UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
INSTITUTO DE PSICOLOGIA

ESTHER CABADO MODIA

A construção imaginária e simbólica do Stress psicológico

A compreensão do Stress numa abordagem lacaniana

São Paulo
2008

ESTHER CABADO MODIA

A construção imaginária e simbólica do Stress psicológico

A compreensão do Stress numa abordagem lacaniana

Tese apresentada ao Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, sob a orientação do Prof. Dr. Esdras Guerreiro Vasconcellos, para fins de obtenção do título de Doutor em Psicologia.

São Paulo
2008

AUTORIZO A REPRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESTE TRABALHO, POR QUALQUER MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA FINS DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA A FONTE.

Catálogo na publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo

Cabado Modia, Esther.

A construção imaginária e simbólica do stress psicológico. A compreensão do stress numa abordagem lacaniana / Esther Cabado Modia; orientador Esdras Guerreiro Vasconcellos. -- São Paulo, 2008.

480 p.

Tese (Doutorado – Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Área de Concentração: Psicologia Social e do Trabalho) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.

1. Stress psicológico 2. Imaginário 3. Interação simbólica 4. Sujeito do inconsciente 5. Lacan, Jacques, 1901-1981 I. Título.

BF575.S75

FOLHA DE APROVAÇÃO

Esther Cabado Modia

A construção imaginária e simbólica do Stress psicológico:
a compreensão do Stress numa abordagem lacaniana

Tese apresentada ao Departamento de Psicologia
Social e do Trabalho, do Instituto de Psicologia da
Universidade de São Paulo, sob a orientação do Prof.
Dr. Esdras Guerreiro Vasconcellos, para fins de
obtenção do título de Doutor em Psicologia.

Aprovado em:

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

DEDICATÓRIA

A Antonio, meu amado marido, que, com sua impaciência e irreverência notórias, atendeu a todos os meus pedidos de socorro, na elucidação de termos, nas discussões sobre o tema, na busca de livros, no uso do Qualiquantisoft, no trabalho de editoração final da tese. E, sobretudo, pelo seu apoio emocional e o seu esforço em me mostrar a possibilidade da realização dessa tese.

AGRADECIMENTOS

Ao meu querido Significante Mestre, Prof. Dr. Esdras Guerreiro Vasconcellos, que, nas minhas inquietações sobre o tema, me orientou com prontidão e disponibilidade em todas as fases da elaboração da minha tese. Sempre amigo e sempre cordial, contribuiu para o meu desenvolvimento e crescimento intelectual.

Aos meus colegas do grupo de orientação, João Urso, Jorge Dorfman, Flávia, Carla, Fernando, Fátima, Sonia, Fábio, Helder e Débora, que gentilmente me ouviram e, com suas colocações sempre pertinentes, contribuíram, também, para o norteamento da tese.

À minha querida sobrinha Lec, pela ajuda dada nas transcrições e na conferência das entrevistas.

A todos os entrevistados e entrevistadas que participaram da pesquisa empírica, pela generosidade e pela confiança em mim depositadas. Colocaram o seu tempo à disposição, abriram seus corações enunciativos, narraram suas vidas, e tornaram possível esta tese.

À Nalva e Cecília, da Secretaria do Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, por sua atenção e apoio sempre que precisei.

À Universidade de São Paulo, ao Instituto de Psicologia, ao Departamento de Psicologia Social do Trabalho, por terem aberto suas portas e me dado a oportunidade de aqui estudar e, principalmente, porque aqui nunca me senti estrangeira.

RESUMO

Somos uma construção social, a nossa produção de sentido, a compreensão que temos do mundo resulta das relações sociais e dos vínculos afetivos, subjetivados e resubjetivados desde a fase especular da infância. A linguagem, condição para a estruturação do inconsciente, inscreve e inaugura o sujeito no universo simbólico. A interação do sujeito com o entorno dá-se de acordo com as significações que faz sobre o mundo em que vive, e o objetivo da tese centra-se em compreender a construção dos significantes de stress. Os significantes de stress desenvolvidos e manifestados na atividade profissional resultam da produção de sentido do sujeito, foram construídos ao longo do tempo, permeados pelo contexto e por elaborações imaginário-simbólicas. Nesta tese, para dar conta do fenômeno estudado, mostrou-se a possibilidade de aproximação teórica entre a psicanálise lacaniana, no que se refere à dimensão imaginário-simbólica constitutiva do sujeito, com a teoria de stress psicológico de Lazarus para viabilizar aqui neste trabalho, a compreensão da origem do stress psicológico. Analisou-se a produção de sentido de stress em profissionais que exercem atividade gerencial, destacando os conteúdos ideativos das dimensões imaginário-simbólica, como constituintes da origem do stress psicológico e buscou-se na análise, entender a relação entre as significações de stress atribuídas à atividade pesquisada e à experiência de stress do sujeito. A pesquisa empírica, realizada com 20 sujeitos, constou de entrevistas-narrativa, com roteiro focal semi-estruturado. Escolheu-se o método de análise do discurso, seguindo dois modelos: Análise do Discurso-AD e Análise do Discurso do Sujeito Coletivo-DSC, utilizando-se o recurso do software Qualiquantisoft. Os resultados encontrados apontam que as significações sobre o trabalho são centrais na vida dos homens e mulheres entrevistados. Os significantes de stress mais lembrados por eles, estão canalizados para as situações de trabalho, em que o estressor mais intenso está vinculado ao cumprimento das metas de prazos curtos. Em segundo lugar, foi lembrado o stress por não ter o controle da situação estressante. Quanto às significações de stress, os homens centram-se nos stressores externos e por sua vez, as mulheres apontam os sintomas como significantes de stress. A maioria dos homens, tem uma lembrança idealizada da infância, sem a presença de stress, sendo que os demais, 30% consideram ter tido uma infância difícil, e identificaram os stressores da infância. As mulheres, também, em sua maioria consideram a infância como um período muito bom de suas vidas, conseguindo identificar stress ocorrido nessa fase. Quanto às lembranças do stress da infância, predomina nos homens entrevistados, a categoria de “não se lembrar de tido stress infância”, o que não aconteceu no caso das mulheres, para elas, a infância foi muito boa, mas guardam na lembrança ativa, a primeira vez que sentiram stress, tal como o significam atualmente. Elas afirmaram que o stress atual é o mesmo stress da infância, confirmando a repetição significativa, de acordo com psicanálise. Com relação aos processos de coping, a diversidade evidenciou-se nas respostas dos homens e das mulheres. As escolhas dos homens mostram três de categorias de coping: “Eu enfrento o stress de frente, como um desafio”; “Eu me afasto para pensar melhor”; “Relaxar por meio de leituras de auto ajuda”. O coping das mulheres também revelou diversidade de respostas quanto a enfrentar seus stressores: 40% tenta se acalmar primeiro, esquivando-se da situação e, depois enfrentam o stressor; 30% toma um calmante leve, uma faz terapia para fortalecer-se e aprender a lidar com os stressores, principalmente para aprender a dizer não às pressões sofridas. Uma afirmou enfrentar prontamente os stressores e sua estratégia consiste em diminuir os seus efeitos para poder controlá-los. Foi citado por outra entrevistada, o procurar relaxar e espairecer por meio de um lazer prazeroso com a família nos finais de semana. Fazer amigos e buscar apoio e trocar idéias foi citado como eficaz processo de coping. O estudo sobre a construção imaginário-simbólica do stress psicológico possibilitou desvelar a origem dos significantes de stress, à luz do saber lacaniano e a pesquisa empírica permitiu um olhar convergente, mas não conclusivo.

Palavras-chave: stress psicológico; imaginário; simbólico; significativo; inconsciente, Lacan.

ABSTRACT

We are social constructions, our sense production, the comprehension we have of the world result from the social relations and of affective links, subjectively created since the infant's mirror stage. The language, condition to the unconscious structuration, inscribes and inaugurates the subject in the symbolic universe. The subject interaction with the environment is realized in accordance with the significations that are made about the world in which the subject lives. The objective of this thesis centers in the comprehension of the construction of stress significant. The stress significant developed and manifested in the professional activity result from the subject's sense production, and were constructed during the life time, permeated by the context and by imaginary-symbolic elaborations. In this thesis, in considering the studied phenomenon, it was shown the possibilities of a theoretical approximation between the lacanian psychoanalysis, in what it refers to subject's imaginary-symbolic constitutive dimension, with Lazarus' theory of psychological stress, to make viable the comprehension of the origin of the psychological stress. It was analyzed the production of stress sense in professional people in managerial activities, emphasizing the ideative contents of the imaginary-symbolic dimensions as constitutive of the origin of the psychological stress, searching to understand, in the analysis made, the relation between the stress significations addressed to the analyzed activities and to the subject's experience of stress. The empirical research, realized with 20 subjects, was based on an interview/narrative approach, with semi-structured focal survey. The method of discourse analysis was chosen following two models: the Discourse Analysis and the Collective Subject Discourse through the use of the Qualiquantisoft software. The results point that the significations about the work are central in the interviewed men and women's lives. The most recalled stress significant pointed by them is directed to work situations in which the most intense stressor are linked to the achievement of short time goals. In second place it was recalled the stress by having no control over stressing situations. Concerning to the stress significations, men are centered in external stressors and women point the symptom as stress significant. The majority of men have an idealized remembrance of childhood, without the presence of stress, having 30% considered they had a difficult childhood and identified the childhood stressors. The majority of women also considered the childhood as a very good period of their lives and identify stress in this period. As the remembrance of stress in childhood prevails in the men the category "do not recall stress in childhood", what have not happened with women. The childhood was to them very good, but keeping in the active memory the first sensation of stress as the same significant of nowadays. They have asserted that the present stress is the same stress of childhood confirming the significant repetition according to the psychoanalysis. In relation with the coping processes the diversity appeared in the response of men and women. Men's choices show three categories of coping: "I face the stress as a challenge", "I step aside to think better", "I relax reading self-help books". Women's coping also revealed the diversity of answers when managing the stressors. 40% of them try to calm down first, avoiding the situation and then facing the stressor, 30% takes a light sedative, one of them makes therapy to become stronger and learn how to handle stressors, specially to learn how to say no to pressure situations. One of them declared promptly facing the stressor, being her strategy to diminish the effects of the situation to better control them. Another one searches to relax and distract herself by means of a joyful leisure weekend with the family. Making friends, search support, changing ideas with other people, was mentioned as effective coping process. The study about the imaginary-symbolic construction of the psychological stress made possible to unveil the origin of stress significant according to the lacanian psychoanalysis, having the research permitted a convergent view, despite of being not conclusive.

Keywords: psychological stress; imaginary; symbolic; significant; unconscious; Lacan.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1. O algoritmo de Saussure	113
Figura 2. A representação gráfica do real, imaginário e simbólico	123

SUMÁRIO

1 Introdução	11
1.1 Objetivo Geral	13
1.1.2 Objetivos Específicos	13
1.2 Descrição do Desenvolvimento da Tese	19
2 Stress, Psicossomática e Psicanálise	25
2.1 Um esboço da história do conceito de Stress	25
2.1.1 Do biológico ao biopsicossocial: a trajetória do conceito de stress	25
2.1.2 Os fatores orgânicos do stress e a emergência dos fatores psicológicos de stress	26
2.1.3 Os fatores ambientais como determinantes do Stress	31
2.1.4 As bases psicológicas do stress	33
2.2 A ativação fisiológica do Stress	37
2.3 O Stress Psicológico	39
2.4 O Coping	51
2.5 Stress, Psicossomática e Psicanálise: a aproximação possível	55
2.5.1 A Psiconeuroimunologia e a proposta interdisciplinar	63
2.5.2 A Psicossomática e a Psicanálise	70
2.5.3 A Psicossomática e a Psicanálise lacaniana	79
2.5.3.1 O Objeto pequeno <i>a</i> lacaniano e a Psicossomática	83
2.5.3.2 Os instintos, as pulsões, o sintoma e o stress psicológico	92
2.6 A construção da dimensão imaginária e simbólica na teoria lacaniana	96
2.6.1 O Sujeito do Inconsciente	96
2.6.2 O mito de Narciso e a constituição da subjetividade humana	100
2.6.2.1 Freud e o conceito de narcisismo	102
Narcisismo primário	103

Narcisismo secundário	104
2.6.2.2 Lacan e o estágio do espelho	105
2.6.2.3 O Registro do Imaginário	106
2.6.2.4 As Contribuições Lingüísticas na Construção Teórica do Registro Simbólico em Lacan	110
2.6.2.5 O Registro do Simbólico	117
2.6.2.6 O Registro do Real	121
2.6.2.7 A topologia do RSI: os nós borromeanos	122
2.7 Acerca da hermenêutica e da análise do discurso	124
2.7.1 A análise do discurso	128
2.7.2 Os sentidos da fala	129
2.7.3 As vozes da enunciação	130
2.7.4 O desvelar do inconsciente por meio do verbo	132
2.8 Cultura Organizacional	135
2.8.1 O contexto cultural capitalista	139
3 Método	141
3.1 Método hermenêutico dialético: análise do discurso	141
3.2 Caracterização da Amostra	141
3.3 Sigilo na pesquisa	142
3.4 Procedimentos: coleta dos dados	143
3.5 Procedimentos de análise: Análise do Discurso - AD, no modo lacaniano	144
3.6 As figuras metodológicas: O Discurso do Sujeito Coletivo - DSC	144
3.6.1 Expressões-chave - ECH	145
3.6.2 Idéias centrais - IC	145
3.6.3 Ancoragem - AC	146
3.6.4 Discurso do Sujeito Coletivo - DSC	146
3.7 Procedimentos da análise do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC	146

3.8 A Pesquisa e os Resultados	147
3.8.1 As Entrevistas	147
3.8.1.1 Análise das Entrevistas - Primeiro Modo: Análise do Discurso - AD ...	148
3.8.1.2 Análise das Entrevistas - Segundo Modo: Análise do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC	247
Resumo de Idéias Centrais - Homens	248
Relatório Síntese das Idéias Centrais - Homens	275
Discurso do Sujeito Coletivo das Idéias Centrais - Homens	277
Resultados Quantitativos - Idéias Centrais - Homens	287
Resumo de Idéias Centrais - Mulheres	293
Relatório Síntese das Idéias Centrais - Mulheres	317
Discurso do Sujeito Coletivo das Idéias Centrais - Mulheres	319
Resultados Quantitativos - Idéias Centrais - Mulheres	327
4 Considerações Preliminares	333
4.1 Considerações sobre a Análise do Discurso - AD	333
4.2 Considerações sobre a Análise do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC	344
5 Conclusão	349
Referências	359
Anexos	365
Anexo A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	366
Anexo B - As Entrevistas: Transcrição integral das entrevistas-narrativa com roteiro semi-estruturado	367

1 Introdução

A vitalidade do mundo corporativo pauta-se na competitividade dos seus produtos junto ao mercado e nas competências dos seus colaboradores, para poder dar conta dos desafios e das exigências que se impõem no ambiente empresarial.

Nos dias de hoje, devido ao processo acelerado de globalização e transnacionalização das organizações, aliado à disponibilidade de acesso à informação rápida, por meio eletrônico via Internet, multiplicaram-se os desafios, as incertezas e os riscos assumidos nos negócios.

Nesse cenário, os gerentes ocupam lugar de destaque, responsáveis que são por reproduzir aos colaboradores o discurso da cúpula da organização e, assim, fazer cumprir suas diretivas, podendo-se dizer que os gerentes, com a sua ação, participam das decisões que definem os rumos e o destino das empresas que gerenciam.

Ao mesmo tempo que planejam e visualizam o futuro dos negócios, os gerentes têm que atender às demandas de consumo atual, fornecer os recursos materiais adequados, manter os colaboradores motivados e comprometidos com os valores organizacionais e, ainda, satisfazer os acionistas. Assim, devido à especificidade da atividade gerencial, o stress¹ dos gerentes tem sido tema largamente estudado desde meados da era da industrialização clássica.

A atividade gerencial envolve tomadas de decisões estratégicas, coordenação de trabalhos, delegação e o cumprimento de objetivos e de metas, atividades nas quais incidem fatores de stress reconhecidos e investigados por diversas esferas do conhecimento, notadamente pela psicologia social.

Busca-se, nesta tese, compreender como se dá a construção dos significantes de stress pelo sujeito. Parte-se, por isso, do pressuposto de que estes significantes se originam das construções sociais resultantes da interação e da vivência do sujeito. Para dar conta dessa proposta, adota-se, aqui, duas abordagens conceituais: a primeira, para explicar o stress psicológico, vale-se do conceito de stress psicológico de Lazarus e Folkman (1984), e de Lazarus (2000) os quais

¹ Emprega-se aqui neste trabalho as denominações stress, stressores, stressantes, distress e eustress, para atender a uniformização da nomenclatura internacional sobre o tema.

defendem que o stress psicológico é uma relação entre o sujeito e o entorno, podendo ocorrer quando o sujeito faz uma avaliação que coloca o seu bem estar sob ameaça ou sob perigo; a segunda, para fundamentar a origem da produção de sentido de stress, ou seja, como o sujeito constrói suas significações, e para tanto, recorre-se, aqui, à abordagem lacaniana no que se refere à dimensão do imaginário e do simbólico, por tratar-se de artifícios que são, juntamente com o registro do real, da formação da subjetividade.

O sentido que o sujeito dá ao mundo está, portanto, intimamente ligado às relações sociais, aos vínculos afetivos que estabelece com o entorno, desse modo, as significações de stress que o sujeito desenvolve na dinâmica do seu trabalho profissional vai resultar da sua produção de sentido, que foi construída ao longo do tempo, permeada pelo contexto e por elaborações imaginário-simbólicas.

A pesquisa empírica abordou empresas juridicamente privadas, localizadas em São Paulo, tendo como sujeitos, profissionais que exercem cargos gerenciais, sendo considerados na totalidade da pesquisa, as narrativas de dez homens e de dez mulheres.

A escolha dos sujeitos focaliza-se em profissionais que exercem de gerência em nível intermediário, e o entendimento, aqui, é que estes estão expostos ao stress, por atuarem sob a pressão e a cobrança das diretivas, das ordens que recebem da alta direção, que precisam ser executadas pelos colaboradores subalternos. Dessa forma, o gerente de nível intermediário deve acatar decisões que não lhe são próprias e, como gestor, deve fazer com que as ordens sejam cumpridas, com competência e com prazos pré-estabelecidos. Assim, os gerentes, nesse nível, são a ligação entre a alta direção e os colaboradores da base da pirâmide organizacional. Pode-se dizer que eles atuam como “sinapses no cérebro das empresas”, como nos dizem King, Fowler e Zeithaml (2002, p.37).

No que se refere à origem da produção de sentido, seguindo o pensamento de Freud e de Lacan, a formação e o desenvolvimento da personalidade ocorre desde o nascimento, e é na infância que se estruturam as características fundantes da identidade do sujeito. É uma dinâmica que se desenvolve em fases, marcadas por rupturas, conquistas, ganhos e perdas. O que se defende

aqui é que as significações de stress são, da mesma forma, construídas na infância, e o papel da família, que é o entorno mais próximo e influente, exerce função determinante. É no interior da família que os sujeitos compartilham afeto, valores, projetos, compromissos, deveres. Por isso, o que acontece em família produz ressonâncias imaginário-simbólicas, que se manifestam e que se repetem constantemente na vida, influenciando as atitudes e o comportamento.

Dessa forma, a influência da linguagem está presente desde o nascimento e, apesar de o bebê não captar o sentido das palavras, as mediações lingüísticas terão o poder de influenciá-lo, de determinar as suas atitudes e comportamento durante toda a sua vida.

Lacan enfatiza, na sua máxima, que “o inconsciente está estruturado como linguagem” (1993b, p. 65). Por isso, é na dimensão do simbólico que o sujeito social se constitui. A construção da sua maneira de pensar, do valor que atribui às situações que vive, determina a sua forma de reagir, de acordo com os seus significantes.

1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desta tese procura compreender a origem da produção de sentido de stress psicológico utilizando a perspectiva lacaniana, no que se refere à construção imaginária e simbólica do sujeito, considerando-se, aqui, que as significações de stress são experiências resultantes de atos sociais que abrangem as relações dialógicas, mediadas pela cultura e pela visão subjetiva de mundo, do sujeito.

1.1.2 Objetivos Específicos

A centralidade desta tese defende o pressuposto de que o sujeito vive inserido em um mundo social interativo mediado por ações lingüísticas, que se constituem em experiências discursivas que são, por isso, práticas sociais, como diz Spink (2004), que cumprem três funções.

A primeira função é a de organizar a realidade, de orientar a conduta e a comunicação. A segunda função é afetiva, a de marcar identidades sociais. E a terceira função é a cognitiva, que corresponde à aquisição de novos conhecimentos. Entretanto, o sujeito não se limita a reproduzir o que já está estruturado socialmente, mas, sim a produzir um novo sentido.

Assim posto, a produção de sentido do sujeito constitui-se de uma rede de significantes, em constante movimento e transformação, em que o imaginário e o simbólico são tramas integrantes da rede, que se complementa e se atualiza por meio do conhecimento do cotidiano, os saberes do senso comum, os hábitos, os costumes, o conhecimento gerado pela ciência, as normas da sociedade, e a ideologia.

Na busca para compreender a construção imaginária e simbólica do stress psicológico, este trabalho pretende:

- a) aproximar o aporte teórico da psicanálise lacaniana, no que se refere à dimensão imaginário-simbólica constitutiva do sujeito, com a teoria de stress psicológico de Lazarus e Folkman (1984) para possibilitar a compreensão da origem do stress psicológico;
- b) analisar a produção de sentido de stress em profissionais que exercem atividade gerencial, destacando os conteúdos ideativos das dimensões imaginário- simbólica, como constituintes da origem do stress psicológico;
- c) entender a relação entre as significações de stress atribuídas à atividade pesquisada e à experiência de stress do sujeito.

Para dar conta dos objetivos propostos nesta tese, procura-se, em primeiro lugar, demonstrar as possibilidades de aproximação e de convergência entre a teoria do stress psicológico e a psicanálise.

O conceito de stress psicológico enfatiza que a relação dinâmica e cambiante entre o sujeito e o entorno é que vai determinar e regular as suas significações. As significações de stress são construídas de acordo com a maneira de pensar de cada um, pelas atitudes, pelos valores sócio-culturais, por aspectos cognitivos, motivacionais e emocionais e, ainda, por fatores inconscientes. Nesse sentido, Lazarus afirma, por exemplo, que o sentimento de culpa, a vergonha e o orgulho

são emoções auto-conscientes, mas a origem desses sentimentos reportam-se ao passado, foram gerados na infância, e predominam na idade adulta, como significantes que se impõem na consciência sem a interferência de uma avaliação cognitiva. Em outras palavras, os processos inconscientes podem interferir nas significações de stress, desencadeando uma sensação de perigo ou ameaça. Os conteúdos do inconsciente modelam o pensamento, as sensações e as ações do sujeito.

As aproximações entre a teoria do stress psicológico e a psicanálise podem ser visualizadas por meio do pensamento psicossomático clássico e pela psiconeuroimunologia, que segue a concepção da unidade indissociável entre psique e mente, condição inerente ao pensamento da psicobiologia que norteia o conceito de stress psicológico, como será tratado nesta tese. A esse respeito, Vasconcellos (1992, p. 91) nos diz que “... Freud teve a coragem de, nas suas investigações sobre as causas das enfermidades de seus pacientes, retomar o conceito primordial das relações corpo, mente e energia. Ele descobre o inconsciente humano como fonte de pulsões e desejos, os quais, segundo a teoria psicanalítica, se não satisfeitos, provocam enfermidades diversas”.

A perspectiva psicobiológica do stress assinala que o sujeito, ao sentir-se ameaçado, desafiado, ou em situação perigosa, reage de acordo com as suas significações sobre o evento stressante.

Com relação à contribuição da psicanálise lacaniana nesta tese, sobressai-se a teoria do RSI², formadora da estrutura psíquica. De acordo com Lacan, o registro do simbólico cumpre uma função organizadora, entendido aqui como o conjunto de relações sociais, culturais e lingüísticas em que os humanos estão inseridos desde o nascimento, cada sujeito vivendo a realidade social do seu entorno. Por sua vez, o imaginário é o registro da identificação com a imagem ilusória do outro.

A originalidade da teoria lacaniana é utilizar conceitos da lingüística, emprestados da teoria de Saussure e da antropologia, assinalando os vários níveis de estruturação do simbólico, bem

² A dimensão do Real, do Simbólico e do Imaginário

como a formação do inconsciente que, de acordo com Lacan, “é estruturado como linguagem”.

Saussure enfatiza que o signo é uma unidade, composto de duas partes indissociáveis, o significado e o significante, separados por uma barra, resultando na significação.

Lacan, ao criar a teoria da linguagem do inconsciente, inverte o algoritmo, passando o significante para cima da barra e o significado para baixo da barra, atribuindo ao significante, autonomia e mobilidade e, ainda, supremacia sobre o significado. Lacan quebra a unidade proposta por Saussure: a barra indica duas ordens distintas, a do significante e a do significado, interpondo-se entre ambas uma barreira resistente à significação. Como afirma Lacan (1990, p. 223), “o significante é o que representa o sujeito para outro significante”. Ficando o signo, assim, no domínio do significante, pois o próprio significante passa, também, a produzir significados.

O significante é dinâmico, formando uma cadeia de significantes, e é essa cadeia de significantes que vai fornecer o substrato topológico ao signo lacaniano, impondo a condição de que nenhum significante possa ser pensado fora de sua relação com os demais significantes. Os significantes formam redes de comunicação às quais se tem pouco acesso consciente, mas que afetam nossa vida em sua totalidade, organizam nosso mundo, sendo sua linguagem, simbólica. O imaginário, o simbólico, os saberes do senso comum, o conhecimento científico, os hábitos e costumes de determinada sociedade, é que vão produzir sentido.

O sujeito internaliza os saberes do cotidiano à sua maneira, de acordo com a sua subjetividade, já que os significantes são únicos de cada sujeito, repetem-se e estão em constante transformação. Do mesmo modo, as significações de stress são dependentes da palavra, para que possam concretizar-se em reação ao stress percebido como tal.

Quanto à orientação teórica sobre stress, prevalece nesta tese a vertente psico-biológica que abrange a teoria de stress psicológico de Lazarus e Folkman (1984), as contribuições posteriores de Lazarus (2000), a teoria de stress de Hans Selye (1936 - 1974), e os trabalhos e pesquisas de Vasconcellos (1992 - 2007) sobre os estudos de stress psicológico, e as aproximações do stress com a psicossomática e a psiconeuroimunologia.

Selye, por volta de 1970, amplia o conceito de stress, desenvolvido teoricamente em 1936 como uma resposta fisiológica do organismo, introduzindo, na teoria de stress, o modelo bio-psicológico. Assim, os fatores psicológicos passam a ser considerados na manifestação do stress. A resposta ao stressor, buscando a integridade física e a sobrevivência, é admitida como passível de uma avaliação que pode ter uma conotação positiva ou negativa quanto ao stressor e, por isso, vai depender da avaliação subjetiva do sujeito.

Selye cria, então, uma tipologia de stress, afirmando que a avaliação do stress pode ser considerada pelo sujeito como uma experiência saudável, revigorante e desafiante. Nesse caso, o stress é avaliado como algo positivo, sendo identificado como eustress.

Por outro lado, se o stress for avaliado como ameaça, como nocivo à integridade física ou psicológica do sujeito, trata-se, então, do distress. O avanço do pensamento teórico de Selye foi influenciado, segundo ele mesmo admitiu publicamente, pelas pesquisas e pela obra teórica de Lazarus, a respeito do stress psicológico. O stress, compreendido como uma resposta fisiológica, é definido como uma reação física, extraordinária, que ocorre toda vez que o sujeito pressente um perigo iminente, relacionado à sua sobrevivência. Dessa forma, o comportamento reativo ao stress, em um primeiro momento, não é cognitivo, mas sensorial. Nesse caso, a resposta é extremamente rápida, com a finalidade de proteger e manter a integridade física. Após essa primeira pré-avaliação, o que era considerado um perigo, ou ameaça, passa a ser percebido cognitivamente e pode ser decodificado pelo sujeito, de acordo com o grau de ameaça à integridade do organismo.

Por sua vez, o stress psicológico, tal como o definem Lazarus e Folkman (1986), é um processo dinâmico de transação entre o sujeito e o entorno, no qual um influencia o outro, agregando valor. Nesse sentido, os sujeitos são determinados pelo sistema social de acordo com as experiências que vivenciam e internalizam. De acordo, ainda, com o ideário de Lazarus e Folkman (1986), as significações de stress levam em conta não só os processos conscientes, racionais e voluntários de uma avaliação, mas incluem, também, os processos inconscientes das avaliações, e que podem originar, por exemplo, uma sensação de perigo ou ameaça.

Lazarus, em 1999, ao publicar a obra “Stress e Emoção: uma nova síntese”, amplia a sua perspectiva sobre o stress psicológico, reforçando e salientando a importância da emoção, dos aspectos inconscientes e dos processos cognitivos que no seu conjunto, possibilitam ao sujeito construir significações, que o autor denomina de *significado relacional*. Dessa forma, o autor pretende desfazer equívocos que possam levar a crer que o sujeito é determinado passivamente pelas transações (utilizando terminologia de Lazarus) que faz com o entorno. O *significado relacional* centra-se na pessoa, e é ela a responsável pelas significações que elabora. Assim, a ênfase do autor destaca que as experiências de cada sujeito, sua estrutura físico-psico-biológica, os aspectos emocionais e afetivos e, ainda, os aspectos inconscientes, influem e determinam as significações de stress tornando a avaliação uma vivência subjetiva, única, devido às múltiplas formas de influência.

Vasconcellos, por sua vez, destaca a necessidade de uma nova forma de pensamento, um novo paradigma, proposto pela psiconeuroimunologia, que enfatiza uma re-significação na conceituação de mente e corpo, quer seja, “a religação da mente com o corpo, na medida em que estuda a relação existente entre eles” (VASCONCELLOS, 2000, p. 20). O autor reconhece que a fundação de um novo modelo conceitual exige coragem, reflexão e determinação na busca de novos caminhos que permitam abarcar a compreensão do fenômeno. Ressalta ele, também, o esforço de olhar além do “limite da moldura científica” (Ibid, 2000, p. 20), pois, não raro, a resposta adequada pode estar na fronteira.

Na abordagem de Vasconcellos, o stress deve ser estudado de acordo com a psico-neuroimunologia, deixando de lado os “movimentos pendulares” de pensamento que explicam o stress sob a ótica de stress físico, ou no conceito de stress psicológico. O que ele propõe, é que o stress deve ser compreendido com uma visão interdisciplinar, em que todos os fatores envolvidos na geração de stress são igualmente relevantes e interdependentes. Como afirma o autor (Ibid, 2000, p. 42), nenhum “fenômeno de saúde ou doença é puramente somático ou psíquico”. A contribuição teórica de Vasconcellos sobre a psiconeuroimunologia permite, aqui, ampliar o conhecimento sobre o stress psicológico, pois enfatiza que corpo e psique influenciam-se

mutuamente, e que não existe a dualidade corpo e mente mas, antes, corpo, mente e energia, em interação. O autor leva, sobretudo, ao aprofundamento do diálogo da psiconeuroimunologia com o pensamento psicossomático, proposta que se faz aqui, de aproximar os dois conceitos com a teoria psicanalítica, em particular, a abordagem psicanalítica lacaniana.

Com relação ao pensamento psicanalítico como ferramenta para compreender o stress, há que se considerar que a identidade social e individual do sujeito agregam-se por meio das práticas sociais e que, dessa relação, surgem, também, os conflitos. Por isso, toda vez que o sujeito sentir ou avaliar que o seu bem-estar encontra-se fragilizado ou em perigo, o stress manifestar-se-á, de acordo com a elaboração dos significantes do sujeito, produzidos na dimensão imaginário-simbólica, de acordo com a leitura do modo lacaniano.

1.2 Descrição do Desenvolvimento da Tese

O desenvolvimento desta tese consta da orientação teórica, no capítulo dois, *Stress, Psicossomática e Psicanálise*. Inicia-se com um esboço da história do conceito de stress, constando de um apanhado sobre as investigações que antecederam e que levaram à descoberta do conceito de stress por Hans Selye. Em seguida, trata-se da trajetória do conceito de stress, elencando as teorias de stress ancoradas nos fatores orgânicos, incluindo a primeira fase da obra de Selye. Aborda-se, também, as teorias voltadas para os fatores ambientais como determinantes do stress. Quanto aos autores que fundaram a teoria do stress psicológico, destacam-se os trabalhos da última fase de Selye, e dos pesquisadores Lazarus e Folkman.

A esse respeito, outras contribuições também são referência nos estudos do stress psicológico. Magnusson é citado, aqui, pela ênfase que dá ao stress psicológico, afirmando que o stress tem que ser avaliado em uma perspectiva interacional, em que situação e sujeito são interdependentes. Dessa forma, o stress não está na situação, mas na maneira como o sujeito avalia a situação. Cita-se, também, Troch, que contribui na teoria do stress psicológico fazendo uma

aproximação da teoria de stress com os conceitos psicanalíticos, notadamente no que refere à da teoria freudiana do conflito.

Destaca-se, aqui, também, os estudos de Vasconcellos voltados para a psiconeuroimunologia, que ampliam o pensamento psicossomático, rompendo com sua rigidez, que assinala a predominância da psique sobre o corpo. Para o autor, não há ordem de importância, nem determinação de influência, pois psique e corpo estão interligados, influenciando-se mutuamente, além de estarem imbricados a outras variáveis. A proposta de Vasconcellos abre novas perspectivas sobre os estudos de stress, e dá maior flexibilidade para se fazer aproximações teóricas com o intuito de compreender o fenômeno.

Em a *A ativação fisiológica do stress*, trata-se dos mecanismos fisiológicos do stress, e consiste na descrição de como o organismo é ativado para enfrentar o stressor.

O tópico *O Stress psicológico*, por sua vez, aborda o conceito teórico de stress psicológico, que consiste do eixo teórico sobre o stress adotado nesta tese, destacando-se a avaliação primária, a avaliação secundária do stress e o conceito de profundidade. Trata-se aqui também, dos últimos escritos de Lazarus (2000), sobre a influência da emoção e dos aspectos inconscientes nas significações de stress.

A seguir, em *Coping*, abrange-se os processos e as estratégias de coping, o modelo de coping como traço ou estilo e, ainda, o modelo de coping como processo, de acordo com a perspectiva teórica de Lazarus e Folkman.

Em *Stress, Psicossomática e Psicanálise: a aproximação possível* trata-se de demonstrar teoricamente a possibilidade ou as possibilidades de convergência e aproximação entre os saberes do stress, da psicossomática e da psicanálise. Nesse sentido, inicia-se com um breve histórico do pensamento psicossomático, o surgimento da psiconeuroimunologia e sua aproximação com a psicanálise. Dessa forma, este tópico divide-se em três itens, descritos a seguir.

O primeiro item, *A Psiconeuroimunologia e a proposta interdisciplinar*, aborda um novo espaço de conhecimento que enfatiza a inter-relação, interdependência e equivalência da unidade mente e corpo, em que se destaca nessa linha de pensamento, a proposta de interdisciplinaridade

e complementaridade entre as ciências Vasconcellos (2000). Trata-se aqui também de apontar a convergência entre a psiconeuroimunologia, a psicossomática e a teoria do stress.

O segundo item, *A Psicossomática e a Psicanálise*, busca evidenciar os caminhos percorridos por médicos, psicanalistas e psicólogos que se dedicaram, que foram além dos limites da sua área de conhecimento tradicional, no empenho para compreender as causas do sofrimento psíquico e do adoecimento do corpo. Esses profissionais obsessivos, incansáveis, destacando-se de forma unânime, Freud e Groddeck como o ponto de partida da ampliação do conhecimento entre saúde e doença e, a aproximação dos dois saberes, que são o pensamento psicossomático e a psicanálise.

A seguir, o terceiro item, *A Psicossomática e a Psicanálise lacaniana*, divide-se em dois sub itens. O primeiro, *O Objeto Pequeno a Lacaniano e a Psicossomática*, busca mostrar as indagações sobre a ocorrência da lesão de órgão psicossomática, sob a ótica da psicanálise lacaniana. O segundo, *Os instintos, as pulsões, o sintoma e o stress psicológico*, trata de explicar a unidade corpo-psique, psique-corpo, como elementos interligados, influenciando-se mutuamente.

Já em *A Construção da dimensão imaginário-simbólica na teoria lacaniana*, o primeiro item trata o tema da estruturação do sujeito do inconsciente e, em *O mito de Narciso e a Constituição da Subjetividade Humana*, aborda-se a origem da subjetividade explicada pelo mito de Narciso. Na sequência, em *Freud e o conceito de narcisismo*, trata-se da concepção do conceito freudiano de narcisismo, do narcisismo primário e secundário. O item *Lacan e o estádio do espelho* mostra a versão lacaniana calcada em Freud, sobre o surgimento da subjetividade no sujeito.

Os itens na sequência expõem a conceituação de Lacan sobre os fundamentos da estrutura da psique, o RSI, ou seja, dos registros do Imaginário, do Simbólico e do Real e, para complementar a explanação sobre a estrutura do aparelho psíquico, aborda-se a topologia do RSI, mostrando a representação gráfica dos nós borromeanos, que permite visualizar, de acordo com Lacan, a interdependência e a interrelação entre os três registros, os quais devem ser compreendidos como um conjunto inseparável.

O tópico seguinte, *Acerca da hermenêutica e da análise do discurso*, é composto de quatro itens. Inicia-se com as considerações sobre a hermenêutica e sobre a escolha, nesta tese, do método hermenêutico como um instrumento adequado para se proceder uma análise interpretativa do discurso dos sujeitos entrevistados.

O primeiro item, *A análise do discurso*, aborda a teoria de análise do discurso - AD, de acordo com Maingueneau (1997) e Guirado (2000). A teoria de análise do discurso - AD, ao considerar a heterogeneidade e polifonia da fala, abre espaço para uma interpretação do discurso com a escuta psicanalítica. Guirado ratifica o pensamento de Maingueneau, ampliando e explicitando a teoria por meio de suas pesquisas empíricas em instituições, e com sua atuação como psicanalista.

O segundo item, denominado *Os sentidos da fala*, elucida o *dizer*³ e o dito, desvelando as diversas camadas, a polifonia do discurso. O terceiro item, *As vozes da enunciação*, destaca o *dizer*, buscando identificar a enunciação no discurso do sujeito. Por último o quarto item, denominado *O desvelar do inconsciente por meio do verbo*, assinala, mais uma vez, a enunciação no discurso, demonstrada por meio da clivagem do sujeito.

