



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA – UNESP

CAMPUS UNIVESITÁRIO DE BAURU

FACULDADE DE CIÊNCIAS

LUCIANA SILVA ZANELATO

**MANEJO DE *STRESS*, *COPING* E RESILIÊNCIA EM
MOTORISTAS DE ÔNIBUS URBANO**

**Bauru
2008**

LUCIANA SILVA ZANELATO

**MANEJO DE *STRESS*, *COPING* E RESILIÊNCIA EM
MOTORISTAS DE ÔNIBUS URBANO**

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Bauru, para a obtenção do título de Mestre em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem (Área de Concentração: Comportamento e Saúde).

Orientadora: Profa. Dra. Sandra Leal Calais.

**Bauru
2008**

**DIVISÃO TÉCNICA DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO
UNESP - BAURU**

Zanelato, Luciana Silva.

Manejo de stress, coping e resiliência em motoristas de ônibus urbano / Luciana Silva Zanelato, 2008.

110 f.

Orientador: Sandra Leal Calais.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências, Bauru, 2008.

1. Stress ocupacional. 2. Enfrentamento - Estratégias de. 3. Resiliência. 4. Motoristas de ônibus. I. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências. II. Título.

1 INTRODUÇÃO

O contato com pessoas que vivem expostas a vários fatores estressores como guerra, assaltos, violência, desemprego, perdas, traumas, condições precárias de saúde, de segurança ou mesmo condições penosas de trabalho, que lidam constantemente com situações de risco pessoal, social ou laboral, tem despertado o interesse por investigar como estas pessoas enfrentam as adversidades e os desafios. A este fenômeno dá-se o nome de *coping* ou estratégia de enfrentamento, podendo este enfrentamento ser positivo ou negativo, tendo como propósito de atenuar ou eliminar os desconfortos psicofisiológicos causado pelo estressor.

Outro processo que também pode ser desencadeado é a resiliência, compreendida como a capacidade do ser humano para superar as adversidades, desenvolvendo, na presença de risco, habilidades de enfrentar e responder de forma assertiva e positiva, ativando recursos pessoais e ambientais que atenuam os efeitos ou conseqüências negativas esperadas para a maioria das pessoas, convertendo-se assim, em bem-estar psicofisiológico, crescimento pessoal e aprendizagem.

O mundo capitalista vem trazendo algumas situações de trabalho em que o que conta é a produção do trabalhador, desconsiderando que por trás de uma máquina há um ser humano. Segundo Barlach (2005), o impacto dessas mudanças constitui-se em desafio àqueles que trabalham nas organizações, pois necessitam adaptar-se de forma contínua a condições adversas do meio ambiente, podendo ocasionar riscos à saúde mental e potencializar o sofrimento.

A literatura aponta que categorias profissionais como bombeiros (CALAIS, 2002), enfermeiros (GIL-MONTE, 2002), juízes (LIPP e TANGANELLI, 2002) e professores (PEIXOTO, 2004), vêm sendo avaliadas como estressoras, devida às situações laborais adversas, facilitando o desenvolvimento de *stress*. O trabalho do motorista de ônibus urbano também se inclui nesta categoria, pois há várias peculiaridades no seu cotidiano ocupacional que prejudicam sua qualidade de vida.

Nota-se que a atividade de dirigir exercida por estes profissionais não é um ato mecânico, mas envolve uma série de requisitos, tais como demonstrar percepção de profundidade, orientação espacial, habilidade numérica de contagem, rapidez de reflexos, senso de responsabilidade, atenção no trânsito e com os passageiros, dirigir em condições de alerta, discriminar ruídos do veículo e do trânsito, cores e detalhes a distância, além de

demandar um bom estado de saúde e equilíbrio emocional (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2006).

Zanelato e Oliveira (2003 e 2004) entrevistaram 204 motoristas e identificaram estressores laborais relacionados com: **a) condições do trabalho** - carga horária elevada, exposição a assaltos, falta de sanitários, movimentos repetitivos e mecânicos, ruídos e vibrações do motor, baixo reconhecimento social, conflitos com os passageiros, pressão para cumprir o horário e excesso de paradas durante as viagens; **b) condições das vias** - asfalto irregular, alagamento, congestionamento e travessia inadequada tanto de pedestres como de condutores; **c) condições climáticas** - calor excessivo, incidência de raios solares e chuva; **d) condições do veículo** - falhas nos equipamentos, falta de manutenção e conservação.

Além disso, as empresas de ônibus vêm passando por um período de mudanças, no qual toda a função atribuída ao cobrador foi transferida para o motorista, o que implica não só mais responsabilidade, mas também o acréscimo de uma função específica de habilidade numérica. Os motoristas, nessas condições, operam sozinhos e sem segurança e a probabilidade de assalto é maior.

É importante salientar que a persistência de tais condições adversas de trabalho, pode contribuir para o aparecimento de ansiedade, fadiga, depressão, diabetes, hipertensão arterial, problemas cardiovasculares, gastrintestinais e músculo-esqueléticos, aumento de comportamentos inadequados ou de riscos e da probabilidade de acidentes de trânsito (SOUZA e SILVA, 1998; NERI, SOARES e SOARES, 2005).

No entanto, o efeito nocivo dos estímulos estressores também pode estar associado com as avaliações realizadas pelo indivíduo, a intensidade do estímulo, o tempo de duração, a vulnerabilidade da pessoa, a habilidade em administrá-los (LIPP e MALAGRIS, 2001; NEME, SOLIVA e RIBEIRO, 2003) e o tipo de estratégia de enfrentamento (*coping*).

Em algumas pesquisas que envolvem motoristas de ônibus, como as de Almeida (2002); Barduco (2006); Gianasi (2004); Souza e Silva (1998); Zanelato e Oliveira (2003), nota-se a preocupação com as condições de trabalho e suas conseqüências para a saúde do trabalhador, com ênfase na doença e nos fatores de riscos, havendo, portanto, uma lacuna quanto aos estudos voltados para o desenvolvimento de programas interventivos no manejo do *stress*, com enfoque na promoção de saúde e nos fatores protetores.

Assim, ao desenvolver um programa eficaz de intervenção no manejo ao *stress*, questiona-se se haveriam implicações quanto ao *coping* e resiliência, ou seja, alterando estas duas variáveis, se seria modificado também o nível de *stress*, presumindo-se que indivíduos

menos estressados talvez possuam um maior repertório de comportamentos resilientes e melhores formas de lidar com estressores.

Stress: origem e atualidade

Ao se referir à origem do conceito de *stress*, nota-se que até o século XVII foi utilizado na língua inglesa no sentido de aflição e adversidade (LAZARUS e LAZARUS, 1994). No século XVIII, originado da engenharia, o termo ganhou conotação de força ou pressão sobre uma estrutura/material, causando uma deformação (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2005).

Somente no século XIX, o conceito de *stress* foi introduzido na Medicina pelo médico austríaco Hans Selye, para designar uma síndrome produzida por vários agentes nocivos. Na década de 20, Selye observou em seus pacientes alguns sintomas comuns para doenças diferentes, que estavam relacionados à condição geral de estar enfermo, que ele denominou Síndrome de Adaptação Geral (LIPP, 2003a).

Selye (1965) usou essa denominação, pois considerou os seguintes pontos: síndrome - por apresentar um conjunto de manifestações individuais coordenadas e parcialmente interdependentes; adaptação - por estimular o equilíbrio orgânico e, portanto, facilitar o estabelecimento e a manutenção de uma fase de reação e, geral - pelo fato de ser produzida por agentes que têm efeito geral sobre grande parte do organismo.

Lipp (2003a) comenta que Selye foi influenciado pelas descobertas de dois fisiologistas. O primeiro foi Bernard, que em 1879, havia sugerido que o ambiente interno dos organismos deve permanecer constante, apesar das mudanças no ambiente externo. O segundo foi Cannon, que em 1939, sugeriu o nome homeostase para se referir ao esforço dos processos fisiológicos para manterem um estado de equilíbrio interno no organismo. Considerando o conceito de homeostase, Selye conceituou *stress* como uma quebra nesse equilíbrio.

Apesar de existir um número significativo de publicações sobre o *stress*, ainda existem dúvidas, mitos e dificuldades conceituais acerca do tema. Por isso, a importância de desenvolver pesquisas sobre o assunto, com o intuito de contribuir para o esclarecimento de algumas lacunas existentes nos estudos já desenvolvidos.

Quanto às dificuldades conceituais, Lipp (2003a) ressalta que ora o fenômeno *stress* é descrito como um estímulo que gera uma quebra na homeostase, ora é descrito como uma

resposta comportamental criada por tal desequilíbrio. Assim, o *stress* pode ser mencionado como uma condição, causa ou estímulo desencadeante de uma reação do organismo.

Limongi-França e Rodrigues (2005, p. 32 e 33) informam que o *stress* pode ser visto pelo menos em dois aspectos: como processo e como estado. “O *stress* como processo é a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista. O *stress* como estado é o resultado positivo (*eutress*) ou negativo (*distress*) da tensão realizada pela pessoa”.

Outra dificuldade relaciona-se à gravidade da condição do organismo: o *stress* se desenvolve em etapas, podendo o indivíduo ter um baixo nível de *stress* ou ainda um *stress* crônico e ser denominado nas duas condições como “estressado” (LIPP e MALAGRIS, 2001). Porém, o que há em comum nas pesquisas é que o *stress*, quando excessivo, prejudica a saúde e o bem-estar psiconeuroendocrinológico do ser humano, pois a resposta abrange uma ampla participação dos sistemas endócrino e nervoso, que são responsáveis pelo controle neural da secreção hormonal e seus efeitos sobre o comportamento (GONZÁLEZ, 2001).

Percebe-se, atualmente, que a palavra *stress* se popularizou na sociedade brasileira, acabando por se transformar quase num sinônimo de qualquer tipo de alteração com caráter negativo. A maioria das pessoas reclama, constantemente, de viver sob algum evento de *stress*, seja ele agudo (instantâneo/passageiro) ou mesmo crônico (permanente).

No entanto, o *stress* é definido como uma reação psicofisiológica muito complexa que tem, em sua gênese, a necessidade do organismo se modificar face a algo que ameaça sua homeostase interna. Isso pode ocorrer quando a pessoa se confronta com uma situação tanto positiva como negativa (LIPP, 2003a). A autora considera o *stress* não como uma reação única, mas como um processo, pois no momento que a pessoa está sob tensão, um longo caminho bioquímico se configura.

Limongi-França e Rodrigues (2005) também concordam que o *stress* não é apenas uma reação do organismo, pois envolve uma relação singular entre o indivíduo, seu ambiente e as situações às quais estão sob controle, sendo percebido pela pessoa como uma ameaça ou ainda como algo que exige dela mais que suas próprias capacidades ou recursos, colocando em risco seu bem-estar.

Benevides-Pereira (2002) refere-se à distinção entre estímulos estressores e *stress*, sendo que o primeiro é considerado como um agente ou elemento, que interfere no equilíbrio homeostático, podendo ser de caráter físico, cognitivo ou emocional. Enquanto que o *stress* é a resposta a esse estímulo, tendo como função o ajustamento da homeostase, garantindo a sobrevivência.

Os estímulos que antecedem o *stress* podem ser estressores externos: situações do cotidiano, pessoas ou do trabalho como frio, calor, condições insalubres, casamento, nascimento de filhos, promoção de cargo, excesso de trabalho, desemprego, doenças, assalto, vestibular, conflitos nos relacionamentos, divórcio e estressores internos, como características pessoais, valores, crenças, pensamentos, emoções e formas de interpretar as situações.

Mota et al. (2006) ressaltam que para o indivíduo desenvolver o processo de *stress* não necessariamente precisa existir o agente estressor externo, pois, muitas vezes, as pessoas se antecipam à ocorrência do fato, o que leva a vivenciar ou sofrer prematuramente as reações do *stress*.

Sendo assim, nota-se que eventos positivos ou negativos, estressores externos ou internos, agudos ou crônicos atuam no organismo humano, exigindo esforços contínuos de adaptação.

Almeida (2003) e Vasconcellos (1992) comentam sobre a trajetória dos estímulos estressores, os quais são recebidos pelo tálamo após atravessarem o mesencéfalo e o sistema límbico. O tálamo envia informações aos núcleos hipotalâmicos por meio de neurônios monoaminérgicos e de neurotransmissores como a noradrenalina, dopamina e serotonina. Nos núcleos hipotalâmicos são sintetizados hormônios responsáveis pela ativação e inibição de outros hormônios e secreções endócrinas, as quais são produzidas e armazenadas em diversas glândulas do corpo humano. Um dos principais hormônios acionados neste eixo é o hormônio liberador de corticotrofina (CRH), que induz a liberação de hormônio adrenocorticotrópico (ACTH) pela pituitária e este ACTH estimula a secreção de glicocorticóides e mineralocorticóides, responsáveis pelo preparo do organismo para a reação de *stress*. Os mineralocorticóides têm como função alterar o metabolismo de órgãos como rins, baço, intestino, glândula sudorípara e glândula salivar. Os hormônios glicocorticóides têm a função de controlar as energias que o organismo tem no momento, direcionando-as para os músculos, esqueleto, coração, musculatura lisa, cérebro, estômago, fígado, rins, pulmões e sistema linfático.

Apesar de todas as alterações no organismo, o *stress* não necessariamente é um processo patológico, pois possui caráter positivo, o denominado *eustress*, quando os estressores são leves e controláveis, proporcionando crescimento, prazer, motivação, desenvolvimento emocional e intelectual. Mas quando o estressor ultrapassa um determinado limite de tensão é conhecido como *distress*, com caráter negativo, prejudicando o desempenho pessoal, social e profissional (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Selye (1965) descreve que quando o indivíduo se confronta com um estímulo agressor (estressor), o corpo reage. Essa reação se dá em três fases: alerta, resistência e exaustão. Lipp (2003a), no decorrer do processo de padronização do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos (ISSL – Lipp, 2000) propôs uma quarta fase que recebeu o nome de quase-exaustão por se encontrar entre a fase de resistência e a de exaustão. Assim, o modelo quadrifásico de Lipp é uma ampliação dos estudos de Selye.

O desenvolvimento do *stress* inicia-se na fase de alerta, quando a pessoa defronta-se com uma situação estressora. No momento de tensão, o organismo prepara-se para lutar ou fugir, o hipotálamo ativa o sistema nervoso simpático, o qual aciona a produção de noradrenalina, bem como é ativada a medula da supra-renal responsável pela produção de adrenalina; as secreções hormonais são dirigidas para a corrente sanguínea. Com isso, ocorre o gasto das reservas de hormônio das glândulas, conseqüentemente o córtex da supra-renal dilata-se e o sangue torna-se mais concentrado (LIPP, 2004b; MORAIS, CALAIS e INOCENTE, 2004).

Silva (2000) aponta que a primeira reação do organismo é uma descarga de adrenalina, sendo que os órgãos (aparelhos circulatório e respiratório) são os mais afetados. A função da adrenalina no aparelho circulatório é o de promover a aceleração dos batimentos cardíacos, taquicardia e diminuição do tamanho dos vasos sanguíneos periféricos, fazendo com que o sangue circule mais rápido para uma melhor oxigenação, especialmente, dos músculos e do cérebro, o que diminui sangramentos em caso de ferimentos superficiais. Enquanto que no aparelho respiratório, a adrenalina proporciona a dilatação dos brônquios, aumentando os movimentos respiratórios, com o intuito de haver maior captação de oxigênio, o qual será transportado de forma mais rápida pelo sistema circulatório.

A fase de alerta é bastante comum no cotidiano das pessoas, pois constantemente se deparam com algum estressor interno ou externo, o que gera um estado de prontidão, caracterizado por taquicardia, alteração da pressão arterial, sudorese, boca seca, mãos e pés frios, mudanças de apetite, insônia, diarreia passageira, entre outros. A presença da adrenalina proporciona aumento da motivação, entusiasmo e energia para enfrentar situações adversas.

Lipp (2004b) indica que nessa fase há sempre uma quebra na homeostase, pois o esforço gasto objetiva o enfrentamento da situação desafiadora. Contudo, o *stress* pode ser visto como um meio de sobrevivência frente às ameaças ou desafios.

No entanto, se o indivíduo, ao analisar as condições do agente estressor e as possibilidades de enfrentamento, considerar o estressor inofensivo, o organismo retorna ao

estado inicial da homeostase. Mas quando isso não ocorre, ou seja, o perigo ou o desafio persiste, ingressa-se na fase da resistência.

Na segunda fase, ocorre um aumento na capacidade de resistência, o organismo tenta restabelecer o equilíbrio interno, utilizando toda a energia adaptativa. Ocorre um grande acúmulo de quantidade de grânulos de secreção hormonal segregados pelo córtex da supra-renal e em consequência há uma rarefação do sangue. A pessoa também pode apresentar cansaço injustificado, problemas com a memória, sensação de desgaste e irritabilidade (BENEVIDES - PEREIRA, 2002; LIPP, 2003a). Caso os estímulos estressores ainda permaneçam, desencadeia-se a fase de quase-exaustão.

De acordo com Lipp (2000 e 2003a), a fase de quase-exaustão é caracterizada pelo início do processo de adoecimento, pois há um enfraquecimento do sistema imunológico e as defesas do organismo começam a ceder. O indivíduo não consegue se adaptar ou resistir ao estressor. É notória uma oscilação entre momentos de bem-estar e desconforto, cansaço e ansiedade, havendo grandes dificuldades do organismo para restabelecer a homeostase interna, dando início à quarta fase do *stress*, a exaustão.

Esta última fase é considerada a mais patológica, pois há uma quebra total da resistência. O organismo esgota a energia de adaptação, há um aumento das estruturas linfáticas, ocasionando exaustão psicológica em forma de depressão e exaustão física em forma de doenças como úlceras, aumento da pressão arterial, problemas cardíacos, dermatológicos, sexuais, câncer ou ainda pode levar o indivíduo à morte (LIPP, 2003a, 2004b).

Bee (1997) menciona que os adultos, na medida em que envelhecem, tornam-se mais vulneráveis às doenças, sendo o *stress* um dos fatores causais que reduz de maneira significativa a eficácia do sistema imunológico, produzindo uma quantidade menor de anticorpos, aumentando ainda mais o risco de doenças. A energia de adaptação da pessoa estressada é conduzida para o músculo e o cérebro, mobilizando o corpo para a ação, o que diminui a energia para o combate das doenças.

Portanto, cada fase do *stress* apresenta uma sintomatologia diferenciada, que quando não controlada, caminha para o desenvolvimento de doenças infecciosas, contagiosas ou mesmo aquelas que antes estavam latentes; como também compromete o desempenho pessoal e profissional. E quando o *stress* se apresenta excessivo no ambiente de trabalho, pode desencadear a síndrome de *burnout*.

A diferença fundamental entre *stress* e *burnout*, é que o primeiro consiste na resposta aos estímulos estressores gerais presentes no cotidiano das pessoas e se relaciona tanto com

aspectos positivos como negativos. Enquanto que o *burnout* tem sempre caráter negativo e relaciona-se à exposição prolongada de estressores ocupacionais presentes no ambiente de trabalho.

Entretanto, o efeito nocivo do estímulo estressor não depende somente da sua exposição, mas também está relacionado ao modo como as pessoas percebem, avaliam e interpretam os eventos estressores, como ameaça ou desafio. Outros fatores que influenciam são a intensidade do estímulo, do tempo de duração, da vulnerabilidade do indivíduo e da habilidade em administrá-los, experiências anteriores, características de personalidade ou ainda, condições atuais de vida (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; LIPP e MALAGRIS, 2001a; NEME, SOLIVA e RIBEIRO, 2003).

Síndrome de *Burnout* ou Síndrome do esgotamento profissional

Em consequência da evolução dos estudos sobre o *stress*, surgiram pesquisas sobre a síndrome de *burnout*. Benevides-Pereira (2002) referencia o estudo desta síndrome em meados dos anos 70, nos Estados Unidos, e aponta Hebert J. Freudenberger como um dos autores importantes para o desenvolvimento do termo *burnout*, dentro de uma perspectiva clínica, o qual publicou o artigo *Staff Burn-out* (1974), com o objetivo de informar a comunidade científica dos problemas a que os profissionais de saúde estavam expostos em função do ambiente do trabalho. O termo *burnout* originou-se do inglês e significa “queimar-se” ou “destruir pelo fogo”; refere-se àquilo que deixou de funcionar por falta de energia.

A partir de então, estudos sobre *burnout* começaram a se propagar, merecendo destaque para a pesquisadora Christina Maslach, que junto à psicóloga Susan Jackson, criaram, em 1981, um instrumento denominado Inventário de *Burnout* de Maslach (MBI), para verificar os sentimentos pessoais e atitudes do enfermeiro em seu trabalho e diante de seus pacientes.

Dias (2001) conceitua síndrome de *burnout* como a sensação de estar acabado ou síndrome do esgotamento profissional, que caracteriza como uma resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos presentes no trabalho. É como se o trabalhador se desgastasse, perdesse sua energia, apresentando atitudes e condutas negativas em relação aos usuários, aos clientes, à organização e ao trabalho.

Tamayo e Tróccoli (2002) entendem o *burnout* como uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica no trabalho, gerando no trabalhador sentimentos negativos em relação ao trabalho como insatisfação, desgaste e perda do comprometimento e trazendo conseqüências maléficas para a organização como absenteísmo, abandono de emprego, baixa produtividade e aumento de custos financeiros.

A concepção organizacional, baseada na teoria das Organizações, defende que o *burnout* é resultado de um desajuste entre as necessidades apresentadas pelos trabalhadores e o interesse das organizações. Assim, os agentes estressores organizacionais são responsáveis pelo desencadeamento do processo de *burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Benevides-Pereira (2002) e Borges et al. (2002) informam que a definição mais aceita do *burnout* é a fundamentada na perspectiva sócio-psicológica de Maslach e colaboradores. Esta abordagem compreende a síndrome como um processo que se desenvolve na interação dos aspectos individuais associados às condições e relações de trabalho, como propiciadores do aparecimento dos fatores multidimensionais da síndrome, que são: exaustão emocional (sentimento de desgaste emocional e esvaziamento afetivo), despersonalização (reação negativa, insensibilidade ou afastamento excessivo do público que deveria receber os serviços ou cuidados do paciente) e baixa realização pessoal no trabalho (sentimento de diminuição de competência e de sucesso profissional).

Apesar da variedade de definições sobre *burnout*, há uma concordância entre os pesquisadores no que se refere à influência direta do mundo do trabalho como condição para a determinação desta síndrome (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

De acordo com Gil-Monte e Peiró (1997), o processo de *burnout* inicia-se com o desenvolvimento dos sentimentos de baixa realização pessoal, paralelamente a fortes sentimentos de esgotamento emocional. Posteriormente, em resposta a ambos, instala-se a despersonalização. Na fase final, aparece um tipo específico de reação ao *stress* ocupacional prolongado, que envolve atitudes e comportamentos negativos em relação aos clientes, ao trabalho e à organização.

Um estudo realizado por Gil-Monte (2002) com 330 enfermeiros, 258 do sexo feminino e 72 do sexo masculino, teve como objetivo analisar diferenças de gênero quanto aos sintomas da síndrome de *burnout*. Os resultados indicaram que os homens possuem níveis mais altos do que as mulheres no que se refere à desumanização. Enquanto que as mulheres possuem níveis mais altos de esgotamento emocional.

Os facilitadores ou desencadeantes da síndrome de *burnout* são constituídos por características pessoais: idade, sexo, nível educacional, filhos, tipo de personalidade,

estratégias de enfrentamento, perfeccionismo, motivação e idealismo; características organizacionais: ambiente físico, mudanças organizacionais, normas institucionais, clima, burocracia, comunicação, autonomia, recompensas e segurança; características do trabalho: tipo de ocupação, tempo de profissão, tempo na instituição, trabalho por turnos ou noturno, sobrecarga, controle, relacionamento entre colegas de trabalho, relação profissional-cliente, suporte organizacional e características sociais: suporte familiar, social, cultura e prestígio (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Embora vários fatores contribuam para o desenvolvimento de *burnout*, os elementos presentes no ambiente de trabalho são os mais importantes. Nesse sentido, Maslach e Leiter (1999) apontam as seis fontes principais do ambiente laboral: o excesso de trabalho, a falta de controle, a recompensa insuficiente, a falta de equidade, a fragmentação das relações interpessoais e o conflito de valores.

Um estudo realizado por Gianasi (2004) com 412 motoristas e cobradores de duas empresas de Natal (RN), investigou a relação entre síndrome de *burnout* e as fontes de desgaste físico e emocional que permeiam as condições de trabalho no setor de transporte coletivo urbano. Os principais resultados apontaram incidência da síndrome de *burnout* na população investigada, bem como foram identificadas duas fontes de desgaste: a primeira se refere ao conflito de valores entre a empresa e o empregado decorrente, muitas vezes, da descompensação entre o que é oferecido ao empregado e o que é exigido dele e a falta de equidade (justiça no trabalho); e a segunda à diminuição de apoio e respeito entre as pessoas e recompensa insuficiente quanto a falta de reconhecimento, respeito e admiração.

Atualmente, a síndrome de *burnout* não é apenas pesquisada em profissionais da saúde, que lidam diretamente com o paciente, como foram os primeiros estudos. Nota-se que há pesquisas com outras categorias profissionais, que lidem com pessoas, independente do tipo de envolvimento emocional estabelecido, como o apontado em um artigo descrito por Cadiz, Juan, Rivero, Herce e Achucarro (1997), o qual mostra uma diversidade de estudos sobre o *burnout* em diferentes profissões, como empregados de transportes públicos, corretores de imóveis, executivos, vendedores, sindicalistas. Os autores atentam que os dados obtidos indicaram elevados escores apenas em exaustão emocional, o que pode ser um indicativo somente de *stress*.

Maslach e Leiter (1997) também aderiram à possibilidade de se pesquisar em outras categorias ocupacionais e para atender o novo público substituíram o fator despersonalização por cinismo e baixa realização pessoal para ineficácia. O instrumento mais utilizado para medir os índices da síndrome de *burnout* é o MBI (*Maslach Burnout Inventory*) e possui três

versões, sendo a primeira destinada a profissionais de serviços humanos, a segunda para educadores e a última pode ser aplicada em todos os profissionais de maneira geral. Todas as versões do MBI são utilizadas com uma escala de resposta de zero a sete pontos para mensurar a frequência com que a pessoa vivencia os sentimentos advindos da síndrome e só se diferenciam quanto à nomenclatura e quantidade de itens (GIL-MONTE, 2003).

O *burnout* é um processo multifacetado, ou seja, não é uma condição única do indivíduo, mas que se desenvolve por meio da interação entre indivíduo e condições de trabalho. Dessa forma, se constitui num problema individual, coletivo e organizacional, pois acarreta sérios prejuízos à saúde do trabalhador, interfere na qualidade do trabalho, predisposição a acidentes, abandono do emprego, isolamento social, conflitos nos relacionamentos com os colegas de trabalho, supervisores e usuários (clientes, pacientes, alunos), bem como refletem na empresa no que se refere ao absenteísmo, rotatividade, baixa produtividade e acidentes de trabalho (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; GIL-MONTE, 2003).

Assim, as estratégias de prevenção devem voltar-se ao nível individual e coletivo (TAMAYO e TRÓCCOLI, 2002). No primeiro, deve envolver uma ação integrada por meio de uma equipe multiprofissional em prol da redução dos sintomas físicos e psicológicos do indivíduo. No nível coletivo, deve focar o contexto organizacional por meio de mudanças na cultura da empresa, propiciando melhores condições de trabalho, interferindo de maneira positiva na relação indivíduo e trabalho.

O estudo das manifestações do *stress* e da síndrome de *burnout* poderá contribuir para uma melhor compreensão do processo em que se desenvolvem, como também permitirá estabelecer intervenções e estratégias de enfrentamento (*coping*), com enfoque na promoção da resiliência, prevenindo o desenvolvimento de doenças ocupacionais.

Coping e Resiliência: fatores que auxiliam no manejo do stress

Tanto o *distress* como a síndrome de *burnout* podem estar relacionados às falhas nas estratégias funcionais de enfrentamento empregadas pelo indivíduo ou ainda por este apresentar baixos índices de comportamentos resilientes frente às dificuldades encontradas no contexto de trabalho ou na vida cotidiana.

De acordo com Lazarus e Folkman (1986), o termo estratégias de enfrentamento (*coping*) explica os esforços cognitivos e comportamentais que o indivíduo utiliza para lidar

com situações de dano, ameaça ou desafio. Sendo que dano refere-se a situações como doença, morte, perda de *status* social, perda de relacionamentos significativos ou problemas econômicos. A ameaça configura-se na antecipação de ocorrências negativas relacionadas ao dano, enquanto o desafio reflete a atitude do indivíduo ante o dano, havendo possibilidade de aprendizagem ou de ganhos.

O indivíduo frente a algum estressor, passa por quatro etapas: avaliação primária, secundária, reavaliação e enfrentamento. Lazarus e Folkman (1984/1985); Savoia (1999) e Cerqueira (2001) relatam que **avaliação primária** ocorre antes de qualquer intelectualização por parte do sujeito, e consiste na forma imediata de como a pessoa percebe e classifica o evento: se avaliar como estressante ou ameaçador, o evento origina geralmente emoções negativas, do tipo cólera ou medo, tensão e ansiedade. Na situação percebida como desafio ou oportunidade, o indivíduo sente-se mais confiante, podendo as avaliações provocar emoções positivas do tipo satisfação, esperança, excitação ou alegria. A **avaliação secundária** centra-se numa análise cognitiva e de tomada de decisão, em que o indivíduo busca recursos potenciais que auxiliem no enfrentamento e reduzam os efeitos negativos do estressor.

