

**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE SANTA CATARINA
DE-CEBM
ACADEMIA DE BOMBEIROS MILITAR**

DARIO AGUIAR VIEIRA

**OS COMPORTAMENTOS DOS COMANDANTES E A INFLUÊNCIA NO
ESTRESSE DE SEUS SUBORDINADOS: PERCEPÇÃO DOS PRAÇAS DO 10º
BATALHÃO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA**

**FLORIANÓPOLIS
ABRIL 2014**

Dario Aguiar Vieira

**Os comportamentos dos comandantes e a influência no estresse de seus subordinados:
percepção dos praças do 10º Batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina**

Monografia apresentada como pré-requisito
para conclusão do Curso de Formação de
Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar de
Santa Catarina.

Orientada: Ten BM Juliana Kretzer

**Florianópolis
Abril 2014**

CIP – Dados Internacionais de Catalogação na fonte

V658c **Vieira, Dario Aguiar**

Os comportamentos dos comandantes e a influência no estresse de seus subordinados: percepção dos praças do 10º Batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina. / Dario Aguiar Vieira . -- Florianópolis : CEBM, 2014.

96 f. : il.

Monografia (Curso de Formação de Oficiais) – Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Centro de Ensino Bombeiro Militar, Curso de Formação de Oficiais, 2014.

Orientador: Tenente BM Juliana Kretzer, Msc.

1. Estresse. 2. Assertividade. 3. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. II. Título.

CDD 150.9042

Dario Aguiar Vieira

Os comportamentos dos comandantes e a influência no estresse de seus subordinados:
percepção dos praças do 10º Batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina

Monografia apresentada como pré-requisito
para conclusão do Curso de Formação de
Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar de
Santa Catarina.

Florianópolis (SC), 08 de abril de 2014.

Ten BM Juliana Kretzer – Msc.
Professora orientadora

Cel PM RR Luiz Antônio Cardoso – Msc.
Membro da Banca Examinadora

Ten Cel BM Daniel Fernandes – Esp.
Membro da Banca Examinadora

Dedico este trabalho ao meu filho, eterna fonte de motivação; à minha esposa e pai, por todo o apoio e compreensão.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu filho, Pedro Henrique que é minha eterna fonte de inspiração e faz com que nos momentos de dificuldade eu não esmoreça sempre buscando o melhor.

Ao meu pai, Amiltom, por ter sempre mostrado a importância de estudar, e se estou aqui, passando este momento, concluindo esse trabalho, é porque ele me mostrou o que é importante na vida e me deu condições para tal.

À minha mãe, Edilma porque tenho certeza que me deu força e conhecimento para estar aqui, concluindo esse curso e realizando esse trabalho, me fazendo acreditar que é possível.

À minha esposa, Franciely que sempre soube me aconselhar e reforça todos os dias a impressão de que eu estou onde estou, porque mereço.

Aos meus amigos de CFO com os quais passei muitas horas dos meus dias ao longo desse dois anos e que, em várias ocasiões, fizeram às vezes de uma família.

À minha orientadora, Ten Kretzer que pacientemente e atenciosamente contribuiu sobremaneira para a qualidade e o término deste trabalho.

Às bibliotecárias, Marchelly e Natalí que pacientemente me orientaram e me ajudaram a corrigir e formatar o trabalho.

“Os maiores chefes da nossa história são lembrados não como havendo sido perfeitos, mas como havendo se elevado acima das imperfeições comuns de todos os homens”

(Cel Salgueiro de Freitas)

RESUMO

O estresse no ambiente militar é uma consequência da atividade desenvolvida e que interfere diretamente na saúde e no serviço prestado pelos bombeiros militares, merecendo, portanto, atenção dos administradores. O presente trabalho faz um estudo sobre quais comportamentos que os comandantes apresentam que mais refletem em estresse na percepção dos praças subordinados na área do 10º Batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Para tal, foi feito um levantamento teórico o qual possibilitou a confecção de um questionário que apresenta 16 questões fechadas divididas em quatro classes de comportamento do comandante que geram reflexos negativos no estresse dos subordinados, são eles: desequilíbrio entre esforço e recompensa, falta de participação dos praças nas decisões, trabalhar em locais ou funções com as quais não se tem afinidade e falta de assertividade do comandante ao lidar com a tropa. A amostra foi constituída por 41 bombeiros militares cabos e soldados de modo a ser possível concluir que, entre as classes de comportamentos consideradas, a que apresentou a maior influência negativa na percepção dos participantes quanto ao estresse foi a falta de assertividade do comandante ao lidar com a tropa, que alcançou dez pontos percentuais a mais do que as outras classes consideradas.

Palavras-chave: Estresse. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Assertividade.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| Figura 1: Esquema da estrutura organizacional..... | 37 |
| Figura 2: Esquema de equilíbrio entre esforço e recompensa..... | 48 |
| Figura 3: Esquema que mostra o equilíbrio entre a passividade e agressividade para ser assertivo..... | 51 |
| Quadro 1: Relação entre tipo de comportamento passivo, agressivo, passivo/agressivo e assertivo com expressão corporal e ações..... | 52 |
| Quadro 2: Classificação das pesquisas, conforme as questões sobre exclusividade das fontes bibliográficas, prevalência de dados quantitativos e os aspectos de intervenção na realidade..... | 57 |
| Gráfico 1: Caracterização da amostra quanto ao sexo..... | 64 |
| Gráfico 2: Caracterização da amostra quanto a faixa etária..... | 65 |
| Gráfico 3: Caracterização da amostra quanto ao estado civil..... | 65 |
| Gráfico 4: Caracterização da amostra quanto a quantidade de filhos..... | 66 |
| Gráfico 5: Caracterização da amostra quanto a escolaridade..... | 66 |
| Gráfico 6: Caracterização da amostra quanto a graduação..... | 67 |
| Gráfico 7: Caracterização da amostra quanto ao tempo de serviço no CBMSC..... | 68 |
| Gráfico 8: 1) Quando eu faço um trabalho que considero bom e o meu comandante não apresenta nenhum tipo de aprovação como: “bom trabalho!”, “você é competente”, “gostei do serviço” ou qualquer outro tipo de manifestação de gratidão ou satisfação..... | 69 |
| Gráfico 9: 2) Quando recebo uma missão que não gosto, não tenho prática ou não gostaria de realizá-la, seja qual motivo for, e que tem relação direta com minha função..... | 70 |
| Gráfico 10: 3) Quando o comandante compra e entrega qualquer equipamento, ferramenta ou viatura que na minha opinião não foi um dinheiro bem gasto porque a marca ou modelo do equipamento é ruim, ou a viatura me dificulta o serviço por não ter sido feito um bom projeto, sabendo que se tivessem me consultado, com a experiência que tenho, poderia ter sido feita uma compra bem melhor. | 71 |
| Gráfico 11: 4) Quando cometo algum erro que não é grave e mesmo assim o comandante ao invés de me chamar a atenção dizendo que está errado, ele me dá uma bronca que eu interpreto como exagerada diante da gravidade do erro por mim cometido. | 71 |
| Gráfico 12: 5) Quando solicito um dia de desconto em férias ou gozo de uma licença prêmio e não me dão, mesmo sabendo que o comandante me considera um excelente bombeiro..... | 72 |
| Gráfico 13: 6) Quando o comandante me coloca em uma função que eu não gosto, seja pela minha nova equipe de trabalho, seja pela atividade desenvolvida..... | 73 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 14: 7) Quando surge um evento que não é comum, alterando a escala normal de serviço e o comandante não me consulta sobre a minha disponibilidade para trabalhar, simplesmente me escala para o serviço..... | 73 |
| Gráfico 15: 8) Quando estou passando por problemas particulares e vou conversar com o meu comandante para dar ciência a ele ou solicitar algum tipo de ajuda por menor que seja, ao entrar em sua sala noto que mesmo me dando permissão para falar, ele não para de fazer o que estava fazendo dando a impressão de que não está me ouvindo, sendo que o que tenho para falar é sério..... | 74 |
| Gráfico 16: 9) Quando sou voluntário para realizar uma função extremamente difícil, que pelo tempo perdido e esforço realizado ninguém quis fazer, e mesmo sabendo que fiz um excelente trabalho sou recompensado com apenas um aperto de mãos e um “parabéns” pelo meu comandante, sem mais nada, nenhum elogio em folha ou uma folga a título de recompensa..... | 75 |
| Gráfico 17: 10) Quando o comandante decide me transferir de OBM e não me adapto com o novo local, logo fico pensando porque o oficial me trocou e não acho uma justificativa..... | 76 |
| Gráfico 18: 11) Quando o comandante altera a formação da guarnição do meu ASU, ele coloca um bombeiro que veio do setor administrativo e que por muito tempo trabalhou no ABTR, esse militar mostra-se insatisfeito e sem vontade de aprender a nova função. Eu julgo interessante que ele trabalhe na outra viatura e acredito que a troca dele com um militar da guarnição do ABTR traria grandes benefícios para o serviço, mas mesmo sugerindo isso para o meu comandante ele não o troca de guarnição..... | 77 |
| Gráfico 19: 12) Quando comandante me dá uma missão sem explicar os motivos ou objetivos mesmo que eu os pergunte e que ao meu ver não teria problema nenhum ficar sabendo do que se trata e o porquê. | 77 |
| Gráfico 20: 13) Após vários anos de excelentes serviços prestados pelo quartel na qual trabalho, o comandante decide me transferir, e não se importa com a possibilidade de me deixar ficar como recompensa uma vez que faço parte da história do quartel. Ao receber a comunicação de que serei transferido..... | 78 |
| Gráfico 21: 14) Quando sou designado para um serviço que não tem relação direta com a minha função fim..... | 79 |
| Gráfico 22: 15) Quando estou em uma ocorrência em que o oficial chega e assume o comando e não pergunta nada para mim que estava à frente da ocorrência até aquele momento. Tento falar para ele algo que eu julgo ser importante e que ele ainda não sabe, mas mesmo assim ele dispensa a minha opinião não deixando que eu participe..... | 80 |
| Gráfico 23: 16) Quando o comandante passa alguma instrução pra mim sobre algum determinado fato do serviço e eu não entendo plenamente e ao pedir uma segunda, terceira ou quarta explicação ele demonstra que não está nem ai se eu entendi e aparenta estar sem paciência..... | 81 |
| Gráfico 24 - Relação das classes com as resposta agrupadas em repostas mais estressante e repostas menos estressante..... | 83 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1 - Eventos estressantes referidos como OCORRE MUITO pelos bombeiros militares..... | 42 |
| Tabela 2 - Distribuição dos bombeiros militares com e sem estresse por atividades operacionais e administrativas..... | 58 |
| Tabela 3 - Relação de porcentagem das respostas com a classe..... | 82 |
| Tabela 4 - Relação de porcentagem das respostas com a classe..... | 82 |
| Tabela 5 - Relação das classes com as resposta agrupadas em repostas mais estressante e repostas menos estressante..... | 83 |

LISTA DE SIGLAS

AVC – Acidente Vascular Cerebral

ABTR – Auto Bomba Tanque e Resgate

ASU – Auto Socorro de Urgência

BBM – Batalhão de Bombeiros Militar

CBMSC – Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

COBOM – Centro de Operações Bombeiro Militar

RDPMSC – Regulamento Disciplinar da Polícia Militar de Santa Catarina

SAT – Seção de Atividades Técnicas

SSP/SC – Secretaria de Segurança Pública de Santa Catarina

SUMÁRIO

| | |
|--|-----|
| 1 INTRODUÇÃO | 13 |
| 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA | 15 |
| 1.2 OBJETIVOS | 15 |
| 1.2.1 Objetivo geral | 15 |
| 1.2.2 Objetivos específicos | 15 |
| 1.3 JUSTIFICATIVA | 15 |
| 2 ESTRESSE | 18 |
| 2.1 DEFINIÇÃO..... | 18 |
| 2.2 COMO O ESTRESSE EVOLUI | 19 |
| 2.2.1 Modelo quadrifásico | 19 |
| 2.2.2 Coping | 20 |
| 2.3 DISTRESSE E EUSTRESSE..... | 21 |
| 2.4 BURNOUT | 22 |
| 2.5 ESTRESSE OCUPACIONAL | 23 |
| 2.6 CONSEQUÊNCIAS FISIOLÓGICAS..... | 24 |
| 2.7 CONSEQUÊNCIAS COMPORTAMENTAIS | 266 |
| 3 RELAÇÃO ENTRE FONTES INTERNAS E EXTERNAS | 28 |
| 3.1 FONTES EXTERNAS DE ESTRESSE..... | 28 |
| 3.2 FONTES INTERNAS DE ESTRESSE..... | 29 |
| 3.3 PERSONALIDADE TIPO A | 30 |
| 3.4 ORIGEM DO ESTRESSE NO DESENVOLVIMENTO HUMANO | 30 |
| 4 ONDE PODE SE ATUAR CONTRA O ESTRESSE? | 33 |
| 4.1 INTERVENÇÕES NO MEIO | 33 |
| 4.2 INTERVENÇÕES NA PESSOA | 34 |
| 5 MILITARISMO | 36 |
| 5.1 ESTRUTURA DO MILITARISMO NO CBMSC..... | 36 |
| 5.2 MILITARISMO E ESTRESSE | 37 |
| 6 A INFLUÊNCIA DO COMANDANTE NO ESTRESSE DO MILITAR | 41 |
| 6.1 TRABALHAR EM LOCAIS RUINS (FOCO REGULADOR) | 43 |
| 6.2 ESFORÇO E RECOMPENSA..... | 44 |
| 6.3 PARTICIPAÇÃO NAS DECISÕES | 49 |

| | |
|---|------------|
| 6.4 ASSERTIVIDADE DO CHEFE | 50 |
| 6.4.1 Necessidade de desenvolver a empatia | 53 |
| 7 MÉTODO | 56 |
| 7.1.1 Identificação da pesquisa | 56 |
| 7.1.2 Instrumento de pesquisa | 598 |
| 7.1.3 Amostra | 589 |
| 7.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS | 62 |
| 7.2.1 Coleta de dados | 62 |
| 7.2.2 Sistematização dos dados | 633 |
| 8 ANÁLISE DOS DADOS | 644 |
| 9 CONCLUSÃO..... | 85 |
| REFERÊNCIAS | 87 |
| APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido..... | 93 |
| APÊNDICE B - Questionário | 94 |

1 INTRODUÇÃO

O Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) é uma instituição que está crescendo rapidamente, aumentando suas áreas de atuação atendendo, cada vez mais, um número maior de municípios. Sendo um órgão do governo responsável por promover a segurança pública por todo o Estado, tudo o que for perturbador a ela, ocorrendo dentro e até algumas vezes fora do estado em situações específicas, que não esteja relacionada diretamente com a criminalidade, fica à cargo do Corpo de Bombeiros.

A Constituição Estadual de Santa Catarina, em seu artigo 108, apresenta as funções do Corpo de Bombeiros Militar. Dentre elas ressaltam-se os serviços de prevenção de sinistros ou catástrofes, serviços de combate a incêndio, de busca e salvamento de pessoas e bens e também o atendimento pré-hospitalar. Além dos serviços de prevenção balneária por salvavidas e prestar apoio à Defesa Civil, entre outras (SANTA CATARINA, 1989).

Nessa conjuntura, fica evidente que essa corporação, formada por homens e mulheres, tem uma carga de atividades elevada e uma responsabilidade ainda maior. As pessoas que formam essa instituição também sofrem com o peso dessas obrigações.

Esse contexto, por si só, já é uma situação altamente estressante como afirma a pesquisa realizada em 2010 pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Santa Catarina (SSP/SC). Tal estudo concluiu que entre as instituições de segurança pública, a saber, Polícias Civil e Militar, Instituto Geral de Perícias e Corpo de Bombeiro Militar, justamente os bombeiros militares são os que mais referem em geral, sinais e sintomas de estresse (SANTA CATARINA, 2010).

Fatores elencados como fontes de estresse nessa pesquisa, como a necessidade de se fazer hora-extras ou trabalhar fim de semana, tem efeitos similares na Polícia Militar e no Corpo de Bombeiros uma vez que essas organizações obedecem à mesma regulamentação por pertencerem a mesma classe, militares estaduais. Esses e outros agentes estressores são de origem legal, sendo que para promover alguma mudança desses seria necessário todo um processo legislativo.

Ainda assim, existem outros fatores causadores de estresse, os quais podem ser influenciados em vários dos níveis de comando como aponta a pesquisa feita por Cardoso (2004). O estudo mostra que o fator mais estressante na vida de um bombeiro não é exatamente os serviços inerentes à profissão. Ou seja, não é a atividade operacional que provoca estresse, ela contribui, porém não é o principal motivo. Do que foi delimitado na pesquisa, o autor concluiu que dentre os fatores mais estressantes na rotina dos bombeiros estão a sobrecarga de

serviço, a qualificação profissional, a falta de um suporte psicológico e o relacionamento de trabalho.

A atividade operacional dos bombeiros é caracterizada por ser uma função reativa, ou seja, as guarnições ficam aquarteladas esperando serem chamadas para atender a uma ocorrência. Conforme forem os chamados de socorro no Centro de Operações Bombeiro Militar (COBOM), pode-se passar várias horas do turno do serviço sem sair do quartel.

Esses profissionais permanecem por muito tempo dentro dos quartéis, praticando atividades técnicas ou atividades operacionais. Porém, os períodos entre uma ocorrência e outra é que se destacam como os principais geradores do quadro de estresse, sendo que neste tempo as atividades praticadas ou ausência das mesmas são os fatores que desenvolvem maior nível de ansiedade, desassossego, frustração, etc. O que é feito nesse período em que estão aguardando por novas ocorrências é o maior fator contributivo para ocorrência deste quadro somático, conforme elencados na pesquisa.

Em pesquisa recente, Kretzer, (2011) mostrou a necessidade de existir alguma atividade de gerenciamento de estresse que dê alguma possibilidade de lidar com o mesmo, diminuindo o efeito maléfico e crônico que este pode causar. Para alcançar esses efeitos, a proposta de gestão supracitada promoveria atividades que buscariam aliviar a tensão que está no indivíduo.

Para combater realmente essa doença, que atualmente prejudica a qualidade do serviço prestado por esse profissional, quando não acaba afastando-o, é essencial que haja um gerenciamento de estresse. Além disso, para preservar a saúde psicológica e física dos indivíduos, também se faz necessária uma atuação preventiva frente aos agentes estressores a fim de não agravar a situação. Logo, além de planejar e aplicar um programa de gerenciamento de estresse para contribuir com a saúde desses trabalhadores, é necessário mudar a forma de como as atividades arregimentadas ocorrem, na tentativa de melhorar as relações interpessoais e minimizar os efeitos da ansiedade gerados por esses estabelecimentos.

Acontece que é exatamente nesse ponto onde os comandantes podem agir, atuando como líderes, provendo aos seus subordinados um ambiente de trabalho harmonioso. Uma mudança nas rotinas do quartel, no militarismo, na forma de como ocorrem as relações interpessoais, sejam elas ascendentes ou descendentes, são atos que poderiam gerar melhores resultados na qualidade de vida dos bombeiros e, por consequência, nos serviços prestados.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Quais comportamentos que os comandantes apresentam que mais refletem em estresse na percepção dos praças subordinados na área do 10º batalhão de bombeiros militar de Santa Catarina?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Analisar os comportamentos que os comandantes apresentam que refletem em estresse, segundo a percepção dos praças subordinados na área do 10º Batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) realizar um levantamento teórico e definir quais são os comportamentos que os comandantes apresentam que podem gerar estresse na tropa;
- b) identificar qual dos comportamentos é, na percepção dos praças, o mais prejudicial para o estresse.

1.3 JUSTIFICATIVA

Para a atividade fim do Corpo de Bombeiros ser desenvolvida, são necessários dois requisitos: equipamentos e pessoas. Os equipamentos adequados e em condições operáveis; e as pessoas treinadas e saudáveis, no perfeito estado físico, mental e social, aptas para operarem corretamente os equipamentos conforme as diretrizes.

Os equipamentos que são adquiridos, com a correta manutenção, têm vida útil longa, mesmo que não tenham mais conserto, prontamente é possível adquirir um outro para substituí-los. Logo, a relação entre equipamento e capital é direta, se apresentar defeito que torne inviável o conserto compra-se outro, ou se ficar obsoleto troca-se por um mais moderno.

Essa relação não é igual para as pessoas que operam a máquina, é impossível se substituir uma pessoa por outra, cada uma tem suas qualidades e pontos fracos. Também é

impossível enviar um Bombeiro para a manutenção para que volte depois de um tempo funcionando da mesma forma que antes.

Nesse contexto, não se pode dar preferência para aquisição de equipamentos modernos e em quantidades suficientes como única medida para aumentar a produtividade. Investir em pessoas traria resultados positivos na qualidade do serviço prestado pelo CBMSC.

Essa pesquisa também mostra uma relevância temporal pelo momento em que foi feita. Com a Lei Complementar n. 454, de 05 de agosto de 2009 (SANTA CATARINA, 2009), a partir dessa data, ser graduado em qualquer curso de nível superior passou a ser um requisito obrigatório para o ingresso na corporação. Isso traz consequências como, por exemplo, a média de idade e o conhecimento dos recém-ingressados aumentarem

Nessa nova realidade, de uma tropa mais madura e com mais conhecimento, devem existir mudanças na forma de se liderar. Deve-se pensar em qual é a melhor forma de fazer com que as tarefas realmente sejam executadas sem que isso gere estresse, ao mesmo tempo em que se mantenham os pilares do militarismo, hierarquia e disciplina.

O estudo se justifica pela sua relevância social. Com os pontos referentes ao estresse levantados ao longo da pesquisa, será possível proporcionar uma maior qualidade de vida e promoção de saúde nos praças do CBMSC.

No ponto de vista científico, o estudo se mostra importante porque se propõe a fazer um levantamento de dados que, em momentos futuros, poderão subsidiar alguma tentativa do comando de intervir no estresse assim como também servir como base de dados e de suporte para uma pesquisa posterior sobre propostas de intervenção. A partir do que foi exposto na justificativa, tanto da relevância social quanto da relevância científica e do momento de transição pela qual a corporação está passando é que este levantamento de informações se mostra importante e justificou a sua execução.

1.4 APRESENTAÇÃO GERAL DO TRABALHO

Este trabalho se divide em 9 capítulos, assim distribuídos:

No primeiro capítulo se encontra a introdução da pesquisa que conta com apresentação do problema de pesquisa, objetivos, tanto o geral quanto os específicos e a justificativa da pesquisa.

No segundo capítulo se apresenta a fundamentação teórica que serviu de base para o estudo do constructo. Discorre-se sobre o estresse, sua definição, a sua evolução, sua explicação quanto ao modelo quadifásico e as estratégias de *coping*, a diferença entre distresse

e eustresse, *burnout*, estresse ocupacional e elenca suas consequências fisiológicas e comportamentais.

No terceiro capítulo a pesquisa demonstra, com base no referencial, de onde vem o estresse, a relação entre fontes internas e externas, tratando cada uma separadamente, as fontes de estresse internas e externas, considerando a personalidade Tipo A e como este tipo de personalidade se constitui a partir do desenvolvimento humano.

O quinto capítulo faz considerações sobre o que se tem de estudos sobre as características do militarismo, explicando em primeiro lugar como é a estrutura do militarismo e a relação dele com o estresse.

O sexto capítulo trata da influência do comandante no estresse do militar em quatro pontos principais, trabalhar em locais ruins, desequilíbrio entre esforço e recompensa e a falta de participação nas decisões, concluindo com a assertividade do chefe e a necessidade de se desenvolver a empatia para que se desenvolva essa assertividade.

No sétimo capítulo discorre-se sobre o método de como se deu a pesquisa realizada. Para tal, fez-se inicialmente uma caracterização da pesquisa para situá-la dentro do método científico, após foi feita a descrição do instrumento de pesquisa criado com base no referencial e quais os fatores considerados para definir a amostra. O capítulo continua com as fases do procedimento metodológico, explicando como foi feita a coleta de dados e a sistematização dos dados.

O oitavo capítulo faz a análise dos dados que foram levantados, fez a caracterização da amostra e tratou os dados perceptivos colhidos.

Por fim, o capítulo nono faz a conclusão do trabalho retomando os objetivos e o problema de pesquisa para que seja possível chegar à algumas considerações e apontamentos do que foi estudado, correlacionando-os com os resultados dos questionários.

Ao final do trabalho, são encontradas as referências bibliográficas e os apêndices utilizados durante o desenvolvimento da pesquisa.

2 ESTRESSE

O termo estresse tem origem na palavra *stress* que inicialmente era usada pela física para designar a pressão sofrida por um material (DORON; PAROT, 2006; PAFARO; MARTINO, 2004).

Selye tomou o termo emprestado para definir o que começou a estudar em 1925 na escola de medicina. Verificou que independentemente da doença, alguns enfermos demonstravam ter reações parecidas. Logo, denominou de Síndrome de Estar Doente quando os pacientes apresentavam cansaço, falta de apetite, falta de vontade e dores pelo corpo (GUIDO, 2003).

A primeira publicação oficial sobre estresse foi na revista britânica *Nature*, em 1936 ao apresentar a Síndrome Geral de Adaptação como sendo a manifestação do estresse. (GABRIEL, 2013; FILGUEIRAS; HIPPERT, 1999). Marco do estudo acadêmico sobre o assunto.

2.1 DEFINIÇÃO

Selye continuou seus estudos sobre o constructo de forma a definir estresse como o conjunto de processos que envolvem a percepção do indivíduo, a forma como ele as integra, gerando respostas adaptativas aos eventos que o indivíduo considera desafiadores ou ameaçadores. É constituído por um padrão típico de adaptação, de origem genética, que tem o objetivo de preparar o corpo para atividade física para fugir ou lutar (SELYE, 1959).

Vários autores têm estudado o tema desde então, cada um chegando a sua definição. “Uma relação particular entre a pessoa e o ambiente que é avaliado pela pessoa como desgastante ou superior a seus recursos de enfrentamento e ameaçador a seu bem-estar” (LAZARUS; FOLKMAN, 1984, p. 19). Bauk (1985, p.29) define estresse como “O conjunto de reações físicas, químicas e mentais do nosso organismo a circunstâncias que nos excitam, amedrontam, confundem, nos põem em perigo ou nos irritam.”

Em outra definição, “Estresse pode ser definido como um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo” (LIPP, 2003, p. 347).

Para facilitar ainda mais a compreensão, Guimarães (1999, p. 64) traz sua definição e exemplos de eventos que podem gerar estresse. Para ele o estresse é entendido como “uma reação física e emocional às demandas adversas impostas a um organismo por condições

difíceis chamadas estressores, que podem incluir ruídos, relações familiares ruins, procura por emprego, perda de objetos e excesso ou insatisfação no trabalho, para citar alguns exemplos”.

O dicionário de Psicologia traz que “em psicologia, o termo estresse é empregado para evocar as múltiplas dificuldades que o indivíduo tem para enfrentar os problema e os meio de que dispõe para enfrentar esses problemas” (DORON; PAROT, 2006).