Finalmente, *Cultura Organizacional* consta de um sub-item, denominado *O contexto cultural capitalista*. Dessa forma, trata-se aqui, do contexto organizacional contemporâneo na perspectiva da cultura de consumo, pautada pelo capitalismo, regime socioeconômico caracterizado no lucro, na iniciativa privada e nos bens de produção.

O capítulo três, *O Método* é dedicado à explicação e descrição do método de pesquisa empírica adotado nesta tese. Trata-se de pesquisa exploratória cuja análise é qualitativa, pautada na interpretação da fala dos sujeitos entrevistados.

Os procedimentos de análise da investigação, possibilitadas pelo método hermenêutico, centram-se na experiência subjetiva e na compreensão da percepção imaginário-simbólica que o sujeito tem do seu mundo. Desse modo, utiliza-se a perspectiva ideográfica, levando em conta, nos discursos dos sujeitos, a subjetividade e a especificidade de cada narrativa.

³ Identificado em *itálico* para indicar enunciação, no modo lacaniano.

A análise aborda o discurso do sujeito pesquisado de dois modos. Primeiro, trata-se de efetuar uma análise individual do discurso de cada sujeito entrevistado tendo em vista o desvelamento da fala, de acordo com uma análise adaptada da teoria da análise do discurso - AD que possibilita tornar visível o sujeito do enunciado e o sujeito da enunciação. Dessa forma, a análise consiste, em compreender, por meio da fala do sujeito, a produção de sentido de sua experiência vivida sobre o seu cotidiano profissional.

O segundo modo de análise valeu-se do instrumento de *software* Qualiquantisoft⁴ para se fazer uma análise qualitativa e ao mesmo tempo quantitativa, do discurso coletivo dos sujeitos, de tal modo que permita estabelecer uma fala coletiva sobre o tema. O Qualiquantisoft, possibilitou também, estabelecer categorias sobre a produção de sentido de stress e sobre as estratégias de coping dos sujeitos entrevistados.

Na seqüência, trata-se da caracterização da amostra e dos procedimentos da técnica. As entrevistas são entrevistas-narrativa com roteiro focal semi estruturado. As entrevistas foram obtidas por meio de contato pessoal individual, utilizando-se a técnica de gravação via audio, da entrevista, na sua íntegra.

Com relação aos procedimentos éticos na pesquisa, foram seguidas as normas internacionais que orientam sobre o sigilo e a preservação da identidade dos sujeitos entrevistados, garantindo a confidencialidade dos relatos obtidos e, ainda, a possibilidade de desistência por parte do sujeito em qualquer fase da pesquisa.

Segue-se com a descrição dos procedimentos na coleta de dados e dos dois procedimentos de análise, destacando-se aqui, *As figuras metodológicas do discurso do sujeito coletivo DSC*.

A análise propriamente dita, dos achados empíricos, é vista no tópico *A Pesquisa e os resultados*, que trata da análise das Entrevistas e divide-se em 2 itens. O primeiro item, *Análise das Entrevistas - Primeiro Modo: Análise do Discurso - AD*, centra-se na escuta e na análise das transcrições das entrevistas, na sua íntegra, de cada sujeito entrevistado, analisando-se na sua narrativa, a emergência do sujeito enunciado e do sujeito da enunciação.

⁴ Programa denominado DSC - Discurso do Sujeito Coletivo.

O segundo item aborda a *Análise das Entrevistas - Segundo Modo: Análise do Discurso Coletivo - DSC*, análise realizada de acordo com o método de Lefèvre e Lefèvre, por meio do *software* de análise qualitativa e quantitativa, Qualiquantisoft.

No capítulo quatro, *Considerações Preliminares*, discute-se sobre os resultados encontrados na fala dos sujeitos entrevistados. Esta parte divide-se em dois tópicos, o primeiro, *Considerações sobre a Análise do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC*, e o segundo, *Considerações sobre a Análise do Discurso - AD*, que tratam da análise dos discursos.

Por último, faz-se a *Conclusão* desta tese.

2 Stress, Psicossomática e Psicanálise

2.1 Um esboço da história do conceito de Stress

2.1.1 Do biológico ao biopsicossocial: a trajetória do conceito de stress

Os precursores do conceito de stress

Hipócrates e a observação de que o homem possuía um poder de auto cura natural

Claude Barnard descobriu que os seres vivos possuem a característica de manter estável e constante o seu meio interno

Pfluger descreveu a relação entre a adaptação ativa e o estado estável do organismo vivo

Cannon criou o princípio da homeostase

Os apontamentos médicos de Hipócrates, escritos por volta dos anos 400 aC, mostram os registros mais antigos sobre uma concepção de stress muito próxima do que se conhece, hoje, em termos de conceituação de stress. Hipócrates, à partir de suas observações médicas, e de estudos com seus pacientes, reconheceu que o homem possuía um poder de auto-cura natural. Assim, quando o organismo ficava exposto a agentes patogênicos e sentia-se prejudicado, mecanismos corporais eram acionados e restauravam a saúde.

Entretanto, os achados científicos que contribuíram para a fundamentação teórica do stress são mais recentes, datando do final do século XIX, quando o fisiologista Claude Bernard descobriu que uma das principais características dos seres vivos consiste em poder manter estável e constante o seu meio interno, independente de quais sejam as condições externas ou as modificações que se operem no ambiente externo.

Em suas pesquisas, Bernard enfatizava que o organismo vivo existia livre da influência do ambiente externo, e que a sua constituição era fixa e rígida. Mas, apesar de afirmar incorretamente a constituição fixa do organismo, suas idéias 3 achados considerados no todo, serviram de ponto de partida para as posteriores pesquisas sobre a adaptação e mudanças do organismo no campo da biologia e da fisiologia.

Do mesmo modo, o fisiologista Pfluger, no ano de 1877, com seus experimentos, avançou no conhecimento sobre o tema, descrevendo a relação entre a adaptação ativa e o estado estável do organismo vivo. Por sua vez, em 1885, o fisiologista Fredericq chegou a resultados semelhantes aos de Bernard, dizendo que o ser vivo, quando perturbado, possui um alarme que, por si próprio, ativa mecanismos que neutralizam ou reparam o desequilíbrio causado ao organismo.

Todas essas descobertas auxiliaram a ampliar e a guiar os experimentos de Cannon que, em 1932, criou o *princípio de homeostase*. O conhecimento inovador de Cannon propiciou a emergência do trabalho pioneiro de Hans Selye sobre o conceito de stress. Em princípio, Cannon denominou a sua teoria de *a sabedoria do corpo* e ampliou o conceito de *meio interior*, acrescentando, nesses estudos, o *princípio de homeostase* que afirma que os organismos vivos dispõem de mecanismos fisiológicos que visam proteger e manter o organismo equilibrado internamente. O organismo reage dinamicamente toda vez que as suas condições *estáveis* forem ameaçadas, como, por exemplo, reações ao frio, ao calor, hemorragias, sede, fome.

2.1.2 Os fatores orgânicos do stress e a emergência dos fatores psicológicos de stress

Cannon descobriu que o organismo quando pressente perigo segue o princípio instintivo de *lutar ou fugir*
 Selye, criador do conceito de stress: reação inespecífica do organismo diante de exigências sobre o corpo;
 processos fisiológicos do mecanismo de stress; na presença de stressores ocorrem mudanças adaptativas;
 síndrome de adaptação geral (GAS); tipologia do stress: eustress e distress
 Magda Arnold e a memória afetiva
 Vasconcellos e o modelo psicossomático de stress

Cannon foi o primeiro pesquisador a indicar que o corpo do sujeito, quando em perigo, prepara-se organicamente para defender-se, seguindo o princípio instintivo de *lutar ou fugir*, possibilitado pela estimulação do sistema nervoso simpático que, por sua vez, incumbe-se de acionar as glândulas da medula supra-renal para produzir o hormônio adrenalina.

Cannon chegou a referir-se aos *níveis críticos de stress*, os quais definiu como *aqueles que podiam provocar desequilíbrio dos mecanismos homeostáticos*. Por isso, Hans Selye, em 1936,

orientando-se, sobretudo, nos estudos de Cannon, avançou nas pesquisas e publicou seus resultados, consolidando o termo stress como conceito.

Pode-se dizer que Selye iniciou a descoberta do stress quando ainda era estudante de medicina, em Praga (1926). Ele observou que os pacientes de qualquer enfermidade manifestavam uma “síndrome de estar doente”, demonstrada por um aspecto físico debilitado, pela queixa de dores, transtornos digestivos, falta de apetite, febre, entre outras indisposições. Anos mais tarde, já formado em medicina, na especialidade de endocrinologia, e trabalhando como médico assistente em pesquisas hormonais na universidade de Montreal, no Canadá, é que suas observações do passado começaram a fazer sentido para ele. Selye pesquisou, em situações de laboratório, os efeitos produzidos no organismo, por agentes externos, utilizando ratos nos experimentos. Pôde observar e analisar, então, três tipos de mudanças que se manifestaram nos órgãos dos ratos, decorrentes da injeção de extratos ovarianos bovinos e pôde observar, também, que o mesmo padrão de respostas era produzido quando foram introduzidas na experiência, substâncias tóxicas e estimulação externa (sensações de frio e de calor provocaram infecções, irritação nervosa, e outros estímulos).

As mudanças fisiológicas constatadas nos organismos dos ratos, foram, em primeiro lugar, a hiper-atividade e o aumento do córtex das glândulas supra renais e, em segundo lugar, contração do timo, do baço, dos ganglios e das estruturas linfáticas e, ainda, sangramento no estômago e nos intestinos. Tais mudanças foram identificadas por Selye como indícios objetivos de haver descoberto o mecanismo fisiológico do stress, demonstrando que o corpo procurara reagir e defender-se da invasão de agentes estranhos, visando a sua sobrevivência.

Os achados de Selye, resultantes das suas pesquisas de laboratório, possibilitaram identificar os processos fisiológicos do mecanismo do stress no organismo, e foram o ponto de partida para a construção de uma teoria pioneira sobre stress.

Selye conceituou o stress como um conjunto coordenado de reações fisiológicas diante de qualquer espécie de estímulo nocivo, partindo da hipótese de que todo ser vivo pode conservar um equilíbrio interno e que, quando este equilíbrio é ameaçado, mecanismos de acomodação

endócrinos e vegetativos são acionados, de maneira autônoma, em uma reação de defesa, a que Cannon havia denominado de *reação de emergência*. Mas, enquanto Cannon restringiu-se a descrever os mecanismos específicos de acomodação do organismo, Selye completou o círculo regulador do organismo, ao descrever o mecanismo fisiológico completo do stress.

A obra de Selye é extensa, tendo ele produzido até meados dos anos 1970. Nesse período, seu pensamento evoluiu notadamente da consideração do stress físico e biológico frente aos stressores ambientais, para a consideração do stress físico, associado às implicações psicológicas e sociais. Selye estabeleceu, assim, as bases que possibilitaram uma ponte entre o stress físico e o psicológico.

Apoiado nesses indicadores de mudanças corporais e químicas, Selye (1986, p. 10) definiu primeiramente o stress como o “resultado inespecífico de alguma exigência sobre o corpo”, complementando que o stress “é o estado que se manifesta como uma síndrome específica composta por todas as variações não específicas provocadas dentro de um sistema biológico”.

Nesse sentido, de início, Selye partiu do pressuposto implícito da existência de stressores praticamente universais, ou seja, de certas condições ambientais que afetavam de maneira igual a todos os organismos, e de respostas gerais e inespecíficas que são produzidas do mesmo modo nos diferentes organismos. Assim, para explicar as mudanças que vão se produzindo no organismo, em consequência da presença de um stressor, o autor estabeleceu que esta mudança adaptativa era uma síndrome, por ele denominada de “*Síndrome de Adaptação Geral*” (GAS)¹, ou ainda, “*síndrome do stress biológico*”. A Síndrome de Adaptação Geral (GAS) consta de três etapas: a reação de alarme, o estágio de resistência e o estágio da exaustão.

Por volta de 1970, Selye passa a considerar a importância dos fatores psicológicos na avaliação do stress. Dessa forma, o autor assinala que o stress pode ser avaliado como uma ameaça ou como um desafio estimulante. Para tanto, quando o stressor é avaliado pelo sujeito como um agente que causa desprazer, temos o *distress*. E quando o stressor é avaliado como um estímulo prazeroso, temos o *eustress*. Nesse sentido, Selye admite que o mesmo stressor pode ser

¹ GAS, no original, *General Adaptation Syndrome*.

construído como uma experiência negativa (distress) ou positiva (eustress), dependendo das diferenças individuais, da vulnerabilidade específica de cada indivíduo ou, ainda, do grau de incidência de stress no organismo. Assim, o que significa distress para uns, pode significar eustress para outros, sendo que, nos dois casos, ocorre no organismo uma resposta biológica de adaptação e liberação de hormônios com a finalidade de:

- a) sinalizar ao organismo a presença de stressores;
- b) preparar o organismo para defesa seguindo o princípio de “lutar ou fugir”;
- c) restabelecer o equilíbrio, a homeostase do organismo.

Portanto, o mecanismo fisiológico do stress é o mesmo, tanto para o eustress quanto para o distress, e, dependendo do grau de intensidade do eustress, este pode extravasar os limites dos recursos adaptativos do sujeito, tornando-se distress, e acarretando respostas somáticas, características de stress, como taquicardia, sudorese, boca seca, fadiga, depressão, ansiedade, entre outros. Assim, por exemplo, receber uma notícia agradável pode resultar em distress, pois dependerá, também, da avaliação e da intensidade da emoção de quem recebe a notícia. Nesse sentido, Selye reconhece que as significações pessoais influenciam na avaliação do stress e diz que o que importa não é o que nos acontece, mas sim a forma como o vivenciamos.

Frente a uma emoção, a um stressor positivo ou negativo, nossas glândulas liberam hormônios de adaptação, como já exposto. Essa secreção ocorre no organismo de todas as pessoas, mas o que vai determinar se a experiência será de eustress ou de distress está subordinada a uma avaliação individual. Dessa forma, Selye constatou que existe uma variedade ampla de respostas para um mesmo stressor, e que este pode nem ser considerado stressor por alguns sujeitos. Em outras palavras, o stressor existe se for construído como tal. Este enfoque abriu caminho para a teoria de stress psicológico de Lazarus e Folkman, que enfatizam o stress como um processo dinâmico de transação entre o sujeito e o ambiente, no qual um influi no outro, resultando na produção de sentido pelo sujeito.

Por sua vez, Magda Arnold também amplia a teoria de Selye, ressaltando a emoção na teoria do stress. A autora detalha os aspectos neurológicos presentes nas reações de stress e inclui, de

forma inovadora, a emoção como elemento importante no processo de stress. Diz Arnold (1967, p. 124, aspas da autora) que

a reação orgânica no stress é extraordinária, atividade intensificada que é requerida para contra-atacar o distúrbio e restabelecer o funcionamento normal. Tal atividade extraordinária sempre inclui uma ação diretamente direcionada - dor desperta o impulso de escapar, raiva, um impulso para lutar. Daí a emoção é levada junto com as mudanças orgânicas que estão implícitas quando nós falamos em “síndrome de stress”, sempre que experienciamos o stress psicológico. Tal definição de stress como um distúrbio do funcionamento normal, uma carga extra a ser carregada, é em concordância com o uso comum e também com o uso original de Selye para o termo.

A autora (1967, p. 125) pontua que o stress psicológico é experienciado pelo sujeito, sob o efeito das emoções, sendo que, para ela, o stress psicológico é sempre subjetivo e vai depender da avaliação que o sujeito fará do estímulo percebido. Diz ela:

Esta avaliação, experienciada como gostar ou não, desperta uma tendência à ação sentida como uma simples inclinação ou um intenso impulso. Esta é a emoção. Portanto, uma emoção pode ser definida como uma tendência sentida, desde algo tido como perigoso, reprovável ou oneroso: ou voltado para algo tido como aprazível, benéfico ou útil (...). Estas tendências a ações emocionais acompanham nossa avaliação reflexiva da situação e vão dirigir a ação, a menos que as ações para as quais a emoção se dirige, são tidas reflexivamente como inconvenientes e toda a situação será reavaliada.

Dessa forma, Arnold afirma que o sujeito percebe as situações e o ambiente de maneira particular, orientado, primeiramente, pela memória afetiva (sistema límbico), que permite ao sujeito fazer uma pré-avaliação calcada na emoção, a qual sinaliza se o estímulo é agradável ou desagradável e prepara a condição para que se efetue a avaliação cognitiva (cortical). A memória afetiva não se refere a lembranças concretas do passado do sujeito, mas sim ao efeito e à qualidade das experiências passadas.

No modelo psicossomático, e na perspectiva da psiconeuroimunologia, o ser humano é compreendido como uma unidade, em uma relação de interdependência entre mente e corpo. Vasconcellos (1992), ao falar sobre alguns pacientes infectados pela AIDS em estado grave, assinala, lembrando Groddeck e Freud, que o sujeito quando quer morrer, deixa-se morrer. Diz-nos Vasconcellos (1992, p. 33, parêntesis do autor), que,

Logo que iniciamos nosso trabalho com um grupo de soropositivos e pacientes com AIDS, lutávamos arduamente, insistentemente, pela vida. O grupo inteiro brigava quando alguém não queria fazer exercícios de bioenergética, conduzia

uma alimentação inadequada ou mostrava-se desanimado. A palavra de ordem era: “Você tem de lutar! Você precisa vencer a AIDS!” Até o dia em que entendi que alguns estavam ali, não para lutar pela vida, mas porque não queriam morrer sozinhos, na solidão. Eles queriam o grupo, mas para morrer.

Dessa forma, saúde e doença são, pode-se dizer, o resultado de uma dinâmica interior de querer viver ou de querer morrer. A gênese dessa dinâmica interior localiza-se no inconsciente humano e, como diz Vasconcellos (1992, p.35), é “o inconsciente do ser humano quem dispõe de forças decisivas sobre a vida e a morte, através de sua dinâmica”. No pensamento psicossomático, a relação social e afetiva do sujeito no contexto é que vai determinar a rede de comunicações neuro-endócrinas com a construção psicológica que ele faz do entorno que vive.

Os estudos psicossomáticos do stress buscam descobrir porque ocorrem as lesões de órgãos e como essas alterações orgânicas são influenciadas pelos processos psicológicos conscientes e inconscientes.

2.1.3 Os fatores ambientais como determinantes do Stress

Eventos stressantes externos

Os estudos do stress, na psicologia, avançaram, notadamente, logo após a Segunda Guerra Mundial, sendo que o primeiro livro a abordar os efeitos da guerra nas pessoas, e que utiliza a terminologia do stress, foi a obra de Grinker e Spiegel, *Men under stress*, em 1945. A Guerra da Coréia também promoveu a realização de vários trabalhos, como, por exemplo, a verificação do efeito do stress sobre a secreção de hormônios adrenocorticóides e o rendimento do sujeito.

Posteriormente, com a Guerra do Vietnã, também foram produzidos inúmeros trabalhos que se centravam no stress em combate e suas conseqüências psicológicas e fisiológicas. Os pesquisadores que mais se ressaltaram com publicações ligadas aos eventos de guerra foram: Bourne (1969); Janis (1951); Biderman e Zimmer (1961); Von Greyerz (1962); Bettelheim (1960); Cohen (1953); e Dimisdale (1980).

A popularização do termo stress deve-se a Janis que, em 1958, publicou uma pesquisa realizada com um paciente que fazia psicanálise e se preparava psicologicamente para submeter-se a uma cirurgia de alto risco. Esta obra incentivou a realização de muitas outras pesquisas que enfatizavam as circunstâncias sociais e ambientais como geradoras do stress.

O modelo teórico de stress de Janis é um clássico nos estudos de stress, centrando-se, entretanto, nas respostas psicológicas dos indivíduos que passam por eventos “traumáticos” e “desastrosos”, tais como tempos de guerra, frentes de combate, ataques aéreos, ou, ainda, nas respostas psicológicas de pessoas na iminência de serem submetidas a cirurgias de alto risco.

Janis ressalta, no estudo do stress, três segmentos principais: o primeiro refere-se ao evento desastroso; o segundo refere-se às respostas psicológicas do sujeito frente ao stressor; o terceiro, refere-se aos determinantes intra-psíquicos e situacionais de tais respostas.

French e Kahn, em 1962, desenvolveram uma teoria de stress centrada no ambiente social, a qual é um marco de referência nas pesquisas de stress no trabalho, mas a sua ênfase atem-se ao estudo dos efeitos do papel do trabalho na saúde das pessoas, deixando de lado as significações pessoais.

Por sua vez, Mechanic, em 1972, ao fazer pesquisas entre estudantes de pós-graduação que prestavam exames para ingressar no doutorado, formulou uma teoria de resposta ao stress, enfatizando que o stress vem a ser respostas defensivas a uma situação incômoda que põe em perigo o bem estar de uma pessoa.

O autor explica que, para as situações serem identificadas como stressantes, vão depender de quatro fatores:

- a) a habilidade e a capacidade da pessoa;
- b) as habilidades e limitações da pessoa com relação ao grupo que pertence;
- c) os meios que o ambiente social oferece aos indivíduos;
- d) os papéis que determinam onde e como uma pessoa pode utilizar esses meios.

A teoria de Mechanic concentra-se nas capacidades do sujeito frente a uma situação, mas não aborda as relações deste com o contexto e também não explica como percebe a situação.

Pesquisas orientadas para o stress ocupacional ressaltam o trabalho de House que, em 1974, estabeleceu a relação entre o stress ocupacional e as doenças cardíacas. Suas pesquisas evidenciaram que a experiência relativa ao stress constitui uma resposta subjetiva, resultante da interação das condições sociais e características pessoais. A maneira como a pessoa percebe a situação é que vai determinar, ou não, a resposta de stress. Dessa forma, aqui, o significado percebido das condições objetivas depende tanto da natureza da pessoa, como da natureza da situação social.

2.1.4 As bases psicológicas do stress

A vertente psicológica do stress destaca a relação de interdependência entre os fatores psicológicos, os fatores físicos e os fatores sociais.

Considerando-se a *vertente* psicológica do conceito de Stress, somente em 1944 o termo stress passou a constar no índice do Psychological Abstracts, oito anos após da descoberta de Selye, o que denota que a psicologia, num primeiro momento, relegou estes estudos ao âmbito da medicina e da fisiologia. Mas, de uma forma indireta, a psicologia e a psicopatologia já vinham tratando do tema stress ou de algumas de suas manifestações, utilizando-se do estudo da ansiedade, por exemplo.

A ansiedade era definida como um sinal de perigo, em que a pessoa, frente a este estímulo, colocava em ação os mecanismos de defesa que, na perspectiva freudiana, eram vistas como formas insatisfatórias de coping que “produziam modelos de sintomatologia cujas características dependiam do tipo de defesa”, como afirmam Lazarus e Folkman (1986, p. 29).

Miller e Dollard, em 1950, definiram a ansiedade como uma resposta condicionada que desencadeava o aparecimento de hábitos patológicos. Muitos outros pesquisadores ocuparam-se do estudo da ansiedade que podem ser analisados como trabalhos que se sobrepõem ao estudo do stress, pois, como dizem Lazarus e Folkman (1986, p.29), se “reconhecemos que há uma grande sobreposição entre o conceito de ansiedade e o de stress e não se considera necessário precisar

qual termo está sendo empregado, poderia dizer-se que o ponto de vista dominante da psicopatologia assim formulada, foi o de que esta era produto do stress”.

A teoria de stress de McGrath, de 1976, orienta-se no processo, considerando que a situação de stress obedece a um processo de quatro etapas. O processo inicia-se nas condições do ambiente físico-social. Se a situação percebida é experienciada pela pessoa como algo que lhe parece desagradável, e que não pode modificar, resulta então, stressante. A partir daí, a pessoa escolhe, então, uma resposta alternativa com o intuito de mudar a situação, tornando-a menos stressante.

Magnusson, em 1986, apresenta suas investigações sobre o stress com uma perspectiva interacional, ressaltando a importância de se estudar os efeitos da situação e do ambiente sobre o comportamento das pessoas. O autor assinala que o sujeito percebe as situações e o ambiente conforme a sua avaliação e interpretação cognitiva.

Para explicar a sua teoria, Magnusson faz uma distinção entre o ambiente real e o ambiente percebido. O ambiente real constitui-se do ambiente que pode ser descrito nas suas propriedades físicas, ecológicas, nas dimensões geográficas e propriedades sócio-culturais. Já o ambiente percebido é aquele que o sujeito avalia segundo a sua interpretação subjetiva, pessoal.

Dessa forma, o autor define dois tipos de situações, a situação real e a situação percebida. Diz Magnusson (1986, p. 233, *itálicos do autor*):

a situação real, ou aquela parte do meio ambiente que é acessível em forma relativamente estável para a percepção sensorial e a *situação percebida*, ou percepção, interpretação e representação cognitiva de uma situação real. Essas definições excluem aspectos mais gerais do stress do ambiente, que são às vezes, discutidos sob o título, de eventos da vida em situações de vida.

Magnusson ressalta que há duas razões para dedicar-se ao estudo das situações: uma razão é *desenvolvimentista*, em que o sujeito, a partir de situações reais, forma conceitos do mundo exterior; a outra razão é *ambientalista*. Conforme afirma o autor (Ibid, 1986, p. 233, *parênteses do autor*),

o comportamento acontece em situações reais. O comportamento não existe, exceto em relação a certas condições situacionais, e não pode ser entendido e explicado isoladamente. As reações de stress e ansiedade são eliciadas por condições situacionais reais tanto direta, como indiretamente (isto é, como são percebidas e interpretadas). Portanto, a situação deve representar um papel

decisivo em qualquer modelo adequado de comportamento, incluindo modelos de stress e ansiedade.

Quanto ao conceito de stress, Magnusson (1986, p. 233) afirma que “são reações somáticas e psíquicas individuais às exigências que se aproximam ou excedem os limites de seus recursos de coping”. Ao tratar dos stressores, o autor ressalta que são os elementos físicos e psicossociais de uma situação, que requerem esforços do sujeito, e que levam à situações de stress. Neste sentido, pode-se concluir que, segundo Magnusson, o estudo do stress tem, necessariamente, de ser abordado sob uma proposta interacional, em que ambiente, situação e sujeito são interdependentes.

Lazarus, em 1966, apresentou sua teoria sobre stress, priorizando o stress psicológico. Em 1984, ampliou seus trabalhos no estudo do stress e coping com Susan Folkman, publicando uma obra sobre o stress psicológico que se apóia, em princípio, na psicologia cognitiva, levando em conta a emoção no processo de avaliação de stress, além de considerar a inter-relação entre o meio e indivíduo. Desta forma, Lazarus e Folkman consideram o stress como resultado de uma avaliação de *dano e perda*, de *ameaça* ou de *desafio*. Múltiplos fatores pessoais influem nessa avaliação, tais como as motivações, os compromissos, as crenças, as expectativas de cada um, sendo que os fatores pessoais estão interligados aos fatores situacionais.

Assim, a interação dessa *transação* é que vai definir as avaliações cognitivas, sendo que, para Lazarus e Folkman, tais avaliações estão sempre acompanhadas da emoção. Ao estudar a estrutura do pensamento, introduzindo determinantes irracionais (emocionais), os dois autores, que tem raízes nas matrizes da psicologia cognitiva, assinalam uma ruptura com esta vertente, a qual se fundamenta na teoria da informação, estudando as operações cognitivas conscientes, sem levar em conta os aspectos subjetivos do sujeito.

Em 1999, Lazarus publicou *Stress and Emotion: uma nova síntese*, sublinhando, logo na introdução que, apesar de parecer uma repetição da sua obra com Folkman, *aspectos novos* justificam uma dedicada leitura. Em outras palavras, Lazarus coloca uma nova perspectiva na teoria psicológica de stress centrada na emoção, levando em conta os aspectos subjetivos inconscientes, e os significados relacionais.

Por sua vez, a proposta teórica de Achim Troch, publicada em 1979, na Alemanha, apresenta uma notável aproximação entre a teoria clássica de Selye e a teoria freudiana. Valendo-se do conceito da teoria das pulsões, o autor demonstra o destino pulsional como stressor.

Na sua perspectiva, a psicanálise pode ser considerada como teoria do conflito, pois o sujeito, ao reagir frente ao stressor visando defender-se de um perigo, vai comportar-se não apenas de acordo com a avaliação cognitiva que faz, mas vai reagir, sobretudo, determinado pelas forças do inconsciente.

Troch apoia-se nas teorias de Freud e de Adler como fontes inspiradoras que fornecem as conexões psicossomáticas que são o objeto da investigação do stress psicológico. O autor ressalta que a psicologia profunda não se limita a oferecer indicações para a compreensão do stress mas que, também, apresenta as condições favoráveis para superar o stress.

No Brasil, ressaltam-se as pesquisas e a postura teórica de Vasconcellos, que desde 1988 desenvolve pesquisas sobre a eficácia do Modelo Psiconeuroimunológico Integrado, no tratamento de pacientes HIV e com Aids. Em 1995 criou o Instituto Paulista de Stress, Psicossomática e Psiconeuroimunologia, dedicando-se ao aprofundamento do tema, ministrando cursos e desenvolvendo pesquisas.

Vasconcellos (1992, p. 26) avança e amplia o pensamento psicossomático clássico, enfatizando que o “corpo e a psique se influenciam mutuamente”, e, por isso, os fatores biológicos, os psicológicos e os sociais interagem e são interdependentes. O autor afirma que Freud

teve a coragem de, nas suas investigações sobre as causas das enfermidades de seus pacientes, retomar o conceito primordial das relações corpo, mente e energia. Ele descobre o inconsciente humano, como fonte das pulsões e desejos, os quais, segundo a teoria psicanalítica, se não satisfeitos, provocam enfermidades diversas (VASCONCELLOS, p.26).

Os sumários teóricos de stress, aqui apresentados, buscam apontar a variedade de vertentes teóricas sobre o tema que, aqui, não tem a pretensão de abarcar toda a literatura existente. Entretanto, a intenção é a de colocar em evidência os autores que contribuíram para a consolidação do conceito de stress na esfera da psicologia.

Pode-se verificar, neste breve histórico sobre o conceito de stress, que os autores das abordagens teóricas citadas coincidem na aceitação de que o stress, como reação ligada à auto-conservação e à sobrevivência, é inerente e inevitável em toda condição humana. Todavia, as diferenças aparecem: umas ancoram o stress nos fatores biológicos, outras enfatizam a influência dos fatores ambientais nas representações de stress. As teorias de stress que se baseiam na vertente psicológica procuram levar em conta, em uma relação de interdependência, os fatores psicológicos, os fatores físicos e os fatores sociais.

Nesse sentido, as respostas ao stress são o resultado das significações do sujeito que, por sua vez, são avaliações construídas socialmente, e subjetivadas de acordo com a relação do sujeito com o entorno.

Assim, o eixo teórico de stress adotado nesta tese apoia-se notadamente na teoria sobre o stress psicológico de Lazarus e Folkman, Vasconcellos, e de Selye.

2.2 A ativação fisiológica do Stress

Sistema límbico, sentinela e guardião do corpo
Mente e corpo influem-se mutuamente

O stress desencadeia múltiplas e repentinas mudanças no organismo. É um mecanismo de emergência diante de uma ameaça ou desafio que, em pequeno espaço de tempo, proporciona energia extraordinária ao organismo, tornando-o apto para responder o stressor.

Basicamente, os mecanismos fisiológicos do stress ocorrem por meio da ativação de dois sistemas que preparam o organismo, basicamente para lutar ou fugir: são o sistema nervoso simpático (autônomo) e o sistema endócrino. Os dois sistemas atuam juntos, e sua função consiste em adaptar o organismo diante de estimulações nocivas contribuindo para manter o equilíbrio biológico e a estabilidade fisiológica do meio interno do organismo, por meio da homeostase, apesar das exigências e mudanças provocadas pelos stressores. A reação orgânica dá-se por meio do eixo constituído pelo hipotálamo, hipófise e glândulas supra-renais.

O sistema nervoso é o que habilita o organismo a sinalizar a presença do stressor que, ao acionar o eixo do hipotálamo, ativa o tálamo, que envia uma informação ao sistema límbico. Este, por sua vez, processa a informação recebida, possibilitando a realização, automaticamente, de uma *pré-avaliação* (não cognitiva), visando basicamente a sobrevivência do organismo. Tal avaliação, apesar de ser elementar e não detalhada, consta de duas fases:

a) o sistema límbico, nesta fase, possibilita ao sujeito avaliar o estímulo recebido via-tálamo, sinalizando se há perigo ou não para a integridade física do organismo. Tal avaliação é processada pela memória afetiva, área do cérebro que regula as emoções e contém as informações básicas, filogenéticas, ligadas à sobrevivência. Se, nesta fase, o estímulo for avaliado como irrelevante, o circuito é interrompido. Mas se a avaliação for relevante, o sistema límbico passa automaticamente para a segunda fase;

b) na segunda fase, se o estímulo for considerado relevante e perigoso para a sobrevivência do organismo, o circuito prossegue automaticamente, e o hipotálamo aciona os hormônios que irão permitir uma pronta e rápida reação de defesa e, ao mesmo tempo, o sistema límbico informa ao tálamo que há perigo e este aciona o córtex, onde é efetuado o reconhecimento consciente da informação pelo sujeito. Dessa forma, o sujeito faz uma avaliação cognitiva-emocional-relacional do stressor e, com isso, completa-se o circuito do stress.

Os estímulos processados pelo sistema límbico permitem ao organismo efetuar *avaliações primárias*, segundo Lazarus e Folkman (1984). Por sua vez, os estímulos reconhecidos e interpretados pelo córtex cerebral são denominados pelos autores de *avaliações secundárias*. Por isso, nas avaliações secundárias, o sujeito identifica os estímulos recebidos, reconhece-os e os avalia cognitivamente. Neste estágio, se necessário, serão avaliadas pelo sujeito as chances que tem de enfrentar ou de fugir do stressor.

Nesta fase, as categorias básicas, tais como de ameaça de perda, dano, perigo, ou de desafio, determinam novamente as reações. Só que, desta vez, a ativação do córtex cerebral proporciona informações complementares, permitindo ao indivíduo avaliar “*como*” e “*porque*” ele deve, ou

pode reagir. Por isso, à medida que o córtex é ativado, possibilitando a avaliação cognitiva da situação, dependendo da significação, são desencadeadas informações que vão intensificar ou bloquear a reação anteriormente acionada, via-sistema límbico e tálamo.

Entretanto, o córtex cerebral não se limita a fornecer ao sujeito as condições de fazer apenas avaliações secundárias, mas, também, possibilita ao sujeito fazer uma *reavaliação*. A cada nova informação recebida, ocorre uma série de novas avaliações que podem confirmar ou modificar totalmente a avaliação de stress que havia sido feita, e que acionou o mecanismo do stress.

Vasconcellos (1992) assinala que as avaliações cognitivas, as sensações, os sentimentos e as emoções do indivíduo entrelaçam-se e determinam os rumos do mecanismo fisiológico do stress. De acordo com essa afirmação, uns sujeitos avaliam o stress de tal forma, na fase de alarme, que desenvolvem estratégias eficazes de enfrentamento, resultando em eustress, gerando bem estar e prazer. Nestes casos, a fase de alarme se desfaz e o organismo recupera o seu equilíbrio homeostático. Se, por outro lado, a avaliação for stressante e o sujeito resistir e continuar mobilizado para a reação de stress, o eixo de stress continuará ativado e seguirá o seu curso, completando o circuito de stress.

2.3 O Stress Psicológico

O stress psicológico é uma construção de sentido relacionada a situações que causem dano, ou perda, ou ameacem o bem estar do sujeito, ou ainda, a situações que signifiquem desafio.

A experiência do stress psicológico é particular, os significantes de stress variam de pessoa a pessoa, vai depender da subjetividade e da interação do sujeito com o entorno.

O mecanismo de stress é um programa corporal de emergência, em que o sujeito mobiliza energia em questão de segundos para fazer frente a uma situação de perigo, visando a sobrevivência. A inscrição da atuação psicológica no mecanismo de stress dá-se por meio da avaliação que o sujeito faz desse suposto perigo.

Dessa forma, o sujeito vai reagir ao stressor de acordo com as características de sua personalidade, podendo responder de forma racional-cognitiva ou apoiando-se na imaginação e

fantasia ou, ainda, o sujeito pode deixar-se levar por uma emoção que o desconecta da realidade. Enfim, são apenas exemplos didáticos, pois sabe-se que as avaliações de stress são influenciadas, ao mesmo tempo, pelo conhecimento cognitivo, por processos psicológicos afetivo-emocionais, comandados pela memória afetiva, que possibilita ao sujeito efetuar uma pré-avaliação indicando-lhe, rapidamente, se a situação oferece risco à sobrevivência ou não. Trata-se, aqui, da reação de alarme, mas essa indicação de perigo não distingue entre a realidade e a fantasia e, por isso, o mecanismo de stress pode ser mobilizado e não haver perigo concreto para ser enfrentado.

O que isto quer dizer? Pode-se dizer, por exemplo, que o sujeito, sugestionado por notícias recentes sobre a violência urbana, de ocorrências frequentes de assaltos, pode reagir agressivamente a um suposto stressor que não oferece perigo algum, pois assustou-se ao ser abordado na rua por um estranho que lhe pedia uma informação, sugestionado que estava pelas notícias que assistiu na noite anterior, pela televisão. Assinala-se, aqui, a influência e a determinação de fatores inconscientes fazendo parte integrante da pré-avaliação e da posterior avaliação cortical.

O conceito de Stress, tendo sido concebido por Selye como uma resposta fisiológica do corpo, gradualmente começou a ser pensado como uma manifestação resultante da interação biopsicológica. Dessa forma, Selye, por volta de 1970, introduziu na teoria a importância dos fatores psicológicos na avaliação do stress, criando uma tipologia de stress: o stress saudável, denominado *eustress*, e o stress nocivo, denominado *distress*.

O termo Stress Psicológico identifica-se com a obra de Troch publicada em 1979, e com a de Lazarus e Folkman em 1984, que apontaram para um olhar voltado para a psicanálise. Atribui-se a difusão do termo *stress psicológico* a Lazarus e Folkman (1986, p. 76) que assinalam as contribuições da psicologia profunda à teoria do stress afirmando que,

geralmente, considera-se a avaliação como um processo consciente, racional e voluntário. Entretanto, temos defendido o feito de que um indivíduo pode não ser consciente de nenhum dos elementos básicos que configuram uma avaliação. (...) Uma avaliação de ameaça pode surgir sem que o indivíduo conheça claramente os valores e objetivos que está avaliando como perigosos ou inclusive pode ignorar que está avaliando uma ameaça.