Limongi-França e Rodrigues (2005) mencionam que a **reavaliação** consiste num julgamento alterado, tendo em vista as novas informações provindas do meio ambiente e/ou levantadas pela própria pessoa, cujo propósito é rever e reavaliar a situação. E a última etapa é o **coping** propriamente dito (esforços cognitivos e comportamentais). Segundo Calais (2002), quando a pessoa consegue controlar a situação aversiva ou reduzir a atividade fisiológica causada pelo agente estressor, pode-se dizer que houve enfrentamento.

Zakir (2003) explica que o processo de *coping* ocorre através da mobilização de recursos naturais do indivíduo (espontâneo), com a finalidade de administrar situações estressoras. Consiste na interação entre o organismo e o ambiente na busca de um conjunto de estratégias destinadas a promover a adaptação às circunstâncias estressantes.

Portanto, a teoria de Lazarus e Folkman focaliza a dimensão psicológica do *stress*. Sendo assim, se diante de um agente estressor, o indivíduo avaliá-lo como controlável, bloqueará a reação do *stress* e retornará à homeostase. Caso contrário, ele inicia uma fase de adaptação ainda mais intensa, em uma fase mais avançada do *stress*, bem como o surgimento de doenças ou comportamentos de fuga e esquia. Pode-se considerar que as estratégias de *coping* e sua utilização pelo indivíduo influenciam o processo de *stress*.

Para Limongi-França e Rodrigues (2005), o modelo de Lazarus e Folkman parece dar ênfase maior aos fatores de ordem individual, por meio da avaliação cognitiva, ainda que

destaquem também o caráter transacional da relação entre pessoa e ambiente na origem do processo de *stress*.

Lazarus e Folkman (1986) consideram que qualquer esforço em lidar com o estressor é uma resposta de *coping*. Segundo eles, existem dois tipos principais de estratégias, ou seja, duas grandes funções do *coping*: centrado no problema e na emoção.

O primeiro tipo tem como propósito analisar e definir a situação, considerando os seus custos e benefícios e buscando alternativas para resolvê-la. Atua diretamente no problema com o objetivo de mudar ou eliminar o agente estressor. Geralmente são situações mutáveis e de maior controle.

Ainda os autores mencionam que o segundo tipo de estratégias, centrado na emoção, pode ser definido como um esforço para administrar ou regular o estado emocional vigente e sua função é reduzir as sensações físicas ocasionadas pelas situações estressoras. Esta estratégia está presente nas situações imutáveis, que são mais difíceis de serem controladas e mudadas.

As estratégias de enfrentamento podem ter conseqüências positivas ou negativas, como por exemplo, um motorista que está ansioso no trânsito pode tanto fumar um cigarro como fazer um treino respiratório. Ambos atenuam a ansiedade, porém só o último está voltado para estratégias saudáveis, o que faz parte de uma das características pessoais do indivíduo resiliente.

De acordo com Calais (2002) e Cerqueira (2001) não existem critérios definidos quanto à eficácia do enfrentamento, devendo ser avaliados multidimensionalmente, pois depende da situação específica, sua intensidade, sua controlabilidade e características pessoais, sendo considerado adequado se possibilitar ao sujeito dominar ou reduzir o impacto da situação sobre o seu bem-estar psicológico e físico.

Alegretti (2006) salienta que há vários recursos que podem auxiliar um indivíduo a enfrentar situações diversas como habilidade social, habilidade para resolução de problemas, fuga e esquiva de situações diversas, uso da fé, crenças, valores, condição de saúde e interpretação dos eventos estressores. Para ela, as estratégias de enfrentamento têm como objetivo manter o bem-estar, buscando amenizar os efeitos de situações estressantes.

O instrumento mais utilizado para medir o *coping* é o Inventário de Estratégias de *Coping* que foi desenvolvido por Folkman e Lazarus e adaptado por Savóia (1999) e contém 66 possibilidades de comportamentos e pensamentos emitidos diante de uma situação de vida problemática, com resposta tipo *likert*, podendo prevalecer mais de uma forma de enfrentamento.

As estratégias de enfrentamento (*coping*) têm sido um importante conceito para compreender a capacidade de resiliência de um indivíduo, definida de forma mais ampla como superação ou adaptação positiva frente às adversidades (TAVARES, 2001).

Barlach (2005) relata que a diferença fundamental entre *coping* e resiliência, é que a resiliência pode ser vista como um recurso de *coping*, mais do que uma resposta a um estressor passageiro ou momentâneo. Da mesma forma, o recurso de *coping* pode ser compreendido como um fator de proteção a ser ativado diante da adversidade e dos estressores.

Para Smith (1993), citado por Barlach (2005), a forma mais próxima de descrever a resiliência seria relacioná-la com o *coping* focado na emoção, porque abrange a reinterpretação da realidade a partir da situação estressora. No entanto, Pinheiro (2004, *apud* Silva, 2001) cita que as estratégias de *coping* mais voltadas para o enfrentamento direto dos problemas ou a elaboração das dificuldades são mais encontradas em indivíduos resilientes, podendo moderar o efeito das adversidades, tornando-se um fator de proteção.

Outro estudo realizado por Gil-Monte e Peiró (1997) encontrou dados de que o uso de estratégias de *coping* centradas no problema previne o desenvolvimento do *burnout*.

Além da relação entre *coping* e resiliência, também há estudos que associam *stress* e resiliência. Dentre eles, pode-se destacar o de Mota et al. (2006) que teve como objetivo verificar o nível de sintomatologia de *stress*, indicadores de resiliência e aspectos relacionados à doença em 100 portadores de doença crônica de Chagas (DC). Os resultados apontaram que pessoas que apresentavam sintomas de DC obtiveram níveis mais elevados de sintomas psicológicos e físicos do *stress* e menores de resiliência, principalmente no que se refere aos fatores desesperança e dificuldades emocionais.

Vale ressaltar que o conceito resiliência encontra-se em fase de construção e debate, por tratar-se de um conceito relativamente novo no campo da Psicologia. Este termo se originou da Física e refere-se à capacidade de um material absorver energia sem sofrer deformação plástica ou permanente (YUNES, 2003). Em outras palavras, é a resistência dos materiais.

Do ponto de vista psicológico, Tavares (2001) define resiliência como a capacidade das pessoas superarem situações adversas como guerras, assaltos, mortes, maus-tratos físico e psicológico, sem perder o seu equilíbrio inicial, ou seja, o indivíduo é capaz de se acomodar e reequilibrar constantemente.

Grotberg (1995), Moraes e Rabinovich (1996) descrevem que a resiliência pode ser entendida como uma combinação de fatores que ajudam os seres humanos a prevenir, minimizar, enfrentar ou superar os efeitos nocivos das adversidades.

A noção de resiliência pode ser traduzida como a capacidade pessoal de enfrentar a adversidade, não no sentido de resistir, mas de ultrapassá-la com êxito, superando-a (RALHA-SIMÕES, 2001).

Yunes e Szymanski (2001) explicam que o termo resiliência aparece em contraposição aos termos invencibilidade e invulnerabilidade que tem características de resistência absoluta ao *stress*. Em outro artigo, Yunes (2003) ressalta que a resiliência é a habilidade de superar as adversidades, o que não significa que o indivíduo saia da crise ileso como sugerem os termos de invulnerabilidade e invencibilidade.

Concordando com esta conceituação, Moraes e Rabinovich (1996) definem a resiliência como um conjunto de processos sociais e intrapsíquicos que ocorre nas fases de desenvolvimento humano, dadas certas combinações benéficas de atributos individuais, familiares, ambientais, sociais e culturais. Apontam que a resiliência seria o desenvolvimento psicológico normal em situações difíceis, ou seja, apesar das adversidades, o indivíduo não perde suas características, estabilidade emocional e se fortalece com a experiência negativa.

Em estudos mais recentes, Grotberg (2005, p. 18) menciona que “o papel da resiliência é desenvolver a capacidade humana de enfrentar, vencer e sair fortalecido de situações adversas e transformado (*sic*). É um processo que excede o simples superar”.

Para ele, a resiliência não é uma mera resposta à adversidade, mas um processo que incorpora vários aspectos como: promoção de fatores resilientes, compromisso com o comportamento resiliente (identificar a adversidade, selecionar o nível e o tipo de respostas adequadas), avaliação dos resultados de resiliência (aprender com a experiência, estimar o impacto sobre os outros, respeito pelos outros e por si mesmo, reconhecer um incremento do sentido de bem-estar e melhoria da qualidade de vida).

Luthar, Cicchetti e Becker (2000) conceituam resiliência como um processo dinâmico que envolve mecanismos emocionais, cognitivos e socioculturais, cujo resultado é a adaptação positiva em contextos de adversidades ou riscos. A adaptação pode ser considerada positiva quando o indivíduo alcança expectativas sociais de acordo com a etapa de desenvolvimento em que se encontra.

Trombeta e Guzzo (2002) salientam que o que há em comum no conceito de resiliência é a presença de duas forças praticamente opostas sobre os indivíduos. De um lado, os fatores de risco, conhecidos como condições adversas e estressantes, que são as ameaças,

as perdas, o sofrimento e os riscos. Do outro lado, os fatores de proteção que atenuam os efeitos negativos, como competência, sucesso, capacidade de enfrentar, resistir, adaptar e reagir.

Sendo assim, os fatores de risco e de proteção podem ser considerados como variáveis que podem interferir na resposta da pessoa a uma situação de *distress*. Os fatores de risco aumentam a probabilidade do *stress*, que no caso do motorista, seriam o contexto de trabalho estressante, o impacto constante com a possibilidade de acidente, morte, assalto, conflitos existentes no relacionamento motorista e passageiros. Enquanto os fatores de proteção seriam estratégias de enfrentamento eficazes, recursos pessoais, apoio social e familiar, reconhecimento e valorização da profissão, relações positivas com os usuários do transporte.

De acordo com Trombeta e Guzzo (2002), a presença de fatores de risco não prediz psicopatologias. Por outro lado, fatores de proteção são preditivos de resiliência. Assim, os mecanismos de proteção promovem no indivíduo, ganho de controle sobre sua vida e incentivo ao bem-estar, à saúde psicológica, ainda que frente aos fatores de risco.

Segundo Pinheiro (2004), os fatores de proteção se desenvolvem através da interação de características pessoais (empatia, auto-eficácia, assertividade, habilidades sociais, comportamento direcionado para metas e habilidade em resolver problemas), condições familiares (qualidade das interações, estabilidade, coesão e pais assertivos) e as redes de apoio do ambiente (ambiente tolerante aos conflitos, reforçadores positivos e limites definidos).

Os riscos psicológicos mudam de acordo com as circunstâncias da vida e têm diferentes repercussões, dependendo de cada um. É preciso identificar que processos ou mecanismos influenciaram um determinado ponto da história de cada pessoa (YUNES e SZYMANSKI, 2001).

Barreira e Nakamura (2006) fazem uma relação entre resiliência e a auto-eficácia percebida, sendo que ambas proporcionam ao indivíduo uma melhor qualidade de vida na superação da adversidade, envolvendo o contexto, a cultura e a responsabilidade coletiva, possibilitando responder de diferentes formas ante um fracasso, sendo que alguns investem esforços e desenvolvem novas estratégias, enquanto que outros abandonam seus esforços, diante de uma mesma situação.

Conner (1995) ressalta que existem cinco características que compõem a resiliência: flexibilidade, foco, organização, positividade e pró-ação. As pessoas com maior capacidade de resiliência estão mais bem preparadas para as mudanças, sendo mais eficazes no enfrentamento, absorvem melhor as transformações e mudanças e, ao mesmo tempo,

apresentam poucas disfunções causadas por essas alterações, ou seja, antecipam-se às mudanças.

Segundo Moeller (2002), a pessoa resiliente consegue reunir condições internas para emitir uma melhor reação. Isso exige uma elevada autoconsciência, relacionar variáveis presentes no ambiente e a influência destas no comportamento, motivação e disposição para aprender. A pessoa não fica imune aos efeitos de suas vivências, mas se torna apta a administrar e enfrentar as situações de forma eficiente e satisfatória, obtendo êxito.

O autor ainda menciona que pessoas orientadas pela oportunidade são aquelas que possuem uma visão mais otimista, que encaram os acontecimentos de forma mais positiva, buscam explorar os acontecimentos como uma forma de aumentar seu potencial e capacidade em administrar situações com sucesso. Enquanto que as pessoas orientadas pelo perigo tendem a apresentar comportamentos defensivos e de fuga, colocando a culpa nos outros ou no ambiente, e assim não desenvolvem habilidades de enfrentamento e aprendizagem frente a cada novo evento que ocorre.

No Brasil há dois instrumentos que medem indicadores de resiliência, que foram traduzidos e adaptados para a cultura brasileira. Uma das escalas de resiliência foi desenvolvida por Wagnild e Young e adaptada por Pesce et al. (2005), a qual mede os níveis de adaptação psicossocial positiva em face de eventos de vida importantes, contendo 25 itens com respostas tipo *likert*. A outra escala foi realizada por Revichi e Shatté (2002) e adaptada recentemente por Barbosa (2006) e possui 56 itens de indicadores de resiliência com respostas também do tipo *likert*.

Sobre a atualidade em resiliência, Souza e Cerveny (2006) realizaram uma revisão de literatura sobre estudos relacionados com a resiliência e constataram algumas linhas de pesquisa qualitativa e quantitativa, as quais enfocam: a) verificação e compreensão de características pessoais e processos de superação e enfrentamento; b) construção de instrumentos e metodologias para a avaliação da resiliência; c) compreensão dos significados atribuídos à resiliência e d) projetos de intervenção visando desenvolver ou fortalecer a resiliência.

Apesar do potencial contido no processo de resiliência, que é a capacidade do ser humano superar as adversidades, convertendo-se assim, em bem-estar psicofisiológico; o último item apresentado por Souza e Cerveny (projetos de intervenção) reforça a idéia de que a resiliência não é uma condição inata, mas que pode ser desenvolvida por meio de programas. Dessa forma, as instituições, empresas, órgãos públicos não devem ficar isentas desta responsabilidade de proporcionar condições básicas necessárias a um viver saudável.

Programa de intervenção do manejo de *stress*

Programa de intervenção do manejo de *stress* se refere a uma intervenção sistemática dirigida a um grupo de pessoas, com objetivos definidos e planejada para promover mudanças de comportamentos, estilo de vida, diminuir o nível de *stress*, bem como desenvolver habilidades para melhor lidar com os estressores, o que reflete na melhoria da saúde e qualidade de vida.

Lipp e Malagris (2001a) e Lipp (2004c) desenvolveram um modelo de controle de *stress* baseado em princípios comportamentais, o qual já foi aplicado a diversos tipos de grupos: gestantes, mulher chefe de família, casais, progenitores de usuários de cocaína e crack, grupos com doenças específicas como AIDS, retrocolite ulcerativa, entre outros. O modelo de Lipp pode ser aplicado tanto em grupo como individualmente.

O programa de *stress* é desenvolvido em etapas. A primeira consiste na avaliação do *stress*, feita por meio da aplicação do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL), o qual foi validado em 1994 por Lipp e Guevara e padronizado por Lipp em 2000. Este instrumento permite uma avaliação no que se refere se a pessoa tem *stress*, em qual fase se encontra e qual a área de maior manifestação dos sintomas físicos ou psíquicos (LIPP, 2004a).

Murta, Laros e Tróccoli (2005) escreveram um artigo sobre “Manejo de estresse ocupacional na perspectiva da área de avaliação de programas” e citam vários instrumentos que medem o nível de *stress* e que poderiam ser utilizados no programa, dentre eles o ISSL citado acima, o OSI (Occupational Stress Indicator) de Swan, Moraes e Cooper (1993); o Questionário de Estresse, Saúde Mental e Trabalho, de Guimarães e Mac Fadden (1999), e a Escala de Estresse no Trabalho, de Paschoal e Tamayo (2004). Os autores também mencionam outros instrumentos relacionados como o de habilidades sociais, estratégias de enfrentamento, qualidade de vida, raiva, ansiedade e depressão.

A próxima etapa do programa é identificar os agentes estressores e realizar uma análise funcional dos estressores externos e internos do indivíduo. Depois dessas duas etapas, são desenvolvidas junto com a pessoa ou em grupos específicos, técnicas que viabilizem a diminuição do nível de *stress* como treino respiratório, treino de assertividade, autocontrole da ansiedade, administração do tempo, assertividade, resolução de problemas, redução do Padrão Tipo A do comportamento (LIPP, 2003c).

Também são propostos quatro pilares que se referem à mudança no estilo de vida com relação à alimentação, relaxamento, exercício físico e automanejo (LIPP, 2003b; LIPP e NOVAES, 2003). O primeiro pilar consiste na alimentação saudável: rica em frutas, verduras, cálcio e legumes, pois quando o indivíduo enfrenta uma situação estressante, o corpo sofre algumas alterações, ficando carente de vitaminas do complexo B (maçã, banana, cenoura, alface, abacaxi, alho, batata, beterraba, mandioca, pepino, tomate) e vitamina C (laranja, melão, quiabo, chuchu, goiaba, couve-flor, batata doce, abobrinha, vagem, morango, mamão), magnésio e outros nutrientes que são utilizados no desgaste do sistema nervoso e mobilização muscular e cardiovascular (ÁVILA, 2003; LIPP, 2003b).

O segundo pilar faz referência ao relaxamento, pois a pessoa estressada sente freqüentemente tensão muscular e o relaxamento leva à diminuição da ansiedade, ajuda a eliminar o excesso de adrenalina (estado de excitabilidade) e a aumentar a sensação de bem-estar. Existem várias formas de relaxar: fazer um alongamento com o corpo, ouvir uma música calma, dirigir o pensamento para coisas positivas ou ainda treino respiratório. Todos estes recursos produzem um estado de quietude interior que desacelera o organismo e permite que ele se recomponha. A pessoa deve descobrir a forma mais agradável para relaxar (LIPP, 2003b; LIPP e NOVAES, 2003).

O exercício físico pertence ao terceiro pilar, que possibilita ao organismo liberar uma substância chamada beta-endorfina, cuja função é controlar a sensação normal de dor, além de participar da regulação da temperatura e do apetite, e de melhorar também o humor e a disposição (LIPP, 2003b; NEGRÃO e ANGELO, 2003).

O último pilar é o automanejo (controle da situação), que tem como finalidade que as pessoas aprendam a reconhecer os sinais do *stress*, identifiquem se as fontes estressoras são internas ou externas (a própria pessoa, a família, o trabalho, o ambiente); mudem o que pode ser mudado; aprendam a lidar com o que não pode ser mudado; aumentem a rede de apoio social; sejam mais flexíveis e invistam no lazer (LIPP, 2003b).

Vários estudos têm demonstrado a eficácia desses programas. Dentre eles podemos destacar o realizado por Brasio (2004), com 16 pacientes com retrocolite ulcerativa inespecífica, com grupo experimental e controle. Verificou-se que com o treino de controle do *stress*, o grupo experimental teve benefícios quanto ao desenvolvimento de comportamento assertivo, diminuição das crenças irracionais e redução do *stress*.

Um outro estudo desenvolvido por Vilela (2004) com 15 casais, dividindo-os em grupo experimental, grupo controle e grupo passagem do tempo, observou como resultados que os sintomas de *stress* dos casais que participaram do treino de controle do *stress* (grupo

experimental) decaíram, enquanto nos outros dois grupos permaneceram iguais ou até aumentaram.

Murta, Laros e Tróccoli (2005) atentam que para analisar o programa é necessário coletar dados antes (pré-teste), durante (observações e registros das sessões, relatos dos participantes) e depois (pós-teste). Também informam que faz parte do programa o planejamento da intervenção, avaliação de necessidades, escolha de uma base teórica, formulação dos objetivos, identificação de variáveis, seleção de instrumentos, delineamento, seleção de participantes, implementação da intervenção, coleta de dados, avaliação da efetividade, análise dos dados, divulgação dos resultados e formulação de novas questões.

Portanto, avaliar a eficácia de um programa de manejo de *stress* consiste em analisar se os objetivos propostos foram alcançados por meio dos resultados obtidos, de forma quantitativa e qualitativa.

Condições de trabalho e saúde dos motoristas de ônibus urbano: alguns estudos

A profissão de motorista de transporte coletivo é descrita, segundo a Classificação Brasileira de Ocupações do Ministério do Trabalho e Emprego (2006), como aquele profissional que conduz o ônibus urbano, de acordo com as regras e normas estabelecidas no trânsito, com a finalidade de transportar passageiros dentro de uma localidade determinada, bem como controlar o embarque e desembarque de passageiros e os orientar quanto à tarifa, pontos de embarque e desembarque, itinerários, e executar procedimentos para garantir a segurança e o conforto dos passageiros.

A função de motorista é complexa, exige competências como atenção no trânsito, concentração, memorização, boa condição física e psicológica, responsabilidade e cuidado pelas vidas dos passageiros, exigência de um tratamento cortês ao usuário, bem como conservação do veículo.

Além disto, vários estudos apontam a presença de fatores estressores no cotidiano dos motoristas, como condições das vias de trânsito, do veículo, do clima, do trabalho, conflitos nos relacionamentos com a empresa, com os usuários, fiscais, entre outros (ALMEIDA, 2002; GIANASI, 2004; SILVA e GÜNTHER, 2005; ZANELATO e OLIVEIRA, 2004).

Quanto às condições das vias, percebe-se que a lentidão do tráfego de veículos é uma das queixas mencionadas não só por motoristas e cobradores, mas também por passageiros.

Essa característica se deve a uma infra-estrutura viária deficiente, que não comporta o número crescente de veículos. Outros fatores que compõem este cenário são ruas esburacadas, má sinalização, vias estreitas, poluição visual e sonora, congestionamentos, conduta inadequada de pedestres e de condutores.

No que se refere às condições do veículo, nota-se a falta de manutenção mecânica e conservação dos ônibus, motor dianteiro, falta de ventilação, iluminação deficiente e poltronas desconfortáveis.

Outras variáveis são as condições climáticas caracterizadas por temperaturas muito quentes que se agravam com o calor do motor e pouca ventilação no interior do ônibus, incidência de raios solares, o que atrapalha a visão do motorista. Em épocas de chuvas há muito alagamento, sendo que em alguns trechos fica difícil o tráfego, principalmente em ruas sem asfalto.

Os fatores relacionados ao trabalho também constituem significativos estressores. É evidente a presença de ruídos vindos tanto do motor quanto do trânsito, vibrações, movimentos repetitivos e rotineiros, exposição a acidentes e assaltos, causando insegurança e medo, carga horária de trabalho irregular, posição desconfortável, falta de sanitários, localização inadequada dos pontos de ônibus, excesso de embarque e desembarque dos passageiros e pressão para que se cumpra o horário.

Outro aspecto são os conflitos existentes no relacionamento humano, com passageiro que não solicita em tempo o embarque e desembarque, não facilita o troco, faz as mesmas perguntas todos os dias, exigindo dos motoristas habilidade em lidar com vários tipos de público como: crianças, adolescentes, adultos, idosos, pessoas com necessidades especiais (limitações físicas), passageiros mal-humorados, bêbados e violentos.

Também há situações em que os fiscais punem os motoristas injustamente, advertindo-os por engano. Muitos deles também se queixam da falta de valorização e reconhecimento por parte da empresa, das punições injustas, falta de comunicação de, participação no planejamento e de incentivos.

Além dos fatores já mencionados, os motoristas também enfrentam o reflexo da violência urbana, por conta das quais muitos ônibus já foram incendiados e assaltados. Vale mencionar que na maioria dos ônibus não há cobrador. Esta função está sendo atribuída ao motorista, que além da tarefa de dirigir, precisa cobrar a passagem, dar informação, mudar o letreiro do ônibus, conferir se o passageiro desembarcou, verificar se foi liberada a catraca; sendo que não houve aumento de tempo para o percurso.

Outro estressor presente é que em caso de assalto, o seguro da empresa cobre até um determinado valor, que se ultrapassado, passa a ser pago pelo motorista. Também na ocorrência de acidentes de trânsito ou estrago de alguma peça do ônibus, as despesas são atribuídas aos motoristas, ao verificar a intencionalidade dos fatos. Contudo, é importante destacar que existem diversos fatores externos que contribuem para o desgaste das peças, como o próprio envelhecimento e a situação precária das ruas e avenidas. Sendo assim, nem sempre os motoristas dirigem de maneira imprudente para serem responsabilizados por todos os danos, antes de uma análise consistente.

Dessa maneira, nota-se que a maioria dos eventos estressores vivenciados pelos motoristas não estão sob seu controle, principalmente em horários de pico, pois há pouco que ele possa fazer diante de um congestionamento, semáforo vermelho, excesso de passageiros, lentidão do trânsito, baixo desempenho do ônibus, precariedade do veículo ou ainda calor excessivo.

Uma pesquisa realizada por Zanelato e Oliveira (2003), que observaram 203 motoristas durante o percurso de itinerário, mostrou que 83% deles cometem pelo menos um comportamento inadequado. Dentre os principais estão: excesso de velocidade, parar longe do ponto, invadir a faixa de pedestres, viradas e arrancadas bruscas. Tais dados estiveram relacionados com as estratégias encontradas pelos motoristas para cumprirem o horário, uma vez que possuem pouco controle diante dos contratempos do trânsito. Tais comportamentos podem comprometer a qualidade do serviço prestado, negligência quanto à segurança de passageiros, aumento de multas de trânsito e riscos de acidentes.

Silva e Günther (2005) ressaltam que os motoristas têm maior controle com o tempo despendido com os passageiros do que com os contratempos do trânsito, pois podem utilizar estratégias de colocar o ônibus em movimento antes do embarque e desembarque de passageiros para apressá-los, parar longe do ponto de ônibus ou fora do local e ainda desembarcar passageiros no semáforo quando vermelho. Os autores chegaram à conclusão que quanto maior o tempo despendido no trânsito e com o passageiro, maior a probabilidade de ocorrerem comportamentos inadequados.

O momento do percurso do itinerário tem sido considerado como o real ambiente de trabalho desses profissionais e potenciais estressores ocupacionais e, na maioria das vezes, estão relacionados às altas demandas e exigências do dia-a-dia de trabalho, pressões para cumprimento de horários, congestionamentos e pouca margem de controle e decisão frente aos imprevistos existentes no percurso da viagem (EVANS e JOHANSSON, 1998).

Os estudos sobre *stress* também atentam para alguns custos psicofisiológicos, como altos níveis de pressão sanguínea, altas taxas de adrenalina, noradrenalina e cortisol, além de sentimentos de fadiga, tensão, isolamento social, baixa produtividade no trabalho e desenvolvimento de doenças crônicas ou agudas, o que compromete a saúde.

Gianasi (2004) menciona que são constantemente registradas diversas queixas em relação ao mau tratamento dos motoristas e cobradores aos passageiros, e mesmo não sendo caracterizada como uma profissão cuja principal atribuição é prestar serviço de ajuda, como no caso de profissionais da saúde, os profissionais do transporte mantêm uma série de responsabilidades com o usuário, que implica uma relação de cuidado e de preservação pela vida destes, o que justifica estudar a síndrome de *burnout* em profissionais de transporte coletivo.

Costa et al. (2003) pesquisaram sobre as condições de trabalho e saúde dos motoristas do transporte de passageiros em duas metrópoles: São Paulo e Belo Horizonte, sendo entrevistados respectivamente 1762 e 984 motoristas. Pode-se concluir que nas duas metrópoles esses profissionais estão submetidos a condições de trabalho muito penosas, que prejudicam sua saúde e segurança, como também a segurança dos passageiros. Outro dado importante foi que a extensão da jornada de trabalho mostrou-se associada à obesidade, dores osteomusculares, problemas do sono e *stress*.

A prevalência dos distúrbios psiquiátricos menores (DPM) foi estudada por Souza e Silva (1998) em uma amostra de 925 participantes entre motoristas e cobradores, sendo significativamente maior entre os cobradores (28%) do que entre motoristas (13%). Os fatores de risco que proporcionam o desenvolvimento dos DPM estiveram relacionados com o trânsito intenso, a condição ocupacional do cobrador, o déficit de sono, o absenteísmo, o trabalhar sentado em bancos sem mecanismos de ajuste e as alterações na escala de trabalho.

Autores como Fernandes et al. (2005) avaliaram o nível de ruído no interior de ônibus urbano na cidade de Bauru/SP e o risco de perda auditiva dos motoristas e cobradores que teve nível médio de 90 dB (A) para motoristas e 87 dB (A) para cobradores. O estudo apontou que o trabalho destes profissionais é insalubre e que há risco de perda auditiva induzida por ruído. Os fatores que podem ser considerados como riscos auditivos são: a localização do motor na posição dianteira, grande potência do motor, barulho do trânsito, o tempo de exposição ao ruído e a falta de manutenção dos veículos.

Barduco (2006) entrevistou 147 motoristas com o intuito de detectar os desconfortos e insatisfações dos motoristas de ônibus urbano com a poltrona em que trabalham. Os principais resultados encontrados foram que, 85,14% dos participantes apresentaram uma ou mais

sugestões de melhoria para a poltrona; 56,76% disseram haver alguma dor devido a trabalharem sentados; 77,70% mencionaram que a poltrona faz transpirar muito e 52,03% reclamaram que o ato de sentar e levantar da poltrona é desconfortável. O autor considera que a presença destes fatores pode ser responsável por alguns problemas de saúde.

Em uma pesquisa com 21 motoristas, cujo objetivo foi o de caracterizar as condições de trabalho e saúde destes profissionais, concluiu-se que a atividade de dirigir é desgastante, causa fadiga e sua eficácia está relacionada principalmente a fatores ambientais do local de trabalho e à forma como os motoristas lidam com esses fatores. Foi identificado que aspectos como as instalações de apoio (terminais e sanitários) e o trânsito são fontes estressoras, enquanto que os aspectos do posto de trabalho como a disposição dos equipamentos, poltrona, câmbio de marchas, volante e posição do motor concorrem para a incidência de dores no corpo e problemas auditivos. Todos estes aspectos afetam não só a atividade de dirigir, mas a vida social e coletiva desse profissional (BATTISTON, 2003).

