



**MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ELISANA PEREIRA DE ALMEIDA COSTA**

**O PAPEL DA ASSERTIVIDADE COMO MEDIADORA DA RELAÇÃO ENTRE  
ESTRESSE ORGANIZACIONAL E ESTRESSE OCUPACIONAL**

Salvador  
2018

**ELISANA PEREIRA DE ALMEIDA COSTA**

**O PAPEL DA ASSERTIVIDADE COMO MEDIADORA DA RELAÇÃO ENTRE  
ESTRESSE ORGANIZACIONAL E ESTRESSE OCUPACIONAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA) da UNIFACS Universidade Salvador, MLaureate International Universities como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Daniela Bahia Moscon.

Salvador  
2018

Ficha Catalográfica  
(Elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da UNIFACS Universidade Salvador, Laureate  
International Universities)

Costa, Elisana Pereira de Almeida

O papel da assertividade como mediadora da relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional./ Elisana Pereira de Almeida Costa.-- Salvador: UNIFACS, 2018.

92 f. : il

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Mestrado em Administração da UNIFACS Universidade Salvador, Laureate International Universities, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Daniela Bahia Moscon.

1. Administração de empresas. 2. Estresse organizacional. 3. Estresse ocupacional. 4. Assertividade no Trabalho. I. Moscon, Daniela Bahia, orient. II. Título.

CDD. 658.406

ELISANA PEREIRA DE ALMEIDA COSTA

O PAPEL DA ASSERTIVIDADE COMO MEDIADORA DA RELAÇÃO ENTRE  
ESTRESSE ORGANIZACIONAL E ESTRESSE OCUPACIONAL

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração da UNIFACS Universidade Salvador, Laureate International Universities, pela seguinte banca examinadora:

Daniela Campos Bahia Moscon (Orientadora) \_\_\_\_\_  
Doutora em Administração pela Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (UFBA)  
UNIFACS Universidade Salvador, Laureate International Universities

Lindomar Pinto da Silva \_\_\_\_\_  
Doutor em Administração pela Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (UFBA)  
UNIFACS Universidade Salvador, Laureate International Universities

Mauro de Oliveira Magalhães \_\_\_\_\_  
Doutor em Psicologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Salvador, de de 2018.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus pelo dom da vida, pela minha saúde e por me dar forças em todos os momentos difíceis.

À minha Orientadora, Profa. Dra. Daniela Campos Bahia Moscon, pelo exemplo de profissional assertivo, pela seriedade, pela forma respeitosa e bem humorada que conduziu os encontros de orientação. A sua objetividade, sem sombra de dúvida foi fundamental para que essa etapa da minha vida fosse concluída com êxito.

Ao meu esposo, pelo carinho, apoio, paciência e incentivo em todas as etapas desse projeto.

Aos meus filhos João e Lucas, o meu melhor motivo para continuar lutando com alegria e por terem tolerado a minha ausência em alguns momentos.

Às minhas amigas Lorena, Emanuelle, Rebeca e Josi, que mesmo à distância contribuíram com a coleta de dados da pesquisa.

À minha cunhada Daniela, pelo apoio e persistência na aplicação dos questionários.

Aos meus pais Euzébio e Zenilda, que sempre me incentivam na busca pelo conhecimento.

Aos professores da UNIFACS pelo ensinamento e incentivo, especialmente ao professor Dr. Lindomar, que se colocou à disposição para colaborar com a pesquisa, inclusive me orientado na unidade de saúde em que sua mãe estava hospitalizada. Histórias inesquecíveis!!!

E, finalmente, mas de forma alguma menos importante, aos meus irmãos Eusana, Emidio e Eusa pela amizade eterna e por fazerem parte desses momentos sempre me ajudando e incentivando.

## RESUMO

O objetivo deste estudo é investigar a assertividade como mediadora da relação entre o estresse organizacional e estresse ocupacional. A assertividade é uma habilidade de enfrentamento em circunstâncias que implicam risco. Já estresse organizacional é um processo em que o trabalhador vê a organização a que está vinculado como ameaçadora. As características organizacionais são potencialmente estressoras, diferente do estresse ocupacional que decorre das relações em que o indivíduo estabelece com o trabalho. Foram aplicados 781 questionários, 181 por via eletrônica e 600 presencialmente. A análise de dados foi realizada através de métodos quantitativos, via modelagem de equações estruturais. Obteve-se uma escala de assertividade no trabalho, a EBAT, adaptada ao contexto brasileiro; evidências de relação positiva entre estresse organizacional e estresse ocupacional; evidências de relação negativa entre assertividade e estresse organizacional, também entre assertividade e estresse ocupacional; evidências do papel mediador da assertividade na relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional; indícios de que há faixas etárias mais assertivas; faixa etária com menos estresse ocupacional; relações entre escolaridade e assertividade no trabalho e escolaridade com a forma como o trabalhador enfrenta os eventos estressores; trabalhadores com mais tempo de serviço apresentam mais estresse relacionado ao ambiente de trabalho comparado aos que estão na empresa há menos tempo. Conclui-se que a assertividade é capaz de minimizar os efeitos do estresse organizacional no desencadeamento do estresse ocupacional. Sugere-se novos estudos, utilizando novos conceitos, com o outros delineamentos metodológicos.

**Palavras-chave:** Estresse organizacional. Estresse Ocupacional. Assertividade no Trabalho.

## **ABSTRACT**

The objective of this study is to investigate assertiveness as mediator of relation between organizational stress and occupational stress. The assertiveness is a confront ability in circumstances that it involving risk. In contrast, organizational stress is a process in which worker realizes your workplace as threatening. The organizational characteristics are potentially stressful, different from the occupational stress that it happens through the relationships between the employee has with your work. 781 questionnaires were applied, 181 electronically and 600 in person. The data analysis has been performed through quantitative methods, via the modeling of structural equations. We obtained a work assertiveness' scale, the EBAT, that it was adapted to the Brazilian context; there were evidences of a positive relationship among organizational stress and occupational stress; negative relation evidences among assertiveness and organizational stress, as well as between assertiveness and occupational stress; evidences of the mediating role of assertiveness in the relationship among organizational stress and occupational stress; evidences that there are more assertive age groups; age brackets with less occupational stress; relation between schooling and assertiveness at work and schooling with the way worker face stressful events; we realized too that workers with more service time presents more stress related to workplace if it was compared those who are in the company less time. We conclude that assertiveness is likely to minimizing organizational stress effects on the triggering of occupational stress. New studies are suggested, it using new concepts, with other methodological delineations.

**Keywords:** Organizational stress. Stress at Work. Assertiveness at Work.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Modelo quadrifásico de LIPP .....	20
Figura 2 - Modelo de Estresse Organizacional.....	30
Figura 3 - Interseções entre comportamento assertivo, agressivo e passivo .....	40
Quadro 1 - Análise das dimensões RAS-R – Juízes .....	49
Quadro 2 - Modificação na redação dos itens RAS-R.....	49
Quadro 3 – Modelo de Análise da Pesquisa .....	52
Figura 4 - Modelo de análise entre estresse organizacional, assertividade e estresse ocupacional .....	54
Gráfico 1 - Análise Paralela da Escala de Assertividade.....	58
Quadro 4 - Comparativo análise de juízes e resultado da AFE.....	59
Figura 5 - Representação teórica do modelo especificado .....	63
Figura 6 - Estrutura do Modelo de Mediação da Assertividade, Estresse Organizacional e Estresse Ocupacional.....	67



## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Caracterização da amostra por dados pessoais .....	56
Tabela 2 - Caracterização da amostra por dados ocupacionais.....	57
Tabela 3 - Resultados da Análise Fatorial.....	59
Tabela 4 - Resultados da Análise Fatorial Confirmatória .....	60
Tabela 5 - Coeficientes das relações diretas e indiretas entre as variáveis latentes.	67

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACP	Análise de Componentes Principais
AFE	Análise Fatorial Exploratória
AFC	Análise Fatorial Confirmatória
ANOVA	Análise de Variância
AVC	Acidente Vascular Cerebral
CFI	Comparative Fit Index
CFP	Conselho Federal de Psicologia
EAOCS	Escala de Avaliação de Estressores Ambientais no Contexto Off-shore Oil
EAT	Escala de Assertividade no Trabalho
EBAT	Escala Brasileira de Assertividade no Trabalho
EEO	Escala de Estresse Organizacional
EET	Escala de Estresse no Trabalho
EVENT	Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho
HS	Habilidades Sociais
IEE	Inventário de Estresse em Enfermeiros
IES	Instituição de Ensino Superior
IHA	Inventário de Habilidades Assertivas
IHS	Inventário de Habilidades Sociais
ISMA	International Stress Management Association
ISSL	Inventário de Sintomas de Stress de LIPP
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MEE	Modelos de Equações Estruturais
ML	Maximum Likelihood
RAS	Escala de Assertividade Rathus
RAS-R	Escala de Assertividade Rathus – Reduzida
RMSEA	Root Mean Square Error of Aproximation
SATEPSI	Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos
SGA	Síndrome Geral de Adaptação
SRMR	Standardized Root Mean Square Residual
TLI	Tucker-Lewis Index

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2 ESTRESSE E SEUS ASPECTOS GERAIS</b> .....	<b>17</b>
2.1 DEFINIÇÕES DE ESTRESSE E SEUS ASPECTOS HISTÓRICOS.....	21
2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL .....	24
2.3 ESTRESSE ORGANIZACIONAL .....	28
<b>2.3.1 Medidas de estresse no trabalho</b> .....	<b>32</b>
3.1 CONCEITUAÇÃO DE ASSERTIVIDADE .....	37
3.2 FATORES QUE INTERFEREM NO COMPORTAMENTO ASSERTIVO .....	40
3.3 ASSERTIVIDADE E ESTRESSE .....	43
3.4 MEDIDAS DE COMPORTAMENTO ASSERTIVO .....	45
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>48</b>
4.1 INSTRUMENTO .....	48
4.2 POPULAÇÃO E COLETA DE DADOS.....	52
4.4 MODELO ESTATÍSTICO .....	53
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>56</b>
5.1 VALIDAÇÃO DA ESCALA DE ASSERTIVIDADE NO TRABALHO.....	57
5.2 NÍVEL DE ESTRESSE ORGANIZACIONAL, OCUPACIONAL E ASSERTIVIDADE NO TRABALHO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA .....	62
5.3 AS RELAÇÕES ENTRE AS VARIÁVEIS .....	63
<b>5.3.1 As variáveis sociodemográficas</b> .....	<b>63</b>
<b>5.3.2 As relações entre estresse organizacional, assertividade e estresse ocupacional</b> .....	<b>67</b>
<b>6 CONCLUSÕES</b> .....	<b>73</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>77</b>
<b>APÊNDICE A – Questionário</b> .....	<b>86</b>
<b>APÊNDICE B – Análise de Juízes</b> .....	<b>90</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho impõe ao trabalhador diversos desafios que exigem dele a capacidade de tomar decisões, lidar com céleres mudanças, gerir conflitos, demonstrar competência interpessoal, entre outros, que somados à constante necessidade de rápida adaptação a novas situações, geram extrema tensão nos indivíduos. Nestas circunstâncias, surgem desequilíbrios que o convocam a deixar a zona de conforto e utilizar seu repertório de estratégias de enfrentamento visando uma nova adaptação. Quando esta adaptação não acontece, pode ocasionar o estresse.

O estresse é algo que faz parte da vida de maneira geral, mas pode se apresentar de forma mais intensa nos ambientes de trabalho. Foi definido por Selye (1965) como uma reação psicofisiológica do organismo que sucede a situações que de algum modo provoquem medo, excitação, irritação ou até mesmo felicidade. Já o estresse ocupacional pode ser compreendido como aquele que decorre das relações que o sujeito estabelece com o trabalho.

Vale destacar que o estresse não é algo necessariamente negativo, já que se trata de uma reação normal do corpo que visa mobilizar seu potencial de ação aumentando os níveis de noradrenalina<sup>1</sup> que são capazes de melhorar os desempenhos físico e intelectual. Neste sentido, as consequências provocadas pelo estresse podem ser benéficas na medida em que encorajam os indivíduos a enfrentarem as adversidades e ameaças impostas pelo cotidiano tanto na vida pessoal como no ambiente laboral. Como exemplo, é possível citar os momentos de conflito e hostilidade em que o estresse gerado pela situação auxilia o sujeito a buscar a resolução do problema, extinguindo assim a fonte estressora e gerando satisfação e sensação de bem-estar.

Entretanto, sua intensidade, frequência, duração e os impactos provocados na realização das atividades o tornam nocivo à saúde humana e causam impactos negativos no ambiente laboral, que podem ir desde a queda no desempenho, até licenças médicas ou afastamentos definitivos do trabalho. Assim, quando os

---

<sup>1</sup> Neurotransmissor e hormônio que possui como principal mecanismo de ação preparar o corpo para “luta ou fuga”, além de regular atividades como sono e emoção.

estressores não mobilizam o sujeito para a ação, e a adaptação à situação não ocorre, as consequências costumam ser deletérias.

Os efeitos na saúde dos indivíduos vêm sendo investigados desde os estudos de Selye (1965), que fizeram associação com problemas acarretados ao sistema imunológico e cardiovascular até as consequências do estresse ocupacional (apatia, ansiedade, depressão, estafa e também a morte). Com relação às reações provocadas no ambiente organizacional as mais comuns são: absenteísmo, *turnover*, retrabalhos, acidentes de trabalho e hostilidade entre as pessoas (MARRAS; VELOSO, 2012).

Estudiosos como Pereira, Braga e Marques (2008), Sadir e Lipp (2009; 2013), Zille e Cremonesi (2013) e Almeida et al. (2015) vêm desenvolvendo pesquisas para entender os efeitos do estresse no ambiente de trabalho, assim como as ações preventivas desenvolvidas para minimizar os seus efeitos, tanto para o indivíduo quanto para as organizações empregadoras.

Existem ações preventivas que estão relacionadas com os fatores externos (condições da tarefa desempenhada) que possam ser entendidos como estressores, e isto é muito importante. Assim, boa parte das ações estão voltadas para este objetivo, como por exemplo a preocupação com ambientes de trabalho salubres, carga horária de trabalho adequada e salários justos.

No entanto, como apontado por Santos e Paz (2012), observa-se que a maioria dos estudos sobre estresse ocupacional são indiferentes à importância da participação de características organizacionais na ocorrência deste fenômeno e quando aparecem são considerados antecedentes dos estressores, investigados separadamente. Neste sentido, propuseram a investigação destas características em conjunto e como estressoras em potencial, assim como ocorre com as características ocupacionais.

O estresse que abarca as características da organização foi nomeado de estresse organizacional por Santos e Paz (2012), como processo em que o indivíduo considera as características da organização a que possui ligação como ameaçadoras e sem controle diante da habilidade de enfrentamento que possui naquele momento, produzindo diferentes reações de mal-estar, com intensidades variadas. Vale salientar que as características organizacionais são potencialmente estressoras, independente da ocupação/tarefa desempenhada.

O estudo da influência de características organizacionais sobre o estresse ainda não é uma área consolidada, diferente do que ocorre com pesquisas sobre o

impacto de aspectos da ocupação profissional (FERREIRA; ASSMAR, 2008), o que aponta a necessidade de investigação das características organizacionais potencialmente estressoras.

Por outro lado, além do ambiente e da estrutura, existem fatores internos que também são menos investigados e dizem respeito ao sujeito e podem ajudá-lo a se adaptar melhor às situações de estresse. Entre eles estão personalidade, cognição, cultura, gênero, valores, crenças, e em destaque, o modo como cada um estabelece as suas relações interpessoais.

Assim, para que estas relações sejam satisfatórias e duradouras, algumas habilidades são requisitadas. Tais habilidades são conhecidas como habilidades sociais (HS) e definidas como classes de comportamento sociais que o indivíduo dispõe para lidar de maneira adequada com as exigências demandadas pelas situações interpessoais (DEL PRETTE; FALCONE; MURTA, 2013).

O estabelecimento e manutenção de relações interpessoais satisfatórias demandam diferentes classes de HS, tais como: habilidades de comunicação (iniciar, manter e encerrar conversação), habilidades de civilidade (apresentar-se, agradecer, despedir-se), habilidades de trabalho (resolver problemas, tomar decisões, mediar conflitos), sendo que algumas, tais como assertividade e empatia, são consideradas mais críticas para um desempenho social competente (DEL PRETTE; FALCONE; MURTA, 2013).

Desta forma, para o propósito deste estudo, foi feita a escolha por trabalhar com assertividade, pois se trata de um conceito mais operacionalizável, muito demandado nos ambientes de trabalho, que a cada dia exige mais do trabalhador o desenvolvimento da capacidade de negociação e a resolução de conflitos. O comportamento assertivo influencia no melhor desempenho destas competências. Assertividade é aqui entendida como a expressão franca e honesta, sem intimidação, de sentimentos e necessidades, bem como o exercício dos seus direitos, respeitando o direito dos outros envolvidos no contexto interpessoal, conforme citam Del Prette, Falcone e Murta (2013), amparados nas ideias de Lange e Jakubowsky (1976)<sup>2</sup>.

No que tange aos métodos disponíveis para avaliar assertividade no trabalho, no Brasil eles ainda são escassos. Com esta finalidade, foi identificada apenas uma escala multimodal de caracterização do repertório assertivo de mulheres inseridas no

---

<sup>2</sup> LANGE, A.J.; JAKUBOWSKY, P. **Responsible Assertive Behavior**. Illinois: Research Press Co, 1976.

mercado de trabalho (TEIXEIRA, 2015), e outra que se refere a um procedimento para avaliação da assertividade no contexto de trabalho, cujo objetivo é mensurar tal construto no processo de seleção de pessoas (VELOSO, 2016).

Como visto, tais instrumentos são restritivos, já que um é destinado a mensurar o repertório assertivo apenas de mulheres inseridas no mercado de trabalho e outro ao processo de seleção de pessoas, havendo espaço para um instrumento que avalie assertividade no trabalho de maneira geral. Deste modo, este estudo se propôs a realizar uma adaptação da escala de Vagos e Pereira (2008) a situações específicas de trabalho, já que a sua versão original avalia a assertividade de uma maneira mais geral e sua validação no contexto brasileiro.

Vale lembrar que, embora a conceituação de assertividade apresentada seja genérica, o que se espera em termos de comportamentos considerados assertivos tem uma variação em função de uma série de elementos. A expectativa social que se tem de assertividade, por exemplo, relacionada ao gênero é diferente. Pessoas pertencentes a gerações distintas também lidam com assertividade de maneira diferente e, até questões culturais mais amplas, tanto no que diz respeito a nacionalidades díspares, como dentro do próprio Brasil podem influenciar na forma como os indivíduos desenvolvem assertividade.

Assim, considerando portanto que:

- a) As constantes mudanças às quais o trabalhador está submetido no seu dia a dia de trabalho o obriga a se adaptar rapidamente, o que muitas vezes acaba gerando altos níveis de estresse;
- b) O estresse vem sendo razoavelmente investigado no que diz respeito às variáveis ambientais, características ligadas à tarefa e ocupação desempenhada, e em menor número às variáveis organizacionais e individuais;
- c) Dentre as variáveis individuais destacam-se as HS e de forma mais específica a assertividade, em virtude de ser uma das mais importantes para um bom desempenho social;
- d) Existe uma lacuna no Brasil no que se refere a instrumentos que avaliem a assertividade no contexto de trabalho;
- e) Embora o estresse já tenha sido bastante investigado, ainda existem nuances no que tange as características organizacionais e aos fatores que podem interferir na maneira como o indivíduo lida com o estresse,

tanto no que diz respeito ao gênero, idade e educação, quanto às mediadoras que dizem respeito ao desenvolvimento de HS, em especial assertividade.

Questiona-se:

Como a assertividade pode mediar a relação entre o estresse organizacional e estresse ocupacional?

Sendo assim, o objetivo geral deste trabalho é investigar a assertividade como mediadora da relação entre o estresse organizacional e o estresse ocupacional.

Para atender a este objetivo, faz-se necessário desdobrá-lo em outros mais específicos:

- a) Validar, no contexto brasileiro, uma escala de assertividade no trabalho;
- b) Identificar o nível de estresse organizacional percebido pelos participantes da pesquisa;
- c) Avaliar o repertório de assertividade no trabalho dos participantes da pesquisa;
- d) Avaliar a percepção de estresse ocupacional dos participantes da pesquisa;
- e) Compreender a relação entre características organizacionais potencialmente estressoras e o desencadeamento do estresse ocupacional;
- f) Avaliar a influência de características sociodemográficas nas relações entre percepção de estresse organizacional, assertividade no trabalho e estresse ocupacional.

Para consecução destes objetivos optou-se pela pesquisa com abordagem quantitativa, e para a coleta de dados foi utilizado um questionário sociodemográfico e três escalas autoaplicáveis. A primeira delas é uma versão reduzida da Escala de Estresse Organizacional (EEO) realizada por Zarife (2016), sendo que a versão original foi construída e validada por Santos e Paz (2012); a segunda é uma versão reduzida da Escala de Assertividade Rathus (RAS-R), que teve sua primeira versão desenvolvida nos Estados Unidos em 1973 por S. A. Rathus, e em 2008 foi reduzida e adaptada ao contexto português por Vagos e Pereira e a última foi validada e denominada de Escala de Estresse no Trabalho (EET) por Paschoal e Tamayo (2004).



A aplicação destes instrumentos ocorreu de duas formas: 181 por via eletrônica, onde os questionários foram encaminhados por e-mail e através de redes sociais para o maior número de pessoas possível no Brasil, contendo breve texto com as informações básicas a respeito da pesquisa e 600 presencialmente em universidades, cursos técnicos, escolas e empresas que autorizaram a aplicação. O critério adotado para participar foi ser maior de 18 anos e estar trabalhando no momento da pesquisa.

Um estudo desta natureza justifica-se em virtude do estresse ter se tornado um dos problemas mais difíceis a ser enfrentado pelas organizações. Possui consequências severas para a saúde do trabalhador e da empresa, uma vez que diminui a produtividade, gera desmotivação, dificuldade nos relacionamentos interpessoais e sucessivos afastamentos do trabalho. Logo, este estudo pode contribuir para que o trabalhador e as organizações desenvolvam medidas de prevenção e a sua ocorrência se torne mais escassa, reduzindo assim os custos gerados pelo estresse.

Assim, além desta introdução, no segundo e terceiro capítulos serão apresentados os fundamentos teóricos que subsidiam tal estudo, divididos em: segundo capítulo, estresse e seus aspectos gerais, definições de estresse e seus aspectos históricos, estresse ocupacional, estresse organizacional e medidas de estresse no trabalho; no terceiro capítulo tratar-se-á das HS, conceituação de assertividade, fatores que interferem no comportamento assertivo, assertividade e estresse e medidas do comportamento assertivo. Em seguida será apresentado o método e a discussão dos principais resultados obtidos pela análise de dados.

## 2 ESTRESSE E SEUS ASPECTOS GERAIS

O estresse tornou-se um problema crescente, que afeta de maneira preocupante a saúde do trabalhador. De acordo com estudo realizado em 2015 pela International Stress Management Association (ISMA (Associação Internacional do Controle do Estresse) o Brasil ocupa segunda posição do ranking internacional com o maior nível de indivíduos com diagnóstico de estresse. A cada dez trabalhadores, pelo menos três sofrem da chamada Síndrome de *Burnout*, esgotamento mental intenso causado por pressões no ambiente profissional. Entre os principais estressores estão: 89% desequilíbrio entre esforço e recompensa; 78% falta de tempo (longa jornada) e 63% relacionamentos interpessoais (TREFF, 2016).