Os estudos sobre o tema seguiram com o intuito de entender mais sobre o fenômeno, como ele evolui e propor explicações para tal.

2.2 COMO O ESTRESSE EVOLUI

Após a descoberta do estresse, vários pesquisadores procuraram desenvolver teorias para explicar o que é e como evolui o estresse. O modelo quadrifásico é a corrente mais relevante e aceita sobre como o estresse se desenvolve.

2.2.1 Modelo quadrifásico

Em 1936, Selye foi o pioneiro em elaborar uma forma de como o estresse evolui, para isso ele propôs um modelo trifásico da evolução do estresse, onde a cada uma das três fases, a saber, alerta, resistência e exaustão, o indivíduo apresentará um comportamento e sintomas característicos (PAFARO; MARTINO, 2004). Posteriormente a ele, Lipp (2003), baseando-se em pesquisas, complementa o modelo, acrescentado a fase de quase-exaustão ao modelo, propondo então o modelo quadrifásico. Ou em suas próprias palavras:

Após 15 anos de pesquisas identifiquei recentemente a existência de uma outra fase do stress, designada de “fase de quase-exaustão”, situada entre a “fase da resistência” e a “fase da exaustão”. Deste modo, propus um modelo quadrifásico para o stress, expandindo assim o modelo trifásico desenvolvido por Hans Selye, em 1936. (LIPP, 2014)

Na primeira fase, fase do alerta, existem alterações sintomáticas como mau humor, agressividade, chegando até a dores musculares. Nesse momento, o estresse pode funcionar como incentivador, fazendo com o que indivíduo melhore seu desempenho, preparando-o para agir.

A fase da resistência vem após a fase do alerta. Acontece quando o agente estressor age por muito tempo ou se a intensidade do estresse causado for demasiada, ultrapassando a capacidade de reposta do indivíduo. Nesse momento, ocorre uma queda da produtividade pelos

efeitos duradouros da fase de alerta, gerando a sensação de desgaste e dificuldades de atenção e memória.

A fase descoberta por Lipp, a da quase-exaustão, é caracterizada por uma oscilação do humor, onde a pessoa oscila entre momentos de cansaço e ansiedade e momentos de tranquilidade e conforto. Isso ocorre, porque o corpo não consegue mais se manter em um estado confortável, cedendo às tensões.

Na última fase, a da exaustão, existe a ineficiência total dos mecanismos de resistência do corpo, onde os sintomas da primeira fase reaparecem com muito mais severidade além dos desdobramentos fisiológicos, chegando ao ponto de surgirem doenças.

Des da fase de alerta, quando o organismo se prepara para a ação de luta ou fuga, o organismo já está agindo no intuito de enfrentar o estresse. Ele lança mão de algumas estratégias para adaptar-se que se falharem, e o acontecimento que gera estresse não cessar, chegará a exaustão.

2.2.2 Coping

Coping é uma estratégia de adaptação ao estresse. Segundo Folkman e Lazarus (1984) é uma resposta dada frente às situações estressoras que se dão na interação entre organismo e ambiente, com a finalidade de adaptação às situações estressoras. É um esforço cognitivo comportamental, para enfrentar situações que ultrapassam a capacidade de resposta para o momento.

Para os autores existe o *coping* centrado na emoção e o *coping* centrado no problema. O *coping* centrado no problema é usado para situações estressantes, em que o sujeito visualiza alguma possibilidade de alteração do contexto para que consiga interferir na fonte de estresse, tornando-a mais suportável. O *coping* centrado na emoção surge quando o indivíduo interpreta a situação como fora de suas possibilidades de intervenção, não sendo possível mudar o ambiente ao avaliar o meio, dessa forma, o indivíduo usa o *coping* centrado na emoção. Essa estratégia é uma tentativa de regularizar o fator emocional envolvido no momento, para que a situação seja interpretada e percebida como menos estressante do que é.

Também existe uma nova forma de *coping*. “Mais recentemente, foi apresentada uma terceira estratégia de *coping* focalizada nas relações interpessoais, na qual o sujeito busca apoio nas pessoas do seu círculo social para a resolução da situação estressante” (ANTONIAZZI; DELL’AGLIO; BANDEIRA, 1998).

A utilização de um ou outro tipo de *coping* vai depender do fator de controlabilidade. Em seus estudos, Hunziker (1997) percebeu que este fator irá influenciar a resposta de *coping* adotada, quando o indivíduo sente-se com controle razoável do ambiente, ele tenderá a utilizar o repertório de *coping* focado no problema, para diminuir o estresse da situação. Caso ele, mesmo tendo um arcabouço de *coping* centrado no problema condizente com a situação, não sinta o ambiente controlável, vai preferir utilizar outras estratégias para diminuir a carga de estresse do evento, normalmente estratégias de *coping* focado na emoção.

Independentemente de qual for a estratégia adotada, ainda sim o *coping* focado no problema e o *coping* focado na emoção influenciam-se mutuamente na forma como o problema será percebido. Dessa relação surge o fato de que, uma mesma ação de *coping*, nem sempre servirá para outras situações semelhantes e que uma ação de *coping*, que não serviu para uma situação determinada, não servirá para outra parecida (FOLKMAN; LAZARUS, 1984).

Mesmo que uma estratégia de *coping* seja bem sucedida na maioria das vezes, não significa que ela é efetivamente adequada. Como exemplo de uma estratégia de *coping* focada na emoção, pode-se citar a ingestão de álcool quando usada para evitar o conflito. O sujeito consegue não vivenciar o estresse pois o evita, nesse sentido o *coping* é eficiente, mas em contrapartida, isso gera efeitos negativos, como o abuso de álcool. (COOPER et al., 1992 apud GHERARDI-DONATO; LUIS; CORRADI-WEBSTER, 2011). O uso do álcool funciona como um forma de regular as emoções provenientes da situação.

O indivíduo que abusa da ingestão de álcool pode não apresentar sinais de estresse, mas isso acontece porque a própria ingestão de álcool é uma forma de evitar o enfrentamento da situação estressante.

No exemplo tratado, existe o *coping*, que a princípio é algo positivo, mas em uma visão ampla, vê-se que gera consequências negativas. Existe uma relação parecida com o estresse. Nem sempre é negativo, ele pode também ser positivo.

2.3 DISTRESSE E EUSTRESSE

Distresse é a forma maléfica e mais conhecida do estresse. Aparece quando a carga de estresse aumenta em demasia, levando à angústia pelo decréscimo da saúde e da produtividade. (SELYE, 1975)

Ele, o distresse, é a ativação contínua de mecanismos do organismo na tentativa de adaptar-se aos eventos que ultrapassam sua capacidade de resposta e que não são desativados,

pois o organismo entende que a ameaça não passou ou que a adaptação não foi suficiente (DOLAN, 2006).

Esse acionamento contínuo do organismo leva-o a alterar seu funcionamento, ficando distante do estado de homeostase por longos períodos. A nível fisiológico, como afirma Ballone (2014), a repercussão do distresse é o acionamento contínuo dos órgãos que são responsáveis pela produção de hormônios, principalmente a estrutura do sistema límbico.

Além do estresse negativo, a literatura também apresenta o estresse positivo, o eustresse. Praticamente toda atividade realizada pelo homem provoca algum grau de estresse, que quando em excesso faz com que o organismo libere hormônios diferentes e em quantidades diferentes, o que desperta o distresse. Salienta Dolan (2006) que o importante é gerenciar o estresse, pois eliminá-lo totalmente é impossível. O diferencial é conseguir ter algum tipo de controle sobre ele para que não se torne um problema.

Selye (1975) traz que o eustresse é o nível adequado em que o estresse aumenta e conseqüentemente, o bem estar e o rendimento do indivíduo também.

Ou nas palavras de Dolan (2006, p. 53) “Estresse saudável é a ativação do organismo para adaptar-se a uma situação interpretada como desafio positivo e ao qual se segue uma percepção de realização e desativação”.

Após pesquisas realizadas por Limongi (1999) sobre eustresse, verificou-se que a pessoa que está no nível positivo de estresse, apresenta alguns comportamentos positivos como vitalidade, entusiasmo, otimismo, perspectiva positiva, resistência a doenças, vigor físico, agilidade mental, boas relações pessoais e alta produtividade e criatividade.

Ao ultrapassar o limite do eustresse, começa-se a perder rendimento, fato que indica que o indivíduo já está dentro da faixa do distresse. Caso não cesse o evento, o estresse evolui passando pelas quatro fases do modelo quadrifásico até chegar na exaustão. Quando essa exaustão é proveniente do estresse provocado pelo trabalho chega-se à síndrome de Burnout.

2.4 BURNOUT

Burnout é definido como “aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite, e por falta de energia, não tem mais condições de desempenho físico ou mental” (BENEVIDES-PEREIRA, 2002, p.21).

Outra definição que destaca o desgaste total, traz que “o *burnout* pode ocorrer em pessoas altamente motivadas que reagem ao estresse do trabalho trabalhando ainda mais, até entrarem em colapso” (ZIMPEL, 2005, p.47).

A definição de Benevides-Pereira (2002) relaciona o burnout ao desgaste total provocado pelo estresse recorrente em seu ambiente de trabalho.

Alguns autores (BALLONE, 2014; BENEVIDES-PEREIRA, 2002) trazem que a característica mais relevante para o surgimento do *burnout* é o contato com outras pessoas. Tanto como o principal fator gerador do estresse que leva ao *burnout*, como a principal característica prejudicada por ter como consequências distanciamento, falta de empatia e hostilidade. Fato importante para ser considerado porque o Bombeiro Militar de Santa Catarina tem o relacionamento com pessoas como uma grande parte de sua demanda, seja com os colegas de serviço ou com os cliente externo.

Pesquisas realizadas sobre o tema ajudam a clarificar as diferenças entre estresse, distresse, eustres, *burnout* e estresse ocupacional. A pesquisa realizada conclui que o *burnout* se diferencia do estresse porque este pode ser positivo (eustresse) e negativo (distresse), enquanto aquele é somente negativo. Apesar de ter relação com o trabalho, não se confunde com o estresse ocupacional porque este surge a partir dos conflitos e problemas relacionados com o trabalho, enquanto o *burnout* é o colapso da pessoa pelo fim dos recursos adaptativos. Também é diferente da síndrome da fadiga crônica porque a pessoa que sofre dessa síndrome, chega a fadiga com o estresse proveniente de qualquer área de sua vida, enquanto que o *burnout* está unicamente relacionado ao trabalho (BARBOSA, et al., 2007).

Vale ressaltar que o *burnout*, é então, o colapso da pessoa provocado pelo estresse negativo advindo unicamente das relações de trabalho. Apesar dos constructos terem características diferentes, existe uma relação estreita por desencadearem os mesmos sintomas (BARBOSA et al., 2007).

2.5 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse ocupacional se mostra um elemento importante para o desenvolvimento do estresse, uma vez que a atividade laboral corresponde a uma área importante na sociedade, na qual se empenha grande parte do tempo e do esforço de um dia.

De modo diferente, mas, com a mesma essência, Paschoal (2004) e Dolan (2006) definem o estresse ocupacional como sendo a percepção do trabalhador frente às demandas do

trabalho que as interpreta como estressores e ao utilizar suas estratégias de enfrentamento, verifica que elas são insuficientes, acarretando reações negativas.

Nas definições destacam-se como pontos comuns o fato de que o estresse ocupacional acontece a partir de uma interpretação negativa do trabalhador frente as necessidades de seu trabalho, assim o estresse ocupacional é uma fonte constante de distresse o que pode levar ao *Burnout*, por este ter relação direta com a atividade laboral. Ou como complementa Dolan (2006) ao afirmar que uma situação constante de distresse contribui para um comprometimento do ambiente de trabalho, empobrecendo as relações interpessoais além de trazer prejuízos à produtividade e desempenho no serviço.

As consequências podem ser pior do que um prejuízo de desempenho, o estresse pode levar aos acidentes de trabalho. Os “acidentes podem ocorrer porque os estressores levam os funcionários a desconsiderar os procedimentos adequados de segurança porque a distração causada pelos estressores leva a erros com consequências trágicas” (BRUK-LEE; SPECTOR, 2011, p. 11)

Independentemente de qual for a origem do estresse, ele terá repercussões na saúde do indivíduo. Traz consequências fisiológicas e comportamentais.

2.6 CONSEQUÊNCIAS FISIOLÓGICAS

Os resultados no corpo são parecidos uma vez que os tipos de estresse salientados geram praticamente os mesmos resultados no indivíduo.

Como afirma Inglehart (1991), ao dizer que as manifestações físicas provenientes do estresse normalmente incluem suor excessivo, hipertensão, taquicardia, entre outros. Complementam ainda Hurrell e Sauter (2011, p. 215) ao falarem especificamente do estresse ocupacional que “a tensão ocupacional, se prolongada, pode causar doença cardiovascular, transtornos psicológicos, problemas músculo-esqueléticos e outras doenças”.

Ao preparar o corpo para lutar ou fugir, característica típica do estresse, o organismo reage como um todo em uma reação aguda da homeostase (HURRELL; SAUTER, 2011). Principalmente na atividade hormonal:

No organismo sujeito a uma fonte de tensão, instala-se um longo processo bio-químico resultante da ativação do eixo hipotálamo-pituitária-adrenal (HPA) – e do sistema nervoso simpático. Ocorrendo inicialmente uma mobilização hormonal, visando fortalecer esse organismo e em decorrência da ativação do sistema nervoso simpático, observa-se aumento da frequência cardíaca, aumento da glicemia, dilatação pupilar e estimulação respiratória. Essas mudanças fisiológicas têm como objetivo, conforme exposto, preparar o organismo para enfrentar ou escapar do estímulo estressor e manter a homeostase (GHERARDI-DONATO; LUIS; CORRADI-WEBSTER, 2011, p. 42).

Essa alteração do sistema nervoso simpático tem relação direta com o risco de problemas coronários. A causa dessa reação maléfica é a hipersensibilidade do sistema neurológico que ocasiona a produção excessiva das substâncias catecolaminas, testosterona e cortisol. Quando essas substâncias são produzidas em excesso e constantemente, o risco coronário é aumentado (LIPP, 1999).

Ainda existe uma pequena diferença das respostas fisiológicas quando o estresse é agudo ou crônico:

Quando agudo, o estresse aumenta os níveis de catecolamina, causando aumento da frequência cardíaca e da pressão, redução do volume de plasma, constrição coronariana e aumento dos níveis lipídicos, da atividade plaquetária, da coagulação e da inflamação. Quando crônico, o estresse causa desequilíbrio autonômico, mudanças neuro-hormonais (como elevação dos níveis de cortisol e de noradrenalina), um estado pró-coagulamento (caracterizado pelo aumento da coagulação do sangue) e aumento dos níveis lipídicos. (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 222).

O aumento da pressão arterial causada pelo estresse agudo pode também gerar outros resultados, apesar de não estar diretamente relacionado com o estresse, a hipertensão causada pelas elevações na pressão sistólica tem sido associada às ocorrências de Acidente Vascular Cerebral (AVC), infarto do miocárdio, insuficiência cardíaca, insuficiência renal e morbidade e mortalidade geral por doença cardiovascular (IZZO; LEVY; BLACK, 2000 apud PEDDIE et al., 2011).

Além dos riscos à saúde elencados, estudos com animais e humanos adicionam à lista de efeitos fisiológicos negativos causados pelo excesso de estresse a diminuição das defesas imunológicas.

Estudos em modelos animais mostraram que estresse induzido experimentalmente aumenta a suscetibilidade a vários agentes infecciosos e a incidência e a taxa de crescimento de linfomas, tumores ovarianos e pulmonares. Alguns estudos com humanos mostraram que os fatores psicossociais, inclusive acontecimento estressantes da vida em geral, estão relacionados a transtornos imunológicos tais como asma, alergias e doenças autoimunes. Além disso, o estresse foi vinculado a mudanças nos níveis de anticorpos circulantes, citotoxicidade linfocítica e proliferação de linfócitos (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 222).

Embora o estresse atinja o indivíduo de forma ampla, acarretando vários prejuízos à saúde, as consequências fisiológicas não são os únicos problemas. Ademais, o estresse também traz consequências comportamentais.

2.7 CONSEQUÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

Existe a evolução do quadro de estresse que se inicia com um evento que leva o indivíduo à ação, nesse estágio o estresse é bom. Isto posto, o estresse faz surgir comportamentos saudáveis. Todavia, se as exigências forem exageradas ultrapassando a capacidade da pessoa de reagir saudavelmente, o indivíduo começa a apresentar comportamentos inadequados e prejudiciais.

Assim como confirma Guimarães (1999, p. 63) ao afirmar que “Como resultado do stress, uma pessoa pode, por exemplo, mostrar um aumento proporcional de produtividade mas, a partir de determinado nível ou do tempo de duração, o stress passará a prejudicá-la, reduzindo sua produtividade”. Fato também observado por Badin e Boles (1996 apud VASNCONCELOS, 2011) que concluíram em seus estudos que o estresse pode levar a uma diminuição no desempenho do trabalhador.

Nesse prisma, Lipp (1998) elaborou uma lista com praticamente todas as respostas que o indivíduo pode apresentar a nível psicológico, como resposta ao estresse sendo eles benéficos ou maléficos de ordem comportamentais ou não: Mãos frias; problemas de memória; boca seca; impossibilidade de trabalhar; pesadelos; nó no estômago; diarreia; auto questionamentos; enxaqueca; mudança de apetite; problemas sexuais; aumento súbito de motivação; entusiasmo súbito; tensão muscular; vontade de desistir de tudo e fugir; problemas dermatológicos; apatia; depressão; raiva prolongada; insônia; sudorese excessiva; náuseas; má digestão; tiques; ficar remoendo o mesmo assunto continuamente; tédio; irritação excessiva; angústia; ansiedade; excesso de gases refletindo em cólicas ou flatulências; tontura; hipersensibilidade emotiva; diminuição do senso do humor; aperto da mandíbula refletindo em bruxismos noturnos e range dentes.

No local de trabalho o estresse ocupacional pode levar a tipos mais específicos de comportamentos prejudiciais como resposta.

[...] os estressores ocupacionais estão, provavelmente, ligados ao risco de acidentes e violência no local de trabalho. Os estressores ocupacionais também podem causar “tensão organizacional” que se manifesta em aumento do absenteísmo, redução do desempenho, aumento dos índices de acidente, aumento da rotatividade e outros custos para as organizações (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 215).

Especialmente na profissão Bombeiro, se destaca o levantamento dos comportamentos apresentados mais comumente por profissionais da segurança pública. Acerca do estresse ocupacional, já se posicionou Vasconcelos (2011, p. 112) que “a evolução dos sintomas, nos casos mais graves, pode levar, especialmente no caso dos profissionais de

segurança pública, a problemas de abuso de substância, a violência, ao desespero, e, no limite, ao suicídio”.

Para completar as informações específicas dos comportamentos apresentados pelos profissionais da segurança pública, vale citar os resultados da pesquisa realizada pela SSP/SC. Nesse levantamento foram verificados alguns comportamentos que surgem como formas de lidar com estresse em excesso:

É importante considerar, ainda, as estratégias de enfrentamento consideradas negativas às fontes de estresse, isto é, aquelas que aumentam a chance de produção de sinais e sintomas, destacando-se “Desconto minha raiva em outras pessoas” (23,4%), “Procuro me afastar das pessoas em geral” (20,4%) e “Bebo para esquecer meus problemas (10,9%)”, que são condutas significativas, considerando-se a sua ocorrência na população pesquisada. (SANTA CATARINA, 2010).

Isso confirma que cada um pode apresentar respostas individuais diferentes dos demais. Mesmo expostos às mesmas situações, existem pessoas que reagem de maneira drástica enquanto outros, nas mesmas condições, não manifestam nenhum comportamento diferente.

3 RELAÇÃO ENTRE FONTES INTERNAS E EXTERNAS

Existem diferenças entre a forma como cada um reage aos acontecimentos da vida tidos como estressores. Isso vai depender entre outras coisas, do tipo de personalidade que influenciará a forma de interpretar os acontecimentos estressores e o peso desses acontecimentos. Ou seja, fontes internas e fontes externas respectivamente.

3.1 FONTES EXTERNAS DE ESTRESSE

Acerca do tema, Lipp (1999, p. 17) afirma que “as fontes externas são constituídas de tudo aquilo que ocorre em nossas vidas e que vêm de fora do nosso organismo”. Como visto, o estresse não acontece sem motivo, existem fatores que o provoca, os quais, para serem definidos, usa-se o “termo estressor ou fonte de stress” (LIPP, 1999, p. 17).

As palavras usadas para se referir aos agentes que provocam estresse servem para definir o estímulo que dá início a uma reação estressante, pode trazer repercussões benéficas ou maléficas que causam no indivíduo emoções com marcas profundas. Também é um acontecimento, fato, objeto, pessoa ou situações que provoquem uma certa quantidade de carga emocional, acarretando em estímulos que levam ao estresse (PAFARO; MARTINO, 2004).

Lipp (1999), assim como fez com as reações psicológicas do estresse, novamente traz uma lista dos eventos que podem ser considerados como estressores sendo eles a perda de emprego, assaltos, as mudanças econômicas do país, a pobreza, a reprovação de criança na escola, casar, ter filhos, ser promovido, comprar algo de valor alto, se divorciar, sofrer um acidente, o falecimento de alguém na família. Ainda torna a lista mais abrangente por concluir que pode ser estressor “qualquer outro fato que exija reajustamento social que desgastem o organismo, pois exigem que a pessoa faça adaptações para lidar com o evento” (LIPP, 1999, p. 172).

Nada obstante, nem todos esses acontecimentos da vida vão repercutir em estresse, vai depender justamente de quanto o organismo vai se desgastar para adaptar-se. Ainda que existam alguns acontecimentos tidos como universais:

Os estudos sobre stress apontam uma série de estressores que podem ser chamados de “universais”, porque são eventos em geral estressantes para a maioria das pessoas. Nessa categoria incluem-se, por exemplo, as mortes em família, separações, doenças crônicas, desemprego e congestionamento de trânsito (GUIMARÃES, 1999, p. 64).

Excluindo-se esse últimos estressores tidos como “universais”, os que restam, para despertarem reações negativas no indivíduo, dependem da capacidade da pessoa que está

vivenciando o fato em suportá-los apresentando comportamentos saudáveis ou não. Isso posto, essa falta de capacidade pode ser por conta do evento, que é um fato muito estressor, ou pelas próprias características da pessoa, que é pouco tolerante (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

3.2 FONTES INTERNAS DE ESTRESSE

Quando os acontecimentos pedem uma determinada resposta do sujeito e este não tem a habilidade necessária para responder a altura e tão pouco possui capacidade adaptativa para adequar-se, ocorre o desequilíbrio (EVERLY, 1990 apud LIPP, 1999).

O estresse acaba sendo, portanto, uma influência mútua entre as fontes externas e internas, que vai depender de cada pessoa. Nesse sentido, Lipp (1999, p.18) define que “as fontes internas referem ao que chamo de nossa “fábrica” particular de stress, ao nosso modo de ser, nossas crenças e valores, nosso modo de agir”.

Ainda sobre fontes internas Alcino (1999, p. 48) traz um esclarecimento do que seria a nossa “fábrica” particular de estresse ao afirmar que “os velhos pensamentos conhecidos e a “conversinha” interna podem gerar desconforto ou até piorar o stress que inevitavelmente todos enfrentam”.

Essas conversas fazem com que o indivíduo aumente a carga de estresse que vivenciou no evento causando ainda mais estresse, mais do que o evento realmente significou. Elas giram em torno das percepções e não dos fatos como realmente são.

As crenças irracionais podem estar baseadas em percepções erradas e as emoções muitas vezes não têm relação com os eventos reais. Entre o evento e a emoção, ocorre o diálogo interno gerando as nossas emoções. Os pensamentos criam a ansiedade, a raiva, a depressão e o stress (TANGANELLI, 1999, p. 160).

Da mesma forma que acrescenta Lipp (1999, p. 185). “Outras pessoas sensíveis à frustração criam stress constante para si mesmas todas as vezes em que algo não saia do modo como anteciparam”. Sempre por ficarem remoendo sentimentos negativos sobre o que as rodeia.

[...] se alguém é questionado por que sente-se estressado ou irritado, certamente dará uma lista de motivos externos que causam essa reação, tais como dificuldades no trabalho, brigas na família, falta de tempo e dinheiro entre outros, mas dificilmente encontra-se uma resposta do tipo ‘acho que este meu jeito de achar que nada dá certo tem piorado tudo’ (ALCINO, 1999, p. 36).

Esse padrão de relacionamento com o estressor é típico das pessoas que se estressam mais do que outras.

3.3 PERSONALIDADE TIPO A

Existem pessoas com diferentes tipos de comportamentos e que têm suas formas de se relacionarem com a vida definidas por sua individualidade, inclusive sua relação com o estresse.

Após estudos realizados conseguiu-se estabelecer um perfil de pessoa que tem uma maior propensão a se estressar frente aos acontecimentos da vida.

Os autores que começaram os estudos sobre o assunto eram dois cardiologistas americanos e eles definiram o comportamento tipo A como sendo um conjunto de ações e emoções que inclui ambição, agressividade, competitividade e impaciência, tensão muscular, estado de alerta, fala rápida e enfática e um ritmo de atividade acelerado. Além disso, fazem parte desse estilo de comportamento, a irritabilidade, a hostilidade e a facilidade em sentir-se irado (MALAGRIS, 1999, p.22).

Ou, nas palavras de Hurrell e Sauter (2011, p. 219) sobre o tema, que afirmam que a característica pessoal “mais discutida em relação ao estresse no trabalho foi o padrão de comportamento Tipo A, caracterizado por intenso esforço para alcançar metas, competitividade, pressa, excesso de dinamismo e comprometimento excessivo com a vocação ou profissão”.

Para esses comportamentos e atitudes, que caracterizam a personalidade Tipo A, fica evidente que é natural ficar estressado diante dos acontecimentos da vida e das cobranças do trabalho, do que as pessoas com outro tipo de personalidade. Quando a pessoa espera menos e se cobra menos, ela conseqüentemente se estressa menos. Não que se deva abrir mão dos desejos e ambições para não se estressar, mas sim, entender que não é possível conseguir tudo o que se deseja de modo perfeito. A ansiedade provocada pela interpretação de fracasso gera ansiedade que é extremamente prejudicial para o estresse, que só diminui ou nunca acaba quando o estressor deixar de existir ou essa cobrança deixar de ser excessiva (LIPP, 1999).

Mesmo tendo ciência disso, é penoso para uma pessoa de personalidade tipo A conseguir alterar seus padrões de funcionamento, com o intuito de diminuir seu estresse.

3.4 ORIGEM DO ESTRESSE NO DESENVOLVIMENTO HUMANO

A predisposição para se estressar é uma relação entre dois fatores do desenvolvimento humano, os determinantes genéticos com as influências sociais do contexto onde o indivíduo se desenvolve. Assim afirma Lipp (1999, p. 188) ao falar das pesquisas realizadas sobre as influências genéticas.