Oliveira (2003) investigou em 457 motoristas de ônibus da cidade de Natal, indicadores do envolvimento de motoristas em acidentes de trânsito. Dentre os principais, destacaram-se: preocupar-se com dirigir atrasado, com problemas familiares e com o próprio sono, fazer horas extras, reclamações de passageiros e trabalhar durante as férias. As variáveis preditoras selecionadas indicaram que os acidentes de trânsito estão principalmente associados a fatores situacionais, os quais podem ser evitados por meio de melhoria das condições de trabalho dos motoristas e das políticas organizacionais e públicas.

O trabalho de Mendes (2000) foi um estudo de caso em uma empresa de médio porte do transporte coletivo urbano da cidade de Belo Horizonte, composta por 101 motoristas, a fim de identificar aspectos da situação de trabalho e a presença de *stress* ocupacional. Foi aplicado o instrumento de Cooper et al. Os dados obtidos indicaram que os motoristas possuem um bom nível de saúde física e de controle emocional, e, em decorrência, baixos níveis de *stress*. Apesar disso, aponta que as situações de trabalho dos motoristas apresentam-se como fontes de pressão que estão diretamente correlacionadas com o *stress* e que eles geralmente utilizam a racionalidade e o apoio social para enfrentar os problemas do seu cotidiano de trabalho.

A autora também menciona que motoristas que possuem mais tempo no exercício da profissão estão mais propensos a desenvolver quadros de *stress* do que os novatos, o que pode indicar que, com o passar dos anos, a profissão de motorista de ônibus torna-se mais desgastante, causando danos à saúde, ou até mesmo o desejo de abandonar a empresa, mudar de profissão ou se aposentar.

Quanto à qualidade de vida dos motoristas de ônibus e cobradores, Mayolino (2000) relata que não são boas, necessitando de maior atenção por parte das empresas no sentido de adotar não apenas os princípios ergonômicos, mas também promover programas efetivos de qualidade.

Percebe-se que os estudos descritos acima sobre as condições de saúde e de trabalho de motoristas de transporte coletivo, em sua maioria, procuraram estabelecer relação entre as condições de trabalho e o adoecimento. No entanto, como já alertado, há poucos estudos que enfocam a promoção de programas de intervenção voltados para o manejo do *stress*, voltados para este público.

O presente estudo teve como propósito ir além desta relação trabalho e adoecimento e buscou proporcionar aos motoristas recursos saudáveis para o combate do *stress* por meio do fortalecimento de estratégias de enfrentamento mais eficazes e a possibilidade de desenvolver a resiliência frente às adversidades da profissão de motorista.

2 OBJETIVOS

Objetivo Geral

Analisar a eficácia de um programa de intervenção de manejo do *stress* relacionado a *coping* e resiliência em motoristas de ônibus urbano.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar fases de *stress*, predominância de sintomas, indicadores de resiliência e estratégias de enfrentamento nos participantes.
- ✓ Realizar um programa de intervenção, visando o manejo do *stress*.
- ✓ Comparar os níveis de *stress*, indicadores de resiliência e *coping* antes e depois da intervenção.

3 MÉTODO

O presente estudo constitui-se numa pesquisa com delineamentos quase-experimentais. Segundo Cozby (2003), este delineamento foi desenvolvido para atender a uma necessidade de realizar pesquisas aplicadas, em situações em que não é possível atingir o mesmo grau de controle que no delineamento experimental, e é empregado em contexto de pesquisas de avaliação de programas, cujo propósito é atingir algum efeito positivo sobre um grupo de indivíduos. Também é característica deste tipo de pesquisa a formação de um grupo experimental e um de controle, bem como a aplicação de um pré e pós-teste.

Participantes

Houve 41 motoristas que se inscreveram espontaneamente no programa para participar do grupo experimental, porém, apenas 26 tinham horário disponível devido à escala de trabalho.

O grupo controle foi composto por 26 sujeitos indicados pelos colegas, por operarem em linhas semelhantes e convidados por meio de comunicado impresso.

Portanto, participaram inicialmente 52 motoristas dentre os 300 que pertencem a uma empresa de ônibus urbano de uma cidade do interior do Estado de São Paulo, sendo divididos em dois grupos: experimental e controle.

Ao final do trabalho, a amostra ficou com 38 motoristas, devido a alterações da escala de trabalho, férias, demissões, problemas de saúde ou talvez por desinteresse.

Grupo Experimental (GE): 19 participantes, subdivididos em grupo A com dez sujeitos e grupo B com nove sujeitos, devido à disponibilidade de horário dos motoristas. Estes participaram ativamente do programa de manejo do *stress*.

Grupo Controle (GC): 19 motoristas, estes não receberam nenhuma intervenção.

Local e horário

O trabalho foi realizado na própria empresa de ônibus urbano, que dispõe de uma sala de treinamento que comporta aproximadamente 25 pessoas, com carteiras em bom estado, dispostas em meio círculo, ar condicionado, quadro branco, bem como recursos audiovisuais: retroprojeter, TV, vídeo e DVD.

Os encontros ocorreram fora do horário de trabalho. Para os motoristas do grupo A os encontros foram realizados no período das 10h às 12h. Para o grupo B, o horário foi das 16h30 às 18h30.

Instrumentos

- *Questionário sociodemográfico dos participantes*

Este questionário foi elaborado com o objetivo de registrar informações sobre idade, sexo, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho como motorista, estado de saúde, entre outras informações (Anexo A).

- *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)*

O ISSL foi validado em 1994 por Lipp e Guevara e padronizado por Lipp em 2000. Este instrumento permite avaliar se a pessoa tem *stress*, em qual fase do *stress* se encontra e qual a área de maior manifestação dos sintomas físicos ou psíquicos.

- *Questionário do Índice de Resiliência: adultos (Reivich e Shatté/Barbosa)*

Este questionário foi elaborado por Reivich e Shatté em 2002, validado e adaptado para a população brasileira em 2006, por Barbosa. O instrumento possui 56 itens, com resposta tipo *likert*, variando de (1) nunca, (2) algumas vezes, (3) quase sempre a (4) sempre, que avalia indicadores de resiliência. Barbosa (2006) define estes indicadores como:

- Administração das emoções: habilidade de se manter calmo sob pressão;
- Controle dos impulsos: habilidade de não agir impulsivamente;
- Otimismo: habilidade de ter firme convicção de que as situações irão modificar de forma positiva, quando envolvidas em adversidades;
- Análise do ambiente: habilidade de identificar as causas dos problemas;
- Empatia: capacidade se colocar no lugar do outro;
- Auto-eficácia: ser eficaz nas ações;
- Alcançar pessoas: habilidade de buscar apoio social para viabilizar soluções.

- *Inventário de Estratégias de Coping (Folkman e Lazarus/ Savóia)*

Este inventário foi desenvolvido por Folkman e Lazarus e adaptado por Savóia (1996). Contém 66 possibilidades de comportamentos e pensamentos emitidos diante de uma situação de vida problemática, com resposta tipo *likert*, variando entre (0) não usei esta estratégia, (1)

usei um pouco, (2) usei bastante a (3) usei em grande quantidade. Neste trabalho, tentou-se comparar alguns fatores de *coping* com os indicadores de resiliência.

- Confronto: lidar diretamente com situações e pessoas diante de algum problema, ou seja, reivindicar;
- Afastamento: não confrontar com os problemas, se omitir;
- Autocontrole: controlar o próprio comportamento (controle dos impulsos no questionário de resiliência);
- Suporte social: conceito de alcançar pessoas (resiliência);
- Aceitação da responsabilidade: habilidade de assumir as conseqüências, sem culpar outras pessoas;
- Fuga e esquiva: escapar de situações que de alguma forma são aversivas;
- Resolução de problema: auto-eficácia (resiliência);
- Reavaliação positiva: otimismo (resiliência).

- *Avaliação do programa do manejo de stress*

O programa foi avaliado por meio de *feedback* verbal e escrito sobre as mudanças de comportamento percebidas pelos motoristas e colegas, o que mais gostaram e o que menos gostaram, durante a intervenção.

Procedimento

Na primeira etapa, a pesquisadora entrou em contato com a empresa e solicitou autorização formal para a realização da pesquisa.

Mediante o aceite, foi divulgado o programa de *stress*, por meio de cartazes informativos e contato pessoal com os motoristas no dia do pagamento, quando a presença deles na empresa é maior. Também foi divulgado na rendição (local onde o motorista presta contas do dinheiro das passagens).

Para os motoristas que não passaram pela empresa ou pela rendição foi deixada uma ficha de inscrição e informações sobre o programa, anexas à folha de pagamento.

A maioria dos motoristas fez a inscrição na hora, outros preencheram em casa e depositaram numa caixa localizada num setor da empresa e na rendição.

Depois do prazo final da inscrição, foram organizados dois grupos experimentais com aproximadamente 13 motoristas em cada grupo. Houve algumas desistências do programa por

diversos motivos: problemas de saúde tanto do motorista como de algum membro da família, mudança na escala de trabalho por parte da empresa, férias, demissões e desinteresse.

Permaneceram no grupo experimental 19 motoristas, sendo que dez deles participaram do grupo A e nove participaram do grupo B.

Foram elaborados dois termos de consentimento, um para o grupo experimental (Anexo B) e o outro para o controle (Anexo C), documento este que esclarece o objetivo da pesquisa, duração, instrumentos utilizados, procedimentos, direito à desistência, conforme orienta a Resolução MS 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

Na primeira e última sessão foram aplicados o Inventário de Sintomas de *Stress* (ISSL) e Questionário de Indicadores de Resiliência e na segunda e penúltima sessão foi aplicado o Inventário de Estratégias de Enfrentamento (pré e pós-teste). A divisão da aplicação dos instrumentos em duas sessões foi pelo fato de os instrumentos sobre resiliência e estratégias de enfrentamento serem longos, com muitas perguntas, o que poderia cansar os motoristas e desmotivá-los.

Os GE receberam uma intervenção psicológica especializada para o controle e prevenção do *stress*, com oito sessões de aproximadamente duas horas por semana.

As sessões foram desenvolvidas a partir de discussões teóricas e atividades práticas, que abordavam temas sobre fatores estressantes, conceito e fases do *stress*, sintomas físicos e psicológicos, síndrome de *burnout*, técnicas de manejos do *stress* (relaxamento, treino respiratório, exercício físico e alimentação); estratégias de enfrentamento (*coping*); comportamento assertivo, não-assertivo e agressivo; rede de apoio familiar e social e conceito e aplicabilidade da resiliência (Anexo D).

Houve a presença de uma psicóloga treinada que auxiliou nas anotações das sessões, acompanhou e deu suporte ao processo de intervenção, como também coordenou a sétima sessão sobre o assunto resiliência.

Na quarta sessão houve duas palestras, uma ministrada por uma aluna do terceiro ano de Nutrição, que abordou o tema: “*Stress* e Nutrição”; e uma fisioterapeuta que conduziu a palestra: “*Stress*, postura corporal e alongamento”.

Em cada sessão foi entregue aos participantes um resumo do assunto abordado e para os motoristas que faltaram, a sessão foi repostada, nos 40 minutos, que antecediam a próxima.

Após o término do programa, foi combinado com eles uma data e horário para a devolutiva dos resultados dos testes psicológicos.

O grupo controle foi formado por motoristas que faziam o mesmo horário e itinerário dos que estavam participando do grupo experimental. Exceto em algumas linhas, isso não foi

possível, mas houve substituição por motoristas que mais se aproximaram do grupo experimental, no que se refere ao mesmo horário de trabalho e itinerário.

Este grupo não recebeu nenhuma intervenção durante a realização do treino de manejo do *stress* com os GE, tendo como objetivo verificar somente o efeito da passagem do tempo e depois compará-los. Foi lido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e mediante a assinatura dos motoristas foram aplicados os mesmos instrumentos dos GE, antes e depois da intervenção, em datas próximas à aplicação do GE, exceto no pós-teste, quando houve algumas variações, devido a outros compromissos assumidos pelos motoristas.

Após a conclusão do trabalho, os motoristas do GE foram convidados a receber *feedback* dos resultados da intervenção. Também foi disponibilizado um treino de controle do *stress* para o GC, porém não houve interesse por parte dos motoristas.

Plano de intervenção

O plano de intervenção constituiu-se de oito sessões desenvolvidas com o grupo experimental, com duração de duas horas.

Planejamento da 1ª sessão

Tema: *Stress*, estímulo estressor, origem e causas.

1. Apresentar o trabalho e os participantes.
2. Levantar as expectativas quanto ao programa.
3. Mostrar o objetivo do programa.
4. Estabelecer o contrato grupal: sigilo das duas partes, frequência nas sessões, reposição das faltas, respeito pelo colega, comprometimento, normas, condutas e funcionamento do grupo.
5. Ler o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e coletar a assinatura dos participantes, concordando em participar da pesquisa.
6. Aplicar o Inventário de Sintomas de *Stress* – ISSL (LIPP, 2000) e Questionário de Indicadores de Resiliência (REIVICH E SHATTÉ/BARBOSA, 2006).
7. Exercício de dinâmica de grupo adaptado – “Estourando balões” (ALBIGENOR e MILITÃO, 1999, p. 70). Distribuir uma bexiga e um palito para cada participante e solicitar que encham as bexigas. Cada pessoa deve defender a sua bexiga e tentar estourar a do outro, vence quem conseguir ficar com a bexiga até o final. Objetivo: relacionar o exercício com o conceito de *stress*, sendo que o palito, neste caso, é o estímulo estressor, onde as pessoas

fogem de ou lutam contra ele; também possibilita observar comportamentos e estratégias que foram utilizadas para vencer.

8. Explicar sobre o *stress*: conceito, estímulo estressor, origem e causas.
9. Avaliar o encontro: dizer uma palavra que signifique o que foi o primeiro encontro.

Planejamento 2ª sessão

Tema: *Stress* e síndrome de *burnout*: sintomas e fases.

1. Revisar o conteúdo sobre *stress* iniciado no primeiro encontro.
2. Discutir sobre as fases do *stress*, sintomas físicos e psicológicos e síndrome de *burnout*.
3. Exercício de dinâmica de grupo “Escravos de Jó” (CDOF – Cooperativa do *fitness*, 2007). Consiste na formação de um círculo e na entrega de uma caixa de fósforos para cada participante. Conforme o ritmo da música, os participantes vão movimentando as caixas, ou seja, passando a caixa para o colega da direita e recebem outra caixa do vizinho da esquerda. Depois se acelera o ritmo da música com o movimento das caixas. Música: Escravos de Jó (do cancionista popular). Objetivo: relacionar com a harmonia/desarmônia do processo de *distress* ou *eutress* (homeostase).
4. Aplicar o Inventário de Estratégias de Enfrentamento - *Coping* (Lazarus e Folkman/Savóia, 1996).
5. Tarefa de casa: entregar para cada participante uma folha de sulfite, na qual deverão identificar e escrever os fatores estressantes do trabalho, bem como os eventos positivos.
6. *Feedback* do encontro.

Planejamento 3ª sessão

Tema: Estímulo Estressor x Estratégias de Enfrentamento

1. Continuar o exercício “Escravos de Jó” e discutir sobre a relação com o *stress* (equilíbrio/ritmo).
2. Recolher a tarefa de casa - fatores estressantes do trabalho.
3. Formar três grupos de motoristas que irão montar e apresentar na cartolina os fatores estressantes no trabalho: G1 - condições de trabalho e clima; G2 - condições das vias de trânsito e do veículo; G3 - relacionamentos humanos (passageiros, outros condutores, fiscais e empresa).

4. Mostrar transparências figura-fundo (*gestalt*) e correlacionar com o modo como percebemos e interpretamos os fatores estressantes: desafio x ameaça.
5. Explicar o que é estratégia de enfrentamento, avaliação primária, secundária e estilos de enfrentamento.
6. Exercício de dinâmica de grupo (Estímulo estressor x estratégia de enfrentamento) – estilo batata-quente. Os participantes fazem um círculo com as cadeiras e durante o som da música devem passar a caixinha. Quando a música pára, quem estiver com a caixinha deve retirar um papel, ler a frase que se refere a um estímulo estressor presente no trabalho e dizer como enfrentaria. Objetivo: discutir os estímulos estressores e verificar as estratégias de enfrentamento utilizadas, relacionando com o estilo centrado no problema ou na emoção.
7. Avaliação do encontro.

Planejamento 4ª sessão

Tema: Técnicas de manejo do *stress*: nutrição, exercício físico e alongamento.

1. Ler e refletir sobre o texto: O milho de pipoca (Rubem Alves).
2. Palestra: *Stress* e Nutrição – palestrante: estudante do terceiro ano de Nutrição. Tópicos: pirâmide alimentar, frequência das refeições, metabolismo/digestão, dieta alimentar e a importância do exercício físico.
3. Palestra: *Stress*, postura corporal e alongamento – palestrante: fisioterapeuta. Tópicos: anatomia e funcionamento da coluna vertebral, disfunções, musculaturas usadas no ato de dirigir, tensão muscular, técnicas de alongamento e exercício físico.
4. *Feedback* sobre o encontro.
5. Tarefa: fazer alongamento e exercício físico durante a semana e atentar para uma alimentação saudável.

Planejamento 5ª sessão

Tema: Técnicas de manejo do *stress* e assertividade.

1. Verificar se houve a realização de alongamentos, exercício físico e alimentação adequada.
2. Dar treino respiratório: inspirar o ar, distendendo o abdômen e expirar pela boca, contando até dez, sentado e em pé.
3. Revisar os alongamentos passados pela fisioterapeuta.
4. Mostrar a importância do relaxamento e aplicar técnicas de relaxamento com os motoristas.

5. Apresentar dicas para aliviar o *stress*.
6. Exercício de dinâmica de grupo - “Rompendo o cerco” (ALBIGENOR e MILITÃO, 1999, p. 35-36). Consiste na formação de um círculo, de modo que os membros fiquem com os braços entrelaçados e firmes. Pedir um voluntário, sem dar explicações. Depois orientá-lo de que deve tentar, por todos os meios, entrar no círculo, em 15 a 30 segundos. Cabe aos demais, que estão firmemente no círculo, impedir que o voluntário entre. Continua o exercício com mais dois voluntários.
7. Introduzir o conceito de assertividade, comportamento passivo e agressivo.
8. Ler o texto sobre assertividade e escolher três voluntários para representar o Sr. Bonzinho, Sr. Assertivo e Sr. Bravinho.
9. Citar exemplos de assertividade no trabalho.
10. Pedir para os participantes relatarem com qual dos personagens mais se identificam.
11. *Feedback* sobre o encontro.
12. Tarefa: atentar para as técnicas de manejo do *stress* e observar os comportamentos assertivos.

Planejamento 6ª sessão

Tema: Resiliência: fatores de proteção e de risco.

1. Apresentar o conceito e a origem do termo resiliência.
2. Discutir sobre fatores de risco e proteção.
3. Apresentar as características da pessoa resiliente: administração das emoções, controle dos impulsos; empatia; otimismo; auto-eficácia; análise do ambiente e alcançar pessoas.
4. Exercício de reflexão: comentar sobre um evento ruim e dizer como superou.
5. Mostrar um documentário – Motivando com criatividade (Daniel Godri). Objetivo: relacionar motivação com resiliência.
6. *Feedback* sobre o encontro.
7. Tarefa de casa: durante a semana, quando ocorrer algum evento negativo no trabalho, buscar refletir sobre o que há de bom e o que está aprendendo com isso.

Planejamento 7ª sessão

Tema: Características da pessoa resiliente.

1. Retomar o conceito de resiliência.
2. Características pessoais, condições familiares e rede de apoio social no desenvolvimento da resiliência.
3. Comparar a planta que nasce na estufa com a que nasce fora da estufa.
4. Comentar sobre a flor de lótus, que nasce no lamaçal.
5. Exercício de dinâmica do grupo (Enfrentando dificuldades): enrolar os dois braços dos participantes com cartolina, de modo que os braços fiquem esticados. Deixar uma caixa de chocolates na mesa e pedir para comer o chocolate sem dobrar o braço. Objetivo: relacionar comportamentos dos participantes com as características da pessoa resiliente.
6. Mostrar trechos do filme “Luta pela Esperança”. Objetivo: identificar as características da pessoa resiliente no personagem do filme.
7. Exercício de dinâmica de grupo adaptado “Retirando as cadeiras” (ALBIGENOR e MILITÃO, 1999, p. 77): formar um círculo com cadeiras, todas voltadas para fora. A quantidade de cadeiras deve ser o equivalente ao número de participantes. Sugerir que todas as pessoas fiquem circulando ao redor das cadeiras, ao som da música. Quando a música pára, todos procuram sentar. O participante que não conseguir sentar, sai do jogo. Sempre se retira uma cadeira, até que haja um vencedor. O prêmio é uma cebola, que depois é trocada por um brinde. Reflexão: o que pode ser feito com a cebola? Objetivo: refletir sobre o que podemos aprender com os sofrimentos e as adversidades? O que pode ser feito? Ver o lado positivo.
8. *Feedback*: o que os participantes entenderam sobre o tema resiliência.
9. Discutir sobre o profissional resiliente.
10. Comentar sobre a resiliência: exemplificar como a capacidade do indivíduo transformar o “limão em uma limonada” e também discutir sobre o esforço da borboleta para sair do casulo e a formação das pérolas.

Planejamento 8ª sessão

1. Receber o Inventário de Estratégias de Enfrentamento preenchido em casa.
2. Responder o Inventário de Sintomas de *Stress* – ISSL, Questionário de Resiliência e Avaliação do programa de manejo do *stress*.
3. Avaliação verbal sobre as mudanças percebidas em relação ao *stress*.

4. Mostrar a mensagem do vídeo “O Menestrel de Shakespeare”.
5. Apresentar o vídeo montado na intervenção “Nossa História”, que mostra *slides* sobre os temas abordados no programa, fotos dos motoristas, dos exercícios grupais e características de cada participante.
6. Dar orientação sobre o autocontrole do *stress* e alertar sobre as possíveis recaídas.
7. Combinar uma data para a devolutiva do resultado dos testes psicológicos.

Análise dos dados

As respostas dos motoristas referentes ao questionário de caracterização sociodemográfica foram agrupadas em forma de tabela. Para verificar se havia semelhanças entre os grupos, foi aplicado o teste T (*Student*), também utilizado para identificar a moda, média, mediana, desvio-padrão e coeficiente de variação (%).

Nos resultados do Inventário de *Stress*, identificou-se a presença ou ausência da variável *stress*, bem como os escores correspondentes à fase e sintomatologia que os motoristas se encontravam e a partir desses, atribuídas as porcentagens.

Para a análise estatística intragrupal e intergrupar foram aplicados o Teste Qui-Quadrado (não paramétrico) somente na variável *stress* (presença ou ausência) para verificar se havia associação estatística.

Quanto às outras variáveis do Inventário de *Stress* de Lipp (ISSL), que são: fase, porcentagem da fase e dos sintomas foi utilizado o Teste não paramétrico de Wilcoxon para análise intragrupal, que requer dois grupos pareados, considerando o próprio GE e GC, na fase pré e pós-teste, ou seja, os mesmos participantes. Para a análise intergrupar foi aplicado o Teste de Mann Whitney para duas amostras independentes, ou seja, pré-teste do GE e GC e pós-teste do GE e GC.

Importante ressaltar o emprego do teste de coeficiente de concordância (Kappa) no GE e GC, com o propósito de avaliar a eficácia do programa de manejo de *stress*.

Em relação ao Inventário de Estratégias de *Coping* e Questionário de Resiliência, os dados foram apresentados descritivamente em forma de tabelas, bem como foi analisado estatisticamente, utilizando o Teste Wilcoxon para análise intragrupal e o Teste de Mann Whitney para análise intergrupar.

Percebeu-se que alguns conceitos do Inventário de *coping* coincidiam com os indicadores de resiliência, neste sentido foi aplicado o Teste de Correlação de Spearman (não paramétrico).

Para todos os testes estatísticos, o nível de significância considerado foi de 0,05 (5%) e todos os intervalos de confiança selecionados ao longo do trabalho, foram construídos com 95% de confiança estatística.

4 RESULTADOS

Após a intervenção do programa de manejo do *stress*, os dados coletados foram agrupados e organizados quanto a caracterização dos sujeitos, análise estatística intra e intergrupar das variáveis *stress*, *coping* e resiliência, presentes no GE e GC, pré e pós-teste.

- **Caracterização sociodemográfica dos sujeitos**

De modo geral, o GE e GC são similares quanto às variáveis sociodemográficas, sendo que a maioria dos participantes está na faixa etária de 40 a 49 anos (47,4%), tendo o Ensino Fundamental como maior nível de escolaridade e são casados. Em relação à religião, houve predomínio da católica. O tempo maior que estão na empresa é de cinco anos, bem como o tempo que atuam na profissão de 10 anos.

Grande parte dos sujeitos mencionou não ter problemas de saúde, porém 1/3 deles esteve afastado do trabalho por problemas de saúde, como diabetes, hipertensão arterial.

Poucos motoristas relataram possuir o hábito de fumar, ingerir bebida alcoólica e praticar exercícios físicos, entretanto, a maioria consome café. Sobre envolver-se em acidente de trânsito e com vítimas, no GE houve maior incidência desta variável.

Tabela 1 - Descrição das variáveis sociodemográficas segundo o grupo GE e GC

<i>Variáveis</i>	<i>Categorias</i>	<i>GE</i>	<i>GC</i>
Idade	29 a 39 anos	7	6
	40 a 49 anos	9	9
	50 a 60 anos	3	4
Escolaridade	Ensino Fundamental (1ª a 4ª série)	5	4
	Ensino Fundamental (5ª a 8ª série)	6	11
	Ensino Médio	8	3
	Ensino Superior	-	1
Estado Civil	Solteiro	-	1
	Casado	18	18
	Divorciado	1	-
Religião	Católico	11	11
	Evangélico	7	6
	Espírita	-	-
	Outra	1	2
Tempo na empresa	Até 1 ano	1	6
	Até 2 anos	3	-
	Até 3 anos	5	2
	Até 4 anos	3	1
	Até 5 anos	7	10
Tempo como motorista	Até 5 anos	2	3
	Até 10 anos	6	5
	Até 15 anos	2	3
	Até 20 anos	3	2
	Até 25 anos	2	4
	Até 30 anos	4	2
Problema de saúde	Presença	5	3
	Ausência	14	16
Afastamento no trabalho	Presença	6	7
	Ausência	13	12
Fumante	Sim	3	1
	Não	16	18
Ingerir café (quantidade)	Nenhuma xícara	3	2
	Até 3 xícaras	14	14
	Até 6 xícaras	1	3
	Mais de 6 xícaras	1	-
Ingerir álcool	Não/raramente	13	10
	1 vez por semana	4	5
	2 a 4 vezes por semana	1	3
	Todos os dias	1	1
Exercício físico	Sim	4	5
	Não	7	10
	Às vezes	8	4
Envolvimento em acidente	Sim	17	11
	Não	2	8
Acidente com vítimas	Sim	8	4
	Não	11	15

A tabela 2 e 3 mostram os dados estatísticos do Teste T (*Student*) quanto aos fatores sociodemográficos do GE e GC, identificando os valores da moda, mediana, média, desvio-padrão e coeficiente de variação (%).

Tabela 2 – Análise estatística das variáveis sociodemográficas segundo o grupo GE

<i>Variáveis</i>	<i>Moda</i>	<i>Mediana</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Coef. Variação (%)</i>
Idade	3	3	2,79	0,71	25,57
Escolaridade	3	2	2,16	0,83	38,66
Estado Civil	2	2	2,05	0,23	11,18
Religião	1	1	1,89	1,10	58,07
Tempo na empresa	5	4	3,63	1,30	35,80
Tempo como motorista	2	3	3,47	1,78	51,11
Problema de saúde	1	1	1,26	0,45	35,82
Afastamento no trabalho	1	1	1,32	0,48	36,30
Fumante	1	1	1,16	0,37	32,35
Ingerir café (quantidade)	1	1	1	0,67	66,67
Ingerir álcool	1	1	1,47	0,87	57,08
Exercício físico	3	2	2,05	0,91	44,40
Envolvimento em acidente	2	2	1,89	0,32	16,64
Acidente com vítimas	1	1	1,42	0,51	35,70

Tabela 3 – Análise estatística das variáveis sociodemográficas segundo o grupo GC

<i>Variáveis</i>	<i>Moda</i>	<i>Mediana</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Coef. Variação (%)</i>
Idade	3	3	2,89	0,74	25,48
Escolaridade	2	2	2,05	0,78	37,99
Estado Civil	2	2	2,11	0,74	35,03
Religião	1	1	1,95	1,18	60,45
Tempo na empresa	5	5	3,47	1,84	52,88
Tempo como motorista	2	3	3,26	1,69	51,93
Problema de saúde	1	1	1,16	0,37	32,35
Afastamento no trabalho	1	1	1,37	0,50	36,22
Fumante	1	1	1,05	0,23	21,79
Ingerir café (quantidade)	1	1	1,58	1,87	18,14
Ingerir álcool	1	1	1,74	0,93	53,74
Exercício físico	1	1	1,68	0,82	48,69
Envolvimento em acidente	2	2	1,58	0,51	32,13
Acidente com vítimas	1	1	1,21	0,42	34,60

- **Stress – Grupo Experimental (GE – pré e pós-teste)**

Na Tabela 4 visualiza-se os resultados do Inventário de Sintomas de *Stress* ISSL (Lipp, 2000) referente ao GE (pré-teste), que permite avaliar se a pessoa tem *stress*, fase em que se encontra, predominância de sintomas e porcentagens dos dois últimos itens citados.