Lazarus ressalta que o conceito de avaliação do stress integrado aos saberes da psicanálise permite maior compreensão do fenômeno, pois o pensamento psicanalítico enfatiza a supremacia

do inconsciente sobre a atividade mental consciente, determinando e interferindo na conduta do sujeito. Ao vincular as emoções às avaliações de stress, aproxima-se também da metodologia da psicanálise, ressaltando a importância da escuta e da análise das narrativas dos sujeitos pesquisados, contrariando trabalhos clássicos sobre stress pautados por questionários e pela análise quantitativa dos dados. A esse respeito, Folkman nos diz, ao prefaciar obra de Lazarus (2000, p. 12, *itálicos do autor*),

Lazarus sugere o uso de narrativas da emoção para entender o que é stressante para as pessoas, porque o é, e como fazem o *coping*. (...) Isto é algo que implantei no meu programa de investigação sobre o *coping* no contexto da AIDS - cuidados e dor. Os *insights* mais interessantes que conseguimos meus colaboradores e eu, derivam-se da análise das narrativas.

Lazarus e Folkman (1986) mostram sua convicção de que a principal fonte de variação no desencadeamento do stress e a sua influência na atuação do sujeito constitui-se no modo de avaliação subjetiva que o sujeito faz sobre a importância do que lhe está sucedendo. Desse modo, os autores apontam para três tipos distintos de stress psicológico:

- a) o stress psicológico que significa dano ou perda está relacionado a um prejuízo sofrido, ou a uma perda concreta ou, ainda, perda emocional-simbólica;
- b) o stress psicológico que significa ameaça relaciona-se com um dano ou perda que não se produziu ainda, mas que se apresenta com a probabilidade de acontecer em breve. O stressor avaliado pelo sujeito como dano, perda, ou ameaça, equivale ao conceito de *distress*, da autoria de Selye;
- c) o stress psicológico que significa desafio, consiste na percepção otimista de que, apesar das dificuldades que se interpõem no caminho, há condições de superar os obstáculos, com entusiasmo, persistência e confiança em si mesmo. O stressor avaliado pelo sujeito como desafio equivale ao conceito de *eustress*, de autoria de Selye.

Quanto ao conceito de stress psicológico, a centralidade da concepção de stress reside na relação entre o stress e a emoção, na perspectiva focada na pessoa e nas variáveis sócio-ambientais. A avaliação de stress vai depender da relação do sujeito com o entorno, das caracterís-

ticas próprias do sujeito, e do seu modo de ver as coisas. Por isso, ratificam os autores, Lazarus e Folkman (1986, p. 43), “o que é stressante para um em um dado momento, não o é para outro”.

Dessa forma, acompanhando o pensamento dos autores, sobressai a importância dos fatores psicológicos no processo de stress, o qual é ativado quando:

- a) o ambiente externo em que o sujeito atua é avaliado por ele como ameaçador, ou perigoso, ou ainda, desafiador;
- b) as cobranças e exigências internas, do próprio sujeito com relação a sua atuação no meio social;
- c) os recursos do ambiente externo à disposição do sujeito, as chances que o sujeito tem de satisfazer suas expectativas, desenvolver as suas habilidades, estratégias, e, ainda, respostas que pode dar para fazer frente às situações pressionantes;
- d) o grau de satisfação que experimenta o sujeito na situação produtora de stress.

O stress psicológico resulta, pois, de um processo adaptativo, mas constitui-se de uma relação particular entre o sujeito e o entorno. O sujeito, dependendo do como avalia os riscos ao seu bem estar, pode construir um sentido de que a situação que está vivendo é ameaçadora, que apresenta possibilidade de dano ou de perda, ou, ainda, a mesma situação pode ser experienciada como um desafio.

Nessa perspectiva, o sujeito e a sociedade inter-relacionam-se e influenciam-se mutuamente, em um processo de interação. Não há separação entre sujeito e sociedade; a sua relação é “bidirecional” e de interação. O sistema social exerce influência sobre suas atitudes, pensamentos, sentimentos, emoções, atos, e, ao mesmo tempo, o sujeito exerce influência sobre o sistema social, resultando na dinâmica e nas mudanças sociais. Exemplos não faltam. A perplexidade e contrariedade quanto à criação, pelo governo, de uma lei arbitrária, por meio de uma liminar, pode ocasionar um stress considerável, mesmo que não afete de imediato o sujeito.

Por outro lado, o sujeito individual também pode influir, protestando, mobilizando-se coletivamente, criticando a lei, havendo até a possibilidade de cancelamento dessa lei que não foi objeto de consulta prévia à sociedade.

Sublinha-se, aqui, que, de acordo com a teoria de stress psicológico, o contexto social não é considerado a fonte principal de stress, e nem é o único fornecedor dos recursos de *coping*. O stress não emerge estaticamente, não atinge o sujeito de maneira automática, estando sua avaliação vinculada à produção de sentido que faz da situação.

Dessa maneira, dadas as condições geradoras de stress, os stressores não podem ser generalizados e cristalizados em escalas estatísticas, tal como os índices de reajuste social de Holmes e Rahe, que se fundam nas mudanças de vida das pessoas sem levar em conta os processos psicossociais que mediarão tais mudanças e que, por sua vez, influíram na avaliação do evento.

Lazarus e Folkman admitem que as mudanças ocorridas nas vidas das pessoas podem ser estimulantes ou desgastantes, sendo que, dependendo da significação de cada um, a mudança em si não implica em stress. As significações do sujeito são moldadas pelas construções sociais que estruturam um determinado campo social. Como dizem Lazarus e Folkman (1986, p.278),

tanto o sistema social como o indivíduo estão interagindo constantemente entre si para produzir resultados coletivos ou individuais em função das características de cada qual. (...) o melhor modelo é o que concebe os dois sistemas o individual e o social, como entrelaçados já que com isso cria-se um novo campo.

Nessa linha de entendimento, não há a dicotomia entre o sujeito e a sociedade, e o stress emerge como um processo dinâmico de interação entre o sujeito e o meio social. Entretanto, como diz Lazarus (2000, p. 26), “a pessoa e o meio inter-atuam, mas é a pessoa que avalia, que conduz a situação para o bem estar pessoal”. Assim, o sujeito interage mediante múltiplas formas de influência, de acordo com a subjetividade e as experiências de cada um e, ainda, de acordo com a estrutura biológica de cada um, fechando, dessa forma, o circuito que torna a significação de stress uma experiência única.

A esse respeito, Lazarus e Folkman (1986) afastam-se da noção positivista que encontra explicação para as diferenças individuais, afirmando que o “entorno humano é sempre diferente, e que, portanto, as variações individuais na resposta não são devidas, necessariamente, às características pessoais do sujeito” (1986, p. 48). Contrários a esse modo de pensar, Lazarus e Folkman aproximam-se da teoria de campo de Kurt Lewin para explicar a interação sujeito e entorno. Nesse sentido, o entorno é entendido como “ambiente psicológico”, conforme a teoria de Lewin, em que

o ambiente existe de acordo com a percepção e a subjetividade do sujeito. Por isso, sujeito e entorno formam um “campo psicológico”, e esse “espaço vital” é que vai determinar o seu comportamento em dado momento.

Para compreender a construção psicológica de stress deve-se, portanto, levar em consideração que a identidade social e individual do sujeito interagem e se fundem e, dessa conexão, podem ocorrer conflitos. Assim, o stress psicológico, pode-se dizer, é o resultado de conflitos surgidos ao longo da vida. Toda a vez que o sujeito sentir que o seu bem estar encontra-se ameaçado ou em perigo ou, ainda, sentir-se desafiado pelo stressor, o stress psicológico manifestar-se-á.

O modelo de stress psicológico de Lazarus e Folkman, marcado pela avaliação cognitiva desde a criação da teoria, volta-se, neste início do séc. XXI, notadamente para os processos emocionais como fatores interdependentes da cognição, ao se fazer uma avaliação de stress.

A avaliação cognitiva baseia-se na avaliação funcional das relações do sujeito com o ambiente. A avaliação cognitiva, de acordo com Lazarus e Folkman (1986, p. 49, parêntesis dos autores) “reflete a particular e mutável relação que se estabelece entre um indivíduo com determinadas características (valores, compromissos, estilos de pensamento e de percepção) e o ambiente cujas características devem ser previstas e interpretadas”. Os processos cognitivos estão impregnados de emoção, determinando a resposta, inclusive quando o indivíduo sente perigo ou ameaça iminente, tendo que responder de imediato. Lazarus e Folkman destacam que, mesmo nas situações em que o organismo pressentindo perigo, reage prontamente em fase de alarme, pode haver funcionamento cortical (cognição), em função da produção de sentido do sujeito. Dizem os autores (1986, p. 284, *itálicos dos autores*) que

o indivíduo chega ao cenário de uma transação com os valores, crenças, compromissos e objetivos que fornecem as bases para que se dê uma determinada emoção e fazem com que o sujeito responda a certas facetas da situação. Entretanto, estas propriedades não significam automaticamente emoção, mas acham-se comprometidas na interação que o sujeito estabelece. Portanto, a emoção e o *arousal* conseqüente dependem da forma na qual o indivíduo construiu a situação.

Assim, a resposta emocional do sujeito é objeto de avaliação e de reavaliação, a partir do que ocorre ao seu redor. Emoção e cognição não são instâncias que atuam separadas, mas, pelo contrário, na dinâmica das relações as duas estão interligadas, uma determinando a outra.

Lazarus (2000, p. 98) afirma que a emoção é um produto da razão, por ser gerada de acordo com o modo de avaliação do sujeito. Diz o autor, que “o modo com que avaliamos um evento determina nossa forma de reagir emocionalmente ao mesmo”. Assim, enfatiza Lazarus, pode-se falar em uma racionalidade das emoções, que ele denomina de emoção cognitiva.

Nesse sentido, a ativação da emoção está subordinada à razão e esta apresenta-se no comportamento revelando uma, ou diversas, de suas múltiplas faces, sendo que Lazarus aponta quinze tipos de estados emocionais que interferem nas atitudes e comportamento de stress.

A construção de uma maneira de pensar, o valor atribuído às situações que vivemos, determina a forma de reagir emocionalmente, ou friamente, sem emoção. Os valores humanos manifestados no meio social são importantes sinalizadores das significações do sujeito. Valores como cooperação, lealdade, justiça social, ética, competitividade, responsabilidade social, norteiam os pensamentos e a conduta, influenciando na avaliação cognitiva emocional de uma situação stressante, sendo que a motivação, o grau de interesse, envolvido na situação, é o polo que vai direcionar a avaliação, podendo pender mais para o cognitivo ou para o emocional.

Lazarus cria, então, como aperfeiçoamento do seu pensamento sobre o stress psicológico, uma teoria que amplia a compreensão sobre a construção das significações de stress, a teoria cognitivo-motivacional-relacional das emoções. Como diz o autor (2000, p.102),

a emoção está vinculada às variáveis da pessoa, como os valores pessoais, seus objetivos, hierarquia de objetos sociais, importantes para ela. Estas variáveis pessoais, em conjunção com as variáveis ambientais, modelam as avaliações sobre as quais descansa cada emoção.

A emoção envolve a avaliação do grau de dano, perda, ameaça, desafio e o benefício que se coloca em jogo, abarcando, aí tanto as emoções positivas como as emoções negativas.

As emoções positivas não possuem limites claros, pois não estão necessariamente vinculadas ao stress, e vão depender das considerações utilizadas como critério. Mas a felicidade, a alegria, e o amor, como argumenta Lazarus (2000, p. 223), “contam com as credenciais mais fortes para

a designação de positivas”. Lazarus destaca, também, como emoção agradável, o orgulho, entendido aqui como sentimento de pessoa com brio, no sentido de dignidade e amor-próprio.

Dessa forma, as emoções provocadas por condições de vida favoráveis promovem uma sensação de bem estar, de otimismo, de prazer. O alívio e a esperança provocam sensações positivas, mas podem ter sido geradas em condições desagradáveis, de medo ou incerteza, por exemplo.

As emoções desagradáveis são a ira em todas as suas variações, por exemplo, o chiste, e as emoções negativas de raiva, de hostilidade, de inveja, e de ciúme. Lazarus coloca como emoções existenciais negativas, as reações frente a ameaças que provocam ansiedade, terror, sentimento de culpa e vergonha.

Lazarus assinala que o sentimento de culpa, a vergonha e o orgulho, são emoções auto-conscientes. A esse respeito, afirma o autor que uma das características importantes de todas as emoções consiste em que se originam de experiências geradas no desenvolvimento da personalidade, ou seja, na infância. Nesse sentido, Lazarus aproxima-se do pensamento psicanalítico que enfatiza a prevalência do passado infantil nas significações do adulto.

As emoções provocadas pelas condições de vida desfavoráveis destacam o alívio, a esperança e a tristeza-depressão. O alívio é uma condição negativa, devido à uma ameaça que não se concretizou, ou que causou pouco dano. A esperança é um estado emocional em que o resultado positivo não se produziu, mas que ainda se deseja e se espera alcançar resultados positivos da situação stressante.

Por sua vez, as emoções empáticas consistem em colocar-se emocionalmente no lugar de alguém que está sofrendo, como, por exemplo, ser grato, ou ter compaixão.

Como o stress e as emoções movem o sujeito, e como afetam a saúde, é uma questão que não está totalmente fechada, mas as distinções que Selye estabeleceu na década de 70 sobre o stress construtivo (eustress) e sobre o stress destrutivo (distress) fortaleceram as convicções de Lazarus. Afirma ele (2000, p.168, parêntesis do autor), que “confio na idéia de que os estados emocionais positivos como a alegria, o amor e os esforços positivos (como nos casos de desafios),

facilitam a saúde e protegem a pessoa da doença, enquanto que a ira, a inveja e o ciúme, prejudicam a saúde.”

De acordo com a teoria cognitivo-motivacional-relacional das emoções, a avaliação de stress está dividida em duas categorias: a avaliação primária e a secundária.

Acompanhando o pensamento de Lazarus (2000), a avaliação primária consta de três componentes que são a relevância do objetivo, a congruência do objetivo e a implicação do ego.

A relevância do objetivo é indispensável para que uma transação seja considerada pelo sujeito como importante e fundamental para o bem estar. Assim, se não há um objetivo em jogo, não há emoção, e também não há stress.

A congruência ou incongruência do objetivo indica se as condições de transação facilitam ou dificultam o alcance do objetivo do sujeito. Se as condições forem favoráveis, é provável que se produza uma emoção agradável. Se por outro lado, as condições forem desfavoráveis, ou impedirem que o sujeito consiga o que deseja, é de esperar-se que se produza uma emoção negativa. O terceiro componente da avaliação, a implicação do ego, relaciona-se com as categorias que desempenham diversas metas na modelagem da emoção, que são: a estima social e pessoal, os valores morais, os ideais do ego, os significados e as idéias, o bem estar de outras pessoas e os objetivos vitais. As implicações do ego referem-se aos compromissos que podem ser considerados como objetivos que se compatibilizam com a identidade do ego.

Lazarus destaca que há uma vasta e recente literatura sobre a emoção e sobre a avaliação, e, a esse respeito, o autor (2000, p. 103) diz que “os objetivos são importantes na ativação do stress e da emoção. Entretanto, não se há prestado excessiva atenção ao rol dos objetivos na modelagem do conteúdo qualitativo ou categoria de uma emoção, e creio que é mais importante do que se há reconhecido.” Nesse sentido, Lazarus assinala que, na sua teoria de stress e emoção, vinculou emoções particulares, como a ira, a ansiedade, o sentimento de culpa, a vergonha, aos objetivos particulares cognitivos.

A avaliação secundária, na teoria de stress psicológico, relaciona-se às opções de *coping* e à seleção e escolha de uma emoção, como nos diz Lazarus (2000, p. 104, *itálicos do autor*), quer

seja, que “uma pessoa deve ser capaz de avaliar três aspectos básicos: culpabilidade ou crédito em relação a um resultado, o potencial de *coping* e as expectativas futuras que, ao meu ver, coincidem mais adequadamente com a avaliação secundária que com a primária, ainda que possa ser debatido”. O primeiro aspecto básico de avaliação secundária é a culpabilidade ou crédito em relação a um resultado, em que o sujeito necessita fazer uma avaliação do stressor que causou o dano, ou a perda, ou ainda, se o stressor foi avaliado como desafio, ou como benéfico ao sujeito. Nesse sentido, Lazarus (2000, p. 104) ressalta que

avaliar a responsabilidade consiste em elaborar uma avaliação que tem o estatuto cognitivo de informação. A avaliação da culpabilidade ou do crédito, entretanto, consiste em fazer uma avaliação emocional ou quente - se culpamos enfurecemos; se aceitamos o crédito, sentimos orgulho, que é uma emoção de tom positivo.

Além disso, dois componentes suplementares de conhecimento influem sobre o julgamento da culpabilidade ou de crédito. Um aponta para a dificuldade de se avaliar com convicção, pois o suposto stressor controla a situação. O outro componente é a atribuição de más intenções, de intencionalidade, o que aumenta de forma considerável a probabilidade de confirmar a culpabilidade ou crédito. E, quando não se encontra um culpado evidente, é comum, para diminuir a frustração do sujeito, recorrer aos mecanismos de defesa do ego, como por exemplo, racionalizar, colocando a culpa no outro.

O segundo aspecto básico de avaliação secundária refere-se ao potencial de *coping*, o qual ocorre da convicção pessoal de que se pode atuar satisfatoriamente para diminuir ou eliminar o dano-perda, ou ameaça, ou, ainda, para que o desafio resulte em uma experiência positiva.

Por sua vez, o terceiro aspecto básico de avaliação secundária envolve as expectativas futuras que, tanto podem ser positivas quanto negativas, pois a relação do sujeito com o meio e com ele mesmo, por ser complexa e dinâmica, pode mudar para condições favoráveis ou desfavoráveis. Ou melhor, estados favoráveis e desfavoráveis vão alternando-se.

Lazarus enfatiza que a maioria das teorias de avaliação destacam que os diversos componentes intervenientes na avaliação selecionam qual emoção emergirá, imprimindo uma especificidade à avaliação, pontuando que cada emoção carrega, em si, um padrão diferente de

valoração. Os componentes constantes em uma avaliação fornecem significados parciais da cognição e emoção envolvidas. Como afirma o autor (2000, p.105), o “tema nuclear relacional de cada emoção expressa uma síntese do significado relacional global implícito a cada emoção”. Os significados parciais combinados permitem a compreensão das relações *partes e todo* presentes na avaliação.

Os críticos da teoria da emoção de Lazarus defendem que o sujeito avalia cada componente da avaliação de forma sequencial, fazendo perguntas e obtendo respostas mentais como se fossem procedimentos separados de significados diferentes que se imbricam no final da avaliação. Nesse sentido, Lazarus responde aos críticos (2000, p. 105, parêntesis do autor), que

este não pode ser o modo em que funciona a avaliação na natureza, sobretudo quando ocorre com rapidez (inclusive instantaneamente). Para que se produza uma reação emocional muito rápida, a pessoa não pode passar muito perguntando-se e respondendo-se a diferentes perguntas centradas na avaliação, mas sim, deve sintetizar rapidamente os fragmentos necessário de informação com um todo unitário.

Dessa forma, o sujeito, ao fazer a avaliação de uma situação, vale-se da cognição e da emoção relacional nuclear, que pode ser positiva ou negativa, dependendo da valoração do sujeito, como já foi exposto.

A emoção, na avaliação do sujeito, implica em uma relação valorativa com algum objeto intencional, um reconhecimento de seu significado pessoal voltado para o sentido comum e significado subjetivo.

Estudos clássicos sobre a emoção apontam que as respostas emocionais dos bebês são biologicamente determinadas, sem a mediação cognitiva. Lazarus refuta essa postura teórica e afirma que mesmo as respostas emocionais dos bebês a estímulos musicais e afetivos são mediados por conteúdos pré-simbólicos de reconhecimento de alguns sons, de alguns cheiros relacionados à mãe, por exemplo. As emoções fazem parte de um sistema organizado e interdependente, constituído de processos psicológicos, tais como o raciocínio, o pensamento, a memória, a criatividade, e a percepção. O mesmo sistema abarca os processos bio-fisiológicos e atende as determinações imperiosas do inconsciente, que representa a nossa subjetividade.

Quanto ao conceito de *profundidade* abordado nos estudos de avaliação cognitiva, Lazarus e Folkman levam em conta não só os processos conscientes, racionais e voluntários de uma avaliação, mas, também, os processos inconscientes que podem desencadear uma sensação de perigo ou de ameaça. Assim, conteúdos inconscientes emergem nas avaliações, exercendo um papel decisivo. Como dizem Lazarus e Folkman (1986, p. 76), “o pensamento freudiano outorga à atividade mental inacessível à consciência um papel na modelação do pensamento, as sensações e os atos”.

A respeito dos fatores pessoais e situacionais que influem nos processos cognitivos e da emoção, Lazarus e Folkman apontam que os compromissos e as crenças do sujeito e as características da situação é que, relacionando-se e influenciando-se mutuamente, configuram a avaliação. Os dois autores frisam que os fatores pessoais e situacionais são componentes interdependentes de uma relação dinâmica indivíduo-situação e que não podem ser considerados separadamente, pois “os processos em relação com o indivíduo e os processos em relação com o ambiente combinam-se para determinar a relação que se estabelece entre os dois” (1986, p. 137).

Lazarus enfatiza em seus últimos trabalhos, o interesse pelos processos inconscientes das avaliações, afirmando haver, no processo, a interferência daquilo que ele denomina de *inconsciente cognitivo*, citando, como exemplo, a ocorrência de mecanismos de defesa do ego, nas avaliações de stress.

Por isso, destaca-se, aqui, que a concepção teórica dos significados pessoais presentes na teoria de Lazarus e de Folkman, datada de 1986, e as reflexões sobre o significado relacional de Lazarus, de 2000, possibilitam aproximar o ideário lacaniano sobre o sujeito do inconsciente e a teoria do stress psicológico, tal como se pretende defender nesta tese.

2.4 O Coping

O enfrentamento do stress

Coping como traço ou estilo: descrição dos padrões de coping habituais; disposições ou objetivos do sujeito influem no coping; o traço como modelador da reação

Coping como processo: coping centrado no problema; coping centrado na emoção

Lazarus (2000, p. 113, parêntesis do autor) assinala que o coping, a avaliação secundária, e a emoção, constituem uma unidade conceitual, interdependente. Dessa forma, diz o autor, a “emoção é um sistema super organizado que inclui a motivação (os objetivos de um indivíduo), a avaliação, o stress, a emoção e o coping como partes componentes”. O coping está presente durante todo processo de emoção, sendo que a avaliação secundária prepara o modo de enfrentamento adaptativo à situação, de acordo com as opções de coping disponíveis. O coping e a avaliação secundária são os mediadores da reação emocional.

Nesse aspecto, reafirmam-se os trabalhos de Lazarus e Folkman que, em 1988, já enfatizavam a combinação inseparável da motivação, avaliação, coping, stress e emoção, como constructos que só podem ser separados com finalidade de análise acadêmica. Naquela época, os autores definiram o coping como os “esforços cognitivos e condutuais constantemente mutáveis que se desenvolvem para manejar as demandas específicas externas e-ou internas que são avaliadas como excessivas ou desestruturantes dos recursos do indivíduo” (1986, p. 164). Nota-se, aqui, a mudança de ênfase no pensamento de Lazarus (2000), incluindo como fator interdependente do stress e do coping, os aspectos inconscientes do sujeito, ou seja, admitindo que o processo cognitivo está impregnado de determinações inconscientes, que fogem à compreensão do sujeito.

Nos estudos sobre coping, de acordo com Lazarus, destacam-se dois modelos: o coping como traço ou estilo, centra-se na estrutura da personalidade, e o modelo de coping como processo, desenvolvido por Lazarus e Folkman, que se centra na mudança e na adaptação do sujeito frente a situações stressantes.

O modelo de coping como traço ou estilo possui três enfoques. O primeiro consiste na descrição dos padrões de coping habituais ao sujeito. Assim, identifica os comportamentos que

apresentam algum grau de estabilidade e que possam ser correlacionados com os pensamentos e as ações de coping do sujeito.

O traço de coping refere-se à constituição de personalidade do sujeito e nos comportamentos estáveis de coping, que se repetem da mesma forma.

O segundo enfoque centra-se nas disposições ou objetivos do sujeito que possam influir no coping estável. As crenças do sujeito e o modo como constrói os significantes definem o seu estilo de coping.

Por sua vez, o terceiro enfoque coloca em evidência o traço como modelador da reação do sujeito sob determinadas condições do ambiente circundante. Como diz Lazarus (2000, p.116, *itálicos do autor*), “certas condições ambientais se convertem em *funcionalmente equivalentes* mediante um traço, como o compromisso de um objetivo ou crença.”

Com relação ao modelo de coping como processo, Lazarus e Folkman (1984) desenvolveram uma perspectiva teórica que se refere ao processo de coping, como os esforços despendidos pelo sujeito para enfrentar o stress psicológico. As avaliações subjetivas que o sujeito constrói da realidade, a sua interação com o meio-social, é que vai determinar a maneira como ele avalia o stress e, também, que processos de coping utilizará para enfrentá-lo.

O processo de coping constitui-se de funções variadas de acordo com a influência do contexto. Neste aspecto, os processos de coping são estratégias de ação conscientes, que tem a propriedade de mudar conforme forem mudando as condições que a geraram, visando o domínio da situação stressante, para reduzir ou eliminar o distress.

Dessa forma, Lazarus e Folkman sublinham que a funcionalidade do processo de coping, em primeiro lugar, visa modificar o evento stressante com uma ação voltada para resolver e alterar a descompensação entre o sujeito e a situação stressante, que os autores denominam de *coping centrado no problema*. Entretanto, Lazarus e Folkman (1984, p.140) alertam que “o coping não deveria confundir-se com o domínio sobre o ambiente; muitas fontes de stress não podem ser controladas e em tais condições o coping eficaz incluiria tudo aquilo que permita ao indivíduo tolerar, minimizar ou, inclusive, ignorar aquilo que não pode dominar”. Embora a ênfase do coping

centrado no problema ocupa-se das situações voltadas para as transações, o coping pode referir-se às ações do sujeito consigo próprio.

Em segundo lugar, o *coping centrado na emoção*, relaciona-se com a regulação dos estados emocionais desencadeados no evento stressante, em que o sujeito faz avaliações e re-avaliações da situação, modulando as emoções, ajustando-as de maneira adaptativa, visando reduzir, ou até eliminar os efeitos nocivos do stress.

O coping dirigido ao problema e o coping dirigido à emoção acontecem ao mesmo tempo, influenciando-se mutuamente. Assim, a ação de coping com o objetivo de alterar o evento stressante ocorre ao mesmo tempo que a ação afetiva de regular as respostas emocionais, atuando uma sobre a outra.

Lazarus refere-se também ao coping antecipatório, em que o sujeito pode agir antes de que se produza o evento stressante, dando-lhe condições de precaver-se, de preparar-se para solucionar o problema, ou ainda, de poder controlar os stressores de maneira eficaz.

O coping visa o desenvolvimento de ações que contribuam para restabelecer o estado de bem-estar do sujeito e, neste sentido, pode-se acreditar que o coping seja sempre eficaz, o que nem sempre ocorre. Precaver-se, evitar, ou reduzir o evento stressante, não quer dizer obter êxito completo, pois alguns stressores não tem solução. Dessa forma, o coping caracteriza-se, também, por ações adaptativas que não eliminam o stressor, mas que reduzem os seus efeitos negativos.

O processo de *stress-coping* compreende a interação e a interdependência do sujeito ao meio em que vive, as condições vivenciadas por cada um, e as condições do momento. Por isso, leva-se em conta que o coping, positivo para um sujeito numa determinada situação, pode resultar desastroso para outra que vivencia a mesma situação.

As estratégias de coping, na sua dinâmica, podem resultar enganosas e ilusórias, e Lazarus e Folkman citam, por exemplo, a negação do sujeito frente a uma doença grave. O sujeito que passou por um risco de vida iminente, como um infarto, e que, logo após o evento, desenvolve um coping de negação do seu estado de saúde, não acreditando na gravidade da doença, tem, num primeiro momento, o coping resultando como protetor e saudável. Entretanto, se na continuidade

do tratamento, o sujeito não reavaliar cognitivamente o seu estado de saúde e perseverar na negação, e não atender as recomendações médicas, tal estratégia já não está cumprindo o objetivo de protegê-lo.

A dinâmica do coping caracteriza-se, portanto, por contínuas avaliações e re-avaliações que acompanham o incessante movimento das relações do sujeito com o meio-social. Dito de outra forma, Lazarus e Folkman ressaltam que a teoria de coping centrado no processo apóia-se em três pontos: o primeiro é o que se relaciona com as significações que o sujeito produz de determinadas condições e o que faria nestas condições. O segundo remete a que as significações e as ações do sujeito têm que ser avaliadas levando em conta o contexto e, nessa análise, as significações e os atos do sujeito estão sempre dirigidas às condições específicas da situação.

O terceiro ponto focaliza o caráter dinâmico das ações de coping pois, à medida que a situação vai seguindo o seu curso, o sujeito faz contínuas avaliações e re-avaliações, podendo intensificar e modificar o coping, de acordo com o desenrolar dos acontecimentos.

Lazarus e Folkman (2000), aperfeiçoando a teoria sobre os processos de coping, com relação aos instrumentos de medição, criaram um “Questionário-entrevista de formas de coping” para nortear suas pesquisas. O demonstrativo de fatores de coping revelou que “não existe estratégia de coping universalmente efetiva ou inefetiva” (LAZARUS, 2000, p.123). Em outras palavras, a eficácia de cada estratégia de coping poderá ser adequada em determinada situação e em outra, inadequada e ineficaz.

Como diz Lazarus (2000, p. 123), “a eficácia depende do tipo de pessoa, o tipo de ameaça, o cenário do encontro stressante e a modalidade do resultado - quer dizer, o bem-estar, o funcionamento social ou a saúde somática subjetiva”. Por isso, o mecanismo de defesa do ego, a negação, pode ser considerado negativo em determinada situação e, benéfico em outra.

A análise do questionário-entrevista de formas de coping gerou uma tabela que identificou oito fatores de coping, divididos em três sub-itens. São eles: o coping confrontador, o distanciamento, o auto-controle, a busca de apoio social, a aceitação de responsabilidade, o escape e a evitação, a resolução planejada de problemas, e a reavaliação positiva. A investigação sobre

os processos de coping requer um estudo intraindividual do sujeito, e em diferentes situações, para ser abrangente.

A produção de sentido do coping depende, portanto, de como o sujeito avalia os stressores, levando-se em conta a relação do sujeito com o entorno, e a sua subjetividade e visão de mundo. Em outras palavras, os esforços que o sujeito emprega para exercer o controle sobre as situações stressantes são determinadas pelos recursos vitais de que dispõe, e das significações que elabora de tais situações.

2.5 Stress, Psicossomática e Psicanálise: a aproximação possível

A doença tem um sentido, um significado, queremos expressar algo e então recorremos à enfermidade e não importa que seja corporal ou mental, todas são iguais, uma expressão de uma intenção oculta. Esta intenção oculta provém do ID, força vital que nos move. Groddeck

O pensamento psicossomático refere-se à concepção de que o corpo e a psique influem-se mutuamente. A mente e corpo não constituem duas partes do todo, são o todo, são uma unidade.

Quando um sujeito, ao sentir-se ameaçado, reage abruptamente buscando responder ao que lhe causou a ameaça, está defendendo-se de uma suposta situação de perigo a que foi exposto. Essa típica reação de stress, que mobiliza as forças físicas do organismo para *lutar ou fugir*, é um mecanismo voltado para a conservação e sobrevivência do corpo, que aciona áreas cerebrais para decidir e reagir em questão de segundos. Mas, como se dá a escolha para reagir lutando, ou reagir fugindo, ou ainda, resistir?

A reação de stress é vital à sobrevivência do organismo e ocorre com todos os seres vivos. Nos seres humanos, porém, a reação de stress é influenciada por três dimensões, que são a biológica, a psicológica e a social. A dimensão biológica é determinante na reação de stress, de acordo com os primeiros achados de Hans Selye (1936), que demonstrou como se dava a resposta física do organismo para proteger-se do agente stressor. Desde a época da sua descoberta, Selye enfatizou que a reação de stress é um modelo de reação filogenético que remonta ao homem primitivo, e que conserva o mesmo padrão processual fisiológico de ação. Isto quer dizer que o

mecanismo fisiológico de stress não se adaptou aos novos stressores ao longo do tempo, não se atualizou, e a resposta fisiológica do corpo segue o mesmo padrão, como se os stressores fossem iguais aos que stressaram o homem das cavernas.

De início, então, Selye centrou seus estudos no stress físico, investigando como o ser vivo responde aos agentes stressores. Com o decorrer de suas pesquisas, comprovou que o excesso de exposição aos stressores pode ocasionar doenças. Isto ocorre porque o stressor pode desencadear dano físico ou psicológico ao sujeito, quando este apresenta baixa reserva energética e está sem condições adaptativas para reagir com coping.

A dimensão psicológica na reação de stress foi considerada por Selye, nos anos 1970, momento em que Richard Lazarus também já trabalhava a teoria de stress nessa perspectiva. Para Selye, a dimensão psicológica aparece nas diferentes reações que o sujeito pode adotar para enfrentar um mesmo stressor. Assim, se o sujeito avaliar o stressor como uma ameaça que pode colocar em perigo a sua integridade, trata-se do que Selye denominou de distress. Se por outro lado, o stressor for avaliado como um desafio prazeroso, animador, dá-se a ocorrência de eustress.

Dessa forma, o mesmo stressor pode ser experienciado como negativo ou positivo, e vai depender da produção de sentido do sujeito, ao que Selye se refere como as diferenças individuais e o grau de vulnerabilidade de cada sujeito.

Nessa direção, Lazarus (1966) iniciou estudos sobre o stress psicológico, sendo que nos anos 1980, juntamente com Folkman, consolidou a teoria do stress psicológico, centrada nos significados pessoais e nas relações interdependentes entre o sujeito e o seu entorno. Nesse sentido, a interação do sujeito com o meio possibilita uma avaliação individual de stress, ou seja, uma significação que leva em conta processos cognitivos, processos emocionais e inconscientes do sujeito e, ainda, o modo como o sujeito interage com o entorno.

Esse modo de pensar o stress permite a aproximação com a concepção psicossomática? Nessa perspectiva, o ser humano é compreendido de forma integrada, considerando o todo do sujeito, compreendendo-o em uma relação de interdependência com a mente-corpo e com as condições ambientais e sócio-culturais. O pensamento psicossomático refere-se à concepção de

que o corpo e a psique influem-se mutuamente. Em outras palavras, mente e corpo não constituem duas partes do todo, são o todo, sendo por isso, uma unidade.

O conhecimento sobre a interação, sobre as inter-relações entre a psique e o soma, é inerente à própria história da medicina, constando no discurso médico e dos avanços desta ciência.

A origem registrada do pensamento psicossomático em que a mente e o corpo são considerados interdependentes remonta aos primórdios da história da humanidade civilizada. Deve-se aos filósofos daqueles tempos trabalhos reflexivos sobre a primazia do espírito sobre o corpo e é notável que os saberes da filosofia, desde a antiguidade, permitiram a emergência das ciências modernas.

No caso da medicina, o médico precursor a apoiar-se no conhecimento dos filósofos para um melhor entendimento das questões médicas foi Hipócrates, que viveu no mesmo período dos grandes filósofos gregos. Hipócrates teve a oportunidade de conviver e articular com eles as idéias que nortearam a sua convicção sobre o estado de estar doente, por exemplo.

Dessa forma, Hipócrates inovou no seu tempo, ao refletir sobre o estado de estar doente, relacionando essa condição aos fatores intervenientes que envolviam o doente. Ele ouvia seus pacientes, o que não era comum naquela época. O que então se fazia, era tratar o que doía, ou o mal que acometia o sujeito, de acordo com o que se conhecia na medicina.

Hipócrates considerou que o doente tinha informações suplementares, únicas, sobre o mal que lhe afligia e que as suas queixas e informações poderiam ajudar no diagnóstico e no tratamento de sua doença. Diz Mello Filho (2002, p. 14, aspas do autor), ao comentar a consagração de Hipócrates como pai da medicina, que

Sua sentença ‘nada ao acaso; nada a ser visto por alto’ caracteriza o sentido global do seu interesse médico, que o levava a, além de examinar cuidadosamente seu paciente, conversar com ele, inquirindo-o sobre suas queixas, inclusive sobre as circunstâncias nas quais se iniciaram, como também sobre hábitos e condições de vida. Também iniciou a prática de conversar com os parentes do paciente sobre o que sabiam a respeito de sua doença.

Os aportes médicos constantes na sua literatura registram a centralidade de sua prática médica, que consistia em ser um médico integral, como complementa novamente Mello Filho

(2002, p.15), ao destacar a dedicação de Hipócrates com as doenças físicas e com os distúrbios mentais:

Foi ele que considerou o cérebro como o órgão do pensamento e escreveu que as doenças mentais tinham causas naturais, desmistificando a epilepsia como doença sagrada. Também escreveu de modo completo quadros melancólicos, maníacos e paranóicos classificando-os inclusive. E seu interesse pelos temas psicológicos relacionados com as enfermidades provocou reações da cultura vigente em sua época, como aliás acontece ainda nos dias atuais.

Outro marco notável da medicina praticada por Hipócrates é que a sua dedicação em enxergar o paciente na integralidade mente e corpo, possibilitou que fizesse descobertas psicossomáticas, que hoje se conhece como alternância psicossomática. Seus registros médicos descrevem, por exemplo, que a ocorrência de uma desinteria pode servir como alívio, minimizando um quadro de loucura ou, ainda, que os estados maníacos podem desaparecer quando surgem problemas circulatórios periféricos, como varizes ou hemorróidas.

