do tempo.

Segundo Lazarus & Folkman (1984), as estratégias também podem ser classificadas de acordo com a sua direção: para o problema e para a emoção. Enquanto a primeira estratégia focaliza o problema e tenta alterar a transação existente entre o homem e o seu ambiente (tentando modificar esta situação), a segunda busca canalizar esforços para a regulação emocional do sujeito no processo (Newton & Keenan, 1985; Newton, 1989; Latack & Havlovic, 1992; Dewe & Guest, 1990).

Há indícios de que as estratégias orientadas para o problema viabilizam o gerenciamento das fontes de *stress* e estão aptas a efetivamente reduzir os

seus sintomas no indivíduo. As estratégias orientadas para a regulação emocional, por sua vez, prolongam a exposição do indivíduo às fontes de pressão, o que, segundo a literatura, é suficiente para potencializar os sintomas do *stress*. Há, entretanto, a possibilidade de que através da sua regulação emocional, solicitada de forma constante, o indivíduo se fortaleça psíquica e emocionalmente, lidando de maneira mais ativa com algum problema específico que o esteja atingindo.

Em geral, as pesquisas demonstram que a focalização para o problema tende a ser mais empregada em situações nas quais o indivíduo percebe que o seu esforço poderá trazer, de imediato, o gerenciamento de alguma pressão evidente. Já a focalização das emoções seria preferencial nas situações em que as circunstâncias têm de ser aceitas e o indivíduo se sente preso às suas limitações (Dewe, 1992).

Dewe *et alii*, citados por Newton (1989), encontraram alguns pontos relevantes na pesquisa realizada em 1979, que indicam interseção entre o diagnóstico das estratégias de combate (comportamento de combate e estilo de combate) e a focalização/direção das mesmas. Os resultados apóiam uma correlação negativa entre a direção (focalização para o problema; focalização para as emoções) e as respostas de comportamento e estilo. Constatou-se, nos resultados da pesquisa, que quase 75% das respostas relativas ao combate ao *stress* foram classificadas como direcionadas para os problemas. Com relação à mensuração dos estilos de combate, a mesma proporção de respostas foi caracterizada como orientada para a regulação emocional.

Quanto ao método, as estratégias de combate ao *stress* podem se dar tanto no plano cognitivo quanto no comportamental. Podem se caracterizar como de natureza pró-ativa (com o planejamento de uma ação ou o esforço por pensamentos positivos) ou tipicamente de escape (fuga de uma situação particular). As estratégias também podem assumir identidade solitária ou social, dependendo do uso ou não do suporte social, dos amigos, dos familiares e, especificamente, do cônjuge. Embora seja possível encontrar estratégias de combate solitárias no plano comportamental, estas estão ligadas diretamente

à dimensão cognitiva, o que já não acontece com relação à identidade social das estratégias de combate, exclusivamente comportamentais.

Os sintomas do *stress*

Até há pouco tempo, o *stress* ocupacional era associado a uma doença reservada aos executivos de primeira linha. Nesses casos, a ligação material-

O *stress* não representa, diante da realidade dos fatos, valor abstrato e desagregado da lógica racional de eficiência e lucro das atividades empresariais.

zava-se por úlceras gástricas que, espantosamente, se revestiam de significados de *status* e de poder.

Entretanto, com o desenvolvimento de pesquisas sobre o assunto, a caracterização do problema assumiu maior proporção, bem mais realista e cruel. Já se sabe que o fenômeno está presente em todos os contextos de trabalho e em todos os níveis das estruturas organizativas, do chão de fábrica ao mais alto executivo.

No âmbito empresarial, os custos físicos, psicológicos e econômicos do *stress* podem ser calculados e diretamente inter-relacionados aos aspectos econômicos das próprias organizações. Suas conseqüências podem ser observadas nos elevados níveis de absenteísmo, no aumento do *turn-over* e da insatisfação, na redução da produtividade, no aumento do número de erros e acidentes de trabalho. Sua presença também pode ser diagnosticada em apatia, fadiga, ansiedade e baixa motivação da força de trabalho.

O *stress* não representa, assim, diante da realidade dos fatos, valor abstrato e desagregado da lógica racional de eficiência e lucro das atividades empresariais. Há clara sinalização, já percebida pela gerência administrativa, de que a melhoria do desempenho organizacional não está necessariamente desvinculada dos esforços para a maior humanização dos contextos de trabalho.

Do ponto de vista individual, o *stress* determina um alto preço em termos psicológico e físico, cuja amplitude dos sintomas pode variar do simples desconforto à morte, das dores de cabeça aos problemas coronarianos, da indigestão às úlceras gástricas, da fadiga à hipertensão arterial (Selye, 1956 e 1974; Albrecht, 1979).