Tabela 4 – Análise descritiva dos dados do ISSL em motoristas do GE – pré-teste

PRÉ -TESTE / GE					
SUJEITOS	STRESS	FASE	%	SINTOMAS	%
1	sim	resistência	17	físicos	40
2	não	---	---	---	---
3	não	---	---	---	---
4	sim	resistência	8	físicos	30
5	sim	resistência	17	psicológicos	60
6	sim	resistência	33	físicos	60
7	sim	resistência	25	físicos/ psicológicos	40
8	não	---	---	---	---
9	sim	resistência	25	físicos/ psicológicos	40
10	não	---	---	---	---
11	sim	resistência	25	físicos/ psicológicos	40
12	sim	resistência	25	psicológicos	60
13	sim	resistência	8	psicológicos	60
14	sim	quase-exaustão	67	psicológicos	90
15	não	---	---	---	---
16	sim	resistência	8	psicológicos	40
17	sim	resistência	25	físicos	50
18	não	---	---	---	---
19	sim	quase-exaustão	75	psicológicos	100

Na aplicação do pré-teste foi constatado que dos 19 motoristas pertencentes ao GE, 6 (31,58%) não possuíam *stress* e 13 (68,42%) possuíam, sendo 11 na fase de resistência e 2 quase-exaustão, com porcentagens que variam de 8% a 75%.

Houve predominância dos sintomas psicológicos presentes em seis motoristas, quatro deles com sintomas físicos e três sujeitos com físicos e psicológicos. As porcentagens oscilaram entre 30 a 100%.

Nota-se que após a intervenção do programa do manejo de *stress* (Tabela 5), somente foram identificados em quatro motoristas a presença de *stress*, sendo que o sujeito 1 reduziu a porcentagem da fase resistência de 17% para 8%, bem como foram modificados os sintomas físicos para psicológicos. O participante 11 permaneceu igual ao pré-teste. Enquanto que o

motorista 14 da fase de quase-exaustão mudou para a de resistência. Apenas o motorista 16 acentuou a porcentagem da fase de resistência e dos sintomas psicológicos.

Tabela 5 - Análise descritiva dos dados do ISSL em motoristas do GE – pós-teste

<i>PÓS -TESTE / GE</i>					
SUJEITOS	STRESS	FASE	%	SINTOMAS	%
1	sim	resistência	8	psicológicos	8
11	sim	resistência	25	físicos/ psicológicos	40
14	sim	resistência	50	físicos/ psicológicos	60
16	sim	resistência	42	psicológicos	60

Para avaliar possíveis alterações entre a fase pré e pós-teste foi aplicado o teste não paramétrico de Wilcoxon, os dados demonstraram-se estatisticamente significativos na redução dos itens do ISSL (Tabela 6), sendo *stress* ($p= 0,001$); fase do *stress* ($p= 0,0009$); porcentagem da fase ($p = 0, 013$) e porcentagem dos sintomas ($p= 0,0004$).

Vale ressaltar que as fases do *stress* são gradativamente: alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão e os sintomas podem ser físicos, psicológicos ou ambos.

Tabela 6 – Análise estatística intragrupal dos dados do ISSL em motoristas - GE (pré e pós-teste)

<i>Fatores</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GE)</i>	<i>Média</i> <i>(pós-teste GE)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
<i>Stress</i>	0,69	0,21	↓ ($p= 0,001$)
Fase do <i>stress</i>	1,48	0,42	↓ ($p= 0,0009$)
Porcentagem da fase	17,26	6,58	↓ ($p= 0,013$)
Porcentagem dos sintomas	37,37	7,79	↓ ($p= 0,0004$)

Com o propósito de verificar se houve significância quanto à intervenção do manejo do *stress* no GE, comparando-se o resultado do pré e pós-teste, foi aplicado o teste estatístico Kappa, o qual avalia o coeficiente de concordância, e obteve-se dados significativos quanto à redução do *stress*, $NcNemar = 7,11$ e $p= 0,003$.

- **Stress – Grupo Controle (GC – pré e pós-teste)**

Os resultados do GC, visualizados na Tabela 7, mostraram que a maioria dos sujeitos não apresentou *stress* no pré-teste, porém alguns deles vieram a demonstrar no pós-teste.

Os dados apontaram que no pré-teste apenas quatro motoristas foram identificados como estressados, estando dois na fase de alerta e dois na fase de resistência, com porcentagens entre 8 e 33% e predominância de sintomas psicológicos.

Tabela 7 - Análise descritiva dos dados do ISSL em motoristas do GC – pré-teste

PRÉ-TESTE / GC					
SUJEITOS	STRESS	FASE	%	SINTOMAS	%
25	sim	resistência	8	psicológicos	40
28	sim	alerta	22	psicológicos	66
29	sim	resistência	17	psicológicos	40
35	sim	alerta	33	físicos	75

No pós-teste (Tabela 8) houve um aumento da quantidade de motoristas com *stress*, totalizando 10 motoristas, sendo que dos quatro sujeitos do pré-teste, observa-se que no pós, dois (S28 e S33) avançaram na fase de *stress* e os outros dois (S25 e S29) aumentaram a porcentagem da fase de resistência. Seis motoristas encontravam-se na fase de resistência com 8 a 33% e predominância de sintomas psicológicos.

Tabela 8 - Análise descritiva dos dados do ISSL em motoristas do GC – pós-teste

PÓS-TESTE / GC					
SUJEITOS	STRESS	FASE	%	SINTOMAS	%
20	sim	resistência	8	físicos	30
23	sim	resistência	8	físicos/psicológicos	20
25	sim	resistência	33	psicológicos	60
27	sim	resistência	25	físicos/psicológicos	40
28	sim	resistência	33	psicológicos	60
29	sim	resistência	42	físicos	60
31	sim	resistência	8	psicológicos	40
34	sim	resistência	8	psicológicos	30
35	sim	exaustão	13	psicológicos	54
37	sim	resistência	17	psicológicos	30

A análise estatística (Teste Wilcoxon) demonstrada na tabela 9 apontou significância estatística, ou seja, aumento dos escores no pós-teste, quanto aos itens *stress*, sintomas e porcentagens de sintomas ($p= 0,03$); fase ($p= 0,007$); apenas a porcentagem da fase do *stress* não se apresentou significativa ($p= 0,07$).

Tabela 9 - Análise estatística intragrupal dos dados do ISSL em motoristas – GC (pré e pós-teste)

<i>Fatores</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GC)</i>	<i>Média</i> <i>(pós-teste GC)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
<i>Stress</i>	0,21	0,53	↑ (p= 0,03)
Fase do <i>stress</i>	0,32	1,16	↑ (p= 0,007)
Porcentagem da fase	4,21	8,95	↑ (p= 0,07)
Sintomas	0,42	1,05	↑ (p= 0,03)
Porcentagem dos sintomas	1,63	21,26	↑ (p= 0,03)

Para verificar se houve alteração no nível de *stress* no GC, o qual não passou por intervenção, comparou-se o resultado do pré e pós-teste por meio do teste estatístico Kappa, que avalia o coeficiente de concordância, e obteve-se dados significativos quanto ao aumento do *stress*, NcNemar = 8,62 e p= 0,003.

Portanto, comparando-se o pré e pós-teste de cada grupo, verifica-se que o GE teve uma redução dos níveis, fases e sintomas de *stress*, enquanto que o contrário ocorreu no GC, com exceção da porcentagem da fase.

- ***Stress* – Análise estatística intergrupala**

Com o propósito de comparar os resultados intergrupais quanto à variável *stress*, ou seja, GE (pré) com o GC (pré) e GE (pós) com GC (pós), foi utilizado o teste de Mann Whitney para duas amostras independentes e o Teste de Associação Qui-Quadrado para respostas (sim ou não). Os resultados apontados na Tabela 10 mostraram-se estatisticamente significativos em todos os itens do pré-teste, escores do *stress* (p= 0,003), da fase (p= 0,0009), da porcentagem da fase (p= 0,005) e porcentagem da sintomatologia (p= 0,007). No pós-teste, só não houve diferença quanto à porcentagem da fase (0,10). Os outros se mantiveram significativos.

Tabela 10 - Análise estatística intergrupar dos dados do ISSL em motoristas – GE e GC

<i>Intergrupar – Manejo do stress</i>		
Fatores	GE e GC (pré-teste)	GE e GC (pós-teste)
* <i>Stress</i>	(p= 0,003)	(p= 0,04)
**Fase do <i>stress</i>	(p= 0,0009)	(p= 0,04)
**Porcentagem da fase	(p= 0,005)	(p= 0,10)
**Porcentagem dos sintomas	(p= 0,007)	(p= 0,05)

* Teste de Associação Qui-Quadrado (respostas sim ou não)

** Teste de Mann Whitney (escores)

Verifica-se, que de modo geral, na variável *stress*, fase e porcentagens do pré-teste, o GE apresentou maior nível de *stress*, enquanto que no pós-teste houve uma redução do GE e aumento do GC.

- **Estratégias de Enfrentamento (*Coping*) – Análise intragrupal GE e GC**

No que se refere às respostas do Inventário de Estratégias de Enfrentamento (*Coping*) apresentada na Tabela 11 observa-se que o GE no pós-teste se destacou em relação ao GC, este grupo apresentou pouca alteração nas estratégias de enfrentamento entre pré e pós-teste.

Tabela 11 – Análise descritiva das respostas dos motoristas quanto ao Inventário de Estratégias de Enfrentamento (*Coping*) – GE / GC

ESTRATÉGIAS	GE		GC	
	Pré-teste	Pós-teste	Pré-teste	Pós-teste
Confronto				
Não utiliza ou utiliza pouco	10	8	15	12
Utiliza algumas vezes	6	6	4	7
Utiliza grande parte das vezes	2	5	-	-
Utiliza quase sempre	1	-	-	-
Afastamento				
Não utiliza ou utiliza pouco	3	10	9	9
Utiliza algumas vezes	12	7	10	8
Utiliza grande parte das vezes	4	2	-	2
Utiliza quase sempre	-	-	-	-
Autocontrole				
Não utiliza ou utiliza pouco	-	-	2	3
Utiliza algumas vezes	12	6	13	7
Utiliza grande parte das vezes	7	8	4	9
Utiliza quase sempre	-	5	-	-
Suporte Social				
Não utiliza ou utiliza pouco	-	-	2	1
Utiliza algumas vezes	7	3	10	12
Utiliza grande parte das vezes	7	7	4	5
Utiliza quase sempre	5	9	3	1
Aceitação da responsabilidade				
Não utiliza ou utiliza pouco	2	-	4	4
Utiliza algumas vezes	8	5	6	9
Utiliza grande parte das vezes	9	11	8	6
Utiliza quase sempre	-	3	1	-
Fuga e esquiva				
Não utiliza ou utiliza pouco	4	6	8	6
Utiliza algumas vezes	6	12	6	7
Utiliza grande parte das vezes	7	-	4	5
Utiliza quase sempre	2	1	1	1
Resolução de problemas				
Não utiliza ou utiliza pouco	1	2	2	2
Utiliza algumas vezes	5	1	8	10
Utiliza grande parte das vezes	10	10	7	6
Utiliza quase sempre	3	6	2	1
Reavaliação positiva				
Não utiliza ou utiliza pouco	-	-	-	-
Utiliza algumas vezes	7	3	8	13
Utiliza grande parte das vezes	11	8	8	5
Utiliza quase sempre	1	8	3	1

Para analisar estatisticamente os resultados do Inventário de Estratégias de Enfrentamento (*Coping*) apresentadas na Tabela 12, foi aplicado o teste não paramétrico de

Wilcoxon para dois grupos pareados, que inclui grupo experimental igual a controle (mesmos participantes). Na análise intragrupal do GE, observou-se que houve significância estatística, ou seja, aumento das respostas de enfrentamento quanto a quatro fatores: autocontrole ($p=0,013$), suporte social ($p=0,027$), aceitação da responsabilidade ($p=0,003$) e reavaliação positiva. Nos itens afastamento, fuga e esquiva houve redução de respostas, respectivamente ($p=0,003$) e ($p=0,009$). Enquanto que não obteve alteração quanto à variável confronto ($p=0,68$) e resolução de problemas ($p=0,19$).

Tabela 12 - Análise estatística intragrupal dos dados do Inventário de *Coping* – GE

<i>Estratégias</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GE)</i>	<i>Média</i> <i>(pós-teste GE)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
Confronto	1,68	1,79	($p=0,68$)
Afastamento	2,05	1,58	↓ ($p=0,003$)
Autocontrole	2,37	2,95	↑ ($p=0,013$)
Suporte Social	2,89	3,32	↑ ($p=0,027$)
Aceitação da responsabilidade	2,37	2,89	↑ ($p=0,003$)
Fuga e esquiva	2,37	1,79	↓ ($p=0,009$)
Resolução de problemas	2,79	3,05	($p=0,19$)
Reavaliação positiva	2,68	3,16	↑ ($p=0,013$)

* Teste não paramétrico de Wilcoxon

A Tabela 13 aponta os resultados da análise intragrupal do GC, no qual verifica-se que apenas a variável reavaliação positiva diminuiu de forma significativa ($p=0,05$), enquanto os outros itens não se mostraram estatisticamente significativos.

Tabela 13 - Análise estatística intragrupal dos dados do Inventário de *Coping* – GC

<i>Estratégias</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GC)</i>	<i>Média</i> <i>(pós-teste GC)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
Confronto	1,21	1,37	(p= 0,25)
Afastamento	1,53	1,53	(p= 1,0)
Autocontrole	2,10	2,26	(p= 0, 46)
Suporte Social	2,42	2,32	(p= 0,62)
Aceitação da responsabilidade	2,32	2,16	(p= 0,57)
Fuga e esquiva	1,89	2,05	(p= 0,42)
Resolução de problemas	2,47	2,42	(p= 0,84)
Reavaliação positiva	2,74	2,37	↓ (p= 0,05)

* Teste não paramétrico de Wilcoxon

A análise estatística intergrupar, a qual considera o pré-teste do GE e GC e pós-teste do GE e GC, foi aplicado o Teste Mann Whitney para duas amostras independentes (grupos diferentes). A Tabela 14 mostra os dados do pré-teste de ambos os grupos, que estatisticamente só houve significância na estratégia de afastamento, sendo maior no GE, p = 0,01.

Tabela 14 - Análise estatística intergrupar dos dados do Inventário de *Coping* – (pré-teste GE e GC)

<i>Estratégias</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GE)</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GC)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
Confronto	1,68	1,21	(p= 0,61)
Afastamento	2,05	1,53	↑GE (p= 0,01)
Autocontrole	2,37	2,10	(p= 0,15)
Suporte Social	2,89	2,42	(p= 0,09)
Aceitação da responsabilidade	2,37	2,32	(p= 0,86)
Fuga e esquiva	2,37	1,89	(p= 0,12)
Resolução de problemas	2,79	2,47	(p= 0,21)
Reavaliação positiva	2,68	2,74	(p= 0,92)

* Teste de Man Whitney

No pós-teste de ambos os grupos, conforme Tabela 15, verifica-se um aumento das respostas de enfrentamento no GE, quanto às variáveis: autocontrole ($p= 0,02$), suporte social ($p= 0,003$), aceitação da responsabilidade ($p= 0,005$), resolução de problemas ($p= 0,01$) e reavaliação positiva ($p= 0,001$). Não indicou significância estatística nas estratégias de confronto, afastamento, fuga e esquiva.

Tabela 15 - Análise estatística intergrupar dos dados do Inventário de *Coping* – (pós-teste GE e GC)

<i>Estratégias</i>	<i>Média</i> (pós-teste GE)	<i>Média</i> (pós-teste GC)	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
Confronto	1,79	1,37	($p= 0,13$)
Afastamento	1,58	1,53	($p= 0,98$)
Autocontrole	2,95	2,26	↑GE ($p= 0,02$)
Suporte Social	3,32	2,32	↑GE ($p= 0,003$)
Aceitação da responsabilidade	2,89	2,16	↑GE ($p= 0,005$)
Fuga e esquiva	1,79	2,05	($p= 0,33$)
Resolução de problemas	3,05	2,42	↑GE ($p= 0,01$)
Reavaliação positiva	3,16	2,37	↑GE ($p= 0,001$)

* Teste de Man Whitney

Referente ao Questionário de Resiliência para adultos, foram analisados 7 indicadores de resiliência. Descritivamente, constata-se na Tabela 16, que tanto no pré e pós-teste, nos dois grupos, os indicadores de resiliência que mais predominaram dentro da média foram: a análise do ambiente, o otimismo e a empatia, sendo que esta última apareceu em maior número no GC e não no GE.

Alguns dados também foram semelhantes nos dois grupos: controle de impulsos apareceu acima da média, enquanto que administração das emoções, auto-eficácia e alcançar pessoas apontaram abaixo da média.

Tabela 16 – Análise descritiva das respostas dos motoristas quanto ao Questionário de Indicadores de Resiliência – GE / GC

<i>GE</i>			<i>GC</i>		
Indicadores de Resiliência	Pré - teste	Pós - teste	Indicadores de Resiliência	Pré - teste	Pós - teste
Administração das emoções			Administração das emoções		
Média	5	7	Média	6	4
Abaixo da média	13	12	Abaixo da média	12	14
Muito abaixo da média	1	-	Muito abaixo da média	1	1
Controle dos impulsos			Controle dos impulsos		
Muito acima da média	3	2	Muito acima da média	4	3
Acima da média	14	15	Acima da média	11	15
Média	2	2	Média	4	1
Otimismo			Otimismo		
Acima da média	1	-	Acima da média	-	-
Média	14	17	Média	18	17
Abaixo da média	4	2	Abaixo da média	1	2
Análise do ambiente			Análise do ambiente		
Acima da média	1	1	Acima da média	1	-
Média	17	17	Média	15	19
Abaixo da média	1	1	Abaixo da média	3	-
Empatia			Empatia		
Média	6	4	Média	7	12
Abaixo da média	13	15	Abaixo da média	12	7
Auto-Eficácia			Auto-Eficácia		
Acima da média	-	-	Acima da média	1	-
Média	4	6	Média	7	5
Abaixo da média	15	11	Abaixo da média	10	13
Muito abaixo da média	0	2	Muito abaixo da média	1	1
Alcançar pessoas			Alcançar pessoas		
Média	4	4	Média	6	4
Abaixo da média	12	15	Abaixo da média	10	15
Muito abaixo da média	3	-	Muito abaixo da média	3	-

Na Tabela 17, descreve-se a análise estatística intragrupal do GE, quanto aos fatores de resiliência. Para tanto, foi aplicado o teste não paramétrico de Wilcoxon. Porém, estatisticamente não existiu significância ($p < 0,05$) em todas variáveis: administração das emoções, controle dos impulsos, otimismo, análise do ambiente, empatia, auto-eficácia e alcance de pessoas.

Tabela 17 - Análise estatística intragrupal do questionário de resiliência em motoristas (GE pré e pós-teste)

<i>Indicadores de resiliência</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GE)</i>	<i>Média</i> <i>(pós-teste GE)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
Administração das emoções	2,11	2,37	(p= 0,19)
Controle dos impulsos	4,05	4,0	(p= 0,81)
Otimismo	2,84	2,89	(p= 0,75)
Análise do ambiente	2,89	3,0	(p= 0,62)
Empatia	2,32	2,21	(p= 0,50)
Auto-eficácia	2,26	2,21	(p= 0,81)
Alcance de pessoas	2,05	2,11	(p= 0,81)

* Teste não paramétrico de Wilcoxon

Observa-se na Tabela 18, dados semelhantes ao da Tabela 17, ou seja, os dados não apresentaram diferença estatística intragrupal no GC.

Tabela 18 - Análise estatística intragrupal do questionário de resiliência em motoristas (GC pré e pós-teste)

<i>Indicadores de resiliência</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GC)</i>	<i>Média</i> <i>(pós-teste GC)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
Administração das emoções	2,11	2,16	(p= 0,81)
Controle dos impulsos	3,95	4,05	(p= 0,68)
Otimismo	3,0	2,89	(p= 0,50)
Análise do ambiente	3, 11	3,26	(p= 0,57)
Empatia	2,47	2,63	(p= 0,37)
Auto-eficácia	2,32	2,21	(p= 0,64)
Alcance de pessoas	2,16	2,21	(p= 0,81)

* Teste não paramétrico de Wilcoxon

Na análise intergrupar foi aplicado o Teste de Man Whitney, nota-se que na Tabela 19, os dados também indicaram não significativos estatisticamente no pré-teste do GE e GC, todos com probabilidade (p) acima de 0,05.

Tabela 19 - Análise estatística intergrupar do questionário de resiliência em motoristas (pré-teste GE e GC)

<i>Indicadores de resiliência</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GE)</i>	<i>Média</i> <i>(pré-teste GC)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
Administração das emoções	2,11	2,11	(p= 0,97)
Controle dos impulsos	4,05	3,95	(p= 0,56)
Otimismo	2,84	3,0	(p= 0,15)
Análise do ambiente	2,89	3, 11	(p= 0,61)
Empatia	2,32	2,47	(p= 0,32)
Auto-eficácia	2,26	2,32	(p= 0,67)
Alcance de pessoas	2,05	2,16	(p= 0,54)

* Teste de Man Whitney

Os dados da Tabela 20, que demonstram estatisticamente o pós-teste de ambos os grupos, apresentaram diferença estatística no GC, sendo $p= 0,009$ no fator empatia e os demais fatores não tiveram significância.

Tabela 20 - Análise estatística intergrupar do questionário de resiliência em motoristas (pós-teste GE e GC)

<i>Indicadores de resiliência</i>	<i>Média</i> <i>(pós-teste GE)</i>	<i>Média</i> <i>(pós-teste GC)</i>	<i>Significância</i> <i>Probabilidade > 0,05</i>
Administração das emoções	2,37	2,16	(p= 0,21)
Controle dos impulsos	4,0	4,05	(p= 0,71)
Otimismo	2,89	2,89	(p= 1,0)
Análise do ambiente	3,0	3,26	(p= 1,0)
Empatia	2,21	2,63	↑GC (p= 0,009)
Auto-eficácia	2,21	2,21	(p= 1,0)
Alcance de pessoas	2,11	2,21	(p= 0,48)

* Teste de Man Whitney

5 DISCUSSÃO

A caracterização dos participantes do presente estudo pode ser considerada padrão, quando comparada a outros estudos com motoristas urbanos. Pesquisas desenvolvidas por Battiston, Cruz e Hoffmann (2006); Oliveira e Pinheiro (2007) também obtiveram dados sociodemográficos semelhantes, ou seja, predominância do sexo masculino, idade média 40 anos, casados e de baixa escolaridade (no máximo ensino fundamental completo).

Um estudo realizado por Mendes (2000), também sustenta os dados encontrados entre os motoristas investigados, de que a grande parte deles não possui o hábito de praticar exercício físico, fumar e ingerir bebida alcoólica, podendo os dois últimos estar relacionados com uma resposta mais aceita socialmente. A pesquisa de Mendes, porém, indicou que motoristas com mais de cinco anos de empresa têm maior predisposição para consumir bebidas alcoólicas, possuem maior percentual de problemas de saúde e dores em decorrência da atividade laboral.

Os resultados do ISSL apontaram a presença de *stress* na maioria dos sujeitos do GE (pré-teste), predominando a fase de resistência e sintomas psicológicos. Após a intervenção de manejo do *stress*, verificou-se, no pós-teste, uma diminuição do nível de *stress* com significância estatística. Isso coincide com o estudo de Vilela (2004), no qual se obteve redução nos sintomas de *stress* dos casais que participaram do GE e GP, enquanto que no GC permaneceram iguais ou até aumentaram. Uma outra pesquisa realizada por Silva (2004), com o objetivo de analisar o efeito do treino de controle de *stress* em gestantes antes e após o parto, notou-se que os três grupos (GE, GC e GP) não tiveram diferença significativa no pré-teste, sendo que depois do parto, apenas o GE diminuiu o nível de *stress*.

Dos treze motoristas deste estudo que apresentaram *stress* no pré-teste, somente quatro permaneceram na condição de *stress*. No entanto, dois destes tiveram redução: um deles relacionada à diminuição da porcentagem da fase de resistência de 17% para 8%, e o outro mudando da fase de quase-exaustão para a de resistência.

O participante que permaneceu igual ao pré-teste mencionou que o programa proporcionou-lhe identificar e controlar os estressores laborais, mas que ainda se sente estressado, por considerar sua linha (itinerário) ruim, com condições inadequadas de tráfego e por não conseguir controlar seu *stress* em relação aos passageiros idosos.

Apenas um motorista acentuou a porcentagem da fase de resistência e dos sintomas psicológicos, o que pode ser explicado pelo momento que estava vivendo: aumento do valor da pensão paga ao filho e conflito com a ex-esposa.

No GC ocorreu o contrário do GE, ou seja, houve um aumento significativo do escore de *stress*. No pré-teste foi identificada a presença de *stress* em quatro motoristas, sendo que no pós-teste, este número aumentou para 10. Neste grupo é esperado como resultado a permanência dos níveis de *stress* semelhante no pré e pós-teste. O aumento do *stress* talvez possa estar relacionado a variáveis não identificadas ou ainda por não ter havido nenhum tipo de intervenção. Outra hipótese é que a maioria dos participantes do GC encontra-se na fase de resistência, sendo esta fase muito comum das pessoas facilmente entrarem e saírem dela. Neste grupo, também se percebeu maior resistência quanto a responder os inventários do estudo.

Ao realizar uma análise intergrupar, os dados também se mostraram estatisticamente significativos em todos os itens do pré-teste: escores do *stress*, da fase, da porcentagem da fase e dos sintomas. No pós-teste só não houve diferença quanto à porcentagem da fase, os outros se mantiveram significativos.

A fase de resistência teve frequência maior nos motoristas que apresentavam *stress*. Isso deve ser visto como preocupante, uma vez que os estressores são constantes e muitos deles não estão sob controle, o que pode levar esses motoristas a evoluírem para outras fases do *stress* mais patológicas, como a quase-exaustão e a exaustão.

Os principais estressores laborais mencionados por eles durante as sessões foram: exposição a assaltos e acidentes; passageiro mal humorado e que não respeita o motorista; ruído do motor; normas rígidas da empresa; desvalorização profissional; dirigir e cobrar a passagem; pressão para cumprir o horário; escala de três ou quatro “pegas” (termo utilizado para designar linhas e horários alternados no mesmo dia); ponto de ônibus mal localizado; calor intenso; asfalto com buracos; pedestres, ciclistas, motoqueiros e outros condutores que não respeitam o trânsito.

Todos estes estressores foram mencionados em pesquisas como as de Almeida (2002); Barduco (2006); Souza e Silva (1998); Zanelato e Oliveira (2003 e 2004). No entanto, os motoristas mencionaram, neste trabalho, outros estressores que não foram encontrados na literatura como veículo com velocidade limitada, fiscalização e advertências injustas, cobrar a passagem e pouca iluminação para efetuar o troco.

O processo de *stress* não está somente relacionado à presença constante de estressores laborais, mas pode também estar associado com as interpretações, avaliações, atitudes e

percepções individuais. Este fenômeno é denominado de *coping* (estratégias de enfrentamento).

Ao realizar uma análise intragrupal do Inventário de *coping*, observou-se que no GE houve significância estatística, ou seja, aumento das respostas de enfrentamento referente a quatro fatores: autocontrole, suporte social, aceitação da responsabilidade e reavaliação positiva. Os itens afastamento, fuga e esquivia tiveram redução de respostas. Não houve alteração quanto às variáveis confronto e resolução de problemas que, segundo Lazarus e Folkman (1986), pertencem às estratégias de enfrentamento focadas no problema, as quais possibilitam alterar as relações indivíduo-ambiente controlando a situação geradora de tensão.

Apesar de os motoristas enfrentarem os estressores utilizando recursos emocionais, que segundo Zahir (2003) objetivam modificar situações emocionais momentâneas, os resultados deste estudo apontaram relação entre *stress* e *coping*, sendo que a presença ou ausência de algumas estratégias de enfrentamento provocou redução no nível de *stress* do GE.

De acordo com Dell’Aglío (2003), tanto as funções de coping centrada na emoção ou no problema, podem efetivar por meio de diferentes estratégias de enfrentamento que são utilizadas pelas pessoas em condições estressantes.

O uso do *coping* centrado na emoção pode ser explicado, uma vez que a maioria dos estressores presente no cotidiano dos motoristas não está sob seu controle, inviabilizando o uso das estratégias de confronto e resolução de problemas em dificuldades como congestionamento, vias com buracos, árvores que atrapalham o acostamento nos pontos de embarque e desembarque, estas situações que interferem também no cumprimento de horário.

Por mais que os motoristas possam ter ações indiretas, como a de informar aos órgãos competentes sobre as dificuldades que encontram ao dirigir no trânsito, não cabe a eles e sim aos órgãos públicos ou privados tomarem as devidas providências em prol da melhoria do tráfego.

De acordo com Silva e Günther (2005), os motoristas têm maior controle com o tempo despendido com os passageiros do que com os contratempos do trânsito, pois podem utilizar estratégias de colocar o ônibus em movimento antes do embarque e desembarque de passageiros para apressá-los ou ainda desembarcar passageiros no semáforo quando vermelho, o que pode ocasionar riscos para o usuário.

Para conseguirem recuperar os atrasos ocorridos nos contratempos do trânsito, como congestionamento, horário de *rush*, trechos impedidos, os motoristas usam estratégias que transgridem as leis do trânsito como aumento da velocidade, parada do ônibus longe do acostamento, ultrapassar o semáforo quando vermelho, não manter distância adequada de

outros veículos contribuindo para o aumento do nível de *stress* e o risco de acidentes de trânsito (ZANELATO e OLIVEIRA, 2003).