A posição médica de que os males do corpo podem ter a sua origem em causas psicológicas é uma concepção antiga, tal como está exposto aqui, mas, por outro lado, a posição que prevalece entre a classe médica é a que considera a divisão mente-corpo, idéia fortalecida, notadamente, na idade média. O pensamento medieval foi influenciado e dominado pela igreja cristã, sendo que o modo de pensar hegemônico dos sacerdotes foi imposto à sociedade como um todo. Na medicina, o patrulhamento exercido pela Inquisição inibiu as práticas que levavam em consideração os fatores psicológicos no desenvolvimento de doenças. Dessa forma, o clero decidia sobre o que eram os fenômenos mentais e o que era considerado bruxaria, ou arte do demônio. Nessa época, eram comuns as torturas e as execuções, em fogueiras, de doentes mentais que os religiosos julgavam estar possuídos por forças sobrenaturais.

Nesse sentido, acrescenta Vasconcellos (2000, p. 10):

Durante toda a idade média, sob o domínio do pensamento religioso, os médicos encarregavam-se apenas do tratamento dos males físicos enquanto os sacerdotes praticavam a cura das doenças mentais. Em ambos os casos predominou o conceito religioso do castigo divino.

Esse modo de pensar dualista, ao separar mente e corpo, foi um retrocesso para a medicina em geral, e para o conhecimento da psicossomática.

O Renascimento trouxe o resgate de saberes antigos que foram proibidos na era das trevas, e a liberdade de pensamento foi ampliando-se em todos os campos do conhecimento humano. As descobertas de novas terras deram espaço para derrubar alguns pilares do conhecimento consolidados como verdade universal pela igreja, com relação ao geocentrismo, crença aristotélico-ptolomaica que pregava que o universo era estático e fechado.

A era moderna assinala a primazia das ciências exatas e, com isso, rompe-se com a filosofia humanista-racionalista que, ao separar o homem da natureza, pôde determinar que o conhecimento da natureza se dá por meio da razão humana, e que a ciência é uma forma de conhecimento única e verdadeiramente adequada à esta racionalidade.

Assim, a Ciência articulou à capacidade humano-racional, práticas tais como os métodos empíricos de observação e de experimentação desenvolvidos com a finalidade de obter objetividade, rigor, precisão e consistência das, e nas, investigações.

Lentamente, a partir do período de renascimento, vai operando-se uma nova concepção de pensar a condição humana, um modo mais humanista de ver o homem e, nessa perspectiva, algumas mudanças vão acontecendo no tratamento dispensado aos doentes mentais confinados em manicômios, e a crueldade aplicada aos pacientes como medida terapêutica começa a ser repensada.

A esse respeito, Vasconcellos (2000) assinala que, em 1795, Pinel introduz um novo tratamento nos manicômios, libertando os pacientes das correntes que os prendiam ao leito. Até então os doentes psiquiátricos eram encarcerados e acorrentados; esse gesto de Pinel, inaugura o tratamento psicossocial. Mello Filho (2002, p. 17) complementa que, a “partir de Pinel os doentes mentais começaram a ser tratados de modo menos cruel e as doenças mentais começaram a ser investigadas em sua etiologia, depois da descoberta de que a paralisia cerebral era causada pela neuro-lues.”

A modernidade, no decorrer do século XIX e no começo do século XX, traz grandes mudanças na sociedade. Inicia-se o período da industrialização, conhecido como a revolução

científica, em que as fábricas dão a tônica de um novo tipo de trabalho, “*a divisão do trabalho*”, criando-se, assim, uma nova sociedade calcada no trabalho tecnológico.

Nesse cenário, a filosofia contribuiu com as mudanças de pensamento social, sendo que a dialética de Hegel destaca-se como uma obra de base para as ciências humanas até hoje, e tendo inspirado e influenciado as ciências que estavam surgindo. Fundam-se, então, as ciências sociais, a psicologia como ciência, e a psicanálise. Como nos diz Vasconcellos (2000, p. 11),

Hegel, (1830), propôs que o objeto de estudo das ciências naturais fosse concebido a partir das idéias explicativo-causais, portanto de causa e efeito, enquanto que o das ciências humanas, pelas relações de Sentido e Significado. Dessa forma ele motivou os médicos e filósofos que se ocupavam das questões psicológicas a não mais seguirem o mesmo método científico, mas a assumirem uma atitude que buscasse apenas a compreensão dos fenômenos que estudavam.

Ressalta-se aqui que o pensamento dualista predominou, apesar dos avanços teóricos das ciências sociais, inclusive com a invenção da psicanálise. A relação mente-corpo foi ganhando espaço lentamente, consolidando o conhecimento psicossomático, devido aos esforços de médicos, psicólogos, psicanalistas e dos profissionais da área de saúde, centrados na compreensão do todo.

Vale lembrar que, na medicina, os avanços mais notáveis no final do século XIX e no início do século XX, deram-se na microbiologia e na anatomia patológica. Por sua vez, o desenvolvimento do conhecimento bio-fisiológico, como aqui já foi tratado, deu-se também nesse período, com as pesquisas pioneiras de Cannon e de Selye na descoberta do processo adaptativo de stress. A concepção psicossomática é compartilhada, por afinidade, por uma variedade de saberes, tais como a biologia, a fisiologia, a patologia geral, a psicologia social e a psicanálise. Enfatiza-se, aqui, que os saberes citados concebem o homem como um ser biopsicosocial, em que corpo e psique são inseparáveis, são interdependentes e interagem. E, ainda, o homem já nasce imerso em um mundo social, em uma esfera de relacionamentos interativos. Portanto, este ser biopsicosocial é um todo integrado e interligado, influenciando-a, e ao mesmo tempo sendo influenciado pela, dinâmica dessas relações.

Apesar de a concepção psicossomática remeter aos primeiros conhecimentos da medicina, o termo psicossomática foi aí inserido de maneira documentada somente em 1818, pelo médico

clínico e psiquiatra alemão Heinroth, em seu trabalho sobre os dissabores do amor sexual e a sua influência no desencadeamento de doenças como tuberculose, epilepsia e câncer.

Como diz França e Rodrigues (2005, p. 84), no “século 19, constrói-se de maneira mais firme o ideal da Psicossomática como o estudo das relações entre corpo e mente e que a doença deveria ser vista como produto da interação entre corpo e mente, interagindo com o ambiente.” Apesar de serem trabalhos relevantes, eram obras esparsas que não tiveram peso na medicina para poder mudar o pensamento tradicional dominante.

Em 1922, Felix Deutsch, estudioso das obras de Freud, publica um trabalho que enfatizava a relevância da medicina psicossomática como uma prática em prol da saúde, por ter o mérito de considerar o corpo e os processos psicológicos como um todo.

Em 1932 inaugura-se o Núcleo da Sociedade Americana de Psicossomática, na New York Academy of Medicine, dando maior visibilidade aos trabalhos sobre o tema. A psicossomática não é uma especialidade médica, é uma atitude, uma postura teórica frente a um campo de pesquisa ou trabalho clínico. Era o que os primeiros investigadores do tema queriam, quer seja, a psicossomática como um saber multidisciplinar, fortemente arraigado ao conhecimento médico.

Por outro lado, a psicossomática tradicional é alvo de críticas pelos seus contornos definidos em uma única direção: da psique para o soma, deixando a dimensão sócio-cultural em segundo plano, pois, dessa forma, o termo psicossomática não abarca integralmente a pessoa. No campo de estudo da psicossomática, usa-se termo pessoa por remeter implicitamente ao intercâmbio interpessoal, ou seja, estar inserido socialmente. Mas isto não tira a vulnerabilidade do termo unidirecional.

A esse respeito, assinalou Vasconcellos, nos debates do I encontro: AIDS - Repercussões Psicossociais, na Universidade de São Paulo², em 1991, que a denominação psicossomática é, por si, problemática, porque indica a prevalência do psíquico sobre o soma como única direção causal. Por isso, o autor, naquele momento já atentava para a necessidade de ampliar o pensamento

² Evento realizado pelo Departamento de Psicologia Social do Instituto de Psicologia e pela Equipe de Saúde Mental do Centro de Referência e Treinamento AIDS da Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo.

psicossomático, sugerindo denominações que melhor designassem o termo, tendo em vista que o corpo e a psique influem-se mutuamente.

Nesse sentido, o autor apresentou quatro denominações sobre a concepção psicossomática que permitem maior precisão na análise dos fenômenos psicossomáticos. Diz ele (1992, p. 92, aspas e parêntesis do autor):

- a) ‘psicossomáticas’, para aquelas enfermidades que tenham nos fatores emocionais a sua causa primeira.
- b) ‘somatopsíquicas’ são aquelas doenças cuja alteração processou-se primeiramente a nível orgânico, provocando, secundariamente, um distúrbio emocional. (Exemplo: patologia congênita)
- c) ‘psicosomatopsíquicas’ diz respeito ao complexo de enfermidades que originariamente tinham base emocional, evoluíram para uma patologia orgânica e a partir dela deram origem a outros distúrbios emocionais. (Exemplo: uma disfunção cardíaca de origem hipocondríaca que evoluiu para uma hipertensão arterial crônica e, conseqüentemente, para uma neurose)
- d) ‘somatopsicossomáticas’ remete às patologias psicossomáticas que foram desencadeadas por acidentes ou eventos orgânicos traumáticos. (Exemplo: sintomas psicossomáticos desenvolvidos a partir de uma lesão, após um acidente qualquer).

A concepção psicossomática no modelo teórico tradicional sustenta-se em conceitos que são a psicogeneidade, ou somatogênese, e a somatização. A psicogeneidade estuda a gênese de sintomas ou doenças, a partir de causas psíquicas. A questão crítica, aqui, aponta Mello Filho, é que não está provado haver um componente psicogênico em toda e qualquer enfermidade física. O autor diz que, a “tendência atual é abandonar os conceitos de psicogênese, ou somatogênese, e encarar o fenômeno doença de forma sempre global, gestáltica e em função da *pessoa* que a apresenta em sua forma especial de *viver em e com o mundo*, de forma *transpessoal*” , (2002, p. 21, itálicos do autor).

Por sua vez, a somatização é a indução de um processo de lesão de corpo a partir de influências também mentais e, é notável que, no desenvolvimento do pensamento psicossomático, a orientação central baseia-se na direção única: origina-se na psique e encaminha-se para o soma.

Dessa forma, a mente prevalece sobre os processos biológicos em uma posição unidirecional, impondo a psique ao soma e desconsiderando as demais dimensões relacionadas com o adoecer, que são por exemplo, as condições sócio-ambientais.

Atualmente, a visão psicossomática é objeto de redimensionamento de seus saberes. Mello Filho (2002) enfatiza que os avanços da psicossomática possibilitam uma ampliação da conceitualização do pensamento psicossomático sobre a saúde e a doença, destacando, por exemplo, pesquisas sobre stress, sobre neurotransmissão, sobre o papel das catecolaminas, e investigação dos hormônios como mecanismo de intermediação dos processos fisiológicos e patológicos. O autor destaca, também, como nova perspectiva para a medicina psicossomática, a psiconeuroimunologia e a psicossomática transcultural. Nesse sentido, Vasconcellos (2000, p. 13) explica que a “Psiconeuroimunologia brasileira mantém forte vínculo com a Psicooncologia, a Psicologia Hospitalar e a Psicossomática. Uma interação forte e colaboradora entre essas quatro instituições tem demonstrado com bastante evidência, como cada um desses ramos é complementar do outro.”

Vasconcellos, desde 1988, tem investigado esse tema, centrando-se em pesquisas para verificar a eficácia da aplicação do modelo psiconeuroimunológico integrado de tratamento (MPI/VAS) em pacientes HIV e com Aids. Sobre os resultados encontrados nas pesquisas realizadas, afirma o autor que,

comprovam nossas expectativas de que a terapia integrada (médica - laboratorial - nutricional - corporal/movimento - psicológica) produz um significativo aumento na produção dos agentes imunológicos responsáveis pelo combate ao vírus HIV e uma redução, similarmente significativa, no aparecimento de sintomas oportunistas e no consumo de medicamentos. (VASCONCELLOS, 2000, p.12).

2.5.1 A Psiconeuroimunologia e a proposta interdisciplinar

- O modelo psiconeuroimunológico compreende o ser humano como uma unidade biopsicossocial e que os stressores psicossociais afetam a eficiência do sistema imunológico o que predispõe o sujeito a doenças.

A psiconeuroimunologia permite e incentiva um olhar integrador entre as ciências, na perspectiva da complementaridade e, assim, ampliando o conhecimento. Vasconcellos ressalta o desenvolvimento conceitual da psiconeuroimunologia centrado na interdisciplinaridade e no entendimento do ser humano como uma,

unidade, atentando igualmente para as causas orgânicas e psíquicas da sua enfermidade e, respectivamente da sua saúde. O conceito básico sobre o qual a psiconeuroimunologia estrutura a sua ação é o conceito de stress. Ele está para a psicobiologia assim como o conceito da dinâmica do inconsciente está para a psicanálise (VASCONCELLOS, 1992, p. 93).

De acordo com a vertente psicobiológica, diante de uma situação avaliada como perigosa pelo sujeito, ocorre uma tendência natural do organismo para preparar-se para lutar ou para fugir do agente que causou a ameaça. A descompensação desse mecanismo pode provocar o desenvolvimento de uma doença.

Como o conceito de stress se correlaciona com a psiconeuroimunologia?

O funcionamento do sistema imunológico está interligado ao sistema nervoso e ao endócrino. Estes dois sistemas são responsáveis pelas reações do organismo para dar resposta aos stressores e, ao mesmo tempo, o sistema imunológico também atua na defesa do organismo. Dessa forma, a teoria de Selye constitui-se no ponto de partida para a compreensão de como o organismo se mobiliza para defender-se e para preservar a integridade do corpo com saúde, evitando, então, ferir-se ou adoecer.

O mecanismo fisiológico do stress é ativado por dois sistemas, o nervoso e o endócrino; sua atuação é conjunta na função de reagir contra o stressor ou ainda, adaptar-se. A finalidade é manter a integridade, o equilíbrio e a estabilidade fisiológica do corpo.

O primeiro a sinalizar a presença do stressor é o sistema nervoso, e este ativa o eixo fisiológico de stress via hipotálamo-tálamo, que envia uma informação ao sistema límbico. O sistema límbico efetua automaticamente uma pré-avaliação não cognitiva, basicamente identificando se há perigo ou não.

Trata-se de uma avaliação elementar, primitiva, processada pela memória afetiva, que tem por finalidade regular as emoções e prover rapidamente o organismo com informações básicas, filogenéticas, ligadas à sobrevivência. No sistema límbico, o circuito consta de duas fases quando o stressor é pré-avaliado como perigoso. Caso o stressor seja pré-avaliado como irrelevante, o circuito é interrompido.

Quando o estímulo for considerado relevante e perigoso para a sobrevivência do organismo, o circuito prossegue automaticamente, e o eixo límbico-talâmico aciona o córtex, o qual decodifica o estímulo, efetuando um reconhecimento consciente por meio da avaliação cognitivo-emocional. Ao mesmo tempo que o eixo nervoso percorre o circuito, o sistema endócrino faz a sua parte ativado pelo hipotálamo.

Vasconcellos (1992) enfatiza que as sensações, os sentimentos, as avaliações cognitivas, e as emoções do sujeito interagem e determinam o rumo do mecanismo fisiológico do stress. Dessa forma, o modo como o sujeito avalia a sua vida, influi no seu modo de administrar o stress.

A psiconeuroimunologia é um estudo científico que investiga as ligações entre o sistema imunológico, o cérebro, o comportamento do sujeito, as relações do sujeito com o entorno, bem como as implicações decorrentes dessa conexão. As mudanças que essa relação produz no organismo pode comprometer a saúde física e ou psicológica. O modelo psiconeuroimunológico centra-se na hipótese de que os stressores psicossociais afetam a eficiência do sistema imunológico, o que predispõe o sujeito a doenças.

A afinidade da psiconeuroimunologia com a teoria da stress pode ser melhor compreendida ao se analisar as reações e a adaptação do sujeito mediante os stressores. Dessa forma, Selye (1936, 1974) observou que a maneira como o sujeito avalia o stressor pode ou não desenvolver o que o pesquisador denominou de Síndrome de Adaptação Geral (GAS).

Se o sujeito avaliar o stressor com disposição de lutar e enfrentá-lo com estratégias eficazes, o circuito do stress poderá desativar-se, não seguir em frente e possibilitar ao sujeito recuperar suas condições físicas de bem estar, de homeostase. Se por outro lado, as estratégias utilizadas não surtirem efeito e o stressor continuar ativo, ocorre o processo de síndrome de adaptação geral, que se divide em três fases: a reação de alarme, a fase de resistência e a fase de exaustão.

O ciclo completo da síndrome de adaptação geral é responsável pela instalação, no organismo, do stress crônico e/ou, quando o sujeito sofre um colapso energético que o coloca em risco de morte.

A síndrome é ativada, inicialmente, pela reação de alarme que é a primeira resposta do organismo para defender-se do suposto stressor. Assim, na fase de reação de alarme, o corpo rapidamente coloca-se em alerta máxima e em prontidão para responder à ameaça do stressor. Durante a reação de alarme, o corpo despende quantidades energéticas extraordinárias, resultando em um grande esforço; dessa forma, ao mesmo tempo que o sujeito responde ao stressor, o organismo busca restaurar-se rapidamente, visando a integridade e o equilíbrio energético.

A segunda fase é a de resistência, em que o sujeito procura adaptar-se ao stressor. Por não conseguir, ou, ainda, acreditar que pode, em um esforço adaptativo, conviver com o stressor com um comportamento de exposição ao stressor e de resistência ao mesmo. É na fase de resistência que o distress instala-se no organismo de forma crônica e, ao mobilizar esforços energéticos para se defender, o sujeito pode enfraquecer-se física ou psicologicamente, e chegar ao limite de suas forças. A vulnerabilidade de cada um é que vai sinalizar o quanto o sujeito pode, ou não, se adaptar nessa fase. A esse respeito, diz-nos Vasconcellos (1992, p. 98), que

É comum não sentirmos nenhum sintoma biológico de stress na fase de resistência; pelo contrário, julgamos estar em pleno vigor de nossas capacidades físicas e psíquicas. O distress é como o vento calmo que desgasta e envelhece as árvores, sem que nos apercebamos disso.

Quando o sujeito não consegue mais enfrentar o stressor, a sua condição adaptativa exaure-se, entra em colapso energético e passa para a terceira fase. A fase de exaustão ocorre quando o organismo, ao resistir por período prolongado ao stressor, perde a capacidade de adaptação, desestrutura-se, e o ciclo da síndrome volta às condições físico-emocionais exigidas na fase de reação de alarme. Dessa forma, se o sujeito extrapolar os limites do corpo, e não dispor de reservas extraordinárias de energia, seu organismo pode enfraquecer e ter um colapso, gerando uma lesão, ou uma doença, ou podendo até mesmo provocar morte súbita.

Selye destaca que a ocorrência mais comum da síndrome de adaptação geral, consta em manifestar-se na primeira fase de reação de alarme e na segunda fase, a de resistência, sendo que a etapa de exaustão só é desenvolvida pelo organismo em casos muito graves em que o sujeito não consegue manter as condições adaptativas ao stressor.

Selye enfatiza que não é possível haver vida sem a atuação do stress. A sua função primordial consiste em proteger e estimular o organismo. A reação do stress é vital para que o corpo se defenda e sobreviva, mas se a intensidade de stress exceder a capacidade de resistência do organismo, se exigir recursos energéticos acima dos limites adaptativos de cada indivíduo, o stress pode deixar de ter a função protetora e revigorante para se tornar nocivo ao organismo.

Selye, por volta de 1970, como já abordado aqui, insere na sua teoria de stress uma perspectiva bio-psicológica, criando dois tipos de stress: o eustress e o distress. O eustress é o stress positivo, e que é avaliado pelo sujeito como um stressor desafiante, estimulador, que o faz reagir vigorosamente e com otimismo frente ao stressor. O distress, por sua vez, é reconhecido pelo sujeito como uma ameaça, um perigo que sobrecarrega e enfraquece a resistência do indivíduo. Dessa forma, Selye aproxima-se dos autores, notadamente de Lazarus, que desde 1966 vinha estudando a influência dos fatores psicológicos na avaliação de stress, e de Susan Folkman, que nos anos 1980 trabalhou em várias pesquisas sobre stress psicológico com Lazarus.

A afinidade da teoria de stress psicológico com a psiconeuroimunologia é que esta centra seus estudos nas relações entre os stressores psicossociais, as emoções e o sistema neuroimunológico que organizam a resposta adaptativa do stress. Assim, diante de stressores crônicos que contribuem para um estado de exaustão, o organismo, ao enfraquecer-se, pode afetar o sistema imunológico.

O histórico dos estudos sobre a psiconeuroimunologia deu-se por volta de 1920. A idéia então corrente na medicina tradicional, de que o sistema imunológico era fisiologicamente autônomo e de funcionamento exclusivamente químico, começou a ser questionada. Pode-se dizer que foram os trabalhos de Metalnikov e Chorine (1926), sobre o papel dos reflexos condicionados no sistema imunológico, e de Chorine (1934), sobre o papel do sistema nervoso e dos fatores biológicos e psíquicos na imunidade, que serviram de ponto de partida para experiências e estudos sobre o tema.

Em meados de 1970 houve um aumento de publicações de trabalhos nesse tema, e coube ao psicólogo Robert Ader, e ao médico Nicholas Cohen, a publicação em 1975, de um trabalho

de pesquisa consistente e esclarecedor sobre a comunicação cérebro-imunidade, que conseguiu mover o interesse e a credibilidade da comunidade científica. O experimento foi realizado com ratos portadores de lupus. Os pesquisadores condicionaram o comportamento dos ratos administrando uma droga imunossupressora, a ciclofosfamida, junto com água adoçada com sacarina. Depois, eles administraram apenas sacarina. Observaram, então, que as respostas imunológicas poderiam ser modificadas por condicionamento e, pela primeira vez, estabeleceram o envolvimento das vias neuroendócrinas nas respostas imunológicas.

Devido ao conjunto de publicações de experimentos e de pesquisas assinadas por Ader e por cientistas colaboradores nessa época, o termo psiconeuroimunologia, como nova área de estudo, é atribuída a Ader.

Em 1983, Schleifer et al. compararam a resposta linfocitária à estimulação com mitógenos, coletando sangue de homens em que as esposas sofriam de câncer em fase. A coleta foi feita antes e depois da morte da doente e, ainda, uma terceira coleta após alguns meses de viuvez. Os resultados indicaram que a resposta linfocitária aos mitógenos durante os dois meses posteriores à morte da esposa era significativamente mais baixa que a obtida antes do seu falecimento e que, depois de alguns meses, a resposta mostrou indicativos de recuperação, mas sem alcançar os valores obtidos antes do óbito da esposa.

As pesquisas antecedentes ao período de consolidação no campo da psiconeuroimunologia, situa-se em 1960, quando George F. Solomon³ (2001) e Vessey conseguiram a primeira evidência experimental direta dos efeitos de stress na imunidade, com a demonstração de que a uma redução de anticorpos responde um antígeno como resultado da tensão (experimento feito com roedores). Aproximadamente na mesma época, Solomon, Levine e Kraft demonstraram que as experiências nos primeiros anos de vida, focada na verificação da capacidade infantil, poderiam afetar a resposta mediada por anticorpos na vida adulta.

Em 1964, Solomon e Moos publicam “Emoções, Imunidade e Doenças”, considerado também como fundante da psiconeuroimunologia, e, ainda, em 1965, os dois autores publicam

³ Universidade da Califórnia (Departamento de Psiquiatria e Ciências Comportamentais)

pesquisa sobre a relação da personalidade para a presença de fator reumatóide em parentes assintomáticos de pacientes com artrite reumatóide.

As pesquisas aqui citadas são uma pequena ilustração dos experimentos que motivaram uma nova perspectiva na relação saúde-doença. Solomon (2001, p.01) afirma que a psiconeuroimunologia tem como objetivo fornecer o conhecimento sobre a dinâmica da medicina humana e das alternativas e das técnicas médicas complementares e, ainda, desenvolver novos modelos de saúde e doença. O autor assinala que a psiconeuroimunologia é uma especialidade do conhecimento de produção científica crescente, e acrescenta que a colaboração do conhecimento interdisciplinar é essencial e intrínseco à investigação do tema. A esse respeito, diz o autor (2001, p.2) que, por “sua singularidade, a psiconeuroimunologia, é uma ponte para disciplinas tradicionais como a psiquiatria, a psicologia, a neurologia, a endocrinologia, a imunologia, as neurociências, a medicina interna, incluindo também a cirurgia (cicatrização de feridas)”.

A psiconeuroimunologia estuda as interações entre o cérebro e o sistema imunológico e sobretudo, como nos diz Solomon (1996, p.87),

estuda os mecanismos biológicos através dos quais as emoções, as atitudes a capacidade de assimilação e superação, as características de personalidade e outros fatores psicológicos exercem uma ação no aparecimento e na evolução de doenças dependentes de resistência imunológica. Por exemplo as doenças infecciosas, alguns tipos de cancer e as doenças auto-imunes como a artrite reumatóide.

A complexidade da interação dos três sistemas, das substâncias reguladoras produzidas, tais como os neurotransmissores, os neuropeptídeos, os hormônios, e os componentes do sistema imunológico, “nos obriga a pensar em novos modelos para entender a forma como o corpo funciona e se relaciona com o meio ambiente”, como afirma Solomon (1996, p. 88).

Acompanhando o pensamento do autor, o sistema imunológico também entra em contato com o mundo externo, podendo ser considerado um “sexto sentido porque avalia micro-organismos como vírus e bactérias que os outros sentidos não podem perceber” (SOLOMON, 1996, p.88). Assim, relacionam o organismo com o mundo externo criando as condições de adaptação, defesa, resistência e superação, condições essas essenciais para a vida do sujeito.

2.5.2 A Psicossomática e a Psicanálise

Freud teve a coragem de, nas suas investigações sobre as causas das enfermidades de seus pacientes, retomar o conceito primordial das relações corpo, mente e energia. Ele descobre o inconsciente humano como fonte de pulsões e desejos, os quais, segundo a teoria psicanalítica, se não satisfeitos, provocam enfermidades diversas.

Vasconcellos

A compatibilidade entre a psicanálise freudiana e a psicossomática foi constatada na prática da medicina e no divã do psicanalista, quando não se conseguiam respostas, ou justificativas, para os males e sofrimentos dos pacientes.

A fundação e a divulgação da psicanálise permitiu aos médicos que tratavam os seus pacientes com uma visão pluralista, ou seja, levando em conta as múltiplas dimensões do ser humano, dispor do suporte teórico das idéias, revolucionárias para a época, de Freud.

Freud, ao criar a Psicanálise, tinha consciência de haver avançado no conhecimento de maneira inédita. Assim, os pilares teóricos da Psicanálise, que são a descoberta do inconsciente como fundante da personalidade, a importância da libido no desenvolvimento da personalidade, a cura pela fala e a natureza desejante do ser humano, causaram impacto na comunidade científica da época, de oposição às suas idéias, mas também de aceitação, notadamente por parte dos médicos e terapeutas que exerciam as práticas psicossomáticas.

Foram alguns dos interlocutores-discípulos de Freud, que estudavam o pensamento psicossomático, que fizeram, talvez, com que ele admitisse a convergência entre os dois saberes. Por exemplo, Groddeck foi citado por Freud na sua obra *Uma breve descrição da psicanálise*, publicada em 1923, em que ele credita a Groddeck e a Jelliffe, a primazia de utilizarem o tratamento psicanalítico em pacientes com problemas orgânicos graves, e Freud aceitou ali, que muitas dessas afecções tem uma origem no fator psíquico.

Groddeck, obstinado em compreender o que determina uma doença, concluiu que não existem doenças orgânicas ou psíquicas isoladamente, sendo que o corpo e a mente adoecem ao mesmo tempo, e que a doença não surge ao acaso, sendo um sinal, um indicativo da relação do

doente consigo mesmo e com o ambiente em que vive. Mas a enfermidade não se origina em decorrência do meio externo, como diz Groddeck (1996, p. 65):

a enfermidade não provém de fora, não é um inimigo, mas sim uma criação do organismo, do inconsciente, o *Es* - podemos chamá-lo a força vital, o si mesmo ou o organismo -, do qual nada sabemos e do qual nunca conheceremos nada mais que alguma de suas manifestações, quer expressar algo mediante a enfermidade; estar enfermo tem que ter um sentido.

Groddeck conhecia a obra de Breuer que trata do conceito de conversão, estudos estes anteriores à sua ligação profissional com Freud. Groddeck dá uma nova versão ao conceito de Breuer para explicar a variedade de sintomas e de doenças físicas manifestadas por determinação do inconsciente. Para ele, o *ES* (ID) era o responsável por todas as manifestações do sujeito, tanto conscientes, como inconscientes. Por isso, o *ES* (ID) era responsável pela saúde e pela doença do sujeito.

De acordo com Groddeck, todo e qualquer tipo de enfermidade é uma forma de expressão do *ES* (ID), e o processo de cura se dá com a ajuda de terapia, redirecionando o inconsciente em outras formas saudáveis de expressão. Nesse sentido, diz Abreu (In: GUIR, 1997, p. 16), “Groddeck tomava a doença como um drama encenado pelo inconsciente”.

Freud admirava a obra do seu discípulo, com reservas, pois o fundador da psicanálise enfatiza que não se pode creditar ao inconsciente a responsabilidade por todas as doenças. É verdade, de acordo com Freud, que a psicanálise como teoria da subjetividade humana é determinada pelo inconsciente, sendo que a constituição do sujeito ocorre a partir das experiências infantis que foram recalcadas no inconsciente e que continuam atuando inconscientemente. Assim, é justamente nas determinações inconscientes e nos conflitos não aceitos pela consciência que a psicossomática conciliará essas idéias para explicar o modo de intervenção da psique no soma.

Entretanto, essa vinculação, de que todos os fenômenos psicossomáticos são determinados pelo inconsciente, não é totalmente aceita pela psicanálise, pois se a doença orgânica é a expressão da individualidade, é a marca de sua presença na sociedade, e a psique é a causadora da doença, equivale a atribuir a responsabilidade ao sujeito afetado pela sua dor e sofrimento e, ao mesmo tempo, fazê-lo o único responsável por sua cura.

A teoria psicanalítica não nega a influência e a atuação do inconsciente na lesão do órgão, mas os freudianos reconhecem alguns fatores para que isso ocorra, como estará explicado no próximo tópico, e estes remetem à afirmativa de Freud que dizia que a psicanálise não pode esquecer jamais que o psíquico repousa sobre o orgânico.

É certo que Freud, ao longo de sua obra, foi afastando-se do modelo biológico, como por exemplo, ao falar sobre a localização anatômica das instâncias psíquicas, ele não se refere em que parte da anatomia estariam localizadas, como nos diz Abreu (In: GUIR, 1997, p. 12), mas “representa-as como semelhantes a um aparelho ótico no qual a localização se daria nos pontos intangíveis”.

E sobre a energia libidinal, um dos conceitos centrais da psicanálise, não se pode negar o caráter orgânico da energia residente no ID, que busca impor-se sobre as instâncias do ego e do superego ocasionando conflito. Freud, ao falar da teoria das pulsões, refere-se à elas como sendo a representação psíquica de uma fonte de estímulos intrasomáticos que emanam constantemente. Em outras palavras, a energia libidinal pertence ao psicofísico. Compreende-se, pois Freud concluiu seus estudos de medicina na Universidade de Viena e no Laboratório fisiológico de Ernst Brücke, em um momento histórico de mentalidade dominante, materialista. Dessa forma, apesar de ter criado uma teoria que privilegia apenas os aspectos conscientes, pré-conscientes e, principalmente, inconscientes do sujeito, ele não nega e, até, por vezes, atribui o fenômeno a fatores orgânicos.

Freud, quando era um jovem médico, dedicou-se aos estudos neurológicos sobre anatomia cerebral e, ao aprofundar-se no estudo das afasias, constatou ser insuficiente e incompleta a sua investigação, por utilizar concepções apenas anatômicas. A sua inquietação levou-o a dedicar-se a um novo olhar sobre o sujeito. É principalmente nesse período em que o jovem Freud estuda as neuroses histéricas, que se constata a compatibilidade teórica entre a teoria do stress, o pensamento psicossomático, e as idéias de Freud no nascimento da psicanálise. A esse respeito, Troch enfatiza (1982, p. 52, aspas simples do autor) que “Seus trabalhos sobre a ‘neurose de defesa’ e sobre a histeria são a prova contundente do que acabamos de afirmar: apresentará a

conexão psicossomática como o ‘salto desde o psíquico até a inervação somática’, como a ‘conversão histérica’”.

Freud e Breuer desenvolveram, no trabalho clínico, o procedimento catártico que revelou a possibilidade de, a partir da fala do paciente, promover a sua cura, ou seja, a remoção dos sintomas físicos que provocavam sofrimento e incapacidade. Essa descoberta mostrou que o paciente, ao lembrar e contar sobre as situações conflitantes que lhe causaram trauma, de imediato, podia aliviar-se de seus males.

Sublinha-se, aqui, como diz Troch (1982, p. 53, *itálicos do autor*), ao conectar a teoria de stress com a psicanálise, que

... a pessoa humana se encontra sob stress quando se sente em conflito, quer dizer, quando se prepara para atacar ou para fugir. Estes são justamente os temas da análise freudiana, que, no fundo é uma *teoria do conflito*. Destaca os conflitos que deve desencadear o lactente antes de desenvolver-se como pessoa totalmente capaz de atuar, antes de adquirir o caráter genital. Simultaneamente, demonstra-se que não somente a relação entorno-indivíduo é fonte de conflito, mas também o ‘entorno interior’ que, como resultado de os correspondentes instintos, emite em determinadas circunstâncias, estímulos que colocam em perigo a personalidade, e aos que, por não conseguir fugir, fica exposto ao perigo, recorrendo às medidas defensivas do eu.

Troch ressalta que Freud, ao efetuar uma análise das situações traumáticas, delineia os mecanismos psicofisiológicos do processo de *lutar e fugir* a que se refere a teoria de stress, notadamente os estudos focados no stress psicológico. Assim, frente a situações consideradas perigosas pelo sujeito, o seu organismo vai mobilizar o mecanismo fisiológico de stress para enfrentar o stressor em uma reação de luta, ou de fuga ou, ainda, resistir, buscando adaptar-se ao stressor.

Pontuando, ainda, a aproximação da psicanálise de Freud e a psicossomática, segundo Abreu (In: GUIR, 1997, p. 13, *aspas da autora*), assinala-se:

1) A complacência somática e simbolização
O sintoma de conversão histérica incide sobre um órgão lesionado em um período anterior ou que acontece ao mesmo tempo que a ocorrência traumática, instalando-se na região vulnerável à qual se sobrepõe a simbolização psicossomática. Dessa forma, a conversão histérica se aproveitaria de um sofrimento orgânico. No caso de ausência de complacência somática a lesão de órgão poderá ocorrer por meio da simbolização, ou seja, o sujeito, revive as sensações de expressões verbais significantes do passado, instalando-se assim, o fenômeno psicossomático.

2) A determinação do recalçamento e o recalçamento orgânico

Uma forte excitação ao provocar tensão e desprazer impede a descarga de energia e promove o recalçamento que pode desencadear o fenômeno psicossomático.

3) A delimitação da zona erógena e do objeto pulsional

Como nos diz Abreu, as “funções de conservação dariam ao sexual os pontos de ancoramento para seu funcionamento, demarcando as zonas erógenas e fornecendo seus objetos, para, logo em seguida, se tornarem independentes quanto aos alvos e modos de funcionamento e, mesmo, competirem para o domínio do órgão ou função”.

Na concepção freudiana, o limite entre o somático e o psiquismo vai depender da quantidade do investimento libidinal e os elementos simbólicos representados no inconsciente.

Na perspectiva de Mello Filho, a teoria psicanalítica está permeada pelo ideário psicossomático. Como nos diz o autor (2002, p. 23), “o seu pensamento foi sempre iminentemente psicossomático, desde o início. Diga-se ainda que os trabalhos de Freud sempre foram basicamente clínicos, a teoria sendo formulada a partir dos fatos observados no lidar diário com os pacientes”.

Nesse sentido, os aportes centrais da psicanálise para a psicossomática são:

- a) o conceito de inconsciente dinâmico;
- b) a importância dos relatos do paciente sobre sua história;
- c) a especificidade dos estados psicológicos considerados normais e patológicos;
- d) a teoria da libido;
- e) os mecanismos de defesa do ego, notadamente a regressão e a fixação;
- f) os processos da ansiedade, do conflito e das defesas.

Por sua vez, a psicanalista Mac Fadden assinala que os fundamentos psicanalíticos sobre as relações de objeto, permitem maior visibilidade nos estudos dos fenômenos psicossomáticos.

Afirma a autora (2000, p. 28) que

É com Melanie Klein (1952) que a teoria do desenvolvimento das relações objetais sofre avanços significativos e um grande aprofundamento, permitindo harmonizar as consideráveis controvérsias entre a psicanálise atual e a tradicional teoria dos impulsos. A originalidade de seus conceitos se evidenciou no postulado de que as relações de objeto se instituem desde o nascimento. Considerou que a partir dos primeiros dias de existência, o recém nascido se dirige à mãe, confusamente percebida.... Há uma pulsão que impele a criança em direção à mãe, assim como sucede com os animais, que precocemente se voltam para a mãe, e buscam nela o alimento. O objeto, portanto, não é objeto de uma pulsão, como afirma Freud (1914). É algo que se encontra vinculado a uma relação objetual e que se constitui por ela mesma, por emoções que o acompa-

nam, por fantasias que o representam, por defesas específicas, por angústias determinadas. O objeto não se resume ao seio materno. Ele é a mãe agente de cuidado e não apenas alimento.

Uma das primeiras constatações de que a origem das afecções físicas centrava-se no desenvolvimento do ego, nos conflitos intrapsíquicos, focados na teoria de Freud, deu-se notadamente, na compreensão da asma e da hipertensão, sendo que, nessa época, não se tinha uma explicação de como ocorria o mecanismo psicofísico que produzia a lesão. Nesse sentido, a teoria de stress descoberta por Selye em 1936, iluminou o tema, e é um importante aporte teórico ao pensamento psicossomático.

Com relação à psicanálise, a ênfase da aproximação do pensamento psicossomático refere-se aos fenômenos que tem uma origem na psique e que se destinam ao somático, provocando uma lesão, sendo que na perspectiva da psicossomática, a possibilidade contrária não ocorre, fríze-se aqui. Dessa forma, o aproveitamento do conhecimento da psicanálise reporta-se a esse pressuposto.