Diante do alto número de pessoas consideradas estressadas, esta palavra estresse tem sido largamente utilizada, porém muitas vezes apresentando certa confusão com relação à sua definição.

O primeiro uso do termo estresse data do século XVII, tendo sido empregado inicialmente pela física e engenharia com o objetivo de nomear o processo de desgaste sofrido pelo material quando submetido a uma força extrema (esforço ou tensão). Entretanto, o seu uso pelas ciências biológicas e sociais só teve início no século XX. Na área da saúde ele foi mencionado em 1936, pelo autor seminal Hans Selye, conhecido como “pai do estresse moderno”, já que muitos autores creditam a ele a redefinição deste termo ao adaptá-lo da física para as ciências humanas e da saúde (SANTOS, 2012).

Selye, em 1936, denominou o conjunto de reações corporais resultante da exposição às fontes de estresse de Síndrome Geral de Adaptação (SGA). Nela se incluem as reações frente a situações em que o sujeito é convocado a lutar contra os agentes estressores ou fugir deles. Já em 1974, redefiniu como uma “resposta inespecífica do corpo a qualquer exigência.” (LIPP, 2005, p.1).

Neste sentido, outro conceito que traz grande contribuição para a compreensão do estresse é o da homeostase, definida por Cannon em 1939 como o equilíbrio do organismo em toda a sua complexidade psicofísica. Logo, o estresse seria a quebra deste equilíbrio (BOTTCHEER, 2012). O estresse se apresenta mediante um estímulo que provoca uma série de reações no organismo, desencadeando respostas bioquímicas (maior secreção de hormônios, taquicardia, sudorese excessiva,

metabolismo mais acelerado, tensão muscular), e comportamentais (irritação, felicidade, medo). Toda sensação que retire o funcionamento do corpo do modo homeostático, provocará a sensação de alerta, deixando o indivíduo vigilante, capaz de atuar contra o agente estressor na tentativa de retomar a homeostase.

Como visto o estresse não é essencialmente negativo, trata-se de uma reação natural do organismo a uma situação que acarrete um estado emocional intenso. O desgaste geral do organismo depende da sua intensidade, duração, vulnerabilidade do indivíduo e da sua habilidade para administrá-lo (SADIR; LIPP, 2013).

Assim, existem duas formas de manifestação do estresse, são elas: *distresse*, também conhecido como estresse negativo, pois ocasiona danos ao organismo; e o *eustresse*, como positivo, capaz de gerar realização e sensação de superação. Estes termos são utilizados de maneiras distintas para diferenciar os efeitos que causam danos à saúde do trabalhador, daqueles que alavancam o seu desempenho. Cabe ressaltar que a resposta fisiológica do organismo nas diferentes formas de reação acontece da mesma maneira (MARRAS; VELOSO, 2012).

Ainda no que se refere às respostas do organismo, a literatura existente acerca do estresse demonstra que este tema tem sido investigado sob três abordagens interligadas e que se complementam. A primeira é a bioquímica, que surge a partir dos estudos de Selye e trata das diversas reações fisiológicas do organismo em função das tensões vividas. Nesta abordagem são evidenciados os conceitos de luta-fuga, homeostase e alarme, sempre focando os mecanismos fisiológicos do estresse e dos seus impactos no corpo dos indivíduos (MARRAS; VELOSO, 2012).

A segunda é a psicológica, que trouxe ao estudo deste constructo maior complexidade, já que após a sua inserção percebeu-se que os indivíduos respondem de maneira singular às mesmas situações geradoras de estresse. Logo, ele passa a ser encarado a partir das individualidades psíquicas. O trabalho de Lazarus (1974) é considerado um grande marco para os estudos desta abordagem, pois a partir dele o mecanismo psicológico passa a ser percebido como determinante no processo, associando-se ao desencadeamento de quadros de estresse.

A abordagem psicológica foi construída tomando como base diversas vertentes, cada uma contribuindo ao seu modo para investigação do estresse, são elas: a psicossomática com os estudos de Cooper, Cooper e Eaker (1988) e Kaplan e Sadack (1993), que de maneira geral buscaram entender a relação entre tensão, estados emocionais e o desencadeamento do estresse nos indivíduos; a

interacionista, com as investigações de Lazarus (1974), embasadas na psicologia experimental, fundamenta-se especialmente na relação do indivíduo com o meio, será tratada de forma detalhada na próxima seção; a behaviorista com os trabalhos de Friedman e Rosenman (1974), que caracterizaram dois tipos básicos de comportamento, o “tipo A” e “tipo B”, o primeiro característico de indivíduos tensos, agressivos e competitivos e o segundo característico de indivíduos tranquilos; a psicologia social, que se dedicou a estudar o estresse sob a ótica do que acontece nos grupos, entendendo que valores e cultura determinam a forma como os indivíduos percebem as fontes de tensão (LHUILHIER; MINÉE; RAIX, 1990); por fim, a psicopatologia do trabalho, que busca compreender o trabalho como fonte de prazer e sofrimento, e aponta o estresse como alternativa ao adoecer psíquico (DEJOURS, 1992).

No que tange à abordagem sociológica, esta diz respeito aos aspectos socioculturais que influenciam o estresse. Estes podem ser os mais diversificados possíveis, desde as rápidas mudanças provocadas pela globalização, competitividade, avanços tecnológicos, até a organização do trabalho. Assim se faz necessário conhecer as variáveis que se apresentam a cada momento na sociedade, para então compreender as novas fontes estressoras que surgem a todo instante (ZILLE; CREMONEZI, 2013).

Dessa forma, observa-se que além de se preocuparem com as diversas formas de manifestação do estresse, estas abordagens se dedicam a compreender os agentes estressores, bem como as ações preventivas e de controle do estresse, cada uma com sua peculiaridade e de acordo com a visão de mundo adotada.

Já a reação ao estresse foi classificada por Selye (1965), em três fases: alerta, resistência e exaustão. A primeira fase (alerta) é caracterizada pelo momento em que o indivíduo se conscientiza da ameaça, prepara-se para reagir e perde o equilíbrio interno. Como o organismo busca sempre a homeostase, tentará agir para se adaptar e/ou eliminar a fonte causadora do desequilíbrio e retomar o seu funcionamento habitual. Esta fase é considerada saudável, já que prepara o indivíduo para enfrentar a situação, mas, se o organismo permanece submetido ao agente estressor, continuará se esforçando para se adaptar, e assim instala-se a segunda fase do estresse.

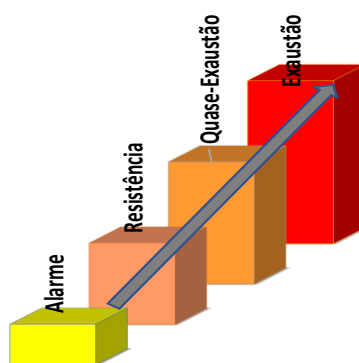
A resistência é considerada a segunda fase, e ocorre em virtude da persistência das situações desencadeadoras do estresse e do cansaço provocado pelas

sucessivas tentativas de reequilibrar o organismo. Aqui, a sensação é de desgaste físico e mental com duas consequências possíveis: o organismo consegue resgatar o equilíbrio perdido e sair do processo de estresse ou a sua capacidade de resistência é insuficiente, o que resulta na terceira fase.

A última fase do estresse, denominada de exaustão, é caracterizada pelo agravamento dos sintomas da primeira e da segunda fases e com a incapacidade que o indivíduo possui de retomar a homeostase. Nesta fase surgem as doenças, que se não tratadas adequadamente podem levar à morte. As três fases citadas acima, fazem parte do que foi denominado por Selye de SGA - conjunto de respostas não específicas às fontes de estresse. Ele defende que o estresse pode ser encontrado em qualquer dessas fases, já que segundo o seu entendimento não é necessário que todas as fases se desenvolvam para ocorrer a SGA, uma vez que somente o estresse mais grave leva à terceira fase e à morte (SELYE, 1965).

Uma nova fase (Figura 1) foi identificada por Marilda E. N. Lipp (2005), pesquisadora brasileira, referência nas investigações sobre o estresse, ao fazer a padronização do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL) - teste reconhecido e aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP). Ela percebeu que a fase de resistência era muito longa e possuía sintomas e intensidades variadas, propondo então um quarto estágio ao modelo antes mencionado.

Figura 1 - Modelo quadrifásico de LIPP



Fonte: Elaboração própria da autora desta dissertação (2018).

Este estágio foi denominado de quase-exaustão por estar localizado entre as fases de resistência e de exaustão. A inclusão deste justifica-se em função de que, para Lipp, existe um momento de transição relativamente extenso, onde capacidade de resistência ao evento estressor do indivíduo é extinta, e os sintomas apresentados

ainda não caracterizam a exaustão, embora já sejam capazes iniciar quadros patológicos.

Diante do exposto, é possível perceber que este constructo pode ser investigado tomando como base diferentes abordagens, e isto contribui para a existência de uma diversidade de definições sobre estresse. A seguir são apresentados alguns conceitos e abordagens.

## 2.1 DEFINIÇÕES DE ESTRESSE E SEUS ASPECTOS HISTÓRICOS

Existe um expressivo número de pesquisas que se dedicam a estudar o estresse. Contudo, ainda existem muitas dúvidas, equívocos e imprecisão ao conceituá-lo. Esta situação acompanha tal constructo desde o primeiro momento, quando Selye (1965) acreditou ser mais coerente definir o que não era estresse, citando, por exemplo, que a descarga hormonal das glândulas suprarrenais não poderia ser considerada estresse.

Esta tentativa não foi suficiente para que um consenso fosse formado em torno do que exatamente seria o estresse. Não obstante, as pesquisas avançaram e passaram a adotar três tipos de definições. São elas: 1) aquelas que abordam os estímulos estressores; 2) as que abordam as respostas aos eventos estressores, e, por fim; 3) as que tratam tanto dos estímulos como das respostas aos eventos estressores, conhecida como abordagem interacional (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

As abordagens que se dedicam a estudar os estímulos estressores o fazem com foco nos estímulos externos, ou seja, examinam a influência que os diversos eventos da vida exercem como ativadores de estresse nos indivíduos. A teoria de Holmes e Rahe (1967) é um exemplo deste tipo de abordagem que enfatiza a importância dos estímulos externos como fontes estressoras. Simonton, Simonton e Creighton (1987) abordaram o conceito de estresse relacionando-o a estados emocionais provenientes da reação dos indivíduos frente a mudanças significativas em suas vidas.

Uma das críticas dirigidas a esta abordagem foi realizada por Lazarus e Folkman (1984), que defendem a necessidade de implicar o sujeito neste processo e considerar a interferência de características situacionais e pessoais no julgamento destes eventos. Admitir que situações como perda de um ente querido ou mudança

de emprego, isoladamente, são capazes de desencadear o estresse, é desconsiderar a percepção que o sujeito constrói sobre esses eventos (COOPER; DEWE, 2004).

As definições que tratam das respostas aos eventos estressores, compreendem o estresse como uma variável dependente das respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais. Desta forma, desconsideram as situações que estimulam o surgimento do estresse e direcionam as investigações para as reações emocionais, assim como para a intensidade destas.

A obra de Selye (1965) é um exemplo deste tipo de abordagem, que inicialmente adotou um conceito de estresse biológico e depois expandiu para uma resposta inespecífica do organismo, frente a qualquer demanda exercida sobre ele. Apesar de ampliar o conceito biologizante, permanece o foco nas respostas independente da natureza dos seus estressores.

Os estudos de Lipp (2003; 2005) também exemplificam a abordagem que se dedica a entender e explicar os sintomas que caracterizam o sujeito estressado; especialmente nos estudos que deram origem ao modelo quadrifásico do estresse, padronizado como Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL) - teste publicado pela Casa do Psicólogo, em 2000 e, a segunda edição em 2005. Esta autora adota uma abordagem cognitivo-comportamental e define estresse como uma “[...] reação psicológica, com componentes emocionais físicos, mentais e químicos” (LIPP, 1984, p. 6). Em consonância com Selye (1965), ela distingue o nível de estresse excessivo ou insuficiente (distresse) daquele que é necessário para o bom desempenho da pessoa (eustresse). A crítica direcionada à esta abordagem centra-se no fato de que não é possível determinar se as reações emocionais e comportamentais são ocasionadas pelo estresse ou dizem respeito a outras questões da vida do sujeito.

Diante das críticas que sofreram as definições que focam seus estudos nos estímulos externos, e as que direcionam suas pesquisas para as respostas aos estressores, uma nova forma de tratar e definir tal constructo foi pensada, surgindo assim, a abordagem transacional/interacionista. Nesta perspectiva, Lazarus e Folkman (1986, p.63) definem estresse como “[...] uma relação com o ambiente que a pessoa avalia como importante para seu bem-estar e em que as demandas impõem ou excedem os recursos disponíveis de enfrentamento”. Eles defendem a ideia que a questão central do estresse não se encontra nem nos estímulos externos, nem nas respostas, e sim na relação existente entre eles (LAZARUS, 1990).

Richard Lazarus e seu grupo de pesquisa são considerados precursores desta abordagem, pois enfatizam a importância da capacidade do indivíduo para lidar com o estresse. Desse modo, introduziram um novo elemento na investigação deste fenômeno ao perceber que situações reconhecidamente estressantes podem desenvolver reações diferentes nos indivíduos (LAZARUS, 1993).

Diversos foram os autores que, mesmo pertencendo a correntes teóricas distintas, seguiram este entendimento e propuseram definições acerca do estresse. Alguns exemplos serão apresentados a seguir.

Rodrigues e Gasparini, em 1992, apresentaram uma perspectiva social, psicossomática, admitindo que existam controvérsias sobre estresse, dando importância às características pessoais e à história de vida dos indivíduos.

Travers e Copper (1996)<sup>3</sup>, citados por Santos e Paz (2012), destacam a importância da cognição no momento em que o sujeito analisa e classifica a qualidade do evento estressor, pois a interpretação é que determinará se este será classificado enquanto estressor ou não. Desta forma, não é o ambiente que deve ser considerado estressante, e sim a relação estabelecida entre ele e o indivíduo que pode desencadear o estresse.

Rodrigues (1997) trouxe uma visão biopsicossocial do estresse, que considera os estímulos estressores provenientes tanto do meio externo (estímulos de ordem física ou social, como o trabalho), quanto do interno (pensamentos, emoções, fantasias e sentimentos como angústia, medo, alegria e tristeza). O autor corrobora com Selye e com Lipp, autores que são representativos das duas primeiras abordagens citadas aqui, quanto à distinção do que seria uma boa quantidade de estresse, o eustresse, e o que implicaria numa quantidade inadequada de estresse, o distresse, correspondendo a um excesso ou a uma insuficiência deste estado.

Pelletier, em 1997, afirmou que fatores como sexo, raça, personalidade, formação genética, e demais fatores sociais e psicológicos podem estar envolvidos no processo de morbidez frente a estímulos estressores, abordagem que se insere no rol das que procuram integrar mente-corpo.

Diante das definições expostas, é notável que autores que adotam a vertente transacional ao identificarem a existência de diversas formas de reação ao estresse,

---

<sup>3</sup> TRAVERS, C.J.; COOPER, C.L. **Teachers under pressure**: stress in the teaching profession. London: Routledge, 1996.



especialmente as que estão relacionadas com questões individuais, divergem das definições do estresse como estímulo externo e da vertente estresse como resposta. Já que, de acordo com a perspectiva transacional, o estresse é resultante da interação entre o indivíduo e o ambiente, e especial atenção é dada à capacidade que este possui de avaliar a situação. Pela sua possibilidade de análise mais abrangente, a perspectiva transacional do estresse é a mais aceita na literatura (FORTES-BURGOS; NERI, 2008).

Por sua vez, Gonçalves e Ramos (2014) afirmam que a teoria transacional reconhece a utilização numa mesma situação de determinantes disposicionais (influências de características de personalidade e cognitivas) e situacionais (influência do ambiente e as características do estressor).

Para os adeptos desta vertente, as demandas do ambiente possuem impactos capazes de desencadear o estresse, entretanto, isto dependerá do nível de controle que o sujeito possui. Neste sentido, é necessário destacar a importância dada à avaliação que se faz em torno da valência positiva ou negativa do estressor (SANTOS, 2012).

Considerando que este estudo pretende investigar a assertividade como mediadora da relação entre o estresse organizacional e o estresse ocupacional, ou seja, variáveis individuais, foi adotada a abordagem transacional, que privilegia as diferenças individuais e a interpretação pessoal de um evento para qualificá-lo, enquanto estressor ou não.

Nesta sessão apresentou-se definições do estresse de maneira abrangente, porém como o recorte da pesquisa abarca o estresse em decorrência das relações no e com o trabalho, dedica-se a próxima sessão para abordá-lo de forma mais específica.

## 2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

O tempo que o homem dedica ao trabalho tem crescido consideravelmente em função de uma série de exigências, tais como: desemprego estrutural que amedronta boa parcela dos brasileiros neste momento e os impele a dedicar horas (teletrabalho, estudos, treinamentos, atualizações) que não são computadas à sua carga horária formal de trabalho; competitividade acirrada que muitas vezes se traduz em medo de perder o emprego e conduz o trabalhador a permanecer mais tempo no local de trabalho para não

ceder espaço a alguém que surja com maior “potencial” para assumir o seu posto; supervalorização do capital em detrimento do fator humano, entre outros. A dedicação que o homem contemporâneo possui com o trabalho é uma exigência feita pelo mercado que constantemente passa por transformações e “[...] impõe que os trabalhadores lidem com tensões para se adaptarem a esses novos tempos, os quais nem sempre conseguem acompanhar [...]” (BRAGA; ZILE, 2015, p.3).

Vale destacar que este cenário vivenciado pelo trabalhador não é novo, inclusive, há quase uma década, pesquisadores como Tanure et al (2008, p. 4) apontavam que as tensões ocasionadas pelas transformações exigem que indivíduos maximizem as responsabilidades com o trabalho, “[...] o que tem implicado em sobrecarga adicional de tarefas, tornando-os mais vulneráveis às doenças psicossomáticas e orgânicas, dentro e fora das instituições”.

Corroborando com este entendimento, Couto (2014) acredita que a necessidade de lidar com diversas fontes de tensão acaba fragilizando, física e psiquicamente o sujeito, e deste modo, o expõe a doenças das mais diversas naturezas. Como indutor de muitas destas doenças está o estresse, que possui suas pesquisas fortemente centradas na abordagem do estresse ocupacional e nas repercussões sobre a saúde mental da pessoa (FARO; PEREIRA, 2012). Trata-se de um tema amplamente estudado nas últimas décadas, considerado a maior fonte de estresse para adultos, e também assinalado como um dos fatores de risco para o adoecimento dos trabalhadores, danos para as organizações e despesas para a saúde pública (SILVA; MENDONÇA, 2013).

Estresse ocupacional é aqui entendido como um processo relacional entre o trabalhador e seu ambiente de trabalho, em que o indivíduo considera insuficientes os recursos de enfrentamento que possui diante das excessivas demandas impostas pelo ambiente organizacional (LAZARUS, 1995). Tal definição confere destaque aos aspectos transacional (ambiente-indivíduo) e mediador, que é atribuído à cognição, corroborando com a escolha pela abordagem transacional declarada anteriormente.

Em consenso com a definição proposta por Lazarus (1995), no Brasil, Paschoal e Tamayo (2004) propuseram que o estresse ocupacional pode ser entendido como um processo em que o trabalhador percebe as exigências do trabalho como estressoras e que ao excederem sua capacidade de enfrentamento, provocam reações negativas.

As consequências do estresse relacionado ao trabalho atingem tanto as organizações como os indivíduos. No ambiente empresarial, ele torna-se oneroso em

termos financeiros, em função de licenças médicas, afastamentos, absenteísmo, rotatividade, redução no desempenho dos colaboradores e acidentes de trabalho (JEX et al., 2012).

No Brasil, 30% da população economicamente ativa já experienciou algum nível de estresse provocado por excessiva pressão no trabalho. Este percentual garante ao nosso país a liderança do *ranking* internacional ao lado do Japão, que já atingiu o percentual de 70% de profissionais estressados, e ultrapassamos os Estados Unidos, que possui 20% de seus profissionais estressados (MEYER et al, 2012).

Em 2013, com o Brasil já no topo deste *ranking*, foram identificadas as principais causas como sendo: excesso da carga de trabalho, pressão por resultados, excesso de trabalho e falta de reconhecimento. Dos participantes da pesquisa no Brasil, 42% afirmou que os funcionários enfrentam estresse e ansiedade, número acima da média mundial de 11%. “Os índices do Ministério da Previdência confirmam o problema: desde 2010 houve um aumento de 41,9% no número de afastamentos causados por estresse grave e dificuldade de adaptação.” (MANTOVANI, 2013, p. 1).

Segundo dados mencionados por Silva e Mendonça (2013), no Brasil as doenças mentais, incluindo neste grupo aquelas decorrentes do estresse ocupacional, compõem a terceira causa de concessão de benefícios previdenciários, como, por exemplo, o auxílio-doença, a licença do trabalho por mais de 15 dias e as aposentadorias por invalidez.

A literatura internacional confirma o entendimento que o estresse é tão prejudicial para aos trabalhadores como também para as instituições, o que é compreensível, pois no âmbito mundial, em média, 30% dos trabalhadores possuem sintomas de estresse, transtornos de ansiedade e depressão (SILVA; MENDONÇA, 2013).

Como visto as consequências do estresse para as organizações são nefastas, envolvendo desde prejuízos financeiros provocados pelos sucessivos afastamentos do trabalho (absenteísmo, licenças médicas temporárias e afastamentos definitivos por acidentes e doenças ocupacionais incapacitantes), como baixa qualidade dos serviços prestados, diminuição da produtividade em detrimento da queda no desempenho dos trabalhadores e a consequente perda da efetividade organizacional. Contudo, vale lembrar que os efeitos do estresse para a saúde do trabalhador são igualmente danosos.

No que tange às implicações causadas pelo estresse na saúde do trabalhador, estas são investigadas desde os primeiros estudos de Selye, e o entendimento adotado pela literatura até o momento é que o estresse é capaz de induzir o desenvolvimento de diversas patologias. Dentre elas estão as doenças cardíacas, hipertensão, dor de cabeça por tensão, gastrite, úlcera, acidente vascular cerebral (AVC), abuso de álcool e drogas (SELYE, 1965; FRIEDMAN; ROSENMAN, 1974; COOPER; COOPER; EAKER, 1988; COUTO, 2014; PEREIRA; BRAGA; MARQUES, 2014).

Deste modo, considerando o que já foi mencionado e o preconizado por Lipp, Sadir e Bignotto (2010), a crescente atenção dada à investigação sobre o estresse ocupacional tem sido justificada sob o prisma dos muitos prejuízos ocasionados, levando-se em consideração a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, bem como o funcionamento eficiente da organização.

O foco principal dos pesquisadores nas investigações do estresse ocupacional está voltado para a identificação dos agentes que desencadeiam respostas sugestivas de estresse, que prejudicam o bem-estar, a saúde e o desempenho dos indivíduos, ou seja, os estressores (SADIR; LIPP, 2009; 2013; STEINMETZ; SCHMIDT, 2010; GOMES, 2015).

Vale ressaltar o conceito de agente estressor, que segundo Marras e Veloso (2012, p.12), “[...] é um elemento, fato, situação ou contexto, real e/ou percebido, que se configura para o indivíduo como uma exigência de resposta por ser entendida, consciente ou inconscientemente, como ameaçadora”. Os estressores são elementos do ambiente de trabalho que demandam alguma resposta adaptativa do trabalhador (JEX; BRITT, 2014). Nesse sentido, o agente estressor é algo subjetivo, e envolve diversos fatores da vivência do indivíduo, que serão determinantes na sua avaliação de quanto a ação é estressora ou não.