Apesar de todo o conhecimento já adquirido sobre os efeitos do *stress* no organismo humano, não se pode generalizá-lo em qualquer aspecto, tendo em vista a complexidade orgânica e psíquica do homem. Apesar da diferenciação individual concentrar-se no nível geral de ajustamentos da personalidade, da maturidade e da capacidade da pessoa, já se tem conhecimento que as estruturas física, psíquica e bioquímica do indivíduo, bem como o seu complexo de valores, hábitos, além de seu ambiente social, desempenham papel relevante na exploração de tais diferenças. Portanto, não é possível prescrever de forma totalmente segura o impacto das fontes de pressão do trabalho sobre todas as pessoas, uma vez que a questão está vinculada a fatores pessoais, ou seja, à capacidade e à habilidade do próprio indivíduo em interagir com as pressões do seu meio.

French, citado por Jamal (1990), corroborando essa perspectiva, afirma ser o *stress* no trabalho uma reação do indivíduo às características do seu ambiente profissional que, de alguma forma, o ameaçam. Essas ameaças podem ser entendidas como agentes estressores que caracterizariam uma relação pouco produtiva entre a capacitação do indivíduo e o seu ambiente de trabalho, demonstrando

que ou excessivas mudanças estão sendo direcionadas para esse trabalhador ou ele não está devidamente capacitado a atender eficazmente a determinada situação específica.

Em síntese, os padrões pessoais de *stress* variam sensivelmente entre as pessoas e conforme cada tipo de contexto e exigências específicas. Diferentes respostas de *stress* ocorrerão não só em função do estado geral e das características de cada organismo, mas também da fase de vida do indivíduo e da natureza e intensidade das pressões que sobre ele atuam.

APROXIMAÇÃO ENTRE AS PERSPECTIVAS DO STRESS OCUPACIONAL E DA PSICOPATOLOGIA DO TRABALHO

Uma das maiores críticas de Dejours (1992) à abordagem do *stress* no trabalho é que essa perspectiva não é propriamente de natureza psicopatológica. Para o autor, a trajetória metodológica das pesquisas de *stress* não é capaz de apreender efetivamente a vivência do prazer e do sofrimento entre os trabalhadores. A abordagem clássica de *stress* nas organizações seria, assim, inapropriada para a identificação de certos mecanismos psíquicos do trabalhador, que se colocam entre a sua dimensão psíquica e determinadas situações de trabalho. “De fato, os critérios de avaliação nesse caso são principalmente critérios somáticos e biológicos. E se medirmos a variação da frequência cardíaca ou do cortisol plasmático, essas variáveis não são específicas e não permitem uma aproximação com as questões relativas à significação nem à vivência subjetiva dos trabalhadores” (Dejours, 1992).

A bem da verdade, Dejours (1992) aponta o estado de “aparente normalidade” entre a força de trabalho como o verdadeiro enigma para as pesquisas da psicopatologia do trabalho. A grande incógnita não é mais a doença em si, mas a constatação do equilíbrio psicofisiológico entre os trabalhadores, apesar das pressões comuns a certas formas de organização da produção e do trabalho.

Para a abordagem da psicopatologia do trabalho, portanto, as investigações dos influxos do trabalho sobre a saúde dos trabalhadores não devem se orientar exclusivamente para o mapeamento dos distúrbios psíquicos do indivíduo. Ao contrário, devem privilegiar a melhor compreensão das estratégias e dos mecanismos defensivos estruturados pelos próprios trabalhadores, objetivados na cena do trabalho. É nesse sentido que a normalidade deve ser devidamente entendida, como o reflexo de um processo de regulação coletivo/individual no qual estratégias defensivas desempenham papel de fundamental importância.

As teorias e pesquisas sobre o *stress* no trabalho beneficiaram-se, em certo momento, de uma análise de cunho exclusivamente fenomenológico e biologizante. Porém, com o avanço dos estudos nessa área de conhecimento, tal

perspectiva tem hoje condições de oferecer algumas respostas às dinâmicas psíquicas envolvidas em situações de trabalho. Ressaltam-se, nesse ponto, as contribuições de Cooper, Sloan & William (1988) que, na concepção teórico-metodológica para a investigação do *stress* ocupacional, já apresentam variáveis de natureza psíquica para explicar o fenômeno. Poderia ser recuperada desse modelo, a título de exemplificação, a presença das variáveis que determinam os estilos de comportamento e o posicionamento do *locus* de controle do indivíduo.