Descobriu-se que os gêmeos idênticos eram muito mais parecidos nas características do comportamento do tipo A (urgência de tempo, fazer duas ou mais coisas ao mesmo tempo, competitividade) do que os outros irmãos, mesmo os outros gêmeos criados do mesmo modo. Esse dado nos leva a crer que realmente a tendência a ter o conjunto de comportamentos envolvidos na personalidade do tipo A é, pelo menos até certo ponto, geneticamente determinada.

Ainda no mesmo trabalho, ela também faz considerações sobre as influências sociais:

Não se pode menosprezar também o papel do meio ambiente na determinação desses traços. Percebemos nas entrevistas com os participantes do estudo que os indivíduos do tipo A tinham pais que lhes incentivaram ao sucesso desde crianças. Em geral a ênfase era para que eles aprendessem rápido, tirassem ótimas notas e sempre desempenhassem qualquer tarefa de modo rápido e bem feito. Os pais exigiam o sucesso, o “fazer bem”. Os que não eram tipo A tiveram uma infância em que o “ser” era mais valorizado do que o “fazer”, uma infância sem tantas exigências e pressões (LIPP, 1999, p. 188).

Independente da predisposição do estresse, seja ela genética ou social, é importante salientar que não é apenas um desses fatores isoladamente que fará o sujeito ficar ou não estressado, é necessário que os dois fatores estejam presentes e se relacionem. (MALAGRIS, 1999). Porém, cabe a ressalva de que “mesmo que a pessoa não nasça com essa predisposição, se o meio ambiente a incentivar no sentido de ser tipo A, a pessoa poderá vir a sê-lo em parte” (LIPP, 1999, p. 189). Isso ocorre quando “a carga estressante ultrapassa o limite da pessoa, com ou sem predisposição genética ou constitucional, ela pode vir a ter stress” (LIPP, 1999, p. 189).

Mesmo que seja uma relação entre o fator genético e o fator social, a personalidade Tipo A sofre uma maior influência do meio do que do fator genético. Isto posto, a predisposição de estressar-se quando na idade adulta vai ter a maior parte de sua origem nas vivências do indivíduo na idade infantil. Logo, os adultos responsáveis pela educação da criança têm papel fundamental neste processo:

As fontes internas de stress têm início na infância, de acordo com as mensagens e valores transmitidos pelos adultos responsáveis pela educação da criança, principalmente por meio de seus comportamentos, uma vez que o mais marcante na infância são os atos, que aos poucos são por elas assimilados e imitados. O stress pode vir a ser criado pela própria criança, de acordo com a sua aprendizagem social, seus pensamentos, tipo de personalidade e atitudes. Assim sendo, a família, em especial os pais, a escola, a comunidade e as outras instituições que a criança frequenta com certa assiduidade, a influenciam direta e indiretamente, levando-a a adquirir comportamentos que podem desencadear um stress intenso (TRICOLI; BIGNOTTO, 1999, p. 118).

Partindo-se desse tipo de influência sobre o desenvolvimento do estresse na infância, existe também a possibilidade de que as vivências deem para a criança um “pequeno repertório de recursos sociais e pessoais para responder adaptativamente a situações de estresse” (GHERARDI-DONATO; LUIS; CORRADI-WEBSTER, 2011, p. 45). Ou, que os comportamentos aprendidos, que incrementam seu repertório, não a ajudem a combater o

estresse. O indivíduo acabou adicionando ao seu repertório crenças e ideias irracionais, chamados de fatores internos, que podem fazer com que o estímulo externo se torne um agente estressor, segundo o significado ou interpretação cognitiva que o indivíduo atribui (ELLIS, 1973 apud ALCINO, 1999). Sobre o mesmo tema, complementa Tanganelli:

Essas crenças são desenvolvidas desde a infância a partir do momento em que a criança inicia seus relacionamentos com outras pessoas. Elas seriam ativadas todas as vezes que a pessoa se encontra em momentos de dor psicológica e normalmente são supergeneralizadas e absolutistas (TANGANELLI, 1999, p. 158).

Ou, para enfrentar o estresse, o adulto, quando criança, adiciona ao seu repertório medidas não adequadas que acarretam problemas, como é o caso da psicopatologia de abuso de álcool, por exemplo:

O aprendizado do consumo de bebidas alcoólicas para manejar o estresse também aparece na literatura como ocorrendo através da observação do comportamento de pessoas próximas. Indivíduos com pais que bebem excessivamente e utilizam álcool como redutor do estresse no trabalho parecem também adotar tal comportamento a fim de lidar com situações adversas (GHERARDI-DONATO; LUIS; CORRADI-WEBSTER, 2011, p. 45).

Sejam fontes internas ou externas, seja origem genética ou social, isso não é um fator restritivo para o resto da vida. É possível controlar o quadro de estresse do indivíduo através de algum tipo de intervenção.

4 ONDE PODE SE ATUAR CONTRA O ESTRESSE?

Existem diversas formas de intervenção, seja ela preventiva, quando o indivíduo não está estressado mas em processo, seja ela reativa, quando o estresse já está instalado.

Qualquer que seja o momento, as intervenções focam em dois aspectos principais, intervenção no meio ou intervenção na pessoa podendo ainda ser o combinado das duas.

4.1 INTERVENÇÕES NO MEIO

As intervenções no meio podem ser caracterizada como psicossociais ou como sociotécnicas uma vez que alteram a relação de estresse partindo do local de trabalho.

As intervenções psicossociais do ambiente de trabalho visam reduzir o estresse modificando as percepções dos trabalhadores sobre seu ambiente de trabalho; elas também podem incluir modificações objetivas das condições de trabalho. Por outro lado, as intervenções focam principalmente nas modificações das condições objetivas de trabalho que têm implicações no estresse relacionados ao trabalho (HURREL; SAUTER, 2011, p. 223).

As relações e os processos de trabalho geram estresse por meio de fontes externas e que podem gerar como respostas o consumo de álcool, por exemplo. Para intervir nesse comportamento, alguns autores sugerem que “os serviços que visam prevenir o consumo desta substância devem incluir a abordagem dos fatores que causam estresse” (GHERARDI-DONATO; et al., 2011, p. 49). A sugestão dada pelos autores para intervir nessa resposta ao estresse é que ela não seja tratada individualmente, mas sim, em nível coletivo.

Como complementa Hurrel e Sauter (2011, p. 223) ao afirmarem que a abordagem que gera os melhores resultados contra o estresse ocupacional são as intervenções primárias, ou em outras palavras, as intervenções no meio. Mas Alcino (1999, p. 35) aponta um empecilho ao afirmar que “os fatores externos não são os únicos vilões, sobre os quais tem-se pouco ou nenhum controle, que causam stress”. Isso se considerar a situação a partir do subordinado pois nessa condição cabe ao indivíduo que está sofrendo o estresse fazer algo de cunho individual para alterar essa situação estressora, não há como modificar o contexto porque, na maioria das vezes, a pessoa não tem controle sobre os fatores que a estressam, como os do trabalho, por exemplo.

É, em consequência disto, que a maioria das formas de intervenção prezam uma intervenção na pessoa.

4.2 INTERVENÇÕES NA PESSOA

Intervenção na pessoa é uma área amplamente estudada e é considerada de mais fácil implementação quando comparada à intervenção no meio. Isso tem reflexos na quantidade de propostas de atuação e na preferência dada por aquela em prejuízo desta. Confirmado e caracterizado assim por Hurrell e Sauter ao tratar das intervenções secundárias (o mesmo que intervenções no meio):

As intervenções secundárias geralmente procuram a relação entre estressores e tensões, tanto através do aumento da resiliência individual ao estresse (por. ex., através da promoção da saúde) ou ensinando técnicas específicas para enfrentar os sintomas da tensão (p. ex., treinamento para o controle do estresse). Ironicamente, talvez as intervenções secundárias são muitas vezes consideradas menos efetivas, mas são implantadas com maior frequência nas organizações (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 224)

Com esse enfoque, vários autores sugerem o que o indivíduo poderia fazer para melhorar sua forma de reagir frente ao estressor.

Um das intervenções possíveis é sugerida por Lipp (1999). Para a autora, o tratamento é uma melhora no que eles chamam de “quatro pilares do controle do estresse” que se daria em quatro eixos a serem trabalhados simultaneamente. No primeiro eixo aconselha-se melhorar a alimentação como forma de repor os nutrientes consumidos pelo estresse, no segundo sugere-se um relaxamento como forma de aliviar as tensões, no terceiro eixo indica-se a prática de exercícios para eliminar a tensão do estado de luta ou fuga em que o corpo se encontra e por fim, o quarto eixo que trata de alterar a forma como o indivíduo sente, pensa e age através de uma alteração no relacionamento com os estressores buscando reestruturar aspectos emocionais.

Na perspectiva de Barbosa (1999) é importante identificar claramente seus desejos, necessidades e sentimentos diante de uma situação específica como primeiro passo para alterar a relação com o estresse.

Já para Hurrell e Sauter (2011), uma forma de intervenção eficiente e que ajudaria a combater o estresse seria melhorar o repertório de *coping*, dando ao sujeito mais opções de resposta, frente ao estresse uma vez que se sabe que “não há uma única reação de *coping* que seja uniformemente protetora em situações de trabalho ou externas ao mesmo. No entanto, contar com um repertório grande e variado de estratégias de *coping* pode ser útil para reduzir a relação entre estressor e tensão” (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 221).

Existe também quem aconselhe a buscar ajuda profissional. Alcino (1999, p. 49) aconselha a quem quiser reverter seu quadro de estresse que procure ajuda “psicológica

especializada na área do stress para que possa se libertar de um sistema de crenças muitas vezes opressora, desenvolver mais seu autocontrole, diminuir suas fontes internas de stress e com isso contribuir com suas chances de alcançar a tão sonhada felicidade!” (ALCINO, 1999, p. 49).

O importante, como salienta Lipp, é conseguir alterar a “interação tríplice entre o sentir, o pensar e a reação física:

Vê-se, assim, que há uma interação extremamente, importante entre o pensar: “não sei se consigo ter controle sobre isto” ou “será que vou conseguir?”; o sentir: “angústia, medo, ansiedade”; e a “reação física”: “taquicardia, sudorese, aumento de pressão”. Quando se entende bem essa interação tríplice, é possível controlar o sentimento e a reação física mudando o pensamento que deu origem aos mesmos. (LIPP, 1999, p. 190)

Seja qual for o método, nas intervenções secundárias a proposta é sempre fazer com que a pessoa que está sofrendo estresse altere de alguma forma seu relacionamento com os fatores estressores. Sempre se busca uma adequação da pessoa ao meio para que ela consiga diminuir a carga de estresse por ela percebida. Em comparação à intervenção no meio e sob o ponto de vista do contexto, ela se torna mais prática porque resolve o caso de uma pessoa colocando a responsabilidade do estresse nela. Mantendo todo o resto não alterando a dinâmica do meio. Do ponto de vista da pessoa, mudar a sua forma de relacionamento com o estresse é penoso uma vez que, como visto anteriormente, toda a criação e o fator genético a levaram a se constituir assim, determinando seu repertório de respostas frente ao estresse.

Cabe ressaltar, no entanto, que, como já dito anteriormente, as intervenções no meio são as mais eficientes, logo, ao que se presta este trabalho - a influência do comandante - é necessário, então, discorrer sobre as peculiaridades típicas do militarismo no Bombeiro

5 MILITARISMO

O Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, como o próprio nome ressalta, é uma instituição que tem seus parâmetros regidos pelos princípios do militarismo.

Dentre outras peculiaridades, se destaca a forma como esta instituição é organizada.

5.1 ESTRUTURA DO MILITARISMO NO CBMSC

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina tem sua organização baseada na Polícia Militar do Estado de Santa Catarina – instituições que até 2003 eram uma só - que por sua vez, têm sua estrutura oriunda dos padrões do Exército Brasileiro.

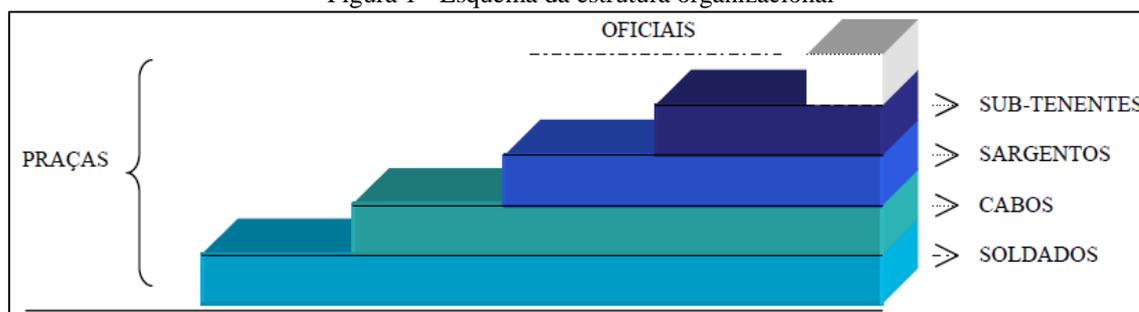
É uma estrutura piramidal com funções típicas para cada estrato, onde as funções gerencias e estratégicas ficam a cargo, via de regra, dos oficiais enquanto que as funções táticas e operacionais ficam a cargo dos praças. Como pode ser visto no Estatuto dos Militares Estaduais de Santa Catarina (SANTA CATARINA, 1983) ao falar das funções dos militares e que também se aplicam ao CBMSC

Sobre o oficial, o estatuto define em seu artigo 37 que “O Oficial é preparado, ao longo da carreira, para o exercício do comando, da chefia e de direção das organizações policiais-militares.”

Já em seu artigo 38, ele trata das funções de Subtenentes e Sargentos. “Os Subtenentes e Sargentos auxiliam e complementam as atividades dos oficiais, que no adestramento e no emprego dos meios quer na instrução e na administração policial-militar, bem como, são ainda empregados na execução de serviços de policiamento ostensivo peculiares à Polícia Militar.”

Em seu artigo 39, o mesmo estatuto traz a função de execução como sendo as únicas atribuições dos cabos e soldados. “Os cabos e soldados são essencialmente elementos de execução”.

Figura 1 - Esquema da estrutura organizacional



Fonte: Cardoso (2009)

A figura mostra a disposição do efetivo que é dividido em soldados, cabos, sargentos e sub-tenentes, a base, que é a maior parte, é formada pelos praças e no topo e em menor quantidade os oficiais. O acesso a carreira se dá por meio de concurso público para praça ou para oficial de modo que não existe uma evolução direta da carreira de praça para o oficialato.

Essa divisão perpetua os preceitos do militarismo que se baseia na hierarquia e disciplina de modo que o comandante, normalmente um oficial, é o responsável por determinar as funções, rotinas, processos e todos os outros fatores necessários para o bom funcionamento da instituição, ou seja, o chefe dentro da sua célula.

A forma como está estruturada a instituição que se baseia no militarismo, somado ao fato de fazer parte dos órgãos da segurança pública, geram repercussões específicas no estresse dos integrantes dessa força.

5.2 MILITARISMO E ESTRESSE

O militarismo está associado aos serviços dos bombeiros, pois é uma característica intrínseca dessa organização, mas, ainda assim, as regras gerais aplicadas ao estresse ocupacional também são encontradas nessa realidade.

Portanto, também é verdadeira a afirmação de que “o clima que impera no trabalho é fator importante para que as pessoas possam sentir confiança, respeito e consideração uns pelos outros” (BENEVIDES-PEREIRA, 2002, p. 66).

Além do clima que impera no trabalho, ainda existem fatores ocupacionais que interferem. Considera-se que as razões que levam ao estresse ocupacional são: condições impróprias do ambiente de trabalho, cobrança por rapidez no atendimento, carreira sem perspectiva de ascensão, jornadas de trabalho extensas, remuneração baixa e a descrença em si mesmo, entre outros (HOUTMAN, JETTINGHOFF; CEDILL, 2008).

Sob o mesmo prisma outros autores contribuem ao considerarem que os fatores ocupacionais como ambiguidade, conflito de papéis, poucas atividades, acúmulo de várias funções e ter a responsabilidade por outras pessoas são alguns dos estressores relacionados ao trabalho (DOBREVA-MARTINOVA et. al., 2002).

Alguns estudos buscam identificar melhor os fatores ocupacionais relacionados ao estresse com os militares estaduais e os funcionários da segurança pública como um todo (GUNTHER, 2013; VICENTE et al., 2013; SANTA CATARINA, 2010; CARDOSO, 2009; RAMÍREZ, 2002)

Dentre eles, o fator mais relevante, como mostra o levantamento da SSP/SC (SANTA CATARINA, 2010), que é o levantamento mais abrangentes dos citados, é a necessidade de fazer horas-extras e a necessidade de trabalhar fins de semana independente se for ele funcionário civil ou militar. Os valores encontrados foram respectivamente 81,8% e 56,6% para essas necessidades, isso quer dizer que a cada 100 profissionais entrevistados, as respostas de terem que fazer horas-extras e trabalhar fim de semana apareciam 82 e 57 vezes, respectivamente, como respostas ao que gera estresse neles.

Fato já observado e estudado por Dolan (2006, p. 116) que conclui que “no local de trabalho, uma quantidade insuficiente de trabalho, ou a sua sobrecarga, pode levar o trabalhador a sentir-se inibido, com as resultantes consequências físicas e mentais”.

Além desses fatores, que são comuns na área de segurança pública, seja qual for o órgão, existem condições ocupacionais particulares do militarismo que também contribuem para o estresse e que estão presentes nos estudos sobre o tema.

Os estudos que consideram somente a reserva do exército indicam como estressores para a classe dos militares estaduais o próprio sistema do militarismo “pois como se observa nas falas, o militarismo é visto como um fato cotidiano causador de estresse o que vem ratificar em nossos achados” (VICENTE, 2013, p. 79). E reforçado por Ramírez (2002, p. 57) que em seus estudos coletou alguns comentários pertinentes como “Ao longo de minhas observações confirmam a relação entre distresse e a hierarquia na organização.” “O pior estresse que tem é o militarismo.”

Outros estudos são mais pontuais, identificando exatamente os fatores ocupacionais do militarismo que refletem em estresse. Os autores Cremasco, Constantinidis e Silva, (2008) encontraram que a hierarquização, tratamento discriminado com diferença significativa entre as patentes, relações profissionais com difícil estabelecimento de trocas afetivas, dificuldade de ascensão profissional e algumas situações de abuso de poder ser exemplos de fatores ocupacionais que os militares sofrem e que reflete em estresse.

Já o estudo de Gunther (2013) apresentou os seguintes fatores: fofoca, inveja, falsidade, os colegas, desvalorização, hierarquia e disciplina, “as relações com os companheiros” e “intolerância dos superiores.”

Por mais que existam pontos relacionados mais com a convivência do que com o militarismo propriamente dito, no que tange a estresse, alguns são característicos das organizações militares como hierarquia, disciplina e tratamento diferente entre as patentes.

O militar ao ingressar na corporação tem que se adaptar às convenções do meio na qual está inserido em que, via de regra, é o comandante quem planeja e determina como e quais tarefas serão realizadas. Essa adaptação não ocorrendo, surgirá um conflito de tarefa. (PINKLEY, 1990 apud BRUK-LEE; SPECTOR, 2011). O conflito de tarefa refere-se a situações de conflito que surgem de questões relacionadas com tarefas, tais como pontos de vistas diferentes quanto aos objetivos de uma tarefa de trabalho.

E também é necessário se adaptar às pessoas, principalmente com os superiores para que não exista também o conflito de relacionamento. “O conflito de relacionamento diz respeito a atritos de personalidade e/ou interações com outras pessoas, envolvendo carga emocional devido às questões de natureza pessoal” (BRUK-LEE; SPECTOR, 2011, p.4).

Essa adaptação vai ser mais dificultosa para um do que para outro dependendo dos valores e princípios individuais. “Assim sendo, valores e princípios devem ser consistentes com a realidade e expectativas de cada pessoa, para preservar a harmonia de seu organismo e a compatibilidade entre o fazer, pensar e sentir” (GUIMARÃES, 1999, p. 59).

É importante salientar essa adaptação. Mesmo que os valores do militarismo não sejam condizentes com os do indivíduo, existe a necessidade de, na condição de subordinado, adequar-se da melhor forma possível sob pena de haver conflitos de tarefa e de relacionamento, gerando angústias possíveis de desencadear o estresse ocupacional dos militares.

O caminho inverso não ocorre, fazer o militarismo se adequar aos valores dos subordinados. O subordinado que não enxerga a necessidade dele mesmo se adaptar de uma maneira satisfatória e queira, realmente, que o militarismo seja diferente para adequar-se aos seus valores individuais, além dos conflitos de tarefa e de relacionamento, ainda haverá a angústia do “desamparo aprendido” provocado pelo insucesso de suas tentativas de mudar algo que foge de sua alçada. Assim, quando:

[...] alguém percebe que independentemente de suas tentativas não pode mesmo mudar uma situação insatisfatória, pode desenvolver um tipo de depressão chamada “desamparo aprendido”, que inclui:

- falta de motivação ou de atividade;
- tristeza e apatia;
- ausência de hostilidade quando esperada;

- problemas cognitivos;
 - desinteresse por coisas antes desejadas.
- (GUIMARÃES, 1999, P. 72)

Na perspectiva de que existem características peculiares do militarismo que não podem ser mudadas já que são de ordem estrutural, ainda sim existem fatores que exercem uma carga considerável de estresse conforme os estudos já citados e que, estes sim, são maleáveis e dependem praticamente de uma única pessoa.

6 A INFLUÊNCIA DO COMANDANTE NO ESTRESSE DO MILITAR

A figura do comandante, que também pode ser interpretado como sendo um chefe, por si só, já causa reflexo sobre o estresse, “muitas vezes nos sentimos ansiosos [...] perante uma possível reação do chefe no trabalho” (BIAGGIO, 1999, p. 53). De modo a trazer consequências para o trabalho, como confirma Johnston (1995 apud BRUK-LEE; SPECTOR, 2011) ao dizer que a discordância dos subordinados com superiores é um fator significativo na estatística de acidentes. Ideia compartilhada por Bruk-Lee e Spector (2011, p. 5) ao afirmarem que alguns “estudos sustentam a noção de que os sujeitos do conflito influenciam tanto os resultados pessoais quanto organizacionais, sendo que os conflitos com supervisores têm relação bem maior com os resultados organizacionais relevantes.”

Além da interação com o chefe ser uma interação naturalmente estressante para alguns, soma-se a isso o fato de que:

Se fizermos um levantamento das situações que mais nos provocam stress, notaremos que a maior parte delas refere-se à nossa interação com outras pessoas. O contato com o outro, ou apenas a imaginação de que esse contato irá ocorrer é, para muitos, terrivelmente ameaçado (BARBOSA, 1999, p. 99).

Destaca-se esse estressor porque os incidentes de conflito no ambiente laboral estão entre os fatores que mais contribuem para o sofrimento psicológico e o humor. (BOLGER; DELONGIS; KESSLER; SCHILLING, 1989).

A figura do chefe, para muitos, é estressante, por menor que seja a influência que ele exerce sobre os subordinados. Como complementam Houtman, Jettinghoff, Cedill (2008), que afirmam que dois pontos se destacam pelo efeito direto dos superiores, a falta de apoio e a pressão imposta.

Além do estresse causado, credita-se, ainda, a possibilidade de despertar alguns comportamentos não saudáveis, mas necessários para o momento, pela influência do chefe, como exemplifica Bruk-Lee e Spector (2011, p. 8). “Pode-se esperar que a raiva seja inibida quando o conflito envolve um superior, podendo ainda, ao contrário, estar associada com ansiedade quanto à possibilidade de ser punido”.

Alguns dos aspectos que contribuem para o estresse do militar tem origem unicamente na forma de agir do comandante e a ansiedade gerada poderia advir daí. Vale ressaltar algumas atitudes, como falta de assertividade do comandante, por exemplo, que geram estresse e que são rotineiras nas Organizações Bombeiro Militar (OBM) e que poderiam ser facilmente modificadas simplesmente com atitudes diferentes por parte dos comandantes.

Assim, como Ramírez (2013) demonstra ao trazer diversas passagens de depoimentos que colheu ao longo de seu estudo sobre a influência do militarismo no estresse dos subordinados:

Em uma oportunidade no pátio do quartel, um dos socorristas chateado me relata que chamaram a atenção dele, por estar fazendo um atendimento sem queue. Um outro socorrista comenta: ‘um superior disse que eu estava sendo punido por que achou um ‘negocinho’ meu pelo qual não tinha sido punido ainda’. Seguidamente, um outro diz: ‘o que estressa a gente é o relacionamento com os oficiais’. A respeito desse ponto, numa ocasião em que estávamos dando um curso numa cidade do estado, as queixas em relação à hierarquia consumiram grande tempo da atividade dessa tarde (RAMÍREZ, 2013, p. 57).

No levantamento feito pela SSP/SC (SANTA CATARINA, 2010), um dos agrupamentos de dados considerou somente as respostas que os 473 Bombeiros Militares de Santa Catarina, participantes da pesquisa, deram sobre quais fatores eles consideravam estressantes. A tabela a seguir apresenta a distribuição dessas respostas para, somente, as atitudes que os comandantes têm, ou podem interferir diretamente.

Tabela 1 - Eventos estressantes referidos como OCORRE MUITO pelos bombeiros militares

| Eventos estressantes | Frequência | % |
|---|-------------------|----------|
| Estar insatisfeito com os critérios de promoção | 235 | 49,9 |
| Falta de reconhecimento pela realização de um bom trabalho | 208 | 44,2 |
| Ser impedido de tirar férias e licença-prêmio por necessidade do serviço | 136 | 28,9 |
| Presenciar abuso de autoridade | 134 | 28,5 |
| Presenciar humilhação aos colegas, por parte da chefia | 128 | 27,2 |
| Cumprir determinações da chefia que você discorda | 120 | 25,2 |
| Não participar do planejamento das atividades relativas ao trabalho | 119 | 25,3 |
| Perceber tratamento diferenciado no atendimento a determinadas pessoas, ou grupo de pessoas | 110 | 23,4 |
| Ser designado para tarefas que não são de sua função | 108 | 22,9 |

Fonte: Adaptado de Santa Catarina (2010).

Ao analisar os eventos, é possível perceber alguma relação entre eles. Desse modo, “presenciar abuso de autoridade”, “presenciar humilhações aos colegas, por parte da chefia” e “perceber tratamento diferenciado no atendimento a determinadas pessoas, ou grupo de pessoas”, apresentam um ponto em comum e que poderiam originar tais eventos, que é a falta de assertividade do comandante no que diz respeito ao seu tratamento com a tropa. Os eventos “estar insatisfeito com os critérios de promoção”, “falta de reconhecimento pela realização de um bom trabalho” e “ser impedido de tirar férias e licença-prêmio por necessidade do serviço”, também da tabela 1, da mesma forma, apresentam um ponto em comum e que poderiam originar tais eventos, que é o desequilíbrio entre esforço e recompensa. Os eventos “cumprir

determinações da chefia que você discorda” e “ser designado para tarefas que não se sua função”, apresentam em comum o fato de trabalhar em locais ruins. E o evento não participar do planejamento das atividade relativas ao trabalho” apresenta a característica de falta de participação nas decisões.