Referindo-se ainda ao direcionamento percorrido pelos estudos do estresse ocupacional, Zarife (2016) afirma que apesar de consistente, a literatura acerca deste construto tem sido marcada, mais enfaticamente, pela formulação de modelos teóricos quase restritos a aspectos da tarefa/ocupação desempenhada pelo trabalhador, e pouca atenção tem sido destinada às características organizacionais percebidas como potencialmente estressoras. Gonçalves e Ramos (2014) também observam que a maioria deles trata das condições de trabalho sem abarcar as características individuais que interferem na resposta ao estresse, assim como a existência de

mediadores decisivos para que a experiência com o estresse ocupacional aconteça ou não.

Assim, este estudo pretende seguir no sentido oposto à direção tomada por boa parte das investigações, abdicando do foco dado aos aspectos da tarefa/ocupação, objetivando investigar a assertividade como mediadora da relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional. Na próxima seção, o estresse organizacional será explicitado de maneira mais particularizada.

### 2.3 ESTRESSE ORGANIZACIONAL

O estresse é um fenômeno que atinge as mais diversas organizações e ocupações. Pesquisa realizada no período de 2007 a 2014 apontou o ambiente de trabalho como a segunda maior causa de estresse para os estadunidenses, atrás apenas do fator financeiro (AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, 2015). Números como estes sinalizam a necessidade de investigações que busquem entender como as características organizacionais são percebidas pelos trabalhadores.

Tais características vêm sendo apontadas pela literatura como potenciais preditores de estresse e saúde organizacional. Para Maslach e Leiter (2009, p. 55), por exemplo, “[...] as condições ambientais, a falta de equidade e de recompensa são apontados como elementos de desequilíbrio entre o indivíduo e seu trabalho”. Já para Levi (2000), quando as condições de trabalho forem caracterizadas por aspectos contraproducentes como falta de objetivo e sentido à vida, falta de apoio social e insuficientes compensações financeiras, poderão desencadear problemas de saúde e, conseqüentemente, estresse.

Ainda sobre as características organizacionais, Quick et al. (2007) afirmam que é imprescindível proporcionar ambientes saudáveis ao trabalhador, uma vez que é por meio da prevenção que se pode impedir que níveis de estresse cheguem a provocar resultados negativos para a saúde e bem-estar do trabalhador. Visentini et al. (2010) concluem que as rotinas diárias do ambiente laboral, a estrutura e o funcionamento das empresas modelam e definem a saúde organizacional, e, quando não são bem geridas, costumam provocar desgastes aos indivíduos e conseqüentemente transtornos e estresse.

Diante do exposto a respeito das características organizacionais é possível perceber que elas contribuem para o desencadeamento de um algum tipo de estresse. Este estresse foi definido por Manning e Preston (2003) como estresse organizacional, resultado dos fatores de uma organização que causam estresse ao funcionário individual e produz consequências organizacionais negativas, tais como absentismo, *burnout*, falta de confiança, desgaste na comunicação e baixo desempenho.

Para Santos e Paz (2012), trata-se de um processo em que o indivíduo considera as características da organização como ameaçadoras e sem controle face à habilidade de enfrentamento que possui. São características compartilhadas pela organização que retiram do trabalhador o controle da situação e podem, por si só, serem interpretadas como fontes de estresse, uma vez que para serem caracterizadas como estressoras de fato, é necessário que os indivíduos as percebam desta forma.

Vale lembrar que ao contrário do que acontece com o estresse ocupacional, que considera a atividade desenvolvida pelo indivíduo, as características organizacionais são potencialmente estressoras independente da ocupação/tarefa desempenhada.

Fernandes (2016) corrobora com este entendimento e afirma que o estresse organizacional é aquele desenvolvido em função das condições de trabalho experimentadas pelos indivíduos e que repercutem na qualidade de vida dos trabalhadores. Embora se perceba um consenso entre os autores a respeito da definição deste construto, observa-se que “Essa atividade está desproporcionalmente concentrada na redução de efeito ao invés da redução da presença de estressores no trabalho” (KAHN; BYOSIERE, 1992, p. 623, apud KOMPIER; KRISTENSEN, 2003).

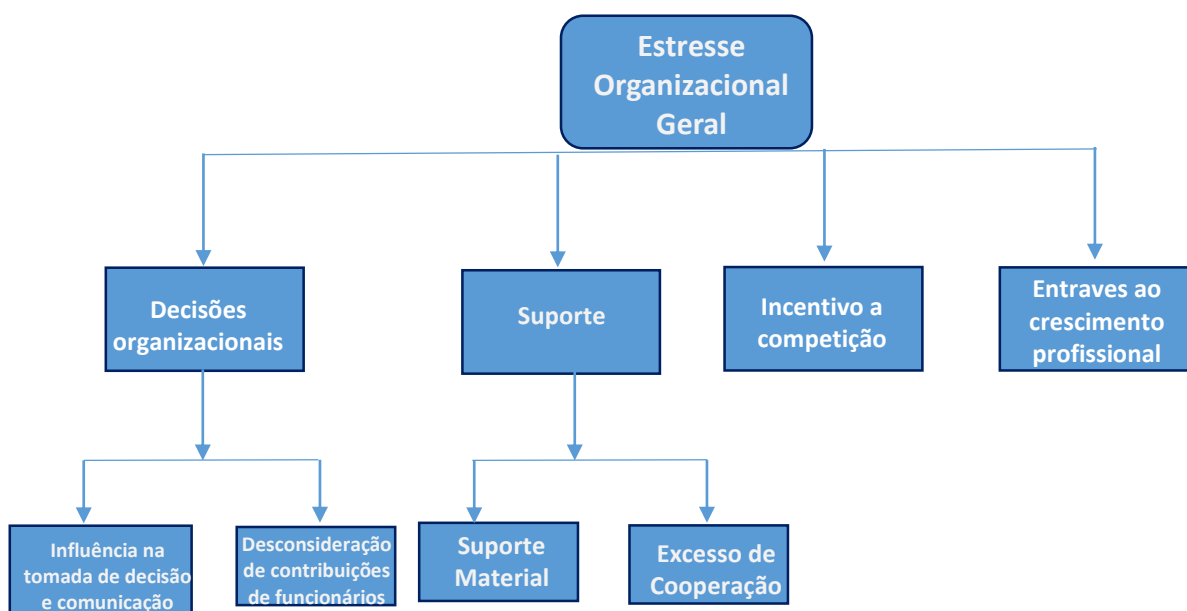
Ferreira e Assmar (2008) também apontam a necessidade de investigações que clarifiquem as condições em que as características organizacionais sejam capazes de produzir um ambiente de trabalho estressante. Para estas autoras, os poucos estudos que abordam tais características destinam atenção ao impacto de alguns aspectos da cultura organizacional como estrutura, suporte e políticas organizacionais na saúde do trabalhador, mas os investigam separadamente.

A respeito das pesquisas sobre estresse ocupacional Zarife (2016) destaca tendência em negligenciar as características organizacionais e quando estas são consideradas lhes conferem *status* de antecedentes dos estressores, comumente elas são inclinadas a destacarem ou se restringirem a fatores da tarefa ou ocupação.

Considerar que estressores fazem parte do trabalho pode servir como justificativa para muitas organizações não mexerem em seus ambientes; é notório que a atividade de um policial envolve muitos riscos, inclusive se deparar com a morte de crianças. Neste caso, é fundamental ajudar este indivíduo a lidar com as condições inerentes à sua tarefa/ocupação, contudo, não faz sentido acreditar que “[...] elas são dadas por Deus. Elas foram criadas e, portanto, podem ser recriadas (replanejamento do trabalho)”. (KOMPIER; KRISTENSEN, 2003, p. 44).

É neste sentido que Santos e Paz (2012) propõem um modelo de estresse organizacional que abarque as características organizacionais como potencialmente estressoras. Este modelo é fruto de uma investigação de evidências de validade, através de uma análise fatorial da EEO, estruturado conforme a Figura 2 a seguir, é composto por quatro dimensões: decisões organizacionais, suporte, incentivo à competição e entraves ao crescimento profissional, sendo que a primeira dimensão pode ser dividida em duas facetas: influência na tomada de decisão e comunicação e desconsideração de contribuições de funcionários. O mesmo acontece com a segunda, que foi dividida em suporte material e excesso de cooperação.

Figura 2 - Modelo de Estresse Organizacional



Fonte: Adaptado de Santos e Paz (2012).

A primeira dimensão aborda as decisões organizacionais, entendidas como fundamentais para as instituições e capazes de atingir direta ou indiretamente a quem

possui algum tipo de relação. Ao lado do processo decisório está a comunicação, que além de municiar os tomadores de decisão com informações relevantes, é responsável por disseminar a decisão final.

No processo de obtenção de informações dois movimentos merecem destaque: a organização pode buscá-lo de maneira democrática, através da escuta formal e informal dos seus trabalhadores ou autoritária, sem a participação destes, apenas impondo o que foi decidido. Para Santos e Paz (2012) grandes contribuições podem surgir desta relação com o trabalhador, porém muitas organizações podam as opiniões/ inovações dos trabalhadores, o que provoca perdas importantes para ambos.

Suporte é a segunda dimensão proposta pelo modelo e está relacionado com o apoio que o trabalhador recebe da organização, desde os recursos materiais necessários para a execução das atividades até a promoção de ambiente cooperativo. Para Lobburi (2012), trabalhadores que percebem cuidados de sua rede social no trabalho demonstram maior satisfação e empenho, além de sentimento de bem-estar. Já Zarife (2016) pontua que o excesso de cooperação pode gerar dificuldades ao desenvolvimento adequado do trabalho, como, por exemplo, a instauração da morosidade ao solicitar aprovação para a realização de uma tarefa.

Estudo realizado por Oliveira e Cunha (2014) já havia encontrado resultados similares com profissionais de saúde, apontando os principais fatores que podem desencadear o estresse: más condições de trabalho, falta de material e conflito no trabalho em equipe.

A terceira dimensão, incentivo à competição, abrange as questões ligadas às constantes pressões por produção e crescimento que as organizações recebem do mercado e repassam para o ambiente de trabalho na tentativa de se manterem ativas e garantirem o máximo desempenho dos funcionários. O incentivo à competição acirrada entre colegas de trabalho e o fato de ser submetido a constantes pressões por melhores resultados, pode se configurar como um estressor ao promover ambientes de trabalho tensos (ZARIFE, 2016).

Vale destacar que nas dimensões suporte e incentivo à competição faz-se necessário a presença de intensidades elevadas para que estas sejam consideradas como potencialmente estressoras, uma vez que em níveis considerados adequados destes elementos, não exerceriam esta função (SANTOS; PAZ, 2012).

Entraves ao crescimento profissional é a última dimensão do modelo proposto e trata dos aspectos ligados ao crescimento profissional, especialmente sob o prisma



das dificuldades impostas pelas organizações para as possibilidades de encarecimento. Para Ferreira e Assmar (2008), barreiras no desenvolvimento da carreira costumam contribuir para o estresse. Além disso, as empresas que não possuem políticas claras de desenvolvimento na carreira, ou são arbitrarias, tendem a perder funcionários talentosos que buscam por organizações com oportunidades melhores (JEX; BRITT, 2014).

É importante salientar que considerar as características organizacionais no processo de desencadeamento do estresse comunga com a teoria adotada pela pesquisa de Lazarus (1995), segundo a qual o estresse ocupacional é um processo que implica uma transação entre o funcionário e o seu ambiente de trabalho. Observa-se, deste modo, que se o indivíduo não pertence a uma organização saudável terá chances de sofrer do estresse oriundo do ambiente laboral.

Como citado anteriormente, o modelo de estresse organizacional em questão foi resultado de uma investigação de evidências de validade da EEO, acompanhando a inclinação da maioria das pesquisas que abordam tal construto prioritariamente pelo uso de escalas. Este direcionamento acontece há décadas. Benzoni et al (2004), afirmavam que a maioria das pesquisas adotam instrumentos quantitativos para análise e avaliação, tendo em vista que apresenta marcadores evidentes, que facilitam o uso deste tipo de método. Desta forma, o próximo item será dedicado a apresentar os instrumentos mais utilizados nas pesquisas brasileiras.

### **2.3.1 Medidas de estresse no trabalho**

As publicações a respeito da construção e validação de instrumentos que objetivam mensurar o estresse ocupacional e estressores laborais no Brasil são encontradas em número reduzido e, ainda assim, boa parte deles apresentam problemas de validação (SANTOS; PAZ, 2012).

Pesquisa realizada em base de dados como Spell, Scielo e Redalyc identificou que os principais instrumentos adotados nas investigações sobre estresse ocupacional no Brasil entre o período de 2010 e 2017 foram o ISSL e EET.

O ISSL é um teste psicológico destinado a aferir estresse de maneira geral, não se restringindo ao ambiente organizacional. Sua elaboração foi baseada na teoria de Selye (1993), e nas pesquisas da própria autora - Lipp (2003). Deste modo, a visão adotada de estresse é a de resposta/sintoma, muito criticada em virtude da

impossibilidade de se determinar as reais causas das reações. Vale destacar, também, que ela contraria a abordagem interacionista adotada na pesquisa, que privilegia a importância da relação sujeito-ambiente no processo de desencadeamento do estresse.

Goulart Júnior et al (2014) realizaram um estudo cujos objetivos eram: Identificar a presença de estresse junto a servidores públicos de uma Instituição de Ensino Superior (IES), a fase em que os indivíduos se encontravam e a predominância de sintomas, se físicos ou psicológicos, além de caracterizar o quadro sintomatológico da população que experimenta estresse e os principais estressores do contexto de trabalho onde os participantes atuavam, valendo-se do ISSL e de questionário com estressores ocupacionais. Os resultados indicaram que 46,6% dos participantes estão experimentando estresse, a sua maioria se encontra em fase de resistência com predominância de sintomas psicológicos. Entre os principais estressores dos contextos de trabalho, destacaram-se o ambiente físico do local de trabalho, infraestrutura do setor de trabalho, processo de avaliação de desempenho profissional adotado pela IES, baixo reconhecimento atribuído ao trabalho realizado e o número reduzido de servidores em determinados setores.

Com relação à EET, trata-se de uma escala de estresse ocupacional geral, de fácil aplicação, que pode ser utilizada em diversos ambientes de trabalho e ocupações. Composta por 23 itens, sendo que cada item aborda tanto um estressor (sobrecarga de trabalho, conflito entre papéis, ambiguidade de papéis, relacionamento interpessoal no trabalho, fatores de desenvolvimento na carreira e autonomia/controle no trabalho) quanto uma reação emocional a este.

De acordo com Paschoal e Tamayo (2004, p. 50), “[...] os instrumentos utilizados para avaliar o estresse ocupacional consideram ou uma escala de estressores ou uma escala de reações e, quando consideram as duas, não estabelecem umnexo entre elas”. Neste sentido, a EET além de evitar a realização de duas avaliações separadas, também considera a percepção do indivíduo, corroborando com as críticas realizadas às abordagens que privilegiam os estressores ou as reações de forma isolada e minimizam as lacunas deixadas pelos demais instrumentos de avaliação.

Almeida et al (2017) utilizaram a EET ao investigarem o nível de estresse ocupacional de 519 policiais militares do Rio Grande do Sul, e encontraram que, no geral, ocorreu predomínio do nível médio de estresse, com os seguintes estressores

com as maiores médias: deficiência nos treinamentos para capacitação profissional (3,51); discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho (3,40); poucas perspectivas de crescimento na carreira (3,37); pouca valorização por parte dos superiores (3,04); e, por fim, deficiência na divulgação de informações sobre as decisões organizacionais (3,00).

Existem outros instrumentos destinados a contextos de trabalho, a exemplo da Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT), desenvolvida por Sisto et al (2007), cujo objetivo é avaliar o quanto as circunstâncias do cotidiano do trabalho influem na conduta da pessoa, a ponto de caracterizar certa fragilidade. Destinada a adolescentes e adultos com idade entre 17 e 54 anos, aprovada pelo CFP, para uso exclusivo do profissional psicólogo. A escala é composta por 40 itens, com situações de trabalho em que o sujeito deve marcar o quanto cada uma delas o incomoda. Estes itens estão dispostos em três fatores, a saber: clima e funcionamento organizacional (16 itens), pressão no trabalho (13 itens), infraestrutura e rotina (11 itens) com índices de confiabilidade respectivamente em 88, 85 e 77.

Além destes, são encontrados aqueles destinados a contextos específicos de trabalho, como é o caso do setor petrolífero, com a Escala de Avaliação de Estressores Ambientais no Contexto *Off-shore Oil* – EAOCS, elaborada por Silva Júnior e Ferreira (2007). Composta por 47 itens, distribuídos em seis fatores, da seguinte forma: problemas de relacionamento e desempenho no trabalho, estrutura organizacional, interface trabalho/família, segurança, carreira e supervisão e fatores intrínsecos ao trabalho *off-shore oil*, com coeficientes entre .71 e .84.

Estão disponíveis, também, instrumentos para profissões específicas, como é o caso do Inventário de Estresse em Enfermeiros (IEE) (STACCIARINI; TRÓCOLLI, 2000), além da Escala Bianchi de Stress (BIANCHI, 2009).

Dentre os instrumentos citados, fez-se a escolha por utilizar a EET para identificar níveis de estresse percebido pelos trabalhadores, em virtude da proximidade que possui com a abordagem transacional do estresse.

Observando lacuna existente no que tange as medidas destinadas a mensurar as características organizacionais como potencialmente estressoras, Santos e Paz (2012) desenvolveram a EEO composta por 32 itens. A sua construção foi baseada na análise da literatura existente acerca do estresse e a partir da realização de entrevistas com profissionais de diferentes formações, com nível superior e

vinculados a instituições públicas, privadas, de economia mista, fundações e organizações não governamentais.

A análise fatorial exploratória realizada apresentou uma estrutura que explicou aproximadamente 53% da variação total do instrumento, sendo composta por uma dimensão de segunda ordem que proporciona uma medida geral para o estresse organizacional ( $\alpha=0,95$ ), e quatro dimensões de primeira ordem: “decisões organizacionais” com 17 itens ( $\alpha=0,94$ ), “suporte” com 5 itens ( $\alpha=0,73$ ), “incentivo à competição” com 6 itens ( $\alpha=0,85$ ) e (4) “entraves ao crescimento profissional” com 4 itens ( $\alpha=0,83$ ).

Em 2016 Zarife realizou um estudo para testar a estrutura empírica da EEO, por meio de modelagem por equações estruturais e também avaliou sua estrutura fatorial e consistência interna pela validação fatorial confirmatória. Os resultados indicaram a confirmação da estrutura empírica tetradimensional do construto, bem como a presença de uma dimensão de segunda ordem, confirmando os achados na validação fatorial exploratória realizada por Santos e Paz (2012), contudo, foram identificados elementos para o aprimoramento da escala, levando a reespecificações dos modelos que ocasionaram a redução de itens e a melhoria do ajuste aos dados, que serão detalhados no método. Em razão das reespecificações do modelo e da recente proposição do conceito de estresse organizacional, as autoras sugerem a realização da investigação do estresse organizacional com outros construtos.

Neste sentido, a pesquisa aqui relatada seguiu a sugestão dada e fez uso da EEO para investigar características organizacionais que podem desencadear estresse no trabalhador, buscando relações com o construto assertividade. Vale salientar que este instrumento também está em consonância com a abordagem transacional do estresse, escolhida para nortear a investigação em questão. Como já citado, esta abordagem engloba tanto os estressores quanto as reações a estes, e confere especial atenção à capacidade que o indivíduo possui de mediar esta relação através de fatores disposicionais relacionados às próprias características.

Dentre estas características, destaca-se assertividade como a capacidade do sujeito em fazer afirmações sobre os seus direitos, expressar pensamentos e sentimentos de forma clara e adequada que pode ser um fator que possui influência nessa relação e será abordado de forma mais detalhada no próximo capítulo.

### 3 HABILIDADES SOCIAIS

Os estudos sobre HS surgiram na Inglaterra com o conceito de “habilidade” aplicado às interações homem-máquina, cuja semelhança com esse sistema sugeria características perceptivas, decisórias, motoras e outras relativas ao processamento da informação. Segundo Caballo (2012), a aplicação desse conceito aos sistemas homem-homem foi o alicerce para numerosos trabalhos sobre as HS na Inglaterra.

Com origem nos estudos da psicologia, especificamente na área clínica e do trabalho, as HS atualmente são majoritariamente aplicadas em projetos de treinamento. Para França, Del Prette e Del Prette (2015), as HS referem-se a diferentes classes de comportamentos no repertório dos indivíduos que lhes permitem lidar de maneira adequada com as demandas psicológicas das situações interpessoais.

Até a década passada, para autores como Terroni (2009), os termos HS e assertividade eram análogos. Por outro lado, autores como Del Prette e Del Prette (2008), incluem a assertividade como uma subárea das HS.

Deste modo, o conjunto de HS está subdividido em categorias e subcategorias de acordo com a sua abrangência. Dentre as principais classes definidas algumas merecem destaque: as habilidades de comunicação (fazer e responder perguntas), as habilidades de civilidade (dizer por favor, agradecer), as habilidades assertivas (opinar de forma clara, discordar sem agredir o outro, dizer não quando considerar necessário, interagir com autoridades sem assumir postura passiva ou agressiva, solicitar mudanças de comportamento quando considerar necessário), habilidades empáticas (externalização de sentimentos positivos e adequados à situação), além das habilidades abrangentes nomeadas como HS profissionais ou de trabalho (coordenação de grupo, falar em público), e a automonitoria, enquanto habilidade geral de observar, descrever, interpretar e regular pensamentos, sentimentos e comportamentos em situações sociais, é essencial para todo e qualquer desempenho socialmente eficaz (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005,2006; DEL PRETTE; FALCONE; MURTA, 2013).

Como se trata de um tema com diversas acepções, em que alguns autores divergem, corroboramos com a opinião de Caballo (2012) quando afirma ser complexo definir um comportamento socialmente habilidoso, considerando que nem sempre um comportamento será adequado em todas as ocasiões. Neste sentido, não há uma

forma exclusiva de se comportar corretamente, e sim uma multiplicidade de aspectos que poderão variar de indivíduo para indivíduo, em virtude de suas crenças, valores e atitudes. Para um bom desempenho social, algumas HS certamente são mais requisitadas que outras. Entre elas está a assertividade, que será tratada na próxima seção.

### 3.1 CONCEITUAÇÃO DE ASSERTIVIDADE

Diante da diversidade de demandas apresentadas no contexto social de trabalho, em que os profissionais são convocados a lidarem com situações conflituosas, tensões, trabalho em equipe, entre outros, é indispensável que desenvolvam um conjunto de competências sociais, das quais se destaca a assertividade (CLAUDINO, 2013), compreendida por Del Prette e Del Prette (2005, p.175), a partir da “noção de igualdade de direito e deveres, de legitimidade dos comportamentos voltados para a reivindicação e defesa desses direitos, de respeito e dignidade da pessoa humana”.

Segundo o entendimento de Teixeira (2015) a conduta assertiva é a mais competente socialmente, já que ao comportar-se assertivamente o indivíduo produz de forma simultânea consequências imediatas reforçadoras para si e torna prováveis as consequências reforçadoras de médio e longo prazo para o grupo no qual está inserido, mantendo equilíbrio nas relações.