A psicopatologia do trabalho, ao discutir o impacto das dinâmicas do trabalho sobre o indivíduo, o faz, conforme mencionado anteriormente, tomando como objeto central de análise a organização do trabalho e os seus desdobramentos na condução do indivíduo ao prazer ou ao sofrimento. Muitos estudos desenvolveram-se dentro dessa perspectiva e demonstram de que forma a fragmentação das pessoas e tarefas na cena do trabalho pode exercer impactos diretos sobre o funcionamento da economia psíquica do indivíduo. O exemplo clássico, e que parece bem ilustrar essa problemática, refere-se aos operários de linhas de montagem que, indiscutivelmente, experimentam tensão psíquica característica, provocada pela natureza do seu trabalho e pela ausência de controle sobre o processo, o modo operatório, o ritmo e a extensão da jornada de trabalho.

Veer, citado por Scheneider (1973), relata que determinados operários de linha, em contato com a monotonia das suas atividades e com o reduzido âmbito para decisões independentes, revelaram alto grau de doenças mentais e manifestações psicossomáticas. Para o autor, a característica de um trabalho desqualificante, parcializado, gera tensão e sofrimento que, não raro, pode assumir diversas configurações, entre elas a fadiga, a depressão, os distúrbios ou as manifestações de caráter psicossomático, ou seja, em linhas gerais, todas aquelas manifestações bastante típicas aos quadros de *stress*, principalmente o de natureza crônica.

Outra característica comum às investigações no campo da psicopatologia do trabalho é a constante valorização da percepção do indivíduo com relação às suas situação e realidade ocupacionais. Busca-se, assim, recuperar a subjetividade presente no discurso dos próprios trabalhadores, viabilizando compreensão mais segura das dinâmicas psicossociais encontradas nos grupos e ambientes de trabalho. Pode-se inferir que a abordagem tradicionalmente qualitativa das pesquisas inseridas nessa corrente tem possibilitado o melhor entendimento tanto dos desejos e do prazer do trabalhador quanto de seu medo, sua

A organização do trabalho coloca-se como elemento de especial relevância na investigação do *stress* e das psicopatologias.

tensão e seu sofrimento com relação à situação específica de trabalho.

Seja a partir da perspectiva anglo-saxônica do *stress* ocupacional, seja da tradição francesa da psicopatologia do trabalho, a atenção dos pesquisadores em descrever as condições ambientais e os postos de trabalho tem sido acompanhada de minucioso levantamento das atividades desempenhadas pelo trabalhador. Diversos estudos foram reali-

zados nas últimas décadas nesse sentido e não fazem parte exclusivamente de qualquer dessas correntes. Ao contrário, muitos experimentos e pesquisas foram conduzidos, e até hoje o são, inspirados pelos estudos e pela abordagem sócio-técnica na administração, que teve o seu início nas décadas de 50 e 60. Esses mesmos estudos já haviam sinalizado para importante questão: o desenvolvimento de interfaces positivas entre o homem e a tecnologia ou entre as estruturas organizacionais e o conteúdo e o escopo do trabalho representam significativo caminho para a produtividade, a eficiência e o bem-estar do trabalhador.

Em síntese, pode-se notar que os estudos mais sérios, desenvolvidos dentro da abordagem do *stress* ocupacional ou da corrente da psicopatologia do trabalho, estão empenhados em evidenciar o significado, o conteúdo e a natureza das atividades do trabalhador como elementos importantes de análise para a discussão das patologias desencadeadas pelo labor humano. Ambas as perspectivas privilegiam, com diferentes intensidades, os caminhos encontrados pelo trabalhador para a realização das suas funções, bem como o adequado dimensionamento quanto ao controle que ele possui ou não sobre o ritmo e o modo operatório do seu trabalho. Em outras palavras, estão também atentos à observação e ao dimensionamento adequados da carga psíquica do trabalho, bem detalhada por Rigotto (1993), em sobrecarga quantitativa de trabalho (consciência da periculosidade da tarefa, atenção e responsabilidade permanente que a tarefa exige, ritmo de trabalho, supervisão e organização da jornada) e em subcarga qualitativa do trabalho (perda do controle sobre o trabalho, tarefas parciais, monótonas e âmbito reduzido para as decisões sobre o modo operatório e o ritmo adequado para a consecução das tarefas).

Outra similaridade quanto às perspectivas analíticas do *stress* ocupacional e da psicopatologia do trabalho repousa na discussão das estratégias defensivas e das regulações elaboradas pelos trabalhadores para o combate às pressões experimentadas nos contextos de trabalho.