Assim, de acordo com a psicanálise, a fundação da personalidade do sujeito dá-se desde o nascimento, e é nesse momento que se inicia o estágio oral, que se observa a prevalência dos instintos voltados para a sobrevivência e para o prazer. Por isso, o bebê é regulado automaticamente por uma fonte libidinal, que será protagonista do desenvolvimento do ego.

Os instintos e as solicitações externas provocam tensão no bebê, que procura impulsivamente liberar essas energias para obter alívio da tensão e, assim, obter prazer e garantir a autopreservação, ou seja, retornar ao seu conforto psíquico. A esse respeito, Mac Fadden (2000, p. 27) assinala que, de acordo com Freud,

os instintos, bem como os estímulos externos, produzem excitação dentro do aparelho mental e o aumento de excitação é experimentado como tensão interna desagradável, que precisa ser descarregada. Desse modo, no início da vida mental, o aparelho mental, através da redução ou da manutenção constante de energia, tenta estabelecer um estado de prazer e/ou repouso.

A fonte da libido que Freud denominou, no decorrer de sua obra, de teoria das pulsões, tem a sua residência no somático, ou seja, essa energia circulante no corpo origina-se no somático,

como força psicofísica. A função da pulsão é a de acionar a libido, como vetor psíquico, determinado pela dimensão inconsciente.

É nessa perspectiva, da primazia do psicológico, que a psicossomática se concilia com a psicanálise. Com relação ao desenvolvimento do ego, são notáveis os estádios marcados pelo desejo, por perdas, por ansiedades, por frustrações que vão gerar defesas, conflitos e traumas. Essa dinâmica psíquica comandada pelo inconsciente tem, nos mecanismos de defesa, um suporte regulador, e de alívio nas frustrações e nas perdas. Quando a defesa não fornece o alívio reparador ao ego, abre-se a possibilidade do aparecimento de um sintoma que sinaliza que há conflito intrapsíquico e que se exterioriza fisicamente.

Nesse caso, Freud preferia dizer que o órgão lesado era frágil, sendo que Mello Filho, (2002, p. 31, aspas simples e itálicos do autor) afirma que Freud

acreditava na presença de uma ‘permissão somática’ do órgão atingido, que representaria a colaboração do fator constitucional, parte da sua ‘teoria das séries complementares’ pela qual tentava integrar a colaboração dos vários fatores implicados na debilidade orgânica, fato já de há muito suspeitado, na expressão *locus minor resistencia*.

A esse respeito, ainda, na etiologia das enfermidades, incidem três fatores intervenientes:

- a) os fatores congênitos, hereditários e constituintes;
- b) os acontecimentos e vivências da infância que, na interação com os fatores constitucionais representam a disposição;
- c) os fatores atuais ou desencadeantes.

A interação dos três fatores podem ser decisivos no aparecimento de doenças, havendo, assim, a fusão do soma com o psicológico. Dessa forma, as posições teóricas psicanalíticas e psicossomáticas estão abertas a questionamentos e interpretações. Por exemplo, Ferenczi, fiel discípulo e amigo de Freud, ao estudar os sintomas neuróticos a partir de traumas, de doenças físicas, pela instalação de sintomas crônicos, ou pelo surgimento de um novo sintoma, originado de um sintoma somático já curado, assinalou que, nestas condições, o órgão afetado estaria ainda com sobrecarga de libido, havendo aí, por isso, uma *fixação*. Ferenczi chamou essas afecções de *patoneuroses*.

Nesse sentido, a psicanálise, já na sua fundação, contribuiu para o entendimento do porquê da escolha do órgão lesado por doença psicogênica: por terem sido “sede de doenças em certos períodos cruciais do nosso desenvolvimento, ou por terem recebido especial atenção do meio ambiente, ficando carregados de significação afetiva” (MELLO FILHO, 2002, p. 37).

Franz Alexander, pautando-se nos achados de Ferenczi, dividiu os sintomas psicossomáticos em duas categorias:

- a) estados conversivos, que correspondem aos sintomas somáticos originados de neurose histérica. Na psicanálise, os estados conversivos e todos os sintomas histéricos são provenientes de conteúdos inconscientes que passam pela dimensão simbólica;
- b) neuroses vegetativas, que são as afecções somáticas que ocorrem sem a mediação simbólica, sendo então, uma resposta orgânica desproporcional que acontece ao mesmo tempo que o sujeito é acometido de forte tensão emocional crônica.

De acordo com Alexander, o estado crônico de respostas vegetativas, agregado à tensão emocional, desproporcional ao que o sujeito pode agüentar, é o que instalaria a doença no corpo. “A manifestação da doença depende da relação entre as estruturas de personalidade do sujeito, os conflitos de base, as musculaturas voluntária e involuntária e o sistema visceral/neurovegetativo” (VOLICH, 2005, p. 95). Dessa forma, a causa da doença subordina-se a uma combinação de fatores centradas no órgão vulnerável do sujeito ou no sistema somático como um todo, na constelação psicodinâmica e, nas condições situacionais exteriores que possibilitaram a emergência de conflitos recalcados e, ainda, por outro lado, a mobilização das defesas do sujeito para enfrentar essa dissonância. Nos estudos práticos sobre os problemas somáticos, Alexander inclui a maioria das doenças conhecidas classicamente, com uma etiologia psicossomática.

As convicções e pesquisas de Alexander em que estabelece correlações entre as manifestações patológicas e perfis de personalidade geraram um volume imenso de trabalhos que resultaram em críticas às generalizações do modelo de Alexander, como diz Volich, (2005 p. 98) por exemplo, que

A experiência clínica mostra que um mesmo traço, ou conjunto de fatores de personalidade, pode ser encontrado em quadros clínicos diferentes, não sendo

específico a um único tipo ou grupo de doenças. Da mesma forma, é importante considerar os limites da transposição das correlações mencionadas nas pesquisas antes mencionadas, para o plano da clínica individual.

Franz Alexander foi um dos fundadores da Escola de Psicossomática de Chicago, cidade para onde emigrou em 1929. Lá, juntamente com outros pesquisadores, também emigrados naquela época, tais como F. Deutsch, Flanders, Dunbar, O. English e Ruesch,

tentaram estabelecer relações entre conflitos emocionais específicos e estruturas de personalidade com alguns tipos de doenças somáticas, como a úlcera, alergias, enxaquecas, asma e distúrbios digestivos. Visando a compreender o mecanismo subjacente a tais relações, esse grupo procurou também situá-las no contexto das relações entre as reações emocionais e respostas do sistema vegetativo e do Sistema Nervoso Central. (VOLICH, 2005, p. 92)

Suas pesquisas e concepções foram muito difundidas e reconhecidas no pensamento psicossomático, mas também consideradas controversas. Por exemplo, Pierre Marty, ao falar sobre o modelo psicofisiológico de Alexander, afirma que ele e os seus seguidores tem uma proposta dualista e que não conseguiram explicar os laços orgânicos que fazem do homem um ser psicossomático.

Marty é um dos fundadores do Instituto de Psicossomática de Paris (1970), que hoje leva seu nome. Na sua perspectiva, a mente humana tem como função básica assimilar os traumas vividos pelo sujeito e, quando este não consegue aceitar, assimilar, o traumatismo, ocorre uma sobrecarga psicofísica, resultando na somatização. Vieira (2005, p. 17) nos diz, sobre as idéias de Marty, que “a originalidade de Marty está na constatação de que a capacidade de assimilação mental tem limites e que estes são maiores ou menores conforme os indivíduos, e em um mesmo indivíduo, conforme o momento da vida.”

Dessa forma, a mentalização adequada consiste em proteger o sujeito das somatizações, que, como complementa Vieira (2005, p. 18), “são os movimentos mentais da reflexão interna com conteúdos imbuídos de carga afetiva, as lembranças, os projetos, os conflitos. Tudo isso sem pré-julgarmos lucidez, visto que somos determinados sem saber, por motivos inconscientes.” A mentalização refere-se à vida mental consciente e pré-consciente incluindo-se também os conteúdos derivados do inconsciente acessados via sistema pré-consciente. Para Marty, do ponto de vista teórico, o foco principal centra-se nos sujeitos com mentalização deficiente devido a

“insuficiência representativa”. Nestes casos, os sujeitos descrevem as suas experiências perceptuais de maneira superficial, sem aprofundamento emocional. Não são todas as funções somáticas que atuam na formação das funções mentais, como nos diz Vieira (2005, p. 23, aspas simples do autor), mas “somente aquelas que deram origem às zonas erógenas freudianas clássicas, em conjunto com a sensório-motricidade. As que não participaram, são chamadas por Marty ‘paralelas’ ao ‘tronco central’, este sim, específico do desenvolvimento mental.”

Em São Paulo, os princípios da psicossomática psicanalítica de Pierre Marty e de outros, destacam-se nos trabalhos desenvolvidos pelo Instituto Sedes Sapientiae, no curso de Psicossomática Psicanalítica, criado em 1993, e nos simpósios de Psicanálise e Psicossomática, sendo que o Simpósio I realizou-se em outubro de 1995.

Nesse cenário de idéias contributivas e controversas, a psicanálise lacaniana não se furta ao diálogo e à indagação, como será tratado a seguir.

2.5.3 A Psicossomática e a Psicanálise lacaniana

as pulsões e o fenômeno psicossomático

a pulsão é um representante psíquico dos estímulos que se originam dentro do organismo e alcançam a mente.

Freud

A aproximação da Psicossomática com a teoria psicanalítica lacaniana ainda é uma obra em construção e as produções encaminhadas às Jornadas de Psicossomática, organizadas em 1986, na França, patrocinadas pelo Departamento de Psicanálise, da Universidade de Paris VIII, resultaram em trabalhos que assinalam convergências, não-respostas e questionamentos em aberto até hoje. Aborda-se, aqui, algumas contribuições publicadas, que levaram à criação do Grupo de Pesquisas Psicossomáticas do Departamento de Psicanálise - GRESP, em Paris.

Lacan afirma que os fenômenos psicossomáticos apresentam semelhanças com os hieróglifos, que são “para-não-ler”. Como assinala Valas (2003, p. 84-85), “É questão portanto de um ciframento que não passa pela significantização (sic) da letra, pela subjetivação do desejo,

mas que está do lado do número, como uma contagem absoluta do gozo de que seriam prova os fenômenos subjetivos, surgindo em surtos sucessivos”.

A esse respeito, em outro momento, Lacan designa o fenômeno psicossomático como um cartucho⁴ que revela o nome próprio, uma assinatura, um traço no corpo. Dessa forma, a inscrição no corpo inicia-se como o trauma e irrompe como lesão, em função de algum acontecimento relacionado, mas não decifrado com a inscrição inicial no corpo.

Essa marca no corpo está vinculada ao gozo que proporciona dor e sofrimento, e que está lá sem se explicar ao sujeito, como uma barreira ao gozo do Outro. Valas (2003, p. 85) complementa que “A lesão psicossomática poderia ser a marcação do corpo, como uma tatuagem, que dá carne a esse órgão irreal da lamela, que é a libido”. Nesse sentido, o gozo é o indutor da lesão inscrita no corpo, e espera uma interpretação, e, a esse respeito, Valas (2003, p. 86) introduz uma questão: “Lacan nos diz que, com dar sentido a seu gozo específico, pode-se fazê-los desaparecer, mas ele não diz como. Qual será o estatuto da interpretação nesses casos, em se supondo que eles sejam permeáveis à ação da palavra?”

Miller, nas reflexões que faz sobre os fenômenos psicossomáticos, centraliza-se nas diferenças entre o sintoma e os fenômenos psicossomáticos, de acordo com os ensinamentos de Lacan. Sobre o sintoma, Miller (2003, p. 87) assinala: “trata-se de uma formação do inconsciente que tem estrutura de linguagem, que supõe uma substituição, a qual chamamos de metáfora, em linguagem de retórica, e que, por aí, fica aberta ao deslocamento retroativo por reformulação, e a uma modificação pelo fato de emergência de efeitos de verdade”.

Dessa forma, Miller aponta que os fenômenos psicossomáticos não se formam na estrutura da linguagem, mas, sim, no limite da linguagem, ocorrendo na vida do sujeito como um evento que se inscreveu diretamente no corpo sem passar pela estrutura significante. Isto quer dizer que o fenômeno psicossomático está mais vinculado ao “registro animal do homem”, como diz Miller, do que das determinações inconscientes. O autor (2003, p. 89) complementa a esse respeito: “É que este fenômeno não põe em questão o desejo do Outro, mas sim opera um contornamento do

⁴ Os cartuchos de que se refere Lacan são uma série de sinais em que constam os nomes dos faraós, e que estão separados do texto escrito nas inscrições em pedra dos hieróglifos egípcios.

Outro - onde vejo verificar-se esta maneira de abordar a questão”. O que Miller destaca é que o fenômeno psicossomático ocorre como um resto, um resíduo do gozo fálico, uma “libido corporizada” que se instala no corpo, como lesão.

Convergente com a posição de Miller sobre as características do sintoma e do fenômeno psicossomático, Jean Guir enfatiza que cada um tem um estatuto particular, de acordo com a teoria lacaniana. Os fenômenos psicossomáticos apresentam as seguintes particularidades:

- a) situam-se fora do registro das estruturas neuróticas porque na lesão psicossomática do órgão a cura não se dá imediatamente, diferenciando-se das conversões histéricas, em que, havendo a interpretação do que causa o sofrimento, os sintomas desaparecem de imediato.
- b) auto-erotismo sem relação de objeto e não ocorrência da afânise⁵ do sujeito, como diz Guir (1997, p. 26, *itálicos do autor*): “Parece que, nestes fenômenos, certos significantes ficam bloqueados e não podem se ligar a outros significantes, entervando, deste modo, o efeito de afânise do sujeito. Há uma espécie de bloqueio, de *congelamento do significante* no corpo do sujeito, um curto circuito que será responsável pelas manifestações lesionais”.
- c) os significantes são impostos externamente. A esse respeito, Guir aponta que Lacan, nesse tema, cita os experimentos associacionistas de Pavlov com cães, em que ele apresentava um estímulo anterior à alimentação do cão no sentido de eliciar a resposta desejada. Diz-nos Guir (1997, p. 27): “Este animal não tem qualquer noção do desejo do cientista. Ele responde aos estímulos através de uma função fisiológica implicada na necessidade”. Isto quer dizer que, nos fenômenos psicossomáticos, os significantes externos se impõem no corpo, sem que haja uma dialética do sujeito.

Abreu alerta para a necessidade de se fazer a distinção entre o significante e o símbolo. Os significantes, estruturados no inconsciente, fazem parte da rede significante, e os símbolos idéicos são produções mentais de fora, impostas ao sujeito tal como ocorre nos fenômenos psicossomáticos. Assim, afirma Abreu (In: GUIR, 1997, p. 24),

⁵ Ocorre no desenvolvimento da sexualidade relacionado no homem ao medo da castração, e na mulher relacionado ao medo da separação e abandono. Desaparecimento do desejo em prol da submissão ao Nome-do-Pai.

... os fenômenos psicossomáticos, em sua causalidade significativa, são abordados a partir de certas manifestações no simbólico: ruptura específica da estrutura do nome próprio; significantes relativos a datas que constituem uma cifra ancorada no corpo; transexualização que obriga o órgão afetado a ser o representante do outro sexo; emergência dos significantes particulares nas holofrases e no umbigo dos sonhos.

O fenômeno psicossomático apresenta um modo de resposta não simbólica, como diz Merlet (2003, p. 23-24), para quem “o Outro não parece poder funcionar aí como lugar, mas antes como sentença e inscrição; e a afetação orgânica parece aí funcionar como sinete de identidade no seio de um organismo informe”. O corpo é afetado pela linguagem imposta de fora, submisso à atividade pulsional em busca do objeto impossível, e o gozo se instala indevidamente no corpo como manifestação somática.

Merlet (2003, p. 19, aspas simples e itálicos do autor), a esse respeito, acrescenta citando Lacan, que

...a psicossomática, enquanto constitui não um revestimento do soma pelo psíquico, mas um dos avatares da constituição do corpo, um destino da anatomia no sentido etimológico, diz respeito ao campo da psicanálise. ‘É pela realização do gozo específico que ele tem em sua *fixação* que se deve sempre abordar o psicossomático’, diz Lacan em sua conferência de Genebra, em 1975”.

Acompanhando o raciocínio de Merlet, a fixação do gozo ocorre pela interferência da pulsão sobre o desejo deixando-se levar. É como se houvesse “...uma espécie de curto-circuito corpo-organismo no ponto de não-clivagem, que explicaria essa fixação de gozo à qual se deixa levar o psicossomático para o qual, portanto, todo órgão nem sempre determina deveres” (MERLET, 2003, p. 19).

Ao relatar alguns casos clínicos, Guir refere-se ao mimetismo em que a inscrição psicossomática remete e obedece a um traçado do corpo de um outro, localizando-se na mesma região do corpo seguindo a topologia da lesão imitada e que pertence ou pertencia a um membro da família, por exemplo. Diz-nos Guir (1997, p. 39, itálicos do autor)

A inscrição psicossomática no corpo do paciente traça, portanto, em definitivo, a história do corpo de um outro. Trata-se, com frequência, de *polimimetismo*, especialmente quanto aos fenômenos psicossomáticos cutâneos. O sujeito se faz representante orgânico de uma história dos corpos da sua linhagem, em ressonância à *inscrição aberrante dos significantes de sua filiação*.

Guir faz, aqui, a comparação do conhecido processo de *imprinted* em que os animais se reconhecem. O autor sublinha os significantes *especiais* pelos quais aparecem os fenômenos psicossomáticos, colocando, em primeiro lugar, os significantes relativos a datas, a números. Isto quer dizer que a inscrição no corpo do sujeito produzirá a lesão do órgão, seguindo uma *cifragem particular*. Explica-nos Guir (1997, p. 36, itálicos e aspas simples do autor) que, “estes ‘números’ estão integrados numa constelação de outros significantes igualmente implicados na eclosão do fenômeno psicossomático. É da *cristalização* destes significantes que o sujeito, em dado momento de sua história, irá sofrer”. A emergência do fenômeno psicossomático sempre se dá “só-depois”, e no tempo em que o encadeamento particular da história do sujeito assim o possibilitar.

Nasio, psicanalista e teórico lacaniano, contribui também na aproximação do conhecimento da Psicossomática com a Psicanálise, com um estudo inovador e detalhado sobre as contribuições do objeto *a* e a gênese da lesão do órgão. Sua produção suscita muitos opositores, como por exemplo Jean Guir, mas a sua obra teórica e experiência clínica busca elucidar os questionamentos e as não respostas, notadamente por meio do conceito lacaniano do objeto *a*.

Nasio ressalta que as formações do objeto *a*, opondo-se às formações do inconsciente simbólico e correlacionando-se com o gozo, abrem a possibilidade de uma compreensão sobre os fenômenos psicossomáticos, como consta no tópico a seguir.

2.5.3.1 O Objeto pequeno *a* lacaniano e a Psicossomática

resíduo do real

a perda do objeto primordial o *autre*

o traço unário do objeto amado e perdido

o furo que busca novos caminhos

o gozo busca compensar a falta do objeto primordial perdido

O conceito de objeto *a* é uma criação de Lacan, para explicar a causa do desejo. A criação do conceito sobre o objeto *a* busca dar respostas a questões teóricas lacanianas em aberto, como, por exemplo, o resíduo do real, o furo, e o gozo sem nomeação. Por outro lado, o conceito suscita

mais perguntas do que respostas, como diz Nasio (1996a, p. 93): “Lembrem-se do procedimento lacaniano que, em vez de resolver um problema, dá-lhe um nome”. Assim, busca-se, aqui, aproximar o conceito de objeto *a*, que pertence ao saber lacaniano com a psicossomática, com o intuito de entender os fenômenos psicossomáticos envolvidos na lesão de órgão.

Seguindo a fala de Nasio, à luz da criação de Lacan sobre o objeto pequeno *a*, anunciada em primeiro de fevereiro de 1961 na primeira sessão do seminário sobre *Transferência*, decorrem vários questionamentos. Que objeto é esse? Por que objeto *a*? Seria a causa do desejo?

Nesse sentido, o objeto *a* refere-se a uma perda, a perda irreparável do objeto primordial, o objeto número um do desejo que se perdeu para sempre e que provocou uma ausência, um luto, uma melancolia.

A letra *a* que denomina o objeto remete ao “*autre*”, o outro (diferente do Outro) minúsculo da psicanálise lacaniana, o nosso semelhante. Quem é esse nosso semelhante? Trata-se do semelhante primordial, a mãe, notadamente, a mãe desejante. A mãe ocupa três posições no ternário simbólico que integra o primeiro objeto simbólico da rede significante:

- a) a mãe é o primeiro objeto simbólico identificado como o Outro, que corresponde à sobredeterminação da cadeia significante. A mãe é o primeiro Outro⁶ que, com sua presença ou ausência corresponde ao primeiro objeto primordial simbólico;
- b) a mãe é o primeiro objeto como semelhante (igual a mim); corresponde à mãe desejante, aquela que não olha para a criança, olha para outro lugar. Ela olha para o significante do seu desejo, que é o falo;
- c) a mãe, como traço unário, imprime o traço que marcará o sujeito em uma identificação simbólica, a identificação ao ideal do Eu, que acompanhará o sujeito durante toda a sua vida. É o primeiro objeto do sujeito, visto como ser desejante.

Mas quem é o outro semelhante? É um corpo? O objeto *a* expressa uma ausência primordial mas, também, um luto do objeto perdido, é um corpo que prolonga o seu corpo e é o traço unário do objeto amado e perdido. O traço unário é uma marca do primeiro significante amado, e que se

⁶ Outro, identificado na teoria lacaniana como o grande Outro, com a primeira letra escrita maiúscula, no francês, *Autre*

repete por identificação. Como diz Nasio (1996a, p. 94), “amamos aquele que carrega o traço do objeto anteriormente amado, e a tal ponto que poderíamos afirmar que, na vida, todos os seres que amamos se assemelham por um traço.”

Na indagação de quem é o outro do objeto *a*, emerge a fantasia e o gozo que complementam e diversificam as abordagens sobre o aparecimento do conceito sobre o objeto *a*, seja como a causa do desejo, como perda do objeto e como encontro impossível.

O estatuto formal do objeto *a* indica que ele é um resíduo, um produto excedente e estranho, gerado pelo sistema formal dos significantes. Fink (1998, p. 107-108) refere-se ao objeto *a* “como o resto da simbolização - o real (R2) que permanece, insiste e ex-siste após ou apesar da simbolização - como a causa traumática e como aquilo que interrompe o funcionamento tranquilo da lei e o desdobramento automático da cadeia significante”.

Aparece como estranho porque é diferente dos significantes, porque não é regido pelas mesmas leis da lógica significante, pois o objeto *a* não obedece à lógica.

Outra abordagem sobre o objeto *a* identifica-o com o furo na estrutura do inconsciente. Diz-nos Nasio (1996a, p. 96-97), que

o lugar deixado vazio pelo significante da cadeia transformado em borda. Mas a identificação do objeto com o furo só seria legítima sob a condição de concebermos o furo, não numa visão estática, mas como um vazio aspirante. O objeto *a* é o furo da estrutura, se vocês o imaginarem, de fato, como a fonte de uma força aspirante que atrai os significantes, que os anima e dá consistência à cadeia.

Dessa forma, o objeto *a* é um furo que busca novos caminhos e articulação entre os significantes e que, portanto, é um orifício centrado em partes do corpo em que circula a libido, não pelo furo, mas sim por suas bordas. Nesse sentido, assinala Lacan (1995a, p. 825-826 parêntese meu), “A imagem (do omelete) apresenta-nos a libido como o que é, ou seja um órgão, ao qual seus costumes a assemelham muito mais que a um campo de forças. Esta concepção se põe à prova ao reconhecer a estrutura de montagem que Freud conferiu à pulsão e à sua articulação”. Dessa forma, Lacan atribui o estatuto de órgão à libido, órgão que desliza pelo organismo, e que vai além do corpo, e como nos diz o autor (1995a, p. 827, aspas simples do autor), “a libido desliza o ser do organismo até seu verdadeiro limite, que vai mais além que o do

corpo. Sua função radical no animal se materializa em tal etologia pela caída súbita de seu poder de intimidação no limite de seu ‘território’”. Assim, a libido é o fluído, a força motriz do objeto *a* e do gozo.

O objeto *a* serve-se da libido, centrada nas bordas dos orifícios do corpo, bordas energizadas pela libido que proporciona o gozo. A esse respeito, fala-nos Nasio (1996a, p. 99), que

Em suma, na vida erógena e, por conseguinte, em nossa vida psíquica inconsciente, só existem furos gerados na tensão e no movimento. Observem que nossas considerações sobre os orifícios só terão fundamento sob a condição de pensarmos as bordas orificiais e o fluxo de gozo que as percorre como movidos pela presença de um outro corpo, ele próprio desejante.

Assinala-se, aqui, que os orifícios do objeto *a* referem-se às partes destacáveis, porém intrinsecamente ligadas ao corpo, que, com o fluxo constante de gozo, movimentam o inconsciente com fantasias, imagens e simulacros.

O objeto *a*, como objeto de pulsão, é uma pulsão parcial, pois delimita partes do corpo nas suas bordas, orifícios por onde se possa entrar ou sair algo, orifícios que se abrem e fecham. Lacan, no Seminário 11, *Os quatro conceitos fundamentais da Psicanálise*, utiliza a teoria freudiana das pulsões ao explicar o objeto *a* como objeto do desejo na fantasia, delimitando, e localizando, as partes do corpo energizadas pela libido, concernentes ao objeto *a*, que são o seio, as fezes, o olhar e a voz.

Assim, a pulsão origina-se, localiza-se, no campo do Outro (o inconsciente), sendo que a pulsão oral refere-se ao seio no objeto *a*, e na zona erógena, refere-se à boca. A pulsão anal refere-se às fezes no objeto *a*, e corresponde à zona erógena do ânus. Por sua vez, a pulsão escópica remete ao olhar no objeto *a*, e corresponde à zona erógena do olho. Por último, a pulsão invocante refere-se à voz no objeto *a*, relacionando-se, pois, ao ouvido.

É notável, aqui, dar-se conta de que o objeto *a* é o objeto perdido, e por isso, seio, fezes, olhar, voz, são objetos que se desprendem, são fugazes, perdem-se para sempre. Nesse sentido, Nasio (1996a, p.100, aspas do autor) assinala que,

De acordo com os diferentes períodos de sua evolução, o sujeito ‘consome’ e perde, sucessivamente, a placenta, o seio, depois os excrementos, e ainda o olhar e a voz. Essas são cinco imagens do desprendimento destacadas por Lacan dentre as numerosas variedades corporais do objeto *a*.

Ressalta-se, aqui, que outras perdas corpóreas acompanham a trajetória da vida do sujeito, mas não são representativas do objeto *a*. Marcado pelo desejo da mãe, em querer que o seu bebê se alimente sugando o seu seio, que defeque, a tônica da formação do objeto *a*, *é o fazer*, assim como na formação do inconsciente. Por isso, *o fazer*, articulado pela fantasia, busca o gozo no *fazer-se olhar*. Lacan propõe a fórmula: *fazer-se seio*, *fazer-se cocô*, *fazer-se olhar*, e *fazer-se voz*. A esse respeito, a realidade é uma realidade fantasia, é uma realidade do fazer, mas um *fazer* a ser entendido, aqui, como um *fazer-se*. Para melhor entendimento, tomemos por exemplo o *fazer-se seio*. Diz-nos Lacan (1990, p. 184-185, itálicos do autor):

Venhamos à pulsão oral. O que é ela? Fala-se das fantasias de devoração, *se fazer papar*. Todo mundo sabe com efeito, está mesmo aí, confinando com todas as ressonâncias do masoquismo, o termo outrificado, da pulsão oral. Mas por que não colocar as coisas contra a parede? pois que nos referimos ao lactente e ao seio, e que o aleitamento, é a sucção, digamos que a pulsão oral, *é se fazer chupar*, é o vampiro. Isto nos esclarece, aliás, sobre o que é desse objeto singular - que esforço para descolar, no espírito de vocês, da metáfora alimento - o seio. O seio é também algo chapado, que chupa o que? - o organismo da mãe. Assim está suficientemente indicada, neste nível, qual é a reivindicação, pelo sujeito, de algo que está separado dele, mas lhe pertence, e do qual se trata que ele se complete.

Dessa forma, os apelos da mãe para que o seu filho *faça-se*, como diz Baudes de Moresco (1995, p. 74, aspas da autora), “a mãe que pede é a mãe que diz: ‘faça-me’ ... ‘come-me’, porque se não ‘a come’ ela se aborrece”. Complementa a autora, “se a mãe diz come-me ele tem que fazer-se comer, porque a mãe assim o pede” (Ibid, 1995, p. 74). Assinala-se, aqui, a relação com o campo do Outro (inconsciente) e o objeto *a*.

No objeto *a*, o seio atende à necessidade no Outro, as fezes atendem à busca no Outro, o falo atende ao gozo no Outro, o olhar atende à potência no Outro e a voz atende ao desejo no Outro.

Na formação do objeto *a*, o gozo ocupa um lugar de destaque, visto que busca incessantemente compensar a falta do objeto primordial perdido. A psicanálise lacaniana identifica três tipos de gozo: o gozo fálico, o mais-gozar⁷, e o gozo do Outro.

⁷ Lacan, ao criar o termo mais-gozar, inspirou-se no conceito marxista de mais-valia.

O gozo fálico corresponde à descarga de energia efetivamente liberada, que possui efeito de alívio. Um alívio incompleto da tensão inconsciente porque o gozo fálico tem a propriedade de limitar, de abrir e fechar a vazão do gozo, agindo como uma barreira ao gozo, impedindo a liberação externa de energia relativa à tensão investida pelo inconsciente.

Na teoria lacaniana, a palavra falo tem por função ser o significante que se refere, direta ou indiretamente, à dimensão sexual. No gozo fálico, parte da tensão gerada pelo desejo com vistas ao alcance de objetivos, é dissipada na concretização do gozo, e parte é retida, conservada, como um resíduo, que é o mais-gozar.

O mais-gozar é, então, o excedente de tensão libidinal que estava apta para ser liberada e que, pelo corte do gozo do falo, ficou impedida de dissipar-se. Essa economia no gozo, essa retenção, aumenta a tensão interna e permanece sobrecarregando as zonas erógenas, mantendo um estado constante de erotogenia.

Por sua vez, o gozo do Outro é um estado totalmente hipotético, que se refere à uma situação idealizada pelo sujeito como um gozo pleno, absoluto, em que a tensão pode ser totalmente liberada externamente, sem nenhum limite e barreira do falo.

No gozo do Outro, o sujeito supõe que o gozo é do próprio Outro, um ser suposto que proporciona a felicidade absoluta e impossível, fantasias e miragens que alimentam o desejo.

O esvaziamento total da tensão, o que equivale à realização do gozo supremo, redundaria na morte do sujeito. Por isso, o gozo do Outro é uma impossibilidade humana e não há, no inconsciente, significantes que o signifiquem. O gozo é delimitado pelos significantes enquanto impulso de desejo localizado nas bordas das zonas erógenas, que são os focos de gozo, de um gozo local.

Salienta-se, aqui, uma outra condição na formação do objeto *a*, ainda não abordada nesta tese, que se trata da condição simbólica, que consiste da separação do objeto *a* que se dá pela castração, pela identificação simbólica do ideal do eu, pelo significante Nome-do-Pai.

O significante Nome-do-Pai é o elemento simbólico que está fora da rede significante, mas é fundamental, pois é ele que torna consistente a rede significante. Tanto o Nome-do-Pai quanto

a libido ex-sistem para dar consistência aos dois ternários da psicanálise lacaniana, o ternário simbólico e o ternário imaginário. Para dar maior entendimento, Nasio (1993, p. 47, *itálicos do autor*) elucida:

Parto da idéia de que entre as formações do objeto *a*, existem aquelas para as quais falta esta condição primeira de um significante que se encontre fora. O significante esperado como elemento externo à cadeia não veio à luz no simbólico. Trata-se aí daquilo que definimos, à nossa maneira, como a forclusão. Distingo, portanto, *três tipos de formações*: as formações do inconsciente, onde o Nome-do-Pai define a consistência e as formações do objeto *a*, entre as quais haveria dois tipos, aquelas onde a condição do Nome-do-Pai se mantém (a fantasia) e aquelas onde a condição do Nome-do-Pai não se mantém. Eu tinha dado três exemplos: a alucinação, a lesão de órgão e a passagem ao ato.

Nasio explica que, para tratar do tema Psicossomática, Lacan refere-se à forclusão como *emassamento* e não utiliza o termo como nos casos de psicose. O *emassamento* é uma palavra extraída do termo *Prise en masse*, que significa converter em massa. A esse respeito, Lacan (1993, p. 47, *itálico do autor*) afirma que

[...] para dar conta do caso psicossomático é *emassamento* do par significante S1 e S2 com ausência de recalçamento primordial. Isto quer dizer que, no nosso caso, o significante necessário para que a realidade se mantenha - um significante fora - não está aí. Não há significante externo, não há Nome-do-Pai, não há significante que ex-sista para que a realidade consista.

Dessa forma, o *emassamento* do Nome-do-Pai faz com que a libido, que mantinha a tensão entre o Eu e sua imagem, não fosse mais excluída. O *emassamento* do significante refere-se a que um significante não remete a outro significante, e é o que se verifica nas lesões do órgão, que aparecem sem uma explicação cabível. Devido ao *emassamento*, a filiação ao Nome-do-Pai está excluída, ocorrendo, então, a lesão do órgão, devido a uma sobrecarga da libido. O investimento da libido nos fenômenos psicossomáticos não recai sobre o objeto, mas volta-se para o próprio corpo, ocasionando a lesão de órgão.

A esse respeito, Nasio complementa, ainda, que as formações do objeto *a*, “como uma passagem ao ato, uma alucinação ou mesmo uma afecção psicossomática têm realmente uma realidade que lhes é própria, que é totalmente consistente, mas que não têm esta condição de um significante externo à realidade. São realidades limites” (Ibid, 1993, p. 47).

Nasio afirma que as afecções psicossomáticas consistem em lesões de órgão que, por sua vez, são algo criativo, algo novo com consistência. De acordo com Nasio, a lesão de órgão comporta uma forma de saber, e o autor questiona e explica (1993, p. 53):

Saber o que? Eu responderia: saber separar-se a justo tempo (...) É uma separação a justo tempo, como se o corpo soubesse que precisava, naquele momento, viver esta prova. (...) Essa separação é uma separação que pára, é uma parada. Uma doença, quando nos leva a imobilidade, não podemos dizer que ela nos força a voltar à matriz do corpo?

Nasio nega que a lesão de órgão seja um retorno à matriz do corpo. Diz ele que se trata de uma re-atualização da primeira falta que significa o fato de ter nascido mortal. Ainda a esse respeito, o autor acrescenta que “A lesão de órgão é um retorno urgente à terra, uma reatualização urgente da fonte inexistente - porque não foi verdadeira, não existe - das nossas separações” (NASIO, 1993, p. 54). Dito de outra forma, é um retorno que não passa pela intermediação do Outro, que não passa pelo objeto ligado ao desejo. Por isso, nas afecções psicossomáticas, o desejo está preservado, ele está presente, e, de acordo com Nasio (1993, p. 54) “o desejo está aí, mas ele leva mais longe ainda a barreira contra o gozo. É como se o sujeito gozasse de uma outra maneira, com outros objetos - não mais as espécies típicas que acabamos de descrever e que fazem parte de todas as fantasias dos neuróticos”.

O corpo é um lugar de gozo, e a lesão de órgão é uma maneira particular de gozar, em que o trauma ocupa lugar de destaque. Primeiro, surge o trauma originário que vai se alojar no inconsciente, permanecendo “adormecido” e, mais tarde, inesperadamente, desencadeado por um acontecimento ocasional, “o trauma desperta,” e a lesão aparece e é percebida pelo sujeito como um apelo.

Nasio refere-se ao desejo do Outro, que é interpretado pelo sujeito como um apelo, apelo que ele tomou conhecimento em algum momento de sua vida e que se manifesta no corpo como lesão de órgão. O Outro está presente na experiência, e a lesão se produz no momento em que uma necessidade se impõe ao desejo. Como nos diz Valas (2003, p. 83), a respeito do Outro,

Ele poderia ser representado em seu início pelo significante indutor da lesão, produzindo, do lugar do Outro, seu apelo sobre o sujeito em instância. Tudo se passaria de certo modo como se o sujeito sentisse a imposição sobre si das

significações confusas do discurso do Outro que, à força de se repetir, causaria trauma.

Uma lesão de órgão é uma barreira contra o gozo do Outro, pois permite apenas o gozo local e parcial. Nasio (1993, p. 57-58) afirma que, por parte da psicanálise, ainda não há respostas para várias questões, ligadas aos fenômenos psicossomáticos. Por exemplo, ele cita o caso de uma mulher portadora de hipertensão:

o que é que faz com que essa mulher venha a ter uma hipertensão essencial? “o que é que faz com que o desejo faça este movimento de levar ao mais longe e que é o lugar, neste caso, do desejo do Outro?” (...) por que não pensar que esta hipertensão essencial é a volta no Real de um apelo do Outro, feito quando ela era criança? (...) Quais são os objetos outros que não os pulsionais? Qual é o tipo de apelo que este Outro formula?

Por sua vez, Valas (2003, p. 83-84), a respeito das lesões do órgão como fenômenos psicossomáticos, clareia as questões formuladas acima. Diz ele:

Na asma, por exemplo, a necessidade vital de respirar seria perturbada pelo gozo enigmático do Outro, que retornaria sobre o corpo sob a forma de angústia. Os asmáticos comprovam freqüentemente essa angústia específica, equivalente à do pesadelo, e não somente ligada à dificuldade respiratória, pois ela a precede anunciando a crise.

Valas (2003, p. 84, aspas do autor) cita também nos casos psicossomáticos, o mimetismo observado nos estigmatizados. Como explica o autor, “Sabemos que sobre o corpo dos autênticos místicos, presos numa relação de efusão com um objeto sem alteridade, podem aparecer lesões à imagem da figura adorada. Existe aí uma realização do imaginário”. O autor prossegue a sua argumentação: “estas lesões seriam ‘idênticas’, com a diferença de pequena deformação, às do Outro imaginarizado, isto é, presentificado ao sujeito, pelo parente traumático ao qual ele se identificaria” (ibid, p.84).