Esses fatores que apresentam o mesmo ponto em comum e que poderiam gerar tais eventos, tidos como estressantes pelos bombeiros, foram serviram de base para definir quais os comportamentos que os comandantes apresentam e que reflete em estresse nos praças subordinados. Isso deu origem a quatro classes, sendo elas “trabalhar em locais ruins”, “desequilíbrio entre esforço e recompensa”, falta de participação nas decisões” e “falta de assertividade”.

6.1 TRABALHAR EM LOCAIS RUINS (FOCO REGULADOR)

Os eventos da tabela 1 “ser designado para tarefas que não são de sua função” e “cumprir determinações da chefia que você discorda” apresentaram porcentagens significativas, o que faz com que trabalhar em locais ruins, represente uma característica considerável na influência do estresse.

Quando se trabalha em um lugar que não se quer ou fazendo atividades pelas quais não se tem afinidade, existe o conflito da tarefa que, conseqüentemente, levará aos conflitos de relacionamentos. Teoria confirmada por Bruk-Lee e Spector (2011) ao se posicionar sobre o tema se baseando nas descobertas de estudos recentes, que ao falar das inadequações pertinentes ao conflito de tarefa afirma que “provavelmente aumentam a tendência de o conflito de tarefa levar ao conflito de relacionamento; entre elas, encontram-se baixos níveis de confiança entre as pessoas e altos níveis de ambigüidade quanto ao papéis que delas são esperados” (BRUK-LEE; SPECTOR, 2011, p.5).

Exemplo de conflito de tarefa é encontrado nas declarações que Ramírez (2013) registrou em seus estudos sobre o tema. Em conversas com os militares alvo da pesquisa, ele pinçou o comentário de que “é bom trabalhar em feriado” porque “nesses dias, não têm oficiais fazendo expediente que possam “incomodar”, solicitar para que façam alguma tarefa não relacionada à atividade fim (socorrismo), faxina por exemplo” (RAMÍREZ, 2013, p. 56).

E, ainda assim, mesmo que o subordinado esteja em um local e função que goste, poderá ter um conflito de tarefa com a chegada de um novo comandante que queira fazer com que o serviço aconteça conforme sua vontade. O subordinado terá um evento estressor porque

“é interessante lembrar que toda a mudança gera alguma quantidade de stress” (LIPP, 1999, p.178), o qual só se encerra quando ele se adapta à nova realidade do chefe. Via de regra, o novo comandante ao assumir “passa a comandar como era comandado, e exige como era exigido. Reproduz o que sempre aconteceu e tem, consciente e inconsciente, a garantia de que tudo dará certo” (ZULAR, 2011, p. 202).

Seja trabalhando em uma função que não goste ou em uma função que gostava até que o novo comandante tenha imposto novas regras, os resultados negativos são esperados quando acontece uma discrepância entre as características do indivíduo e seu ambiente de trabalho (SAKS; ASHFORTH, 1997 Apud PEDDIE et al., 2011).

É relevante para a qualidade do serviço prestado, portanto, que exista uma compatibilidade entre os valores do indivíduo com a função na qual está desenvolvendo, (KRISTOF-BROWN; ZIMMERMAN; JOHNSON, 2005 apud PEDDIE et al., 2011) seja pela intervenção mais precisa e menos prejudicial possível do comandante ou pela adaptação satisfatória do militar à função. Ou, em outras palavras, que seja uma “autocategorização” efetiva que Deaqux (1996 apud STONER; PERREWÉ, 2011) explica como sendo o fato de o indivíduo se ajustar adequadamente.

É possível verificar a percepção negativa que os subordinados têm por considerarem que estão trabalhando na função ou atividade inapropriada. Para eles existe um desgaste por estar nessa realidade estressante. Nos depoimentos colhidos em Cardoso (2004) é possível observar tais características, principalmente em dois deles:

‘Já fui escalado na guarnição de resgate e me isolaram na guarnição, só que já trabalhei naquela função antes de ser socorrista.’

‘É o seguinte, na guarnição do ASU são escalados três bombeiros, um deles não tem o curso de socorrista e também não está com vontade de trabalhar naquela atividade. Fica na guarnição, porque foi escalado para trabalhar ali’ (CARDOSO, 2004, p. 59).

A possibilidade de autonomia para gerir este tipo de situação, quando for possível, traria consequências benéficas porque o subordinado poderia entender essa liberdade como uma espécie de recompensa.

6.2 ESFORÇO E RECOMPENSA

Nessa classe, ao analisar a tabela 1, é possível enquadrar “estar insatisfeito com os critérios de promoção”, “falta de reconhecimento pela realização de um bom trabalho” e “ser impedido de tirar férias e licença-prêmio por necessidade do serviço”. Todas essas respostas

tiradas do estudo da SSP/SC (SANTA CATARINA, 2010), são indicadores de falta de recompensa.

Os estudos sobre o tema trazem que é importante haver uma compensação pelo esforço sugerindo “a oferta de recompensas que sejam proporcionais aos esforços dos trabalhadores (p. ex., sistemas de salário compensatório, modelos de participação nos lucros), a implantação de meios não monetários de reconhecimento e valorização e o estabelecimento de procedimentos justos de progressão na carreira” (SIEGRIST, 2011, p. 67).

Esse equilíbrio entre o esforço e recompensa se baseia:

[...] na noção de reciprocidade social, que é um princípio fundamental de todos os tipos de transações caracterizadas por alguma forma de utilidade. A reciprocidade social se encontra no cerne do contrato de trabalho que define distintas obrigações ou tarefas a serem cumpridas em troca de recompensas adequadas (SIEGRIST, 2011, p. 58).

Logo, é um fator importante para o subordinado, tanto no âmbito de trabalho quanto no âmbito social, ser considerado recompensado.

Quando não há uma relação adequada entre o nível de esforço desempenhado e a recompensa recebida, existe um fator estressante, aí provocado, justamente por esse desequilíbrio. Os subordinados tentam manter esse nível de maneira adequada, mas acredita-se que quem não consegue manter o equilíbrio acaba sofrendo de estresse, seja pelo excesso de comprometimento ou quando “as recompensas financeiras, de carreira ou de estima não são compatíveis com o esforço do indivíduo, com seu empenho para satisfazer as demandas e as obrigações do emprego” (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 217).

A falta de reciprocidade quando há elevada quantidade de energia empenhada e ganho baixo, provoca emoções negativas e reações de estresse, com consequências adversas para a saúde a longo prazo (SIEGRIST, 2011). Influência ratificada fisiologicamente por estudos (BELLINGRATH et al., 2008 apud SIEGRIST, 2011) que concluem que este tipo de estressor gera um desequilíbrio que influencia diretamente o nível de estresse pois altera a produção de hormônios do estresse como o cortisol, adrenalina e noradrenalina.

Existem consequências danosas para a saúde como o risco de desenvolver depressão ou sintomas depressivos, que é maior nas pessoas com grande desequilíbrio entre esforço e recompensa (SIEGRIST; DRAGANO, 2008 apud SIEGRIST, 2011) e alteração na pressão sanguínea nas situações de empregados comprometidos e com pouco reconhecimento (STEPTOE et al., 2004 apud SIEGRIST, 2011).

Ainda que não haja essa diferença entre recompensa e esforço, ainda assim, existem “pessoas que se caracterizam por um padrão motivacional de compromisso excessivo com o

trabalho que talvez busquem um desempenho continuamente elevado por causa de sua necessidade subjacente de aprovação e estima no trabalho” (SIEGRIST, 2011, p. 59). O que leva a um desequilíbrio constante por desejarem mais aprovação, para isso trabalham mais, querendo mais aprovação ainda.

Todas as questões postas sobre a relação entre esforço e recompensa encontram respaldo em casos concretos. Isso pode ser visto em diversas passagens que Ramírez (2013, p. 58) colheu em alguns depoimentos como "tu não vai te estressar por aquilo que tu gosta, sendo bem reconhecido" ou em outro desabafo "a gente lá dentro não é reconhecido".

No que tange a diferença de tratamento quanto as recompensas, nota-se que também causa estresse a percepção da diferença entre as recompensas dadas ao seu esforço e a recompensa dada ao esforço dos outros. Como os depoimentos do estudo de Cardoso:

‘Quem é operacional pode ter uma folga no Natal ou no Primeiro do Ano pela disposição da escala, mas quem exerce funções administrativas tem uma folga de 5 dias numa ou noutra festa, dependendo da distribuição do pessoal, para atenderem os dias úteis antes e depois das festas’ (CARDOSO, 2004, p. 99).

Também em outra passagem do mesmo autor:

‘Um amigo meu com quem sempre trabalho no expediente, até fiquei surpreso, nunca se envolveu em nenhum salvamento, ganhou uma medalha. Eu atendi uma ocorrência num costão e quase morri no salvamento e nunca recebi nenhuma medalha’ (CARDOSO, 2004, p. 99).

E mais um exemplo sobre o mesmo tema do mesmo autor:

‘Atendemos a uma ocorrência numa fábrica de piche, onde o operador da caldeira manobrou uma válvula errada e houve uma explosão. Fizemos o resgate do operador em chamas, coberto com o óleo da caldeira e de piche. A vítima morreu no dia seguinte. Nessa ocorrência, alguns que trabalharam na ocorrência ganharam medalhas, os outros não’ (CARDOSO, 2004, p. 99).

Um outro autor tenta explicar o que se processa intrinsecamente quando o indivíduo não é recompensado de maneira que julga ser adequada, o que ele chamou de “crença irracional”:

A pessoa se esforça ao máximo para conseguir agradar no trabalho e espera ser reforçada, ou seja, aprovada por seu chefe ou pares. Como a aprovação nem sempre existe, quando essa pessoa não for aprovada ou ainda receber uma reprovação, pode ter a seguinte crença racional: “Não estou feliz por ter sido reprovada, certamente eu não merecia isso, mas também não é o fim do mundo...” Mas logo aparece a crença irracional: “Que droga! Fiz tanto e eles não poderiam ter feito isso comigo, eu não posso aceitar, acho que não consigo mais me motivar neste ambiente, só não saio daqui pois está difícil conseguir um emprego” (ALCINO, 2009, p. 37).

Para evitar os efeitos negativos sobre o estresse dos subordinados, ressalta-se a necessidade de que o oficial recompense de maneira justa as ações que mereçam reconhecimento. Isso evita a hostilidade (RODRIGUES; ASSMAR; JABLONSKI, 1999) e

ajuda a manter intactos os mecanismos de recompensa do cérebro, essencial para a motivação humana, assim como afasta a suscetibilidade de dependência química (SCHULTZ, et al., 1997).

Na qualidade de comandante, é necessário ajustar a recompensa ao esforço dos subordinados, pois “ter um emprego seguro, ser remunerado adequadamente, ter condições de satisfazer exigências desafiantes e receber *feedback* favorável, desenvolver aptidões e receber apoio de colegas, são pré-requisitos importantes para a autoexperiência positiva, funcionamento e bem-estar pessoal no trabalho” (SIEGRIST, 2011, p. 57).

As recompensas podem ser vistas como um fator motivacional dos subordinados conforme a ambição destes no momento. Maslow (1964) se dedicou a estudar a motivação humana propondo um modelo de prioridades em forma de pirâmide que é conhecida como a pirâmide de Maslow. Nesse modelo ele afirma que é necessário atingir os níveis mais baixos e simples para estar pronto para atingir os próximos níveis, mais complexos e difíceis. Ao todo são 5 níveis que vão variando em complexidade e pré-requisitos necessários. Todos os níveis anteriores têm que estarem satisfeitos para que se possa atingir os seguintes. Caso aconteça alguma coisa que prejudique algum nível anteriormente já satisfeito, o indivíduo voltará o seu comportamento, para atender as necessidades mais básicas, para depois, continuar a agir como antes.

Nível 1: necessidades fisiológicas. Nesse nível o indivíduo tem seu comportamento direcionado para se manter vivo. Aqui ele se preocupa em buscar alimento para satisfazer sua fome, água para satisfazer sua sede, sono para descansar. São necessidades que moldam o comportamento em prol de sua satisfação as quais se sobrepõem aos outros níveis da pirâmide.

Nível 2: Segurança: Uma vez satisfeita as necessidades fisiológicas do nível 1, o indivíduo tem seu comportamento voltado para obter segurança. Suas ações e medos serão voltados para garantir que seu dia seguinte não seja menos incerto do que o de hoje, procurará abrigo, tentará se firmar no emprego.

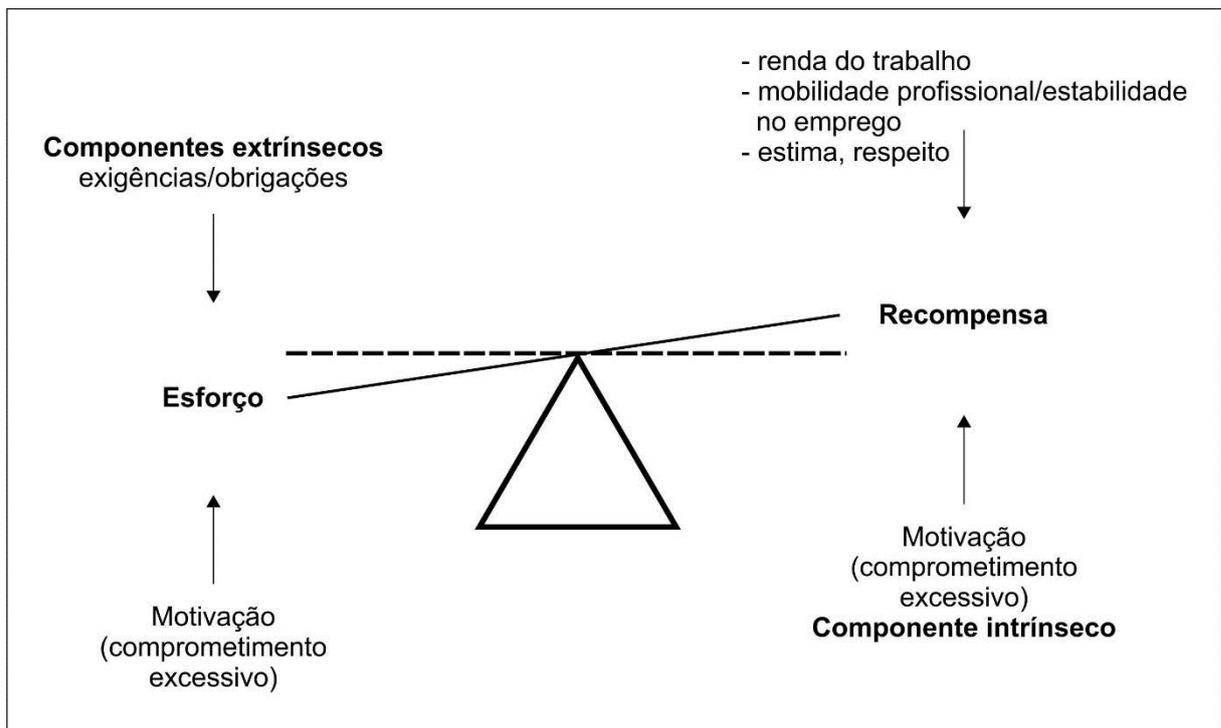
Nível 3: Necessidades Sociais: Após ter satisfeito suas necessidades fisiológicas e sua necessidade de segurança, as próximas ações serão voltadas para conseguir satisfazer suas necessidades de socialização. Nesse momento o indivíduo quer conhecer outras pessoas, se relacionar amorosamente, não ficar sozinha. Como em todos os outros casos, aqui a pessoa estará grosseira, irritada e sem tato para se socializar se estiver com sono ou com fome ou ainda se não se sentir relativamente segura em seu emprego ou moradia.

Nível 4: Necessidade de estima: Nesse momento o indivíduo está preocupado com sua imagem perante os outros e a si mesmo, aqui ele busca melhorar sua auto-estima, seu status social para se tornar mais confiante e autônomo.

Nível 5: Necessidade de autorrealização. Uma vez satisfeitos todos os níveis anteriores da pirâmide, o indivíduo buscará atingir todo seu potencial e se tornar o melhor que puder. Aqui a pessoa busca superar a si mesma se desafiando e experimentando novas possibilidades

Para facilitar a visão entre o esforço e recompensa, Siegrit (1996) fez um esquema que visa clarificar esse entendimento.

Figura 2 - Esquema de equilíbrio entre esforço e recompensa



Fonte: Adaptado de Siegrist (1996)

Vários desses níveis de necessidades descritos por Maslow podem ser vistos como fatores de recompensa no esquema e também podem ser encontrados nos pensamentos de Siegrist quando ele discorre sobre a ocupação de uma pessoa, afirmando que o trabalho:

[...] é um alvo importante da socialização a longo prazo, proporcionando, assim, oportunidades de crescimento e desenvolvimento social. Além disso, trabalhar numa organização possibilita que as pessoas participem de redes sociais para além dos grupos primários [...] Ter um emprego seguro, ser remunerado adequadamente, ter condições de satisfazer exigências desafiantes e receber *feedback* favorável, desenvolver aptidões e receber apoio de colegas são pré-requisitos importantes para a autoexperiência positiva, funcionamento e bem-estar pessoal no trabalho. (SIEGRIST, 2011, p. 57)

Dá-se tanta importância ao assunto porque nessa relação entre esforço e recompensa com saúde, é importante identificar as condições do serviço que não possibilitam uma relação

adequada e, por não serem adequadas, provocam situações de estresse recorrente (SIEGRIST 2011).

Uma forma de recompensa poderia ser dar a chance de os subordinados participarem das decisões em alguma área pertinente, uma vez que o subordinado tem condições de falar algo sobre o assunto que tem experiência.

6.3 PARTICIPAÇÃO NAS DECISÕES

A classe de participação nas decisões engloba a resposta “não participar do planejamento das atividades relativas ao trabalho”, que 25,3% dos pesquisados responderam como sendo um estressor. É interessante que o militar participe das decisões, assim ele se sente valorizado e motivado.

Mas o modelo militar tem uma estrutura que não prega esse tipo de participação proveniente do grau de hierarquização (TANNENBAUM, 1976) e que não admite grandes alterações nas rotinas já estabelecidas.

Essa falta de flexibilização, como ausência de participação nas decisões é um fator elencado por Houtman Houtman, Jettinghoff, Cedill (2008) como estressor. Assim como as considerações abaixo, que apontam o mesmo aspecto, a falta de participação refletindo negativamente no estresse do subordinado:

[...] a intolerância total ou parcial em relação à participação do trabalhador na tomada de decisões, a falta de consultas efetivas e restrições excessivas ao comportamento do trabalhador, foram considerados estressantes. Entre essas características de estilo, a exclusão da tomada de decisão mostrou relação com uma série de resultados de tensão, entre os quais a baixa autoestima, o baixo nível de satisfação com emprego e problemas gerais de saúde física e mental. (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 2017)

Isso acontece porque, segundo explicam (KARASEK; THEORELL, 1990 apud SIEGRIST, 2011), os serviços com altos níveis de exigências, combinados com o baixo nível de controle de suas funções, são fatores que englobam o modelo de exigência-controle. Também afirma que o estresse do trabalho é influenciado pelas exigências psicológicas feitas pelos chefes ao trabalhador, ao mesmo tempo em que o controle e amplitude das decisões que o subordinado pode tomar para cumprir a tarefa são pequenas.

De modo contrário, a maior liberdade de ação exerce uma influência positiva diminuindo a carga de estresse. Delegar tarefas deixando certo grau de autonomia é um fator positivo para diminuir o estresse porque alivia a tensão, aumenta o tempo para supervisão e melhora a participação da equipe e dos resultados (DOLAN, 2006). O mesmo pensamento de Hurrell e Sauter ao afirmarem que:

[...] estudos demonstram que a maior participação nas tomadas de decisão levou à maior satisfação com o trabalho, menor rotatividade dos funcionários, melhores relações supervisor-subordinado e maior produtividade. O aumento da participação do trabalhador parece resultar em menos tensão psicológica relacionada ao trabalho. (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 2017).

Pode-se notar o respaldo que estas afirmações têm ao se avaliar exemplos concretos, como os trazidos no estudo de Cardoso que, como citado outras vezes, coletou depoimentos que vão ao encontro do tema abordado:

‘[...] não tinha condições para continuar dirigindo, eu precisava me afastar por um tempo. Depois de muito pedir só me afastaram da função de motorista do ASU, quando mostrei as bulas dos remédios que estava tomando e pedi que assinassem nela, como prova de responsabilidade’ (CARDOSO, 2004, p.95).

No segundo depoimento do mesmo autor pode-se observar a falta de autonomia para trocar o integrante da guarnição:

‘[...] escalaram um resgatista na guarnição do ASU, o cara não podia ajudar a resolver os problemas com as vítimas, era só um ‘maqueiro’, sobrou mais serviço para o socorrista e para o motorista, que também tem que fazer a função de socorrista’ (CARDOSO, 2004, p.95).

Seja qual for a classe a que pertençam os fatores, todos eles têm, de alguma forma, relação direta com o comandante. Seja pela falta de recompensa ou excesso de cobrança, pela pouca autonomia dada aos subordinados, por colocar os militares em funções das quais eles não gostam ou pela forma de tratamento para com os subordinados. Cada atitude dessas poderia ser menos estressantes caso o oficial tivesse uma assertividade bem desenvolvida.

6.4 ASSERTIVIDADE DO CHEFE

A assertividade é uma qualidade que faz com que a pessoa haja na proporção adequada para cada momento, sem impulsividade de forma a ter uma decisão e atuação coerente. Ou, resumidamente “ser assertiva”, nada mais é que saber agir no momento certo com o comportamento adequado” (TRICOLI; BIGNOTTO 1999, p. 117).

Por mais que a função de um comandante seja fazer com as rotinas e os procedimentos sejam realizados sempre com a maior qualidade possível, existem outros fatores que precisam ser observados para que essas metas sejam atingidas. Assim, é necessário agir adequadamente pois “os funcionários que percebem seus supervisores como abusivos têm [...] níveis mais baixos de comprometimento com o trabalho, níveis elevados de conflito entre trabalho e família, mais sintomas psicossomáticos e sofrimento psicológico” (HURRELL; SAUTER, 2011, p. 218). Assim, “temos visto que o conflito, não importando seus benefícios

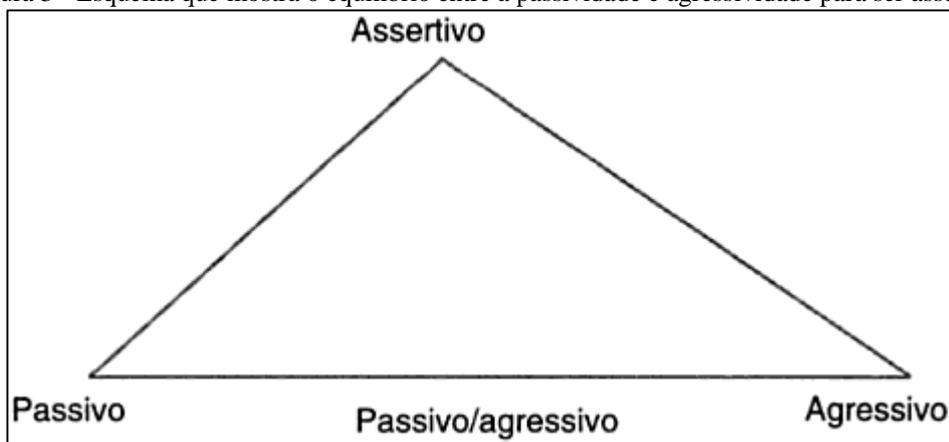
organizacionais potenciais, são geralmente associados aos prejuízos ao bem-estar do trabalhador” (BRUK-LEE; SPECTOR, 2011, p. 15).

Sempre que o oficial se depara com um problema, é necessário agir para solucioná-lo. Nesse sentido poderá escolher como será sua forma de abordar o subordinado, podendo ser uma maneira agressiva ou passiva.

A assertividade não é o mesmo que passividade ou agressividade, é agir adequadamente em cada momento, muito mais do que variar entre passividade e agressividade.

Assim, Gillen (2001) propôs um esquema para mostrar esse equilíbrio.

Figura 3 - Esquema que mostra o equilíbrio entre a passividade e agressividade para ser assertivo



Fonte: Gillen (2001)

Em um modelo proposto por (DIGMAN, 1990 apud BRUK-LEE; SPECTOR; 2011; POPKINS, 2014), eles apontam cinco fatores que influenciam os conflitos vividos entre pessoas. Os fatores considerados foram amabilidade, abertura experiência, conscienciosidade, extroversão e neuroticismo. Definiu amabilidade como a tendência de ser mais flexível, mais cooperativo, mais bondoso e ser mais confiante e prestativo, qualidades de uma atitude passiva. Definiu conscienciosidade como a tendência em ser mais organizado, com mais disciplina, tomar mais cuidado, ser pontual, responsável, qualidade de uma pessoa agressiva. No primeiro, amabilidade, estudos têm mostrado que é uma característica que gera pouco estresse, enquanto que a segunda, conscienciosidade, tem se mostrado um fator importante no estresse do trabalho (VENKATARAMANI; DALAL, 2007 apud BRUK-LEE; SPECTOR, 2011).

Pode-se tornar a relação entre amabilidade e conscienciosidade com passividade e agressividade mais clara verificando os tipos de comportamentos, expressões corporais e ações peculiares de cada forma de agir.

Quadro 1 - Relação entre tipo de comportamento passivo, agressivo, passivo/agressivo e assertivo com expressão corporal e ações

| Tipo de Comportamento | Expressão corporal | Ações |
|--|---|--|
| Passivo: ansioso por evitar o confronto, mesmo às custas de si próprio – espera que as pessoas compreendam o que deseja: muito preocupado com a opinião do outro | Mínimo contato visual. Quietos, voz hesitante. Fala confusa. Atitude defensiva, postura encolhida. Mexendo as mãos, quieto | Culpa-se de tudo. Odeia o assunto; evita a abordagem direta. Justificação excessiva; solicita aprovação; cede facilmente; gera simpatia; faz com que as pessoas se sintam culpadas em pedir-lhe as coisas. |
| Agressivo: ansioso por vencer, mesmo às custas de outro; mais preocupado com os próprios desejos do que com os dos outros. | Máximo contato visual; voz alta; seco; postura evasiva; aperta os dedos e aponta. | Joga a culpa nos outros; crítica as pessoas e não seu comportamento; interrompe com frequência; autoritário; é sarcástico; críticas para ganhar a questão; solicitações parecem ordens. |
| Passivo/Agressivo: Apresenta comportamento misto, com elementos de agressividade e passividade; ansioso em acertar contas sem correr riscos de confronto; comportamento frequentemente encontrado em pessoas que querem se afirmar sem terem poder para tanto. | Mínimo contato visual, mas olha para frente mãos que para o chão. Lacônico, suspira de impaciência; usa expressões como “não posso acreditar no que estou ouvindo”; postura fechada | Dá respostas indiretas, faz alusões sarcásticas, tem senso de humor irritante; faz “acerto de contas” indiretamente. |
| Assertivo: Ansioso por defender seus direitos mas, ao esmo tempo, capaz de aceitar que as outras pessoas também tenham os seus | Contato visual suficiente para dar a entender que está sendo sincero; tom de voz moderado; neutro; postura comedida e segura; expressão corporal condizente com suas palavras. | Ouve bastante; procura entender; trata as pessoas com respeito; aceita acordos, soluções e declarar ou explicar suas intenções; vai direto ao ponto sem ser áspero; insiste na busca de seu objetivo |

Fonte: Adaptado de Gillen (1997)

Como pôde ser visto, principalmente quando o autor apresenta a parte de comportamentos de uma pessoa que age assertivamente, essas atitudes têm alguma sintonia com as classes de estresse influenciadas pelos oficiais apresentadas nesse trabalho.