Oliveira e Pinheiro (2007) encontraram relação significativa entre preocupação em dirigir atrasado e envolvimento em acidentes de trânsito, sendo que dos 457 motoristas entrevistados, 252 (55%) relataram ter-se envolvido em acidentes. Na presente pesquisa também se percebeu elevado índice, sendo que dos 38 motoristas, 28 (74%) haviam se envolvido em acidentes com ou sem vítimas.

Dessa forma, nota-se que os motoristas convivem constantemente com vários estressores crônicos ao mesmo tempo. Apesar de terem uma rotina pré-estabelecida, ocorrem eventos inesperados e incontroláveis todos os dias. Tais fatores, característicos do ambiente de trabalho, já descritos, aliados as estratégias de enfrentamento pouco eficazes, recursos pessoais inadequados ou ainda falta de apoio social, podem gerar uma série de conseqüências negativas para a saúde, relacionamento familiar e desempenho profissional, propiciando o desenvolvimento do *stress* ou *burnout*.

No relato dos motoristas durante os encontros, observou-se algumas possibilidades do desenvolvimento de *burnout*, como falta de valorização profissional; excesso de funções, dirigir o ônibus e cobrar a passagem; descontos no salário; política e regulamento injustos da empresa, exaustão emocional, entre outras condições laborais adversas.

Gianasi (2004) apontou também incidência da síndrome de *burnout* em motoristas, identificando fontes de desgaste como conflito de valores, falta de justiça no trabalho, relações interpessoais desgastadas e pouca valorização.

A análise intragrupal do GC indicou que apenas a variável reavaliação positiva diminuiu de forma significativa, única alteração do pré para o pós-teste. A diminuição desta estratégia poderia servir de hipótese para o aumento de *stress*.

Comparando-se os dois grupos (análise intergrupala), nota-se que no pré-teste, só houve diferença significativa quanto ao item afastamento, sendo maior no GE, podendo indicar relação desta estratégia com a presença de *stress*, na medida em que se afasta do problema (estressor) não o elimina. No entanto, no pós-teste, junto com a diminuição do nível de *stress*, verifica-se um aumento das respostas de enfrentamento no GE quanto às variáveis: autocontrole, suporte social, aceitação da responsabilidade, resolução de problemas e reavaliação positiva, mas não houve significância quanto às estratégias de confronto, afastamento, fuga e esquiva.

O relato verbal dos motoristas (GE) parece exibir mudanças quanto às estratégias de enfrentamento: suporte social – busca de apoio no próprio grupo, maior envolvimento entre os

participantes, generalizando também para o ambiente familiar, criando espaços de lazer, compreensão, tendo mais paciência com os filhos e esposa.

Quanto às variáveis autocontrole e reavaliação positiva, os participantes mencionaram que adquiriram habilidade de identificar o fator estressor e lidar com ele, através do controle da irritabilidade, manter a calma, reavaliar o evento de forma positiva, bem como a adesão às técnicas de manejo do *stress*.

Outro dado apresentado é a estratégia de resolução de problema (ações diretas) e aceitação da responsabilidade, apontadas como: solicitar de forma persistente à empresa um cobrador para auxiliar; se há atrasos no horário e algum passageiro reclama, responde a ele, educadamente, para reivindicar melhorias na qualidade do serviço com os responsáveis da empresa; ser mais consciente e criterioso na eleição do sindicato e desenvolvimento da assertividade.

Todas estas ações se mostraram diretamente relacionadas com à diminuição do *stress*. Portanto, os relatos verbais dos motoristas também parecem indicar que o programa de manejo de *stress* teve implicações nas estratégias de enfrentamento (*coping*).

Neste estudo, percebe-se que alguns conceitos de fatores de *coping* se aproximam com os conceitos de indicadores de resiliência, como autocontrole (*coping*) e controle de impulsos (resiliência); suporte social (*coping*) e alcance de pessoas (resiliência); resolução de problemas (*coping*) e auto-eficácia (resiliência); reavaliação positiva (*coping*) e otimismo (resiliência). Porém, ao analisar estatisticamente por meio do Teste Coeficiente de Correlação de Spearman, os dados não apresentaram significativos, ou seja, (p) maior do que 0,05; o que pode ser justificado pelo tamanho da amostra e escores dos inventários. Os fatores confronto, afastamento e fuga-esquiva aparecem somente no instrumento de *coping*.

Catharin e Belancieri (2007) estudaram a resiliência na terceira idade e constataram, em uma amostra de 51 idosos, que a maioria deles se encontrava dentro da média nos fatores: otimismo, análise causal (análise do ambiente), empatia, auto-eficácia e exposição (alcance de pessoas). No fator regulação de emoções, a maioria estava abaixo da média (62,7%). No entanto, no fator controle de impulsos se encontra acima da média (90,2%). Embora o instrumento de resiliência utilizado pelas pesquisadoras foi o mesmo aqui empregado, não se usou a adaptação de Barbosa (2006) para populações brasileiras como nesta investigação.

Porém, alguns dados foram semelhantes aos resultados encontrados no presente estudo, ou seja, os motoristas também se apresentaram dentro da média quanto à análise do ambiente (capacidade do sujeito identificar as causas de seus problemas), otimismo

(esperança de que apesar das adversidades se chegará a um futuro brilhante) e empatia (capacidade de se colocar no lugar do outro).

Também houve proximidade nos resultados referente ao fator controle dos impulsos, que ficou acima da média, e regulação (administração) das emoções, abaixo. De acordo com Reivich e Shatté (2002), a regulação das emoções é a habilidade do sujeito manter-se calmo diante de situações estressantes, expressando as emoções em situações apropriadas; enquanto que o fator controle dos impulsos é a habilidade do sujeito de controlar seus impulsos para não causar conseqüências negativas com sua reatividade e ambos são relacionados. Giglioti e Belancieri (2007) mencionam que esta discrepância de regulação de emoções e controle de impulsos pode ser um indicador de um elevado gasto de energia para conseguir executar suas funções de modo adequado.

A ausência do fator reavaliação positiva esteve relacionada com o aumento de *stress* no GC.

Ao analisar estatisticamente o intra e intergrupo não houve diferença significativa nos indicadores de resiliência, exceto empatia no GC (pós), podendo se inferir que não houve relação entre *stress* e resiliência. Este dado se aproxima ao estudo de Belancieri (2007) que investigou a possibilidade de promover o processo de resiliência em enfermeiras de um hospital universitário, por meio de intervenção grupal.

Em contrapartida, Mota et al. (2006) constataram que pessoas que apresentavam sintomas de doenças de Chagas obtiveram níveis mais elevados de sintomas psicológicos e físicos do *stress* e menores de resiliência, principalmente no que se refere aos fatores desesperança e dificuldades emocionais.

O número de sujeitos, a falta de controle das variáveis, o foco maior nas técnicas de manejo do *stress*, o próprio conceito de resiliência compreendido como um processo que se desenvolve no decorrer da vida através de características pessoais, vivências e interações com o ambiente e com a família podem ser algumas das limitações deste estudo, como também o curto espaço de tempo (dois meses) para desenvolver a intervenção.

Outra suposição para que o indivíduo desenvolva a resiliência é a presença de fatores de risco, ou seja, momentos críticos e de adversidades que estimulam o aumento da resiliência e durante a aplicação de um programa não é possível controlar todas as variáveis, dificultando a descrição das relações contingenciais.

Também se pode considerar que os fatores de riscos estão associados aos estressores laborais constantes já mencionados no estudo, que podem propiciar o desenvolvimento do *stress*. Por outro lado, os motoristas indicaram fatores protetores que auxiliam na promoção

da resiliência, como vínculo de amizade com os passageiros e colegas de trabalho; suporte social e familiar; fé em Deus; gostar da profissão; ser bem atendido pelos fiscais; oportunidade de crescer na empresa, mudança de cargo (cobrador para motorista); bom humor; a viagem – percurso do itinerário, quando a linha oferece condições adequadas de tráfego; benefício salarial, como possibilidade de adquirir bens materiais e concretizar os sonhos.

Um dado que o estudo sugere é a relação entre os estressores laborais e a reação de *stress*. Nesta condição, são acionadas as estratégias de enfrentamento que podem ser negativas (em momento de tensão, o motorista pode fumar, ingerir bebida alcoólica, ser agressivo como uma forma de atenuar o desconforto) ou positivas (fazer um treino respiratório, manter a calma, agir diretamente no problema com o intuito de eliminar o agente estressor). Estratégias positivas podem ser consideradas as respostas que permitem ao indivíduo, mesmo na presença de condições adversas, responder de forma assertiva, ativando mecanismos protetores, convertendo, desse modo, para uma condição de aprendizagem e crescimento pessoal, contribuindo para o processo de resiliência.

De acordo com Assis et al. (2006), o termo enfrentar tem conotação restrita a agir frente ao problema, não dando indicativos sobre o modo de atuação da pessoa. Superar se refere à resolução do problema, encaminhamento ou adaptação positiva.

Assim, tem-se a hipótese de que o *coping* possui caráter ou condição situacional, está ligado diretamente com a resposta aos agentes estressores, pois desde a fase de alerta do *stress* já se aciona o *coping*, emitindo-se comportamento de enfrentamento ou fuga; enquanto que a resiliência tem aspecto mais desenvolvimentista, no sentido que é construída nas interações ambientais associadas à história de vida e variáveis individuais, construídas em longo prazo.

Importante salientar que, partindo-se desse entendimento, ao acionar estratégias de enfrentamento positivo diante de situações estressoras, poder-se-ia supor que o processo de resiliência estaria sendo desenvolvido.

O conceito de resiliência encontra-se em fase de construção dentro da perspectiva psicológica, devido a vários fatores como características pessoais, familiares e ambientais. No entanto, ainda é um tema polêmico, podendo levar à hipótese de que a resiliência é desenvolvida por meio da interação de fatores inatos e adquiridos. Contudo, há necessidades de mais estudos.

Considerando-se as condições estudadas neste trabalho como importantes na qualidade de vida do trabalhador, estratégias de prevenção deveriam ser empregadas para os trabalhadores. Estratégias estas que devem voltar-se ao nível individual e coletivo. No

primeiro, é necessário envolver uma ação integrada por meio de uma equipe multiprofissional em prol da redução dos sintomas físicos e psicológicos do indivíduo ocasionado pelos estressores. No nível coletivo, deve focar o contexto organizacional por meio de mudanças na cultura da empresa, propiciando melhores condições de serviço, interferindo de maneira positiva na relação indivíduo e trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho de motoristas de ônibus urbano pode ser considerado estressante, devido às inúmeras variáveis presentes no seu cotidiano, sendo que a maioria dos estressores não está sob o seu controle, levando ao uso de estratégias focadas na emoção, ação indireta sobre o ambiente, com o propósito de reduzir ou aliviar os sentimentos e respostas comportamentais causados pelo *stress*.

A persistência deles e a falta de estratégias de enfrentamento adequadas podem ocasionar problemas de saúde, baixo desempenho profissional e comprometimento nas relações sociais.

O enfoque maior desta pesquisa foi o de proporcionar aos motoristas atitudes mais eficazes de enfrentar o *stress*, voltadas para ações que beneficiam a saúde, pois foi observado que a maioria dos estudos nesta área enfocava as questões aversivas do trabalho e direcionadas para a doença ocupacional.

Quanto à intervenção de manejo do *stress*, o programa pareceu propiciar redução do nível de *stress* e desenvolvimento de estratégias de enfrentamento mais positivas, pois à medida que se alteram as estratégias de enfrentamento, verificam-se também mudanças no nível de *stress*. Entretanto, um dos objetivos da pesquisa que foi comparar os escores de resiliência antes e depois da intervenção de manejo de *stress* não apresentou alterações.

Os resultados deste estudo sugerem que as estratégias de enfrentamento podem ter ação imediata e direta nos níveis de *stress* e que a resiliência talvez seja construída ao longo das experiências adversas de vida, que fortaleceriam os fatores protetores, conforme sua conceituação.

A pesquisa apresentou algumas limitações relacionadas à escassez de literatura, ao tamanho da amostra dividida em dois grupos, nos quais nem todos participantes apresentavam *stress*.

Esta condição pode estar relacionada à possibilidade de algumas pessoas estressadas não discriminarem a importância da ajuda profissional por não reconhecerem em si a necessidade de um programa de manejo de *stress*.

Outros obstáculos, inclusive mencionados pelos motoristas, foram: horário do programa (período da manhã), pois a maioria finaliza o trabalho depois da meia-noite e vai dormir muito tarde, mitos de que intervenções não têm eficácia nas mudanças organizacionais, bem como a dificuldade da flexibilidade na mudança de horários de trabalho.

Embora se tenha feito uma ampla divulgação do trabalho, percebeu-se que ainda havia muitas distorções entre os motoristas, devido ao modelo de palestras e cursos ministrados pela empresa que enfocam mais os deveres dos motoristas como direção defensiva, tratamento aos passageiros e orientações técnicas. Esses cursos são costumeiramente entendidos como benefício para empresa e não para os motoristas.

Além disso, há as dificuldades inerentes às pesquisas com humanos: número de variáveis que atuam sobre as pessoas, interesse, dentre outros.

Quanto aos instrumentos utilizados na pesquisa, verificou-se não ter sido totalmente adequado à população investigada, uma vez que a maioria dos motoristas possui Ensino Fundamental e os instrumentos (principalmente o da resiliência) exigiam uma maior compreensão, além de serem extensos, exceto o ISSL.

Vale ressaltar, porém, que este estudo não esgota o assunto, apenas levanta alguns pontos de reflexão, ampliando as discussões sobre a relação dos processos adaptativos ocupacionais: *stress*, *coping* e resiliência. Sugere-se que novas pesquisas sejam feitas com uma amostra maior e com maior tempo de duração; introduzir estudos de *follow-up* com o intuito de verificar as mudanças ocorridas e percebidas pelos sujeitos; estudar aspectos das empresas de transporte urbano que podem contribuir para o desencadeamento do *stress* ou promoção da resiliência.

Para que o programa de manejo de *stress* tenha maior efetividade, tornam-se necessárias ações coletivas, ou seja, as empresas de transporte urbano precisam criar modelos de gestão que propiciem melhorias nas condições de trabalho e participação dos motoristas quanto ao planejamento de itinerários, horários, pontos finais, pois eles atuam na prática e podem sugerir alterações no funcionamento viário.

Aos órgãos governamentais pertence a responsabilidade de planejar o sistema viário, construir e cuidar da manutenção das vias, em prol da segurança e acessibilidade de deslocamentos, tanto de transeuntes como de veículos.

Para a engenharia mecânica ficaria a incumbência de criar modelos de ônibus urbano com motor traseiro ou ainda que tenham redução de ruídos, vibrações e o calor excessivo.

Os motoristas têm a responsabilidade de cuidar de sua saúde, ter uma alimentação saudável, praticar exercício físico, criar apoio social, reservar tempo para o lazer e mudar o estilo de vida, cabendo a eles buscar recursos que aliviem o nível de *stress*.

A sociedade também tem um papel fundamental que é o de reconhecer e valorizar o trabalho profissional, o que pode se constituir em fatores protetores.

Entende-se, por fim, serem necessárias ações de caráter contínuo, pois à medida que se altera o ambiente, altera-se o indivíduo e vice-versa, contribuindo para melhor qualidade de vida dos motoristas, dos serviços prestados aos passageiros, prevenção de possíveis acidentes de trânsito e doenças ocupacionais.

REFERÊNCIAS

ALBIGENOR, R; MILITÃO, R. S.O.S.: dinâmica de grupo. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

ALEGRETTI, J. Nível de stress, fontes estressoras e estratégias de enfrentamento em mulheres. 2006. 70f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.

ALMEIDA, N. D. V. Contemporaneidade x trânsito: reflexão psicossocial do trabalho dos motoristas de coletivo urbano. Psicologia: Ciência e profissão, v. 1, n. 3, p. 62-69. 2002.

ALMEIDA, O. M. S. A resposta neurofisiológica ao stress. In: LIPP, M. E. N. (org.). Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa dos psicólogos, 2003. p. 25-30.

ASSIS, S. G. et al. Superação de dificuldades na infância e adolescência: conversando com profissionais de saúde sobre resiliência e promoção da saúde. Rio de Janeiro: FIOCRUZ/ENSP/CLAVES/CNPQ, 2006.

ÁVILA, A. L. E. Nutrição e *stress*. In: LIPP, M. E. N. Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003, p. 215 – 222.

BARBOSA, G. S. Resiliência em professores do Ensino Fundamental de 5ª a 8ª série: Validação e aplicação do “Questionário de índice de resiliência: adultos Reivich-Shatté/Barbosa”. 2006. 331f. Tese (Doutorado em Psicologia Clínica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

BARDUCO, R. C. Motorista de ônibus urbano: insatisfação e desconforto com a poltrona. 2006. 96f. Dissertação (Mestrado Desenho Industrial) – Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho”, Bauru.

BARLACH, L. O que é resiliência humana? Uma contribuição para a construção do conceito. 2005. 108f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.

BARREIRA, D. D; NAKAMURA, A. P. Resiliência e auto-eficácia percebida: articulação entre conceitos. Revista Aletheia, n. 23, jan./jun., p. 75-80, 2006.

BATTISTON, M.; CRUZ, R. M., HOFFMANN, M. H. Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. Estudos de Psicologia, v. 11, n. 3, p. 333-343. 2006.

BEE, H. O ciclo vital Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

BELANCIERI, M. F. Promoção do processo de resiliência em enfermeiras: uma possibilidade? 2007, 204 f. Tese (Doutorado em Psicologia Clínica) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. Burnout: o processo de adoecer pelo trabalho. In: _____. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 21-90.

BORGES, L. O. et al. A Síndrome de Burnout e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. Psicologia: Reflexão e Crítica, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 189-200. 2002.

BRASIO, K. M. Fontes internas do stress e treino de controle do stress aplicado à retocolite ulcerativa inespecífica. In: LIPP, M. E. N. O stress no Brasil: pesquisas avançadas. Campinas, SP: Papyrus, 2004. p. 71-81.

CADIZ, B. T.; JUAN, C. S.; RIVEIRO, A. M.; HERCE, C.; ACHUCANO, C. Burnout professional: um problema nuevo? Reflexiones sobre el concepto y su evaluación. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones, v. 13, n. 1, p. 23-50. 1997.

CALAIS, S. L. Stress pós-traumático: intervenção clínica em vítimas secundárias. 2002. 149 f. Tese (Doutorado em Psicologia - Profissão e Ciência do Centro de Ciências da Vida) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.

CATHARIN, L. C.; BELANCIERI, M. F. Resiliência e saúde na terceira idade. 2007. 81 f. Monografia (Iniciação Científica FAP/USC) - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade do Sagrado Coração, Bauru.

CERQUEIRA, A. T. A. R. O conceito e metodologia do coping: existe consenso e necessidade? In: KERBAUY, R. R. et al. Sobre comportamento e cognição: psicologia comportamental e cognitiva da reflexão teórica à diversidade da aplicação. Santo André, SP: ESEtec Editores Associados, 2001, v.5, p. 279-289.

CONNER, D. R. Gerenciando na velocidade da mudança. Rio de Janeiro: Infobook, 1995.

COOPERATIVA DO FITNESS. Dinâmica de grupos. Disponível em: <<http://cdof.com.br/recrea5.htm>>. Acesso em: 25 mar. 2007.

COSTA, L. B.; KOYAMA, M. A. H; MINUCI, E. G; FISCHER, F. M. Morbidade declarada e condições de São Paulo e Belo Horizonte. Revista São Paulo em Perspectiva, v. 17, n. 2, p. 54-67. 2003.

COZBY, P. C. Delineamentos quase-experimentais, delineamentos com sujeito único e delineamentos de pesquisa sobre desenvolvimento. In: _____. Métodos de pesquisa em ciências do comportamento. São Paulo: Atlas, 2003, p. 237-256.

DELL'AGLIO, D. D. O processo de coping em crianças e adolescentes: adaptação e desenvolvimento. Temas em Psicologia da SBP, v. 11, n. 1, 2003, p. 38-45.

DIAS, E. C. (org.). Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Ministério da Saúde no Brasil, Representação no Brasil da OPAS/OMS. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

EVANS, G. W.; JOHANSSON, G. Urban bus driving: na international arena for the study of occupational health psychology. Journal of occupational health psychology, v. 3, n. 2, p. 99-108. 1998.

FERNANDES, J. C. et al. Avaliação dos níveis de ruído em ônibus urbanos e análise do risco auditivo dos motoristas e cobradores. Disponível em: <<http://simpep.feb.unesp.br>>. Acesso em: 13 abr. 2005.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. Journal of personality and social psychology, v. 48, n. 1, p. 150-170. 1985.

GIANASI, L. B. S. As fontes de desgaste físico e emocional e a síndrome de burnout no setor de transporte coletivo urbano de Natal. 2004. 141f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte.

GIGLIOTI, F. B.; BELANCIERI, M. F. Indicadores de resiliência em trabalhadores da área de enfermagem que atuam em unidades de terapia intensiva. 2007. 48f. Monografia (Bacharel em Psicologia) – Centro de Ciências Humanas, Universidade do Sagrado Coração, Bauru.

GIL-MONTE, P. Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) em profesionales de enfermería. Revista Psicologia em Estudo. v. 7, n. 1, p. 3-10, jan./jul. 2002.

GIL-MONTE, P. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. Revista Eletrônica InterAção Psy, v. 1, n. 1, p. 19-33, ago. 2003.

GIL-MONTE, P.; PEIRÓ, J. M. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis, 1997.

GONZÁLEZ, M. A. A. Stress: temas de psiconeuroendocrinologia. São Paulo: Produção Editorial, 2001.

GROTBERG, E. H. A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit. The Hague: The Bernard van Leer Foundation, 1995.

GROTBERG, E. H. Introdução: novas tendências em resiliência. In: MELILLO, A.; OJEDA, E. N. S. (orgs.). Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas. Porto Alegre: Artmed, 2005, p. 15-22.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. (Trad.) ZAPLANA, M. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martinez Roca, 1986.

LAZARUS, R. S.; LAZARUS, B. N. (1994). Passion and Reason. New York: Oxford U. Press.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. Stress e trabalho: guia prático com abordagem psicossomática. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LIPP, M. E. N. Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL). 2 ed. São Paulo: Casa do psicólogo, 2000.

LIPP, M. E. N. O modelo quadrifásico do stress. In: _____ (org.). Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa dos psicólogos, 2003a, p. 17-21.

LIPP, M. E. N. O tratamento psicológico do stress. In: _____. (org.). Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clinicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003b, p. 187-192.

LIPP, M. E. N. O diagnóstico do stress em adultos. In: _____. O stress no Brasil: pesquisas avançadas. Campinas, SP: Papirus, 2004a, p. 53-58.

LIPP, M. E. N. Stress emocional: esboço da teoria de temas de vida. In: _____. O stress no Brasil: pesquisas avançadas. Campinas, SP: Papirus, 2004b, p. 17-30.

LIPP, M. E. N. O stress no Brasil: pesquisas avançadas. Campinas, SP: Papirus, 2004c, p. 17-30.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N. Manejo do estresse. In: RANGÉ, B. Psicoterapia comportamental cognitiva: pesquisa, prática, aplicações e problemas. Campinas, SP: Livro Pleno, v. 1, 2001a, p. 279-292,

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N. O stress emocional e seu tratamento. In: RANGÉ, B. Terapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a Psiquiatria. São Paulo: Artmed, 2001b, p. 475-489.

LIPP, M. N.; NOVAES, L. E. O stress. 5 ed. São Paulo: Contexto, 2003.

LIPP, M. E. N.; TANGANELLI, M. S. Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. Psicologia Reflexão e Crítica, Rio Grande do Sul, v. 15, n. 3, p. 537-548, 2002.

LUTHAR, S.; CICHETTI, D.; BECKER, B. The construct of resilience: a critical evaluation and guidelines for future work. Child Development, v. 71, n. 3, p. 543-558, 2000.

MASLACH, C.; LEITER, M. The truth burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997.

MASLACH, C.; LEITER, M. Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Campinas: Papirus, 1999.

MAYOLINO, R. B. Qualidade de vida dos motoristas e cobradores de empresas de transporte coletivo: um enfoque ergonômico. 2000. 115f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina.

MENDES, A. L. A. Situação de trabalho e estresse ocupacional: um estudo de caso com os motoristas de transporte urbano por ônibus. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em

Administração Comportamento Humano nas Organizações) - Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Classificação brasileira de ocupações. Brasília. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=7824>>. Acesso em: 10 maio 2006.

MOELLER, J. E. A resiliência no perfil do empreendedor catarinense, a partir da aplicação das cinco características identificadas por Daryl R. Conner. 2002. 107f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MORAES, M. C. L.; RABINOVICH, E. P. Resiliência: uma discussão introdutória. Revista Brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano, v. 6, n. 1/2, p. 10-13. 1996

MORAIS, P. R. et al. Psicologia do estresse e da síndrome de *burnout*. In: BRANDAO, M. Z. S. et. al. Sobre comportamento e cognição. Santo André: ESETec Editores Associados, 2004, v.14, p. 96-110.

MOTA, D. C. G. A et. al. Estresse e resiliência em doenças de chagas. Revista Aletheia, n. 24, jul./dez., p. 57-68, 2006.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Manejo de estresse ocupacional na perspectiva da área de avaliação de programas. Revista Estudos de Psicologia, v. 10, n. 2, p. 167-176, 2005.

NEGRÃO, C. E.; ANGELO, L. F. A importância do exercício físico no manejo do stress. In: LIPP, M. E. N. (org.). Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa dos Psicólogos, 2003. p. 211-214.

NEME, C. M. B; SOLIVA, S. N.; RIBEIRO, E. J. História prévia de eventos de estresse e câncer de mama, útero e ovários. In: _____. Psicologia da Saúde: perspectivas interdisciplinares. São Carlos, SP: Rima, 2003. p. 95-124.

NERI, M.; SOARES, W. L.; SOARES, C. Condições de saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e passageiros: um estudo baseado na pesquisa nacional por amostra de domicílios. Revista Caderno Saúde Pública. Rio de Janeiro, v. 21, n. 14, p. 1107-1123, jul./ago. 2005.

OLIVEIRA, A. C. F.; PINHEIRO, J. Q. Indicadores psicossociais relacionados a acidentes de trânsito envolvendo motoristas de ônibus. Estudo em Psicologia, Maringá, v. 12, n. 1, p. 171-178, jan./abr. 2007.

PINHEIRO, D.P.N. A resiliência em discussão. Psicologia em Estudo, v. 9, n. 1, p. 67-75, jan/abr. 2004.

PESCE, R. P. et al. Adaptação transcultural, confiabilidade e validade da escala de resiliência. Caderno de Saúde Pública, v. 21, n. 2, p. 436-448, mar-abr. 2005.

RALHA-SIMÕES, H. Resiliência e desenvolvimento pessoal. In. TAVARES, J. (org.). Resiliência e educação. São Paulo: Cortez, 2001.

REIVICH, K.; SHATTÉ, A. The Resilience factor: 7 essential skills for overcoming life's inevitable obstacles New York- USA: Broadway Books- Random House, 2002.

SAVOIA, M. G. Escalas de eventos vitais e de estratégias de enfrentamento (*coping*). Revista Psiquiatria Clínica, v.2, n. 26, p. 57- 67. 1999.

SELYE, H. The stress of life. New York: McGrawHill, 1965.

SILVA, E. A. T. Controle de stress, estado emocional materno e condições de nascimento da criança. In: LIPP, M. E. O stress no Brasil: pesquisas avançadas. Campinas, SP: Papyrus, 2004, p. 59-70.

SILVA, A. V.; GÜNTHER, H. Características de itinerário urbano e comportamentos inadequados de um motorista de ônibus. Revista Psicologia: Pesquisa & Trânsito, v.1, n. 1, p. 33-44. 2005.

SILVA, F. P. P. Burnout: um desafio à saúde do trabalhador. Revista de Psicologia Social e Institucional da Universidade Estadual de Londrina, v. 2, n. 1, jun. 2000. Disponível em: <<http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/texto2n15.htm>>. Acesso em: 10 jun. 2006.

SOUZA, A. F. M.; SILVA, G. R. Risco de distúrbios psiquiátricos menores em áreas metropolitanas na região Sudeste do Brasil. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 32, n. 1, p. 50-58. 1998.

SOUZA; M. T. S.; CERVENY, C. M. O. Resiliência psicológica: revisão da literatura e análise da produção científica. Revista Interamericana de Psicologia, v. 4, n. 1, p. 119-126. 2006.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. Revista Estudos de Psicologia, v. 7, n. 1, p. 37-46. 2002.

TAVARES, J. (Org.). Resiliência e educação. São Paulo: Cortez, 2001.

TROMBETA, L. H. A. P.; GUZZO, R. S. L. Enfrentando o cotidiano adverso: estudo sobre resiliência em adolescentes. Campinas, SP: Alínea, 2002.

VASCONCELLOS, E. G. O modelo psiconeuroendocrinológico de stress. In: Seger, Liliana. Psicologia e Odontologia: uma abordagem integrada. São Paulo: Santos, 1992.

VILELA, M. V. Stress no relacionamento conjugal. In: LIPP, M. E. N. O stress no Brasil: pesquisas avançadas. Campinas, SP: Papirus, p. 151-160, 2004.

YUNES, M. A. M. Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. Revista Psicologia em Estudo, v. 8, n. esp., p. 75-84. 2003.

YUNES, M. A. M. e SZIMANSKI, H. Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. In: Tavares, J. (org.). Resiliência e educação. São Paulo: Cortez, 2001, p. 13-42.