É possível estabelecer analogias entre o que Dejours (1994) e outros autores ligados à corrente francesa chamam de estratégias defensivas, de caráter coletivo ou individual, e o que a corrente anglo-saxônica determina como

estratégias de combate ao *stress*. A diferença entre as duas abordagens estaria muito mais ligada à forma como tais estratégias são organizadas (coletiva/individualmente) do que, propriamente, às suas origens.

Entretanto, de qualquer maneira, não se deve negar que a psicopatologia do trabalho, pelas características e referências que compõem todo o seu arcabouço teórico e metodológico, está melhor preparada para questionar e discutir o papel da subjetividade na determinação do comportamento humano.

CONCLUSÃO

O impacto do conteúdo do trabalho e do ambiente ocupacional sobre o bem-estar físico e psíquico do trabalhador tornou-se tópico de crescente discussão e de pesquisa nas últimas décadas. A ampliação do conhecimento sobre as relações entre indivíduo, trabalho e organização em muito se deve ao refinamento de teorias e contribuições de diferentes áreas, especialmente das abordagens do *stress* no trabalho e da psicopatologia do trabalho. Porém, apesar das muitas respostas disponíveis sobre a questão da saúde e do trabalho humano, novos desafios e perguntas surgem em função da complexidade que caracteriza o tema.

É possível diagnosticar com alguma clareza o impacto de determinadas variáveis da vida do trabalho sobre o bem-estar do indivíduo. Torna-se cada vez mais evidente a relação entre as doenças físicas e psíquicas dos trabalhadores e a sobrecarga que as exigências do meio lhes impõem. Não há como negar que determinadas características físicas, químicas e biológicas do ambiente ocupacional, bem como dos instrumentos, das máquinas

e dos postos de trabalho, interferem de forma objetiva na determinação da saúde ou da doença entre os trabalhadores.

A organização do trabalho, por sua vez, coloca-se como elemento de especial relevância na investigação do *stress* e das psicopatologias, visto que dimensiona a extensão da jornada e do ritmo de trabalho do empregado, a divisão das tarefas, o conteúdo e a natureza das mesmas e, não menos importante, as relações de poder e de controle nas dinâmicas organizacionais.

Chega-se, assim, à conclusão de que não é, de maneira alguma, o próprio trabalho que se torna nocivo e perigoso, mas a forma como é organizado e gerenciado pelos próprios homens (Cohn & Marsiglia, 1993).

Há consenso entre muitos pesquisadores de que o *stress* possa ser identificado mais facilmente em ocupações específicas, nas quais as fontes de pressão e as exigências naturais dos postos de trabalho são significativamente mais altas. As pessoas, porém, reagem diferentemente a estímulos semelhantes presentes em seu meio, o que permite também inferir serem relevantes as características individuais para a leitura e a análise da dinâmica do *stress*. Assim, muitos estudiosos voltados para a questão apontam a necessidade de pesquisas capazes de contribuir para o entendimento do processo do *stress* ocupacional, principalmente a focalização das áreas comuns entre as pressões no trabalho, o tipo de personalidade do trabalhador e as estratégias por ele escolhidas ou adotadas para o combate ao *stress*. Agregar conhecimento sobre tal processo poderá viabilizar o estabelecimento de novos critérios para a mensuração e a descrição do fenômeno do *stress* em bases teóricas e empíricas mais consistentes. ◆

RESUMO

As abordagens do *stress* ocupacional e da psicopatologia do trabalho, mesmo partindo de concepções teórico-metodológicas distintas, possuem um interesse comum: investigar os efeitos psíquicos e psicossomáticos do trabalho sobre os trabalhadores. Neste artigo tem-se como objetivo discutir as principais contribuições dessas abordagens e debater os pontos comuns entre essas perspectivas, que sobressaem entre os estudos orientados para a investigação das dinâmicas do trabalho e do seu impacto sobre o bem-estar físico e mental do indivíduo.

Palavras-chave: trabalho, *stress*, psicopatologia, saúde, trabalhadores.

ABSTRACT

The occupational stress and labor psychopathology approaches, even departing from distinct theoretic-methodological conceptions, have one common interest: to investigate the psychic and psychosomatic effects of labor upon workers. This paper aims to discuss the main contributions of these approaches and debate the common points between these perspectives, which stand out among the studies directed to the investigation of labor dynamics and its impacts over mental and physical individual welfare.

Uniterms: labor, stress, psychopathology, health, workers.