Da mesma forma contribui Falcone (1999, p. 89) ao afirmar que “quando alguém é ouvido sensivelmente, ele se sente validado, valorizado e isso promove auto-aceitação e auto-

afirmação. Por outro lado, não ser ouvido gera sentimentos de exclusão, desvalorização e inadequação.”

Cabe ressaltar que, em sendo militares, algumas vezes o poder disciplinar tem que ser usado, principalmente quando, por mais que se tenha uma atitude assertiva, o comandante não consegue fazer com que as medidas que o momento necessita sejam executadas. Como é possível ver no item quatro do art. 16 do Regulamento Disciplinar da Polícia Militar de Santa Catarina (RPMSC) ao tratar das causas de justificação de uma transgressão disciplinar:

Art. 16 - São causas de justificação:

[...]

4) ter sido cometida a transgressão pelo uso imperativo de meios violentos a fim de compelir o subordinado a cumprir rigorosamente o seu dever, no caso de perigo, necessidade urgente, calamidade pública, manutenção da ordem e da disciplina (SANTA CATARINA, 1980)

Porém, esse tipo de atitude, mesmo necessária, traz consequências, como Barbosa aponta:

[...] a mensagem subjacente à comunicação agressiva é: “eu sou superior e estou sempre certo, enquanto você é inferior e está errado”. Comunicar-se de modo agressivo muitas vezes traz benefícios, porque as pessoas frequentemente cedem ao agressor apenas para se verem livres dele. Ao ser agressivo, a princípio você pode sentir-se no seu direito ou até superior aos outros, mas o custo é muito alto. Surgem como consequências de seu comportamento agressivo, sentimentos negativos como raiva, vingança, desprezo e falta de respeito em relação a você. (BARBOSA, 1999, p. 99)

O que fica evidente é a necessidade de ser assertivo para tomar a atitude correta para o momento. Em situações parecidas, o mesmo comportamento agressivo que foi eficaz em outro momento, pode ser considerado como inadequado atualmente.

Serve como exemplo o mesmo regulamento que traz em seu art. 18 uma agravante para os casos em que existe esta imposição sem que ela seja necessária. “São circunstâncias agravantes: [...] 7) ter abusado o transgressor de sua autoridade hierárquica” (SANTA CATARINA, 1980).

Logo, para ser assertivo é necessário saber interpretar a situação para agir adequadamente. Para tanto, é importante entender de maneira adequada porque o subordinado está agindo de determinada forma colocando-se em seu lugar, para, então, agir assertivamente.

6.4.1 Necessidade de desenvolver a empatia

Segundo o Dicionário de Psicologia, empatia é definida como:

Intuição daquilo que se passa no outro, sem, contudo, esquecer-se de si mesmo, pois, nesse caso, tratar-se-ia de identificação. Para C. Rogers, a empatia consiste em captar,

com maior exatidão possível, as referências internas e os componentes emocionais de um outra pessoa e compreendê-los como se fosse essa outra pessoa. (DORON; PAROT, 2006, p. 276).

Resumidamente, a empatia pode ser entendida como “a habilidade de compreender acuradamente os pensamentos, sentimentos e desejos de uma outra pessoa, além de transmitir esse entendimento de tal maneira que esta se sinta verdadeiramente compreendida” (FALCONE, 1999, p. 76). Diferente de simpatizar que é de cunho afetivo e duradouro, a empatia:

[...] tem como característica peculiar a identificação transitória. É um processo efêmero, que não requer gostar, ter afeto ou simpatia. Não é necessário ser igual ou mesmo ter experienciado o que outro viveu. Empatia é entender e compreender as premissas e pressupostos do outro para, assim, analisar, processar e atuar de acordo com a realidade do outro. (ZULAR, 2011, p. 205)

Entender os outros é importante para tomar a melhor decisão para o momento e para a pessoa. Qualquer um reage a uma crítica com raiva, porém existem diferenças a ser consideradas nesse momento:

[...] algumas pessoas mais sensíveis à vergonha se inflamam ao menor sinal de crítica, dificultando assim sua convivência social. Outras pessoas, por outro lado, manifestam habilidade em lidar com essas situações, reduzindo o conflito interpessoal e tornando as suas relações mais agradáveis e duradouras (FALCONE, 1999, p. 76).

Logo, alguns comportamentos podem ser adequados para o momento mas não para a pessoa. Qualquer que seja a pessoa e o momento, a total falta de empatia, é um estressor (PEARSON et al., 2005 apud BRUK-LEE; SPECTOR, 2011). Citam a consequência da incivilidade por falta de empatia para o trato com os outros. A percepção de quem considera o outro incivilizado é que o outro é insensível e grosseiro por não demonstrar empatia.

Mas mesmo que seja assim percebido pelo outro, não quer dizer que a falta de empatia para com os outros seja necessariamente uma qualidade intrínseca da pessoa. Pode ser que seja simplesmente a “pressa para a obtenção de metas, certamente não sobra tempo para as delicadezas da vida, por exemplo, perguntando como um funcionário passou as férias etc. O lado humano tem que ser deixado de lado pois “não há tempo para essas coisas” (MALAGRIS, 1999, p. 21).

Desacelerar e voltar-se para as pessoas é o que faz com que a empatia se desenvolva. Como mostra Falcone (1999, p. 89) ao considerar que uma atitude empática gera consequências positivas para o estresse quando diz que “alguns autores afirmam que ouvir sensivelmente, demonstrar compreensão e aceitação a uma pessoa que está furiosa, tem o poder de reduzir a raiva dessa pessoa, tornando-a mais disponível para ouvir também.”

Dessa forma, a comunicação e principalmente a escuta se apresentam como ferramentas para ser empático. Como salienta Barbosa (1999, p. 109) ao dar valor à escuta,

quando diz que sempre que puder, o gestor deve optar “por perguntar diretamente à pessoa as razões de sua conduta. Assim, você tem melhores condições de avaliar o que realmente aconteceu, evitando interpretações equivocadas dos fatos.” Pensamento corroborada por (TANGANELLI, 1999) ao afirmar que uma escuta inadequada pode gerar sentimentos de frustração e culpa contribuindo para reações de estresse.

Um exemplo de comunicação empática é dado por Barbosa ao explicar que:

Nem sempre podemos garantir que a mensagem que procuramos transmitir foi recebida adequadamente. Para se certificar de que a pessoa a entendeu adequadamente, peça para que ela se manifeste a respeito de suas colocações, perguntando algo como: “Gostaria de saber se você entendeu o meu ponto de vista. Qual a sua opinião a respeito?” (BARBOSA, 1999, p. 110).

Por mais que a empatia, como forma de ser assertivo, tenha se demonstrado importante, essa não é uma qualidade de todos os comandantes. Não é uma qualidade nata de todos, mas “uma vez compreendida, deve ser treinada. Se exercitada continuamente, é a ferramenta mais importante para o gestor moderno, que é focado nas metas e resultados” (ZULAR, 2011, p. 205). E traz outros benefícios além de metas e resultados, também traz consequências positivas para o estresse, como confirma Falcone (1999, p. 95) ao afirmar que “o desenvolvimento da habilidade empática pode contribuir para a redução do stress e a melhora da qualidade de vida.”

7 MÉTODO

Segundo Cervo e Bervian (1996, p. 20), “entende-se por método o conjunto de processos que o espírito humano deve empregar na investigação e demonstração da verdade.” Assim, em todo estudo, o método é o encadeamento de ações que servem para encontrar a verdade sobre o tema proposto.

Para tal, o método está dividido em duas partes, a primeira para caracterizar a pesquisa e toda sua preparação, contando com os títulos identificação da pesquisa, lógica de pesquisa, amostra e instrumento de pesquisa. E a segunda que versa sobre os procedimentos metodológicos, em que figuram as fases de coleta de dados e classificação das respostas.

7.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A caracterização da pesquisa foi feita em três passos: Identificação da pesquisa para situá-la dentro dos métodos científicos, instrumento de pesquisa para caracterizar como o questionário foi construído e população alvo que relaciona quais as características que o militar precisava ter para participar da pesquisa.

7.1.1 Identificação da pesquisa

Quanto aos objetivos, a pesquisa é descritiva-exploratória. É considerada descritiva porque “trata-se do estudo e da descrição das características, propriedades ou relações existentes na comunidade, grupo ou realidade pesquisada” (CERVO; BERVIAN, 1996, p. 50).

Também é exploratória pois o estudo não busca levantar hipóteses e testá-las, mas sim, “definir objetivos e buscar maiores informações sobre determinado assunto de estudo” (CERVO; BERVIAN, 1996, p. 49) além de ser o passo inicial para serem elaboradas futuras hipóteses e dar subsídio para futuros estudos.

No tocante à abordagem do problema, é possível classificá-la como quantitativa de descrição. Quantitativa porque se buscou dados sobre quanto o participante percebe a situação narrada como estressora. E descritiva porque não houve, de maneira proposital, a intervenção do pesquisador para alterar alguma variável. Conforme a classificação do quadro abaixo:

Quadro 2 - Classificação das pesquisas, conforme as questões sobre exclusividade das fontes bibliográficas, prevalência de dados quantitativos e os aspectos de intervenção na realidade

| Tipos de Pesquisa | Exclusividade da fonte bibliográfica | Prevalência de dados quantitativos? | Intervenção na realidade? |
|-----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Bibliográfica | Sim | - | - |
| Quantitativa de Descrição | Não | Sim | Não |
| Quantitativa de Intervenção | Não | Sim | Sim |
| Qualitativa de Descrição | Não | Não | Não |
| Qualitativa de Intervenção | Não | Não | Sim |

Fonte: Rauen (2002)

A pesquisa não é classificada como bibliográfica por não se limitar unicamente em fontes bibliográficas quanto aos seus procedimentos técnicos para coleta de informações. Apesar de fazer uso da mesma, pois Rauen (2002, p. 65) leciona que “a pesquisa bibliográfica consiste na busca de informações bibliográficas relevantes para a tomada de decisão em todas as fases da pesquisa.”

É classificada como de levantamento quanto aos procedimentos técnicos para coleta de dados, porque o estudo se dispôs a realizar um levantamento de dados por meio da solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas sobre o tema, para uma posterior análise quali-quantitativa (RAUEN, 2002). No caso desta pesquisa, realizar um levantamento sobre estresse, por meio de um questionário respondido por todos os Cabos e Soldados do serviço operacional da área do 10º Batalhão de Bombeiros Militar (BBM).

Também pode ser considerada, quanto aos procedimentos técnicos para coleta de dados, um estudo de caso, pois abordou os praças do 10ºBBM para um estudo profundo de poucos objetivos para permitir um amplo e detalhado conhecimento (RAUEN, 2002)

No que diz respeito ao método de procedimento, a pesquisa é do tipo monográfica uma vez que: “entende-se por monografia um estudo aprofundado de determinada questão. A monografia é certamente a forma mais elaborada do relatório de pesquisa. Por isso, é um suporte incontornável do conhecimento científico e um recurso insubstituível para o pesquisador e o estudante” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 247).

Utilizou-se o método de abordagem dedutivo pois “a dedução é a argumentação que torna explícita verdades particulares contidas em verdades universais” (CERVO; BERVIAN, 1996, p. 34).

7.1.2 Amostra

A amostra foi constituída por 41 Bombeiros Militares lotados no 10º Batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina, mais especificamente os bombeiros dos quartéis das cidades de São José, Palhoça, Biguaçu, Santo Amaro da Imperatriz e Governador Celso Ramos.

Para se manter a homogeneidade da amostra e a confiabilidade dos dados colhidos, foram definidos critérios de seleção dos participantes.

O primeiro critério foi o de restringir a participação aos praças dos setores operacionais, pois existe, como mostra a tabela a seguir proveniente do estudo realizado por Cardoso (2004), uma diferença considerável entre os militares dos setores administrativos e dos setores operacionais no que diz respeito ao estresse.

Tabela 2 - Distribuição dos bombeiros militares com e sem estresse por atividades operacionais e administrativas

| Atividades | Operacional | | Administrativa | |
|---------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| | Absoluto | Percentual | Absoluto | Percentual |
| Condição | | | | |
| Com Estresse | 123 | 93,19 | 07 | 6,80 |
| Sem Estresse | 09 | 6,81 | 96 | 93,20 |
| TOTAL | 132 | 100,0 | 103 | 100,0 |

Fonte: Adaptado de Cardoso (2004)

Considerando a informação da tabela acima, que mostra que a maior incidência de estresse é no efetivo do setor operacional, não foram considerados na pesquisa os bombeiros que trabalhavam nos setores administrativos, inclusive os da Seção de Atividades Técnicas (SAT).

Outro critério estabelecido, visando o mesmo fim, foi o de restringir a participação a um único estrato da organização Bombeiro Militar. Os Sargentos e Subtenentes, mesmo sendo praças, pertencem a um estrato intermediário dentro da organização do CBMSC, tendo que desenvolver funções de chefia, comandando seus subordinados. Isso influencia a percepção deles sobre o comportamento dos comandantes, o que justifica a exclusão dos Subtenetes e Sargentos da amostra da pesquisa.

Ou seja, conforme os critérios apresentados, para poder participar da pesquisa era necessário ser Cabo ou Soldado e está trabalhando somente nos setores operacionais.

7.1.3 Instrumento de pesquisa

Foi construído e aplicado um questionário para mensurar a percepção dos participantes da pesquisa, uma vez que “O questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja” (CERVO; BERVIAN, 1996, p. 138).

Considerando a necessidade do consentimento dos participantes da pesquisa por serem voluntários. Considerando também a necessidade de se fornecer informações importantes, esclarecer dúvidas sobre o questionário e o porquê de sua aplicação, foi elaborado um “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” (Apêndice A) para satisfazer estas necessidades. Este termo consistiu em uma folha A4 que se apresentava como a primeira página do instrumento, contendo a identificação do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, a solicitação de participação e outras informações para que os participantes pudessem responder às questões.

Após a leitura do referido documento, o participante manifestava aceitação dos termos descritos e sua vontade de participar voluntariamente, assinando o termo, caso assim concordasse.

O questionário (Apêndice B) possuía 3 páginas em folhas A4 e apresentou-se logo na sequência do termo de consentimento livre e esclarecido.

O instrumento, constituído de questões fechadas, tinha início com a coleta de dados sociodemográficos (gênero, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade) e dados relativos a atividade profissional (graduação no CBMSC e tempo de serviço). Na sequência, apresentavam-se as questões pertinentes ao objeto de estudo, referentes à percepção dos participantes sobre o tema de pesquisa.

Foram elaboradas 16 questões, sendo 4 questões para cada uma das 4 classes consideradas no levantamento teórico. Ou seja, 4 questões para a classe “falta de equilíbrio entre esforço e recompensa”, 4 questões para a classe “falta de assertividade do comandante”, 4 questões para a classe “trabalhar em locais ruins” e 4 questões para a classe “falta de participação nas decisões”.

Essas classes foram elaboradas a partir do que foi exposta na tabela 1. Ela apresentou uma adaptação de uma das tabelas apresentadas no estudo feito pela Secretaria de Segurança Pública de Santa Catarina sobre estresse. A pesquisa estudou o estresse dos funcionários da segurança pública e um dos pontos levantados foi a opinião dos Bombeiros Militares de Santa Catarina sobre quais os eventos estressantes que ocorrem muito em seu trabalho.

As respostas foram tratadas e os resultados foram apresentados em uma tabela, que apresentou a distribuição de frequência e porcentagem das respostas dos bombeiros sobre a ocorrência dos eventos estressantes.

Dentre eles, foram mantidos somente os eventos que têm, de alguma forma, relação com o comandante. Nisso surgiu a tabela 1 do presente estudo, que é uma adaptação dessa tabela que apresenta os eventos estressantes que ocorrem muito segundo os bombeiros militares no estudo da SSP/SC.

Ao analisar os eventos que restaram, foi possível agrupá-los nas 4 classes. Os eventos da tabelas 1 “presenciar abuso de autoridade”, “presenciar humilhações aos colegas, por parte da chefia” e “perceber tratamento diferenciado no atendimento a determinadas pessoas, ou grupo de pessoas”, foram combinados por terem apresentado um ponto em comum, a falta de assertividade do comandante no que diz respeito ao seu tratamento com a tropa. Os eventos “estar insatisfeito com os critérios de promoção”, “falta de reconhecimento pela realização de um bom trabalho” e “ser impedido de tirar férias e licença-prêmio por necessidade do serviço”, também da tabela 1, foram combinados por terem em comum o desequilíbrio entre esforço e recompensa. Os eventos da mesma tabela “cumprir determinações da chefia que você discorda” e “ser designado para tarefas que não se sua função”, foram considerados da mesma classe por apresentarem em comum o fato de trabalhar em locais ruins. E o evento não participar do planejamento das atividade relativas ao trabalho” apresentou a característica de falta de participação nas decisões.

Esses eventos, juntamente com as outra pesquisas citadas sobre o tema estresse com militares, fundamentaram o porquê dessas classes serem as consideradas no estudo além de servir como base para a construção de algumas das questões do questionário.

As questões foram construídas dentro de dois princípios: explicitar que as situações têm participação direta do comandante e conter elementos da classe à qual pertence.

Na questão 1, por exemplo, é colocada a seguinte situação: Quando eu faço um trabalho que considero bom e o meu comandante não apresenta nenhum tipo de aprovação como: “bom trabalho!”, “você é competente”, “gostei do serviço” ou qualquer outro tipo de manifestação de gratidão ou satisfação. Eu me sinto. Esta questão foi construída obedecendo os dois princípios anteriormente citados. Nota-se a participação do comandante por sua omissão, ao não manifestar nenhuma atitude de gratidão ou satisfação, assim como também é possível perceber a presença dos elementos da classe de desequilíbrio entre esforço e recompensa, pelo fato de a questão ter apresentado um subordinado que realizou um bom trabalho, mas não recebeu nenhum tipo de recompensa.

É importante salientar que algumas questões envolveram juízo de valor, uma vez que o participante precisava responder conforme sua percepção da situação. A expressão “um trabalho que considero bom”, do exemplo anterior, fez-se necessária porque precisava existir a percepção, por parte do subordinado, de que ele realmente realizou um bom serviço pelo qual mereceria ser recompensado. Diferente da situação de o subordinado ter realizado um trabalho normal. Esta segunda possibilidade não geraria uma expectativa de ser recompensado.

A expressão “Eu me sinto:” aparece ao final de cada questão para reforçar aos participantes a necessidade de responderem conforme suas percepções sobre a situação.

Como forma de coletar as respostas, foi elaborada uma escala com cinco opções, seguindo o modelo de escala de Likert (1932). Como preceituam Laville e Dionne, (1999, p. 183) ao afirmarem que “Para cada uma dessas perguntas, oferece-se aos interrogados uma opção de resposta, definida a partir dos indicadores, pedindo-lhes que assinalem a que corresponde melhor à sua opinião.”

A respostas foram distribuídas em uma grade com 5 graus organizados de forma crescente, da esquerda para a direita. Iniciou-se a escala com a resposta “não faz diferença”, como sendo a resposta que demonstra nenhum grau de estresse mediante a percepção da situação pelo participante. A resposta “pouco estressado” foi a segunda da esquerda para a direita e corresponde ao primeiro grau de estresse mediante a percepção do evento pelo participante. A terceira resposta foi a “estressado” e representa o segundo grau de estresse mediante a percepção do evento pelo participante. As duas últimas foram as respostas “muito estressado” e “extremamente estressado” que representam, respectivamente, o terceiro e quarto graus de estresse mediante a percepção do evento pelo participante.

Os participantes deveriam assinalar uma dentre as cinco opções de respostas para cada uma das 16 questões conforme sua percepção, cabendo ao participante selecionar a resposta que melhor representasse sua percepção para a situação.

Sobre a disposição, as questões da mesma classe foram distribuídas esparsamente para que ficassem afastadas. Com isso, chegou-se a seguinte distribuição: questões 1, 5, 9 e 13 da classe de desequilíbrio entre esforço e recompensa como sendo a primeira, quinta, nona e décima terceira; 2, 6, 10 e 14 para classe trabalhar em locais ruins localizadas na segunda, sexta, décima e décima quarta posições; 3, 7, 11 e 15 para classe falta de participação no planejamento como sendo a terceira, sétima, décima primeira e décima quinta questões e 4, 8, 12 e 16 para classe de falta de assertividade do comandante localizadas na quarta, oitava, décima segunda e décima sexta questões.

7.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos se dividiram em coleta de dados, onde se relatou como se deu o processo de aplicação do questionário, e a sistematização de dados, que mostrou como os dados foram tratados.

7.2.1 Coleta de dados

Antes da aplicação dos questionários, o aplicador (próprio pesquisador) falou sobre o que se tratava e se pôs à disposição para sanar qualquer dúvida, reforçando as instruções presentes no termo de consentimento livre e esclarecido.

A aplicação não necessitou de recursos especiais, sendo suficiente uma caneta e um apoio para folha. De maneira que o questionário foi respondido no local onde os militares consideravam confortável, sem a necessidade de reuni-los em algum lugar específico.

Os questionários foram aplicados em três dias subsequentes do mês de março do ano de 2014, sempre no período vespertino. A ordem de aplicação para os três dias foi a seguinte: primeiro o quartel de Biguaçu, segundo o quartel de Governador Celso Ramos, terceiro o quartel de Santo Amaro da Imperatriz, quarto o quartel da Palhoça e por último o quartel de São José.

A resolução das questões durava aproximadamente 10 minutos, porém como a aplicação do questionário necessitava da presença dos militares no quartel, por vezes o intervalo das coletas variava, conforme o retorno da guarnição que estava atendendo à ocorrência. Dessa forma, foi possível alcançar todas as guarnições operacionais da escala de vinte quatro horas de serviço trabalhadas por quarenta e oito horas de folga.

Com esse método, conseguiu-se um total de 42 questionários aplicados, dos quais desconsiderou-se um por não ter sido respondido corretamente. Ao final, foram considerados válidos 41 questionários.

Após os dados serem tabulados e o trabalho apresentado, todos os questionários foram queimados.

7.2.2 Sistematização dos dados

Os dados coletados foram processados por estatística descritiva e sistematizados em tabelas e gráficos para “concentrar e simplificar as informações, aproximando-as, a fim de facilitar as comparações” (CERVO; BERVIAN, 1996, p. 141).

Em um primeiro momento, os dados foram apresentados somente no que concerne as suas características quantitativas. Em outras palavras, as representações gráficas utilizadas demonstraram somente a distribuição das respostas, por meio de porcentagem. Essa foi a maneira inicial utilizada para tratar os dados sociodemográficos e os dados perceptivos de maneira quantitativa.

Por mais que as questões colhessem a percepção dos bombeiros sobre seu estresse frente à situação apresentada, os dados perceptivos, nesse primeiro momento, foram sistematizados quantitativamente. Ao ser atribuído uma escala de intensidade à percepção dos participantes, foram quantificadas as percepções que originalmente eram qualitativas.

Desse modo, os dados perceptivos por mais que indiquem informações qualitativas, por não terem sido interpretadas ou analisadas nesse momento, foram sistematizados de forma quantitativa e apresentados em gráficos

No segundo momento, os dados coletados nas questões perceptivas foram tratados como sendo quali-quantitativos, com o objetivo de facilitar a compreensão e possibilitar a realização de algumas conclusões. A parcela quantitativa desse segundo momento da sistematização dos dados continuou presente, por ainda serem apresentadas mediante representações gráficas que, demonstravam a distribuição das respostas em porcentagens.

A parcela qualitativa nesse segundo momento da sistematização dos dados se fez presente pela compressão das respostas em dois grupos, conforme a intensidade das respostas. Surgiu no momento em que o pesquisador analisou e sintetizou as respostas em dois grupos conforme suas intensidades, respostas que representam um maior grau de estresses e respostas que representam um menor grau de estresse, dando origem aos grupos “respostas mais estresse” e “respostas menos estresse”.

8 ANÁLISE DOS DADOS

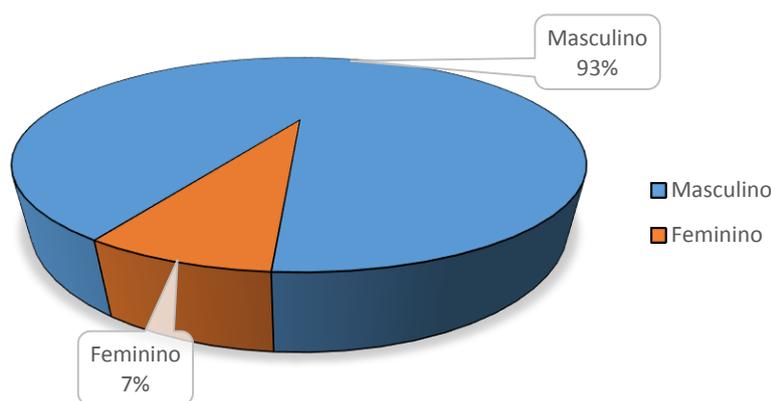
No tocante à análise dos dados, primeiramente foram analisados os dados obtidos pelas questões demográficas do questionário. Com essas informações foi possível caracterizar a amostra. No segundo momento, foi feita a análise dos dados perceptivos para ser possível chegar às conclusões que permitissem responder ao problema de pesquisa.

8.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra foi constituída por 41 Bombeiros Militares, Cabos e Soldados, das guarnições de serviço, tanto das viaturas Autos Socorro de Urgência (ambulância) quanto das viaturas Auto Bomba Tanque e Resgate (caminhões de bombeiros). Compreenderam as guarnições da escala de serviço de 24 trabalhadas por 48 horas de folga, por três dias consecutivos. Não responderam ao questionário, como já descrito, os Bombeiros Militares Sargentos, Subtenentes e todos os praças do setor administrativo, excluindo também os que são do setor administrativo e que fazem hora extra nas guarnições.

A maioria da amostra foi composta por homens. Dos 41 participantes, 7% foram mulheres e 93% homens.