ZAKIR, N. S. Mecanismos de Coping. In: LIPP, M. E. N. (Org.), Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

ZANELATO, L. S.; OLIVEIRA, L. C. Fatores estressantes presentes no cotidiano dos motoristas de ônibus urbano. Anais eletrônico do II Seminário Internacional de Pesquisas e Estudos Qualitativos: a pesquisa qualitativa em debate, 2004.

ZANELATO, L. S. Psicologia do trânsito: comportamentos de risco de motoristas de ônibus urbano. 2003. 68f. Monografia (Iniciação Científica FAP/USC) - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade do Sagrado Coração, Bauru.

Anexo B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - Grupo Experimental

Você está sendo convidado a participar do estudo “Stress, Estratégias de Enfrentamento e Resiliência: Programa de intervenção com motoristas de ônibus urbano”. Este trabalho faz parte do Programa de Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem – Faculdade de Ciências (UNESP - Bauru).

O objetivo da pesquisa é avaliar a eficácia de um programa de intervenção do manejo de stress, relacionando as estratégias de enfrentamento e resiliência (capacidade do indivíduo superar as adversidades), bem como verificar se há relação entre eles.

O programa será realizado em 8 encontros semanais com duração de 2 horas e abordará temas sobre stress, estratégias de enfrentamento e resiliência. Também serão aplicados testes para avaliar o nível de stress, as estratégias de enfrentamento e os indicadores de resiliência. Sua participação é extremamente importante, uma vez que os benefícios estarão voltados, especificamente, para a promoção da saúde e qualidade de vida.

Salientamos que não será realizado nenhum procedimento que lhe traga qualquer desconforto ou risco à sua vida.

Você poderá solicitar todas as informações que quiser e poderá não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem penalização alguma ou qualquer prejuízo. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro. Seu nome ou quaisquer dados que possam identificá-lo serão retirados do material que vier a se tornar público.

Termo de Consentimento

Eu, _____, li e ouvi o esclarecimento acima e compreendi todo o conteúdo acima.

Sendo assim, eu concordo em participar do estudo e autorizo a utilização de todas as informações dadas por mim durante a coleta de dados, inclusive para publicações no meio científico, desde que seja assegurada a confidencialidade quanto a minha identidade. Minha assinatura demonstra que concordei livremente em participar deste estudo.

Bauru, / / 2006.

Assinatura do participante _____

Luciana Silva Zanelato¹

Pesquisadora Responsável

¹ **Luciana Silva Zanelato**. Rua Maceió, 8-73 Bauru/SP Cep. 14.044-290 - Fones: (14) 2107-7200 - Cel. (16) 8149-8363 - E-mail: transpsico@yahoo.com.br

Anexo C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - Grupo Controle

Você está sendo convidado a participar do estudo “Stress, Estratégias de Enfrentamento e Resiliência: Programa de intervenção com motoristas de ônibus urbano”. Este trabalho faz parte do Programa de Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem – Faculdade de Ciências (UNESP - Bauru).

O objetivo da pesquisa é avaliar a eficácia de um programa de intervenção do manejo ao stress, relacionando as estratégias de enfrentamento e resiliência (capacidade do indivíduo superar as adversidades), bem como verificar se há relação entre eles.

Portanto, você fará parte de um grupo de motoristas que não terá nenhuma atividade. A finalidade desse grupo é verificar se a passagem de tempo altera a condição de stress, de estratégias de enfrentamento e de resiliência, ou seja, sua participação consiste em responder 2 testes antes e depois de ocorrer o programa de controle do stress com o outro grupo.

Em retorno pela sua participação, você receberá, gratuitamente, o treino de controle do stress, no final da pesquisa

Salientamos que não será realizado nenhum procedimento que lhe traga qualquer desconforto ou risco à sua vida.

Você poderá solicitar todas as informações que quiser e poderá não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem penalização alguma ou qualquer prejuízo. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro. Seu nome ou quaisquer dados que possam identificá-lo serão retirados do material que vier a se tornar público.

Termo de Consentimento

Eu, _____, li e ouvi o esclarecimento acima e compreendi todo o conteúdo acima.

Sendo assim, eu concordo em participar do estudo e autorizo a utilização de todas as informações dadas por mim durante a coleta de dados, inclusive para publicações no meio científico, desde que seja assegurada a confidencialidade quanto a minha identidade. Minha assinatura demonstra que concordei livremente em participar deste estudo.

Bauru, / / 2006.

Assinatura do participante _____

Luciana Silva Zanelato² _____
Pesquisadora Responsável

² **Luciana Silva Zanelato**. Rua Maceió, 8-73 Bauru/SP Cep. 14.044-290 - Fones: (14) 2107-7200 - Cel. (16) 8149-8363 - E-mail: transpsico@yahoo.com.br

Anexo D – Descrição das sessões

Para a realização do programa de stress, houve a presença da autora também contando com a colaboração de uma psicóloga-observadora, responsável pelas anotações e observações durante as sessões, bem como uma fisioterapeuta e uma estudante do terceiro ano de Nutrição que foram convidadas para palestras. Devido a ser um programa de intervenção, o relato é em sua parte coloquial, tentando-se ser fiel às falas dos participantes. As iniciais dos nomes são fictícias e foram escolhidas de forma aleatória.

1ª sessão GE/A 03/10/06 3ª feira

Início: 10h **Término:** 12h

Presentes (14): AD, AL, AO, DE, EU, ED, FB, JS, JD, JL, MS, NP, AO e PO.

Inicialmente, apresentei-me ao grupo e também mencionei a participação de outra psicóloga que auxiliaria de forma mais passiva na realização das sessões.

Depois pedi para os motoristas se apresentarem e dizerem sobre as expectativas para o programa quando fizeram suas inscrições.

Os motoristas se apresentaram e relataram suas expectativas, sendo que a maioria buscou o programa como uma forma de aliviar o *stress* do trabalho, e outros mencionaram não ter *stress*, mas queriam aprender coisas novas e atuarem na prevenção do *stress*.

Depois, foi exposto o objetivo do programa e estabeleceu-se o contrato grupal: sigilo das duas partes, frequência nas sessões, reposição das faltas, respeito pelo colega, comprometimento, normas, condutas e funcionamento do grupo. Como também foi esclarecida a relevância do tema e os efeitos negativos do *stress* no desempenho profissional e pessoal.

Foi lido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e colhida a assinatura dos participantes concordando em participar da pesquisa.

Na seqüência, aplicou-se o Inventário de Sintomas de *Stress* – ISSL (LIPP, 2000) e Questionário de Resiliência (REIVICH e SHATTÉ, 2002/BARBOSA, 2006). Notou-se que os motoristas cansaram de responder aos instrumentos, embora concordassem com a necessidade de sua aplicação.

Após esta etapa, realizou-se um exercício de dinâmica de grupo “Estourando balões”, no qual foi solicitado aos participantes encherem uma bexiga, e mediante a entrega de um palito para cada um, venceria quem conseguisse ficar com a bexiga sem estourar até o final.

Foi perguntado aos motoristas o que acharam do exercício e eles relataram que foi divertido, despertou o ser criança, serviu para desestressar. E que queriam que todos os encontros tivessem exercícios.

Perguntou-se: Quem conseguiu estourar a bexiga do outro? Quem não estourou? Que estratégia foi usada pelo vencedor? Quem fugiu do palito? Quem enfrentou?

Também foi instigado o que achavam que era *stress*. Falaram que era: angústia, nervosismo, raiva, tensão, ansiedade que vem vindo e depois não consegue se fazer nada, ficar com vontade de comer e de beber, irritabilidade e depressão.

Depois se relacionou o exercício com o conceito de *stress*, sendo que o palito, neste caso, era o agente estressor, do qual as pessoas fogem ou com o qual lutam. A persistência de tais agentes, a falta de estratégia e de recursos pessoais podem propiciar o desenvolvimento do *stress*. Também foi explicado o conceito de *stress*, origem e causas.

No final da sessão, os motoristas falaram uma palavra que significasse o que foi para eles o primeiro encontro. Todos deram *feedback* positivo de que haviam gostado de participar e que tinham boas expectativas para os próximos encontros.

1ª sessão GE/B 04/10/06 4ª feira

Início: 16h30 **Término:** 18h30

Presentes (13): AA, AE, AS, CD, CL, CS, DO, GA, JE, JT, MD, ML e VC.

Inicialmente, apresentei-me ao grupo, e também mencionei a participação de outra psicóloga que auxiliaria de forma mais passiva na realização das sessões.

Depois pedi para os motoristas se apresentarem e dizerem sobre as expectativas para o programa quando fizeram suas inscrições.

GA disse que está há três anos na empresa e nunca sentiu o que sente hoje. Ficou seis meses afastado devido ao “cansaço”, tudo o irritava, as crianças brincavam e ele batia, a mulher falava e ele ficava bravo. Está “bravo” com a empresa, pois foi ao médico da empresa e este lhe receitou calmante. Pagou, então, uma consulta em médico particular que lhe falou que estava estressado. O perito lhe deu três meses de afastamento. Ele continuou a tomar os medicamentos, mas não resolveu e o médico o afastou mais três meses. Também falou sobre

os sintomas que sentiu e ainda sente: desânimo, irritabilidade, vontade de fugir, problemas de saúde e brigas em casa. Sua expectativa é aprender, melhorar e saber lidar com os outros.

CL: falou que suas expectativas são aprender e melhorar.

MD: aprender, se acalmar, não é estressado, mas é “nervoso”.

VC: aprender cada vez mais, porque trabalhar com povo é difícil, não ficar nervoso, não estressar quando passageiro discutir.

JE: já se afastou por 15 dias devido ao *stress*; quer aprender e ajudar os outros, mencionou que gosta muito de Psicologia.

JT: comentou que teve problemas no casamento e seu trabalho é muito estressante e gostaria de aprender a lidar com isso.

ML: “ganhar ferramentas para o dia-a-dia, aprender e passar para outros”.

AA: quer prevenir para não se estressar futuramente.

DO: comentou que o *stress* afeta o corpo e a mente, que é uma pessoa calma, mas quer prevenir o *stress*.

AE: diz-se estressado, está passando por um momento de *stress* por condições adversas e quer absorver informações e aprender técnicas para controle emocional.

AS: “esse ano foi uma turbulência em minha vida, porque voltei a estudar e estou precisando tomar remédio para amenizar, porque sei que não vou agüentar muito tempo”.

JE: “eu vim aqui para trabalhar, se começar a falar de times de futebol (Corinthians), vamos perder tempo”.

CS: desabafou ao relatar sua vivência do *stress*, o quanto afetou sua saúde, seu ânimo, seu relacionamento familiar, ficou afastado do trabalho e não tinha vontade de fazer nada.

O relato dele foi muito importante para o grupo, no sentido de mostrar a relevância do tema e suas conseqüências para a saúde.

Depois, expôs-se o objetivo do programa e foi estabelecido o contrato grupal. Também foi lido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e colhida a assinatura dos participantes concordando em participar da pesquisa.

Na seqüência, foi aplicado o Inventário de Sintomas de *Stress* – ISSL (LIPP, 2000) e Questionário de Indicadores de Resiliência (REIVICH e SHATTÉ, 2002/BARBOSA, 2006). Este grupo reclamou menos do que o primeiro grupo ao responder aos inventários.

A mesma dinâmica da bexiga e do palito foi utilizada e a discussão sobre o significado dela.

Os motoristas comentaram que o exercício da bexiga proporcionou momentos de alegria, diversão, descontração, movimento, o saber se defender e atacar. E relacionaram o

exercício com o *stress* no sentido de cansaço mental e físico, perturbação do dia-a-dia, esgotamento, nervosismo e que o palito é uma arma.

Feedback do encontro: “ótimo, rendeu, superou as expectativas, pensei que iria ser maçante, mas não foi”.

2ª sessão GE/A 10/10/06 3ª feira

Início: 10h **Término:** 12h

Presentes (12): AD, AL, AO, DE, ED, FB, JS, JD, JL, MS, NP e OA.

Dois motoristas desistiram do programa: EU por motivo de doença e PO está prestando um serviço temporário em outra empresa.

O grupo iniciou-se com a revisão do conceito de *stress*, origem e causas. Foi-lhes indagado de onde vem o *stress*. AO disse: “chega uma pessoa no ônibus que te irrita”; FB “pode ser algo interno, uma dor que está incomodando, falta de dinheiro, dívida, problemas e aborrecimentos no trabalho”.

JS mencionou que no último domingo foi o seu melhor domingo, ele acordou e falou: “hoje eu vou trabalhar bem, vou deixar as coisas pra lá”.

Continuou-se no tema quanto aos sintomas, fases do *stress*, funcionamento fisiológico, e síndrome de *burnout*.

Os motoristas ficaram surpresos quando lhes foi explicado que o *stress* é uma porta aberta para o desenvolvimento de doenças, principalmente dermatológicas, diabetes, hipertensão arterial, câncer, entre outros, pois o sistema imunológico pode se enfraquecer.

MS perguntou sobre medicamentos que se encontram nas farmácias, se são ou não eficazes. Respondeu-se que quando o *stress* está num nível mais avançado é preciso procurar um médico, pois os medicamentos auxiliam no alívio dos sintomas, mas que também é necessário procurar um psicólogo para melhor compreender as causas do *stress*, identificar e intervir nos fatores estressores. Ao que ele respondeu: “é melhor mudar o estilo de vida, né?”

Foi-lhes questionado se tinham noção do que era *stress* e seus efeitos psicofisiológicos: JD disse que achava que *stress* era doença; AO relatou que para ele era frescura.

Foi proposto o exercício de dinâmica de grupo “Escravos de Jó” (adaptado da brincadeira popular): solicitou-se aos motoristas formarem um círculo com as cadeiras, cada

um recebeu uma caixa de fósforos e lhes foi demonstrado os gestos combinados com a música Escravos de Jó.

O grupo teve dificuldade de ritmo e harmonia das caixas de fósforos. Foram feitas algumas observações sobre o exercício como intuito de relacionar a harmonia e desarmonia do processo de *stress*, no sentido de que quando o ser humano se estressa há uma desarmonia na dinâmica e funcionamento fisiológico e que é preciso manter a homeostase (equilíbrio) do organismo.

ED relacionou o exercício com o ambiente de trabalho, e que o trânsito, muitas vezes, é desarmonioso por causa de congestionamentos, ruas com más condições, pedestre que não respeita a via. MS disse que “quando você passa a caixinha, você manda um estressor embora e vem outro”. AD falou “essa ‘musiquinha’ eu vou marcar porque gostei dela e quero fazer em casa”.

Em seguida, aplicou-se o Inventário de Estratégias de Enfrentamento - *Coping* (LAZARUS e FOLKMAN/ SAVÓIA, 1996).

Como tarefa para casa, solicitou-se aos participantes escrever numa folha de sulfite os principais fatores estressantes do trabalho que os incomodavam, bem como os eventos positivos.

Não foi possível colher o *feedback* devido o horário de encerramento, uma vez que os motoristas dependem de ônibus para se deslocarem.

2ª sessão GE/B 11/10/06 4ª feira

Início: 16h30 **Término:** 18h30

Presentes (12): AE, AS, CL, CD, CS, DO, GA, JE, MD, ML, VC e PU.

O participante AA desistiu do programa, porém não justificou.

DO ao entrar na sala disse que foi muito bom o curso na semana passada e que trabalhou melhor do que os outros dias.

Em seguida, foram revisados os conteúdos abordados no encontro anterior sobre o conceito de *stress*, origem e causas. Também foram discutidas outras questões: fases do *stress*, funcionamento fisiológico, *stress* ocupacional e síndrome de *burnout*.

JE: relacionou o *stress* no sentido espiritual e bíblico quando é descrito que Deus dá o fardo que a pessoa agüenta. “Ele sabe o quanto a gente agüenta, agora nós é que precisamos aprender o limite”.

MD: comentou “nosso organismo é uma máquina né, rapaz?”

Os participantes discutiram sobre mudança do sistema de trabalho em que o motorista passa a ter que cobrar a passagem.

CS: relatou que “do dia para a noite você está trabalhando e fica sendo cobrador. Eu sempre trabalhei com cobrador. Outro dia cheguei, não tinha cobrador e falaram para ir assim mesmo. Os passageiros chegaram com dez reais, cinco reais, tinha que dar troco, atrasou o horário, os passageiros ficaram estressados. Então, eu estresso, os passageiros estressam, ligam na empresa que se estressa e estressa mais ainda a gente”.

Ainda CS, “o *stress* começa de manhã, você chega, pega, troca. O itinerário mudou, tenho que digitar no painel, o formulário é do antigo, quanto mais aperta (painel) mais atrapalha, o passageiro entra e olha no relógio e pergunta: “Ô, Motorista, vai chegar lá tal hora? E eu vou saber se vai chegar?”

JE informou: “eles (empresa) não conseguem repor o motorista de qualidade, porque é muita coisa para organizar: o caixa, o itinerário, o sistema do carro. Não é para qualquer um”.

CS fala: “o passageiro chega a cutucar enquanto você está dirigindo, para você cobrar a passagem. A gente assinou documento que não pode cobrar e dirigir”.

AE acrescentou: “a empresa deve conscientizar o usuário também. Dá vontade de não ir à empresa mais, porque tem muita burocracia”.

CS fez um comentário de um fato ocorrido: “eu atrasei porque esqueci o crachá. Falaram: você perdeu a hora? Eu não perdi hora, eu atrasei. O encarregado digitou no sistema e saiu no sistema tudo, o sistema é pra ferrar mesmo. Eu tive que assinar advertência ... me chamaram de negligente, faltava... eu não sou assim, eu não sou isso, esse tipo”.

Diante do exposto, foram acolhidos os relatos de desabafo dos motoristas e reforçou-se a importância do tema em questão e o quanto isso reflete no desempenho profissional e pessoal.

Em seguida, foi proposto o exercício de Escravos de Jó, num clima de descontração e divertimento. No início, os motoristas sentiram dificuldades em acertar o ritmo das caixinhas com a música, duas vezes quase conseguiram alcançar o objetivo do exercício, combinando o movimento das caixas com a música. Os motoristas pediram que fosse dada continuidade no próximo encontro, pois gostariam de concluir o exercício.

Pediu-se para os motoristas apontarem as dificuldades, erros e acertos do grupo e qual era a relação com o processo de *stress*. Alguns motoristas informaram que o exercício foi bom, mas que de certa forma causou tensão, pois não queriam errar. Outros mencionaram que

quando estamos estressados desconsertamos nosso equilíbrio e precisamos encontrar um ritmo adequado para não nos estressarmos.

Depois do exercício, aplicou-se o Inventário de Estratégias de Enfrentamento - *Coping* (LAZARUS; FOLKMAN/ SAVÓIA, 1996).

Como tarefa para casa, foi solicitado aos motoristas escrever os principais fatores estressantes do trabalho que os incomodam, bem como os eventos positivos.

Os motoristas informaram que o encontro foi bom e que iriam treinar o exercício da caixinha em casa.

3ª sessão GE/A 17/10/06 3ª feira

Início: 10h **Término:** 12h

Presentes (9): AD, AL, AO, ED, FB, JS, JD, NP e OA.

No início do grupo, AD comunicou que DE foi demitido da empresa. Também MD não participará dos encontros, pois sua esposa fará uma cirurgia e precisará acompanhar o pós-cirúrgico.

Conforme o combinado, dei continuidade ao exercício de “Escravos de Jó”, e os motoristas conseguiram combinar ritmo da música com o movimento das caixas. E todos acharam o exercício interessante, divertido e mencionaram também que quanto mais treinam, melhor ficam.

Depois cobrei a tarefa de casa que era escrever no papel os fatores estressantes do trabalho, os que haviam esquecido preencheram antes de iniciar o grupo.

Esclareci que a tarefa solicitada era um momento de reflexão sobre tudo aquilo que os afeta no trabalho e propus dividir os motoristas em três grupos para agrupar as idéias já descritas na tarefa, colocá-las na cartolina e apresentá-las verbalmente.

Cada grupo ficou responsável por apresentar determinadas categorias de fatores estressores. Na descrição, tentei preservar as falas dos motoristas, a fim de transmitir as vivências deles.

Grupo 1 (NP, FB, AO) - Condições de trabalho e clima.

Condições de trabalho: assalto, passageiro que pula a roleta e é mal educado; ruído do motor, o barulho da carroceria faz um barulho danado, o que mais perturba é o ruído do motor, tem uns que parecem que vão tirar o tímpano; as normas da empresa muito rígidas; o veículo tem mais valor do que a gente; trabalhar sozinho, se eles querem que a gente trabalhe

sozinho, sem cobrador, deveriam dar condições melhores pra gente; horários apertados, escala de três ou quatro pegas e ponto de ônibus mal localizado.

Condições climáticas: calor intenso, vapor do motor, chuva atrapalha, fica sem visibilidade, embaça, o pára-brisa não dá conta, tem que andar a 20 km por hora, o carro não se desenvolve.

Grupo 2 (AL, JS, AD) – Condições das vias e do veículo.

Condições das vias: asfalto ruim, buracos, ciclista não tem via adequada para eles, motociclista não respeita a gente, placa mal sinalizada, ponto mal localizado e árvores mal podadas.

Condições do veículo: muito ruído, carro com pouco desempenho, ônibus sujo, mau estado de conservação, banco torto, sem ventilação, caixa do motorista muito ruim, eles fizeram um caixa pra criança, porque a nossa mão não entra, pouca iluminação para efetuar o troco e “bateção” de lataria solta.

Grupo 3 (OA, JD, ED): Relacionamento humano - empresa, passageiros e outros condutores.

Relacionamentos: passageiro ignorante, passageiro que todo dia faz a mesma pergunta, isso que te irrita; motoqueiro, passageiro mal humorado, quando o passageiro fica olhando toda hora no relógio ou fica mostrando o relógio pra gente, dá vontade de perguntar, você comprou aonde esse relógio? Quando perguntam com ironia “mudou o horário do ônibus?” Falta de valorização e reconhecimento por parte da empresa e grosseria dos fiscais. Há fiscais, que de vez em quando, a gente leva uma bronca na frente de todo mundo e a gente não tem culpa nenhuma.

ED: vocês não vão deixar o cartaz na parede não, né?

Depois de apresentar os eventos negativos do trabalho, foi perguntado: o que é bom no trabalho?

Respostas: quando a rendição é feita na hora certa, a gente não precisa ficar esperando o outro motorista, ou dar outra volta; ser bem atendido pelos fiscais; a gente trabalha contente quando é dia de pagamento e vale, tem dia que a gente tá bem, tem dia que não tá, o mau humor dos passageiros, tem uns que tem nojo, acham que a gente é leproso. Camaradagem, o cumprimento e a amizade dos passageiros; fazer aquilo que você gosta (dirigir); bom humor; mudança de cargo - cobrador para motorista; a viagem – percurso do itinerário, quando a linha é boa; e conquista de algo que você está planejando e consegue com o seu salário. No trabalho, todos os motoristas interagiram bem, a gente dá passagem para o nosso colega, buzina e brinca um com o outro.

Depois dos relatos dos motoristas, esclareci a eles que foi um momento importante para identificar os fatores estressantes do trabalho e perceber que também há fatores positivos. Sendo que cada pessoa possui um limite, reage, percebe e interpreta os eventos estressores de formas diferentes.

Projetados alguns desenhos de figura-fundo (*gestalt*): senhora/moça; duas faces/uma taça; um rosto/um homem tocando saxofone, pedi para os motoristas relatarem o que estavam vendo. Alguns motoristas enxergaram a figura de uma velha, outros da nova. Ficaram observando a figura até conseguirem ver a velha e a moça. Discuti sobre as particularidades, percepções e modos diferentes de interpretar o mesmo fenômeno. Exemplo: parar no semáforo, para alguns motoristas é um momento de relaxar e alongar os braços; para outros é estressante, pois está com o horário atrasado.

Também explanei o conceito de estratégias de enfrentamento (*coping*), avaliação primária e secundária, os estilos de enfrentamento: estratégias focadas no problema e/ou na emoção.

Logo em seguida, orientei os motoristas sobre um exercício de dinâmica de grupo: estilo batata quente (estímulo estressor x estratégias de enfrentamento). Todos sentados em círculo vão passando uma caixinha, quando a música pára, quem estiver com a caixinha retira um papel, lê o estímulo estressor e diz como o enfrentaria.

Estímulo estressor: motorista que buzina ou fala mal no trânsito.

NP: “eu enfrento numa boa, eu não esquento, porque se você fica nervoso, pra mim não afeta... coisa simples”.

AL: “tem hora que eu revido, depois eu me arrependo”.

AO: “motoqueiro é acostumado a falar um monte de palavra pra gente”.

Estímulo estressor: más condições do ônibus.

JS: “eu tento agir do melhor modo, se tiver ajuda do eletricitista, do mecânico, o banco é que é mais complicado, eu tento falar antes com o mecânico, agora se não tiver jeito, eu levo numa boa”.

Estímulo estressor: ponto de ônibus em local inadequado.

AO: “alguém fala alguma coisa pra gente, pô minha senhora não dá por causa da árvore, pode quebrar alguma coisa. A primeira coisa que vão falar é que o motorista anterior era melhor, ele parava fora do ponto”.

Estímulo estressor: congestionamento.

AD “eu ... dependendo do horário, se eu estou adiantado, eu enfrento numa boa, mas se eu estou atrasado, eu fico nervoso”.

FB: “eu conto até 10”.

JD: “fica olhando a paisagem lá fora, as meninas”.

Estímulo estressor: ruas em más condições de tráfego.

AL; “duro que acaba com o carro, detona o carro novo, parece que tem 20 anos de uso, o que faço? Tento desviar de uns que dá, mas dependendo do horário, passa devagar... de vez em quando dá banho no passageiro na rua”.

Estímulo estressor: acidente de trânsito

JD: “se eu tô envolvido, como enfrentar o acidente (...) sem vítima (...) como já aconteceu comigo, primeira coisa que eu fiz: perguntei para o passageiro, se estava tudo bem, se alguém havia se machucado, depois eu fui até o outro veículo e perguntei como as pessoas estavam, ninguém se machucou, então vamos fazer a ocorrência.

Depois comentei sobre as estratégias de enfrentamento utilizadas por eles, mostrando as que estavam voltadas para o problema e as para a emoção, e quando necessário sugeri outras estratégias que seriam mais eficazes.

Avaliação do encontro.

Oito participantes avaliaram o encontro como ótimo. Justificativa: foi muito bom, divertido, proveitoso, oportunidade de reunir com os amigos, deveria ter mais vezes, estou aprendendo muito, vivendo e trabalhando de forma melhor.

Dois participantes avaliaram como bom. Justificativa: estou aprendendo a enfrentar melhor o dia-a-dia e o *stress* e tivemos a oportunidade de expor mais nossas dificuldades no trabalho.

3ª sessão GE/B 18/10/06 4ª feira

Início: 16h30 **Término:** 18h30

Presentes (8): AE, AS, CD, DO, GA, ML, CS e PU.

Dois motoristas desistiram do programa, VC devido à alteração da escala de trabalho e AA não se justificou.

DO falou assim que entrou na sala “tá sendo importante esse curso viu, principalmente pra trabalhar na rua (...) eu tenho trabalhado muito diferente, viu?”

Antes de iniciar o grupo, GA mencionou: “lá vem ela com mais papel!” Esclareci que estava apenas pegando a folha de presença para saber quem veio e quem faltou.

Alguns motoristas reclamaram da ausência dos outros colegas, falei que alguma coisa poderia ter acontecido com eles e que ligaria para saber o que houve. Um dos motoristas mencionou sobre o contrato que não estava sendo cumprido por todos e que no primeiro dia todos concordaram com o dia e horário.

Iniciei o encontro com o exercício “Escravos de Jó”. O grupo conseguiu combinar o ritmo da música com o movimento das caixas.

CD comentou que: “o exercício é bom pra coordenação motora, testa o braço e a atenção da gente, faz esquecer lá fora”.

ML: “é uma coisa alegre, divertido, que faz a gente esquecer do *stress*, faz desestressar”.

Concluí o exercício, atentando para a importância do equilíbrio do organismo e quando se sai do ritmo, pode desencadear um processo de *stress*.

Depois solicitei a apresentação da tarefa de casa: escrever sobre os fatores estressores no trabalho e os eventos positivos.

Formei dois grupos de motoristas e pedi a eles para elencar fatores estressores específicos designado a cada grupo.

Grupo 1 (AE, CD, ML e DO) - Condições do trabalho, do clima e relacionamento.

Condições de trabalho: falta de cobrador, horário de trabalho, itinerários longos, garagem “fora de mão”, mau profissionalismo de alguns chefes, condições dos veículos, das vias, motor dianteiro, barulho, falta de sanitário e assalto.

Condições climáticas: frio de manhã, a gente levanta muito cedo; chuva; o calor, sol nos olhos que atrapalha bastante, não tem cortina.

Relacionamento: passageiro com passe livre estressa, nem sempre é harmônico, pois há abuso; passageiros mal-educados; motoristas de trânsito que não têm educação e bom senso, falta de postura de colegas da profissão. Empresa: indiferença dos superiores, falta de preparo, descaso e postura profissional, os horários que fornecem são alternados, localização da garagem é muito longe, holerite tem que pegar aqui, e só tem uma linha que passa aqui; mau treinamento de profissionais que têm que cuidar da gente (fiscais), não têm relação boa com a gente.

Grupo 2 (AS, GA, CS e PU) - Condições do veículo e das vias.

Condições do veículo: má qualidade da manutenção por falta de equipamento, o mecânico não tem condição; alto índice de ruído, assoalho, bancos, sujeira, péssima qualidade do ônibus, iluminação interna precária, você não consegue enxergar direito o dinheiro, e não

tem botões para desligar, a iluminação ruim externa: vias de trânsito, luz alta ou baixa que não funciona.