A contribuição do conceito lacaniano do pequeno objeto *a* na compreensão dos fenômenos psicossomáticos centra-se no corte, na separação, na perda do objeto primordial, o “autre”, na causa do desejo, no gozo mais-gozar, na impossibilidade de atingir o gozo do Outro e no *emassamento* do Nome-do-Pai.

O pequeno objeto *a* fornece, como vimos, alguns questionamentos, e não-respostas, que esperam por novas versões.

2.5.3.2 Os instintos, as pulsões, o sintoma e o stress psicológico

os instintos como defensores da integridade e da sobrevivência do corpo
 a pulsão como corpo pulsional inscreve-se na ordem simbólica
 a pulsão visa satisfazer o prazer com algo que falta, um vazio impossível de se preencher
 a energia excedente que não se realiza no objeto, transborda e aparece como sintoma

O ser humano, na sua constituição biológica, nasce equipado de instintos cuja finalidade consistem em atender as necessidades do corpo relacionadas basicamente no manter-se vivo e adaptar-se ao ambiente. É um mecanismo fisiológico automático em que a sabedoria do corpo aciona o organismo dinamicamente todas as vezes que as condições estáveis de sobrevivência forem colocadas em risco, tal como ocorre na reação de stress.

Nesse sentido, Wine (1992, p. 30), pautada no artigo de Freud, “A significação antitética das palavras”, de 1912, nos diz que

O instinto assim como a pulsão, tem sua origem no corpo vivo. Quando esse corpo precisa de algo externo a ele para continuar vivo, é impelido a agir para obter o objeto que satisfaz a falta que sente. No regime instintivo, o corpo é impelido ao longo de caminhos pré-traçados em direção ao seu objeto, que é preestabelecido. Cada falta que se instala vai funcionar numa ordem signica. A falta-necessidade opera como um significante que tem como significado um objeto apropriado para preencher satisfatoriamente essa falta.

Dessa forma, é da natureza do homem atender a força dos seus instintos, como ressalta Wine (1992, p. 27): “Instinto, na época de Freud, implicava a noção de natureza, em que a ordem preestabelecida e fechada comanda a relação de necessidade do corpo com o objeto de satisfação”. Entretanto, enquanto o instinto (Instinkt⁸) atende a um comportamento hereditário com regras fixas, voltado para um objeto específico, a pulsão (Trieb⁹) necessita da dimensão simbólica do sujeito para manifestar-se. Nesse sentido, afirma Wine (1992, p. 29),

O conceito de pulsão pressupõe a linguagem e a ordem simbólica. É o surgimento da palavra que faz emergir, concomitantemente, a ordem humana. Não se pode pensar em um homem natural, motivado na ordem do instinto, que só em um segundo momento ascende à ordem humana. O homem é animal que porta a possibilidade, o poder e o dever ético de ascender ao funcionamento correto da ordem simbólica.

⁸ Termo alemão empregado por Freud para referir-se ao instinto.

⁹ Termo alemão empregado por Freud para designar pulsão.

A pulsão impele o sujeito falante na direção do objeto, mas não se apresenta como objeto na consciência, ou mesmo no inconsciente. Ela faz-se representar por dois representantes psíquicos, que são o representante ideativo e o representante afetivo. A pulsão tem apenas um objetivo, que é o da satisfação, melhor dizendo, satisfação voltada para o prazer e não para a satisfação de uma necessidade na ordem reconhecida pela biologia. Por isso, a pulsão visa satisfazer algo que falta, um vazio impossível de se preencher.

A impossibilidade marca a inscrição do falo no simbólico, como diz Wine (1992, p. 31):

O pensamento lacaniano estipula o ponto de partida da ordem do significante no falo, que é o significante que inaugura a ordem binária dos significantes, sendo ele próprio um: o significante que não tem o seu par. Se um significante caracteriza-se pela ordem binária, o par do falo se marca enquanto um vazio, lugar onde algo falta, impossível de se inscrever.

A impossibilidade de se inscrever deve-se à função do simbólico que se centra na lei e na castração, impedindo, assim, o acesso à satisfação plena. A esse respeito Garcia-Roza (1995, p. 126) diz que a pulsão “não se dá de forma direta e imediata mas que, por exigência da censura, ela implica sempre uma modificação da pulsão. Essa é a razão pela qual os destinos da pulsão são também apresentados por Freud como modalidades de defesa.”

Por isso, a pulsão caracteriza-se pela variação quanto ao objetivo e quanto ao objeto. O registro simbólico é aberto, as significações não são perenes, obedecem à ordem do significante que está sempre se reestruturando. Em outras palavras, a pulsão tem como finalidade obter prazer. Dessa forma tensiona com a sua potência energética criando caminhos para a sua realização e, dependendo da sua força e pressão, a pulsão, por intermédio dos significantes, pode atuar como um *corpo pulsional*. Como diz Wine (1992, p. 32), a “ordem da linguagem tem a potência de interferir e modificar qualquer outra ordem que opere no corpo”, e a autora complementa a sua afirmação com uma pergunta: “Será isso que Lacan quer expressar quando diz que o simbólico incorpora?”.

O *corpo pulsional* refere-se ao corpo sob o domínio da linguagem, pois, como nos afirma Wine (1992, p. 33),

Trata-se do corpo que é fonte de uma potência subversiva. A brecha no nível etológico é a razão de a potência energética, que tem a sua fonte no corpo, não

poder ser toda capturada, direcionada e organizada pelo psiquismo. Algo sempre excede a possibilidade dela se tornar uma força direcionada que se escoar, plena e satisfatoriamente, num objeto já dado e inscrito.

Essa energia excedente, circulante, pode inscrever-se como um novo significante, por exemplo, a intervenção da psique no somático, ou ainda, como complementa Wine (1992, p.33),

De um lado, o corpóreo pulsional se imprime no psiquismo, e, se não houver impedimento na forma de alguma negação, se transforma num significante que se liga às redes associativas das representações. Por outro lado, quando a associação é impedida e a ligação não é feita, a potência corpóreo-pulsional descarrega sua carga tensional por meio do sintoma, que afeta e modifica a ordem estabelecida do regime somático.

O registro simbólico não consegue interpretar eficientemente as excitações da pulsão, por isso, a sua potência energética sempre transborda, buscando uma nova inscrição significante, revelando, assim, a sua imprevisibilidade. A pulsão é determinada em sua busca de realizar o seu prazer libidinal, seguindo e perseguindo um destino, não pode ser destruída, e quando impedida de obter prazer, poderá pender para meios coercitivos e autodestrutivos.

Em 1920, em *Além do princípio do prazer*, Freud substituiu os termos de pulsões do ego (ligadas à autoconservação) e de pulsões sexuais, para denominações que considerou mais abrangentes, que são as pulsões de vida e as pulsões de morte. A pulsão de vida (Eros) refere-se ao amor, à amizade, às pulsões sexuais e às pulsões de auto-conservação. Por sua vez, a pulsão de morte (Thanatus) volta-se para tendências auto-destrutivas, sádicas, masoquistas, e hetero-agressivas e comportamentos anti-sociais.

Os destinos do representante ideativo podem ser a reversão ao seu oposto, o retorno em direção ao próprio eu, recalçamento e sublimação. Por sua vez, os destinos do representante do afeto são a transformação do afeto, o deslocamento do afeto e a troca de afeto.

Os modelos de pulsão, de acordo com Freud, como nos explica Silva Junior (2006), são responsáveis pelo sintoma e, assim, conforme o primeiro modelo freudiano sobre o sintoma, sabe-se que ele “tem a estrutura de uma solução de compromisso entre o desejo, seu recalçamento, e o retorno do recalçado de forma deformada” (SILVA JR. 2006, p. 36).

Rastreando os destinos das pulsões indicadas nas obras de Freud após 1920, Silva Junior propõe um segundo modelo freudiano de sintoma, destacando o masoquismo moral. Diz ele que

Em “Moisés e o monoteísmo”, por exemplo, Freud (1937) examina os efeitos da interdição do culto à imagem, e, portanto, da privação da sensorialidade, na economia libidinal. Esses efeitos são a insatisfação libidinal e o aumento da agressividade. Mas com o recalcamento da violência dirigida para o exterior, condição necessária da convivência civilizada, a agressividade deve se satisfazer no próprio sujeito. Assim, o impasse pulsional que caracteriza a vida em civilização se traduziria na declaração: “Ou eu te mato, ou eu me mato”. (SILVA JUNIOR, 2006, p. 37 aspas e parêntesis do autor)

Em outras palavras, quanto mais civilizado for o sujeito, maior será a sua renúncia pulsional voltada para o ambiente externo, resultando em pulsões auto-agressivas. Nesse sentido, o autor (Ibid, 2006, p.37) complementa seu pensamento afirmando que, “segundo Freud, o processo civilizatório necessariamente carrega de agressividade o eixo que vai do superego ao ego”. Essa agressividade do superego provocaria uma desfusão pulsional entre a pulsão de vida e a pulsão de morte, criando as condições para que o masoquismo moral e outras patologias possam se manifestar.

Nesse sentido, reportando-nos ao contexto em que vivemos, incluindo-se aí os sujeitos pesquisados nesta tese, pode-se dizer que os profissionais que exercem atividade gerencial caracterizam-se pela necessidade imperiosa de obter sucesso profissional e ascensão social. O entendimento, aqui, aproxima-se da posição freudiana sobre a sociedade industrializada, em que, nos ambientes organizacionais, prevalece, por exemplo, o comportamento individualista, a competição e as relações instrumentais focadas na necessidade de obtenção de resultados no menor prazo de tempo. Esse tema é abordado aqui, com mais detalhes, ao se tratar da *Cultura Organizacional*.

É nesse cenário corporativo repleto de pressões e de cobranças que esta pesquisa transitou para verificar as significações construídas pelo sujeito, quer seja, o significado relacional, as avaliações que o sujeito faz de si, da sua atividade e do seu entorno. E, ainda, como o sujeito reage aos stressores, ou se os supostos stressores são avaliados como tal.

Isto posto, o propósito, aqui, consiste na possibilidade de aproximar a teoria do stress psicológico de Lazarus com a psicanálise lacaniana nas seguintes considerações:

- a) em um primeiro momento, o stress enquanto avaliado pelo sujeito como necessidade de reação, visando sobrevivência, coloca-se no plano da reação determinada pelo instinto;

- b) o stress enquanto avaliado pelo sujeito como necessidade simbólica, relaciona-se com as pulsões;
- c) o stress psicológico, na fase de resistência e de adaptação relaciona-se com o sintoma (não necessariamente neurótico), acompanhando a formulação de Silva Junior, como já exposto.

2.6 A construção da dimensão imaginária e simbólica na teoria lacaniana

2.6.1 O Sujeito do Inconsciente

O Outro, o Outro como lugar da verdade, é o único lugar, embora irreduzível, que podemos dar ao termo *ser divino*, Deus, para chamá-lo daquele nome, para chamá-lo por seu nome. Deus é propriamente o lugar onde, se vocês me permitem o jogo, se produz o *deus-ser* - o *deuzer* - o *dizer*.

Jacques Lacan
O Amor e o Significante

Somos nós, seres humanos, uma construção social? Somos sujeitos sujeitados desde o nascimento? Pode-se dizer que, ao nascer, o bebê inicia o seu desenvolvimento e como infante (que não fala) não pode ainda, ser considerado sujeito, mas sim, objeto, objeto do desejo de sua mãe. Nessa fase inicial constitutiva, sensorial, especular, do que futuramente será o eu (imaginário), como diz Garcia-Roza (1995, p. 224 parêntesis do autor), “Esse primeiro esboço do ego (moi), característico do imaginário, é quando muito um ego corporal, reflexo especular do desejo da mãe. É um ego sujeitado e não sujeito.” Assim, o bebê como complemento da falta da mãe, vai desenvolvendo-se por meio das suas próprias necessidades e das necessidades sinalizadas pelo comportamento de sua mãe em relação a ele. A esse respeito, Garcia-Roza (1995, p. 221, *itálico e parêntesis do autor*) enfatiza, “É portanto a mãe que lhe oferece o código, da linguagem (que o *infans* ainda não possui), que Lacan denomina o *Outro* (com o *O* maiúsculo, para diferenciar de o outro com *o* minúsculo, que designa o semelhante)”. Nessa fase narcísica, na relação dual, especular criança-mãe, em que ocorre a construção do imaginário, imagens e

elementos simbólicos são internalizados em forma de imagens pelo infante. Assinala-se aí o início de uma pré-subjetividade e a submissão do registro do imaginário ao registro do simbólico, ainda não estruturado pelo infante.

Nesse sentido, Garcia-Roza (1995, p. 211) complementa que a fase do espelho não se pode considerar como “o momento da constituição do sujeito. Essa fase é dominada ainda pelo imaginário e o que aí se produz é apenas um ego especular. O sujeito será produzido somente quando da passagem do imaginário ao simbólico, isto é, através da linguagem”.

Dessa forma, o sujeito, na abordagem lacaniana, é concebido na relação com o outro. Esse outro refere-se a um *outro*¹⁰, e a um grande Outro. O primeiro *outro*, entendido aqui como o que é próximo a nós e é nosso semelhante, é primordialmente a mãe. Por isso, a relação mãe-bebê é o *outro* fundante do sujeito, na relação com o desejo do *outro*. É uma relação marcada pela imagem fascinante da mãe, que posteriormente ficará inscrita no inconsciente, no registro do imaginário.

Por sua vez, o grande Outro é o inconsciente estruturado na ordem do simbólico. É o lugar em que se situa a cadeia significante. Assim, o sujeito é determinado pelo inconsciente sem ter consciência disso, e atua movido por significantes que não lhe são próprios.

A formulação de Lacan, inspirada em Freud, “O inconsciente é estruturado como linguagem”, enfatiza que a “linguagem é a condição do inconsciente” e, a esse respeito, Lacan elucida (1993b, p. 65-66) que

[...] as letras constituem os ajuntamentos, as letras são, e não, designam, esses ajuntamentos, elas são tomadas como funcionando como esses ajuntamentos mesmos. Vocês vêem que, ao conservar ainda esse como, me apego à ordem do que coloco quando digo que o inconsciente é estruturado como uma linguagem. Eu digo como para não dizer, sempre retorno a isto, que o inconsciente é estruturado por uma linguagem. O inconsciente é estruturado como os ajuntamentos de que se tratam na teoria dos conjuntos como sendo letras.

Destaca-se aí, a dependência do sujeito ao simbólico e sua sujeição aos significantes do outro. Dessa forma, a subjetividade é construída nos saberes do inconsciente que é formado por uma rede de significantes que nos são externos. Os significantes buscam repetir a falta do sujeito,

¹⁰ Identificado em itálico para diferenciar do grande Outro.

cindido pelo desejo, e produzem sentido calcado, não na ontologia e razão, mas no valor. Diz-nos Wine, (1992, p. 59), que

Lacan mantém, através dos conceitos de significante e de cadeia significante, a novidade de uma concepção da língua construída como um sistema de valores diferenciais, que cria a possibilidade de encarar a noção de falta sem qualquer conotação ontológica. Lacan parte da falta para elaborar seu conceito de sujeito. A falta, a divisão constitutiva, pode ser concebida por Lacan em termos de uma estrutura lingüística, estrutura de diferenças, como a concebe Saussure.

O conceito lacaniano de sujeito é elaborado, então, centrando-se na falta, uma divisão que pode ser observada na fala do sujeito, identificando a sua fala consciente-inconsciente expressas no enunciado que se refere ao que é dito na fala, de maneira afirmativa consciente. Por sua vez, é na enunciação, de acordo com a visão de Lacan, que o inconsciente se impõe, no *dizer*¹¹ do sujeito, no qual se interpõe no discurso, uma fala que “escapa”, que surpreende o próprio falante.

Com essa maneira de pensar, Lacan afirma que o inconsciente atua com leis próprias que não têm compromisso com a verdade. A verdade é algo ilusório e individual ao sujeito. Por isso, a máxima de Lacan, (1995a, p. 498), “Penso onde não sou, portanto sou onde não penso”, reafirma a primazia do inconsciente sobre os processos conscientes e atribui ao significante a produção de sentido, independentemente da verdade racional. Nesse sentido, afirma Lacan (1995, p. 498), “O que tem que se dizer é: não sou, ali onde sou um brinquedo do meu pensamento; penso no que sou, ali onde não penso pensar.”

Os conteúdos do inconsciente manifestam-se de forma ambígua, movidos pela metáfora e pela metonímia e, a esse respeito, Lacan nos fala (1995a, p. 498) que “Os conteúdos do inconsciente não nos entregam em sua decepcionante ambigüidade nenhuma realidade mais consistente no sujeito que o imediato; é da verdade da que tomam sua virtude, e na dimensão do ser: *Kern unseres Wesen*¹², os termos estão em Freud”. Isto quer dizer que a rede de significantes tecida pelo inconsciente apresenta-se na consciência, de forma misteriosa, com duas faces, como diz Lacan, “um mecanismo com gatilho duplo”.

¹¹ Identificado em itálico para identificar a fala do sujeito da enunciação.

¹² Âmago do nosso ser. Tradução minha.

Assim, os significados estão subordinados aos significantes que, por sua vez, se repetem, esquivando-se da significação pronta e acabada. Trata-se, sempre, de uma não-significação, pois o significante sempre impõe um outro significante.

O significante, como categoria formal do inconsciente, manifesta-se, como já foi dito, por meio da metáfora¹³ e da metonímia¹⁴, expressando-se de forma involuntária. Nesse sentido, três critérios definem um acontecimento significante:

- a) o falante não consegue explicar o seu *dizer*. Como afirma Nasio (1996a, p. 17-18), “um gesto qualquer só será significante se for um gesto desajeitado e imprevisto, executado fora de qualquer intencionalidade e saber consciente.”;
- b) o significante é, e nada mais; não é passível de explicação;
- c) o significante é, “desde que permaneça ligado a um conjunto de outros significantes: é Um entre outros com os quais se articula”, como afirma Nasio (1996a, p. 18), e complementa o autor seu pensamento: “A articulação entre Um e os outros é tão estreita que, ao se pensar no significante, nunca se deve imaginá-lo sozinho” (Ibid, 1996a, p.18).

A máxima lacaniana (LACAN, 1993a, p.819), “Um significante representa o sujeito para outro significante”, expõe o inconsciente como uma rede confeccionada na repetição significante em que o inconsciente é “uma cadeia virtual de acontecimentos ou ‘dizeres’ que *sabe* atualizar-se num ‘dito’ oportuno, que o sujeito diz sem saber o que está dizendo”, como assinala Nasio (1996, p.23, aspas e itálicos do autor).

Dessa forma, a articulação do significante coloca o enunciado como seu representante, submetendo o sujeito do consciente, o eu, às determinações do inconsciente. Como afirma Silveira (In: FREDDO, 2004, p. 11), “esta posição do sujeito do enunciado como representante o coloca inequivocamente como dependente do representado, isto é, como dependente do sujeito do inconsciente, do sujeito da enunciação”. Isto quer dizer que o espaço do sujeito consciente também é influenciado pelo saber inconsciente, ampliando ainda mais a articulação significante.

¹³ Ocorre a metáfora quando a significação natural de uma palavra é substituída por outra.

¹⁴ Figura de linguagem segundo a qual se exprime um conceito por meio de um termo que primariamente designa um outro conceito que está relacionado com aquele por meio de uma relação necessária e de contigüidade (CUNHA, 2007, p.518)

Portanto, de acordo com a abordagem lacaniana, o inconsciente é organizado e dotado de um saber capaz de se impor ao falante de forma surpreendente, repetindo o significante e impedindo a significação completa. A significação se dá, mas não-toda, pois está subordinada ao significante com um furo. Os significantes são furados pela impossibilidade de se completar, representam o vazio, e isto é o que impede a sutura que poderia dar ao significante um significado. Por isso, o sujeito é sujeitoado pela lei do significante, pela impossibilidade de completar-se. Como nos afirma Wine (1992, p. 68),

o significante é considerado furado pela sua impossibilidade de se completar. O que o garante como significante é o fato de ele pertencer a um conjunto, mas o conjunto não dá a nenhum significante o estatuto de ser pleno e completo. O funcionamento do significante na teoria lacaniana se faz em torno do vazio que coloca o movimento de repetição como tentativa, sempre fracassada, de suturar essa falta de significado e esse furo.

Dessa forma, o significante garante-se enquanto tal, na articulação com o significante seguinte, buscando sempre o sentido que nunca se completa, por ser uma falta preenchida pelo desejo, por um objeto do desejo.

Seremos sempre indivíduos indeterminados? O sujeito está subordinado à linguagem do inconsciente e, como afirma Lacan a esse respeito, sobre o sujeito, “se pode parecer escravo da linguagem, ainda mais o é de um discurso no movimento universal do qual seu lugar já está inscrito no momento do seu nascimento, ainda que somente sob a forma de seu nome próprio” (LACAN, 1995a, p. 475). Nesse sentido, o discurso do sujeito é o discurso do Outro, pautado no desejo do Outro.

2.6.2 O mito de Narciso e a constituição da subjetividade humana

Conta a Mitologia que o jovem Narciso foi objeto de admiração e amor por parte de todos que o conheceram, devido à sua resplandecente beleza física. Ele estava satisfeito consigo mesmo, não precisando de mais ninguém, afetivamente.

Um dia, ao inclinar-se sobre um lago, viu sua própria imagem refletida. Por não reconhecer-se, apaixonou-se por si mesmo, e ali ficou, admirando a sua própria imagem, a qual acreditava ser de outra pessoa.

Exausto e frustrado por não poder tocar o objeto de seu amor, e aprisionado para sempre naquele lugar por aquela imagem fascinante, morre no lago. No momento de sua morte, nasce às suas margens, uma flor amarela com um perfume entorpecedor, o narciso.

As narrativas mitológicas demonstram a origem, o desenvolvimento e os processos intrapsíquicos que constituem a natureza humana. Dessa forma, possibilitam explicar as faces constitutivas da subjetividade, tais como a face sombria, destrutiva e animalesca, voltada de maneira egóica para dentro de si; a face que busca, no exterior, substância, conhecimento e transcendência; e a face que busca a luz da religiosidade e do altruísmo, somente conseguidos fora de nós.

Assim, ao efetuar-se uma análise psicológica do mito de Narciso, vê-se que ele se perdeu no momento em que se encontrou. Sua perdição foi desconhecer o outro. Por nunca ter-se visto, foi incapaz, ao ver-se pela primeira vez, de distinguir a si mesmo, acreditando ser aquele que era o seu reflexo, um outro. “Colado” àquela imagem, não conseguiu abandonar o lago. Sua única opção foi o retorno ao pai, quer seja, a morte nas águas. Por não ter a representação do outro internalizada, Narciso não conquistou sua subjetividade. Sua paixão não tinha objeto externo, pois o objeto era ele mesmo. Como nos diz Brandão (2005, p. 183, *itálicos e aspas do autor*),

o engano fatal do jovem tebano foi a escolha errada do objeto do amor. Tratar-se-ia, no caso, de uma espécie de advertência à violação dos impulsos do amor, que deve ser dirigido ao *outro*. Nesse caso, a *libido* deixa de se dirigir ao objeto, ao “outro”, e retroage a uma atividade endo-psíquica: assim, Narciso teria cometido um como que incesto intrapsíquico. Do ponto de vista subjetivo de Narciso, seu amor é realmente orientado para um objeto, pois ele descobriu uma face humana de uma beleza arrebatadora e por ela se apaixonou. O desenlace trágico, todavia, no relato de Ovídio, (...) é a conscientização de Narciso de que está perdidamente apaixonado por sua própria imagem; de que sua paixão é um auto-amor, um amor do self e não um amor pelo *outro*.

Centrado em si mesmo, em sua ingenuidade onipotente e solitária, Narciso foi capturado pelo olhar ilusório, idealizado. Por isso não percebeu que o objeto de seu desejo não existia, que era apenas a sua imagem no espelho d’água. O mito revela-nos que Narciso, ao não fazer alianças

com o social, não criou laços afetivos, não conseguiu elaborar uma representação do outro. Para que isso ocorresse, ele deveria ter-se vinculado afetivamente, buscando o objeto do seu amor, fora, no exterior.

Ao ficar aprisionado, não tentou pedir ajuda, o que evitaria, a tragédia do seu destino, tirando-o do isolamento e da fixação em si mesmo. Por estar apaixonado pela sua própria imagem, não conseguiu conquistar a individualidade, que somente se encontra com a representação e o reconhecimento do outro.

2.6.2.1 Freud e o conceito de narcisismo

O conceito de Narcisismo

Narcisismo e libido; Narcisismo primário; Narcisismo secundário

Freud consagra o mito de Narciso inserindo-o na Psicanálise como elemento estruturante no desenvolvimento da personalidade. Ao conceituar o narcisismo no texto de 1914, *Sobre o Narcisismo: uma introdução*, o que, até então, era apenas um termo reconhecido e utilizado por vários autores¹⁵ com a significação básica de “o amor de um indivíduo por si mesmo”, passa a ser valorizado como conceito.

Freud estudou o narcisismo, ao pesquisar as perversões e diversas patologias, tais como as parafrenias, os delírios de grandeza do psicótico, demência precoce e neuroses de transferência. Essas observações permitiram a Freud delinear o narcisismo como uma atitude resultante da transposição, para o eu, dos investimentos libidinais, antes dirigidos aos objetos externos. Freud prossegue no estudo dos seus achados, colocando o conceito de narcisismo como uma complementação da teoria da libido. Explica-nos ele ([sd] p. 91-92), que

Assim, formamos a idéia de que há uma catexia libidinal original do ego, parte da qual é posteriormente transmitida a objetos, mas que fundamentalmente persiste e está relacionada com as catexias objetais, assim como o corpo de uma

¹⁵ Autores como Paul Näcke e Havelock Ellis, creditados por Freud nesse texto. Ellis, em 1898, referiu-se ao mito de Narciso como exemplo das mulheres cativadas por sua imagem no espelho. Näcke, em 1899, introduziu o termo narcisismo na psiquiatria, referindo-se a um estado de amor por si próprio que resultaria em perversão.

ameba está relacionado com os pseudópodes que produz. Em nossas pesquisas, tomando como se tomou, os sintomas neuróticos como ponto de partida, essa parte da localização da libido permaneceu necessariamente oculta para nós no início. Tudo que observamos foram emanções dessa libido - as catexias objetais, que podem ser transmitidas e retiradas novamente.

Roudinesco e Plon (1998, p. 531) complementam que “Freud observou então que esse movimento de retirada só pode produzir-se num segundo tempo, este precedido de um investimento dos objetos externos por uma libido proveniente do eu”.

Narcisismo Primário

Ao nascer, o bebê ainda não possui um ego constituído. Seu desenvolvimento dar-se-á de maneira progressiva. No início de sua vida, ele está centrado nas suas necessidades de conforto e bem estar. Sua libido se encarrega das pulsões que vão satisfazer o seu prazer, que nesse estágio está voltado para as próprias necessidades. Dessa forma, a primeira modalidade de satisfação da libido é o auto-erotismo, os objetos investido pelas pulsões são as próprias partes do corpo, e isto é o que caracteriza o narcisismo primário.

O amor dos pais, devotado ao bebê, também contribui para a constituição do narcisismo primário. Os pais atribuem ao bebê qualidades de perfeição e aspiram, por meio dele, a realização dos seus próprios sonhos, muitas vezes frustrados. Os pais com um narcisismo renascente visam garantir de certa forma a imortalidade do seu ego. Por isso, o “rei bebê” tem uma sensação de onipotência, e é nesse espaço que se inscrevem as imagens e as palavras dos pais que são sentidas pelo bebê como palavras mágicas.

Assim, no narcisismo primário, a criança escolhe a si mesma como objeto de desejo, em uma fase que antecede a aquisição da capacidade de investir a libido em objetos externos.

A vida mental do bebê ancora-se no instinto de preservação e de sobrevivência, ativados por energia libidinal e se direcionam ao objeto que falta para obter prazer e, assim, reparar a tensão gerada pela privação, assinalando, na primeira tópica de Freud, a motivação hedonista do ser humano que busca priorizar o prazer e afastar-se do sofrimento.

Narcisismo secundário

A criança supera o narcisismo primário quando passa a perceber que a mãe também tem desejos e que eles não se referem a ela. A criança não é tudo para ela. Existem outras pessoas, e o entorno vai impondo os deveres que ela, criança, tem que cumprir. Por isso, amar-se simplesmente não garante o amor de sua mãe. Ela tem que amar também os outros. O outro não pode ser mais o si mesmo, ela tem que experimentar-se através do outro.

Freud mostra que o mais crucial, para a criança, na ruptura com o narcisismo primário, é a experiência psíquica do complexo de castração em que a criança reconhece uma incompletude que desperta o desejo de recuperar a perfeição narcísica.

O narcisismo secundário emerge quando a criança se compara a alguém que ela admira e almeja ser, e que corresponde ao seu Ideal do ego. O conceito de ideal do ego freudiano é forjado de acordo com as normas sociais e culturais e, ainda, de acordo com os imperativos ético-morais, tais como são transmitidos pelos pais, ou por quem cuida da criança cotidianamente.

O ego identifica-se com a imagem de um objeto desejado e perdido e, por sua vez, como diz Nasio (1996b, p. 55, aspas do autor),

a transformação dos investimentos de objeto em identificações contribui com uma parcela importante para a formação do eu. O eu resulta, pois, da ‘sedimentação dos investimentos de objetos abandonados’; contém de certa maneira, ‘a história de suas escolhas objetais’. Nessa medida, podemos considerar que o eu resulta de uma série de ‘traços’ do objeto que se inscrevem inconscientemente: o eu assume traços do objeto.

Assim, o narcisismo secundário é um investimento da libido da imagem do ego, imagem esta marcada pelas identificações do ego com as imagens dos objetos idealizados.

2.6.2.2 Lacan e o estágio do espelho

O estágio do espelho e o imaginário

O espelho é sempre o momento da constituição e da reconstituição da subjetividade do sujeito porque é sempre um momento em que o sujeito se depara com o si mesmo e o outro

Lacan ampliou o conceito de narcisismo criado por Freud, atribuindo-lhe a denominação de Estádio do Espelho, e nos faz ver que o narcisismo originário constitui-se no momento em que a criança capta sua imagem no espelho, imagem esta que, por sua vez, é baseada na imagem do outro, que se caracteriza na mãe que é a constitutiva, a matriz, do Eu.

Lacan (1995a, p. 87, *itálicos do autor*) pede-nos para compreender o estágio do espelho como uma identificação, como uma transformação, ocorrida no sujeito “quando este assume uma imagem - cuja predestinação a esse efeito de fase está suficientemente indicado pelo uso, na teoria, do termo antigo *imago*.”

A identificação, nesse estágio, é o tronco matriz de identificações posteriores secundárias, lembrando que nessa fase de nascimento do ego ideal, a criança está voltada para si mesma.

O estágio do espelho é fundamental na formação do Eu. Localiza-se no registro do Imaginário e será abordado com mais detalhes, na presente tese, no tópico em que se trata do registro do imaginário.

De acordo com a teoria lacaniana, a estrutura psíquica é composta de três registros conhecidos como RSI, que são, o Real, o Simbólico e o Imaginário. Os três registros são interdependentes, heterogêneos, relacionando-se entre si de maneira diferente; cada um é equivalente ao outro. Os três tem, a mesma importância e relevância na estrutura psíquica do sujeito.

Dessa forma, o Registro do Real, do Simbólico e do Imaginário cumprem funções diferentes na psique, mas são um conjunto inseparável, e para se compreender melhor a sua funcionalidade faz-se necessário reportar-se às três dimensões. Por exemplo, a palavra é simbólica, mas não é toda e apenas simbólica, a palavra possui elementos do Imaginário e do Real.

A ênfase na palavra justifica-se, pois Lacan dedica, em sua obra, um espaço privilegiado ao sujeito falante, sobressaindo-se, assim, a dimensão simbólica da estrutura psíquica. Nota-se, entretanto, que não há uma palavra articulada por alguém que se refira a ela mesma. A palavra remete a algum objeto, a palavra nomeia, produz sentido, podendo “sentir-se” aí, a presença do Real e do Imaginário.

2.6.2.3 O Registro do Imaginário

No imaginário a relação entre o Eu e o outro, entre o Eu e a imagem,
é uma relação que se sustenta na libido.

A fim de dar continuidade com o já exposto, introduz-se, neste momento, a dimensão do Imaginário, que se refere à estruturação do corpo, da imagem que é captada pelo olho, que é retomada, é recuperada, é assimilada, é trabalhada de acordo com um complexo de imagens que precedem e permitem, ao mesmo tempo, metabolizar a nova impressão, constituindo-se um registro, uma rede de imagens.

O olho é o primeiro aparelho de captação das imagens visuais que vão integrar a rede de imagens e construir o imaginário. Mas, vale lembrar, o imaginário funciona nas relações entre um e outro, entre o Eu e a imagem sustentada pela libido. Sabe-se, por exemplo, que o deficiente visual não precisa ver o outro para formar o seu imaginário, sendo-lhe suficiente sentir-se visto.

A esse respeito, nos fala Nasio (1993, p. 15-16) que,

O imaginário funciona fundamentalmente na dimensão das imagens, que não são necessariamente imagens vistas ou refletidas. E a relação entre um e outro, entre o Eu e a imagem, é uma relação que se sustenta na libido. Claro, Lacan estabelece a relação entre estes três termos, o Eu, a imagem e a libido a partir do estádio do espelho e é verdade que naquele texto vê-se melhor como surge a libido. A libido surge como o produto da discordância radical que há entre o corpo fragmentado da criança e a imagem unificadora. É porque existe essa distância entre um corpo dispersado e uma imagem global, é por causa dessa distância que aparece a libido.

Lacan ressalta a importância da imagem no desenvolvimento da personalidade do sujeito e a alienação que essa mesma imagem comporta. Por meio do olhar da mãe, o bebê recebe a

sensação de completude, de unificação do seu corpo, que, até então, percebia-se como apêndice da mãe. O bebê se vê como distinto, outro do que ele é. O “transitivismo” próprio da infância já mostra a alienação do bebê, a imagem do outro, do semelhante, que mediatiza sua relação com o Outro, representado pela mãe.

Na dimensão especular predomina o imaginário, constituído pela imagem do outro, que permite dirigir-se ao pequeno outro semelhante, estabelecendo relações de reciprocidade e mimetismo.

O estágio do espelho ocorre entre o sexto e décimo oitavo mês de vida da criança, período em que se orienta pelo “espelho” do olho da mãe. Nessa fase “tudo é a mãe”. A imagem refletida nesse espelho é uma imagem condensada, que vai formando uma rede de imagens constituintes da dimensão imaginária do sujeito. São imagens que resultam de um intercâmbio prazeroso, libidinal, da criança com sua mãe. A mãe olha para seu filho e sorri. Em resposta, ele também sorri, e recebe carinhos e elogios da mãe. Esta relação iniciada “no olho que olha no olho que olha”, vai estabelecer vínculos afetivos que permanecem toda a vida do sujeito, sendo que a centralidade do afeto é a mãe.

O olho integra a base do processo de identificação que supõe sempre a presença do outro. Neste sentido, diz-nos Lacan (1995a, p. 87, *itálicos do autor*), que

O fato de que sua imagem especular seja assumida jubilosamente pelo ser ainda mergulhado na impotência motora e na dependência da alimentação que o pequeno homem, nesse estágio *infants* é, parecer-nos-á desde logo manifestar numa situação exemplar, a matriz simbólica onde o *eu* se precipita em forma primordial, antes de objetivar-se na dialética da identificação com o outro e antes que a linguagem lhe restitua no universal a função de sujeito. Essa forma seria antes, de resto, para designar como *eu-ideal*....

O eu ideal, regido pela estrutura do Eu, constitui-se na origem da formação das instâncias ideais da personalidade. É a instância que permite a vinculação ao grupo, compreende uma identificação primária com outro ser investido de ideal narcísico de onipotência, serve de suporte à identificação heróica, à identificação com personagens excepcionais e prestigiosos.

O registro dessas imagens percebidas e produzidas no Imaginário formam uma rede em que a ilusão e a fantasia¹⁶ estão presentes. Dessa maneira, diz-nos Godino Cabas (1982, p. 21, parêntesis, aspas e itálicos do autor), que

[...], quem diz ilusão pode tranqüilamente pensar em *O Futuro de uma Ilusão*, texto freudiano em que esta fica equiparada ao fantasma; e falar do fantasma é algo que remete novamente ao olho. Não é o fato de a fantasia ter uma disposição visual o que Freud explica ao estudar os mecanismos do sonho sob a denominação de “dramatização”? No devaneio diurno, a personagem associada a uma reprodução ideativa (seja de um diálogo ou a de uma situação) vê desfilar diante de si as imagens do acontecimento, até que, subitamente, surpreende a si mesma gesticulando, como se estivesse dentro do acontecimento evocado. Não é este um claro exemplo da determinação que pode chegar a ter uma imagem sobre o registro da motilidade corporal? Quanto ao fantasma inconsciente e ao sonho, não é necessário insistir: sua disposição é sempre visual, sempre dramática.

O efeito de toda imagem é ilusório e está apoiado no outro, que funciona como um espelho que possibilita a identificação. A esse respeito o autor (Ibid, 1982, p. 29, itálicos e parêntesis do autor) complementa:

Efeito ilusório que não tem vigência se não há outro que o esteja apoiando, com o que a relação do registro imaginário com a imagem reconhece a mediação do outro na produção desse campo intermediário denominado *campo da ilusão*. Mas, se falamos de ilusão (reflexo que vai e volta em imagem) é porque esse *outro* é um espelho, com o que tocamos de perto o problema da identificação.

A relação imaginária da criança com a mãe instala o triângulo imaginário Mãe-falo-criança. Assim, a relação da criança com a mãe se estabelece por meio do falo, porque o filho é quem completa a mãe. A criança é, para ela, o falo que ela não tem, e que desejaria ter.

A criança busca completar o que falta à mãe, o falo. Ser o falo aponta para uma posição imaginária e nunca concreta. Ao gerar um filho, a mãe contenta-se com um falo substituto. A mãe amorosa que está sempre presente pode ausentar-se, possibilitando à criança descobrir que ela deseja algo mais que ela. Por isso a criança crê que não completa a mãe totalmente. O filho quer ser o desejo da mãe, o desejo de seu desejo, sendo assim, o desejo do outro.

A mãe, alternando presença e ausência, institui, no filho, a falta. A sua ausência possibilita o espaço da falta quando ela não está.

¹⁶ A fantasia faz parte da realidade psíquica. Não sendo exclusiva do registro imaginário, ela está presente, também, nas dimensões do Real e do Simbólico.