Gráfico 1 - Caracterização da amostra quanto ao sexo

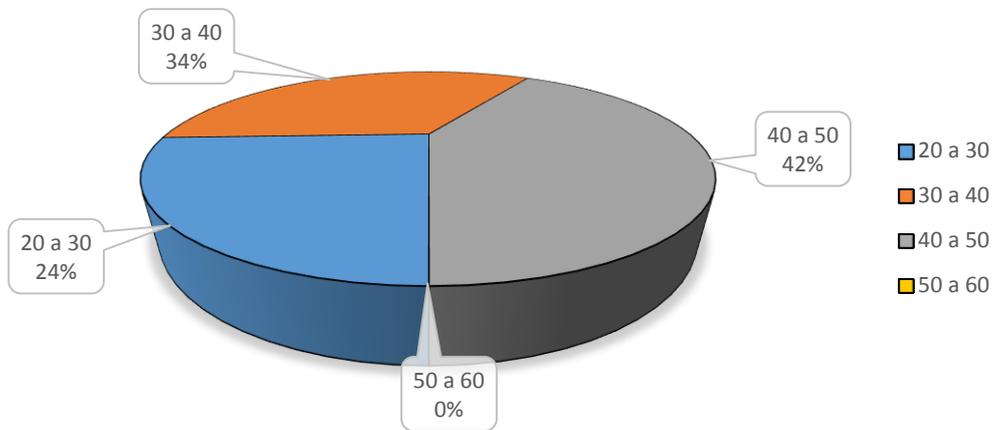


Fonte: Dados da pesquisa

Na época da aplicação da pesquisa, a amostra quanto a faixa etária tinha, predominantemente, sujeitos entre 40 e 50 anos de idade, que corresponderam à 42% da amostra. A segunda faixa etária de maior ocorrência foi a de 30 a 40 anos de idade com 34%

da amostra. A faixa etária de 20 a 30 anos apresentou 24% da amostra e nenhum participante apresentou faixa etária de 50 a 60 anos.

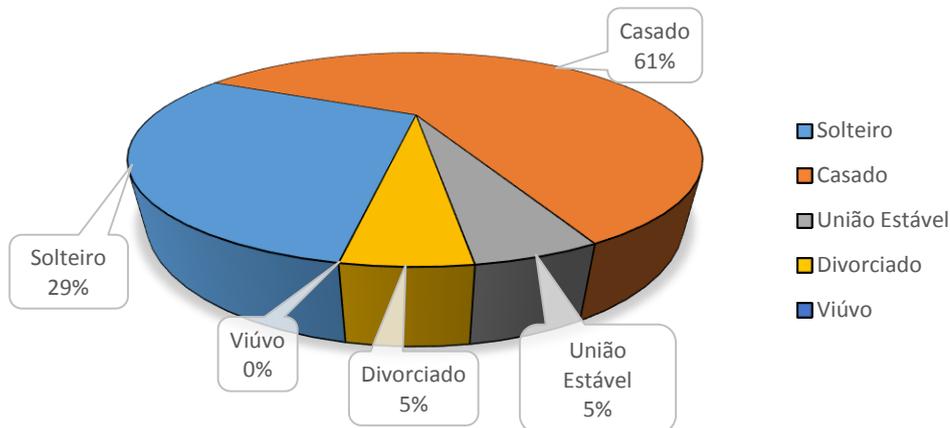
Gráfico 2 - Caracterização da amostra quanto a faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa

Já no que diz respeito ao estado civil, a grande maioria da amostra era de casados com 61% dos participantes, seguido pelos solteiros com 29% dos participantes. União estável e divorciado apresentaram 5% de ocorrência e não participaram da pesquisa nenhum viúvo.

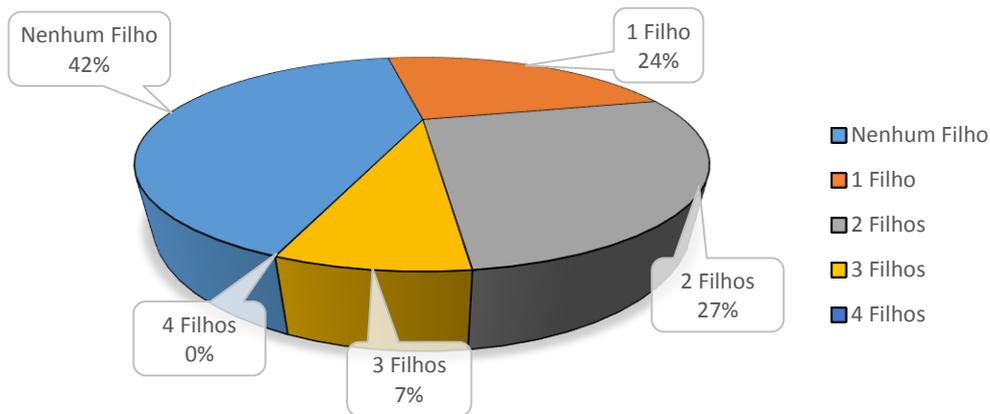
Gráfico 3 - Caracterização da amostra quanto ao estado civil



Fonte: Dados da pesquisa

Ainda sobre o tema família, nenhum dos participantes tem 4 filhos, 7% possuem 3 filhos, 27% possuem 2 filhos, 24% possuem apenas um filho e 42%, a maioria das respostas da amostra, não possuem filhos.

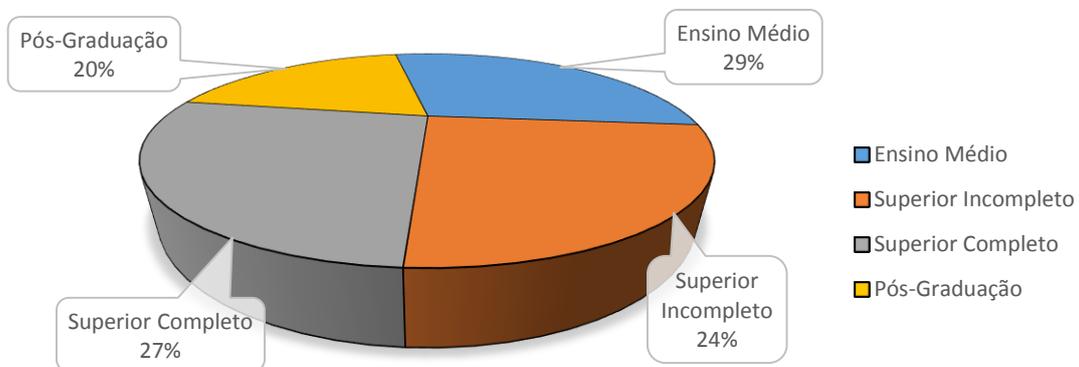
Gráfico 4 - Caracterização da amostra quanto a quantidade de filhos



Fonte: Dados da pesquisa

No tocante à escolaridade, a distribuição entre ensino médio, superior incompleto, superior completo e pós-graduação se apresentou relativamente distribuída. 20% dos participantes responderam que têm pós-graduação, 24% responderam que têm ensino superior incompleto, 27% dos participantes afirmaram que têm ensino médio superior completo e 29% dos participantes afirmaram que têm ensino médio.

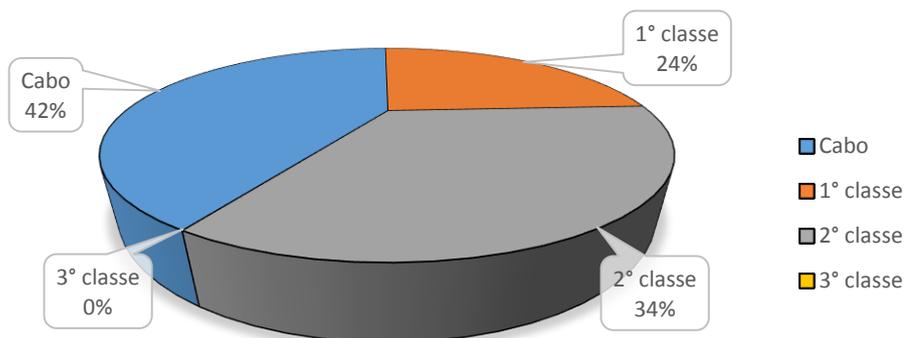
Gráfico 5: Caracterização da amostra quanto a escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa

A amostra teve em sua maioria Cabos, com 42% de ocorrência. Soldado de 2º Classe que corresponderam a 34% da amostra, Soldados de 1º Classe que corresponderam a 24% da amostra e Soldados de 3º Classe não obteve nenhuma ocorrência.

Gráfico 6 - Caracterização da amostra quanto a graduação

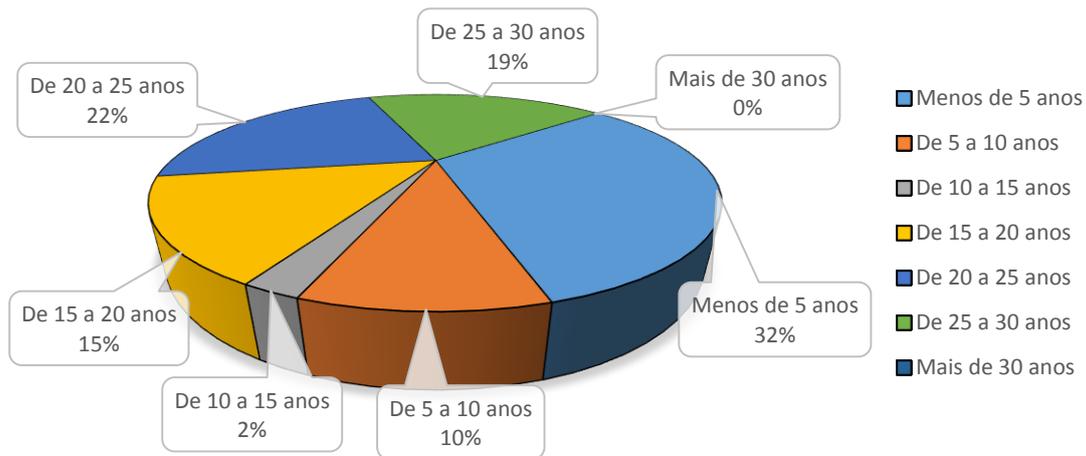


Fonte: Dados da pesquisa

A amostra, quanto ao tempo de serviço, não contou com militar com mais de 30 anos de serviço, enquanto que 19% de militares entre possuíam entre 25 e 30 anos de serviço, 22% de militares entre 20 e 25 anos de serviço, 15% de militares entre 15 e 20 anos de serviço, 2% de militares entre 10 e 15 anos de serviço e 10% de militares entre 5 e 10 anos de serviço. Os militares que fizeram parte da amostra apresentaram, em sua maior parte, menos de 5 anos de serviço, o que correspondeu à 32% da amostra.

Comparando os dados demográficos colhidos quanto ao tempo de serviço e à graduação que ocupam, é possível verificar que a amostra apresentou 32% de militares com menos de 5 anos de serviço e 34% de militares na graduação de Soldado de 2ª Classe. Esse fator aponta uma coerência das informações, pois há relação direta entre tempo de serviço e promoção dentro das três classes de Soldado existentes na corporação. Assim como também reflete a grande quantidade de efetivo que incorporou ao CBMSC nos últimos anos.

Gráfico 7 - Caracterização da amostra quanto ao tempo de serviço no CBMSC



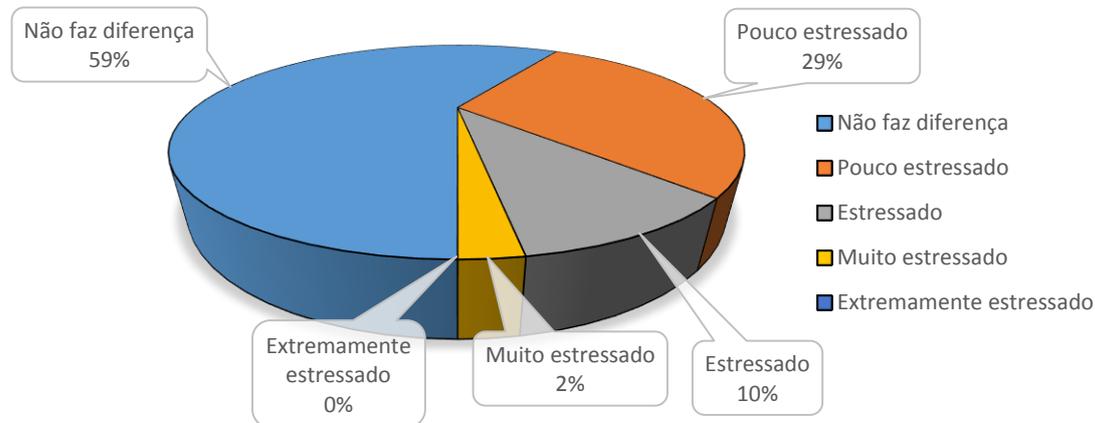
Fonte: Dados da pesquisa

8.2 DADOS PERCEPTIVOS

Após ser caracterizada a amostra quanto aos dados demográficos, foi feita a análise dos dados perceptivos. Eles foram colhidos em 16 questões sendo 4 para cada classe. Os gráficos 8, 12, 16 e 20 representam a distribuição das respostas da classe desequilíbrio entre esforço e recompensa, os gráficos 9, 13, 17 e 21 representam a distribuição das respostas que pertencem à classe trabalhar em locais ruins, os gráficos 10, 14, 18 e 22 representam a distribuição das respostas da classe falta de participação nas decisões e os gráficos 11, 15, 19 e 23 representam a distribuição das respostas pertencentes à classe falta de assertividade do comandante.

A análise inicia-se com a interpretação do gráfico 8.

Gráfico 8 - 1) Quando eu faço um trabalho que considero bom e o meu comandante não apresenta nenhum tipo de aprovação como: “bom trabalho!”, “você é competente”, “gostei do serviço” ou qualquer outro tipo de manifestação de gratidão ou satisfação. Eu me sinto:

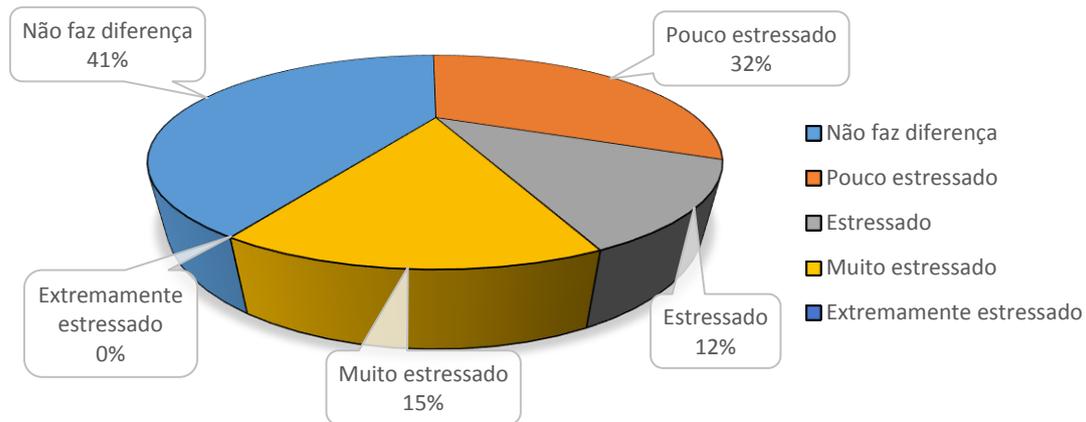


Fonte: Dados da pesquisa

Quando acontece de um superior não elogiar o praça depois que esse realiza um bom trabalho, o subordinado, de modo geral, não apresentou uma alteração significativa em seu estresse, conforme sua percepção. É o que indica o gráfico 8 ao apontar que 59% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 29% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. O gráfico ainda complementa essa indicação quando aponta que 0% dos participantes se enquadraram no item “extremamente estressado” e apenas 2% dos militares se enquadraram no item “muito estressado”.

O gráfico 8 representa a distribuição das respostas dadas à questão que está dentro da classe “desequilíbrio entre esforço e recompensa”. Dentre todas as questões, sejam elas de qualquer classe, a representada pelo gráfico 8 foi a que demonstrou a menor influência no estresse dos subordinados, segundo a percepção dos mesmos. As respostas fornecidas pelos participantes para essa questão, chegaram a 88% de ocorrência, ao somar as alternativas “não faz diferença” e “pouco estressado”.

Gráfico 9 - 2) Quando recebo uma missão que não gosto, não tenho prática ou não gostaria de realizá-la, seja qual motivo for, e que tem relação direta com minha função. Eu me sinto:

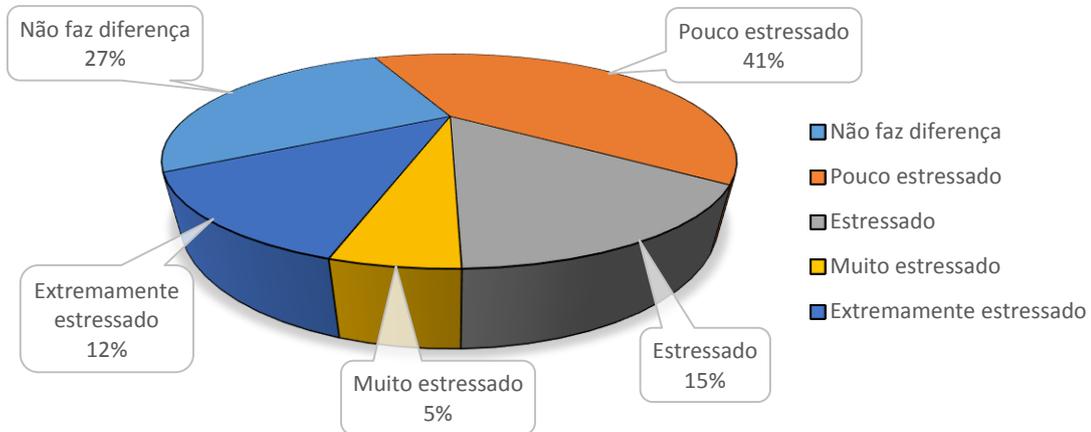


Fonte: Dados da pesquisa

O militar que recebe uma missão que não gostaria de realizar, percebeu a situação, de modo geral, como não significativa quanto ao aumento do seu nível de estresse. É possível confirmar isso pela análise do gráfico 9 que representa a distribuição das respostas para essa situação. Dentre as respostas, 41% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 32% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas, representam 0% e 15% dos militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente e 12% dos subordinados se enquadraram no item “estressado”.

O gráfico 9 representa a distribuição das respostas dadas à questão que está dentro da classe “trabalhar em locais ruins”. Dentre todas as questões, sejam elas de qualquer classe, a representada pelo gráfico 9 obteve a terceira menor influência no estresse dos subordinados segundo suas percepções. As respostas fornecidas pelos participantes para essa questão, chegaram a 73% de ocorrência, ao somar as alternativas “não faz diferença” e “pouco estressado”. Uma diferença de 15 pontos percentuais a menos se comparada a questão representada pelo gráfico 8, que obteve 88% somando os mesmos fatores.

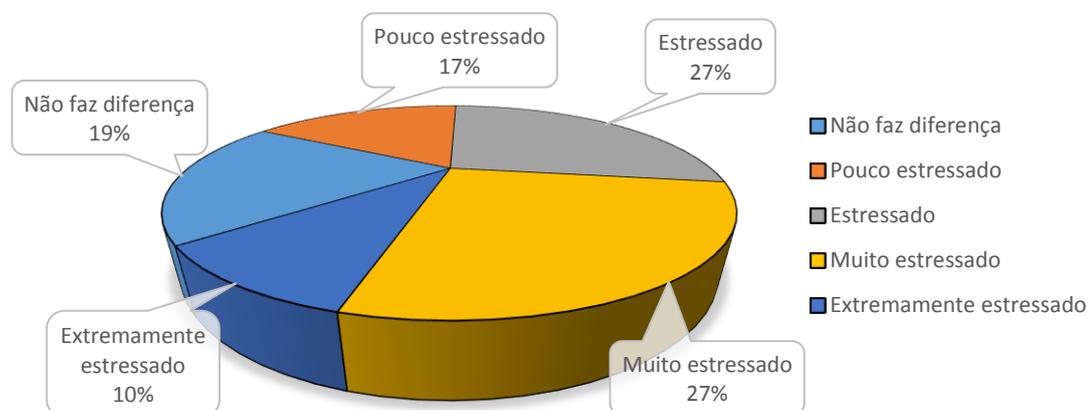
Gráfico10 - 3) Quando o comandante compra e entrega qualquer equipamento, ferramenta ou viatura que na minha opinião não foi um dinheiro bem gasto porque a marca ou modelo do equipamento é ruim, ou a viatura me dificulta o serviço por não ter sido feito um bom projeto, sabendo que se tivessem me consultado, com a experiência que tenho, poderia ter sido feita uma compra bem melhor. Eu me sinto:



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 10 apresenta a distribuição das respostas para a situação do militar que não participa da decisão de aquisição de viaturas ou equipamentos. Essa situação foi a que apresentou a menor influência no estresse dos subordinados, segundo a percepção dos mesmos em meio às situações da classe “participação nas decisões”. Dentre as respostas, 27% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 41% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. Esses itens atingem 68% das respostas ao serem somadas. As demais respostas representam 12% e 5% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 15% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

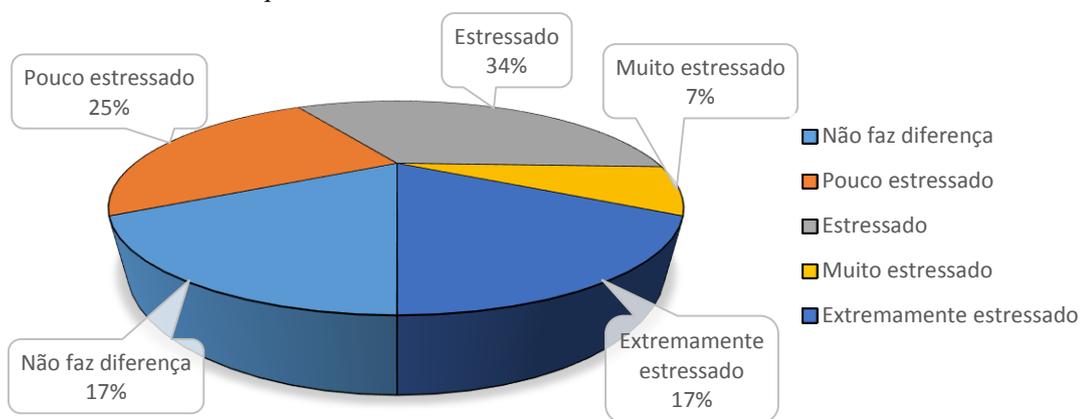
Gráfico 11 - 4) Quando cometo algum erro que não é grave e mesmo assim o comandante ao invés de me chamar a atenção dizendo que está errado, ele me dá uma bronca que eu interpreto como exagerada diante da gravidade do erro por mim cometido. Eu me sinto:



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 11 apresenta a distribuição das respostas para a questão pertencente à classe “falta de assertividade do comandante” na situação do militar que comete algum erro e considera a reação do superior exagerada. As respostas se distribuem em 19% dos participantes que perceberam a situação como “não faz diferença” e 17% dos militares que se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas representam 10% e 27% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 27% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

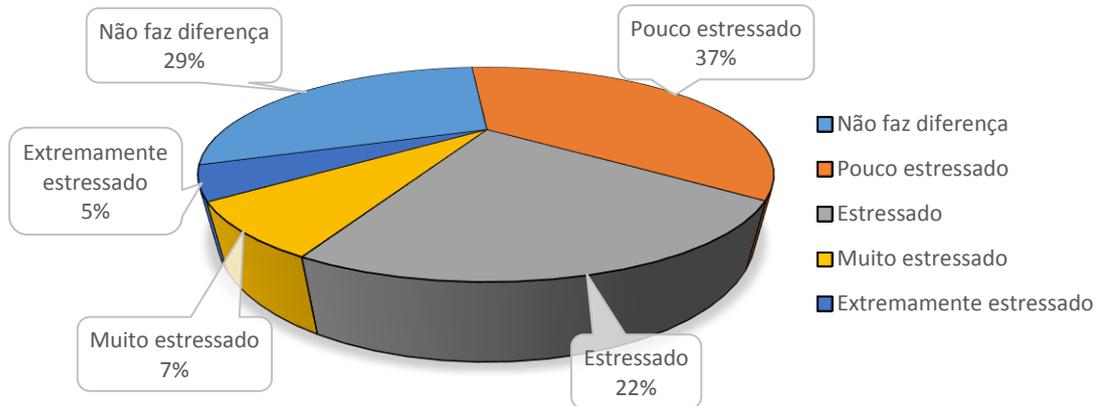
Gráfico 12 - 5) Quando solicito um dia de desconto em férias ou gozo de uma licença prêmio e não me dão, mesmo sabendo que o comandante me considera um excelente bombeiro. Eu me sinto:



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 12 representa a distribuição das respostas para a questão 5, que pertence à classe “desequilíbrio entre esforço e recompensa”, na situação do militar que solicita um dia para desconto em férias ou uma licença prêmio e tem seu pedido indeferido. Dentre as respostas, 17% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 25% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas representam 17% e 7% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 34% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

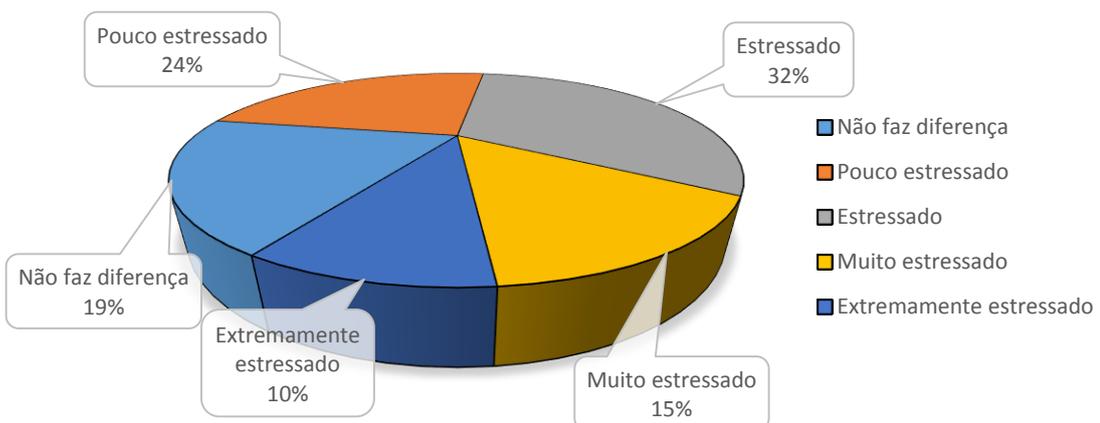
Gráfico 13 - 6) Quando o comandante me coloca em uma função que eu não gosto, seja pela minha nova equipe de trabalho, seja pela atividade desenvolvida. Eu me sinto:



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 13 representa a distribuição das respostas para a questão 6, que pertence à classe “trabalhar em locais ruins”, na situação do militar que é colocado para desempenhar uma função da qual não gosta. Dentre as respostas, 17% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 25% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas representam 17% e 7% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 34% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

Gráfico 14 - 7) Quando surge um evento que não é comum, alterando a escala normal de serviço e o comandante não me consulta sobre a minha disponibilidade para trabalhar, simplesmente me escala para o serviço. Eu me sinto:

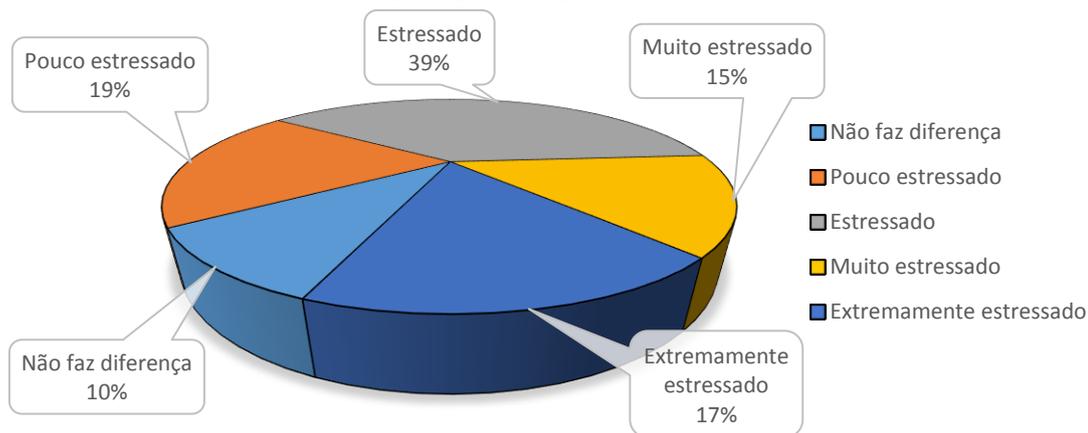


Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 14 representa a distribuição das respostas para a questão 7, que pertence à classe “falta de participação nas decisões”, na situação do militar que é escalado para trabalhar em um evento extraordinário sem ser consultado sobre sua disponibilidade. Dentre as respostas,

19% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 24% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas representam 10% e 15% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 32% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

Gráfico 15 - 8) Quando estou passando por problemas particulares e vou conversar com o meu comandante para dar ciência a ele ou solicitar algum tipo de ajuda por menor que seja, ao entrar em sua sala noto que mesmo me dando permissão para falar, ele não para de fazer o que estava fazendo dando a impressão de que não está me ouvindo, sendo que o que tenho para falar é sério. Eu me sinto:

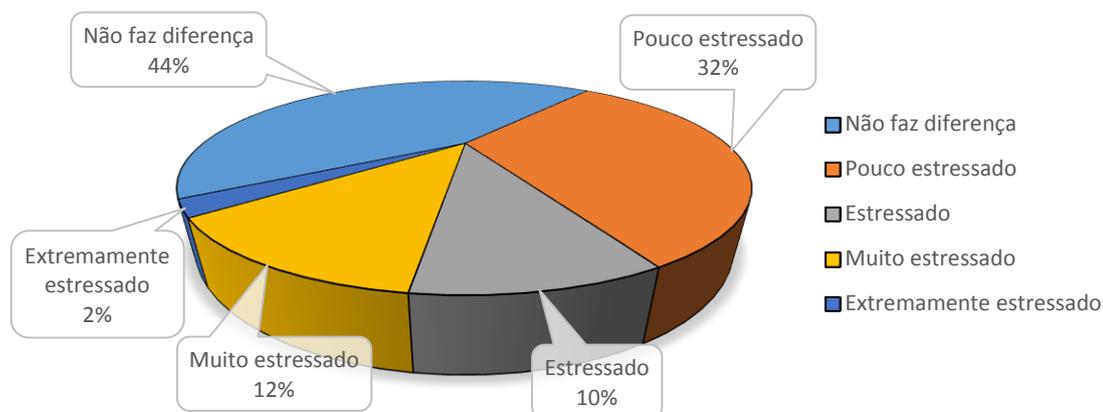


Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 15 representa a distribuição das respostas para a questão 8, que pertence à classe “falta de assertividade do comandante”, na situação do militar que está passando por problemas e ao conversar com o seu comandante sobre o assunto, interpreta que ele não está lhe dando atenção. Os participantes perceberam esta situação, de modo geral, como significativa quanto ao aumento do seu nível de estresse. É possível confirmar isso pela análise do gráfico 15 que representa a distribuição das respostas para essa situação. Dentre as respostas, 10% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 19% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas, representam 17% e 15% dos militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente e 39% dos subordinados se enquadraram no item “estressado”.

Dentre todas as questões, sejam elas de qualquer classe, a representada pelo gráfico 15 obteve a segunda maior influência no estresse dos subordinados, segundo a percepção dos mesmos. As respostas fornecidas pelos participantes para os itens “extremamente estressado” e “muito o estressado”, chegaram a 32% de ocorrência ao serem somadas.

Gráfico 16 - 9) Quando sou voluntário para realizar uma função extremamente difícil, que pelo tempo perdido e esforço realizado ninguém quis fazer, e mesmo sabendo que fiz um excelente trabalho sou recompensado com apenas um aperto de mãos e um “parabéns” pelo meu comandante, sem mais nada, nenhum elogio em folha ou uma folga a título de recompensa. Eu me sinto:

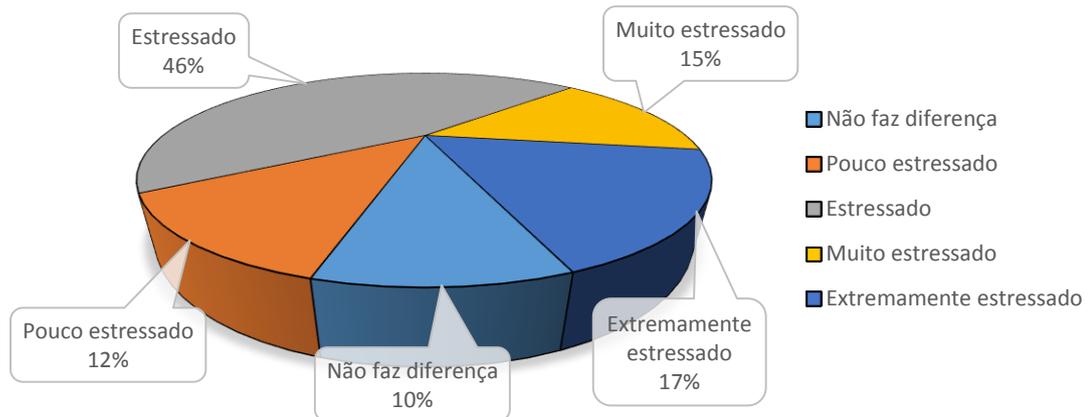


Fonte: Dados da pesquisa

O militar que é escalado para uma missão extremamente difícil e recebe como recompensa somente um aperto de mãos e parabéns do seu comandante, não recebendo nenhum elogio em folha ou folga, percebeu a situação, de modo geral, como não significativa quanto ao aumento do seu nível de estresse. É possível confirmar isso pela análise do gráfico 16 que representa a distribuição das respostas para essa situação. Dentre as respostas, 44% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 32% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas, representam 2% e 12% dos militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressante” e “muito estressante”, respectivamente e 10% dos subordinados se enquadraram no item “estressado”.

O gráfico 16 representa a distribuição das respostas à questão que está dentro da classe “desequilíbrio entre esforço e recompensa”. Dentre todas as questões, sejam elas de qualquer classe, a representada pelo gráfico 9 obteve a terceira menor influência no estresse dos subordinados, segundo a percepção dos mesmos. As respostas fornecidas pelos participantes para essa questão, chegaram a 76% de ocorrência, ao somar as alternativas “não faz diferença” e “pouco estressado”. Uma diferença de 12 pontos percentuais a menos se comparada a questão representada pelo gráfico 8, que obteve 88% somando os mesmo fatores.

Gráfico 17 - 10) Quando o comandante decide me transferir de OBM e não me adapto com o novo local, logo fico pensando porque o oficial me trocou e não acho uma justificativa. Eu me sinto:

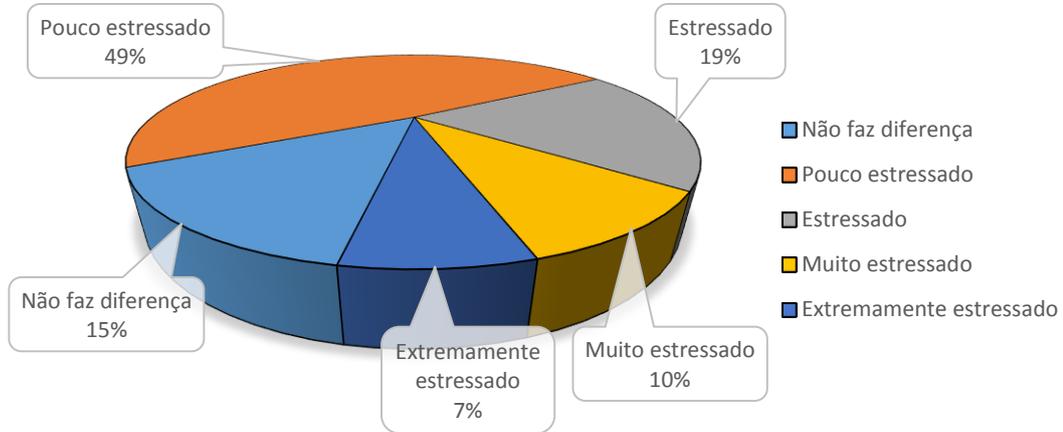


Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 17 representa a distribuição das respostas para a questão 10, que pertence à classe “trabalhar em locais ruins”, na situação do militar que é transferido pelo seu comandante e não se adapta ao novo quartel. Dentre as respostas, 10% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 12% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas representam 17% e 15% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 46% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

As respostas fornecidas pelos participantes para essa questão, ao somarem-se as alternativas “muito estressado” e “extremamente estressado”, chegou-se a 32% de ocorrência. Fato esse que faz com que a situação colocada pela questão 10 e representada pelo gráfico 17, à obter o segundo lugar na influência do estresse dos subordinados segundo a percepção dos mesmos dentro da classe “trabalhar em locais ruins”.

Gráfico 18 - 11) Quando o comandante altera a formação da guarnição do meu ASU, ele coloca um bombeiro que veio do setor administrativo e que por muito tempo trabalhou no ABTR, esse militar mostra-se insatisfeito e sem vontade de aprender a nova função. Eu julgo interessante que ele trabalhe na outra viatura e acredito que a troca dele com um militar da guarnição do ABTR traria grandes benefícios para o serviço, mas mesmo sugerindo isso para o meu comandante ele não o troca de guarnição. Eu me sinto:



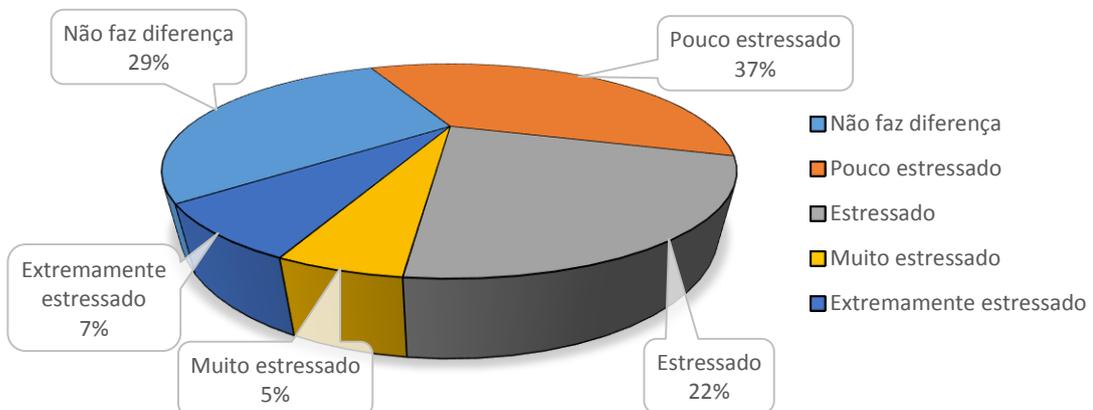
Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 18 representa a distribuição das respostas para a questão 11, que pertence à classe “falta de participação nas decisões”, na situação do subordinado que sugeriu uma alteração na formação das guarnições operacionais para contribuir com a melhoria do serviço e seu comandante não acata a sugestão.

Dentre as respostas, 15% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 49% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”.

As demais respostas representam 7% e 10% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 19% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

Gráfico 19 - 12) Quando comandante me dá uma missão sem explicar os motivos ou objetivos mesmo que eu os pergunte e que ao meu ver não teria problema nenhum ficar sabendo do que se trata e o porquê. Eu me sinto:

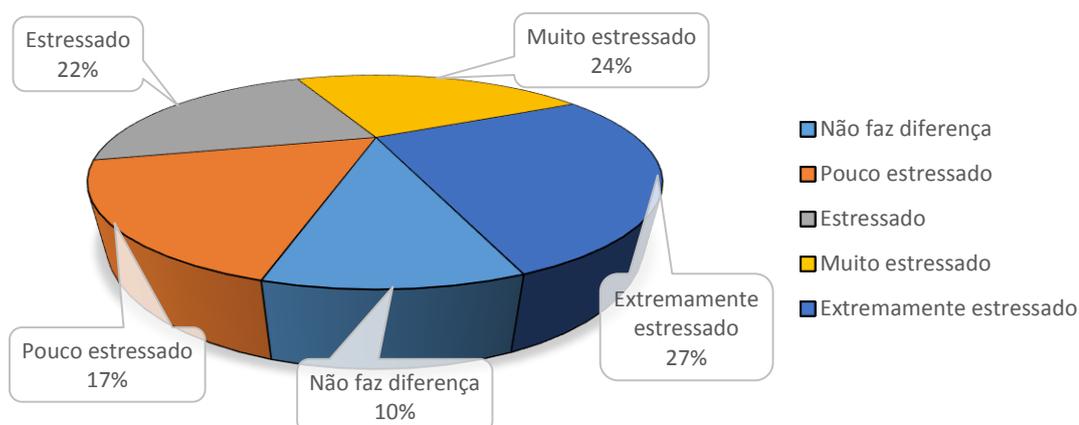


Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 19 representa a distribuição das respostas para a questão 12, que pertence à classe “falta de assertividade do comandante”, na situação do militar que não recebe maiores informações de seu comandante sobre a missão que lhe é dada mesmo solicitando-as.

Dentre as respostas, 29% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 37% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas representam 7% e 5% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 22% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”. As respostas “não faz diferença” e “pouco estressado” fornecidas pelos participantes para essa questão, ao serem somadas chegam a 66% de ocorrência.”. Isso leva a questão 12, representada pelo gráfico 19, a ser a situação que menos influência no estresse dos subordinados segundo a percepção dos mesmos dentro da classe “falta de assertividade do comandante”.

Gráfico 20 - 13) Após vários anos de excelentes serviços prestados pelo quartel na qual trabalho, o comandante decide me transferir, e não se importa com a possibilidade de me deixar ficar como recompensa uma vez que faço parte da história do quartel. Ao receber a comunicação de que serei transferido. Eu me sinto:



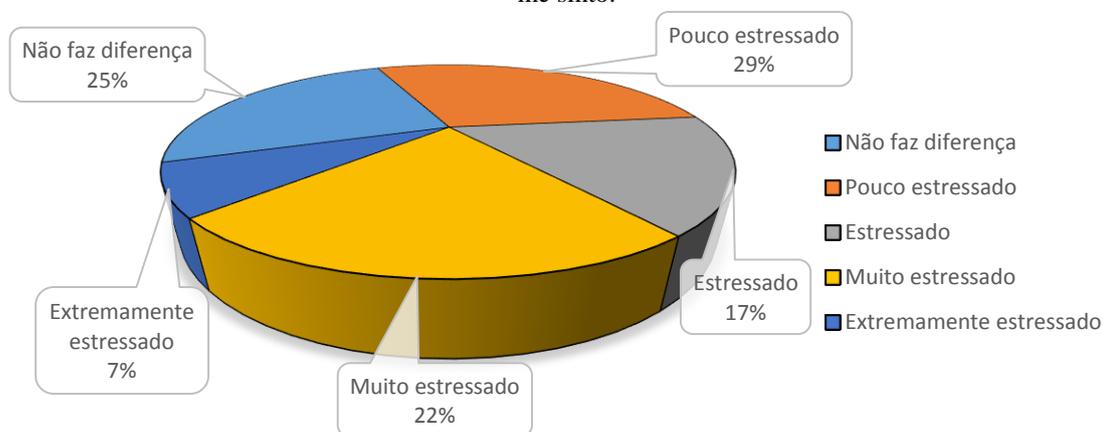
Fonte: Dados da pesquisa

Quando acontece do militar ser obrigado a transferir-se de quartel, mesmo não querendo, sem que sua contribuição para o quartel no qual está seja considerada um esforço que pudesse ser recompensado com sua permanência, de modo geral, os participantes perceberam essa situação como significativa quanto ao aumento do seu nível de estresse. É possível confirmar isso pela análise das informações do gráfico 20, que representa a distribuição das respostas para essa situação. Dentre as respostas, 27% dos participantes se enquadraram no item “extremamente estressado” e 24% dos militares se enquadraram no item “muito estressado”. As demais respostas, representam 10% e 17% dos militares que se enquadraram nos itens “não

faz diferença” e “pouco estressado”, respectivamente e 22% dos subordinados se enquadraram no item “estressado”.

Dentre todas as questões, sejam elas de qualquer classe, a representada pelo gráfico 20, que pertence à classe “desequilíbrio entre esforço e recompensa”, obteve a maior influência no estresse dos subordinados segundo a percepção dos mesmos. Ao serem somadas as alternativas “extremamente estressado” e “muito o estressado”, chegou-se a um total de 51% de ocorrência. Uma diferença de 19 pontos percentuais a mais, se comparada a questão representada pelo gráfico 17, que foi a que mais se aproximou, com 32% ao serem somados os mesmos fatores.

Gráfico 21 - 14) Quando sou designado para um serviço que não tem relação direta com a minha função fim. Eu me sinto:



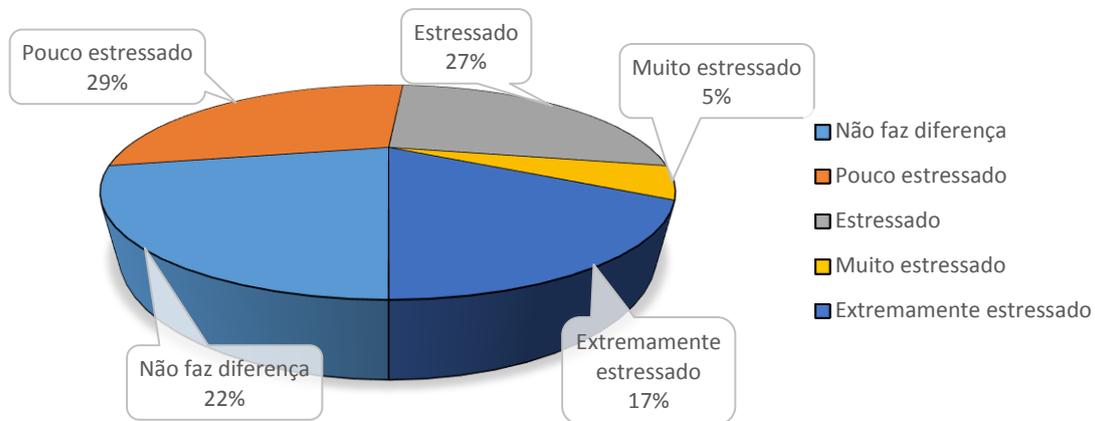
Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 21 representa a distribuição das respostas para a questão 14, que pertence à classe “trabalhar em locais ruins”, na situação do subordinado que é empregado para realizar um serviço que não tem relação direta com sua função.

Dentre as respostas, 25% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 29% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”.

As demais respostas representam 7% e 22% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 17% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

Gráfico 22 - 15) Quando estou em uma ocorrência em que o oficial chega e assume o comando e não pergunta nada para mim que estava à frente da ocorrência até aquele momento. Tento falar para ele algo que eu julgo ser importante e que ele ainda não sabe, mas mesmo assim ele dispensa a minha opinião não deixando que eu participe. Eu me sinto:

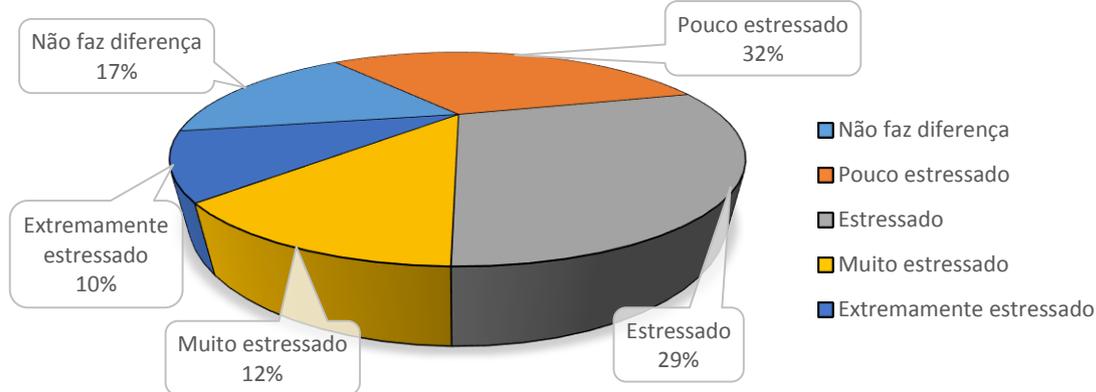


Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 22 representa a distribuição das respostas para a questão 15, que pertence à classe “falta de participação nas decisões”, na situação do militar que não lhe é permitido participar das decisões tomadas na ocorrência mesmo tendo algo importante para falar. Dentre as respostas, 22% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 29% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas representam 17% e 5% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 27% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

Das respostas fornecidas pelos participantes para essa questão, ao serem somadas as alternativas “extremamente estressado” e “muito estressado”, chegou-se a um total de 22% de ocorrência. Isso leva a questão 15, que é representada pelo gráfico 22, a ser a situação que tem a maior influência no estresse dos subordinados segundo a participação dos participantes dentro da classe “falta de participação nas decisões”.

Gráfico 23 - 16) Quando o comandante passa alguma instrução pra mim sobre algum determinado fato do serviço e eu não entendo plenamente e ao pedir uma segunda, terceira ou quarta explicação ele demonstra que não está nem ai se eu entendi e aparenta estar sem paciência. Eu me sinto:



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 23 representa a distribuição das respostas para a questão 16, que pertence à classe “falta de assertividade do comandante”, na situação do subordinado que recebe uma instrução e não consegue entendê-la, chegando ao ponto de interpretar que o comandante está sem paciência para com ele. Dentre as respostas, 17% dos participantes perceberam a situação como “não faz diferença” e 32% dos militares se enquadraram no item “pouco estressado”. As demais respostas representam 10% e 12% de militares que se enquadraram nos itens “extremamente estressado” e “muito estressado”, respectivamente, e 29% de subordinados que se enquadraram no item “estressado”.

Dentre todas as situações apresentadas nas 16 questões do questionário, destaca-se os dois extremos, que foram as questões 1, representada pelo gráfico 8 e a questão 13, representada pelo gráfico 20.

A primeira questão, que trata da situação de um superior que não elogia o praça depois que esse realiza um bom trabalho, foi a que apresentou a menor influência no estresse dos subordinados segundo suas percepções. A segunda questão, que apresenta a situação do subordinado que é obrigado a transferir-se de quartel, mesmo não querendo, sem que a contribuição para o quartel no qual está, seja considerado um esforço que pudesse ser recompensado com sua permanência, foi a que apresentou a maior influência no estresse dos subordinados segundo suas percepções. Essas duas questões foram a que apresentaram a menor e maior influência para o estresse e ambas pertencem à classe “desequilíbrio entre esforço e recompensa”

A tabela 3 apresenta a relação estabelecida da distribuição de frequência das respostas para a questão 1 e questão 13.

Tabela 3 - Relação de porcentagem das respostas com a classe

| Resposta | Questão 1 | Questão 13 |
|--------------------------------|------------------|-------------------|
| Não faz diferença | 58,54% | 9,76% |
| Pouco estressado | 29,27% | 17,07% |
| Estressado | 9,76% | 21,95% |
| Muito estressado | 2,44% | 24,39% |
| Extremamente estressado | 0,00% | 26,83% |

Fonte: Dados da pesquisa

Das informações colhidas, obtidas com as questões que tratavam dos dados perceptivos a partir da aplicação dos questionários, é possível realizar conclusões ao agrupar as informações conforme as classes a que pertencem.

A tabela 4 exibe a porcentagem do total de respostas dadas para as quatro questões que formavam cada classe. Ou seja, cada questionário apresentava 16 questões, cada uma das 4 classes contava com 4 questões destas e cada questão apresentava 5 possibilidades de respostas. Somou-se, obedecendo a proporção, todas as resposta “não faz diferença” de todas as 4 questões da classe “desequilíbrio entre esforço e recompensa”, o que gerou o valor de 30,49%. Obedecendo o mesmo procedimento para todas as respostas restantes para as demais classes, foi possível compilar os dados da maneira apresentada na tabela 4.

Tabela 4 - Relação de porcentagem das respostas com a classe

| Resposta | Esforço e recompensa | Locais ruins | Participação nas decisões | Falta de assertividade |
|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Não faz diferença | 30,49% | 26,22% | 20,73% | 18,90% |
| Pouco estressado | 24,39% | 27,44% | 35,98% | 26,22% |
| Estressado | 18,90% | 24,39% | 23,17% | 29,27% |
| Muito estressado | 11,59% | 14,63% | 8,54% | 14,63% |
| Extremamente estressado | 11,59% | 7,32% | 11,59% | 10,98% |

Fonte: Dados da pesquisa

É possível observar na tabela 4 a homogeneidade na distribuição das frequências existente entre as respostas de cada classe. Como, por exemplo, as respostas “extremamente estressado”, que não variaram em mais de 4,3 pontos percentuais para cada uma das 4 classes.

Mesmo com esse equilíbrio, ao agrupar as respostas em “respostas menos estresse” e “respostas mais estresse”, é possível notar que o equilíbrio não se mantém da mesma forma.

O agrupamento das respostas foi feito comprimindo as respostas qualificadas como contendo uma menor intensidade de estresse, que correspondem às respostas “não faz diferença” e “pouco estressado” e as repostas qualificadas como contendo uma maior

intensidade de estresse, que correspondem às respostas “estressado”, “muito estressado” e “extremamente estressado”.

Assim, a tabela 5 apresenta a distribuição das respostas nos grupos “respostas menos estresse” e “respostas mais estresse” em porcentagens para cada uma das 4 classes.