Condições das vias: má qualidade, muito buracos, tem buraco na calçada esperando vaga para ir à rua, para vocês verem as condições; ruas difíceis de passar, falta de policiamento, sinalização deficiente, placas diferentes na mesma via. Eu sou a favor do radar, mas se a Castelo Branco é 40 por hora, então deve ser até o fim, se as nações é 60, é 60 do começo ao fim. Educação para o trânsito de má qualidade.

Encerrei o exercício apontando a importância de discutir o assunto e conhecer o que causa o *stress*, pois uma vez identificado, fica mais fácil de intervir e procurar formas adequadas para enfrentá-lo.

Projetou-se alguns desenhos de figura-fundo (*gestalt*) e pediu-se para os motoristas relatarem o que estavam vendo. Depois discutiu-se sobre as particulares e o modo como percebem as coisas, também foi-lhes explicado sobre o conceito de estratégias de enfrentamento (*coping*), avaliação primária e secundária e os estilos de enfrentamentos.

Logo em seguida, foi proposto um exercício: batata quente (estímulo estressor x estratégias de enfrentamento).

CL disse que ele gosta de resolver o problema o mais rápido possível, mas se nem tudo ele pode resolver, o que fazer?

AS escreveu na lousa e depois leu a oração da serenidade. Senhor, da-me coragem para mudar as coisas que posso mudar, paciência para aceitar as coisas que não posso mudar. E discernimento para distingui-las.

Depois iniciei o exercício estímulo estressor x estratégias de enfrentamento.

Estímulo estressor: motorista de trás que fica buzinando e pedindo passagem.

AS: “eu fico irado, eu fico muito bravo, a gente coloca o dedo prá fora, às vezes não dá prá dar passagem, tem carro na frente, ou o ônibus não se desenvolve, e outra você tem que tomar cuidado com as pessoas.

Estímulo estressor: passageiro mal humorado.

CD: “eu tento dialogar, quando vejo que não adianta, eu deixo quieto”.

Estímulo estressor: idoso

AE: “é um usuário como qualquer outro, se eles entram falam bom dia, eu falo, e claro que atrapalha muito, mas eu não tenho o que fazer. Tem hora que dá um nervoso, mas tem que controlar. Como eu sou muito nervoso, eu procuro falar o menos possível”.

CS: “eu era igual a ele, mas eu aprendi a falar, na brincadeira”.

Estímulo estressor: travessia inadequada de pedestre.

PU: “eu não estresso com isso, eu uso a buzina, mas para advertir o passageiro. Quando um passageiro faz isso, eu paro o ônibus, levanto e falo para os outros, não sigam o exemplo dele.

Estímulo estressor: calor excessivo.

DO: “abro as janelas”.

AE: “eu uso filtro solar”.

Estímulo estressor: ponto de ônibus em local inadequado.

ML: “a gente procura parar em lugar seguro na medida do possível”.

CD comentou: “eles deveriam consultar a gente pra colocar ponto, ou para mudar, por um ponto mais para frente ou para trás, a gente é que está na prática”.

Estímulo estressor: assalto.

CS: “Oh! Que legal, eu enfrentei 2 assaltos, um em Bauru e o outro em Campinas. Eu tenho medo, ao mesmo tempo eu não tenho medo. É uma coisa esquisita o que eu sinto (...) de repente me dá muito medo, de repente eu não tenho medo nenhum.... eu não foquei na arma, eu não fiquei olhando, mas consegui lidar com isto e não morrer”.

PU pediu para ler a mensagem: Lobo bom e ruim, depois comentou só vai sobreviver aquele que você alimentar; o bom ou ruim, vai depender da escolha.

Avaliação do encontro: cinco motoristas avaliaram como ótimo. Justificativa: o grupo participou, teve diálogo, todo mundo falou, discutiu e aí foi mais um fim de tarde maravilhoso, “sinto que os companheiros estão se soltando e se abrindo, isso faz a diferença até na convivência, estou aprendendo bastante”.

Quatro motoristas disseram bom. Justificativa: a cada dia eu estou gostando mais e aprendendo mais e mais, pena que o tempo é curto, poderia ser melhor se todos estivessem presentes, está sendo boa a formação do grupo e as brincadeiras.

4ª sessão GE/A 24/10/06 3ª feira

Início: 10h **Término:** 12h

Presentes (8): AD, AO, ED, FB, JS, JD, NP e OA.

Ausente (1): AL (problema de saúde).

PO desistiu do programa, pois está fazendo “fominha” – termo conhecido quando a pessoa faz horas extras para a empresa.

OA comentou: “depois que terminar as oito terças-feiras, aí a gente vem mais oito prá continuar”.

Iniciou-se o grupo com a leitura de um texto: O milho de pipoca (Ruben Alves). O propósito deste texto foi o de conscientizar os participantes a estarem abertos às mudanças.

Depois foi-lhes apresentada a aluna do terceiro ano de Nutrição, que ministrou uma palestra sobre Nutrição e *Stress*, que informou sobre a pirâmide alimentar: alimentos ricos em carboidratos, frutas, legumes, verduras, proteínas e gorduras. Deu dicas para uma alimentação saudável que auxilia na prevenção do *stress*; bem como orientou sobre alimentos que devem ser evitados, pois prejudicam a saúde (bebida alcoólica, café, cigarro, refrigerante, gordura, doces); frequência das refeições, metabolismo/ digestão e a importância do exercício físico.

Os participantes se queixaram de não poder comer gordura, chocolate, café e fizeram alguns comentários quanto a seus hábitos alimentares.

AD: “tô enrolado... tem que parar com tudo! Eu tomo café e fumo cigarro”.

JD fez um comentário: “o cobrador que trabalhou comigo, dizia que tava fazendo regime e apertava o vidro de adoçante, aí não funciona, não adianta nada”.

JS: “três a cinco porções de colher né, não é concha não, pra mim foi muito bom isso aí, eu já faço isso e vou continuar fazendo ainda mais”.

FB: “legal isso aí, foi bom”!

Após cessar os comentários dos motoristas, deu-se início à palestra sobre “*Stress*, postura corporal e alongamento”, a qual foi ministrada por uma fisioterapeuta.

A fisioterapeuta falou sobre anatomia e funcionamento da coluna: lordose, citose, escoliose; também mostrou como funcionam as principais musculaturas usadas no ato de dirigir e comentou sobre posturas apropriadas no banco do veículo.

Também orientou sobre a importância do exercício físico e demonstrou na prática como fazer alguns alongamentos específicos para relaxar a coluna, braço, pernas, ombros, pescoço e mãos com o intuito de aliviar a tensão causada pelos movimentos repetitivos e rotineiros e reduzir o *stress*.

Ao fazer os exercícios na sala, notou-se o quanto os motoristas estavam com a musculatura tensionada e reclamaram de dor.

Foi solicitado a eles que dessem continuidade nos alongamentos durante a semana, em casa, nas paradas nos pontos finais do itinerário, a fim de tornar um hábito e aliviar as dores.

Todos os motoristas deram *feedback* positivo quanto ao encontro.

4ª sessão GE/B 25/10/06 4ª feira

Início: 16h30 **Término:** 18h30

Presentes (8): AE, AS, CD, GA, JT, MD, ML e CS.

Ausente (1): JE

O motorista DO mudou de escala e não poderá participar neste horário, relatou estar muito chateado, pois gostaria de continuar participando do grupo. Conversou-se com a empresa e não foi possível a permanência de DO, a menos que ele conseguisse trocar de horário com algum outro motorista.

Outro motorista, PU, também não continuará no grupo, pois seu pai está fazendo um tratamento médico e tem sessões semanais e que ocorrem justamente no mesmo horário do grupo.

GA, antes de começar o encontro, perguntou quantos encontros faltavam e falou que estava demorando em acabar.

Foi lido o texto: O milho de pipoca (Ruben Alves). Depois a aluna do terceiro ano de Nutrição ministrou uma palestra sobre Nutrição e *Stress*.

AE disse não gostar de frutas, perguntou o que pode substituir as frutas na alimentação.

CD: “nós temos dez minutos para almoçar, engole a comida, e de repente chega um passageiro perguntando: você vai sair agora”?

JT: “quando chega um passageiro perguntando se eu vou sair logo, eu digo daqui a pouco porque agora estou almoçando”.

ML: “a digestão começa na boca, né? Tem que triturar devagar”.

MD: “a nutricionista colocou alimentos baratos na pirâmide, enquanto que no Fantástico, aparece na pirâmide somente alimentos caros, que é impossível a população em geral consumir”.

JT agradeceu a presença da nutricionista em nome do grupo e disse ter gostado muito do assunto.

CD falou: “isso tudo deveria ser passado nas escolas, o problema de nosso país é a falta de informação”.

Depois iniciou-se outra palestra sobre “*Stress*, postura corporal e alongamento”, a qual foi ministrada por uma fisioterapeuta.

No decorrer da palestra, alguns motoristas faziam algumas colocações ou expunham suas dúvidas.

AS comentou: “os bancos dos ônibus nossos têm uma mola, amortecedor que faz a gente fazer assim o tempo todo (pular), isso pode ser prejudicial a coluna?”

AS falou que tem escoliose, que uma vez foi chamado para trabalhar na empresa Y, mas após raio X diagnosticou-se escoliose. Perguntou o que pode acontecer com ele futuramente e perguntou se era correto dormir sem travesseiro.

ML relacionou o disco da coluna com mola ou amortecedor dos carros.

GA perguntou: “o que acontece quando a pessoa trava? Porque já aconteceu aqui do motorista travar e ter que chamar o resgate para tirar o motorista do banco.”

Na seqüência, a fisioterapeuta conscientizou da importância do exercício físico, pois libera endorfina, substância química do cérebro, que aumenta a disposição, humor, regula o apetite. Também orientou sobre a realização de alguns alongamentos. Todos os motoristas fizeram os exercícios propostos, uns com mais dificuldades.

Solicitou-se a eles que dessem continuidade nos alongamentos durante a semana. O *feedback* dado pelos motoristas sobre o encontro foi positivo.

5ª sessão GE/A 31/10/06 3ª feira

Início: 10h **Término:** 12h

Presentes (8): AO, ED, FB, JS, JD, NP, AO e DO

Ausentes (2): AD e AL

AL faltou porque está com problema de saúde. AD não veio, pois está fazendo a mudança da casa.

DO conseguiu trocar seu horário de trabalho e continuará participando do programa. Ele era do grupo de quarta-feira.

Antes de iniciar o grupo, OA falou que durante a semana ele fez exercícios de alongamento: “os primeiros dias eu fiquei dolorido, mas depois melhorou. Eu não conseguia colocar os dedos no chão, agora já estou. Eu fui fazer aquele das mãos pra trás, eu não conseguia. Agora parece que ficou mole, deu uma esticada, já é outra coisa, pelo menos pra nós, a gente levanta muito cedo, então de manhã é difícil, mas à tarde dá pra se mexer, eu estou fazendo de tarde, de manhã é duro, eu saio correndo pra pegar o ônibus”.

FB: “eu fiz exercício, melhorou, eu não conseguia fazer assim (colocar a perna dobrada sobre a outra) e agora já consigo”.

ED, JS, NP, JD também relataram que fizeram alongamento no final do ponto de ônibus. Apenas AO não fez.

Sobre alimentação, OA disse: “eu já tô de regime já, da médica”.

FB: “eu dei uma manerada também, à noite eu não janto, doce eu dei uma manerada”.

Os outros falaram que ainda está difícil, mas estão tentando.

Revisou-se os exercícios e alongamentos realizados na semana anterior e acrescentou-se outros. Foi ensinado o treino respiratório. Os motoristas acharam o treino fácil e relaxante.

Depois se apontou os principais tópicos já discutidos sobre *stress*, foi desenhado um motorista na lousa, indicando que quando estamos estressados nosso corpo gasta uma energia excessiva e que esta energia pode ser comparada com o combustível do carro. Se você o utiliza e não repõe, uma hora o carro pára de funcionar. Por isso, temos que repor nossa energia gasta quando estamos estressados, como por exemplo: ter uma boa alimentação; relaxar o corpo; treino respiratório; exercício físico; ter uma boa qualidade de sono; automanejo (controle da situação); tentar mudar o que pode ser mudado; aprender a lidar com o que não pode ser mudado; lazer e flexibilidade.

A média de sono dos motoristas é cerca de quatro horas, apenas um relatou dormir bem. E um deles já dormiu no ponto final por vinte minutos e saiu atrasado.

Quanto aos exercícios físicos, JS disse: “eu fiz aquilo que a professora de fisioterapia falou... e parece que deu uma melhorada, mas tem que ser devagar, porque a gente parece que é meio duro”.

JD: “eu andava pra levar o meu filho na escola (...) andava uma distância boa, depois o médico pediu pra parar até fazer exames médicos, mas naquela época eu me alimentava melhor, dormia cinco horas, mas dormia bem, hoje, o relógio desperta, dá vontade de virar para o outro lado”.

Ainda JD, “oito horas de sono é muito, pra mim cinco ta bom, mas estas cinco é picada, eu fico pensando em conta, nas coisas que eu tenho que fazer, se você pegar aquele questionário que você deu no primeiro dia, você vai falar: como que esse cara descansa? Você conhece aquela baixada da Rondon? Quantas vezes eu quis jogar o ônibus ali dentro, é sério! Depois que eu comecei fazer esse curso, vim aqui fazer essa terapia, é que eu comecei a ver a vida diferente, antes eu não via a hora chegar a tarde pra eu parar no bar e beber uma. Eu via aquela baixada da Rondon e falava meu Deus do céu. Hoje não penso assim, o curso ta me ajudando muito, tenho muito que agradecer a vocês e os companheiros nosso aqui (do curso), que a gente sabe que pode contar”.

JS: “sem dúvida, pra mim (...) e é, não digo 100%, porque se viesse para o grupo descansado, aproveitaria mais, mas eu digo 80% está sendo aproveitado pra mim (curso). Eu achei muito interessante a parte da alimentação”.

Encerraram-se as discussões reforçando e elogiando a postura dos motoristas e comprometimento dos mesmos quanto aos encontros.

Antes de introduzir o tema sobre assertividade, propôs-se um exercício de dinâmica de grupo (Rompendo o cerco), onde os motoristas deveriam ficar de pé, fazer um círculo juntando os braços. Foi escolhido um voluntário que ficou de fora do círculo. O voluntário teria que de alguma forma entrar no círculo e os demais deveriam evitar sua entrada.

O primeiro voluntário foi AO. Ele fez cócegas nos colegas para entrar no círculo. Depois foi FB que entrou pelas pernas de um dos participantes. E por último foi ED, que tentou entrar, desistiu e depois pediu para entrar.

Discutiu-se sobre as várias formas de se entrar no círculo, sendo que houve predomínio do comportamento agressivo (força). Comentei sobre a possibilidade de desistência de ED (comportamento passivo), porém elogiei o comportamento de pedir para entrar (assertividade). Eles relataram que parecia que não tinha uma brecha para entrar, mas tinha. Tentaram ser flexíveis.

JS relatou: “quando a gente tá na avenida e a pessoa tenta entrar na avenida e o cara não deixa, você deixa o cara entrar, ele fica feliz, vira seu amigo”.

Após explicou-se o conceito de assertividade, comportamento agressivo e passivo. Para ilustrar o tema solicitaram-se três voluntários para ler um texto sobre assertividade e representar três personagens: Sr Bonzinho, Sr. Bravinho e Sr. Assertivo.

OA escolheu representar o Sr. Bonzinho, depois que leu as características do seu personagem falou: “sem querer eu acertei, eu sou assim”.

JS leu o Sr. Bravinho e relatou: “tem passageiro que é Sr Bravinho também, e agressivo, outro dia uma mulher deu o dinheiro da passagem, o dinheiro caiu e eu falei pode deixar que eu pego! Ela falou que eu não fazia mais do que minha obrigação”.

O Sr. Assertivo foi representado por JD.

Foram citados vários exemplos de assertividade que poderiam ser utilizados no cotidiano dos motoristas. Para finalizar o encontro, pediu-se para comentar que tipo de comportamento era o que mais exibiam e o que acharam do encontro.

AO: “eu sem querer sou o bonzinho, eu não sei falar não, e como você falou... e aquele negócio mesmo, puxa vida eu podia tá de folga. A minha mulher fala você é muito

bonzinho, você fala sim pra tudo. Os encontros com certeza tá sendo bom, eu já sofri muito com isso de ser bonzinho, porque por dentro (...) agora eu acho eu (...) eu tô aprendendo”.

JD: “falar verdade até então, eu falei pra vocês, eu estou naquela fase do agressivo, já pediram pra eu fazer fominha, eu falei pra chamar aqueles puxa-saco. Eu fui agressivo, mas não compensa não (...) Com essas aulas, com esses encontros, eu estou vendo as coisas de forma diferente”.

JS falou: “eu achava que o JD era diferente, e que ele mudou, que antes ele era muito sério (...) e outra, isso aqui ajuda bastante (curso), se a gente tivesse em casa, almoçava e ficava vendo televisão, não aprenderia nada disso”.

FB: “eu também estou tirando proveito disso aqui, tá ajudando muito, e olha que como motorista mesmo, eu tenho um ano e quatro meses, mas (...) olha eu não tava agüentando (...) eu já fui bonzinho, mas hoje não, quantas vezes eu tinha combinado com a mulher de passear e não ia por causa do trabalho”.

NP: “eu sou um cara tranqüilo, mas eu to aprendendo a dizer não. Teve uma vez que eu falei “olha, eu até posso ir trabalhar, mas só se alguém passar em casa e buzinar, pois se vou dormir a uma hora da manhã, não consigo acordar sozinho às três”, eu tô aprendendo muita coisa”.

ED: “eu melhorei bem”.

DO: “eu sou assertivo, calmo, procuro respeitar meus sentimentos. Sobre os encontros, estou muito feliz de ter conseguido retornar ao curso”.

AO: “eu procuro fazer o que seja bom pra mim, sou mais para o assertivo. O dia-a-dia do curso tá sendo bom, a gente praticamente tá tendo uma consulta com você”.

Tarefa para casa: fazer treino respiratório, principalmente em situações estressoras, cuidar da alimentação, criar hábitos de fazer exercício físico e relaxamento, e observar os comportamentos de assertividade.

5ª sessão GE/B 01/11/06 4ª feira

Início: 16h30 **Término:** 18h30

Presentes (9): AE, AS, CD, GA, JE, JT, MD, ML e CS.

O participante JE informou que faltou na semana passada porque esqueceu os óculos. Checou-se se fizeram exercício físico, alongamento e se alimentaram adequadamente.

JT falou que durante a semana tentou fazer o regime da nutricionista, mas que se sentiu mal, com as mãos tremendo. Mencionou que fez caminhada e alguns exercícios da folha que foi entregue.

JE comentou que a partir da semana que vem vai caminhar meia hora por recomendação médica, irá fazer o monitoramento do coração, está com problemas cardíacos.

AS e AL disseram que não conseguiram fazer exercício e corrigir a alimentação, mas fizeram alongamentos.

ML mencionou que já conhecia os alongamentos, inclusive já tem uma alimentação balanceada, pois era jogador de futebol, e as aulas vieram acrescentar e reafirmar a importância destes dois itens: relaxamento e alimentação.

GA falou que fez alongamento, quanto à alimentação relatou que procurou melhorar.

CL disse que tentou fazer os alongamentos e está melhorando a alimentação, comeu mais verduras e reduziu o café durante a semana.

Depois se explicou como é feito o treino respiratório e sua prática.

Fez-se uma revisão de todas as técnicas que podem auxiliar no alívio do *stress*. Após, propôs-se desenvolver um exercício de dinâmica (Rompendo com o cerco).

O primeiro voluntário, CL, tentou inúmeras vezes entrar no círculo, utilizando a força e procurando entrar por baixo. Foi instigado a ver se existia outra forma de entrar e o segundo voluntário JT disse que sim, e tentou entrar por cima, mas não conseguiu. Porém, entrou entre as pernas de um dos motoristas, também utilizando a força. Novamente falou-se que existiam outras formas de entrar no círculo e o terceiro voluntário GA continuou utilizando a força chegando até cair. Depois se levantou e começou a fazer cócegas nos colegas e acabou conseguindo entrar por este meio.

Nas discussões sobre como foi o exercício, os motoristas relataram ter sido divertido, engraçado, deu para desestressar e movimentar o corpo.

Logo em seguida, perguntou-se para os três voluntários, o que fizeram para conseguir entrar, o primeiro falou que ficou esperando uma brecha; o segundo imaginou que por cima ia ser mais fácil, mas ficou com medo de bater a cabeça já o terceiro relatou que levou um tombo, e que na força não dá, nem sempre resolve.

Depois disso, discutiu-se sobre o comportamento agressivo presente nos três voluntários e que é a forma mais comum encontrada. E foi questionado que outras formas poderiam existir. Um dos participantes falou que poderia pedir para entrar e isto não ocorreu. Confirmou-se esta hipótese, que de fato seria a melhor e que tinha a ver com o

comportamento assertivo. E também poderia ocorrer de algum motorista desistir de tentar entrar e que poderia ser comparado com o comportamento não assertivo (passivo).

Na sequência, definiu-se o comportamento assertivo e foram solicitados três voluntários para ler a história da Assertividade.

Após a leitura, cada motorista que leu sobre seu personagem explicou sobre ele, depois se complementou a sua fala, citando exemplos do dia-a-dia do trabalho, principalmente a questão do dizer sim e não.

Para finalizar o encontro, foi pedido aos participantes que comentassem em que tipo de comportamento eles se encaixavam e o que eles acharam do encontro.

CL: “eu tô gostando, são situações diferentes, eu oscilo entre o Bonzinho e o Assertivo, sou mais pro assertivo. Foi ótimo, principalmente nisso, você vai refletindo sobre isso aí, sobre o lazer com a família, eu procuro... quanto ao lazer, minha esposa cobra que eu preciso sair com as crianças; (...) eu só estou aceitando trabalhar muito (fazer hora extra), porque estou planejando viajar”.

GA: “eu me encaixo entre o Sr. Bonzinho e o Bravinho, porque eu já fui muito bobo, eu sempre fazia tudo pelas pessoas. Aí, quando eu precisava ninguém me ajudava, então eu estou mudando. Dependendo da pessoa que eu acho que merece eu ajudo, senão eu respeito o que eu quero. Sobre aulas: tá sendo muito agradável, há um mês atrás, antes do curso eu estava a ponto de procurar um psicólogo, muita coisa eu não tava sabendo resolver, a verdade é essa, eu estava a ponto de procurar um psicólogo (...) e hoje eu acho que não preciso mais, eu sempre fui muito sozinho e fechado, e agora estou me soltando mais no grupo. Agradeço muito vocês duas, têm me ajudado bastante. E me desculpa o meu jeito, no começo eu era meio desconfiado”.

Reforçou-se a fala dele, mostrando suas mudanças, que realmente no começo era desconfiado de tudo, reclamava quando os outros participantes chegavam atrasados, reclamava de tirar fotos, queria sair no horário combinado, e que agora estava muito mais participativo e envolvido.

JT: “eu me encaixo no Bonzinho, eu não sei falar não pra ninguém, depois eu fico pensando que não devia ter ido, por exemplo. Questão do dinheiro, eu empresto cheque pra todo mundo, mas é cheque pra minha mãe, meu irmão, nunca me deu problema, mas quando der, eu não empresto mais. Eu estou adorando as aulas, eu cheguei ali, pediram pra eu fazer um socorro (hora extra), e eu falei que não, pois já tinha compromisso aqui”.

ML: “Legal, gostei do movimento. Eu acho que eu me encaixo no assertivo e no bravinho. Eu estou gostando do grupo, tá sendo positivo, eu levo pra fora também o que eu aprendo aqui”.

MD: “em casa eu sou assertivo, mas no serviço eu sou bravinho. Mas as aulas tá numa boa, eu tenho passado pra minha esposa tudo o que a gente aprende, até ela tá fazendo os exercícios”.

JE: “sou mais o assertivo, inclusive o meu comportamento em casa, caso (...) se tiver fogo e eu puder jogar água, pra mim é positivo, eu quando faço alguma coisa, eu faço não pensando que tem que ter retorno, porque o retorno vem. Citou trecho bíblico sobre a parábola dos talentos, que Deus dá o talento para nós conforme nossa capacidade, ser assertivo não é para todos, exige capacidade”.

CS: “eu sou assertivo sim, mas eu sou meio bravo, eu fico bravo porque eu quero por pra fora, mas sem violência, eu sou bravinho né, mas bravo sem agressão, colocar em prática é mais difícil”.

AS: “a respeito do curso, tudo que a gente aprende é bom, eu vou pra 34 anos e não sei nada, tenho muito pra aprender. E tudo que a empresa oferece eu procuro participar. Sobre o curso está ótimo, eu estou adorando. Minha esposa perguntou sobre os exercícios, agora com o esquema (apostila) é bom”.

A tarefa para casa são as mesmas do outro grupo.

6ª sessão GE/A 09/11/07 3ª feira

Início: 10h **Término:** 12h

Presentes (8): AD, AL, AO, ED, FB, JD, NP e DO.

Ausente (2): JS, OA.

Retomou-se o encontro anterior sobre o tema assertividade. Comentou-se sobre os fatores estressores presentes no cotidiano dos motoristas, foi explicado o processo de *stress* furando uma borracha com o lápis (aplicando força/pressão sobre um objeto) e relacionando com a carga que cada ser humano suporta.

Introduziu-se o conceito de resiliência, associando-o com o plasticidade dos materiais e resistência. Foi mostrado um elástico, que mesmo ao aplicar uma força, ele retorna ao seu estado original, sem sofrer deformidade.

Esclareceu-se como se desenvolve a resiliência, enfatizando os fatores de risco e proteção; bem como os indicadores de resiliência: controle das emoções, do impulso, análise do ambiente, empatia, otimismo, auto-eficácia e alcançar pessoas.

JS comentou: “você falou uma coisa certa que aconteceu comigo na semana passada, depois que eu saí aqui do grupo. Eu dirigindo o ônibus, olhei a ribanceira lá embaixo e dei risada, acha! Passar pela minha cabeça pinçar o ônibus lá, embaixo? Eu dei risada internamente, porque se risse dirigindo o ônibus o pessoal ia querer me internar, mas eu ri internamente (...) tá certo que eu iria levar os outros comigo, mas (...)”.

Pediu-se a eles pensarem em algum evento/acontecimento negativo e que os marcaram.

CL falou que há dez anos perdeu o pai e que naquele momento não chorou, mas hoje sofre muito.

AL relatou que a morte do pai marcou muito também, um acidente que morreu a cunhada, “não gosto de ver velórios, enterro (...) eu tenho medo da morte, depois que minha filha nasceu eu tenho um medo danado da morte (...) de deixar assim (...)”.

NP: “eu perdi minha mãe eu tinha 13 anos. Hoje, eu vou ao velório (...) nem no velório do meu pai eu não chorei, mas do meu cunhado eu chorei”.

AO: “às vezes, é necessário a gente perder, pra ganhar lá na frente (...) deixar ir (...) lá na frente você ganha”.

AD falou que não tem problemas com velórios, embora tenha perdido o pai com sete anos.

FB comentou de um acidente com vítima no trabalho, que o marcou muito.

Indagou-se: onde buscam forças quando estão passando por uma situação difícil? Todos foram unânimes em responder Deus e que contam com o apoio da família nas horas difíceis.

AO falou sobre religião, disse que todas as religiões são importantes, falou que nasceu no catolicismo, mas que acredita que todas as religiões na verdade são uma só, e que a religião é um combustível para a alma.

Na seqüência, os motoristas assistiram a um documentário com o título “Motivando com criatividade”, de Daniel Godri. Depois elencou-se alguns aspectos do documentário e feita uma relação com a resiliência, enfocando que apesar de todas as adversidades, sofrimentos, doenças e fatores estressores no trabalho não se pode perder a motivação e a capacidade de superação.

Para finalizar o encontro, foi lida uma mensagem sobre resiliência. Notou-se que despertou sentimentos, angústias, mas ao mesmo tempo, foi um momento de reflexão e potencializador de recursos pessoais e ambientais.

6ª sessão GE/B 08/11/2006 4ª feira

Presentes (7): AS, CD, GA, JT, MD, ML e CS.

Ausentes (2): AE, JE.

Retomou-se o encontro anterior sobre o tema assertividade. Depois os fatores estressores e a diferença entre *stress* e resiliência, fatores de risco e de proteção.

ML comentou: “a resiliência se desenvolve com a vida, com os problemas. Na vida, a gente se acostuma a tudo, até com as coisas ruins... a cada situação da vida a pessoa vai aprendendo, eu tento me moldar o tempo todo de acordo com o ambiente”.

GA chegou atrasado ao grupo, e pedi que os participantes explicassem a ele o que era resiliência.

Ao comentar sobre o otimismo, GA falou: “eu tenho um negócio comigo. Eu fico quieto, às vezes eu fico um tempão do seu lado sem falar nada... mas é o meu jeito (...) eu admiro AL (...), eu queria ser igual a ele (extrovertido), mas eu não consigo. Tem pessoas que falam, no primeiro momento que eu sou metido, mas eu não sou”.

ML deu *feedback* para GA: “você já consegue falar, está se soltando muito mais”. JT falou que achou que ele não brincaria na semana anterior no exercício, e que ficou surpreso pela aceitação dele.

GA mencionou que acha que a pessoa é consequência da criação, “mas a pessoa que é maltratada é mais difícil e eu particularmente sou assim (...) não vale a pena eu falar (...)”

ML argumentou: “que tudo o que é coisa boa a gente deve escrever no mármore, prá durar a vida toda. E aquilo que é ruim, que fizeram, eu escrevo no ar, quando você termina de escrever já acabou”.