Com relação à formulação conceitual de assertividade, em 1958, o pesquisador estadunidense Wolpe foi o primeiro a utilizar o termo assertividade ao ampliar e especificar o repertório de HS, identificando a possibilidade de avaliar e intervir em comportamentos envolvidos na expressão de sentimentos negativos e na defesa dos próprios direitos (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999).

É possível encontrar uma variedade de conceitos sobre assertividade na literatura. Paquali e Gouveia (2012, p. 233-234) destacam as principais conceituações de assertividade, da seguinte forma:

Wolpe e Lazarus (1966, p. 39) que definem assertiva como toda a expressão socialmente aceitável de direitos e sentimentos, Lazarus (1971) considera-a como o hábito de liberdade emocional e Lieberman (1972) define-a como capacidade de auto expressão. Em outra vertente, destacam Alberti e Emmons (1974, p.2) que consideram a assertividade como o comportamento que capacita a pessoa a agir em prol de seus interesses, defender-se sem sentir indevida ansiedade, expressar seus direitos sem destruir os direitos dos outros. Em sequência surge a definição mais minuciosa de Rich e Schroeder (1976) comportamento assertivo é a aptidão de procurar, manter e favorecer

reforço numa situação interpessoal através da expressão de sentimentos ou vontades quando tal expressão arrisca perda de reforço e até punição.

Pertence a Lange e Jakubowski (1976) - ver nota 2 - um dos conceitos considerado como mais difundido acerca da assertividade, que a compreende como a habilidade de manifestar opiniões, ideias, sentimentos e desejos de maneira adequada, bem como defender seus direitos sem desconsiderar o do outro (TEIXEIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016).

Diante da dificuldade em torno de um consenso a respeito do que é assertividade, Bolsoni-Silva e Carrara (2010) definem o que não consideram um comportamento assertivo: quando o comportamento é expresso levando em consideração não as concepções, pensamentos e sentimentos do indivíduo, mas sim a do outro ou outros envolvidos no contexto interpessoal, por medo de que a relação sofra sanções. Desta forma, o desejo de agradar acaba ofuscando a própria vontade de defender seus direitos e sentimentos, o que causa prejuízos no alcance dos objetivos pessoais.

Parece necessário adotar alguma definição acerca deste conceito para o presente estudo e, neste sentido, revela-se pertinente o entendimento de que a assertividade é uma habilidade de enfrentamento em circunstâncias que implicam risco de reação indesejável do interlocutor, com a emissão adequada de ideias, vontades e quaisquer sentimentos, além do efetivo controle da ansiedade. Assim, a passividade é superada, e o autocontrole da agressividade e demais reações não habilidosas são atingidas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005, TEIXEIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE 2016).

Este construto apresenta em sua essência uma conduta indispensável a qualquer profissional, especialmente em contextos de imprevisibilidades, tais como o da contemporaneidade, já que sujeitos assertivos expressam adequadamente os seus sentimentos, reforçam e recebem reforço dos outros, além de serem pessoas ajustadas ao seu meio (CLAUDINO, 2013).

A assertividade tem sido abordada como uma ampla classe de respostas, que pode ser desdobrada em subclasses, como: “a) manifestar opinião,(b) fazer e recusar pedidos; c) desculpar-se e admitir falhas; d) estabelecer relacionamento afetivo/sexual; e) encerrar relacionamento; f) expressar raiva e pedir mudança de comportamento; g) interagir com autoridades; h) lidar com crítica.” (TEIXEIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016, p.59).

Veloso (2016) corrobora com o entendimento de Del Prette e Del Prette (2008) ao assinalar assertividade como uma classe da HS, caracterizada pelo enfrentamento de circunstâncias conflituosas que oferecem algum risco, adotando uma postura respeitosa e justa para com os seus direitos e opiniões e os dos outros.

Nesta perspectiva, o comportamento assertivo se distingue do agressivo e do passivo, e este se configura com um dos pontos significativos da abordagem assertiva: a agressividade não pode ser confundida com assertividade.

Pasquali e Gouveia (2012) comungam com essa ideia ao afirmarem que os comportamentos assertivos situam-se no centro entre polos de passividade e agressividade. Diante de uma situação que requer a resolução de problemas, por exemplo, o sujeito pode deixar de agir como desejaria, adotando uma postura passiva; pode responder ferindo ou agredindo o outro (agressivo) ou pode se apresentar de forma clara, informando aquilo que de acordo com as suas concepções necessita ser alterado, para que soluções eficazes possam ser adotadas (assertivo). Vale lembrar que, ao adotar uma postura assertiva, o indivíduo defende os seus direitos, mas não desconsidera o direito alheio. Logo, a escuta faz parte deste processo.

O comportamento assertivo, conforme a Figura 3 a seguir, possui em comum com o agressivo o enfrentamento dos eventos conflituosos, demonstrado especialmente pelas defesas dos próprios interesses e opiniões. Já a semelhança observada entre o comportamento passivo e o assertivo é que ambos respeitam a opinião e o direito dos outros.

No que tange às principais diferenças entre eles, no passivo o enfrentamento não se manifesta, ocorrendo assim a esquiva e a fuga; entre o comportamento agressivo e assertivo a maior divergência corresponde ao fato de que este último respeita as opiniões e direitos dos outros (VELOSO, 2016).



Figura 3 - Interseções entre comportamento assertivo, agressivo e passivo



Fonte: Elaboração própria da autora desta dissertação (2018).

Para Claudino (2013), o sujeito assertivo apresenta-se com maior autoconfiança e aguarda como resposta de suas ações efeitos positivos como a justiça, a compreensão e o respeito. Os sujeitos passivos e agressivos tendem a experimentar altos níveis de ansiedade e culpa, daí a importância do desenvolvimento de comportamentos assertivos, pois eles são capazes de proporcionar bem-estar, elevando a autoestima e minimizando a culpa e a ansiedade (VELOSO, 2016).

A assertividade constitui-se de um repertório de comportamentos que podem ser aprendidos e desenvolvidos. A sua ausência, devido à ansiedade ou a falhas no seu desenvolvimento, pode ser superada através de treinamentos e com base em modelos como pais e professores. Ao considerar um comportamento como assertivo deve-se levar em conta o contexto situacional das relações interpessoais. Um comportamento pode ser ou não assertivo, a depender da situação em que os sujeitos estejam envolvidos (MORAIS, 2006; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2008; HONDA; BRASIO, 2009; CLAUDINO 2013; VELOSO 2016).

### 3.2 FATORES QUE INTERFEREM NO COMPORTAMENTO ASSERTIVO

No contexto brasileiro, norte-americano e europeu, defender ativamente direitos é uma ação valorizada, contudo, em outras realidades pode ser analisada como reações agressivas e desnecessárias (MARCHEZINI-CUNHA; ZAGURY, 2010).

Para Pasquali e Gouveia (2012), alguns fatores podem interferir no comportamento assertivo. Dentre os mais citados estão gênero, fatores culturais e momento situacional. Um comportamento assertivo precisa respeitar as normas, valores e crenças que regulam as relações em cada contexto social, o que inviabiliza a ideia de assertividade como um traço único (VELOSO, 2016).

Um comportamento pode ser considerado assertivo em determinada situação e, este mesmo comportamento, pode não ser em outra circunstância. Por exemplo, dizer não e defender seus direitos ao se sentir lesado por um estabelecimento comercial parece ser uma boa estratégia de enfrentamento assertivo, porém, dizer não e defender seus direitos nos primeiros dias em que foi contratado, pode ser considerado um comportamento agressivo. Neste cenário fica claro que o comportamento assertivo necessita de uma avaliação do contexto.

Na contemporaneidade, a assertividade vem sendo tratada com um importante preditor de saúde mental e como fator preponderante para bons desempenhos no mercado de trabalho. Indivíduos que se comportam assertivamente apresentam melhor qualidade de vida (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2010).

No contexto organizacional, para que um comportamento assertivo possa ser bem avaliado, é necessário que os trabalhadores façam algumas análises a respeito do tipo de organização (conservadora, contemporânea), as bases dos relacionamentos existentes naquele contexto (liberal, moralista, fechado) tarefas (flexíveis, criativas, rígidas, convencionais), entre outros aspectos.

No quesito performances, Pasquali e Gouveia (2012) afirmam que ter um comportamento assertivo está relacionado a melhores desempenhos no trabalho, associado à capacidade de tomada de decisão, resolução de conflitos, autoafirmação e liderança, atualmente características fundamentais para se galgar sucesso profissional.

O trabalho em equipe se apresenta como uma condição importante para o bom desempenho organizacional, e para que ele se desenvolva de forma efetiva é necessário priorizar a interação entre as pessoas (concordar ou discordar, expor ideias, verbalizar soluções, dar e receber *feedbacks*). Isto requer dos indivíduos envolvidos no contexto habilidade para enfrentar os conflitos interpessoais e tomar decisões. Dentre estas habilidades, merece destaque a assertividade, que delimita a individualidade ao passo que de forma sutil estipula limites ao controle do grupo (VELOSO, 2016).

No ambiente corporativo, pesquisas como a de Ames (2008) buscaram entender como é revelada a assertividade nos diferentes aspectos dos relacionamentos no âmbito organizacional, e os resultados evidenciam que no relacionamento com clientes, por exemplo, a assertividade se mostra eficiente e traz

bons resultados. No caso dos gestores, esta correlação também é positiva com subordinados, superiores, clientes e fornecedores.

Com relação ao gênero, por exemplo, acredita-se que ele interfere no comportamento assertivo, já que historicamente homens e mulheres são criados para agirem diferentemente nas diversas situações sociais. Homens tendem a serem mais diretos e seguros, já as mulheres normalmente são mais passivas. Furtado, Falcone e Clark (2003) indicam que pessoas com visões conservadoras a respeito dos papéis das mulheres na sociedade tendem a perceber o comportamento assertivo feminino como menos agradável, amigável, compreensivo, competente, habilidoso e atrativo.

Teixeira (2015) afirma que existem divergências nos achados a respeito da relação entre assertividade e gênero, contudo, um consenso é apontado e refere-se à influência de variáveis situacionais, culturais e sociodemográficas na compreensão da assertividade feminina. Baseada neste argumento, a autora desenvolveu uma pesquisa que possuía como um dos objetivos analisar as correlações entre o indicador de frequência do Inventário de Habilidades Assertivas - IHA e sete variáveis sociodemográficas (idade, tempo de atuação profissional, remuneração, quantidade de filhos, número de nível superior, quantidade de empregos e tempo de migração do meio rural para o meio urbano).

Participaram da pesquisa 190 mulheres maranhenses, com nível de escolaridade superior e faixa etária de 26 a 69 anos. Os resultados apresentaram correlações para as variáveis número de graduações e tempo de migração do meio rural para o urbano. Concluiu-se que maior acesso ao conhecimento acadêmico tende a ampliar o repertório para compreender seus direitos e lutar em prol dos outros, características fundamentais no conceito de assertividade. Outro dado importante é que mulheres com menor tempo de migração apresentaram autorrelato de maior frequência de respostas assertivas, contrastando achados da literatura que apontam localidades com menor desenvolvimento socioeconômico como menos favoráveis ao desenvolvimento de um repertório de respostas assertivas. Esses dados alinham-se com os achados da literatura que apontam a influência da escolaridade na assertividade (TEIXEIRA, 2015).

O nível de escolaridade também foi estudado na pesquisa de Del Prette e Del Prette (1998) e apontado com significativa correlação ao comportamento assertivo. Nesta pesquisa também encontraram importante correlação entre o nível de HS de crianças e o nível de escolaridade dos pais.

A correlação entre assertividade e escolaridade também foi confirmada em estudo realizado por Veloso (2016), em que desenvolveu e testou um procedimento para a avaliação da assertividade no contexto de trabalho. O mesmo não ocorreu com as variáveis sexo e idade.

Com relação aos impactos da assertividade na saúde dos indivíduos, França, Del Prette e Del Prette (2015) indicam que os sujeitos que possuem maior assertividade, possuem bons relacionamentos interpessoais, são mais saudáveis e menos propensos a doenças. Lipp [entre 2013 e 2017] acredita que a falta de assertividade, caracterizada especialmente pelo que ela considera “síndrome de nunca dizer não”, está relacionada a altos níveis de estresse.

### 3.3 ASSERTIVIDADE E ESTRESSE

A relação entre estresse e assertividade vem sendo apontada em pesquisas como a de Tomaka e colaboradores desde 1999, quando identificou que respostas fisiológicas e cognitivas dos sujeitos em eventos estressantes como falar em público de improviso, são diferentes em função da assertividade. Os mais assertivos avaliaram essa situação como desafiadora e relataram menos estresse e mais emoções positivas à medida que os menos assertivos consideraram a situação como ameaçadora e relataram mais estresse e mais emoções negativas.

Furtado, Falcone e Clark (2003) realizaram pesquisa que avaliou as fontes de estresse existentes no curso de medicina e a relação entre os níveis de estresse e de HS nos estudantes. A amostra constituiu-se de 178 alunos (105 mulheres e 73 homens) do primeiro ao sexto ano de medicina; para coleta de dados foram utilizados o ISSL e o IHS - Inventário de Habilidades Sociais. Como resultado elas observaram que deficiências em HS estão relacionadas ao estresse nesta população, sendo mais um fator somado às outras fontes estressoras.

Neste período, Caballo (2012) também relata que a assertividade pode contribuir para minimizar os níveis de estresse. Para ele, o indivíduo que se comporta assertivamente promove a solução de problemas interpessoais, melhorando assim a qualidade dos relacionamentos, o que contribui para menor incidência de estresse.

Buscando correlações entre HS e estresse ocupacional, Menkes (2012) investigou as possíveis relações entre HS sociais e estresse em submarinistas na Marinha do Brasil. A amostra constituiu-se de 106 militares do sexo masculino,

trabalhando em submarinos. Foram utilizados os seguintes instrumentos: ficha para obtenção de dados demográficos, IHS, inventário de empatia e o ISSL. Os resultados contrariam a literatura e revelam que deficiências em HS (assertivas e empáticas) não estão relacionadas a maiores níveis de estresse, assim como um bom repertório de HS sugere não ter relação com menores níveis de estresse. Portanto, as HS (assertividade e empatia) parecem não apresentar um papel relevante para o desencadeamento do estresse nos submarinistas.

Resultados similares foram alcançados em pesquisa realizada por Bottcher (2012), cujo objetivo foi identificar, descrever e relacionar estresse, HS e variáveis pessoais em homens em processo de recolocação profissional para cargos de gerência. A amostra inclui quinze homens entre 35 e 55 anos de idade, vinculados ao serviço de *outplacement* (aconselhamento de carreira) de duas consultorias de recursos humanos localizadas em Curitiba-PR. Valendo-se dos instrumentos ISSL e IHS, a autora não encontrou relações significativas entre altos escores de HS e baixos níveis de estresse.

Pinto e Barham (2014) propõem a inclusão de HS como possível mediador do processo de estresse experimentado por cuidadores de idosos e afirmam que isto é algo novo na literatura, mas que os resultados obtidos permitem concluir que as HS contribuem positivamente para menor nível de estresse experimentado. Ao analisarem a relação entre diferentes HS e estratégias de enfrentamento de estresse foi possível verificar que cuidadoras que conseguiam recusar pedidos abusivos (habilidade assertiva) apresentavam uma interação mais positiva com a idosa, confirmando então, que o uso dessas habilidades contribui para evitar conflitos na relação entre a cuidadora e a idosa.

Como visto, o estudo da relação entre estresse e assertividade não é novo, porém não foram encontradas pesquisas que abordem esta relação em periódicos indexados nas bases de dados Scielo, Spell, Redlyc e Google Acadêmico, em buscas realizadas entre maio e julho de 2017 e dezembro de 2017, utilizando os descritores estresse e assertividade. Já a relação entre HS e estresse possui pesquisas publicadas, inclusive, algumas foram mencionadas neste capítulo, entretanto, o foco deste estudo é apenas na HS – assertividade.

Existem alguns instrumentos capazes de mensurar o repertório de assertividade do indivíduo que serão abordados no próximo item.

### 3.4 MEDIDAS DE COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Uma análise da produção acadêmica nacional detectou número restrito de publicação de artigos ou capítulos de livros sobre assertividade. Uma das justificativas encontradas para este cenário diz respeito à escassez de instrumentos nacionais ou adaptados para a nossa cultura. Até o momento, nenhum dos estudos realizados sobre construção, adaptação e validação de instrumento, nas teses e dissertações, foi publicado e/ou indexados nas fontes pesquisadas (TEIXEIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016).

No Brasil são encontrados alguns instrumentos destinados a avaliar assertividade, são de uso privativo do profissional psicólogo e aprovados pelo SATEPSI (Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos): Inventário de Habilidades Sociais - IHS de Del Prette e Del Prette (2009) e a Bateria Fatorial de Personalidade de Nunes, Nunes e Hutz (2010). Existem outras medidas que não são de uso privativo, são elas:

- a) Escala de Assertividade Rathus (RAS), de Pasquali e Gouveia (1990);
- b) Escala Brasileira para a Medida de Assertividade, de Ayres (1994);
- c) Inventário de Habilidades Assertivas (IHA), de Teixeira (2015);
- d) Escala de Assertividade no Trabalho (EAT), de Veloso (2016).

A RAS foi desenvolvida nos Estados Unidos em 1973 e adaptada ao contexto brasileiro. Avalia a assertividade em contextos gerais. É o instrumento mais citado dentre os que se propõem a avaliar a assertividade (THOMPSON; BERENBAUM, 2011).

Em seu processo de validação foi consolidada com um único fator, tanto nos Estados Unidos como no Brasil, entretanto, no contexto nacional a análise fatorial encontrou a presença de 3 fatores. O maior foi denominado de “inibição versus desinibição” e os demais, representados por poucos itens, referem-se respectivamente à defesa do ego e à preocupação em evitar brigas e desentendimentos. Os autores sugerem que a escala é útil para medir apenas uma dimensão da assertividade e que ela parece modesta para alcançar a amplitude do conceito (PASQUALI; GOUVEIA, 2012).

Alguns dos seus itens estão significativamente associados à agressividade, como por exemplo: “Se alguém fura a fila na minha frente, está me provocando para briga”. Observa-se que itens como este contemplam aspectos que não se coadunam

com uma definição consistente de assertividade, que a considera como equidistante da agressividade e passividade. Vagos e Pereira (2008) acreditam que o comportamento assertivo se refere a uma expressão mais adequada de sentimentos, afetos e comportamentos, e o não assertivo é definido como carência de espontaneidade, constrangimento do ponto de vista emocional, inibição e desajustamento.

A segunda escala foi desenvolvida no contexto brasileiro e também possui como objetivo mensurar assertividade do indivíduo em contextos gerais, não consta entre os estudos aprovados pelo SATEPSI, não foi publicado ou indexada nas fontes pesquisadas, além de ser um instrumento desenvolvido há mais de vinte anos.

O terceiro instrumento é um inventário unifatorial, destinado a avaliar assertividade feminina, constituído de 16 itens, que apresentou para o indicador de frequência alta validade aferida pela consistência interna ( $\alpha = 0,82$ ). Os itens possuem uma relação estreita com a formulação conceitual de assertividade, em que esta se caracteriza como uma subclasse da HS e envolve afirmação de direitos pessoais e enfrentamento legítimo em situação de risco (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2010).

O último instrumento refere-se a um procedimento de avaliação da assertividade no trabalho, bidimensional, composto por uma escala denominada de EAT que deve ser respondida tendo como referência experiencial uma situação problema que reflita a realidade do trabalho. A autora acredita que o uso mais adequado e pertinente seja em processo de seleção de pessoas comparado àqueles que medem o construto de assertividade no trabalho de maneira genérica.

Todos os instrumentos citados apresentaram alguma limitação para a pesquisa, já que alguns são para uso restrito de psicólogos (IHS e Bateria Fatorial de Personalidade), outros avaliam a assertividade de maneira geral, estão desatualizados (Escala de Ayres) e/ou estão associados à agressividade (RAS), ou ainda avaliam a assertividade feminina, apenas (IHA). Aquele que avalia a assertividade no trabalho (EAT), além de ser mais indicado para seleção de pessoas, deve ser respondido em paralelo a uma situação problema, seja dinâmica de grupo ou jogos empresariais, o que não é possível pelo método proposto nessa investigação.

Essa situação já havia sido identificada por autores como Del Prette e Del Prette (2013), ao afirmarem a necessidade de pesquisas voltadas para a construção, validação e refinamento desses recursos.

Após a constatação da indisponibilidade de instrumentos brasileiros capazes de atender aos objetivos deste estudo, a busca foi ampliada ao contexto internacional, quando encontrou-se uma versão reduzida da escala de Rathus, adaptada ao contexto português por Vagos e Pereira (2008), que se mostrou adequada para uso, desde que realizadas algumas adaptações.

Esta escala foi denominada de RAS-R e objetiva mensurar o repertório de assertividade de maneira geral. Em sua análise de componentes, uma solução de três fatores mostrou-se adequada, são eles: defesa dos próprios direitos, expressão dos próprios sentimentos e defesa da própria integridade e valor. Entretanto, não foram encontrados nestes domínios níveis de fidelidade suficientemente adequados para serem utilizados como subescalas (com exceção do fator 1).

Para Vagos e Pereira (2008) estes domínios devem ser considerados apenas como indicadores dos conteúdos subjacentes à operacionalização do constructo a ser avaliado. Esta escala será tratada de maneira mais detalhada na metodologia.

Deste modo, considerando a escassez de medidas disponíveis para mensurar a assertividade no contexto brasileiro de trabalho, acredita-se que este estudo poderá contribuir para minimizar esta lacuna.

Com relação às adequações necessárias para que este instrumento atendesse aos objetivos da pesquisa, a proposta foi validá-lo ao contexto brasileiro e a situações específicas de trabalho. Os procedimentos metodológicos percorridos para este fim e para as outras etapas da pesquisa serão explicitados no próximo item.

Deste modo, considerando as discussões teóricas apresentadas até aqui, acredita-se, de acordo com o que preconizam Santos e Paz (2012), que as características organizacionais (estresse organizacional) são potencialmente estressoras e capazes de desencadear o estresse ocupacional, compreendido como aquele que decorre das relações que o sujeito estabelece com o trabalho (LAZARUS, 1995). Assim, espera-se que a relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional seja positiva. Já a relação entre assertividade e estresse organizacional e assertividade e estresse ocupacional tende a ser negativa, já que para Caballo (2012) a assertividade pode contribuir para minimizar os níveis de estresse. No que se refere à capacidade de mediação da assertividade, aposta-se no seu papel de reduzir a influência do estresse organizacional sob estresse ocupacional.



## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o objetivo de investigar a assertividade como mediadora da relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional, a pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, com utilização de Análise Fatorial Exploratória (AFE), Análise Fatorial Confirmatória (AFC), Modelos de Equações Estruturais (MEE) e Análise de Variância (ANOVA), que permitem estabelecer e testar as correlações entre as variáveis de interesse, a partir dos dados coletados através do questionário (Apêndice A). Trata-se de um *survey* com recorte transversal.

A escolha do método quantitativo ocorreu em razão deste se apresentar como mais adequado, pois permite o estabelecimento de correlações entre as variáveis utilizadas, e a partir daí torna possível a verificação do papel da assertividade como medidora da relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional.

Para o estabelecimento de correlações, também foram utilizadas outras variáveis de controle, como: idade, gênero, escolaridade, região do país, trabalho formal ou informal, se empresa pública ou privada, tempo de empresa, nível hierárquico ocupado, ramo de atuação da empresa e turno de trabalho.