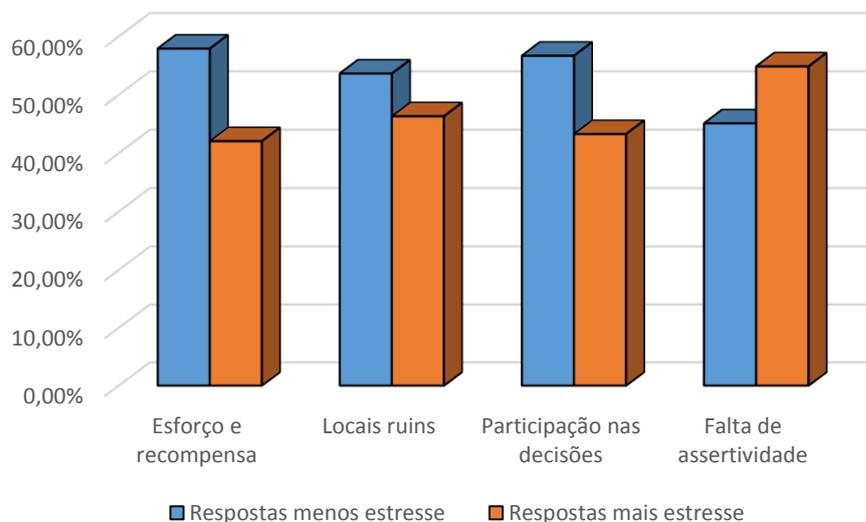
Tabela 5 - Relação das classes com as respostas agrupadas em respostas mais estressantes e respostas menos estressantes

| Grupo \ Classe | Esforço e recompensa | Locais ruins | Participação nas decisões | Falta de assertividade |
|----------------------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Respostas menos estresses | 57,93% | 53,66% | 56,71% | 45,12% |
| Respostas mais estresses | 42,07% | 46,34% | 43,29% | 54,88% |

Fonte: Dados da pesquisa

Nota-se na tabela 5 que o grupo de respostas “respostas mais estresse”, possui índice parecido para as classes “esforço e recompensa” com 42%, “trabalhar em locais ruins” 46% e “participação nas decisões” 43%, variando em apenas quatro pontos percentuais. Fato que não se mantém com a distribuição da classe “falta de assertividade do comandante”, considerando o grupo “respostas mais estresse”. É possível perceber que o grupo “respostas mais estresse”, dessa classe, ultrapassou em praticamente dez pontos percentuais as demais classes.

Gráfico 24 - Relação das classes com as resposta agrupadas em respostas mais estresse e respostas menos estresse



Fonte: Dados da pesquisa

Com o gráfico 23 é possível verificar visualmente a representação dessa inversão. A falta de assertividade do comandante aparece como a única classe que traz o grupo “respostas mais estresse”, superando o grupo “respostas menos estresse”.

Diante disto, pode-se considerar que as classes “desequilíbrio entre esforço e recompensa”, “trabalhar em locais ruins” e “falta de participação nas decisões” apresentaram uma contribuição em níveis semelhantes na influência do estresse dos praças, segundo suas percepções. Ao passo que a classe “falta de assertividade do comandante” apresenta uma contribuição maior no estresse dos praças segundo a participação dos participantes, quando comparada as demais classes.

9 CONCLUSÃO

O presente estudo analisou, conforme seu objetivo geral, os comportamentos que os comandantes apresentam que se refletem em estresse, segundo a percepção dos praças subordinados na área do 10º Batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Após o levantamento teórico realizado e o desenvolvimento da pesquisa, ficou evidente a influência do comandante sob o nível de estresse de seus subordinados. Identificar esses comportamentos é extremamente importante para os Oficiais que, na condição de comandantes, devem ter ciência da interferência direta que exercem sobre a saúde dos praças.

O trabalho teve início com o esclarecimento do constructo estresse, partindo de sua definição e das consequências que ele traz para a saúde. Também se mostrou importante a diferenciação de sua origem como sendo de fontes internas ou de fontes externas. O estudo em questão considerou somente as fontes externas de estresse, uma vez que, do ponto de vista do subordinado, os comportamentos dos comandantes são fontes externas. Da sua interferência, foi considerada somente as classes encontradas na literatura e pesquisas afins, resultando em quatro classes de comportamentos dos comandantes que refletem em estresse nos seus subordinados. A saber, desequilíbrio entre esforço e recompensa, trabalhar em locais ou funções com as quais não se tem afinidade, falta de participação nas decisões e falta de assertividade do comandante para com os praças.

Após a análise dos dados, foi constatado que o comportamento do comandante que mais interfere no estresse, segundo a percepção de seus subordinados, é a falta de assertividade. A falta de assertividade alcançou a porcentagem de 54,88% de respostas tidas como mais negativas, dez pontos percentuais a mais do que as outras três classes que tiveram, em média, 45% de respostas tidas como mais negativas.

Essa constatação responde ao problema de pesquisa e sucinta algumas sugestões que dizem respeito à formação dos bombeiros que executarão a função de comandantes dentro dos níveis da organização do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC). Sugere-se que as conclusões do estudo sejam aplicadas para fomentar alterações no programa de temas previstos na disciplina de Chefia e Liderança do currículo do Curso de Formação de Oficiais, incluindo o tema assertividade e empatia.

Sugere-se, também, que o instrumento de pesquisa desenvolvido seja aplicado em outros estudos, avaliando a percepção dos praças de outras unidades do Estado.

A partir da divulgação dos resultados identificados, sugere-se a sensibilização por parte dos bombeiros, que executarão funções de comando no CBMSC, sobre a maneira de tratar seus subordinados, buscando amenizar os reflexos o estresse.

Por mais que a função de um comandante seja fazer com que as rotinas e os procedimentos sejam realizados, sempre com a maior qualidade possível, existem fatores como a assertividade do comandante que precisam ser observados para que essas metas sejam atingidas, preservando a qualidade de vida dos trabalhadores.

Ser assertivo é uma qualidade que faz com que o comandante haja na proporção adequada para cada momento, obtendo uma decisão e atuação coerente. Entretanto, não é uma qualidade nata e deve ser treinada. O oficial, durante o processo de gestão pode exercitar essa qualidade buscando o equilíbrio entre a passividade e a agressividade de modo a conseguir desenvolver um comando menos estressante para seus subordinados.

Dentre as características de um comportamento assertivo, destaca-se o contato visual suficiente para dar a entender que está sendo sincero, tom de voz moderado e neutro, postura comedida e segura, além de uma expressão corporal condizente com as suas palavras.

Conclui-se que, agir de forma assertiva traz consequências positivas na redução do estresse no ambiente de trabalho, melhorando a qualidade de vida dos bombeiros e, por consequência, melhorando a qualidade do serviço prestado à comunidade.

REFERÊNCIAS

- ALCINO, Adriana, B. Criando Stress Com o Pensamento In: LIPP, Marilda. E. N. (Org.) **O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 33-50. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.
- ANTONIAZZI, Adriane s., DELL'AGLIO, Débora D., BANDEIRA, Denis R., O conceito de Coping: uma revisão teórica. **Estudos de Psicologia**. Natal, n. 2, v. 3, p. 273-294, jul./dec. 1998. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v3n2/a06v03n2.pdf>>. Acesso em: 01 abr. 2014.
- BALLONE, Geraldo José. **Estresse**: introdução. PsiqWeb. Disponível em: <www.psiqweb.med.br>. Acesso em: 24 mar. 2013.
- BARBOSA, Genário A. **A saúde do Médicos no Brasil**. Brasília. Conselho Federal de Medicina, 2007. p. 29-48. Disponível em: < <http://www.portalmédico.org.br/include/asaudedosmedicosdobrasil.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2014.
- BARBOSA, João I. C. Sinto-me Estressado Por Não Saber Dizer Não In: LIPP, Marilda. E. N. (Org.) **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 97-112. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.
- BAUK, A. D. Stress. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. n. 50, v. 13. junho, 1985. Disponível em: < <http://www.fundacentro.gov.br/rbso/rbsosumario-rbso-n-50-volume-13>>. Acesso em: 25 mar. 2013.
- BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria. **Burnout**: Quando o Trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do psicólogo, 2002.
- BIAGGIO, Angela M. B. Criando Stress com o Pensamento In: LIPP, Marilda. E. N. (Org.) **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 33-50. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.
- BIGNOTTO, Márcia B.; TRICOLI, Valquíria A. C. Aprendendo a se Estressar na Infância In: LIPP, Marilda. E. N. **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 113-126. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.7
- BOLGER, Niall; DELONGRIS, Anita; KESSLER, Ronald C.; SCHILLING, Elizabeth A. Effects of Daily Stress on Negative Mood. **Journal of Personality and Social Psychology**, Michigan, vol. 57, n. 5, 1989. Disponível em: < <http://www.columbia.edu/~nb2229/docs/bolger-delongis-kessler-schilling-jpsp-1989.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2013.

BRUK-LEE, Valentina; SPECTOR, Paul E. Conflito interpessoal e Estresse no Trabalho: Implicações para a Saúde e o Bem-Estar dos Funcionários In: MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana M. (Org.) **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 3-22.

CARDOSO, Luiz Antônio. **Influências dos Fatores Organizacionais no Estresse de Profissionais Bombeiros**. 2004. 115 f. Dissertação (Mestrado em psicologia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2004. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PPSI0117.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

CERVO, Armando L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

GHERARDI-DONATO, Edilaine C.; LUIS, Margarita A. V. CORRADI-WEBSTER, Clarissa M. A Relação Estresse, Uso de Álcool e Trabalho In: MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana M. (Org.) **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 42-51.

CREMASCO, Luiza; CONSTANTINIDIS, Teresinha C.; SILVA, Angelina, Viviane da. A Farda Que É um Fardo: O Estresse Profissional na Visão de Militares do Corpo de Bombeiros. **Cadernos de Terapia Ocupacional**. São Carlos, dez. 2008. Disponível em: <www.cadernosdeterapiaocupacional.ufscar.br>. Acesso em: 15 out. 2013.

DOBREVA-MARTINOVA, Tzvetanka. **Occupational role stress in the Canadian forces: its association with individual and organizational well-being**. 2001. 185 f. Tese (Ph. D. em psicologia) - Carleton University, Ottawa, Ontario, 2002. Disponível em: <<https://curve.carleton.ca/theses/26287>>. Acesso 15 out. 2013.

DOLAN, Simon. **Estresse, Autoestima, Saúde e Trabalho**. Tradução de J. Simões. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

DORON, Roland; PAROT, Françoise. **Dicionário de Psicologia**. Tradução de Odilon Soares Leme; Beatriz Helena F. Botelho Persichetti. São Paulo: Ática, 2006.

FALCONE, Eliane. Sempre Espero o Pior, Tudo Dá Errado In: LIPP, Marilda. E. N. (Org.) **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 85-96. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

FILGUEIRAS, Julio C.; HIPPERT, Maria I. S. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Psicologia: Ciência e profissão**. v. 19, n. 3. 1999. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931999000300005>>. Acesso em 2 abr. 2014.

GABRIEL, Gerald. Hans Selye: **The discovery of Stress**. Brain Connection. 2013. Disponível em: <<http://brainconnection.positscience.com/hans-selye-the-discovery-of-stress/>>. Acesso em 2 abr. 2014.

GILLEN, Terry. **Assertividade**. Tradução de Edith Nicole Laniado. São Paulo: Nobel, 2001.

GUIDO, Laura de Azevedo. **Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica**. 2003. 199 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/83/83131/tde-22122003-160217/pt-br.php>>. Acesso em: 24 mar. 2013

GUIMARÃES, Suely, Sales. Valores e princípios: aprendi assim... In: LIPP, Marilda. E. N. (Org.) **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 60-74. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

GUNTHER, Halan C. da S. **O Estresse Ocupacional, Sob a Perspectiva de Integrantes de um Batalhão de Polícia Militar em Barra dos Graças-MT**. 2011. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em administração) – Universidade Federal do Mato Grosso, Barra dos Graças, MT, 2011. Disponível em: <<http://www.bibliotecapolicial.com.br>>. Acesso em: 15 out. 2013.

HOUTMAN, Irene; JETTINGHOFF, Karin; CEDILLO, Leonor. **Sensibilizando sobre el Estrés Laboral em los Países em Desarrollo. Un riesgo moderno em um ambiente tradicional de trabajo**: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. n. 6. Organización Mundial da Saúde, 2008. Disponível em: <http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf>. Acesso em 15 out. 2013.

HUNZINKER, Maria. Helena. Leite. Um olhar crítico sobre o estudo do desamparo aprendido In: **Estudos de Psicologia**, Campinas, n. 3, p. 17-26, dez. 1997.

HURREL, Joseph J. J.; SAUTER, Steven L. Stress Ocupacional: Causas. Consequências, Prevenção e Intervenção In: MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana M. (Org.) **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 213-230.

INGLEHART, Marita R. **Reactions to critical life events: a social psychological analysis**. Westport: Praeger. 1991. Disponível em: <<http://books.google.com.br>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

KRETZER, Juliana. **Programa de Gerenciamento de Estresse**: estudo de caso no CEBM. 2011. 100 f. Monografia (Curso de Formação de Oficiais) – Centro de Ensino Bombeiro Militar, Florianópolis, SC, 2011. Disponível em: <<http://biblioteca.cbm.sc.gov.br/biblioteca/>>. Acesso em: 01 abr. 2013.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A Construção do Saber**. Tradução de Lana Mara Siman. Belo Horizonte: Editada UFMG, 1999.

LAZARUS, Richard S.; FOLKMANN, Susan. **Stress, appraisal and coping**. Nova York: Springer, 1984. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books>>. Acesso em: 15 mar. 2014.

LIKERT, Rensis. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of psychology**. Nova York. 1932. n. 140, v. 22, p 5-55. Disponível em: <http://www.voteview.com/Likert_1932.pdf>. Acesso em: 7 nov. 2013.

LIMONGI, Ana C. F. RODRIGUES, Avelino L. **Stress e Trabalho: Uma abordagem Psicossomática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIPP, Marilda E. N. **Stress**. São Paulo: Contexto, 1998.

_____, Marilda E. N. O que eu tenho é stress? De onde ele vem? In: LIPP, Marilda. E. N. **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 9-18. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

_____, Marilda E. N. Fácil Para os Outros, Difícil Para Mim In: LIPP, Marilda. E. N. **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 183-196. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

_____, Marilda E. N. **O modelo quadrifásico do stress**. Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas, 2003. Disponível em: <<https://docs.google.com/document/d/1P55igVtFjA7ghkaTPWhmrPVyjh5rR2umj0za3aISTVk/preview>>. Acesso em: 10 ago. 2013.

_____, Marilda E. N. **O Modelo Quadrifásico do Stress**. IPCS. 2014. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/publicacoes/o-modelo-quadrifasico-do-stress/>>. Acesso em: 01 abr. 2014.

MALAGRIS, Lúcia E. N. Correr, Competir, Produzir e se Estressar In: LIPP, Marilda. E. N. (Org.) **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 19-32. Disponível em: <<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

MASLOW, A. H. **Motivation and Personality**. Nova York: Harper & Row, 1954. Disponível em: http://www.cra-rj.org.br/site/leitura/textos_class/traduzidos/MOTIVATIVACAO_PERSONALIDADE/#/14/ Acesso em: 10 fev. 2014.

PAFARO Roberta. C.; MARTINO, Milva. M. F. **Estudo de estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas**. Escola de Enfermagem da USP, São Paulo. v. 38, n. 2, p. 152-160, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v38n2/05.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Alvaro. Validação da escala de estresse no trabalho In: **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

PEDDIE, Chad I.; AGAR, Julie A.; LAPORT, Kate A.; TETRIK Lois E. Não Foi Estressante Demais, Foi? Respostas Fisiológicas do Stress à (In)Compatibilidade do Foco Regulador In: MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana M. (Org.) **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 72-88.

POPKINS, Nathan C. **The Five-Factor Model**: Emergence of a Taxonomic Model for Personality Psychology Disponível em: <<http://www.personalityresearch.org/papers/popkins.html>>. Acesso em: 24 mar. 2014.

RAMÍREZ, Henry D. C. **Estresse no Cotidiano de Trabalho de Bombeiros de Santa Catarina**. 2002. 95 f. Dissertação (Mestrado em engenharia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2002. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/82462/185107.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 15 out. 2013.

RAUEN, Fábio J. **Roteiros de Investigação Científica**. Tubarão: Unisul, 2002.

RODRIGUES, A.; ASSMAR, E. M. L.; JABLONSKI, B. **Psicologia Social**. 19. ed. Petrópolis: Vozes, 1999. Disponível em: <<http://www.jjire.com.br/psicologia/PSICOLOGIA%20SOCIAL%20parte%201.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2014

SANTA CATARINA. Constituição (1989). **Constituição do Estado de Santa Catarina**. Disponível em: <<http://www.alesc.sc.gov.br/portal/legislacao/constituicaoestadual.php>>. Acesso em: 20 fev. 2014.

_____. **Decreto Lei n. 12.112**, de 16 de setembro de 1980 Aprova o Regulamento Disciplinar da Polícia Militar de Santa Catarina (RDPMSC): <<http://intranet.pmr.v.sc.gov.br/>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

_____. **Lei Complementar n. 6.218**, de 10 de fevereiro de 1983. Dispõe sobre o Estatuto dos Policiais-Militares do Estado de Santa Catarina, e da outras providências. Disponível em: <<http://intranet.pmr.v.sc.gov.br/>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

_____. **Lei Complementar n. 454**, de 05 de agosto de 2009. Institui critérios de valorização profissional para os militares estaduais e estabelece outras providências. Disponível em: <<http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2009/000454-010-0-2009-001.htm>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

_____. Secretaria da Segurança Pública. **Mapeamento das Fontes de Estresse em Profissionais da Segurança Pública do Estado de Santa Catarina**. Florianópolis: DIFC/SSP – SENASP/MJ, 2010. Disponível em: <http://www.pc.sc.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=858:mapeamento-das-fontes-de-estresse-em-profissionais-da-seguranca-publica-do-estado-de-santa-catarina&catid=46:regiao-1&Itemid=107>. Acesso em: 24 mar. 2013.

SCHULTZ, Wolfram; DAYAN, Peter; MONTAGUE, Read P.; A Neural Substrate of Prediction and Reward. **Science**. v. 275, p. 1593-1599, mar. 1997. Disponível em: <<http://www.gatsby.ucl.ac.uk/~dayan/papers/sdm97.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2014.

SIEGRIST, Johannes. Adverse Health Effects High-Effort/Low-Reward Conditions. **Journal of Occupational Health Psychology**. n.1, v. 1, p. 27-41. 1996. Disponível em: <<http://web.comhem.se/u68426711/24/Siegrist1996AdverseHealthEffectsHighEffortLowRewardConditions.pdf>>. Acesso em 24 mar. 2014.

_____, Johannes. **Recompensa Social e Saúde** – Como Reduzir o Estresse no Trabalho e Além Dele In: MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana M. (Org.) **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 55-71.

SELYE, H. **Stress: a tensão da vida**. Tradução de Frederico Branco. São Paulo: IBRASA, 1959.

STONER, Stoner; PERREWÉ, Pamela L. Identidade Organizacional, Sistemas de Apoio Social e Estresse Ocupacional: o Desenvolvimento de um Modelo Conceitual In: MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana M. (Org.) **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 23-41.

TANGANELLI, Maria do S. Você me Estressa, eu Estresso Você In: LIPP, Marilda. E. N. (Org.) **O Stress Está Dentro de Você**. São Paulo: Contexto, 1999. p. 153-168. Disponível em:

<<http://www.autoconhecimento.valzacchi.com.br/O%20Stress%20Esta%20Dentro%20De%20Voce.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2013.

TANNENBAUM, Arnold S. **Psicologia social da organização do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1976.

VASCONSELOS, Tatiana S. **Programas de Gerenciamento do Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho na Área de Segurança Pública**. In: MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana M. (Org.) **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 110-126.

VICENTE, Natália G.; FERREITA, Lúcia A.; REZENDE, Marina P.; CARDOSO, Ricardo J.; ZUFFI, Fernanda B. Percepção do Estresse Ocupacional por Bombeiros Militares de uma Cidade do Interior de Minas Gerais. **Journal of Research Fundamental Care On Line**, Rio de Janeiro, 5 jul. 2013. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/download/2116/2364>>. Acesso em: 15 out. 2013.

ZIMPEL, Rogério, R. **Aprendendo a Lidar com o Estresse**. São Leopoldo: Sinodal, 2005. Disponível em: <books.google.com.br> Acesso em: 10 ago. 2013.

ZULAR, Artur. **Gestão de Pessoas: Uma Visão Psicossomática** In: MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana M. (Org.) **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 201-212.

APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido**ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
CENTRO DE ENSINO BOMBEIRO MILITAR****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Caro(a) participante,

Convido-o a participar como voluntário da pesquisa intitulada “**Quais comportamentos que os comandantes apresentam que mais geram estresse nos praças subordinados na área do 10º batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina**”, referente a um Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Formação de Oficiais. O objetivo principal deste estudo é diminuir o estresse dos praças melhorando o relacionamento entre oficiais e praças do CBMSC.

Para tanto, é importante esclarecer que:

- Sua participação deve ser voluntária, de modo que você pode recusar-se a participar, ou retirar o seu consentimento, ou ainda, interromper a sua participação a qualquer tempo se assim o preferir.
- As respostas serão usadas unicamente para fins acadêmicos, **SUAS RESPOSTAS NÃO SERÃO DIVULGADAS E NEM USADAS PARA QUALQUER OUTRO FIM.**
- Seu nome **NÃO** será utilizado em qualquer fase da pesquisa, garantindo-lhe total anonimato.
- Sua forma de participação consiste em preencher o formulário que adiante segue.
- Não haverá gastos nem riscos referentes à sua participação neste estudo.
- Não haverá benefícios imediatos devido à sua participação.
- Não estão previstos ressarcimentos ou indenizações.

Agradeço, desde já, a sua atenção e participação, colocando-me à disposição para o esclarecimento de eventuais dúvidas.

Florianópolis-SC, _____ de _____ de 2014.

Assinatura do participante

APÊNDICE B - Questionário

ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA CORPO DE BOMBEIROS MILITAR CENTRO DE ENSINO BOMBEIRO MILITAR

FORMULÁRIO DE PESQUISA

DADOS DEMOGRÁFICOS

1. **Sexo:** () feminino () masculino
2. **Idade:** () menos de 20 () 20 a 30 () 30 a 40 () 40 a 50 () 50 a 60 anos
3. **Estado civil:** () solteiro () casado () união estável () divorciado () viúvo
4. **Possui filho(s)?:** () sim () não **Quantos:** _____
5. **Escolaridade:** () Ensino Médio () Superior incompleto () Superior completo () Pós-graduação
6. **Graduação:** () Soldado 1ª Classe () Soldado 2ª Classe () Soldado 3ª Classe () Cabo
7. **Tempo de serviço:** _____ anos e _____ meses.

DADOS PERCEPTIVOS

Orientações para responder o questionário:

Leia atentamente as questões abaixo e dê apenas uma resposta para cada uma delas baseando-se em suas experiências no CBMSC. Responda dentro das opções possíveis qual seria seu nível de estresse caso isso acontecesse com você. Cada alternativa corresponde a um exemplo que não é real.

1) Quando eu faço um trabalho que considero bom e o meu comandante não apresenta nenhum tipo de aprovação como: “bom trabalho!”, “você é competente”, “gostei do serviço” ou qualquer outro tipo de manifestação de gratidão ou satisfação. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

2) Quando recebo uma missão que não gosto, não tenho prática ou não gostaria de realizá-la, seja qual motivo for, e que tem relação direta com minha função. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

3) Quando o comandante compra e entrega qualquer equipamento, ferramenta ou viatura que na minha opinião não foi um dinheiro bem gasto porque a marca ou modelo do equipamento é ruim, ou a viatura me dificulta o serviço por não ter sido feito um bom projeto, sabendo que se tivessem me consultado, com a experiência que tenho, poderia ter sido feita uma compra bem melhor. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

4) Quando cometo algum erro que não é grave e mesmo assim o comandante ao invés de me chamar a atenção dizendo que está errado, ele me dá uma bronca que eu interpreto como exagerada diante da gravidade do erro por mim cometido. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

5) Quando solicito um dia de desconto em férias ou gozo de uma licença prêmio e não me dão, mesmo sabendo que o comandante me considera um excelente bombeiro. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

6) Quando o comandante me coloca em uma função que eu não gosto, seja pela minha nova equipe de trabalho, seja pela atividade desenvolvida. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

7) Quando surge um evento que não é comum, alterando a escala normal de serviço e o comandante não me consulta sobre a minha disponibilidade para trabalhar, simplesmente me escala para o serviço. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

8) Quando estou passando por problemas particulares e vou conversar com o meu comandante para dar ciência a ele ou solicitar algum tipo de ajuda por menor que seja, ao entrar em sua sala noto que mesmo me dando permissão para falar, ele não para de fazer o que estava fazendo dando a impressão de que não está me ouvindo, sendo que o que tenho para falar é sério. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

9) Quando sou voluntário para realizar uma função extremamente difícil, que pelo tempo perdido e esforço realizado ninguém quis fazer, e mesmo sabendo que fiz um excelente trabalho sou recompensado com apenas um aperto de mãos e um “parabéns” pelo meu comandante, sem mais nada, nenhum elogio em folha ou uma folga a título de recompensa. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

10) Quando o comandante decide me transferir de OBM e não me adapto com o novo local, logo fico pensando porque o oficial me trocou e não acho uma justificativa. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

11) Quando o comandante altera a formação da guarnição do meu ASU, ele coloca um bombeiro que veio do setor administrativo e que por muito tempo trabalhou no ABTR, esse militar mostra-se insatisfeito e sem vontade de aprender a nova função. Eu julgo interessante que ele trabalhe na outra viatura e acredito que a troca dele com um militar da guarnição do ABTR traria grandes benefícios para o serviço, mas mesmo sugerindo isso para o meu comandante ele não o troca de guarnição. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

12) Quando comandante me dá uma missão sem explicar os motivos ou objetivos mesmo que eu os pergunte e que ao meu ver não teria problema nenhum ficar sabendo do que se trata e o porquê. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

13) Após vários anos de excelentes serviços prestados pelo quartel na qual trabalho, o comandante decide me transferir, e não se importa com a possibilidade de me deixar ficar como recompensa uma vez que faço parte da história do quartel. Ao receber a comunicação de que serei transferido. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

14) Quando sou designado para um serviço que não tem relação direta com a minha função fim. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

15) Quando estou em uma ocorrência em que o oficial chega e assume o comando e não pergunta nada para mim que estava à frente da ocorrência até aquele momento. Tento falar para ele algo que eu julgo ser importante e que ele ainda não sabe, mas mesmo assim ele dispensa a minha opinião não deixando que eu participe. Eu me sinto:

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|

16) Quando o comandante passa alguma instrução pra mim sobre algum determinado fato do serviço e eu não entendo plenamente e ao pedir uma segunda, terceira ou quarta explicação ele demonstra que não está nem ai se eu entendi e aparenta estar sem paciência. Eu me sinto

| | | | | |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|
| NÃO FAZ DIFERENÇA | POUCO ESTRESSADO | ESTRESSADO | MUITO ESTRESSADO | EXTREMAMENTE ESTRESSADO |
|----------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------------------|