GA comentou sobre uma senhora que entrou no ônibus e que estava indo para o Hospital de Base visitar uma irmã hospitalizada, e que há seis meses seu irmão tinha falecido. A senhora estava com medo de chegar ao hospital e ver sua irmã morta. GA falou que ficou olhando para ela e pensando no que ela deve estar sentindo, e se ela chegar ao hospital e receber a notícia da morte. ML falou “aí aonde tá entrando o curso (...) ele já se colocou no lugar dela, isto é ser empático”.

CL relatou que às vezes ele encosta no canto e chora, e não tem vergonha de dizer.

GA completou “agora não, mas antes, se eu não conseguia resolver alguma coisa, eu só chorava, eu costumo dizer o seguinte: Deus nos fez com vários dons (...) cabe a gente descobrir, mas todos nós temos os nossos dons, a gente nem sempre está subindo os degraus, às vezes a gente sobe um e desce dois”.

Depois os motoristas relataram sobre algum evento negativo e informaram quem os ajudou a superar.

MD: “primeira coisa que eu busco é a orientação de Deus e através dessa oração, vem a resposta... mas minha família... o que marcou na minha vida foi as perdas que eu tive, minha mãe, meu pai”.

AS: “minha esposa me ajuda apesar dela ser 13 anos mais nova que eu. Eu derrapei o ônibus e bati, tô pagando até hoje, falaram que eu tive a intenção. Mas você acha que eu quis bater? E quem ajudou a superar foi minha esposa”.

ML: “eu tava na manobra e bati numa charrete, me deixou muito pra baixo. Eu procuro superar através da fé, o que move a gente, minha família me ajudou bastante, faz tempo, mas já tá passando, eu estou terminando de pagar. Quem me ajuda muito é minha família... eu não demonstro sofrimento pra ninguém, eu gosto de ser alegre, de demonstrar alegria e alegrar o ambiente”.

GA: “eu tive um acidente há pouco tempo. Antes eu tive um problema de saúde. Eu tô lutando pra superar e tentar resolver da melhor maneira possível (...) agora na vida, pra dizer a verdade eu nunca (...) liguei muito (...) pra minha família... nunca conheci meu pai (...) pra minha mãe, eu sou ovelha negra da família, saí cedo pro mundo (...) eu queria vencer eu (...) daí conheci minha esposa, que tem muita vontade de viver, e inclusive teve câncer, duas vezes... graças a Deus já curou (...) eu encontro forças com ela mesmo, com a força dela pra viver”.

CL: “eu não gosto de falar muito, às vezes nem comento com minha esposa. Ela também é assim (...), mas me ajuda muito quando preciso”.

JT: “olha, eu, o que me ajuda nesse problema aí é minha mãe (falou sobre separação conjugal). Ela fala: seu dia vai ser bom, a Nossa Senhora vai ajudar, porque minha esposa é muito nova e ela nem sabe ajudar (...) e aqui na empresa, aqui eu passei por uma barra, eu ralei um carro... a mulher vinha dirigindo com o braço para fora e eu parei o carro e eu não vi ninguém... ai eu bati no braço dela (...) rançou o couro (...) fez enxerto (...) mas depois ela ligou na empresa e disse que eu não tinha culpa nenhuma, mas tive que pagar. Ficou em oito

mil reais. Eu tinha seis meses de empresa, recém separado, foi uma barra (...), por isso que eu vivo atrás do fominha”.

Na seqüência, os motoristas assistiram a um documentário e foram feitas algumas relações com a resiliência e motivação.

7ª sessão GE/A 14/11/07 3ª feira

Presentes (11): AD, AL, AO, ED, FB, JS, JD, NP, OA, DO e CS.

O encontro foi ministrado pela psicóloga-observadora do programa de *stress*. Ela deu continuidade ao tema resiliência, revisou o conceito, falou das variáveis que influenciam no desenvolvimento da resiliência.

CS comentou que a “resiliência é crer que amanhã será um novo dia”.

DO indagou: “por que temos que passar por problemas na vida?”

A psicóloga deu exemplo da flor de lótus que usa a adversidade para se fortalecer.

Depois foi proposto o exercício do bis (chocolate). Foram imobilizados os braços dos motoristas com cartolina a fim de não conseguir dobrar os cotovelos. O chocolate ficou em cima da mesa, e teriam que pegar, tirar o papel e comer. O objetivo deste exercício foi o de verificar o comportamento resiliente e como eles lidam com as dificuldades.

No início alguns motoristas acharam difícil, um disse “não vai dar para comer”. Logo em seguida um dos motoristas tirou o papel do chocolate e levou à boca do seu colega, e todos os demais fizeram igual. Inclusive um deles perguntou se alguém ainda não tinha comido.

Os motoristas comentaram da importância de dar e receber, ajudar o outro para sobreviver, agir com humor e criatividade, perceber o próprio sentimento e do outro, isto é gratificante. Para tudo, tem uma solução.

A psicóloga comentou sobre os possíveis comportamentos que poderiam surgir e que a pessoa egoísta poderia ter tirado o papel do chocolate e ter pegado com a própria boca, sem contar com a ajuda do outro e também a questão da responsabilidade e preocupação com o outro: quem ainda não comeu?

CS fez um comentário sobre a empatia, colocar-se no lugar do outro, pois uma vez foi ao supermercado e estava carregando muitas sacolas e ao entrar no ônibus seu colega de trabalho (motorista) nem esperou ele entrar direito e já foi saindo com o ônibus. “Imagine o que ele faz com quem não conhece”.

JS comentou: “isto é bom para a gente ver o que a gente faz com o cliente. Eu já vi muitos destes casos. É a mulher que ainda não desceu do ônibus, ou com bebê no colo”.

JD falou: “isto também é uma questão de educação”.

Depois eles assistiram a recortes do filme: “A luta pela esperança”.

Após o filme, a psicóloga pediu para eles identificarem no filme comportamentos resilientes do personagem principal, relacionando com o conteúdo já abordado.

Os motoristas apontaram o apoio da esposa - não o abandonou em nenhum momento, não teve brigas; trabalhar com o braço direito quebrado, utilizando o braço esquerdo, o que possibilitou desenvolver força e habilidade para ganhar a luta; superou o desemprego e as adversidades.

Foi proposto o exercício da dança da cadeira. O ganhador, AD, recebeu um prêmio, que foi uma cebola. Depois foi trocada a cebola por outro prêmio.

A psicóloga questionou: mas o que pode ser feito com a cebola? Também relacionou o exercício com a importância de refletir, o que ganho com este evento ruim? O que posso aprender? O que tem de bom?

Perguntou-se a eles o que levariam do assunto resiliência para a vida.

FB: “vê o tanto de problema que as outras pessoas têm, que é pior que o meu”.

JS: “situação igual do rapaz eu já vivi, já passei pelo desemprego, e hoje eu procuro ajudar mais o outro, pois quanto mais ajudo, mais recebo”.

CS: “dificuldade existe, tem que existir. Aqui é um curso falado, explicado, a gente convive com o problema. Lutado somos nós, temos filhos, família para cuidar e a gente aprende com a luta”.

AD: “também já passei pela mesma situação do cara do filme, desemprego, bico, nunca abandonei família, hoje tenho emprego bom, carro, valorizo o que tenho hoje, minha família sempre me apoiou”.

NP: “passei dificuldade, mas sempre superei, minha mulher e filho me ajudam muito”.

DO: “mais difícil que esteja, vai melhorar, esperança, não desistir”.

ED: “fazer para tudo dar certo e cada vez melhor”.

AO: “conseguir aprender novas maneiras de lidar com os problemas”.

JD: “mais otimismo, ver os dois lados, está sendo muito bom, ótimo”.

AL: “estou aprendendo muito, ter paciência. Sábado foi o melhor dia em que já trabalhei. Não tive *stress*, carro bom, teve mais passageiros do que o comum, mas sei lá, foi muito bom, de segunda à sexta que é a rotina, é mais difícil, mas tô melhorando, penso antes de agir, antes não era assim”.

CS se colocou novamente: “precisamos saber receber as pedras”.

AO: “está sendo uma maravilha, mudei meu comportamento, em vez de pedra dou água. Chego em casa, eu faço relaxamento. Aprendi e coloco em prática”.

Depois agradei a presença da palestrante e encerrei o encontro com uma reflexão sobre o profissional resiliente, que apesar dos estressores, também existe o lado bom: salário, manter a família, segurança, amizades e relacionamentos.

Também se fez algumas relações: resiliência é a capacidade do indivíduo transformar o limão em uma limonada, comentou-se sobre as dificuldades da borboleta sair do casulo, o quanto de esforço é gasto neste processo de transformação, bem como se explicou sobre a formação das pérolas.

Entreguei o Inventário de Estratégias de Enfrentamento para os motoristas responderem em casa e trazer no próximo encontro.

7ª sessão GE/B 15/11/06 4ª feira

Presentes (8): AE, AS, CD, DO, GA, JE, JT e ML.

Ausente (1): MD.

Reposição (1): CS participou no grupo de terça-feira.

GA levou fotos para mostrar as esculturas que sabe fazer. Elogiou-se seu talento.

O grupo iniciou com uma convidada psicóloga, a qual teve como objetivo dar continuidade ao tema resiliência.

AE e CD mencionaram que resiliência é a forma de lidar, de dar a volta por cima, tirar algum proveito de uma situação ruim, se fortalecer.

A psicóloga comentou sobre a flor de lótus.

ML: “é a resistência que a pessoa cria para viver melhor em meio às adversidades”.

Depois a psicóloga pontuou sobre as definições dos motoristas, comparou com as plantas cultivadas na estufa com as nascidas ao ar livre.

ML acrescentou: “ela se adapta ao clima como as pessoas se adaptam às situações, usa as dificuldades para se fortalecer”.

Depois foi explicado o exercício do chocolate bis. Os motoristas utilizaram várias formas de comportamento: jogaram o bis para cima, de modo que caísse na boca; alguns não obedeceram a regra, abriram o bis colocaram na mesa e comeram com a boca, outros abriram

o bis e ficaram imobilizados, até que um teve a atitude de colocar na boca do outro e o outro retribuiu.

Comentários sobre o exercício: a idéia de trocar o bis é uma atitude de pensar no outro; maneira positiva de resolver as dificuldades; humor; dar e receber; perceber os próprios sentimentos; braço imobilizado – passageiro colocar-se no lugar do outro – empatia (dificuldade do idoso, do cego, da mãe com criança no colo).

Depois eles assistiram recortes do filme “A luta pela esperança”.

Logo em seguida, abriram-se discussões sobre o filme, identificando comportamentos resilientes.

Comentários dos motoristas: a família é fundamental; ele (personagem) foi no fundo do poço por causa da depressão; a educação familiar prevalece apesar da pobreza; é duro ver os filhos passarem fome; humilhou-se em pedir dinheiro, suportou a arrogância; deixou de comer para a filha comer.

Comentários da psicóloga sobre o filme: visualizar o futuro; lidava com as dificuldades trabalhando; companheiro ajudou no trabalho, esposa resiliente.

Depois foi realizado o exercício da dança da cadeira e relacionou-se com a resiliência.

Os motoristas mencionaram o que levariam para a vida e o trabalho sobre o tema discutido.

CL: “ser mais otimista, acreditar mais na vida. Olhar para trás e ver os problemas, pessoas sem perna, sem braço... a gente reclama demais. Trabalho: um pouco mais de tolerância, companheirismo, suportar mais, agüentar mais e dar a volta por cima”.

GA: “filme eu não tirei muito proveito, não atraiu muito, me acho assim como ele, batalhador e lutador. Acho o curso bastante proveitoso, procuro fazer e contribuir um pouco com quem convive comigo, passando para outras pessoas; sempre que acontece algo comigo, eu lembro do curso. Não dá pra falar (se emocionou). No trabalho: quase tudo ou tudo dependendo dele, se eu não procurar agir da melhor maneira não continuo, vou prejudicar alguém, perder o emprego. Tenho que fazer um pacote, dividir para cada momento e situação e usar quando necessário”.

JT: “aprendi muito, faltei duas vezes porque foi impossível estar aqui. Passo o que eu aprendi para minha família, minha mãe. Ela vive me falando olha seu curso, não vai faltar. A gente acostuma com o grupo, é muito bom. Na correria no dia-a-dia, não apavorar, ir com calma, vou fazer primeiro isto e depois o outro. Estou com um problemão para resolver, mas estou aqui com bom humor”.

ML: “procuro não ser melhor do que ninguém, procuro ser otimista, penso sempre que vai dar certo, acredito assim... procuro levar no bom humor, ajudar as pessoas, mais tolerância no trabalho, passar isto para os passageiros, comunicar com as pessoas. O curso foi todo proveitoso (...) gosto de aprender, não gosto de deixar para trás, tudo para mim tem que ter começo, meio e fim”.

AE: “tiro mais paciência no dia-a-dia, com a família, amigos, passageiros, ser mais otimista. Filme: lição de vida para refletir, apoio da família é fundamental. Trabalho: procurar adequar o que ouvi, superar as adversidades do dia-a-dia. O serviço é crucificante, auto-stress, adaptar de uma forma que sofra menos, decisão tem conseqüências”.

AS: “experiência, lição de vida, passa para os iguais, ter mais paciência, idoso passo direto, o que vai fazer de novo”.

JE: “é muito importante o filme, ver o que o homem passou e ser vencedor, o problema dele é financeiro, a gente acha que as coisas não acontecem conosco, mas pode acontecer com a nossa família, filhos, estar preparado para enfrentar. Passei problemas com a família, tive apoio dos amigos, conselhos, procurei reverter, hoje é uma família feliz, tudo casado, a vida é uma lição de vida... ter talento. No trabalho procuro ser submisso, regras impostas, respeito aos velhos... direito adquirido, não estresse, cumprimento. Filme: somos motoristas profissionais trabalhando... carteira registrada, nunca fiquei parado. Se precisar, eu cato latinha, eu vou.”

ML: “no trabalho o que é mais prazeroso é conhecer pessoas, no ônibus você é a autoridade, está no comando”.

Encerrou-se o encontro com uma reflexão sobre o profissional resiliente e feitas algumas relações, as mesmas do grupo de terça-feira.

Entregou-se o Inventário de Estratégias de Enfrentamento para os motoristas responderem em casa e trazer no próximo encontro.

8ª sessão GE/A 21/11/06 3ª feira

Presentes (10): AD, AL, AO, ED, FB, JS, JD, NP, OA e DO.

Iniciou-se o grupo, informando-os que seria o último dia e que seria um momento de reflexão sobre como foram os encontros e que também seriam aplicados mais dois questionários.

Os motoristas entregaram o Inventário de Estratégias de Enfrentamento, dois motoristas fizeram antes de iniciar o grupo, pois haviam esquecido de fazer em casa.

Um dos motoristas falou que é difícil responder, que tem algumas questões que ele teve que “chutar a resposta”. Outro falou que “não foi tão complicado assim”.

Depois foram entregues três instrumentos e dadas as orientações de como respondê-los: 1. Questionário sobre a avaliação do programa; 2. Inventário de Sintomas de Stress ISSL; 3. Questionário de Resiliência.

JD falou que o questionário de resiliência parece um jornal. JS relatou que tentou responder a escala de Estratégias “mais ou menos”, mas que acreditava que estava 90% bom.

Quando os motoristas estavam respondendo aos questionários, AL falou para JS “Quer ajuda aí JS?” O mesmo respondeu “se for pra eu colocar de qualquer jeito, então é melhor eu não fazer! Eu já viajei a noite toda pra estar aqui (...) eu estava em São Paulo... de férias... mas eu viajei pra estar aqui hoje”!

Depois que os participantes terminaram de preencher os instrumentos, pediu-se para os motoristas relatarem o que foi o programa de *stress* e como os auxiliou.

JD: “no curso eu achei muito bom (...) ótimo (...) eu me soltei, não a franga, eu me soltei... pra mim foi bom (...) o relacionamento com os colegas, tem muitos que a gente conhecia só de bom dia (...) lá fora a gente comenta sobre o curso (...) passei a gostar de viver... estou até me separando (...) eu vou ter que pagar pensão, mas não tem problema nenhum. Eu nunca fui um cara irritado, mas pra mim houve uma mudança muito boa (...) não 100%, mas hoje eu controlo muito mais (...) é uma pena que tá acabando o curso! É sério! No primeiro dia eu falei (...) nossa tem que acordar cedo (...) mas depois do segundo, terceiro foi bom... pensei vai demorar muito dois meses, mas passou que nem vi. Vocês souberam até ouvir nós (...) ouvir, entender os problemas de cada um (...) valeu, só tenho que agradecer.

NP: “eu aprendi muita coisa, coisa que eu não sabia controlar, agora já estou controlando... Falou sobre uma moça da APAE, ela tem esse costume de perguntar: passa na cidade, todo dia (...) Antes eu me irritava, agora não (...) passa na cidade? Respondo numa calma, passa (...) Pra mim foi ótimo”.

DO: “o curso pra mim foi ótimo, como eu te disse (...) a semana ficou ótima, os passageiros, foi uma diferença (...) bem diferente das anteriores. Eu sempre fui calmo, tranqüilo, mas melhorou muito mais, só tenho que agradecer a vocês”.

AL: “eu acho que (...) bom eu gostei do curso, né, melhorou bastante pra mim, estou agüentando muito mais (...) porque eu sou assim, eu falo mesmo (...)já que eu falo demais, então, eu estou pensando antes de agir, antes de falar.... eu tirei bastante proveito do curso. Eu

olho os meus colegas, parece que eles não têm expressão de estar estressado, agora eu estresso rapidinho, minha cara é fechada (...) eu sou assim mesmo, às vezes o passageiro reclama da minha cara, mas eu sou assim mesmo (...) mas eu sou assim no trabalho, eu gosto de trabalhar sério, mas fora do serviço é diferente. Eu penso antes e evito de falar alguma coisa. A maioria do que eu falo é brincadeira, mas às vezes eu solto mesmo (...) eu dou o troco, eu dou uma também”.

JD falou sobre as características do AL, que ele é um cara brincalhão, legal, gente boa. Sugeriu a AL levar o humor para a rotina de trabalho.

AD: “ah, eu sobre o curso foi muito bom, gostei bastante (...) antes do curso eu estressava, brigava, ficava nervoso com o passageiro, depois do curso, você tem que levar o passageiro do mesmo jeito (...) tem passageiro que é folgado mesmo, que você pega na porta de casa (...) tem que fazer o quê? O passageiro sabe que não pode, mas eu tirei muito proveito disso”.

FB: “eu gostei muito, a maioria eu aqui conhecia também, não sabia da vida pessoal, mas conhecia (...) sobre *stress* (...) eu sou meio de guardar, mas eu sei que é errado, porque depois eu fico pensando naquilo o dia inteiro, mas hoje, eu sei (...) às vezes eu paro fora do ponto, a pessoa não fala nem obrigado. Um dia eu falei pra pessoa, de nada, heim. Ela respondeu não faz mais do que sua obrigação. E hoje eu consigo levar numa boa. Sou sério no meu trabalho e gostaria de ser mais brincalhão como JD”.

AO: “eu ficava irritado antes, igual a ele, mas agora eu não estou nem aí”.

JS “eu sinto muito bem nesse curso (...) é uma pena que o horário me dificulta (...) mas o curso prá mim tá sendo benéfico, adorei mesmo, pra mim é cansativo... por causa do meu horário de trabalho, vou dormir às três da manhã (...) minha família melhorou pra mim, aliás eu melhorei pra minha família.... aquele dia eu falei que o curso estava 80%, mas hoje eu falo 100%. Hoje eu estava pensando em não vir (...) eu ia pro Rio de Janeiro, fazer um bico, mas preferi vir aqui”.

AO: “tem colega nosso que fala: Ah! Ir lá pra escutar baboseira, se eles soubessem ‘baboseira’ (...) eles estariam todos aqui”.

ED: “eu gostei do curso, valeu a pena, me tranqüilizou mais, foi muito bom, o *stress* é difícil, ficar nervoso, tô deixando o barco levar e tranqüilo”.

AO “o curso é bom, tudo vem pra ajudar, a gente fica chateado porque acabou, mas se puder ter mais (...) é claro que vai depender de vocês, lógico! Nós precisamos ser mais incentivados a participar de tudo”.

ED falou que as outras profissionais também ajudaram muito.

Encerrou-se o programa com a mensagem do vídeo “O Menestrel de Shakespeare” e um vídeo construído “Nossa História”, com fotos dos encontros e um resumo do conteúdo abordado. Dois motoristas choraram.

Agradeceu-se a participação de todos e foram orientados quanto ao autocontrole do *stress* e as possíveis recaídas.

8ª sessão GE/B 22/11/06 4ª feira

Presentes (9): AE, AS, CD, GA, JE, JT, MD, ML e CS.

JT ao entrar na sala falou que estava muito nervoso, explicou que no dia seguinte iria participar de uma audiência em que sua ex-mulher está requerendo aumento de pensão e o salário dele não aumentou.

AS antes do grupo colocou o Inventário de Estratégias de Enfrentamento sob a porta e foi ao RH, pois segundo os companheiros, ele havia pedido demissão. Retornou ao grupo, por insistência dos companheiros.

Alguns participantes não responderam o Inventário de Estratégias em casa e responderam antes de iniciar o grupo.

Os mesmos procedimentos adotados no grupo de terça foram aplicados neste grupo: preenchimento dos questionários e inventários, bem como o relato dos motoristas.

JT “eu gostei da companhia dos colegas aqui, que ficaram até o fim, se a gente tivesse mais 2 meses, seria melhor, eu achei que foi ótimo, eu não via a hora de chegar quarta-feira para estar aqui. Eu sempre faço “fominha”. Deixei de ganhar trinta reais, mas prefiro estar aqui, eu adorei. Da minha parte eu achei ótimo. Problema todo mundo tem e agora eu tô tendo mais (problema com a ex-mulher, aumento da pensão do filho), mas eu tô conseguindo me controlar. Eu sempre fui meio agitado, nervoso, mas agora tô conseguindo controlar (...) Aí eu falo, ah, deixa prá lá, deixa passar, não vou me estressar, eu não vou falar que melhorou 100% (*stress*), mas 90% melhorou.

ML: “ah, eu gostei do curso, eu achei muito interessante, as coisas que foram passadas foram de grande valia. Eu sei onde localizar, onde está o *stress* (...) agora a gente pára, começo a lembrar e ver o que fazer. Ah! Esse é um fator, levar no bom humor, ter mais paciência com as pessoas idosas. Eu achei que formou não só um grupo de motoristas, mas um grupo de amigos (...) ter uma ligação com a pessoa, se precisar de alguma coisa pode ligar, se tiver uma palestrinha, se precisar, eu tô à disposição. Eu não tenho muita experiência

não, mas se precisar de um motorista pra falar. Quanto ao *stress* eu sempre fui de boa, vocês me conhecem... eu consigo me reerguer, eu sou a verdadeira fênix. Eu sigo em frente e vou alcançando meus objetivos. Eu vou devagarzinho, mas eu vou lutando (...) era cobrador, agora sou motorista, cresci e quero ser alguém na vida”.

AE: “bom é (...) é, agradecer primeiramente por essa experiência... nunca vivi esta experiência gratificante, tenho muito ainda que colocar em prática, foi um conteúdo a mais no meu conhecimento. De hoje pra amanhã é difícil, eu preciso de mais tempo, colocar em prática, até mesmo em casa (...) estou fazendo isto. Eu gostaria de falar para os meus companheiros aqui que, a partir de hoje, eu não faço mais parte do quadro da empresa, eu estou saindo... vou descansar um pouco, depois eu vejo o que faço da vida. Eu não estava agüentando, esse negócio de dirigir e cobrar eu não agüentei, peguei uma linha ruim, me estressei (...) foi uma decisão consciente, uma coisa que me desanimou foi o dia que eu bati no poste (...) estava chovendo, eu deslizei na curva. Eles colocaram código que eu tive a intenção de provocar o acidente, que foi doloso, minha esposa está se formando em Direito e ela falou que isto está errado. Isto aconteceu há um ano, na época eu assinei a advertência, porque estava precisando trabalhar pra ajudar minha esposa na faculdade e se eu falasse que não ia pagar, a empresa me mandaria embora. Eu já paguei um ano e tenho mais um ano, é descontado cento e cinqüenta reais do meu salário. Mas quero agradecer a todos os companheiros”.

ML falou sobre questões do emprego e questões sociais que estão desgastando como funcionário; e se dispôs a ajudar o amigo no que fosse necessário. E falou: “aqui não temos valor, está se tornando difícil falar bem da empresa, principalmente depois do pagamento, não ganhamos tão mal, mas é descontada muita coisa”.

AE: “eu gostei muito do curso também. Eu procurei absorver o máximo possível de informação... não é do dia pra noite as mudanças, mas tô conseguindo localizar os fatores estressantes e tentar me controlar (...) o que mais me estressa são os idosos, não que não gosto deles, mas parece que é uma irritabilidade que vem, sem que eu queira, eles pegam o ônibus toda hora, às vezes sem necessidade, demora pra entrar, e a gente já está atrasado. Então, o que ainda me estressa é isso. Eu trabalhava com prazer numa linha, depois um parceiro teve um problema, eu tive que mudar prá uma linha ruim, daí que eu fiquei assim (...) estressado. Quanto ao curso, pena que a carga horária é pouca, mas eu gostei muito (...) Estou fazendo relaxamento. Agora eu vou ver se eu consigo entrar com exercício físico, melhorou meu *stress* uns 70%, mas eu acho que eu tenho que me esforçar mais”.

JT disse que está tirando toda a pele do frango antes de assar, pois aprendeu com a nutricionista.

MD: “o curso foi bom, eu queria agradecer vocês duas, os companheiros aí, fiquei feliz, a amizade cresceu, mas o curso me ajudou bastante na minha casa. Eu tava muito nervoso, com meu filho que estava dando trabalho, eu aprendi a ter mais paciência com ele. No serviço tá difícil, não tô conseguindo colocar em prática no trabalho não, não por vocês, mas pelas condições da empresa, eu nunca vi uma firma ter tanto desconto igual essa aqui, mas em casa foi muito bom”.

AE: “você viu que o problema é geral? Depois que tiraram o cobrador todo mundo ficou assim”.

CS: “os que estão aqui são os menos estressados, porque os que mais precisam não têm nem vontade de fazer curso. Quanto ao curso, eu gostei muito, eu era muito estressado, não podia nem ouvir a voz dos meus filhos. Hoje não, sinto que estou mais calmo, alegre e disposto”.

CD: “bom, eu gostei do curso, foi ótimo pra mim, você entendeu? Eu tô mais controlado, tô controlando mais o *stress*, pensando mais, você entendeu? Do jeito que a coisa tá pra nós (...) eu tô, vamos dizer (...) empurrando com a barriga, se não a gente explode. Eu vou tentando, consegui cobrador, fiquei pedindo, o mesmo cobrador que fica comigo de manhã, fica à tarde, no socorro não tem cobrador, tô levando sem pressa (...) falo pros passageiros ligar no número pra reclamar sobre atraso, sem cobrador não dá... e outra o carro não desenvolve, trava nos 60Km (...) tô falando, mas a empresa não tá ouvindo, ou não quer ouvir, tô levando com calma”.

AS: “mas, a impressão é que fala, fala, eles não ligam. A impressão que dá é que eles não querem ouvir, querem que a gente chegue à exaustão pra pedir conta”.

JE: “a gente não tem força”.

ML: “se o elefante soubesse a força que tem, ele seria o rei da floresta. O ano que vem tem eleição do sindicato... e a gente tem que eleger alguém bom”.

JE: “o curso foi muito gratificante pela simpatia das psicólogas, o companheirismo dos amigos, não tem melhor maneira de conhecer as pessoas do que relacionando com elas, mas o melhor resultado é colocar em prática aquilo que a gente aprende. Uma pessoa que eu admirei muito aqui foi o GA, ele é uma pessoa que se deixa se ajudar, procura se ajudar (...) ele não fugiu, muitos fogem em vez de enfrentar e eu aprendi muito com o GA, a partir de sua iniciativa (...) Ainda falta eu me esforçar um pouco mais, porque não é só com o trabalho, mas com a família. Eu tenho uma cunhada na cadeira de rodas, minha esposa tá sempre cansada, é

muito estressante pra ela (...) de ter que trocar fraldão. Tenho uma irmã excepcional, que meu pai deixou pra nós cuidarmos, que ficou sobre nossa responsabilidade e tem que enfrentar. O curso me ajudou muito no *stress*, a suportar e estar levando”.

GA: “bom, sobre o curso pra mim foi ótimo, porque no momento que começou este curso eu tava vindo de um afastamento por doença e por *stress*, e isso me ajudou muito, porque como eu havia falado, eu já estava a ponto de procurar ajuda de uma psicóloga, e quando o curso começou, eu vi que eu não precisava mais. Hoje eu sinto que eu não preciso mais (...) Olha, hoje eu tô bem, tá (...), mas até ontem, anteontem, eu tava um pouco estressado, não só com o trabalho, mas coisas que envolvem o trabalho (...) um acidente que cometi e estava pagando o dano. Ontem eu graças a Deus consegui acertar a dívida, não tô devendo nada pra firma. Hoje eu estou com menos *stress*, tô aliviado (...) em toda minha carreira eu nunca tinha havido nem sequer um único acidente, mas com a ajuda de vocês eu consegui superar.

Depois de ouvir todo o relato, falou-se sobre o autocontrole e o alerta sobre as possíveis recaídas e a necessidade de retomar as técnicas do manejo de *stress*.

Apresentou-se os dois vídeos “O Menestrel de Shakespeare” e “Nossa História”, bem como foi agradecida a participação dos motoristas no programa.