### 4.1 INSTRUMENTO

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário, construído com dados sociodemográficos e três escalas autoaplicáveis pré-validadas, sendo que uma delas, não no contexto brasileiro. Para avaliar a assertividade no trabalho utilizou-se de uma escala baseada na RAS-R, para estresse percebido no trabalho a EET, e para as características organizacionais potencialmente estressoras foi utilizada EEO.

A RAS-R é composta por 11 itens e em Portugal obteve bom índice de fidelidade, indicando avaliar atributos estáveis do indivíduo, alcançando um alfa de *Cronbach* de 0,73 ( $\alpha = .73$ ). A cotação é baseada na soma de todos os itens, uma pontuação positiva significa um alto nível de assertividade. A escala apresenta um intervalo de confiança de [-15;34].

Na análise de componentes principais da RAS-R, verificou-se uma solução de três fatores como adequada ( $KMO = .77$ ), explicando 51,28% da variância do resultados obtidos, contudo, Vagos e Pereira (2008) afirmam que estes fatores não

alcançaram índices de fidelidade suficientes para serem utilizados como subescalas individuais. Neste estudo optou-se por realizar a AFE e verificar como estes fatores se comportam.

Como a versão original deste instrumento não avalia a assertividade em contextos de trabalho, inicialmente foi feita uma adaptação destes itens para situações específicas de trabalho. Em seguida, oito pesquisadores da área de assertividade foram solicitados a avaliar a redação destes itens. Os pesquisadores, no papel de juízes, receberam um formulário de avaliação (Apêndice B), em que foram solicitados a proceder suas análises a partir de dois aspectos:

- a) Com base na definição das dimensões, classificar e avaliar a pertinência de cada item da escala em uma das dimensões propostas e
- b) Avaliar a qualidade da redação dos itens em termos de sua clareza e compreensão.

Neste formulário, caso os juízes considerassem o item ambíguo ou pouco claro, poderiam sugerir alterações ou reescrevê-lo. Realizadas as análises e seguindo um critério de concordância de 70% entre os juízes. Conforme critério sugerido por Pasquali (2010), os itens foram agrupados nas dimensões encontradas por Vagos e Pereira (2008) da seguinte forma:

Quadro 1 - Análise das dimensões RAS-R – Juízes

Fatores	Itens
Defesa dos próprios direitos	1,8,9,10
Expressões dos próprios sentimentos	5,6,7,11
Defesa do próprio valor e integridade	2,3,4

Fonte: Elaboração própria da autora desta dissertação (2018).

Com relação à redação dos itens, eles sofreram alterações:

Quadro 2 - Modificação na redação dos itens RAS-R

Redação original	Redação proposta
Quando a comida num restaurante não me satisfaz queixo-me ao empregado ou empregada.	Quando meu chefe me pede para fazer alguma coisa que não é do meu agrado, converso com ele para procurar uma alternativa melhor.
Quando me pedem para fazer qualquer coisa insisto em saber a razão.	Quando me pedem para fazer alguma coisa que não compreendo para que irá servir, eu procuro saber o porquê.

Redação original	Redação proposta
Há ocasiões em que procuro uma boa e vigorosa discussão.	Existem momentos no trabalho em que é importante conversar sobre opiniões divergentes.
Luto para, na minha profissão, me sair tão bem como os outros.	Eu procuro progredir na vida tanto quanto a maioria das pessoas em minha posição profissional.
Se um conferencista famoso e conceituado diz qualquer coisa que eu acho inexato, gostaria que o público ouvisse, também, o meu ponto de vista.	Se um conferencista famoso e respeitado na minha área faz uma declaração que penso estar incorreta, procuro expor também o meu ponto de vista.
Sou aberto e franco no que diz respeito aos meus sentimentos.	Procuro expressar meus sentimentos sobre o trabalho, mesmo que negativo, quando acredito ser importante para resolver um problema.
Se alguém espalhou histórias falsas e de mau gosto a meu respeito vou imediatamente procurá-lo para uma explicação.	Se alguém vem espalhando histórias falsas a meu respeito no trabalho, eu o procuro o mais rápido possível para explicar o erro nas suas informações.
Apresento queixas quando fico mal servido num restaurante ou noutro local.	Eu reclamo do serviço quando acho deficiente em alguma situação relacionada ao trabalho.
No cinema, teatro ou numa conferência se há duas pessoas perto de mim a falar em voz alta, peço-lhes que se calem ou mudem de lugar.	Se alguém no meu trabalho estiver conversando alto e atrapalhando o meu serviço, eu comento sobre minha dificuldade e peço para falarem baixo ou para irem conversar em outro lugar.
Alguém que tenta passar à frente numa bicha arrisque-se a ter que me dar uma boa explicação.	Se alguém me atrapalha em relação a uma atividade que preciso realizar, exponho meu descontentamento.
Sou rápido na expressão das minhas opiniões.	Costumo expressar minhas opiniões sobre coisas boas e ruins que aconteçam no trabalho, para ajudar a manter a equipe trabalhando bem.

Fonte: Elaboração própria da autora desta dissertação (2018).

Com o objetivo de testar a qualidade da redação dos itens, garantir a compreensão inequívoca das instruções, solicitou-se que cinco pessoas, com grau de instrução variada (ensino fundamental, segundo grau completo, graduado, pós-graduado) respondessem ao questionário e ao final expusessem dificuldades encontradas. Como não foram relatadas dificuldades no entendimento das questões, procedeu-se a última fase: elaborar a versão final da escala composta por 11 itens a partir da RAS-R que seguiu o modelo tipo *likert*. As respostas são pontuadas de +3 a -3 (extremamente parecido comigo e extremamente diferente de mim), sem incluir o zero.

Com relação à EET, trata-se de uma escala de único fator, constituída por 23 itens de fácil aplicação que pode ser utilizada em ocupações e contextos variados de trabalho. Ela segue o modelo *likert*, com cinco opções de resposta (discordo

totalmente, discordo, concordo em parte, concordo e concordo totalmente). Apresenta ao indivíduo uma lista de estressores e uma reação a este que devem ser avaliados de acordo com a escala de frequência citada. Por exemplo, no item ET1 (apêndice A) “a forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso”, refere-se ao estressor sobrecarga no trabalho e também explicita uma possível reação. Já o item ET7 (apêndice A) “a falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado” alude sobre o estressor relacionamento interpessoal e uma reação do indivíduo a este.

A ideia de associar um estressor e uma reação a ele ocorreu em virtude da convicção da percepção do impacto do ambiente de trabalho. Para análise foram padronizados os resultados das médias obtidas na escala EET, classificando-as em três categorias: baixo (média de 0 a 33,33%), médio (média de 33,34% a 66,66%) e alto (média de 66,67% a 100%) estresse ocupacional.

Quanto a EEO, esta ficou composta por 25 itens. Na pesquisa foi feita a escolha por trabalhar apenas com a dimensão geral de segunda ordem – estresse organizacional.

Frente a cada item que mensura características organizacionais potencialmente estressoras, a exemplo do item EO1, “As decisões são tomadas sem levar em consideração as sugestões dos funcionários”, o respondente deve apontar, numa escala tipo *likert*, o quanto a característica o afeta negativamente (0-não me afeta a 4-me afeta completamente), além da alternativa NSA (não se aplica), quando não identificar a característica na organização.

Assim, foi utilizado um questionário autoaplicável com 74 itens fechados, divididos da seguinte forma (apêndice A):

- a) Parte I: Dados de caracterização
- b) Parte II: Assertividade – RAS-R.
- c) Parte III: Estresse Ocupacional – EET.
- d) Parte IV: Estresse Organizacional – EEO.

## 4.2 POPULAÇÃO E COLETA DE DADOS

Esta investigação possuiu como público-alvo e fonte de dados pessoas maiores de 18 anos, residentes no Brasil, que estivessem trabalhando no momento da pesquisa (formal ou informalmente).

A aplicação dos instrumentos ocorreu de duas formas: por meio eletrônico o questionário foi disponibilizado no formato virtual na plataforma do *Google Docs*, via *link*, juntamente com o resumo do projeto de pesquisa por *e-mail* e através de redes sociais para o maior número de pessoas possível no Brasil, contendo breve texto com informações básicas a respeito da pesquisa, e presencialmente em universidades, cursos técnicos, escolas e empresas que autorizaram a aplicação.

A coleta dos dados ocorreu entre os dias 05 e 27 de dezembro de 2017. Neste período foram respondidos 781 questionários, sendo 181 por via eletrônica e 600 presencialmente.

## 4.3 MODELO DE ANÁLISE

Com base na teoria, técnicas e ferramentas metodológicas, o Quadro 3 descreve o modelo de análise da pesquisa.

Quadro 3 – Modelo de Análise da Pesquisa

CONCEITOS/ VARIÁVEIS	DIMENSÕES	INDICADORES	FONTE DE DADOS	INSTRUMEN- TO DE COLETA DE DADOS	TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS
ESTRESSE ORGANIZACIONAL	DECISÕES ORGANIZACION AIS	QUESTÕES EEO: 1, 2, 4, 6, 8, 12, 13, 15, 16, 17, 20 e 25	INDIVÍDUOS MAIORES DE 18 ANOS, RESIDENTES NO BRASIL QUE ESTEJAM TRABALHAN-DO	ESCALA DE ESTRESSE ORGANIZA- CIONAL	ANÁLISE FATORIAL, MODELA- GEM DE EQUAÇÕES ESTRUTU-
	SUPORTE	QUESTÕES EEO: 5, 10, 14, 18 e 24			
	INCENTIVO A COMPETIÇÃO	QUESTÕES EEO: 9, 11, 22, 23			
	ENTRAVES AO CRESCIMENTO PROFISSIONAL	QUESTÕES EEO: 3, 7, 19, 21			
ASSERTIVIDADE	DEFESA DOS PRÓPRIOS DIREITOS	QUESTÕES A1, A8, A9, A10		ESCALA RAS- R	
	EXPRESSIONES DOS PRÓPRIOS SENTIMENTOS	QUESTÕES A5, A6, A7, A11			
	DEFESA DO PRÓPRIO VALOR E INTEGRIDADE	QUESTÕES A2, A3, A4			
ESTRESSE OCUPACIONAL	ESTRESSE OCUPACIONAL	QUESTÕES EET: 1 A 23.	ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO		

CONCEITOS/ VARIÁVEIS	DIMENSÕES	INDICADORES	FONTE DE DADOS	INSTRUMEN- TO DE COLETA DE DADOS	TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS
VARIÁVEIS DE CONTROLE	IDADE	QUESTÕES PARTE I DO QUESTIONÁRIO	NO MOMENTO DA PESQUISA	QUESTIONÁ- RIO SOCIODEMO GRÁFICO	RAIS E ANOVA
	GÊNERO				
	ESCOLARIDADE				
	ESTADO DA FEDERAÇÃO				
	TRABALHO FORMAL OU INFORMAL				
	TEMPO DE EMPRESA				
	TURNO DE TRABALHO				
	NÍVEL HIERARQUICO				
	RAMO DE ATUAÇÃO				
	EMPRESA PÚBLICA OU PRIVADA				

Fonte: Elaboração própria da autora desta dissertação (2018).

#### 4.4 MODELO ESTATÍSTICO

Os dados foram operacionalizados pelo método estatístico de análise fatorial e MEE. O primeiro passo foi realizar a análise fatorial da RAS-R, que possui como objetivo a redução e resumo dos dados.

Assim, alguns pressupostos precisaram ser satisfeitos. Inicialmente verificou-se se os dados apresentavam uma distribuição que não seja diferente da distribuição normal (curtose e assimetria). Depois utilizou-se a medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) cujo o valor deveria estar acima de 0.70. Em seguida, através do teste de esfericidade de Bartlett, foi possível checar a homogeneidade das variâncias, oferecendo mais um indício de que a AFE poderia ser realizada. O último pressuposto, que indica que o determinante da matriz dos dados deve ser diferente de zero também foi testado.

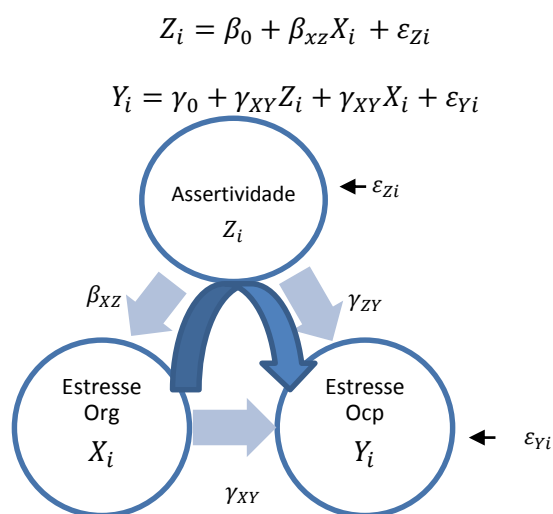
A próxima etapa, denominada de análise de componentes principais (ACP), consiste na construção de componentes que possuem parte da variância dos itens. Aqui foi possível calcular o percentual da variância explicada em cada componente principal e o seu valor acumulado a cada componente incluído na análise.

Finalizada esta fase, restavam dois últimos procedimentos, que são: seleção das variáveis substitutas e determinação do ajuste do modelo. O primeiro permite que pesquisador realize uma análise subsequente e interprete os resultados em termos das variáveis originais e não em escores fatoriais (MALHOTRA, 2012). O segundo possibilita o exame das diferenças ou resíduos entre as correlações observadas e as correlações reproduzidas “[...] se houver muitos resíduos grandes, o modelo fatorial não proporcionará um bom ajuste aos dados, e deverá ser reconsiderado.” (MALHOTRA, 2012, p. 486).

Para realizar as análises das relações entre estresse organizacional, assertividade e estresse ocupacional, a MEE foi utilizada, já que segundo Hair et al (2009), ela se mostra útil para avaliação de modelos empíricos nos quais os construtos analisados são variáveis latentes não mensuráveis diretamente e nos quais se especificam mais de uma variável dependente, estando as variáveis independentes correlacionadas.

Para avaliação dos ajustes dos modelos, seguindo a recomendação de Hair Jr. et al. (2009), os índices considerados foram: Comparative Fit Index (CFI) – valores próximos ou acima de 0,90; Tucker-Lewis Index (TLI) – valores próximos ou acima de 0,90; Root Mean Square Error of Aproximation (RMSEA) – valores até 0,08; e Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) – valores menores que 0,10. O MEE utilizado é representado na Figura 4.

Figura 4 - Modelo de análise entre estresse organizacional, assertividade e estresse ocupacional



Fonte: Elaboração própria da autora desta dissertação (2018).

A MEE é efetuada com um conjunto de regressões com os estimadores calculados a partir da matriz de covariância das variáveis do modelo. Além destes estimadores, é possível calcular o efeito indireto da mediação de uma variável em outra. A mediação é verificada quando uma variável mediadora (assertividade) altera a influência da variável explicativa (estresse organizacional) na variável explicada (estresse ocupacional) (HAIR JUNIOR et al, 2009). Aqui o interesse foi verificar a diferença entre o efeito direto do estresse organizacional no estresse ocupacional, e o efeito indireto desta relação mediada pela assertividade.

Gunzler, Chen e Zhang (2013), assinalam que existem muitas vantagens ao usar a estrutura MEE no contexto da análise de mediação; uma delas é quando o modelo contém variáveis latentes, como felicidade, qualidade de vida e estresse, pois a MEE permite a facilidade de interpretação e estimativa.

Os dados foram analisados com o *software* estatístico R versão 3.1.1 e foi usado o pacote *Latent variable analysis (Lavaan)* versão 0.5-20 (ROSSEEL, 2012).



## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A amostra foi constituída de 781 participantes, sendo 56,85% do gênero feminino e 56,98% com idade entre 31 e 50 anos. A região Nordeste concentra a maior parte dos respondentes (91,93%). Com relação à escolaridade, 34,83% possuem o segundo grau; aqueles que estão entre os que iniciaram o ensino superior e a pós-graduação somam 58,52% dos respondentes. Uma caracterização mais completa dos dados sociodemográficos da amostra pode ser visualizada na Tabela 1.

Tabela 1 - Caracterização da amostra por dados pessoais

Variáveis	n=781 %	Variáveis	n=781 %
<b>Gênero</b>		<b>Escolaridade</b>	
Feminino	<b>56,85</b>	Ensino Fundamental	2,69
Masculino	42,38	Ensino Médio	<b>34,83</b>
Outros	0,77	Ens. Sup. Completo	<b>20,74</b>
		Ens. Sup. Incompleto	<b>19,21</b>
<b>Faixa Etária</b>		Pós-Graduação	18,57
Até 20 anos	4,10	Mestrado	3,46
21 a 30 anos	<b>32,27</b>	Doutorado	0,38
31 a 40 anos	<b>38,80</b>	Missings	0,13
41 a 50 anos	18,18		
Acima de 50 anos	6,66		
<b>Região do País</b>			
Nordeste	<b>91,93</b>		
Sul	2,43		
Norte	0,26		
Centro-Oeste	3,84		
Sudeste	1,54		

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 2 apresenta as características da amostra pesquisada por variáveis ocupacionais. No que tange ao tipo de vínculo, 92,32% dos respondentes possuem vínculos formais. A maioria trabalha em empresas privadas (58,13%) e 77,98% em turnos diurnos. Quanto ao tempo de serviço, 28,04% têm entre 02 e 04 anos, porém mais da metade da amostra possui mais de 5 anos de emprego (50,58%). Com relação ao nível hierárquico ocupado pelos participantes da pesquisa, observa-se que 33,55% exercem atividades administrativas e 52,5% técnicas ou operacionais. Um dado importante a ser salientado nesta amostra é que mesmo somando todos (supervisão, coordenação, gerência e diretoria), que “teoricamente” possuem subordinados, a representatividade ainda é pequena (13,95%).

Tabela 2 - Caracterização da amostra por dados ocupacionais

Variáveis	n=781 %	Variáveis	n=781 %
<b>Tipo de Vínculo</b>		<b>Nível Hierárquico</b>	
Formal	<b>92,32</b>	Operacional	<b>28,17</b>
Informal	7,68	Técnico	<b>24,33</b>
<b>Tipo de Empresa</b>		Administrativo	<b>33,55</b>
Pública	20,61	Supervisão	2,94
Privada	<b>58,13</b>	Coordenação	5,76
Filantrópica	21,25	Gerência	3,46
<b>Turno de Trabalho</b>		Diretoria	1,79
Diurno	<b>77,98</b>	<b>Ramo de atuação</b>	
Noturno	22,02	Comércio	11,01
<b>Tempo de Empresa</b>		Ensino e Pesquisa	8,32
Até 01 ano	21,38	Prestação de Serviços	26,25
02 a 04 anos	<b>28,04</b>	Indústria	<b>26,76</b>
05 a 06 anos	16,01	Saúde	<b>27,66</b>
07 a 08 anos	9,22		
Mais de 09 anos	25,35		

Fonte: Dados da pesquisa.

Em síntese, observa-se que a amostra sugere uma composição de adultos jovens, predominantemente da região Nordeste, com alta escolaridade, vínculos formais em empresas privadas, trabalhando em turnos diurnos. A maioria possui mais de cinco anos de serviço e exercem atividades técnicas-operacionais ou administrativas.

## 5.1 VALIDAÇÃO DA ESCALA DE ASSERTIVIDADE NO TRABALHO

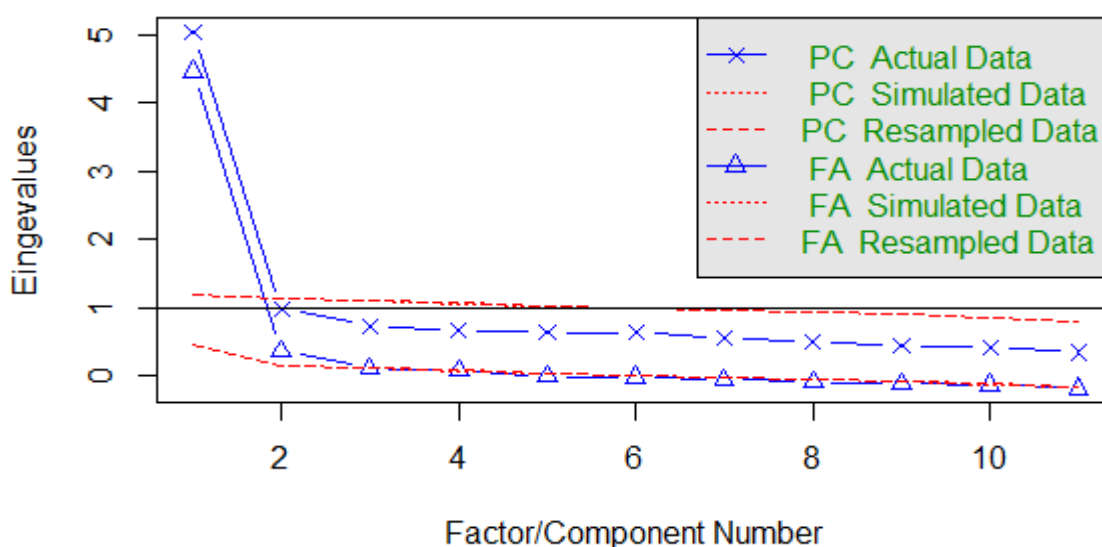
Antes de iniciar a análise das relações entre os construtos, foi necessário avaliar/validar a escala RAS-R no contexto brasileiro e a situações específicas de trabalho. A primeira etapa envolveu a verificação de pressupostos básicos que devem ser satisfeitos para realização de análises multivariadas de dados. Para os dados desta amostra, os valores da curtose e assimetria demonstram que a distribuição é aproximadamente normal. Todas as variáveis apresentaram valores dentro do intervalo de - 1 e + 1 para assimetria e - 3 e + 3 para a curtose, conforme critérios de adequação propostos por Hair Jr. et al. (2009).

Para que seja possível realizar a AFE é também importante que a amostra seja adequada para esta análise. Para testar isso, utilizou-se o Fator de Adequabilidade Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), nos dados aqui apresentados, os resultados indicaram que a amostra está adequada para AFE, com KMO = 0.93.

O teste de esfericidade de Bartlett foi realizado para checar a homogeneidade das variâncias, com resultado significativo ( $X^2(10) = 18.95, p < .05$ ), permitindo rejeitar a hipótese nula de que não havia intercorrelações entre os valores, oferecendo mais um indício de que a AFE pode ser realizada. O último pressuposto, que indica que o determinante da matriz dos dados deve ser diferente de zero também foi testado, e com sucesso, os resultados demonstraram que os dados são adequados.

Confirmada a adequação dos dados para AFE, foi realizada a análise paralela dos componentes da Escala de Assertividade, como apresentado no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Análise Paralela da Escala de Assertividade



Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da Análise Paralela indicaram que até 4 fatores poderiam ser extraídos da amostra, o que está em consonância com os 3 fatores encontrados por Vagos e Pereira (2008), ao validarem a RAS-R em Portugal, isto indica que a escala em análise também possui 3 fatores.

Com relação às cargas fatoriais da AFE, foram extraídos 3 fatores, utilizando rotação oblíqua *oblimin*. Como se pode observar na Tabela 3, nenhum item obteve carga fatorial menor do que o ponto de corte de 0.30, também podem ser examinadas as comunalidades ( $h^2$ ) e a correlação item-total

Tabela 3 - Resultados da Análise Fatorial

Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3	h <sup>2</sup>	Correlação Item – total
1	0.47			0.34	0.56
2	0.66			0.48	0.63
3	0.71			0.56	0.69
4	0.70			0.49	0.63
5			0.37	0.37	0.56
6			0.45	0.57	0.69
7	0.31	0.37		0.38	0.61
8		0.52		0.32	0.50
9		0.67		0.45	0.59
10		0.82		0.67	0.72
11	0.34	0.38		0.59	0.76

Fonte: Dados da pesquisa.