- ALBRECHT, K.G. *Stress and the manager*. New Jersey, Prentice-Hall, 1979.
- ALDWIN, C.; COYNE, J.C.; LAZARUS, R.S. Depression and coping in stressful episodes. *Journal of Applied Psychology*, v.90, p.439-447, 1981.
- BURT, J.J. & MILLER, B.F. *Salud individual y colectiva: el hombre y la sociedad actual*. México, Editora Latino-Americana, 1973.
- COHN, A. & MARSIGLIA, R.G. Processo e organização do trabalho. In: BUSCHINELLI, J.T.P.; ROCHA, L.E.; RIGOTTO, R.M. (orgs.). *Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil*. São Paulo, Vozes, 1993, p.56-74.
- COOPER, C. *Living with stress*. England, Penguin Books, 1988.
- COOPER, C. & MARSHALL, J. Occupational sources of stress: review of literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, v.49, p.11-28, 1976.
- COOPER, C. & REES, D.W. A criterion oriented validation study of the O.S.I. Outcome measures on a sample of health service employee's. *Stress Medicine*, v.7, p.125-127, 1991.
- COOPER, C.; SLOAN, S.; WILLIAM, S. *Occupational stress indicator: test sources of pressure in job*. England, Windsor, 1988.
- DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo, Cortez, 1988.
- _____. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J.F. *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. São Paulo, Atlas, 1992, p.149-173.
- _____. *Psicodinâmica do trabalho*. São Paulo, Atlas, 1994.
- DEWE, P.J. Applying the concept of appraisal to work stressors: some exploratory analysis. *Human Relations*, v.45, n.2, p.143-164, 1992.
- DEWE, P.J. & GUEST, D.E. Methods of coping with stress at work: a conceptual analysis and empirical study of measurement issues. *Journal of Organizational Behavior*, n.11, p.135-150, 1990.
- FRASER, T.M. Human stress, work and job satisfaction. *Occupational Safety and Healthy Series*, 1983.
- FRIEDMAN, M. & ROSENMAN, R.H. *Type a behavior and your heart*. New York, Knopf, 1975.
- JAMAL, M. Relationship of job stress and type a behavior to employee's job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems and turnover motivation. *Human Relations*, v. 43, n.18, 1990.
- LATAACK, J. Coping with job stress: measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, v.71, n.3, p.377-385, 1986.
- LATAACK, J.C. & HAVLOVIC, S.J. Coping with job stress: a conceptual evaluation framework for coping measures. *Journal of Organizational Behavior*, v.13, p.479-508, 1992.
- LAZARUS, R.S. *Psychological stress and the coping process*. New York, McGraw-Hill, 1966.
- LAZARUS, R.S. & FOLKMAN, S. *Stress, coping and adaptation*. New York, Springer Publications, 1984.
- LE GUILLANT, L.; ROELEN; BOEGÓIN, J.; BÉQUART; HANSEN; LEBRETON. La névrose des téléphonistes. Paris, *Presse Medicale*, v.64, n.13, p.274-277, 1956.
- NEWTON, T.J. Occupational stress and coping with stress: a critique. *Human Relations*, v.42, n.5, p.441-461, 1989.
- NEWTON, T.J. & KEENAN, A. Coping with work-related stress. *Human Relations*, v.38, n.2, p.107-126, 1985.
- RIGOTTO, R.M. Investigando a relação entre saúde e trabalho. In: BUSCHINELLI, J.T.P.; ROCHA, L.E.; RIGOTTO, R.M. (orgs.). *Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil*. São Paulo, Vozes, 1993, p.160-177.
- RIO, R.P. *O fascínio do stress*. Belo Horizonte, Editora Del Rey, 1995.
- ROOTER, J.B. Generalised expectations for internal versus external control of reinforcement. *Psychology Monograph*, v.80, 1966.
- SCHENEIDER, M. *Neurose e classes sociais*. Rio de Janeiro, Zahar, 1973.
- SELIGMANN-SILVA, E. Uma história de crise de nervos: saúde mental e trabalho. In: BUSCHINELLI, J.T.P.; ROCHA, L.E.; RIGOTTO, R.M. (orgs.). *Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil*. São Paulo, Vozes, 1993, p.609-635.
- _____. Psicopatologia e psicodinâmica do trabalho. In: MENDES, R. (org.). *Patologia do trabalho*. Rio de Janeiro, Atheneu, 1995, p.287-310.
- SELYE, H. *The stress of life*. New York, McGraw-Hill, 1956.
- _____. *Stress without distress*. Filadélfia, Lippincott, 1974.
- SUTHERLAND, V.J. & COOPER, C. Sources of work stress. In: HURREL, L. et alii. *Occupational stress: issues and developments in research*. New York, Taylor and Francis, 1988.
- WATTS, J. & KELLY, M. Job satisfaction, mental health, and job stressors among general dental practioners in the U.K. *British Dental Journal*, p.77-81, 1987.