A saída dá-se na castração, na separação mãe-filho, causada pelo pai. A criança renuncia à permanente tentativa de ser o falo da mãe. Nesse sentido, a operação paterna consiste em destruir o vínculo mãe-falo-filho, em que o filho resigna-se em aceitar que é impossível ser o falo da mãe, que a mãe está fora do seu alcance, que há uma falta, que o objeto está perdido.

De uma forma simbólica, a criança desiste do seu objeto do desejo por não conseguir tê-lo e, para amenizar a sua perda, substitui o objeto perdido pelo pai amoroso que constitui, na dimensão simbólica, o ideal do eu na criança. Ocorre, aí, um processo de identificação da criança com o pai. Como afirma Dor (1994, p. 104, *itálicos do autor*),

Efetivamente, a criança inverte a situação já que agora é ela quem *simbolicamente* deixa a sua mãe. A inversão simbólica que se operou é a justificativa mais evidente da ação de um processo de domínio: *a criança apoderou-se da ausência* graças a uma identificação. A mãe deixava-o ao ausentar-se e agora é ele quem a deixa (...). A criança pode então mobilizar seu desejo como *desejo do sujeito* para objetos que substituam o objeto perdido.

Nessa fase prevalece a esfera do simbólico, o objeto perdido por meio da realização da metáfora do Nome-do-Pai, que se assenta na repressão originária.

Assinala Dor (1994, p. 104, *itálicos do autor*) que a “repressão originária apresenta-se como um processo fundamentalmente estruturante que consiste em uma metaforização. Esta metaforização é precisamente a simbolização primordial da Lei que se cumpre na *substituição do significante fálico pelo significante Nome-do-Pai*”.

A repressão originária é uma intervenção intrapsíquica que assegura a passagem do Real, Imaginário imediatamente vivido, para a simbolização na linguagem. Dor lembra-nos que Lacan assinala essa passagem por meio de fórmulas, tal como “Se não se pode ter a coisa (o objeto perdido) mata-se-a, ao simbolizá-la por meio da palavra” (Ibid, 1994, p. 105, *parêntesis do autor*.)

A simbolização Nome-do-Pai constitui a experiência subjetiva pela qual a criança renuncia à vivência imediata de ser, para encontrar um substituto que possa atribuir-lhe a vivência de ter.

O Nome-do-Pai é o significante denominado S2 que substitui, para a criança, o desejo da mãe. A esse respeito, aponta Dor (1994, p. 107-108, *aspas do autor*), que

S1 foi reprimido em favor da substituição de S2 que de aqui em diante é um significante associado ao significante S1 do desejo da mãe, ou seja o falo. Na fórmula que precede, encontramos a marca dessa expressão na presença do

símbolo “O” que nos indica que “a presença do significante no Outro é, com efeito, uma presença inacessível para o sujeito já que habitualmente permanece reprimido e desde ali insiste em representar-se no significado, por meio de seu automatismo de repetição.

O Nome-do-Pai está associado à Lei simbólica. É a designação do reconhecimento de uma função simbólica circunscrita ao lugar em que se exerce a lei. A metáfora do Nome-do-Pai, por meio do mecanismo de automatismo de repetição, permite continuar nomeando o objeto fundamental do desejo, pois a linguagem permite expressar e eternizar a sua expressão no processo de socialização.

2.6.2.4 As Contribuições Lingüísticas na Construção Teórica do Registro Simbólico em Lacan

O ser humano já nasce para a linguagem, e a descoberta freudiana das primeiras simbolizações da criança orientam as reflexões de Lacan sobre a emergência do símbolo na criança. Diz-nos Lacan, (1986, p.206), no *Seminário I*:

Eu lhes falei do *Fort e do Da*. É um exemplo da maneira pela qual a criança entra naturalmente nesse jogo. Começa a brincar com o objeto, mais exatamente, com o simples fato da sua presença-ausência. É, pois, um objeto transformado, um objeto de função simbólica, um objeto desvitalizado, que já é um signo. É quando o objeto está lá que ela o manda embora, e quando não está que o chama. Por esses primeiros jogos, o objeto passa como que naturalmente para o plano da linguagem. O símbolo emerge, e torna-se mais importante que o objeto. Já o repeti tantas vezes. Se vocês não o põem isso na cabeça...A palavra ou o conceito não é outra coisa para o ser humano do que a palavra na sua materialidade. É a coisa mesma. Isso não é simplesmente uma sombra, um sopro, uma ilusão virtual da coisa, é a coisa mesma.

Lacan refere-se aos estudos de Freud relatados em *Além do princípio do prazer*, em que Freud faz descobertas sobre os jogos infantis e o desenvolvimento da criança. Freud, ao observar as brincadeiras do neto de um ano e meio no jogo “Fort - Da”, constata como a criança domina as condições do jogo e, com isso, obtém prazer com a “presença-ausência” do brinquedo. Dessas observações, Freud coloca o que a interpretação do jogo da criança revela:

A interpretação do jogo ficou assim facilitada. Encontra base na conexão com a mais importante função de cultura da criança, isto é, com a renúncia ao instinto (renúncia à satisfação do instinto) por ele executada ao permitir sem resistência alguma a saída de sua mãe. A criança se ressarcia no ato colocando

na cena o desaparecimento e reaparecimento dos objetos que a seu alcance encontrava. (FREUD, 1991, p.91)

Lacan enfatiza que, por meio do jogo do carretel, Freud capta e registra o momento do nascimento, da primeira apreensão do simbolismo da linguagem na criança, uma das linhas mestras dos estudos lacanianos sobre a estruturação do inconsciente e o domínio da linguagem. E a esse respeito, Lacan (1986, p.206-207) prossegue na sua colocação acima:

Reflitam um instantinho sobre o real. É porque a palavra *elefante* existe na sua língua, e porque o elefante entra assim nas suas deliberações, que os homens puderam tomar em relação aos elefantes, antes mesmo de tocá-los, resoluções muito mais decisivas para esses paquidermes do que o que quer que lhes tenha acontecido na sua história - travessia de um rio ou a esterilização natural de uma floresta. Só com a palavra *elefante* e a maneira pela qual os homens a usam, acontecem, aos elefantes, coisas favoráveis ou desfavoráveis, fastas ou nefastas - de qualquer maneira, catastróficas - antes mesmo que se tenha começado a levantar em direção a eles um arco ou um fuzil. Aliás, é claro, basta que eu fale deles, não há necessidade de que estejam aqui, para que estejam aqui, graças à palavra, e mais reais do que os indivíduos - elefantes contingentes.

Dessa forma, Lacan, determinado no seu esforço para conseguir explicar e demonstrar o funcionamento do registro simbólico no inconsciente, e, ainda, dar conta de criar um embasamento teórico do sistema interpretativo de análise, desenvolveu um ideário que agrupa, ao seu modo, a psicanálise freudiana e recortes teóricos de saberes da lingüística, da antropologia, da topologia, da lógica, da filosofia, entre outros. Assim, ao fundar a questão do funcionamento do significante, Lacan creditou notadamente as teorias de Saussure, Levy Strauss, e de Jakobson.

Em outras palavras, e no entendimento deste trabalho, Freud inventou a psicanálise e Lacan inventou as ferramentas que possibilitam fazer uma interpretação sistemática da fala do sujeito (no caso de Lacan, refere-se ao psicanalisado), e, ainda, compreender porque o inconsciente é social. Nesse sentido, o símbolo, a linguagem, constituem a base para compreender a máxima lacaniana pautada em Freud, “o inconsciente está estruturado como linguagem” (LACAN, 1993b, p. 65) e a teoria lingüística de Saussure atende aos propósitos de Lacan.

Teoricamente, Saussure centra-se na distinção entre a lingüística da língua e a lingüística da fala. Assim, a língua constitui-se de um sistema lingüístico, sistêmico-sincrônico, no sentido de “captar de forma integrada todo o campo contemporâneo dentro do que os elementos adquirem valores diferenciais” (FIGUEIREDO, 1991, p.161). Por sua vez, a fala é um ato individual que se

destaca em dois níveis, o primeiro lida com as combinações que o falante utiliza no código da língua, e o segundo, atua no mecanismo psicofísico que lhe possibilita expressar as combinações. Nesse sentido, a fala é um exercício fonatório de signos, dependente da articulação do falante. Ressalta-se, assim a separação entre o que é social do que é individual, como diz Godino Cabas (1982, p. 68), “a fala integra o acidental, o episódico, o anedótico e o individual, enquanto que o nível da língua integra essa convenção cujo substrato é eminentemente social. Não é vão que seja social, em primeiro lugar porque, quando Saussure trata de pensar a língua, diz que podemos estudá-la em seu duplo aspecto”. Godino Cabas refere-se ao eixo diacrônico da língua que trata das raízes, da origem e da história das palavras, considerando a sua evolução no tempo, e ao eixo sincrônico que possibilita analisar um corte no eixo diacrônico em determinado momento histórico, como por exemplo, o uso de gírias ou palavras da moda que transgridem aspectos convencionais da língua, mas que fazem sentido naquele momento.

Lacan faz uma adaptação livre da teoria lingüística de Saussure, a começar pela introdução da noção de discurso, localizando-o na linguagem em um nível intermediário, entre a língua, que remete ao sistema social, e a fala, que é privativa do sujeito. O que vem a ser o discurso para Lacan? Pode-se entender que o discurso é uma fala que busca a compreensão do outro levando em conta os aspectos da língua sincrônica e diacrônica. A esse respeito, Godino Cabas (1982, p. 70) esclarece que o discurso,

coloca-se a meio caminho entre a fala e a língua, parece que participa das propriedades de ambos os fenômenos, isto é: ser social e ser individual. Um discurso é nem mais nem menos que determinado grupo de fala decantado e sedimentado pela história e, neste contexto, o Édipo é um discurso.

Isto quer dizer que o discurso é a inscrição do universal no individual, em que se pode identificar formações comuns que correspondem ao nível do discurso. Entende-se, aqui, por exemplo, o discurso do poder, ou o discurso da cidadania, enfim, uma noção de discurso que permite pensar de maneira coletiva. Fink (1998) ao fazer uma análise dos quatro discursos de Lacan coloca que a psicanálise lacaniana é um discurso, mas não é o discurso essencial, sendo apenas mais um discurso, entre outros. Mas, a esse respeito indaga o autor: “Por que deveríamos nos preocupar com o discurso analítico se ele é apenas um entre vários ou um entre muitos

discursos? Darei apenas uma resposta simples: porque *ele nos permite compreender o funcionamento dos diferentes discursos de um modo singular.*” (FINK, 1998, p. 159-160, itálicos do autor).

No que diz respeito à análise estrutural lingüística, Saussure identifica as características expressivas e significativas que são as unidades que definem significados distintos, impondo-se, assim, na diferença, e não na complementaridade. Dessa forma, o sistema de signos estabelece equivalência entre uma série de diferenças entre significantes, e uma série de diferenças entre significados. Para explicar as relações entre os signos, Saussure utiliza o termo oposição. Como diz Figueiredo (1991, p. 161, parênteses do autor), “um signo opõe-se a todos os outros presentes na seqüência verbal que o precedem e o sucedem (dimensão paradigmática). O estudo da língua envolve a descrição do conjunto de regras (código) de diferenciação e oposição”.

Saussure, em sua clássica obra de 1916, *Curso de Lingüística Geral* (2006, p. 80), enfatiza que o signo lingüístico é uma “entidade psíquica de duas faces”, uma unidade composta de duas partes, significado e significante, separados por uma barra. São dois elementos “intimamente unidos e um reclama o outro”, como complementa o autor. Dessa forma, o signo é resultado de uma combinação inseparável, “a combinação do conceito (significado) e da imagem acústica (significante)”. O Significado, para Saussure, corresponde ao conceito, refere-se às vinculações convencionais de sentido produzido socialmente e consagrados pela língua.

Por sua vez o Significante, de natureza auditiva, é a imagem acústica, e constitui-se na representação natural da palavra, a impressão psíquica do som. Assim, o algoritmo de Saussure é representado como

$$\frac{S}{S}$$

Figura 1. O algoritmo de Saussure

O Significado está sobre a barra, unido ao significante que se localiza abaixo dela, sendo dinâmico e diferenciado, resultando, a significação, que é o sentido, da relação entre o significado e o significante.

Para Saussure, o signo não resulta da associação unívoca entre uma coisa e uma nomenclatura. Para ele, não existe a idéia antes da coisa. Como afirma Godino Cabas a esse respeito, (1982, p.79), “Não podemos aceitar a idéia de que existem previamente os conteúdos de pensamento e que logo depois se lhe dão títulos. Estamos, pois, ante uma relação que não é unívoca e que definitivamente é arbitrária, ou seja, convencional”.

Nesse sentido, Saussure (2006, 81-82, aspas e itálicos do autor) esclarece que

O laço que une o significante ao significado é arbitrário ou então, visto que entendemos por signo o total resultante da associação de um significante com um significado, podemos dizer mais simplesmente: *o signo lingüístico é arbitrário*. Assim, a idéia de “mar” não está ligada por alguma interior à seqüência de sons m-a-r que lhe serve de significante; poderia ser representada igualmente bem por outra seqüência não importa qual; como prova, temos as diferenças entre as línguas e a própria existência de línguas diferentes.

O sentido da palavra é alterado de acordo com diferentes variações de som. Por isso, o fonema, que é a menor unidade sonora de uma língua com valor distintivo, por meio de comutação, permite perceber diferenças pertinentes entre um fonema e outro.

Para melhor explicar e compreender sua teoria, Saussure, serviu-se de conceitos de outras ciências humanas. Ao inserir a lingüística na semiologia, que tem como objeto de estudo os sistemas simbólicos, e os processos de comunicação que atuam na interação humana, ressalta-se, nessa perspectiva, a relevância da obra do antropológo Lévi-Strauss quanto ao estudo das representações simbólicas e dos mitos da vida social.

Lévi-Strauss aproxima-se das idéias de Saussure ao considerar o homem como um ser social, um ser simbólico e simbolizante, estruturando-se continuamente e sendo estruturado pela cultura, por meio do sistema de signos. Afirma Lévi-Strauss que a fonologia deve ser compreendida na abrangência dos fenômenos lingüísticos conscientes e dos fenômenos inconscientes, e que estes dois níveis de fonologia devem ser tratados como fenômenos interdependentes significativos.

Lacan, em 1957, em sua conferência sobre *A instância da letra no inconsciente* incluiu, para melhor compreender a sua teoria do inconsciente, duas formulações de linguagem: a metáfora e a metonímia. Essa contribuição teórica deu-se por meio da leitura que Lacan fez da obra *Fundamentos da Linguagem*, de autoria de Roman Jakobson e Morris Hale. A esse respeito, diz-nos Lacan (1995a, p. 486), “Rendemos homenagem aqui ao que devemos nesta formulação ao senhor Roman Jakobson, queremos dizer a seus trabalhos, em que um psicanalista encontra a todo instante com que estruturar a sua experiência”. Nessa obra, Jakobson publicou o artigo *Dois aspectos da linguagem e dois tipos de afasia*, em que trata da estrutura bipolar da linguagem e descreve como o sujeito falante realiza, sem perceber, dois tipos de atividade: a primeira relaciona-se com a similaridade, e refere-se à seleção de paradigmas, enquanto a segunda relaciona-se à contigüidade e concerne à combinação sintagmática dessas mesmas unidades.

Em continuidade ao exposto, diz Roudinesco (1994, p. 279) que,

Na atividade de seleção, escolhe-se ou prefere-se uma palavra em vez de outra: emprega-se, por exemplo, o vocábulo ‘boné’ por oposição a ‘gorro’ ou ‘boina’. Na atividade de combinação, ao contrário, põem-se em relação duas palavras que formam uma continuidade: para descrever o vestuário de um indivíduo, associa-se, por exemplo, o termo ‘saia’ ao termo ‘blusa’. A partir daí, Jakobson mostrava que os distúrbios de linguagem decorrentes de uma afasia privavam o indivíduo ora da atividade de seleção, ora de combinação.

O autor, então, ressalta que a atividade seletiva da linguagem equivale à função metafórica, e que a atividade combinatória é semelhante ao processo de metonímia. Na afasia, “os distúrbios da primeira impedem o sujeito de recorrer à metáfora, os da segunda proíbem-lhe toda a atividade metonímica” (ROUDINESCO, 1994, p.279). No final do artigo, Jakobson disse que a sua convicção era de que os dois procedimentos relatados assemelhavam-se ao funcionamento dos sonhos, tal como descrito por Freud. Assim, a condensação freudiana era equivalente à metáfora e o deslocamento freudiano era equivalente à metonímia.

Lacan (1995a, p. 487) faz a adaptação das formulações de Jakobson ao seu modo e ressalta que

a centelha criadora da metáfora não desponta por apresentar duas imagens, ou seja, dois significantes igualmente atualizados. Brota entre dois significantes dos quais um substitui o outro tomando o seu lugar na cadeia significante, enquanto

o significante oculto segue presente por sua conexão (metonímica) com o resto da cadeia.

A esse respeito, Roudinesco (1998) fala sobre a formulação de Lacan:

Assim, ao contrário de Jakobson, Lacan assimila a noção freudiana de condensação a uma metáfora e o deslocamento a uma metonímia. Três fórmulas passam então a descrever, segundo Lacan, a incidência do significante no significado: (1) a fórmula geral descreve a função significante, partindo da barra de resistência à significação; (2) a fórmula da metonímia traduz a função de conexão dos significantes entre si, com a elisão do significado remetendo ao objeto do desejo que falta na cadeia (significante); (3) a fórmula da metáfora fornece a chave para uma função de substituição por outro, através do qual o sujeito é representado (ROUDINESCO, 1998, p. 711).

Dessa forma, pôde-se compreender o sintoma, na visão lacaniana, como pertencente à ordem da metáfora, por se tratar de uma substituição significante que aparece no lugar de outro significante recalcado. “Enquanto que na metonímia vinha engatar-se o desejo inconsciente como desejo do desejo sempre insatisfeito” (ROUDINESCO, 1994 p. 279).

Com o intuito de facilitar a interpretação do discurso, na identificação do enunciado e da enunciação, Lacan aproveitou, também, a noção lingüística de *shifters*¹⁷ de Jakobson. Os *shifters* são termos das orações discursivas que requerem especificação, relacionando-os com os interlocutores, e cujo emprego é necessário em um ato de referência. A esse respeito, diz Fink (1998, p.59, itálicos, aspas e parêntesis do autor, colchetes meus) que

Jakobson salienta que se pode encontrar elementos em um código que se referem à mensagem, o exemplo que ele fornece é o dos pronomes pessoais, tais como “eu”, “você”, “ele”, “ela” e assim por diante (código-mensagem). O sentido desses elementos não pode ser definido sem referência às mensagens em que aparecem, “eu” designando o remetente da mensagem, e “você” o receptor ou destinatário. [...] Jakobson refere-se a esses elementos como *shifters*, uma vez que o que designam muda ou se desloca a cada nova mensagem.

Assim, os *shifters* são identificados em uma oração quando há a presença de pronomes, de advérbios e preposições de lugar ou de tempo, assinalando afirmações enunciativas em que mensagens referem-se a outras mensagens. O sujeito gramatical de uma frase designa o remetente da mensagem e, na medida em que pode ser visto como emissor da mensagem, é identificado com o eu (*je*) lacaniano, “o sujeito da enunciação sem significá-lo” (ROUDINESCO, 1994, p.279).

¹⁷ Termo emprestado de Jespersen

2.6.2.5 O Registro do Simbólico

A Ordem Simbólica é constituinte do sujeito, e o sujeito, por sua vez, é constituído pelo inconsciente, sendo que este não existe como ente individual. Nascemos imersos em um mundo eminentemente social, discursivo, em que as palavras vão fazendo sentido e nortando nossas vidas. As idéias circulantes na sociedade, as crenças e valores transmitidos pelo entorno da criança, ao longo do tempo, é que vão ser constituintes do Outro, construindo e constituindo o próprio sujeito. O inconsciente existe, assim, estruturado como linguagem do Outro.

Por isso, quando Lacan afirma que o inconsciente é o discurso do Outro, refere-se a que o inconsciente é um efeito do discurso social, o qual inclui o meta-sistema de normas sociais, os hábitos, os saberes do senso comum, e a ciência. Tais produções culturais atuam no sujeito, determinando-o socialmente.

Os desejos são moldados dentro do, e de acordo com o, universo lingüístico dos pais. Assim, como diz Lacan, não se pode dizer que uma criança sabe o que quer antes da apropriação e assimilação da linguagem. A produção de sentido dos bebês é uma elaboração dos pais, uma elaboração dos que cuidam do bebê pois, se ele chora, eles vão procurar, por inferência, interpretar o choro e nomear a necessidade dele, do bebê. O sentido é, portanto, determinado pelos pais, e não pelo bebê.

A formulação clássica de Laca (1993b, p. 65), “O inconsciente está estruturado como uma linguagem”, refere-se à linguagem como composta de leis lógicas, precisas e próprias, de normas, que não são iguais às da linguagem manifesta. Para explicar as formas de expressão da linguagem do inconsciente, Freud valeu-se de leis da Física, utilizando os termos condensação e deslocamento. Por sua vez, Lacan, para dar conta do mesmo fenômeno, elege termos lingüísticos, como a metáfora e a metonímia.

A metáfora ocorre pela substituição de um significante por outro, ainda que esta substituição não seja total, conservando sempre algo do significante que foi trocado. Já a metonímia trata da

designação de um objeto por palavra que designa outro objeto, havendo, aí, uma relação de causa e efeito.

Lacan buscou na teoria lingüística de Saussure, elementos que possibilitaram um encaixe na teoria psicanalítica, conforme abordado, também, no capítulo Lingüística e Psicanálise deste trabalho. Argumenta Lacan (1995a, p. 476-477, aspas do autor) que,

Para assinalar a emergência da disciplina lingüística, diremos que consiste, caso que é mesmo para toda ciência no sentido moderno, no momento constituinte de algoritmo que a fundamenta. Este algoritmo é o seguinte:

$$\frac{S}{S}$$

que se lê assim: significante sobre significado, o “sobre” corresponde à barra que separa suas duas etapas.

Lacan utilizou-se da teoria do signo de Saussure, mas não seguiu os seus conceitos ao pé da letra, criando, entretanto, uma versão singular da obra lingüística. Saussure enfatiza que o signo lingüístico é uma unidade composta de duas partes, significado e significante, separados por uma barra. Constitui-se de uma união inseparável do significado, que corresponde ao conceito, com o significante, que corresponde a uma imagem acústica ou impressão psíquica do som. Assim, conforme já vimos na Fig. 1, o algoritmo de Saussure é representado como

$$\frac{S}{S}$$

O significado está sobre a barra, unido ao significante que se localiza abaixo da barra, sendo dinâmico e diferenciado, resultando a significação, da relação entre o significado e significante. Na criação singular de Lacan, inverte-se o algoritmo: o significante está colocado sobre a barra e o significado embaixo dela, conferindo ao significante, de acordo com Lacan, autonomia e mobilidade e, ainda, supremacia sobre o significado.

Saussure, em sua teoria lingüística destaca que, tanto o significado quando o significante, são partes indissociáveis do signo. Lacan quebra a unidade do signo proposta por Saussure, indicando que a barra do algoritmo funciona como uma barreira resistente à significação.

Dessa forma, o signo está sob o domínio do significante. O significado perde o estatuto de conceito, pois a cadeia de significantes é, ela própria, a produtora de significados. É essa cadeia que vai fornecer o substrato topológico ao signo lacaniano, em que nenhum significante pode ser pensado fora de sua relação com os demais. O significante, assim, não tem por função representar o significado, mas precede-o e determina seu significado.

Os significantes formam redes de comunicação em que se tem pouco acesso consciente, mas que afetam nossa vida, e organizam nosso mundo, por meio da linguagem.

Lacan, pautando-se em Freud ao afirmar que o inconsciente é estruturado como uma linguagem, enfatizou que seu funcionamento obedece a um conjunto de regras específicas, combinando palavras em suas mínimas unidades (fonemas e letras), e recombina palavras, como pareça adequado.

Os registros do Simbólico e do Imaginário são determinantes e fundamentais na composição da realidade, participando ativamente na sua montagem. Significantes e imagens não produzem, por si só, a realidade. Nesse sentido, Nasio (1993, p. 14) argumenta que, para “que haja realidade, é preciso que os significantes e as imagens tenham causado danos, tenham realmente provocado danos no sujeito”.

Nota-se aqui a referência a um estado de perda. Continua Nasio (1993, p.17) que,

Agora, a respeito do ternário simbólico, não basta afirmar que a realidade consiste nos significantes organizados em redes, e o pensamento numa armadura significante; podemos dizê-lo, podemos pensá-lo. Mas devemos entender que esta rede significante que define a realidade - estou ainda no nível da realidade efetiva - comporta também três personagens, entre as quais uma é a personagem principal.

Nasio refere-se à mãe como a personagem-protagonista que desempenha diferentes papéis. A mãe no papel de primeiro Outro. A mãe como o primeiro objeto primordial simbólico, a mãe que integra o simbólico, com sua presença ou com sua ausência. A mãe como o primeiro pequeno outro, que se constitui no primeiro semelhante.

E, por último, a mãe é, também, e sobretudo, a mãe desejante, é uma mãe que não olha para a criança, que olha para outro lado. Ela olha para o significante do seu desejo, sendo que o seu desejo é marcado pelo falo. Nasio (1993, p. 18) complementa o pensamento, dizendo que

é também a partir da mãe como Outro que o traço vai ser marcado. Há duas maneiras de concebê-lo: a primeira maneira de dizer é que a mãe, como Outro, leva dentro de si o traço que permitirá ao sujeito se identificar de forma simbólica - trata-se não de uma identificação imaginária, mas sim de uma identificação simbólica, isto é, uma identificação ao Ideal do Eu. Assim, há duas maneiras de dizê-lo - esta é uma: o Outro é marcado por um traço ao qual me identifico; a outra é: o Ideal do Eu é o traço que se mantém regular, apesar da repetição incessante do diferente na vida de um sujeito.

Em outras palavras, e seguindo o modo de Freud, em todos os objetos de amor, tidos ou perdidos, no decorrer da vida de um sujeito, há algo que se desloca e é sempre o mesmo, é o traço que é próprio a todos os objetos. É o traço que o sujeito usa como elemento de identificação.

Para completar o ternário simbólico, tendo o traço como referência de uma identificação simbólica para o sujeito, emerge o significante Nome-do-Pai, que é um elemento que está fora da cadeia significante e, portanto, exterior ao simbólico, mas que confere consistência ao conjunto dos registros e insere o sujeito no mundo social.

O Nome-do-Pai está associado à Lei simbólica. A lei, no entendimento lacaniano, refere-se à submissão de um desejo a outro desejo, ou seja, na impossibilidade de alcançar o seu objeto do desejo aceita-se uma substituição que pretende ser uma reparação, uma consolação. A esse respeito, Nasio (2005, p. 139) faz a seguinte colocação:

No complexo de Édipo, o status do pai é o de uma metáfora: ele é o significante que vem no lugar de outro significante. O significante 'pai' vem no lugar do significante 'desejo da mãe'. O pai significa o desejo da mãe. Em outras palavras, para a criança seu pai é também um homem, o homem que a mãe deseja.

A metáfora do Nome-do-Pai, por meio do mecanismo de automatismo de repetição, permite continuar nomeando o objeto fundamental do desejo, pois a linguagem permite expressar e eternizar a sua expressão no processo de socialização.

2.6.2.6 O Registro do Real

O Real é primeiro registro psíquico que integra o inconsciente, e é anterior ao imaginário e ao simbólico. O registro do Real resiste à ordem simbólica por não prever, não admitir significantes. Como nos diz Lacan, “a letra mata o real que havia antes da letra”.

Antes da palavra emergir no registro simbólico, dominando e organizando o pensamento, a dimensão do real impunha-se no inconsciente. O Real é o lugar, em essência, do desejo impossível, do desejo do sonho, do desejo sem nome, sem objeto. Ele ex-siste (termo originalmente empregado por Heidegger, e aproveitado por Lacan), precede a linguagem, é pré-simbólico, mas sua existência não depende da simbolização. O Real está lá, mas não é conhecido pelo sujeito, podendo vir a ser simbolizado, ou até resistir à simbolização.

O Real existe fora da nossa realidade concreta e, quando é simbolizado, neutralizado e socializado, ainda assim não perde as suas características essenciais. Dessa forma, a linguagem não consegue matar o Real, como se refere Lacan. Fica sempre um resto, já que o Real é a sede das pulsões libidinais, a fonte inesgotável e de impossível realização, dos desejos humanos, tal como afirma Porge (2000, p. 126):

A pulsão inscreve um impossível de alcançar não somente com relação a obstáculos ou constrictões exteriores, senão como algo que se situa no coração do princípio do prazer. Inscreve-o no fato de que a satisfação que proporciona não é senão parcial, não tanto parte de um todo, senão como lugar-tenente de um todo que não existe. Não há totalidade da pulsão sexual, não há pulsão genital acabada que reúna o conjunto das pulsões parciais, contrariamente ao que pode ter dito, algumas vezes, Freud. Por outra parte, o objeto da pulsão não é um objeto que se satisfaz na satisfação de uma necessidade, é o objeto *a* do qual Lacan acaba por reter quatro formas: o seio, as fezes, o olhar, a voz.

Uma das dimensões do Real é o trauma, fragmentos do Real que são constituídos de experiências traumáticas que se tornaram um obstáculo para o sujeito. Alguns traumas poderão ser simbolizados por meio de análise psicanalítica. Outros tantos traumas, no entanto, permanecerão, intocáveis, no Real.

2.6.2.7 A topologia do RSI: os nós borromeanos

Rodinhas de barbante

Lacan

Ao compor a teoria do RSI compostos pelos registros do Real, do Simbólico e do Imaginário, Lacan apoiou-se nos achados freudianos, tendo avançado inovadoramente na teoria Psicanalítica.

Para demonstrar sua proposta, Lacan elabora uma teoria inspirada em conceitos topológicos, com representações gráficas e fórmulas matemáticas. Dessa forma, pretende ele facilitar a interpretação do seu pensamento e, de acordo com os seus pressupostos, explicar que o sujeito não está fechado, nem dividido, em um interior e em um exterior. Os registros do Real, do Simbólico e do Imaginário não estão separados entre si, mas, pelo contrário, interrelacionam-se e são, portanto, interdependentes.

Lacan chegou ao modelo que facilita a compreensão da estrutura do aparelho psíquico, por acaso, durante um jantar, em 1972. Ao conversar com a matemática Valérie Marchand, ela falou-lhe sobre os brasões da família Borromeu, explicando-lhe que os brasões eram constituídos de três círculos com o formato de trevo, que simbolizavam a tríplice aliança. Cada anel refere-se ao poder dos três ramos da família Borromeu e que, se um dos anéis for separado dos outros dois, estes se soltam. Dessa conversa, Lacan teve um *insight* de como poderia explicar melhor, por meio da geometria, a tríade dos registros, em uma apresentação que faria na noite seguinte. Foi nesse evento, no dia 9 de fevereiro, durante a sessão do seminário XIX, ...*ou pior*, que Lacan se refere, então, pela primeira vez ao nó borromeano.

Em 22 de outubro de 1973, na sessão *Rodinhas de Barbante*, no seminário XX, *Mais ainda*, Lacan retoma os nós borromeanos com o intuito de fazer uma demonstração à sua platéia. Disse Lacan (1993b, p.167-168),

Vamos tratar hoje de fazer vocês sentirem a importância desse troço, e o que ele tem a ver com a escrita, no que eu a defini como aquilo que deixa de traço a linguagem. Com o nó borromeano, estamos lidando com que não se vê em parte

alguma, a saber, uma verdadeira rodinha de barbante. Figurem que, quando se traça uma rodinha, não se chega jamais a fazer com que sua trama ajunte suas duas pontas. Para que vocês tenham uma rodinha de barbante, será preciso que vocês façam um nó, um nó de marinheiro, de preferência. Taí. Graças ao nó de marinheiro, temos aí, vocês estão vendo, uma rodinha de barbante. Vamos fazer duas outras. O problema então colocado pelo nó borromeano é este: como fazer, quando vocês já fizeram suas rodinhas de barbante, para que essas três rodinhas de barbante fiquem juntas de tal modo que se vocês cortarem uma delas, todas as três estejam livres?

Lacan pretendia, com essa representação, possibilitar à sua platéia, visualizar a estrutura inconsciente do sujeito como se fosse um nó de três elos, em que cada elo é um nó simples, separado. Contudo, se um nó for desatado dos outros dois, eles se desfazem e deixam de ser uma única estrutura, deixam de ser um todo. A representação da tríade dos nós borromeanos foi explicitada por Lacan, destacando os nós com cores diferentes. Por isso, o nó que representa o Real recebeu a cor vermelha, o nó que representa o Simbólico é de cor branca, e o nó que representa o registro Imaginário é azul.

Figura 2. A representação gráfica do real, imaginário e simbólico

O nó vermelho (R) e o nó azul (I) estão separados, e somente se unem por meio do nó branco (S).

Se o nó branco (S) não estivesse no meio, o nó vermelho (R) e o nó azul (I) não teriam condições de entrelaçar-se e de relacionar-se. Eis, pois, que os registros do Real, Simbólico e

Imaginário são heterogêneos, relacionando-se de maneira diferente, ao mesmo tempo que cada um é equivalente ao outro.

Dessa forma, os nós borromeanos se unem por meio de um terceiro nó que dá um nó nos outros dois e, ao se destacar qualquer um deles, os outros dois soltam-se. Somente conseguem juntar-se por meio de um terceiro, que no caso, é o nó branco (S). Mas qualquer um deles pode, também, fazer o nó dos outros dois.

Na intersecção do nó borromeano, no centro, há um pequeno vazio. Este é o lugar do objeto *a*. Na intersecção de um nó com o outro, encontra-se o Sentido (entre o Imaginário e o Simbólico), o gozo fálico (entre o Simbólico e o Real), e o gozo do outro (entre o Real e o Imaginário). Sobre as funções do objeto *a*, relacionadas com o gozo fálico e com o gozo do outro, ver o tópico “O objeto pequeno *a* lacaniano e a Psicossomática”, que integra este trabalho.

A demonstração gráfica possibilita visualizar como três registros heterogêneos conseguem relacionar-se de maneira diferente, onde cada um é equivalente ao outro. Todos os três tem a mesma importância e relevância na estrutura do sujeito, de tal maneira que a ausência de um dos registros equivale a não haver estrutura psíquica.

Lacan afirma que o Real, o Simbólico e o Imaginário, em certa posição, uns em relação aos outros, são semelhantes, mas ser semelhante não é a mesma coisa que ser o mesmo. Eis porque há lugar para a diferença.

A centralidade da abordagem do Real, Simbólico e Imaginário assinala que os três registros são equivalentes, são interdependentes, aparecendo isoladamente apenas para atender a requisitos de melhor compreensão didática. Devem ser, portanto, compreendidos como um conjunto inseparável.

2.7 Acerca da hermenêutica e da análise do discurso

A origem da palavra hermenêutica deriva do verbo grego *hermeneuein*, que significa interpretar, e deriva, também, do substantivo *hermeneia*, que vem a ser interpretação. Citada desde

a antiguidade, notadamente pelos filósofos, a hermenêutica pautava-se, então, em três vertentes de orientação significativa: como dizer, como explicar, como traduzir.

Desde a modernidade, a hermenêutica vem apresentando evolução na sua definição e, no entendimento de Palmer (1986), pode-se identificar seis diferentes posturas de interpretação, que se constituem de definições modernas de hermenêutica. A primeira, trata da hermenêutica como teoria da interpretação bíblica; a segunda atém-se à hermenêutica como metodologia filológica; a terceira entende a hermenêutica como ciência da compreensão lingüística; a quarta compreende a hermenêutica como base metodológica para as disciplinas centradas na compreensão da arte, comportamento e escrita do ser humano; a quinta compreende a hermenêutica como fenomenologia do *dasein* (ser e tempo) e da compreensão existencial.

E por último, a sexta definição, que consiste na hermenêutica como um sistema de interpretação e recuperação de sentido versus iconoclastia, perspectiva adotada aqui, neste trabalho. Essa definição centra-se na interpretação de textos ou de símbolos passíveis de serem considerados textos. Como afirma Ricoeur (1988, p. 17), a hermenêutica pode ser definida como “a teoria das operações da compreensão em sua relação com a interpretação dos textos”. O autor refere-se, notadamente, ao trabalho psicanalítico de interpretação da fala do sujeito como se fosse um texto, incluindo fantasias, sonhos e conteúdos latentes e recalcados. A esse respeito, sobre a obra de Ricoeur, afirma Palmer (1986, p. 52), que

a psicanálise, e particularmente a interpretação dos sonhos, é muito obviamente uma forma de hermenêutica; todos os elementos de uma situação hermenêutica estão nela contidos: o sonho é o texto, um texto cheio de imagens simbólicas, e o psicanalista usa um sistema interpretativo para produzir uma exegese que traga à superfície o significado oculto.

Palmer argumenta, ainda, que, nesse sentido, a hermenêutica “é o sistema pelo qual o significado mais fundo é revelado, para além do conteúdo manifesto” (Ibid, 1986, p. 53). Assim sendo, a hermenêutica é um processo de decodificação que permite interpretar o dito e o *dizer* no modo lacaniano, tornando visível a polifonia da fala do sujeito.

Para interpretar o sentido da palavra, Ricoeur propõe uma dialética interpretativa aceitando que a consciência não é o lugar da origem do sentido. A origem situa-se no inconsciente, e para

desvendar o inconsciente, o autor propõe um trabalho de arqueologia do sujeito e de teleologia restauradora de sentido.

Assim, Ricoeur enfatiza que essa análise permite compreender o símbolo na sua significação arcaica e no seu movimento progressivo e teleológico. Por isso, é preciso ter, na análise, um olhar interpretativo dos sentidos simbólicos do passado, do presente e os do futuro.

Diz-nos Franco, em seu *Hermenêutica e Psicanálise na Obra de Paul Ricoeur* (1995, p. 80), que

O símbolo, por um lado, repete nossa infância, por outro explora nossa vida adulta. Mas essas duas funções não são absolutamente exteriores uma à outra. Elas constituem a sobredeterminação dos símbolos autênticos. Esses símbolos verdadeiros são regressivos e progressivos. São reminiscência e antecipação, arcaísmo e profecia.