Os valores das comunalidades dos itens do instrumento foram considerados adequados, como recomenda Hair Jr.et al. (2009), com mínimo de 0.31 e máximo de 0.72.

De acordo com os resultados da AFE, o fator 1 deve ser composto pelos itens 1, 2, 3 e 4; o fator 2 pelos itens 7, 8, 9, 10 e 11. Já o fator 3 engloba os itens 5 e 6. Pode-se notar que os itens 7 e 11 carregam para mais do que um item. Cabe ao pesquisador decidir qual dimensão é a mais adequada para o conteúdo do item, levando em consideração o fator com maior carga fatorial.

Este resultado revela diferenças entre o agrupamento dos itens em suas respectivas dimensões realizadas pelas análises dos juízes nos itens (1, 7 e 11), conforme o Quadro 4.

Quadro 4 - Comparativo análise de juízes e resultado da AFE

Análise dos Juízes		Resultado da AFE	
Fatores	Itens	Fatores	Itens
Defesa dos próprios direitos	1,8,9,10	Defesa dos próprios direitos	7,8,9,10 e 11
Expressões dos próprios sentimentos	5,6,7,11	Expressões dos próprios sentimentos	5,6
Defesa do próprio valor e integridade	2,3,4	Defesa do próprio valor e integridade	1, 2,3,4

Fonte: Elaboração própria da autora desta dissertação (2017).

Nota: ■ Itens agrupados em dimensões diferentes, daquelas sugeridas na análise de juízes.

Assim, a primeira decisão a ser tomada foi com relação aos itens que carregaram para mais de um fator. O item 7 “Se alguém vem espalhando histórias falsas a meu respeito no trabalho, eu o procuro o mais rápido possível para explicar o erro nas suas informações” e o 11 “Costumo expressar minhas opiniões sobre coisas

boas e ruins que aconteçam no trabalho, para ajudar a manter a equipe trabalhando bem” além de terem obtido cargas fatoriais maiores para a dimensão – defesa dos próprios direitos, o seu conteúdo também caracteriza melhor esta dimensão.

Já o item 1 “Quando meu chefe me pede para fazer alguma coisa que não é do meu agrado, eu converso com ele para procurar uma alternativa melhor” obteve carga fatorial para uma dimensão diferente daquela apontada pela maioria dos juízes. Entretanto, ao analisar teoricamente seu conteúdo não foi encontrado problema em considerá-lo na dimensão determinada pela AFE. Inclusive, dois dos oito juízes que participaram da análise já haviam sinalizado que este item pertencia à dimensão defesa do próprio valor e integridade. Desta forma, os itens devem ser agrupados de acordo com os resultados da AFE.

Quanto ao alfa de *Cronbach*, para Escala de Assertividade no Trabalho analisada, este foi de  $\alpha = 0.88$ , sendo que o alfa para os fatores foi  $\alpha = 0.73$  para o Fator 1,  $\alpha = 0.80$  para o Fator 2, e o Fator 3 apresentou  $\alpha = 0.63$ . A partir destes valores, pode-se perceber que a escala apresenta uma alta consistência interna, apenas o Fator 3 apresentou um valor pouco abaixo do que é indicado. Contudo, deve-se levar em consideração que ele ficou composto apenas por dois itens e isso contribui para o valor do alfa.

Para testar a estrutura fatorial encontrada foi realizada uma AFC, para tal um modelo foi especificado considerando os itens como indicadores e os fatores como variáveis latentes. Para estimar o modelo, utilizou-se *Maximum Likelihood* (ML) como método de estimação. Os resultados podem ser encontrados na Tabela 4.

Tabela 4 - Resultados da Análise Fatorial Confirmatória

Fator Latente	Indicador	B	SE	Z	Beta	Sig.
Fator 1	Item 1	1	0	-	0.59	-
	Item 2	1.16	0.08	14.42	0.69	***
	Item 3	1.26	0.08	15.08	0.74	***
	Item 4	1.12	0.08	14.08	0.66	***
	Item 7	1	0	-	0.63	-
Fator 2	Item 8	0.77	0.06	12.55	0.52	***
	Item 9	0.93	0.06	14.34	0.61	***
	Item 10	1.12	0.07	16.76	0.76	***
	Item 11	1.21	0.07	17.22	0.79	***
Fator 3	Item 5	1	0	-	0.60	-
	Item 6	1.26	0.08	15.18	0.76	***

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: \*\*\*  $p < 0.001$  | SE = Erro Padrão | B = Coeficientes.

Os resultados indicam que o modelo apresenta um bom ajuste em relação estrutura de dados estabelecida teoricamente. Os índices de ajuste foram:

- CFI = 0.97 (> 0.90, indicando um bom ajuste)
- TLI = 0.96 (> 0.90, indicando um bom ajuste)
- RMSEA = 0.05 (<0.08, indicando um bom ajuste)
- SRMR = 0.02 (<0.010, indicando um bom ajuste).

Com isso, conclui-se que a estrutura de três fatores é adequada para a Escala de Assertividade no Trabalho. Além de ter obtido boas características psicométricas, sua constituição converge com a definição teórica do construto assertividade adotada neste estudo, que a considera como uma habilidade de manifestar opiniões, ideias (Defesa do próprio valor e integridade), sentimentos e desejos (Expressões dos próprios sentimentos) de maneira adequada, bem como defender seus direitos (Defesa dos próprios direitos) sem desconsiderar o do outro (TEIXEIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016).

Cabe ressaltar que na validação da RAS-R em Portugal, a solução de três fatores foi considerada apropriada (KMO= .77), entretanto, os índices de fidelidade de cada um deles (fator 1  $\alpha$  = .69, fator 2  $\alpha$  = .63, fator 3  $\alpha$  = .33) não foram suficientes para serem utilizados como subescalas, apenas como indicadores dos conteúdos subjacentes à operacionalização da assertividade (VAGOS; PEREIRA, 2008). Já os índices da validação no Brasil (fator 1  $\alpha$  = 0.73, fator 2  $\alpha$  = 0.80, fator 3  $\alpha$  = 0.63), se apresentaram como mais adequados para tal finalidade.

Outro ponto que sugere avanço do instrumento em análise refere-se ao conteúdo dos itens. Todos os que compõem o instrumento possuem uma relação estreita com a formulação conceitual de assertividade, pois revelam ações comportamentais de enfrentamento de situações conflituosas, que envolvem risco de reação indesejável do interlocutor (distanciamento da passividade), além da expressão adequada e respeitosa de ideias, vontades e sentimentos (distanciamento da agressividade) levando em consideração o seu, e o direito do outro (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005; TEIXEIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE 2016; VELOSO, 2016).

Desta forma, mais uma vez este instrumento se coaduna com a concepção de assertividade adotada na pesquisa: expressão comportamental localizada em um ponto de equilíbrio entre as polaridades passividade e agressividade (PASQUALI; GOUVEIA, 2012).

Ainda sobre esse tema, ao realizar a comparação entre a adaptação brasileira da RAS e o instrumento em análise, observa-se um distanciamento entre eles,

especialmente porque este, conforme apontado na AFE e no conteúdo dos itens indica distanciamento do extremo agressividade e passividade, enquanto aquele possui itens intimamente ligados a estes dois construtos, por exemplo: “Existem momentos em que gosto de uma boa "briguinha" (agressividade); Se um parente próximo e respeitado estiver me aborrecendo, prefiro abafar meus sentimentos do que expressar meu aborrecimento (passividade). Além disso, a RAS foi considerada modesta para alcançar a amplitude do conceito assertividade (PASQUALI; GOUVEIA, 2012), o que não parece ser o caso do instrumento analisado. Com relação à precisão, baseada no alfa de *Cronbach*, foram encontradas diferenças, a RAS com  $\alpha = 0.81$  e a escala em análise  $\alpha = 0.88$ .

Deste modo, entende-se que, em função da escassez de instrumentos para avaliação da assertividade adaptados à cultura brasileira, essa escala supre uma lacuna, tornando-se uma alternativa para avaliação da assertividade no trabalho, de fácil e rápida aplicação. Esta situação foi identificada por Teixeira, Del Prette e Del Prette (2016) ao afirmarem que não existem publicações de estudos realizados sobre construção, adaptação e validação de instrumento, em teses e dissertações.

## 5.2 NÍVEL DE ESTRESSE ORGANIZACIONAL, OCUPACIONAL E ASSERTIVIDADE NO TRABALHO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Para proceder a análise dos demais objetivos da pesquisa, foi necessário realizar a análise de consistência interna da EEO e EET para esta amostra. Tendo em vista que estas escalas já haviam sido validadas na população brasileira, fez-se necessário apenas verificar se a aplicação foi fidedigna. Para EEO o valor de  $\alpha = 0.96$  enquanto EET obteve  $\alpha = 0.92$ . Os resultados indicam que há uma alta consistência interna.

Após execução deste procedimento passou-se para a investigação do segundo objetivo – identificar o nível de estresse organizacional dos participantes da pesquisa. Os resultados revelam que 46,6% dos participantes são muito ou totalmente afetados pelos estressores em potencial apresentados, ou seja, consideram as características do ambiente organizacional que estão inseridos como altamente estressoras. 38,4% são razoavelmente afetados, um indicativo de percepção de estresse moderado e 14,8% pouco ou nada afetados.

O próximo passo foi avaliar o repertório de assertividade no trabalho dos participantes da pesquisa. 60,43% demonstraram possuir um baixo nível de repertório de assertividade no trabalho e 39,57% um alto nível.

Quanto à percepção de estresse ocupacional dos participantes da pesquisa, os achados indicam que 41,2% possuem baixos níveis, 37,6% níveis moderados e 21,2% altos níveis.

### 5.3 AS RELAÇÕES ENTRE AS VARIÁVEIS

De posse dos dados relatados anteriormente, realizou-se a análise das relações entre as variáveis de interesse (estresse organizacional, assertividade e estresse no trabalho), e em seguida investigou-se a capacidade mediadora da assertividade na relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional. Considerando estas suposições, o modelo apresentado na Figura 5 foi testado.

Figura 5 - Representação teórica do modelo especificado



Fonte: Elaboração própria da autora desta dissertação (2017).

A partir dos resultados destas relações (serão apresentados em seguida), foi possível examinar a influência das variáveis sociodemográficas nas relações entre estresse organizacional, assertividade no trabalho e estresse ocupacional.

#### 5.3.1 As variáveis sociodemográficas

Para esta análise foram realizados testes para verificar se existem diferenças entre as variáveis demográficas e as variáveis deste estudo. Para examinar tais diferenças, executou-se One-Way Anova e teste *post-hoc* Turkey HSD para relações



com significância estatística. Os resultados indicaram que existem um efeito entre as diferentes faixas de idade a respeito da assertividade, com  $F(4, 776) = 3.80$  e  $p = 0.004$ . Verificou-se através de teste *post-hoc* Turkey HSD que as faixas etárias entre 31 até 50 anos parecem ser mais assertivas do que a faixa etária de 21 a 30 anos, com  $p < 0.05$ . Este dado encontra amparo em dois aspectos teóricos sobre a assertividade:

- a) As habilidades sociais, incluindo aí a assertividade, podem ser modificadas, melhoradas e aprendidas com a prática e a intervenção adequada;
- b) Este aprendizado, via de regra, acontece através da interação, que proporciona feedbacks para que o indivíduo possa ajustar seus comportamentos. Então, maior tempo de exposição (interação), oferece maiores oportunidades para testar comportamentos e perceber quais deles possuem um *feedback* mais positivo do ambiente (CABALLO, 2012).

Desta forma, é provável que sujeitos na faixa etária entre 31 e 50 anos já tenham vivenciado maior número de situações que lhes possibilitaram selecionar aqueles comportamentos com consequências imediatas reforçadoras para si e reforçadoras de médio e longo prazo para o grupo no qual está inserido, mantendo equilíbrio nas relações (TEIXEIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016).

O estresse ocupacional também apresenta diferenças acerca das faixas etárias, com  $F(4, 776) = 2.80$  e  $p = 0.02$ . Nesse caso, o teste Turkey HSD indicou que a faixa etária acima de 50 anos apresenta menos estresse ocupacional, com  $p < 0.05$ .

Os indivíduos com mais idade tendem a ter experienciado maior número de eventos estressores. Esta experiência contribui para municiá-los com melhores estratégias de enfrentamento destes eventos. Por exemplo, é provável que situações que envolvam dificuldades nos relacionamentos interpessoais entre pares e até chefias, provoquem nos trabalhadores mais jovens (com menos experiência), desconfortos que podem gerar altos níveis de estresse ocupacional. Já aqueles que tiveram oportunidade de vivenciar situações semelhantes, podem enfrentá-los com maior tranquilidade e menos estresse, em razão de um repertório mais amplo de estratégias de enfrentamento.

Este achado é coerente com o anterior – faixa etária entre 31 até 50 anos parecem ser mais assertivas e, também com o resultado da MEE que – quanto maior o repertório de assertividade no trabalho menor a percepção de estresse ocupacional.

Assim, se para esta amostra os mais assertivos encontram-se nesta faixa etária e quanto mais assertivos menos estressados, é previsível encontrar nesta faixa etária os menores níveis de estresse ocupacional.

Gomes (2015) encontrou resultados diferentes ao investigar estresse e estressores dos gerentes prisionais e agentes penitenciários das unidades prisionais do estado da Bahia. Houve maior predominância de estresse nas pessoas com idade superior a 50 anos. Como esta é uma atividade que envolve risco à vida, é plausível que nesta fase o trabalhador esteja saturado e apresente maiores níveis de estresse ocupacional.

A assertividade sofreu um efeito significativo na escolaridade dos respondentes,  $F(6, 773) = 15.14$  e  $p < 0.001$ . O teste Turkey HSD demonstrou que ter o ensino superior, mesmo que incompleto, contribui para uma maior assertividade comparada a ter o ensino médio, apenas. Também foi indicado que aqueles que possuem um ensino superior completo são mais assertivos do que os que não concluíram o ensino superior, com  $p < 0.05$ .

Del Prette e Del Prette (1998) já haviam encontrado significativa correlação entre o nível de escolaridade e a manifestação de comportamentos assertivos. Esta correlação também foi confirmada em estudo realizado por Veloso (2016), ao defender que a escolaridade aperfeiçoa o repertório de comportamentos assertivos, em detrimento do seu caráter de aprendizagem social.

Este dado também encontra amparo sob o prisma da interação, uma vez que os centros de estudos em geral, são grandes promotores desta interação entre os estudantes e local propício para encontrar *feedbacks* acerca da expressão dos comportamentos. Assim, é razoável encontrar maiores repertórios de assertividade associados a maiores níveis de escolaridades.

Além das diferenças acerca da assertividade, a escolaridade também demonstrou diferenças a respeito do estresse ocupacional,  $F(6, 773) = 6.83$  e  $p < 0.001$ . Em relação a esse tipo de estresse, quanto mais escolarizado menor o estresse ocupacional. De acordo com o teste Turkey HSD, para essa amostra, aqueles que têm apenas o ensino médio completo apresentaram maiores escores de estresse, com  $p < 0.05$ . Vale salientar que esta amostra possui 62,36% dos participantes entre o ensino superior incompleto e o doutorado.

Sadir e Lipp (2009) encontraram resultados similares quando realizaram estudos sobre as fontes de estresse no trabalho. Verificaram que os participantes que

possuíam o nível superior completo apresentavam um número de fontes de estresse menor que os outros níveis educacionais. Entre os que apresentaram maior número de fontes de estresse estavam os que tinham segundo grau.

Menores níveis de estresse relacionados em maior escolaridade parece encontrar justificativa nas seguintes suposições: a) Pessoas com maior nível de escolaridade tendem a ocupar cargos que lhes conferem maior autonomia e liberdade; b) As condições de trabalho (ambientes de trabalho salubres, salários justos) daqueles que possuem maior nível de escolaridade, em geral, são melhores em comparação com aqueles com baixa escolaridade que, via de regra, desenvolvem atividades mais rotineiras e braçais; c) Comumente as pessoas mais escolarizadas, escolhem uma profissão que faça sentido para suas vidas, já os menos escolarizados podem acabar desempenhando funções totalmente desprovidas de sentido, apenas por falta de alternativa.

Estas suposições estão apoiadas na abordagem da Psicodinâmica do Trabalho. Para Dejours (1992), o trabalho precisa fazer sentido para o próprio sujeito, para seus pares e para a sociedade. Ele defende que o sentido do trabalho é construído pelo trabalhador e pode ser positivo/prazer ou negativo/sofrimento de acordo com as características das tarefas realizadas, a organização do trabalho e as diferenças individuais; além disso, associa o trabalho sem sentido ou com sentido negativo ao sofrimento. Diante do exposto, é compreensível que pessoas mais escolarizadas que ocupam funções com melhores condições de trabalho experimentem menos sofrimento e, conseqüentemente, menores níveis de estresse ocupacional.

O tempo de empresa também explicou algumas diferenças sobre o estresse ocupacional,  $F(4, 776) = 2.56$  e  $p < 0.05$ . O teste post-hoc Turkey HSD descreve que aqueles que têm 5 a 6 anos de empresa apresentam mais estresse relacionado ao ambiente de trabalho comparado aos que estão na empresa a menos de 2 anos ou até 1 ano,  $p < 0.05$ .

Empiricamente faz sentido pensar que as pessoas com menor tempo de serviço costumam dedicar seus esforços em ações que visem a conquista de confiança, credibilidade e empatia dos pares, superiores, subordinados, enfim da organização como um todo. Nesta fase, geralmente os trabalhadores buscam conhecer melhor o ambiente organizacional e quando se deparam com eventos estressores, tendem a conferir maior tolerância do que aqueles que já vivenciaram situações semelhantes.

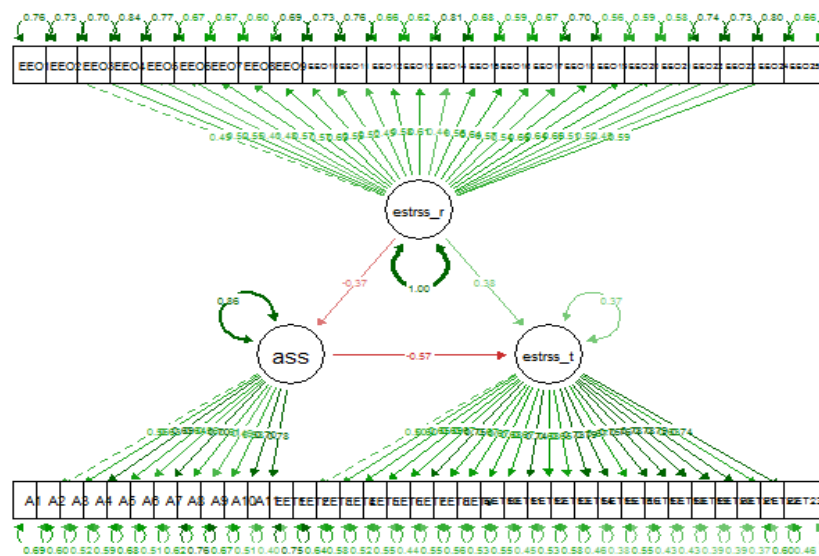
Este resultado está em consonância com estudos apontados por Gomes (2015), que afirmam que os trabalhadores mais experientes na função são mais estressados por estarem mais tempo submetidos aos estressores que os menos experientes.

As demais variáveis demográficas não apresentaram resultados estatisticamente significantes. Na próxima seção serão apresentadas as relações entre as variáveis de interesse

### 5.3.2 As relações entre estresse organizacional, assertividade e estresse ocupacional

Para examinar as relações entre estas variáveis, utilizou-se MEE com o método de estimação ML. A Figura 6 descreve as relações do modelo estrutural.

Figura 6 - Estrutura do Modelo de Mediação da Assertividade, Estresse Organizacional e Estresse Ocupacional



Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: ass = Assertividade | estrss\_r = Estresse Organizacional | estrss\_t = Estresse Ocupacional.

Os resultados do modelo de estimação podem ser observados na Tabela 5.

Tabela 5 - Coeficientes das relações diretas e indiretas entre as variáveis latentes

Variáveis	B	SE	Z	P-Valor	Beta
Estresse Organizacional X Estresse Ocupacional	0.33	0.04	8.56	0.001	0.38
Assertividade X Estresse Ocupacional	-0.42	0.04	-10.33	0.001	-0.57
Assertividade X Estresse Organizacional	-0.32	0.04	-7.60	0.001	-0.37
Assertividade (Mediação)	0.13	0.02	5.51	0.001	0.21

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: SE = Erro Padrão | B = Coeficientes.

O modelo apresentou um bom ajuste, como pode ser observado através dos índices:

- CFI = 0.83 (< 0.90, indicando um ajuste moderado)
- TLI = 0.83 (< 0.90, indicando um ajuste moderado)
- RMSEA = 0.05 (<0.08, indicando um bom ajuste)
- SRMR = 0.05 (<0.10, indicando um bom ajuste).

Apesar do CFI e TLI terem ficado um pouco abaixo do valor 0.90, ainda pode-se entender que o modelo que leva em consideração o papel da assertividade como mediador descreve bem os dados coletados, principalmente pelos índices de erro e significância dos betas estarem dentro dos padrões estabelecidos.

De acordo com os dados obtidos observa-se que a relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional é positiva ( $\beta=0.38$ ), assim, é possível afirmar que os participantes que perceberam o ambiente organizacional como potencialmente estressor, também possuíam maior nível de estresse ocupacional. Como o estresse organizacional refere-se a um conjunto de características organizacionais, tais como decisões organizacionais, suporte organizacional, incentivo a competição e entraves ao crescimento profissional, é possível que o indivíduo ao ver estes elementos manifestados na organização de forma negativa, tenha aumentado seu nível de estresse no trabalho. Por exemplo, se o indivíduo percebe que na organização, “As decisões são tomadas sem levar em consideração as sugestões dos funcionários” (EEO), especialmente se estas decisões afetam o seu trabalho, é possível que ele, “se sinta irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais” (EET), que se refere ao estresse no trabalho.

Outra relação pode ser percebida. Na medida em que o trabalhador sente que “A competição entre setores é promovida” (EEO) de maneira inadequada que mais provoca conflitos entre os indivíduos, é possível que ele conclua que “A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor” (EET). Assim sendo, a percepção de que o ambiente organizacional mostra-se como promotor de situações indesejadas pelo trabalhador, levando-o a níveis maiores de estresse, reforça a afirmação de Maslach e Leiter (1999, p. 55) que dizem que “[...] as condições ambientais, a falta de equidade e de recompensa são apontados como elementos de desequilíbrio entre o indivíduo e seu trabalho”.

Desta forma, os achados da pesquisa confirmam a expectativa teórica proposta inicialmente de que o ambiente organizacional pode configurar-se como um conjunto de elementos que favorecem o estresse no trabalho. Isto se reforça na compreensão de Manning e Preston (2003), Santos e Paz (2012) e Fernandes (2016) que consideram que parte do estresse vivido pelos trabalhadores decorre da sua percepção sobre as condições de trabalho nas quais se encontram. Quanto mais elementos neste ambiente que favoreçam o estresse organizacional, mais o indivíduo tende a sentir-se mais estressado, conforme resultados deste estudo.

Este dado também confirma o que preconiza Zarife (2016), ao defender que as características organizacionais são potencialmente estressoras, independentemente das demandas advindas do trabalho e/ou da tarefa executada pelo indivíduo. Isto é, ainda que o indivíduo mantenha boas relações interpessoais com os colegas (pares e superiores) de trabalho, goste do trabalho que realiza, que não o considere excessivamente pesado, mesmo assim, pode se sentir estressado, em função de perceber alguns aspectos da organização.

As conclusões de Visentini et al (2010) também comungam com estes achados, ao afirmarem que a estrutura e o funcionamento das empresas modelam e definem a saúde organizacional, e quando não são bem geridas costumam provocar desgastes aos indivíduos e, conseqüentemente, transtornos e estresse.

Considerar que as características organizacionais são capazes de desencadear o estresse ocupacional não significa que elas devem ser encaradas como intrínsecas aos ambientes organizacionais, já que não faz sentido acreditar que “[...] elas são dadas por Deus. Elas foram criadas e, portanto, podem ser recriadas (replanejamento do trabalho)” (KOMPIER; KRISTENSEN, 2003, p.44).

Neste sentido, estes achados chamam a atenção das organizações para a necessidade de pensar estratégias que reduzam os aspectos estressores do ambiente organizacional, especialmente pelo reconhecimento das conseqüências negativas que abrangem o indivíduo, a empresa, a sociedade, a família, etc. Estas conseqüências fragilizam física e psicologicamente o sujeito, e deste modo, o expõe a doenças das mais diversas naturezas (COUTO, 2014). Cabe destacar que o estresse ocupacional é considerado a maior fonte de estresse para adultos, assinalado como um fator de risco para o adoecimento dos trabalhadores, danos para as organizações e despesas para saúde pública (SILVA; MENDONÇA, 2013).

Os resultados também revelaram que a relação entre assertividade e estresse ocupacional é negativa ( $\beta = -0.57$ ), logo, quanto maior o repertório de assertividade no trabalho menor a percepção de estresse ocupacional. Isto corrobora com Caballo (2012), ao relatar que a assertividade pode contribuir para minimizar os níveis de estresse, já que o indivíduo que se comporta assertivamente promove a solução de problemas interpessoais, melhorando assim a qualidade dos relacionamentos, o que contribui para menor incidência de estresse.

Por exemplo, o sujeito assertivo ao vivenciar situações em que “a forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso” (EET) é provável que ele exponha esta insatisfação de maneira adequada e exija que os seus direitos sejam respeitados. Ainda que esta atitude não provoque mudanças imediatas no contexto organizacional, internamente contribuirá para reduzir o nível de tensão e ansiedade, e isto pode minimizar os níveis de estresse percebido. Segundo Veloso (2016) os comportamentos assertivos são capazes de proporcionar bem-estar, elevando a autoestima e minimizando a culpa e a ansiedade.

Estes achados são similares aos de Tomaka et al (1999), quando identificaram que respostas fisiológicas e cognitivas dos sujeitos em eventos estressantes como falar em público de improviso são diferentes em função da assertividade. Os mais assertivos avaliaram essa situação como desafiadora e relataram menos estresse e mais emoções positivas, à medida que os menos assertivos consideraram a situação como ameaçadora e relataram mais estresse e mais emoções negativas.

Resultados similares foram encontrados na relação entre assertividade e estresse organizacional ( $\beta = -0.37$ ). Esta relação pode ser explicada pelo fato de que o sujeito assertivo possui maior habilidade para defender seus direitos, valor e integridade, além de maior capacidade para expressar sentimentos, opiniões, ideias, e isto contribui para que os efeitos negativos advindos das características organizacionais potencialmente estressoras sejam minimizados. Vale ressaltar que são “potencialmente” estressoras, porque seguindo a perspectiva de Lazarus (1995) só se configurariam como estressores propriamente ditos a partir da percepção do trabalhador.

Encontra-se amparo para estes achados em Lipp [entre 2013 e 2017], ao afirmar que a falta de assertividade caracterizada especialmente pelo que ela considera “síndrome de nunca dizer não”, está relacionada a altos níveis de estresse. Também para França, Del Prette e Del Prette (2015), sujeitos com maior repertório de

assertividade possuem bons relacionamentos interpessoais, são mais saudáveis e menos propensos a doenças.

A confirmação de que a relação entre maiores repertórios de assertividade no trabalho sugerem menores níveis de estresse organizacional e menor percepção de estresse ocupacional, desponta-se como uma importante contribuição deste estudo, já que não foram encontradas pesquisas empíricas realizadas nos últimos quinze anos que abordassem esta relação, publicadas/indexadas nas bases de dados Scielo, Spell, Redlyc e Google Acadêmico.

Outra contribuição deste achado leva em consideração o fato de que a assertividade é composta por um repertório de comportamentos que podem ser aprendidos e desenvolvidos através de treinamentos e com base em modelos como pais e professores. Deste modo, tanto o trabalhador como as organizações podem desenvolver medidas de prevenção (desenvolvimento de maior repertório de assertividade no trabalho) para que ocorrência do estresse ocupacional se torne mais escassa, reduzindo assim os custos gerados por ele.

Tendo em vista que todos os objetivos específicos haviam sido alcançados, ateuve-se a análise do objetivo geral – investigar a capacidade da assertividade em mediar a relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional. Nesta investigação, adotou-se um dos pressupostos da análise de caminhos – a mediação deve ser calculada através da multiplicação dos valores dos betas.

Então, o efeito da mediação da assertividade levou em consideração o beta que relaciona a assertividade com o estresse ocupacional (- 0,57) multiplicado pelo beta que relaciona assertividade com o estresse organizacional (- 0,37), obtendo-se o valor de 0.21. Observa-se na tabela 5, que o beta desta relação antes da mediação era de 0.38, houve assim, uma significativa redução de 0.17 após a mediação.

Isto significa que para cada unidade de estresse organizacional, antes da mediação, havia 0.38 possibilidades do indivíduo desencadear o estresse ocupacional, porém após a mediação estas possibilidades são reduzidas para 0.21.

Desta forma, os achados explicitam que assertividade é sim capaz de minimizar os efeitos do estresse organizacional no desencadeamento do estresse ocupacional, o que está em consonância com a abordagem transacional escolhida para nortear a pesquisa, que acredita na capacidade que o indivíduo possui de mediar esta relação, através de fatores disposicionais relacionados às próprias características. A este respeito, Jex (1998) afirmou que as percepções do indivíduo são mediadoras do



impacto do ambiente de trabalho e os dados revelados nesta investigação confirmam que os trabalhadores mais assertivos percebem este ambiente como menos estressante.

Como o sujeito assertivo possui boa capacidade para requerer e fazer afirmações sobre os seus direitos, expressar pensamentos e sentimentos de forma clara e adequada, isto contribui para que as características organizacionais e as situações conflituosas que convocam o indivíduo a sair da zona de conforto e são potencialmente estressoras, sejam gerenciadas com menor ansiedade o que contribui para reduzir os níveis de estresse.

Neste sentido, estes achados encontram amparo em Claudino (2013) quando afirma que para o trabalhador lidar com a diversidade de demandas apresentadas pelos ambientes organizacionais, demandas estas muitas vezes acompanhadas por eventos estressores, é indispensável que desenvolvam um conjunto de competências sociais, das quais se destaca a assertividade.

Assertividade definida por Del Prette e Del Prette (2008), como uma classe da HS, caracterizada pelo enfrentamento de circunstâncias conflituosas que oferecem algum risco (característica presente nos eventos estressores), adotando uma postura respeitosa e justa para com os seus direitos e opiniões e dos outros. Este conceito sugere que os resultados obtidos com a mediação são esperados, já que os eventos estressores devem ser enfrentados para que os seus efeitos sejam minimizados, especialmente, quando este enfrentamento acontece de maneira justa e respeitosa, demonstrando equilíbrio na situação.

A este respeito, Teixeira (2016) assinala que ao comportar-se assertivamente o sujeito consegue manter o equilíbrio nas relações. Vale salientar que este equilíbrio se apresenta como uma condição importante para que os eventos estressores do ambiente organizacional não sejam transformados em estresse ocupacional.

Assim, considerando que o estresse ocupacional é um processo relacional entre trabalhador e ambiente de trabalho, este estudo revela que a assertividade possui um papel importante nesta relação, capaz de minimizar os efeitos provocados pelas excessivas demandas impostas pelo ambiente organizacional. Este achado encontra apoio teórico na definição de assertividade adotada. Tal definição confere destaque aos aspectos de enfrentamento, justiça, defesa dos próprios direitos e sentimentos, respeito ao direito do outro e equilíbrio nas relações, atributos chave na gestão de eventos estressores.

## 6 CONCLUSÕES

O objetivo deste trabalho foi investigar a assertividade como mediadora da relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional. Com uma abordagem quantitativa, utilizando equações estruturais, foi possível identificar as relações estabelecidas entre estresse organizacional, assertividade e estresse ocupacional, indicando a existência de importantes relações entre estes conceitos.

Os resultados revelam uma relação positiva entre estresse organizacional e estresse ocupacional, evidenciando que independente da tarefa ou ocupação desempenhada, as características organizacionais são potencialmente estressoras e capazes de desencadear o estresse no trabalhador. Demonstram uma relação negativa entre assertividade no trabalho e estresse organizacional, e também entre estresse ocupacional e assertividade no trabalho, indicando que quanto maior o repertório de assertividade no trabalho do indivíduo menor será a percepção de estresse organizacional e estresse ocupacional do trabalhador. No que se refere à capacidade mediadora da assertividade obteve-se uma significativa redução dos impactos (0.17) do estresse organizacional no estresse ocupacional, confirmando desta forma que a assertividade possui um importante papel de minimizar os efeitos do estresse organizacional no desencadeamento do estresse ocupacional.

Este achado corrobora com a abordagem transacional utilizada para nortear a pesquisa, ao defender a capacidade que os indivíduos possuem em avaliar um evento antes de considerá-lo como estressor, ou não. Evidencia-se assim, que além das características organizacionais, os fatores disposicionais relacionados às próprias características (assertividade) também influenciam na avaliação de um evento.

Para atender ao objetivo geral, foi necessário desdobrá-lo em alguns objetivos específicos: validar, no contexto brasileiro, uma escala de assertividade no trabalho adaptada de Vagos e Pereira (2008); identificar o nível de estresse organizacional percebido na amostra; avaliar o repertório de assertividade no trabalho dos participantes da pesquisa; avaliar a percepção de estresse ocupacional dos participantes da pesquisa; compreender a relação entre características organizacionais potencialmente estressoras e desencadeamento do estresse ocupacional; avaliar a influência de características sociodemográficas nas relações entre percepção de estresse organizacional, assertividade no trabalho e estresse ocupacional.

Foi realizada uma adaptação da escala de assertividade – RAS-R, validada no contexto português por Vagos e Pereira (2008) a situações específicas de trabalho e ao contexto brasileiro. O resultado é um instrumento denominado de EBAT – Escala Brasileira de Assertividade no Trabalho, com alfa de *Cronbach* de  $\alpha = 0.88$ , composta por 11 itens que possuem em seu conteúdo uma estreita relação com formulação conceitual de assertividade adotada na pesquisa, de fácil e rápida aplicação, com uma estrutura tridimensional, composta pelos fatores: defesa dos próprios direitos, expressão dos próprios sentimentos e defesa do próprio valor integridade.

No que diz respeito ao estresse organizacional percebido pela amostra, evidenciou-se altos níveis, já que a maior parte sente-se muito ou totalmente afetados pelos estressores em potencial apresentados, ou seja, julgam as características da organização a que estão inseridos, como ameaçadora e sem controle frente à habilidade de enfrentamento que possuem. Identificou-se um baixo nível de repertório de assertividade no trabalho dos participantes da pesquisa. Com relação à percepção de estresse ocupacional, a maioria encontra-se entre níveis baixos e moderados.

Por fim, foram realizados testes para verificar se existem diferenças entre as variáveis demográficas investigadas e as demais variáveis deste estudo.

Verificou-se que as faixas etárias entre 31 até 50 anos parecem ser mais assertivas do que a faixa etária de 21 a 30 anos. O estresse ocupacional também apresenta diferenças acerca das faixas etárias, indicando que a faixa etária acima de 50 anos experimenta menos estresse ocupacional.

A escolaridade gerou um efeito significativo na assertividade dos respondentes, evidenciando que ter o ensino superior, mesmo que incompleto, contribui para uma maior assertividade, comparado a ter o ensino médio apenas. Também foi indicado que aqueles que possuem ensino superior completo são mais assertivos do que os que não concluíram o ensino superior. Além das diferenças acerca da assertividade, a escolaridade também demonstrou diferenças a respeito do estresse ocupacional. Os achados revelam que quanto mais escolarizado menor o estresse ocupacional. Nesta amostra, aqueles que têm apenas o ensino médio completo apresentaram maiores escores de estresse ocupacional.

Outra variável com significativa relação com o estresse ocupacional foi o tempo de empresa. Aqueles que têm 5 a 6 anos de empresa manifestam mais estresse relacionado ao ambiente de trabalho comparado aos que estão na empresa há menos de 2 anos ou até 1 ano.

É pertinente destacar alguns aspectos considerados como contribuições, outros percebidos como limites e sugestões às conclusões apresentadas na pesquisa. Como contribuições, destacam-se a disponibilização de uma escala de assertividade no trabalho, validada no contexto brasileiro com índices psicométricos melhores que a escala original, mais coerente com as concepções mais atuais da assertividade, já que os itens com altos componentes de agressividade foram excluídos, de rápida e fácil aplicação. Além disso, como apontado na literatura, existe uma escassez de instrumentos adaptados para a cultura brasileira, especialmente que avaliem as habilidades assertivas no trabalho. Assim, entende-se que a construção da EBAT contribui para preencher essa lacuna.

Outra contribuição importante foi a confirmação de que a relação entre maiores repertórios de assertividade no trabalho estão associados a menores níveis de estresse organizacional e menor percepção de estresse ocupacional. Esta relação foi pouco investigada e nos últimos quinze anos não foram encontradas pesquisas empíricas publicadas/indexadas nas bases de dados Scielo, Spell, Redlyc e Google Acadêmico que abordassem esta relação.

Ainda no que concerne a esta relação, vale salientar que assertividade possui um papel mediador importante e este dado pode contribuir para que futuras pesquisas foquem menos a questão do estresse ocupacional em si e destinem maior atenção a fatores protetivos do sujeito, como é o caso da assertividade. É importante ressaltar que a assertividade é composta por um repertório de comportamentos que podem ser aprendidos e desenvolvidos. Deste modo, tanto o trabalhador como as organizações podem desenvolver medidas de prevenção (treinamento de habilidades assertivas) para que a ocorrência do estresse ocupacional se torne mais escassa, reduzindo assim, os custos gerados por ele.

Como limites, dois aspectos foram identificados. O primeiro é o fato de ser autorrelato, e nestes casos os sujeitos possuem forte tendência de se avaliarem de maneira positiva. Neste sentido, é inevitável esbarrar no componente da chamada “desejabilidade social” – os participantes respondem de acordo com o que convencionalmente é aceito pelo grupo social. O segundo aspecto concentra-se na questão de que a amostra utilizada pertence predominantemente a uma região do Brasil (Nordeste - 91.93%), que possui características intercontinentais. Para Teixeira (2015), na avaliação do repertório assertivo as características sociodemográficas, e

culturais devem ser consideradas, pois estabelecem contingências diferenciadas, especialmente no que tange às normas, regras e expectativas de desempenho social.

Por último recomenda-se a realização de pesquisas que considerem diferentes delineamentos metodológicos como, por exemplo, pesquisas qualitativas, estudos que associem a assertividade com outros construtos que possam aumentar o poder de explicação da relação entre estresse organizacional e estresse ocupacional e também outros testes estatísticos (regressões multivariadas) que analisem qual ou quais das três dimensões de assertividade exercem maior influência na relação estudada.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, D. M. et al. Estresse ocupacional na perspectiva dos bombeiros da cidade de Santa Maria/RS. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 5, n. 1, p. 156-171, 2015.
- ALMEIDA, D. M. et al. Avaliação do estresse ocupacional no cotidiano de policiais militares do Rio Grande do Sul. **Revista Organizações em Contexto**, v. 13, n. 26, p. 215-238, 2017.
- AMES, D. R. In search of the right touch: interpersonal assertiveness in organizational life. **Current Directions in Psychological Science**, v. 17, n. 6, p. 381-385, 2008. Disponível em: <10.1111/j.1467-8721.2008.00610.x> Acesso em: 15 out. 2017.
- AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. **Stress in America: paying with our health**. Washington: American Psychological Association, 2015.
- AYRES, L. S. M. **Uma escala brasileira para a medida da assertividade**. 1994. 97f. 1994. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Psicologia)- Universidade Gama Filho. Rio de Janeiro, 1994.
- BENZONI, P. E. et al. Tipologia das pesquisas sobre stress no Brasil. In: LIPP, M. E. N. (Org.). **Stress no Brasil: pesquisas avançadas**. Campinas, SP: Papyrus, 2004.p. 205-213,
- BIANCHI, E. R. F. Escala Bianchi de Stress. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 43, n. spe, p. 1055-1062, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342009000500009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342009000500009&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 15 out. 2017.
- BOLSONI-SILVA, A.T.; CARRARA, K. Habilidades sociais e análise do comportamento: compatibilidades e dissensões conceitual-metodológicas. **Psicol. rev.** Belo Horizonte, v. 16, n. 2, p. 330-350, ago. 2010. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-11682010000200007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682010000200007&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 17 maio 2017.
- BOTTCHER, A. G. M. **Processo de recolocação profissional de executivos: interação entre stress e habilidades sociais**. 2012. 105 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas – PUC. Campinas, 2012.
- BRAGA, J. C. M.; ZILLE, L. P. Estresse no trabalho: estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte. **Contextus: Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 13, n. 1, p. 34-59, 2015.
- CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. 1. ed. 4. reimpr. São Paulo: Editora Santos, 2012.

CLAUDINO, A. M. A. **Relação entre assertividade e estilos de gestão de conflito: estudo exploratório numa amostra de professores.** Vila Real, Portugal. 2013. 79 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Educação) - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. Portugal, 2013.

COOPER, C. L.; COOPER R. D.; EAKER, L. **Living with stress.** London: Penguin Books, 1988.

COOPER, C. L., DEWE, P. **Stress: a brief history.** Oxford: Blackwell Publishing, 2004.

COUTO, H. A. **Ergonomia do corpo e do cérebro no trabalho: os princípios e a aplicação prática.** Belo Horizonte: ERGO, 2014.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** 5. ed. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. São Paulo: Cortez, 1992.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Treinamento assertivo ontem e hoje. In: COSTA, C. E.; LUZIA, J. C.; SANT'ANNA, H. H. N (Orgs.). **Primeiros passos em análise do comportamento e cognição.** Santo André, SP: ESETEC, 2003.

\_\_\_\_\_. Assertividade, sistema de crenças e identidade social. **Psicologia em Revista**, v. 9, n.13, p. 125-136, 2008.

\_\_\_\_\_. **Habilidades sociais: conceitos e campo teórico- prático.** 2006. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br/pesquisa/pdf/artigos/habilidadessociais-conceitos-e-campo-teorico-pratico>>. Acesso em: 20 out. 2017.

\_\_\_\_\_. **Psicologia das habilidades sociais: diversidade teórica e suas implicações.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

\_\_\_\_\_. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

\_\_\_\_\_. Desenvolvimento interpessoal e educação escolar: enfoque das habilidades sociais. **Temas de Psicologia**, v. 6, n. 3, p. 205-215, 1998.

\_\_\_\_\_. Avaliação de habilidades sociais: bases conceituais, instrumentos e procedimentos. In: DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z.A.P. (Orgs.). **Psicologia das habilidades sociais: diversidade teórica e suas implicações.** Petrópolis, RJ: Vozes, p. 187-229, 2009.

\_\_\_\_\_. Habilidades sociais e análise do comportamento: proximidade histórica e atualidades. **Perspectivas em Análise do Comportamento**, v.1 n. 2, p. 104-115, 2010.

DEL PRETTE, Z. A. P.; FALCONE, E. M. O.; MURTA, S. G. Contribuições do campo das habilidades sociais para a compreensão, prevenção e tratamento dos transtornos de personalidade. In: CARVALHO, L. F.; PRIMI, R. (orgs.). **Perspectivas em psicologia dos transtornos da personalidade**: implicações teóricas e práticas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2013. p. 326-358.

FARO, A.; PEREIRA, M. E. Estresse, atribuição de causalidade e valência emocional: revisão da literatura. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 64, n. 2, p. 216-239, 2012.

FERNANDES, M. F. G. **Consequências dos resultados de liderança**: uma análise do *stress* organizacional como moderador. Lisboa. 2016. 81 f. Dissertação (Mestrado em Gestão) – Instituto Superior de Gestão. Lisboa, 2016.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Fontes ambientais de estresse ocupacional e burnout: Tendências tradicionais e recentes de investigação. In: TAMAYO, A. (Org.). **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, p. 21-73, 2008.

FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. A polêmica em torno do conceito de estresse. Brasília, DF. **Psicologia**: ciência e profissão. Brasília, DF, v. 19, n. 3, 1999. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98931999000300005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931999000300005)>. Acesso em: 22 abr. 2017

FORTES-BURGOS, A.C.G.; NERI, A. L. Estresse no desenvolvimento adulto e na velhice: uma revisão. **RBCEH. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, v. 5, p. 103-114, 2008.

FRANÇA, M. L. P.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Social skills of gifted and talented children. **Estudos de Psicologia**, v. 19, n. 4, p. 288-295, 2015.

FRIEDMAN, M.; ROSENMAN, R. H. **Type A behavior and your heart**. Oroville: [s.n.], 1974.

FURTADO, E. S.; FALCONE, E. M. O.; CLARK, C. Avaliação do estresse e das habilidades sociais na experiência acadêmica de estudantes de medicina de uma universidade do Rio de Janeiro. **Interação em Psicologia**, v. 7, n.2, p. 43-51, 2003.

GOMES, S. J. **Liderança em contextos instáveis**: stress e stressores dos gerentes prisionais e agentes penitenciários das unidades prisionais do estado da Bahia. Lisboa, 224 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Departamento de Sociologia e Psicologia, Universidade Autónoma de Lisboa, Lisboa, 2015.

GONÇALVES, S. I. S.; RAMOS, S.I.V. Equilíbrios difíceis: Stress laboral, equilíbrio trabalho/família e diferenças de gênero entre os colaboradores de uma empresa de tecnologias da informação (X). **Psicologia.pt**, p.1-24, 2014.

GOULART JUNIOR, E. et al. Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos stressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma instituição pública de ensino superior (IES). **Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL**. v. 7, n. 1, p. 01-17, Florianópolis, 2014. Disponível em:



<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/viewFile/1983-4535.2014v7n1p1/26333>>. Acesso em: 2 out. 2017.

GUNZLER, D. et al. Introdução à análise de mediação com modelagem de equações estruturais. **Shanghai Archives of Psychiatry**, v. 25 n. 6, p. 390-394, 2013. Disponível em: <<http://doi.org/10.3969/j.issn.1002-0829.2013.06.009>> Acesso em: 4 out. 2017.

HAIR JUNIOR, F. et al. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009

HOLMES, T. H.; RAHE, R. H. The social readjustment rating scale. **Journal of Psychosomatic Research**, v. 1, n. 2, p. 213-219, ago. 1967. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/6059863>>. Acesso em: 30 dez. 2016.

HONDA, G. C.; BRASIO, K. M. Comportamento inassertivo na dispepsia funcional. **Psicologia: Teoria e Prática**, v. 11n. 1, p. 85-96, 2009.

ISMA - INTERNATIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION. **Relatório de Pesquisa Brasil**, 2015.

JEX, S. M. et al. Stress e eficácia dos funcionários. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2012. p. 104 -122.

JEX, S. M.; BRITT, T. W. **Organizational psychology**: a scientist-practitioner approach. New York: John Wiley & Sons, 2014.

KAPLAN, H.I.; SADOCK, B. J. **Compêndio de psiquiatria**: ciências comportamentais/psiquiatria clínicas. 6. ed. Trad. Dayse Batista. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1993.

KOMPIER, M.A.J.; KRISTENSEN, M.A.J. As intervenções em stress organizacional: considerações teóricas, metodológicas e práticas. **Cadernos de Psicologia Social e do Trabalho**, v. 6, p. 37-58, 2003.

LAZARUS, R. S. **Personalidade e adaptação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1974.

\_\_\_\_\_. Stress, coping, and illness. **Personality and disease**, p. 97-120, 1990.

\_\_\_\_\_. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. **Annual review of psychology**, v. 44, n. 1, p. 1-22, 1993.

\_\_\_\_\_. Psychological stress in the workplace: In: CARANDALL, R; PERREWÉ, P.L. (Orgs.), **Occupational stress**: a handbook. Washington, USA: Taylor & Francis. p. 3-14, 1995.

LAZARUS, R.S.; FOLKMAN S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer Publishing, 1984.

\_\_\_\_\_. Cognitive theories of stress and the issue of circularity. In APLEY, M.; TRUMBULL, R. (Eds.). **Dynamics of stress**. New York: Plenum, 1986. p. 63-80.

LEVI, L. Guidance on work related stress: spice of life, or kiss of death? **Newsletter of the European Trade Union Technical Bureau for Health and Safety (TUTB)**, Luxembourg, n. 19-20, p. 12-17, 2000.

LHUILHIER, D.; MIGNÉE, C.; RAIX, A. Abordagens psicossociais do stress. **Jornées Nationales, Thème 3: Santé Mentale em Milieu de Travail**, Rouen, n.21, p. 257-261, 1990.

LIPP, M. E. N. O modelo quadrifásico do *stress*. In: LIPP, M. E.N (Org.). **Mecanismos neurofisiológicos do stress: teorias e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. p. 17-22.

\_\_\_\_\_. **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

\_\_\_\_\_. **Fontes internas de stress: uma abordagem cognitiva**. [entre 2013 e 2017]. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/publicacoes/fontes-internas-de-stress-uma-abordagem-cognitiva>>. Acesso em: 10 jun. 2017

\_\_\_\_\_. Stress e suas implicações. **Estudos de Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 5 -19, 1984.

LIPP, M. E. N.; SADIR, M. A.; BIGNOTTO, M. M. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, Ribeirão Preto, SP, v. 20, n. 45, p. 73-81, 2010.

LOBBURI, P. The influence of organizational and social support on turnover intention in collectivist contexts. **Journal of Applied Business Research**, v. 28, n. 1, p. 93-104, 2012.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MANTOVANI, F. Brasileiro é o profissional mais estressado do mundo. **Jornal Hoje: Rede Globo**, 16 dez. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2013/12/brasileiro-e-o-profissional-mais-estressado-do-mundo-revela-estudo.html>>. Acesso em: 30 maio 2017.

MANNING, D.; PRESTON, A. Organizational stress: Focusing on ways to minimize Distress. **CUPA HR Journal**, n.54, p. 15-18, 2003.

MARCHEZINI-CUNHA, V.; ZAGURY, E. T. Assertividade e autocontrole: interpretação analítico-comportamental. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 26, n. 2, p. 295-304, 2010. Disponível em: <10.1590/S0102-37722010000200011>. Acesso em: 24 maio 2017.

MARRAS, J. P.; VELOSO, H. M. **Estresse ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho**: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Trad. Mônica Saddy Martins. Campinas, SP: Papirus, 2009.

MENKES, C. **As relações entre habilidades sociais e estresse ocupacional em submarinistas na Marinha do Brasil**. 2012. 85f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Psicologia Social) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <[http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UERJ\\_173771fa63972994bc2e0e4edec0024f](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UERJ_173771fa63972994bc2e0e4edec0024f)> Acesso em: 13 mar. 2017.

MEYER, Carolina et al. Qualidade de vida e estresse ocupacional em estudantes de medicina. **Rev. bras. educ. med.**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 4, p. 489-498, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-55022012000600007>>. Acesso em: 12 maio 2017.

MORAIS, A. R. V. **Assertividade, resiliência e intenções comportamentais nos jovens**. Lisboa, Portugal, 2006. 118 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Lisboa, 2006. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10400.12/707>> Acesso em: 13 mar. 2017.

NUNES, C. H. S. S.; HUTZ, C. S.; NUNES, M. F. O. **Bateria Fatorial de Personalidade (BFP)**: manual técnico. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

OLIVEIRA, R. J.; CUNHA, T. Estresse do profissional de saúde no ambiente de trabalho: causas e consequências. **Caderno Saúde e Desenvolvimento**, v. 3, n. 2, p. 79-93, 2014.

PASCHOAL, T. TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, 2004.

PASQUALI, L. **Instrumentação psicológica**: fundamentos e práticas. Porto Alegre: Artmed, 2010.

PASQUALI, L.; GOUVEIA, V. V. Escala de assertividade Rathus-RAS: Adaptação brasileira. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 6, n. 3, p. 233-249, 2012. Disponível em: <[http://www.vvgouveia.net/sp/images/Gouveia\\_1990\\_Escala\\_de\\_assertividade.pdf](http://www.vvgouveia.net/sp/images/Gouveia_1990_Escala_de_assertividade.pdf)> Acesso em: 14 abr. 2017.

PELLETIER, K. Entre a mente e o corpo: estresse, emoções e saúde. In: GOLEMAN, D; GURIN, J. (Orgs.). **Equilíbrio mente-corpo**: como usar sua mente para uma saúde melhor. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997. p. 15-31.

PEREIRA, L. Z.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciências da Administração**, v. 10, n. 21, p. 175-196, 2008.

\_\_\_\_\_. Estresse no trabalho: um desafio para os gestores das organizações brasileiras. **Revista de Gestão**, v. 21, n. 3, p. 401-413, 2014.

PINTO, F.N.F.R.; BARHAM, E.J. Habilidades sociais e estratégias de enfrentamento de estresse: relação com indicadores de bem-estar psicológico em cuidadores de idosos de alta dependência. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v.17, n.3, p. 525-539, 2014. Disponível em: <doi:org/10.1590/1809-9823.2014.13043> Acesso em: 14 abr. 2017.

QUICK, J. C. et al. Líderes saudáveis, organizações saudáveis: prevenção primária e efeitos positivos da competência emocional. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, A. L.; GASPARINI, A. C. L. F. Uma perspectiva psicossocial em psicossomática: via stress e trabalho. In: MELLO FILHO, J. de (org.) **Psicossomática hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992. p. 93-107.

RODRIGUES, A.L. Stress, trabalho e doenças de adaptação. In: FRANCO, A.C.L.; RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho**: guia prático com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997. cap. 2.

ROSSEEL, Y. Lavaan: a R package for equation Structural Modelling. **Journal of Statistical Software**, v. 48, n. 2, 2012.

SADIR, M.A.; LIPP, M.E.N. As fontes de estresse no trabalho. **Revista de Psicologia da IMED**, v. 1, n. 1, p. 144-126, 2009.

SADIR, M.A.; LIPP, M.E.N. Influência do treino de controle do stress nas relações interpessoais no trabalho. **O Mundo da Saúde**, v. 37, n. 2, p. 131-140, 2013.

SANTOS, P. D. S. **Construção e validação de escala de estresse organizacional**. Brasília, Distrito Federal. 2012. 173 f. Dissertação (Mestrado em psicologia social, do trabalho e das organizações) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

SANTOS, P. S.; PAZ, M. G. T. **Construção e validação de escala de estresse organizacional**. Brasília, DF: UnB, 2012.

SELYE, H. **Stress**: a tensão da vida. 2.ed. São Paulo: IBRASA, 1965.

SELYE, H. History of stress concept. In: GOLDBERGER, L. ; BREZNITZ, S. (Eds.). **Handbook of stress**: theoretical and clinical aspects. New York: The Free Press, 1993. p. 7-18.

SILVA JUNIOR, D.I.; FERREIRA, M. C. Escala para avaliação de estressores ambientais no contexto off-shore oil (EACOS). **Aval. psicol.**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 139-146, 2007. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712007000200004&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712007000200004&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 8 out. 2017.

SILVA, M. R. M. S.; MENDONÇA, H. (In)satisfação dos valores laborais e estresse: análise de um modelo moderacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 41-49, 2013.

SIMONTON, O. C.; SIMONTON, S. M.; CREIGHTON, J. L. **Com a vida de novo**: uma abordagem de auto-ajuda para pacientes com câncer. São Paulo: Summus, 1987.

SISTO, F. F. et al. **Escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho**. Manual. São Paulo: Vetor Editora, 2007.

STACCIARINI, J. M. R.; TROCCOLI, B. T. Instrumento para mensurar o estresse ocupacional: Inventário de Estresse em Enfermeiros (IEE). **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 6, p. 40-49, 2000. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-1169200000600007&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-1169200000600007&lng=pt&tlng=pt)>. Acesso em: 9 out. 2017.

STEINMETZ, H.; SCHMIDT, P. Subjective health and its relationship with working time variables and job stressors: Sequence or general factor model? **Work & Stress**, v. 24, n. 2, p. 24-47, 2010.

TANURE, B. et al. Estresse, doença do tempo: um estudo sobre o tempo espremido dos altos executivos brasileiros. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO (ANPAD), 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANPAD, dez. 2008. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812014000100005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812014000100005)>. Acesso em: 15 mar. 2017.

TEIXEIRA, C. M.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. Assertividade, uma análise da produção acadêmica nacional. **Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva**, v. 18, n.2, p. 56-7, 2016.

TEIXEIRA, C. M. **Assertividade**: escala multimodal e caracterização do repertório de mulheres inseridas no mercado de trabalho. 2015. 175 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal de São Carlos – Ufscar. São Carlos, SP, 2015.

THOMPSON, R. J.; BERENBAUM, H. Adaptive and aggressive assertiveness scales (AAA-S). **Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment**, v. 33, n. 3, p. 323-334, 2011. Disponível em: <10.1007/s10862-011-9226-9>. Acesso em: 21 out. 2017.

TOMAKA, J. et al. Assertiveness predicts threat and challenge reactions to potential stress among women. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 76, n. 6, p. 1008-1021, 1999.

TERRONI, N. N. Comunicação e assertividade no discurso face-a-face e interações grupais mediadas por computador. **PsicoUSF**, v. 14, n. 1, p. 35-46, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psuf/v14n1/a05v14n1.pdf>> Acesso em: 12 mar. 2017.

TREFF, MARCELO. **O alto nível de estresse e a responsabilidade das empresas**. 2016. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/blogs/radar-do-emprego/2016/07/23/o-alto-nivel-de-estresse-e-a-responsabilidade-das-empresas/>> Acesso em: 20 maio 2017.

VAGOS, P.; PEREIRA, A. A Escala de Assertividade de Rathus: Proposta de uma versão reduzida (RAS-S). In: NORONHA, A. P. et al. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA: FORMAS E CONTEXTOS, 13., 2008, Braga, Portugal. **Atas...** Braga, Portugal: Psiquilibrios, 2008.

VELOSO, C. L. **Desenvolvimento de um procedimento para avaliação da competência assertividade no contexto de trabalho**. 2016. 72 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Programa de Pós-graduação em Psicologia – PPGPSI, UFBA. Salvador, 2016.

VISENTINI, M.S. et al. Empresa doente, funcionário estressado: analisando a saúde organizacional como influenciadora do estresse no trabalho. **Revista de Ciências da Administração**, v.12, n. 26, p. 189-220, 2010.

ZARIFE, P. S. **Cidadania organizacional na perspectiva dos direitos e deveres e sua relação com a justiça e estresse organizacional**. Brasília, Distrito Federal. 2016. 186 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília. Brasília, 2016.

ZILLE, L. P.; CREMONEZI, A. M. Estresse no trabalho: um estudo com professores da rede pública estadual de Minas Gerais. **Reuna**, v. 18, n. 4, p. 111-128, 2013.

## APÊNDICE A – Questionário

Caro(a) respondente,

Estou realizando uma pesquisa que busca investigar quais as relações entre estresse ocupacional, assertividade e comprometimento organizacional. Para participar deste estudo é necessário estar trabalhando e ser maior de 18 anos. Você será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Caso se sinta constrangido (a) e/ou apresente e/ou manifeste qualquer problema e/ou dificuldade, poderá interromper a sua participação a qualquer momento. Os dados fornecidos não serão identificados e as informações prestadas serão mantidas em sigilo.

Em caso de dúvidas, você poderá se comunicar com os responsáveis pelo projeto, Elisana Costa (elisanaapacosta@gmail.com) e sua orientadora, a Profa. Dra. Daniela Campos Bahia Moscon (daniela.moscon@unifacs.br).

Desde já, agradecemos por sua colaboração.

### PARTE I – DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

<p>1 Gênero</p> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<p>2 Tipo de Vínculo</p> <input type="text"/> Feminino <input type="text"/> Masculino <input type="text"/> Outros	<p>3 Tipo de Empresa</p> <input type="text"/> Formal <input type="text"/> Informal <input type="text"/> Filantrópica <input type="text"/> Pública <input type="text"/> Privada	
<p>4 Turno de trabalho</p> <input type="text"/> Fixo <input type="text"/> Rotativo <input type="text"/> Noturno <input type="text"/> Diurno <input type="text"/> Outros	<p>5 Tempo de empresa</p> <input type="text"/> Até 01 ano <input type="text"/> De 02 – 04 anos <input type="text"/> De 05 – 06 anos <input type="text"/> De 07 – 08 anos <input type="text"/> Mais de 09 anos	<p>6 Idade</p> <input type="text"/> Até 20 anos <input type="text"/> De 21 – 30 anos <input type="text"/> De 31 – 40 anos <input type="text"/> De 41 – 50 anos <input type="text"/> Acima de 50 anos	<p>7 Regiões/País</p> <input type="text"/> Centro-oeste <input type="text"/> Nordeste <input type="text"/> Norte <input type="text"/> Sudeste <input type="text"/> Sul
<p>8 Escolaridade</p> <input type="text"/> Ensino Fundamental <input type="text"/> Ensino Médio <input type="text"/> Ensino Superior Incompleto <input type="text"/> Ensino Superior Completo <input type="text"/> Pós-Graduação <input type="text"/> Mestrado <input type="text"/> Doutorado	<p>9 Nível Hierárquico</p> <input type="text"/> Operacional <input type="text"/> Técnico <input type="text"/> Administrativo <input type="text"/> Supervisão <input type="text"/> Coordenação <input type="text"/> Gerência <input type="text"/> Diretoria	<p>10 Ramo de atuação</p> <input type="text"/> Indústria <input type="text"/> Comércio <input type="text"/> Prestação de Serviços <input type="text"/> Saúde <input type="text"/> Ensino Pesquisa	

## PARTE II – ESCALA DE ASSERTIVIDADE – RAS

Agora, marque, de acordo com a legenda abaixo, a partir da sua percepção sobre suas reações no ambiente de trabalho.

		-3	-2	-1	1	2	3
		Extremamente diferente de mim	Bastante diferente de mim	Relativamente diferente de mim	Relativamente parecido comigo	Bastante parecido comigo	Extremamente parecido comigo
A1	Quando meu chefe me pede para fazer alguma coisa que não é do meu agrado, eu converso com ele para procurar uma alternativa melhor.	-3	-2	-1	1	2	3
A2	Quando me pedem para fazer alguma coisa, que não compreendo para que irá servir, eu procuro saber o porquê.	-3	-2	-1	1	2	3
A3	Existem momentos no trabalho em que é importante conversar sobre opiniões divergentes.	-3	-2	-1	1	2	3
A4	Eu procuro progredir na vida tanto quanto a maioria das pessoas em minha posição profissional.	-3	-2	-1	1	2	3
A5	Se um conferencista famoso e respeitado na minha área faz uma declaração que penso estar incorreta, procuro expor também o meu ponto de vista.	-3	-2	-1	1	2	3
A6	Procuro expressar meus sentimentos sobre o trabalho, mesmo que negativo, quando acredito ser importante para resolver um problema.	-3	-2	-1	1	2	3
A7	Se alguém vem espalhando histórias falsas a meu respeito no trabalho, eu o procuro o mais rápido possível para explicar o erro nas suas informações.	-3	-2	-1	1	2	3
A8	Eu reclamo do serviço quando acho deficiente em alguma situação relacionada ao trabalho.	-3	-2	-1	1	2	3
A9	Se alguém no meu trabalho estiver conversando alto e atrapalhando o meu serviço, eu comento sobre minha dificuldade e peço para falarem baixo ou para irem conversar em outro lugar.	-3	-2	-1	1	2	3
A10	Se alguém me atrapalha em relação a uma atividade que preciso realizar, exponho meu descontentamento.	-3	-2	-1	1	2	3
A11	Costumo expressar minhas opiniões sobre coisas boas e ruins que aconteçam no trabalho, para ajudar a manter a equipe trabalhando bem.	-3	-2	-1	1	2	3

## PARTE III – ESCALA DE ESTRESSENO TRABALHO

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para dar sua opinião sobre cada uma delas.

1	2	3	4	5
<b>Discordo Totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Concordo em parte</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo Totalmente</b>

*Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.*

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmativa
- Assinalando o número 5 você indica concordar totalmente com a afirmativa
- Observe que quanto **menor** o número, mais você **discorda** da afirmativa e quanto **maior** o número, mais você **concorda** com a afirmativa

E1	A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1	2	3	4	5
E2	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	1	2	3	4	5
E3	A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1	2	3	4	5
E4	Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1	2	3	4	5
E5	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1	2	3	4	5
E6	Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	1	2	3	4	5



E7	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	1	2	3	4	5
E8	Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	1	2	3	4	5
E9	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1	2	3	4	5
E10	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	1	2	3	4	5
E11	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	1	2	3	4	5
E12	Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
E13	Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1	2	3	4	5
E14	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1	2	3	4	5
E15	Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1	2	3	4	5
E16	As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1	2	3	4	5
E17	Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1	2	3	4	5
E18	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1	2	3	4	5
E19	A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1	2	3	4	5
E20	Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	1	2	3	4	5
E21	Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	1	2	3	4	5
E22	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1	2	3	4	5
E23	Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	1	2	3	4	5

## PARTE VI – ESCALA DE ESTRESSE ORGANIZACIONAL – EEO

Abaixo estão listadas frases indicando possíveis características da organização em que você trabalha. Utilizando um dos códigos abaixo, quando a sentença caracterizar sua organização, **indique o quanto ela te afeta negativamente, ou seja, o quanto causa desconforto**. Nos casos em que a característica não estiver presente na organização, assinale “não se aplica”.

Não me afeta	Me afeta pouco	Me afeta razoavelmente	Me afeta muito	Me afeta totalmente	Não se aplica
0	1	2	3	4	NSA

Na minha organização,							
1	As decisões são tomadas sem levar em consideração as sugestões dos funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
2	As propostas inovadoras não são bem vistas.	0	1	2	3	4	NSA
3	Os funcionários comprometidos não são recompensados.	0	1	2	3	4	NSA
4	Elementos de fora dela influenciam seu cotidiano.	0	1	2	3	4	NSA
5	Não são disponibilizados os materiais de trabalho necessários.	0	1	2	3	4	NSA
6	A ineficácia da comunicação formal gera bastantes boatos.	0	1	2	3	4	NSA
7	Os empregados não conseguem fazer carreira.	0	1	2	3	4	NSA
8	As ideias inovadoras propostas pelos funcionários são reprimidas.	0	1	2	3	4	NSA
9	A competição entre setores é promovida.	0	1	2	3	4	NSA
10	A solidariedade exacerbada dificulta o desenvolvimento das atividades.	0	1	2	3	4	NSA

11	A total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca.	0	1	2	3	4	NSA
12	A comunicação entre os setores é deficitária.	0	1	2	3	4	NSA
13	Os empregados não conseguem implementar mudanças significativas.	0	1	2	3	4	NSA
14	A cooperação é mais valorizada do que a competição.	0	1	2	3	4	NSA
15	Informações relevantes sobre diversos assuntos não são divulgadas.	0	1	2	3	4	NSA
16	A ocupação de determinados cargos é feita por indicação e não por competência.	0	1	2	3	4	NSA
17	A inconsistência nas práticas de gestão faz parte do cotidiano.	0	1	2	3	4	NSA
18	Os recursos materiais necessários para o cumprimento das tarefas não são disponibilizados.	0	1	2	3	4	NSA
19	Não há igualdade de oportunidades para os funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
20	A retenção de informações entre os setores é uma prática comum.	0	1	2	3	4	NSA
21	Poucas perspectivas de crescimento profissional são promovidas.	0	1	2	3	4	NSA
22	Os empregados que não produzem conforme o esperado são punidos.	0	1	2	3	4	NSA
23	A competição no ambiente de trabalho é incentivada.	0	1	2	3	4	NSA
24	As decisões só são tomadas com a aprovação de todos.	0	1	2	3	4	NSA
25	Faltam informações oficiais acerca das decisões tomadas.	0	1	2	3	4	NSA

## APÊNDICE B – Análise de Juízes

### ESCALA DE ASSERTIVIDADE NO TRABALHO

Esta é uma escala que tem como objetivo medir assertividade, entendida por Del Prette e Del Prette (2008), como uma classe das habilidades sociais, caracterizada pelo enfrentamento de circunstâncias conflituosas que oferecem algum risco, adotando uma postura respeitosa e justa não apenas para com os seus direitos e opiniões, como também com o dos outros. Assim, a nossa proposta é realizar uma adaptação da escala de Vagos e Pereira (2008) ao contexto brasileiro e a situações específicas de trabalho, já que a sua versão original avalia a assertividade de uma maneira mais geral. Esta é a fase em que ela será submetida à análise de juízes. Neste sentido, levando em consideração o seu conhecimento na área, solicitamos sua valiosa colaboração para proceder a análise da proposta da escala, a partir de dois aspectos:

- 1- Com base na definição das dimensões, classificar e avaliar a pertinência de cada item da escala em uma das dimensões propostas e
- 2- Avaliar a qualidade da redação dos itens em termos de sua clareza e compreensão.

#### **Dimensões da escala e suas definições:**

- 1. Defesa dos próprios direitos:** Capacidade que o indivíduo possui de defender os seus direitos independentemente da situação, sem desrespeitar o direito do outro.
- 2. Expressões dos próprios sentimentos:** Capacidade que o indivíduo possui de expor de forma respeitosa os seus sentimentos, independentemente de quais sejam.
- 3. Defesa do próprio valor e integridade:** Capacidade de defender e lutar por aquilo que acredita.



11. Sou rápido para expressar uma opinião relacionada a algo do meu trabalho.								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Assertividade, sistema de crenças e identidade social. **Psicologia em Revista**, v. 9, n.13, p. 125-136, 2008.

VAGOS, P.; PEREIRA, A. A Escala de Assertividade de Rathus: Proposta de uma versão reduzida (RAS-S). In: NORONHA, A. P. et al. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA: FORMAS E CONTEXTOS, 13., 2008, Braga, Portugal. **Atas...** Braga, Portugal: Psiquilibrios, 2008.