O autor realça que o conceito de arqueologia de que trata Ricoeur não abrange apenas o sujeito, mas engloba a cultura também. Diz Franco (1995, p. 198, *itálicos do autor*), que

Tanto o homem quanto a cultura são sempre “puxados para trás”. O que temos aqui são duas temporalidades que se degladiam. O consciente enfrenta um contraponto intemporal. A existência humana pode, então, ser pensada como uma luta ente duas maneiras de lidar com o tempo, uma luta que finalmente expressa a terrível decisiva e feroz luta entre *eros* e *tanatos*.

Nesta tese, a escolha do método hermenêutico dá-se por este possibilitar a interpretação da fala consciente do sujeito falante e das demais vozes presentes no seu discurso, levando-se em conta que a origem do sentido das palavras centra-se no inconsciente.

Dessa forma, reitera-se, aqui, o entendimento de que o sujeito deve a constituição da sua subjetividade, às determinações inconscientes da estrutura psíquica formada pelo Real, pelo Imaginário e pelo Simbólico. O registro do Simbólico estrutura o inconsciente com uma rede de significantes, para que o sujeito possa expressar-se por meio da linguagem, tornando-se, assim, cativo e dependente de significantes que não lhe são próprios. O sujeito não tem consciência da sua sujeição e, por isso, na sua fala consciente, impõem-se várias outras falas, movidas pelo inconsciente e que tornam o discurso polifônico, podendo-se fazer uma análise e uma interpretação do sujeito, no conceito lacaniano, centrado na falta e na divisão do sujeito, possibilitando então, identificar o enunciado e a enunciação.

Defende-se, nesta tese, que o stress psicológico constitui-se de significantes gerados nas dimensões do imaginário e do simbólico e, por isso, tem a sua origem na infância, e estes vão renovando-se na cadeia significativa ao longo do tempo.

Por consistir na interpretação do sentido das palavras, na hermenêutica não há verdade absoluta. O conhecimento é uma construção mental historicamente situado, e a realidade existe, na mente do sujeito, como um constructo. Dessa forma, na hermenêutica, a epistemologia é subjetivista, sendo sujeito e objeto considerados como uma entidade singular, em que a interpretação do sentido consiste em uma interação entre os dois.

No que se refere à metodologia, a hermenêutica tem por finalidade interpretar as construções individuais obtidas hermenêutica e dialeticamente, comparadas e contrastadas, com o intuito de se chegar a construções mentais de consenso entre sujeito e objeto.

A compatibilidade da hermenêutica com a psicanálise dá-se na convergência do que corresponde à essência das duas matérias, que é o da interpretação da palavra. O sujeito da psicanálise é o sujeito falante, que enuncia e anuncia o seu inconsciente por meio de significantes e de significados. Buscar o sentido desse discurso do sujeito por meio da hermenêutica, que Ricoeur denomina de hermenêutica da suspeita, tem por objetivo pensar uma interpretação imbuída de reflexão filosófica e, ao mesmo tempo, de reflexão concreta, calcada na realidade.

Ainda de acordo com o pensamento de Ricoeur, a justificativa de se fazer uma reflexão concreta centra-se no símbolo. A dialética do símbolo, que remete ao passado e ao futuro, abre espaço para a integração entre a hermenêutica crítica e a hermenêutica afirmadora do sentido da vida. Assim, um dos pilares da psicanálise consiste em interpretar a fala do sujeito analisado, o modo como constrói sua história. Sua conduta não é observada com distanciamento, mas interpretada pelo saber da psicanálise, havendo interação entre sujeito e objeto, no trabalho de escuta da fala e na sua interpretação.

2.7.1 A análise do discurso

Nesta tese, a pesquisa empírica constou de investigação com profissionais que exercem atividade gerencial em nível hierárquico intermediário, no sentido de buscar compreender a produção de sentido da fala dos sujeitos entrevistados. A análise centrou-se, aqui, na interpretação da linguagem na perspectiva do discurso como expressão da palavra, como um ato intencional concreto.

A interpretação pauta-se na heterogeneidade do discurso, ou seja, na identificação das diversas camadas do discurso, ao modo lacaniano, tendo como guia principal o método da escola francesa da Análise do Discurso - AD, de Maingueneau (1997). Guirado (2000) avançou no método AD, possibilitando a aproximação entre o enunciado e enunciação lingüísticos, e o enunciado e enunciação da psicanálise, como será visto adiante. Nesse sentido, a análise do discurso, além de estudar as condições de produção de um enunciado, abarca a cena enunciativa, a experiência dialógica e interativa, e as diversas vozes que se entrelaçam no enunciado.

A análise do discurso, denominada pela escola francesa de AD, reconhece no discurso uma polifonia enunciativa, o que permite uma leitura psicanalítica do *dizer*, que se refere às múltiplas vozes que se impõem no discurso (vozes que aparecem de forma desconexa e sem a permissão consciente do falante), identificado como a enunciação do discurso. Por sua vez, o dito corresponde ao enunciado.

Maingueneau mostra que a instância de subjetividade enunciativa, que para a psicanálise equivale ao significante da enunciação, possui duas faces. Como afirma o autor (1997, p. 33, aspas do autor), se

por um lado, ela constitui o sujeito em sujeito de seu discurso, por outro, ela o assujeita. Se ela submete o enunciadador a suas regras, ela igualmente o legitima, atribuindo-lhe a autoridade vinculada institucionalmente a este lugar. Uma tal concepção opõe-se a qualquer concepção “retórica”: aquela que coloca dois indivíduos face a face e lhes propõem um repertório de “atitudes”, de “estratégias” destinadas a atingir esta ou aquela finalidade consciente. Na realidade, para a AD, não é possível definir nenhuma exterioridade entre os sujeitos e seus discursos.

Evidencia-se, assim, uma afinidade entre a análise do discurso-AD e a interpretação psicanalítica e, no que se refere às disciplinas e ao gênero do discurso, Guirado (2000, p. 23, aspas da autora) ressalta que a

análise de discurso é uma disciplina que procura pensar a relação entre o lugar social e uma certa organização textual. Digo “lugar social”, num sentido amplo: a política, um jornal, uma doutrina, a literatura, um hospital, uma aula, a entrevista num consultório entre um psicólogo e um cliente são “lugares sociais.

Assim, a pesquisa empírica desta tese, quanto ao gênero do discurso, classifica-se na análise institucional por tratar-se de lugar social, ou seja, de empresas em que se realizará entrevistas individuais com profissionais que exercem atividade gerencial.

2.7.2 Os sentidos da fala

O que se defende aqui, é que, na fala do sujeito, há a presença de diversas vozes, marcando a heterogeneidade do discurso. O enunciado não é o único elemento da fala; outras vozes impõem-se na enunciação. Dessa forma, os teóricos da análise do discurso-AD da escola francesa, fundamentam suas idéias valendo-se da obra de Ducrot que, em “O *dizer* e o dito” (1987), trata da teoria da polifonia, afirmando que é necessário ir além do sujeito e do conteúdo do enunciado, ratificando a necessidade da escuta de múltiplas vozes no mesmo discurso para haver melhor compreensão.

A esse respeito, Guirado destaca que a teoria da análise do discurso-AD possibilita efetuar uma análise do discurso do sujeito, utilizando um instrumento e uma técnica lingüística que converge com a técnica de análise feita pela psicanálise.

Assim, a análise do discurso-AD evidencia a fala dividida do sujeito, com precisão e clareza. O destaque da polifonia identifica-se nas contradições, ambigüidades, denegações, que aparecem na fala. São vozes estranhas até para o falante, mas que se impõem, no enunciado.

A teoria da polifonia amplia a visibilidade de uma fala, facilitando a distinção entre as várias vozes enunciativas, demonstradas no dito e no *dizer*, que são os elementos chave para se efetuar uma análise psicanalítica. Nesse sentido, Maingueneau, falando sobre a heterogeneidade

enunciativa presente nos discursos, remete-se aos pressupostos de Ducrot, ressaltando que ocorre polifonia quando há a distinção, no discurso, de dois tipos de personagens, os locutores e os enunciadores.

O locutor é o que está com a palavra, o que se responsabiliza pelo que é dito. O que ele está dizendo nem sempre é de sua autoria. Dessa forma, o locutor é o que corresponde, na psicanálise lacaniana, ao sujeito do consciente, ao “eu” que aparece no, e como, enunciado, ou, ainda, sujeito do enunciado. É o dito do discurso, como será detalhado a seguir, em *As vozes da enunciação*.

Por sua vez, como afirma Guirado (1995, p. 52), os enunciadores “são seres cujas vozes estão presentes na enunciação sem que se lhes possa, entretanto, atribuir palavras precisas”. Correspondem, assim, ao *dizer* no discurso, ao sujeito do inconsciente, ao “Eu” de manifestação inconsciente, e que na psicanálise é identificado como enunciação, ou, ainda, como sujeito da enunciação.

2.7.3 As vozes da enunciação

Ao buscar a convergência entre a Análise do discurso-AD e a psicanálise, emergem as vozes da enunciação, que são conhecidas como modalidades polifônicas e, nesse ponto, a ironia tem lugar de destaque na análise do discurso-AD. A ironia caracteriza-se por um distanciamento do locutor com relação ao que ele está dizendo. É uma outra voz entranhando-se no discurso e, de certa forma, opondo-se ao que está sendo afirmado, com ambigüidade.

Maingueneau (1997, p. 98) afirma que a ironia “subverte a fronteira entre o que é assumido e o que não o é pelo locutor”. A ironia é uma oração paradoxal, o sujeito está falando uma coisa e ao mesmo tempo desvaloriza o que falou, por exemplo. Na fala irônica, a ambivalência do que é falado revela dois aspectos que não se resolvem, que são a relação do sujeito falante com o seu interlocutor e a relação do sujeito com o que está dizendo. Dessa forma, abre-se um espaço privilegiado de análise na psicanálise que aponta para o sujeito dividido em si mesmo.

A ironia pode ser observada, também, quando, na fala, ocorre a imitação, a paródia e a captação. Tratam-se de modalidades polifônicas que aparecem com frequência nos discursos.

Imitar, parodiar comicamente, conteúdos de fala, permitem um distanciamento e um não compromisso com o que é dito, que pertencem à esfera do *dizer*, da enunciação.

A captação é uma modalidade polifônica utilizada, por exemplo, nos discursos evangélicos, nos quais o falante legitima o seu discurso por referir-se a uma fonte enunciativa de prestígio.

Por sua vez, a negação e a pressuposição são modalidades de heterogeneidade enunciativa que, em princípio, não evidenciam outra voz, negando, dentro da voz do enunciador, mas é possível sentir sua presença no discurso, sendo que a negação pode ser descritiva, polêmica e metalingüística.

Na pressuposição ocorre um fenômeno semelhante. À primeira vista, denota ser um enunciado afirmativo que não se opõe, mas ao se analisar o discurso nas suas diversas camadas de sentido, pode emergir uma oposição do dizer, ou seja, a constatação de que o que o sujeito fala não coincide plenamente.

Outra forma de heterogeneidade, a modalização autonímica, revela um dizer não coincidente no final do discurso, em que o enunciador comenta o que acabou de dizer, e se contradiz. Como afirma Guirado (2000, p. 58, aspas da autora), o discurso, aqui, como expressão passa a ser uma

negociação entre forças contraditórias. E se pode, assim, interpretar o discurso como uma espécie de deslocamento perpétuo, um deslizamento perpétuo do dizer. Por isso a noção de “não-coincidências” é rica: o sujeito não é um locutor que poderia tomar posse de si mesmo; mas um movimento, um desequilíbrio permanente.

Nessa perspectiva, pode-se identificar quatro tipos de não coincidências:

- a) as não coincidências do discurso consigo mesmo;
- b) as não coincidências entre as palavras e a realidade;
- c) as não coincidências das palavras consigo mesmas;
- d) as não coincidências entre o enunciador e o co-enunciador.

A modalização autonímica evidencia um discurso dentro de outro discurso, um meta discurso, duas camadas de fala que se misturam em um discurso que vai se deslocando, no seu

posicionamento. Tratando, ainda, das modalizações autonímicas, a paráfrase é uma ocorrência discursiva incluída nessa modalidade e, como nos diz Maingueneau (1997, p. 96, aspas do autor),

A parafraseagem aparece em AD como uma tentativa para controlar em pontos nevrálgicos a polissemia aberta pela língua e pelo interdiscurso. Fingindo dizer diferentemente a “mesma coisa” para restituir uma equivalência preexistente, a paráfrase abre, na realidade, o bem estar que pretende absorver, ela define uma rede de desvios cuja figura desenha a identidade de uma formação discursiva.

Em outras palavras, entende-se que o enunciador busca controlar o sentido de uma palavra (mesmo que o sentido absoluto não exista). Por último, como modulação autonímica, a análise do discurso-AD ressalta as aspas; estas conferem ao enunciador uma proteção, pois o sujeito assume, e não assume ao mesmo tempo, a palavra que enuncia entre aspas. As aspas ressaltadas em textos podem, também, servir como apoio no discurso oral do sujeito, por meio de gestos, modulação de voz, ou, até explicitamente, nomeando a palavra considerada pelo enunciador, entre aspas.

2.7.4 O desvelar do inconsciente por meio do verbo

O conceito de Polifonia, ao permitir o desvelamento do discurso em suas camadas visíveis e ocultas, possibilita entender de maneira sistemática e organizada, por meio da escuta da fala do sujeito, a multiplicidade de sentidos, a divisão do sujeito do inconsciente, fala essa que aponta para a interferência direta do inconsciente no discurso, e que mostra um sujeito dividido, no entendimento do modo de pensar lacaniano. Essa divisão ressalta o enunciado e a enunciação como elementos inseparáveis do método de Análise do Discurso - AD. Dessa forma, o sujeito, dividido no seu discurso, não conhece os pensamentos que o determinam.

A máxima lacaniana “Penso onde não sou, sou onde não penso”, apresenta um sujeito barrado em si mesmo. Fink (1988, p. 67, *itálicos do autor*), ao definir o sujeito lacaniano, afirma que “*O sujeito não é senão essa própria divisão*”. Complementando seu pensamento, o autor afirma que o sujeito dividido, ou o sujeito barrado,

consiste inteiramente no fato de que as duas ‘partes’ ou avatares de um ser falante não tem nenhum traço em comum: elas estão separadas de forma radical

(o eu ou falso ser exige uma negação dos pensamentos inconscientes, o pensamento inconsciente sem nenhuma preocupação que seja com a opinião positiva do eu sobre si mesmo) (Ibid, 1988, p. 67, aspas e parênteses do autor).

Tal divisão significativa é produto da linguagem que atua sobre nós desde a internalização do símbolo, ou seja, desde quando começamos a falar, na tenra infância. Dessa forma, a divisão do sujeito pela, e na linguagem, promove uma alienação, sujeitando o sujeito lacaniano, desde a infância, ao Outro. A clivagem do Eu em eu (falso self) gera uma superfície com dois lados, um eu que é exposto, visível, e outro Eu, que é escondido, oculto.

Isto posto, o sujeito lacaniano possui um Eu dividido (*Ich Spaltung*), sendo que a divisão do sujeito revela-se na articulação do seu discurso. Dessa forma, o sujeito do enunciado é identificado no dito de sua fala, e a enunciação na expressão do *dizer*.

De acordo com a máxima lacaniana, o inconsciente está estruturado como linguagem e, por isso, comanda a rede de significantes a quem o sujeito está subordinado e dividido. O inconsciente tem a primazia sobre o sujeito do desejo, controlando e determinando o sujeito por meio dos significantes a quem cabem representá-lo na linguagem. O sujeito falante não se conhece verdadeiramente, a articulação significativa providencia um significante substituto do seu verdadeiro desejo.

O sujeito, ao falar, ao enunciar, coloca-se no seu discurso afirmativamente, tal como “Eu afirmo”, mas, contraditoriamente, no mesmo discurso, surgem outras vozes que se opõem ao enunciado, emergindo diretamente do inconsciente, sem a filtragem do consciente.

O enunciado do sujeito no discurso é o que ele expressa na sua mensagem como agente consciente, afirmativo, em uma relação de comunicação, sujeito-emissor. Dessa forma, o enunciado revela o Eu cognitivo-consciente, o sujeito da oração. A lingüística define o enunciado como uma série acabada de palavras emitida por um locutor. Entende-se que a idéia transmitida finalizou-se porque é seguido por um silêncio, de um ponto final, por parte de seu emissor.

O enunciado também é identificado no discurso, representado pelo pronome oblíquo “se”, que permite ao sujeito manifestar afirmativamente e com neutralidade, como é o caso do discurso didático, por exemplo: “Sabe-se que o aquecimento global está aumentando”.

Como já foi ressaltado, a enunciação aparece no discurso pela imposição do sujeito do inconsciente, do sujeito do desejo, inclusive nos enunciados afirmativos que oferecem uma brecha para a sua emergência no discurso. A enunciação caracteriza-se pela oposição, pela ambigüidade, pela negação e pela incerteza.

Como diz Dor (1994, p. 135): “Trata-se aqui do locutor considerado como uma entidade subjetiva, lugar e agente da produção dos enunciados”. E o autor complementa seu pensamento: “Em certo modo existe uma oposição entre o sujeito do enunciado e o sujeito da enunciação que não faz mais que reiterar a oposição posta em evidência no interior do sujeito através da divisão do sujeito”.

O que distingue o sujeito do enunciado do sujeito da enunciação é que o primeiro refere-se ao eu, ao dito no discurso, e o segundo refere-se ao Eu, o *dizer* no discurso, sendo que a consequência da influência de um no outro acarreta que a “verdade do sujeito” não seja revelada totalmente. Assim, não existe o dito sem o *dizer*; enunciado e enunciação convivem no discurso, mas se o dito apresenta-se sempre como verdade, trata-se de uma meia verdade.

Como afirma Dor (1994, p. 138, aspas simples do autor), “A intervenção analítica tem a categoria de uma operação de linguagem que se produz de acordo com a forma significante na ordem do dito para liberar a ‘linguagem primeiro’ do desejo inconsciente que se articula no dizer”.

Como o sujeito constitui-se por meio da linguagem, pode-se entender aqui que sua expressão produz-se no ato mesmo da articulação significante, ou seja, na enunciação. É no *dizer* que os significantes aparecem e são visíveis no discurso, e é por meio do dito que os significados se manifestam no discurso.

A enunciação emerge na negação do dito, por isso, o advérbio “não” assinala seu desvelamento no discurso, assim como os advérbios que introduzem, no discurso, hesitação, incerteza ou ambigüidade, tais como “mas”, “porém”, “todavia”, “contudo”.

Outra chave para o aparecimento do significante da enunciação, no discurso, dá-se por meio da metáfora e da metonímia. Esses dois conceitos revelam a supremacia do significante no discurso, e permitem a compreensão e interpretação de elementos inconscientes.

A metáfora assinala a autonomia do significante sobre o significado, e constitui-se de um mecanismo de linguagem que se vale de um sentido figurado para designar algo por meio da substituição de outra coisa. Trata-se, sempre, de uma substituição significativa.

Por sua vez, a metonímia é uma transferência de denominação mediante a qual um objeto é designado por um termo diferente do que habitualmente lhe é próprio. A transferência de denominação somente se constitui se houver vínculo entre os dois. O processo metonímico impõe um novo significante com relação de contigüidade com o significante anterior, sobre o qual prevalece. A metáfora e a metonímia são processos que se localizam na origem dos mecanismos que regulam o funcionamento do inconsciente e são, portanto, elementos estruturais do processo inconsciente.

2.8 Cultura Organizacional

capitalismo, sistema de trocas, iniciativa privada divisão do trabalho
individualismo e competitividade
cumprimento de prazos e de metas

A sociedade contemporânea distingue-se pelo capitalismo, regime sócio-econômico instituído no lucro, na iniciativa privada e nos bens de produção. O seu início deu-se na Inglaterra, em meados do século XVIII, no período conhecido como a Revolução Industrial, em que a intensificação da industrialização provocou mudanças profundas nas relações do homem com o trabalho. Com a chegada da industrialização, os produtos que até então eram produzidos de forma artesanal, começaram a ser fabricados em série, em linhas de produção, tendo sido a primeira descrição de uma linha de produção a análise que Adam Smith fez do processo produtivo do alfinete, na obra *A Riqueza das Nações*, publicada em 1776. A partir desse período, os artesãos que, até então, encarregaram-se da fabricação por inteiro de seus produtos, passaram a trabalhar para os donos do processo produtivo, nessa nova economia que se formava com o dinheiro dos novos ricos, os burgueses, donos do capital.

O trabalho nas fábricas era marcado pela divisão, pela distribuição das tarefas em linhas de produção e cada operário executava uma pequena parcela da operação de trabalho. As ferramentas artesanais ficaram obsoletas e o operário não tinha mais a posse dos meios de produção, pois elas, agora, pertenciam ao dono do capital. Por isso, o proletário tinha apenas a sua força de trabalho para oferecer para poder trabalhar e participar da nova modalidade de sistema de trocas, recebendo por seu trabalho, um salário.

Dessa forma, o capitalismo caracterizou-se pelo Capital na mão de poucos e pelo proletariado em grande quantidade, mas ganhando baixos salários e sem ter nenhuma garantia trabalhista. Assim, o capitalismo visa lucro, produtividade e baixos custos. O capitalismo pressupõe um governo liberal, ou seja, a não intervenção deste na economia, o próprio mercado possuindo leis próprias, e regulado pela livre concorrência. Outro pilar do capitalismo é a iniciativa privada. As relações de trabalho são marcadas pelo conflito capital-trabalho, os trabalhadores são tratados como se fossem objetos, tratados como se fossem pequenas extensões das máquinas da fábrica. Máquinas de fazer e não de pensar (FREDDO, 1995).

Em tempos de revolução científica, que se expandiu notadamente nos Estados Unidos no início do século XX, os métodos e técnicas de trabalho (criados por Taylor) inspirados nos manuais militares, davam a tônica de um trabalho normativo, braçal, com regras rígidas e fixas. A hierarquia é verticalizada, as tomadas de decisão são centralizadas na cúpula, sendo o estilo de liderança adotado, o autocrático, para garantir o cumprimento das metas, a obediência, a submissão e a dominação dos subordinados.

Sobre esse modelo organizacional conhecido como Taylorismo-Fordismo, pode-se buscar em Weber (1984) sua análise da mecanização da indústria e dos controles burocráticos da organização.

Por volta de 1950, com as mudanças ocorridas com o pós-guerra, e com o capitalismo estabelecido como força hegemônica mundial, impôs-se uma nova visão de empresa. Era imperativo compreender as necessidades do cliente, desenvolver fornecedores, administrar conflitos por meio de negociação e solução de problemas e, ainda, compreender as necessidades

dos empregados (recursos humanos). Dessa forma, o modelo sistêmico, criado em 1956 por Ludwig von Bertalanffy em seu “Teoria Geral de Sistemas”, possibilitou a compreensão de que uma empresa é semelhante a um organismo vivo em que todas as suas partes são interdependentes. A empresa passou a ser vista como um sistema aberto que inclui não apenas seu ambiente físico, mas tudo que se relaciona a ela. As organizações, que até então eram voltadas para si mesmas e pretensamente não se deixavam afetar pelas modificações que ocorriam no ambiente, passaram a interagir com este como forma de conseguir garantir a sua permanência no mercado e, até mesmo, a própria sobrevivência. Se, no taylorismo o trabalho de cada trabalhador consistia, meramente, no fazer sem haver uma preocupação com o todo, agora, sob a ótica da visão sistêmica, tornou-se vital compreender a finalidade do trabalho de cada um, visando a interdependência no trabalho.

Para acompanhar o dinamismo das mudanças e transformações do ambiente fabril/comercial, o modelo contingencial criado após o sistêmico, passou a ser utilizado pelas empresas por melhor responder às questões levantadas pelo mundo tecnológico em transição. A ênfase da teoria consiste na necessidade de preparar as pessoas para atuar em ambientes marcados pela imprevisibilidade, tais como mudanças bruscas nos negócios, empreendimentos que envolvem risco e incerteza. Para dar um exemplo atual, pode-se citar as fusões corporativas globais. Nesse sentido, a necessidade de se adaptar de acordo com a situação é um imperativo e, além de ter uma visão sistêmica, os integrantes da organização devem adaptar-se rapidamente, serem flexíveis para atender as novas exigências organizacionais.

No início da industrialização, na chamada era clássica da administração, o homem “econômico”¹⁸ era administrado cientificamente, de acordo com os princípios proposto por Taylor, que norteavam a separação entre o trabalho mental e o físico, e em que o fazer corretamente uma tarefa era a ênfase no treinamento. O “fazer corretamente” implicava em produzir bem e rapidamente, e, por isso, a produção e a competição eram exigência padrão, como nos diz Guerreiro Ramos, acerca dos princípios da administração científica de Taylor. Diz ele: “As normas

¹⁸ Termo usado academicamente para identificar o trabalhador na era da industrialização, o qual considerava que o incentivo principal no trabalho era o salário.

que prescreve para a motivação das pessoas no ambiente de trabalhos baseiam-se na presunção de que competição, cálculo, interesse pelo ganho e características puramente econômicas desse tipo resumem a essência da natureza”(GUERREIRO RAMOS, 1981, p. 93).

Vale dizer que, atualmente, o cumprimento de metas e a competição são ainda considerados valores culturais corporativos máximos. Ser o melhor em produtividade, custe o que custar, é a tônica. Vasconcellos (In: ROCHA, 2002) ao falar sobre o sujeito “*workaholic*”, diz tratar-se de um comportamento corporativo cada vez mais comum nas organizações, e afirma que este “vive apenas para o trabalho e só sente prazer enquanto está no escritório. Ele é agressivo no trato com os colegas, obcecado pelo sucesso e um eterno insatisfeito. Essas pessoas competem até mesmo quando estão de folga”.

As organizações passaram a considerar as necessidades psicossociais dos trabalhadores somente após 1950, na chamada era néo-clássica da administração, por meio de estudos sobre as necessidades motivacionais e sociais de seus funcionários. Ressaltam-se, aí, os trabalhos de Herzberg, McClelland e de Maslow, entre outros. Dessa forma, as organizações passaram, gradualmente, a enxergar os seus empregados como recursos humanos, termo que remete a uma perspectiva utilitária e instrumental. Com o passar do tempo, o termo foi se modificando para “humanos recursos”, na tentativa de humanizar o jargão, e, posteriormente, de maneira mais acadêmica do que prática, aparece o termo “fator humano”.

Desde 1990, as organizações situam-se na era da informação, período em vigência atualmente, em que prevalece a urgência em treinar e desenvolver pessoas. Por isso, desenvolve-se a idéia de que os integrantes da organização são seres pensantes, são pessoas dotadas de inteligência, e que podem pensar por si mesmas. Dessa forma, gradualmente, opera-se uma mudança de perspectiva quanto à capacidade e quanto ao tratamento dado aos trabalhadores. Na era da informação, o termo funcionário que remete ao fazer, é abandonado e substituído pelo termo colaborador, que pressupõe parceria e comprometimento com o trabalho a ser executado.

Os colaboradores, para usar o jargão mais atual do discurso organizacional, constituem o capital intelectual da organização e, para tanto, são treinados e desenvolvidos nas suas habilidades

e competências para que possam atender aos desafios empresariais, pautados na qualidade, na competitividade e na competência frente ao mercado.

2.8.1 O contexto cultural capitalista

O modo de vida pautada no sistema capitalista de trocas, nas relações instrumentais, na competitividade e no encorajamento do sucesso individual, constitui o contexto em que vive o sujeito moderno, um contexto repleto de cobranças e de pressões para que seja bem sucedido profissionalmente, conseguindo assim, ascensão social e a aquisição de bens materiais. Os apelos da cultura vigente, por meio da comunicação de massa, prometem o acesso aos produtos da moda, transformados em objetos de desejo. Como nos diz Lasch (1987, p. 13), trata-se da “substituição de um mundo confiável de objetos duráveis por um mundo de imagens oscilantes que torna cada vez mais difícil a distinção entre a realidade e a fantasia”. Dentre os objetos cultuados, por exemplo, o prolongamento da juventude e o tratamento escultural do corpo, despontam como o objeto do desejo. Nesse sentido, Silva Jr. (2006, p.30-31) nos remete ao alerta de Theodor Adorno, que prevê um

sombrio diagnóstico cultural do ocidente, a saber, a redução da razão humana a modos de pensamento puramente instrumentais, a mercadorização da cultura sob a forma da indústria cultural, e a submissão dos interesses humanos a prioridades econômicas. O aspecto preocupante diz respeito conforme Adorno, ao funcionamento da racionalidade humana, que longe de se constituir em mera ferramenta de domínio da natureza, se volta contra a própria natureza do homem.

Assim, Theodor Adorno e Max Horkheimer apontam o lado perverso da indústria cultural¹⁹, segmento capitalista que produz produtos culturais em série, sem qualidade artística e intelectual, que promove o esvaziamento das obras de arte, tornando-as entretenimento, visando lucro e massificando a cultura. Adorno aponta, também, os perigos e os engodos a que os sujeitos, no papel de consumidores, estão expostos. Dizem Adorno e Horkheimer (1985, p. 114), que

Os interessados inclinam-se a dar uma explicação tecnológica da indústria cultural. O fato de que milhões de pessoas participam dessa indústria imporia

¹⁹ Expressão criada por Theodor Adorno e Max Horkheimer.

métodos de reprodução que, por sua vez, tornam inevitável a disseminação de bens padronizados para a satisfação de necessidades iguais. O contraste técnico entre poucos centros de produção e uma recepção dispersa condicionaria a organização e o planejamento pela direção. Os padrões teriam resultado originariamente das necessidades dos consumidores: eis porque que são aceitos sem resistência. De fato, o que explica é o círculo da manipulação e da necessidade retroativa, no qual a unidade do sistema se torna cada vez mais coesa. O que não se diz é que o terreno no qual a técnica conquista seu poder sobre a sociedade é o poder que economicamente mais fortes exercem sobre a sociedade. A racionalidade técnica hoje é a racionalidade da própria dominação. Ela é o caráter compulsivo da sociedade alienada de si mesma.

Por sua vez, Guerreiro Ramos faz uma análise da sociedade capitalista enfatizando que a sociedade centrada no mercado assume um papel deliberado no processo de socialização, característica não observada em nenhuma sociedade pré-capitalista. Afirmo o autor (1981, p. 92), que

nos dias de hoje, o mercado tende a transformar-se na força modeladora da sociedade como um todo, e o tipo peculiar de organização que corresponde às suas exigências assumiu o caráter de um paradigma, para a organização de toda a existência humana. Nessas circunstâncias, os padrões do mercado, para pensamento e linguagem, tendem a tornar-se equivalentes aos padrões gerais de pensamento e linguagem.

A esse respeito, nota-se, nos últimos vinte anos, a proliferação de centros de treinamento e de desenvolvimento corporativos próprios, em que as organizações investem cifras monumentais para poder personalizar e padronizar o conhecimento de seus colaboradores, de acordo com a missão organizacional, com os valores e os princípios corporativos, que com o processo de globalização, não conhece fronteiras. Essa constatação torna mais atual a fala de Guerreiro Ramos (1981, p.93), que nos diz que “Os teóricos e os praticantes da organização foram, inconscientemente, capturados no domínio da política cognitiva, por se permitirem a formulação de conceitos e métodos, bem como a implementação de estratégias e planos gerenciais que aceitam, sem maiores explicações, o mundo organizacional imediato”.

A aceitação inconsciente entende-se, aqui, talvez porque as sociedades industriais produziram, como nos mostra Kehl (2002, p. 39), “um sujeito a um só tempo centrado no *eu* e carente de *ser*”, e, dessa forma, o sujeito busca viver o seu prazer de forma imediatista, no consumo, deslocando o seu gozo em objetos materiais, porque estes oferecem a ilusão de felicidade no ter.

3 Método

3.1 Método hermenêutico dialético: análise do discurso

O trabalho empírico foi desenvolvido por meio de pesquisa exploratória e de análise qualitativa. As regras de investigação centram-se na experiência subjetiva e na compreensão da percepção imaginário-simbólica que o sujeito tem do seu mundo. Desse modo, a perspectiva teórica é ideográfica, levando-se em conta, nos discursos dos sujeitos, a produção de sentido, a subjetividade, e a especificidade de cada narrativa.

A técnica utilizada foi a de entrevista-narrativa, consistindo de entrevistas individuais, norteadas por roteiro focal semi-estruturado, pois este modelo dá espaço e liberdade para a narrativa do sujeito. Dessa forma, as perguntas são semi-abertas, funcionando como sinalizadoras do tema proposto. A análise consistiu de dois momentos. O primeiro centrou-se na análise individual dos discursos dos sujeitos entrevistados, de acordo com o método de análise do discurso AD.

Quanto à classificação, no que se refere ao gênero do discurso, a presente pesquisa classifica-se na Análise Institucional, de acordo com o métodos do discurso AD, por tratar-se de pesquisa realizada em empresas privadas, com profissionais que exercem atividade gerencial, por meio de entrevistas individuais.

O segundo momento consistiu na análise do discurso coletivo dos sujeitos entrevistados, de acordo com Lefèvre e Lefèvre (2005), com o apoio da ferramenta digital Qualiquantisoft.

3.2 Caracterização da Amostra

Por tratar-se de um estudo qualitativo, optou-se por um número de vinte (20) entrevistas, sendo dez (10) homens e dez (10) mulheres. O número de entrevistados foi considerado adequado

para atender aos objetivos da tese. Optou-se, para a pesquisa, por sujeitos que exercem cargos de nível gerencial e/ou de direção, há mais de dois anos, em empresas privadas situadas no Estado de São Paulo, sendo a idade, a escolaridade, o estado civil considerados indiferentes.

3.3 Sigilo na pesquisa

Os aspectos éticos na pesquisa qualitativa e quantitativa, e que envolvem seres humanos, norteiam-se em tratativas e normativas internacionais relativas a trabalhos científicos. Trata-se de códigos de ética que buscam proteger a identidade dos sujeitos participantes em pesquisas.

Nesse sentido, destacam-se, aqui, as condições éticas na relação pesquisador-participante de uma pesquisa qualitativa, que são os consentimentos informados, a preservação da identidade e os cuidados tomados pelo pesquisador para não ser invasivo nas perguntas, garantindo, assim, o respeito e a consideração devida ao participante da pesquisa.

O consentimento informado é, pois, um acordo por escrito, firmado pelo pesquisado. Assim, o *termo de consentimento e esclarecido*¹ consta de um compromisso por parte do pesquisador, de um entendimento verbal entre pesquisador e participante, quanto à finalidade da pesquisa, quanto à possibilidade do participante, mesmo depois de ter firmado termo de consentimento, e de ter fornecido as suas informações, poder, livremente, rever e questionar ou, ainda, cancelar, o compromisso de aceitação.

O sigilo sobre a identidade do sujeito participante é o aspecto ético fundamental em uma pesquisa social. Assim, o empenho em manter o anonimato deve ser obedecido, criando-se, para identificá-lo, um código, ou um nome fantasia, por exemplo.

¹ Cópia do formulário consta no Anexo A

3.4 Procedimentos: coleta dos dados

Os procedimentos utilizados na coleta dos dados empíricos cumpriram o passos a seguir:

- a) confirmação e assinatura de cada sujeito pesquisado do Termo de Consentimento Livre de participação na pesquisa, conforme anexo A.
- b) confidencialidade e preservação da identidade do sujeito, bem como do nome da organização em que trabalha. Nesse caso, os entrevistados serão identificados na análise e na interpretação, por letras do alfabeto em ordem crescente começando com a letra A, seguido do número referente à realização da entrevista. Exemplo: A1, B2, C3.
- c) entrevista individual. Contato pessoal, com gravação de audio da entrevista, na sua íntegra, autorizada pelo sujeito, por meio de um microgravador de voz digital.
- d) roteiro de perguntas

Roteiro de perguntas	
1	Por favor, fale sobre a sua vida.
2	Fale sobre a sua atividade profissional
3	O que significa para você stress?
4	Na sua atividade profissional há situações stressantes? - Poderia descrevê-las?
5	Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?
6	Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?
7	Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?
8	Qual a sua mais remota lembrança de stress?
9	Como foi a sua infância?
10	Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?
11	Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? - Você pode descrevê-la?
12	Como você enfrenta o stress?

3.5 Procedimentos de Análise: Análise do Discurso - AD, no modo lacaniano

Os procedimentos utilizados para a análise dos dados coletados cumpriram os passos a seguir:

- a) digitação das entrevistas, na sua íntegra, sem cortes, obedecendo as convenções de transcrição de fitas gravadas;
- b) leitura das narrativas, alternada com várias escutas da gravação para dar maior visibilidade ao tema focal;
- c) análise Individual de cada entrevista - Recorte das narrativas destacando no discurso do sujeito, o enunciado e a enunciação, no modo lacaniano, com o apoio da Análise do discurso AD.
- d) identificar as anunciações relevantes (o dizer na fala do sujeito), evidenciando o sujeito do inconsciente, conforme já exposto aqui, no capítulo dois, *Stress, Psicossomática e Psicanálise*, tópico sete denominado, *Acerca da hermenêutica e da análise do discurso*.

3.6 As Figuras Metodológicas do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC

O Discurso do Sujeito Coletivo - DSC é um método qualitativo de análise do discurso que permite obter dados quantitativos da fala de um sujeito e, ao mesmo tempo, compreender qualitativamente o discurso. Trata-se de uma estratégia que consiste em descrever o sentido dos discursos individuais presentes em pesquisas de produção de sentido e de representações sociais.

O discurso individual é recortado no que tem de essencial e, assim, o *discurso-síntese* é inserido em uma única fala coletiva, do conjunto de sujeitos pesquisados, representativa da fala de cada um, que se integra em um pensamento coletivo compartilhado, sobre determinado tema.

A fala do discurso coletivo é expressada na primeira pessoa (coletiva) do singular, como se referem Lefèvre e Lefèvre (2005). A escolha do *eu* justifica-se porque cumpre duas funções, “ao mesmo tempo em que sinaliza a presença de um sujeito individual do discurso, expressa uma referência coletiva na medida em que esse *eu* fala pela ou em nome de uma coletividade”

(LEFÈVRE e LEFÈVRE, 2005, p. 16, *itálico dos autores*). Em outras palavras, o apanhado geral do discurso individual passa a fazer parte de um pensamento coletivo permeado de significações, componentes do imaginário e do simbólico. Nesse sentido, o sujeito coletivo apresenta-se como uma referência, dando visibilidade a um pensamento social que foi extraído do sujeito individual.

A composição do discurso coletivo consiste em agrupar a fala individual em três figuras metodológicas, que são as *expressões-chave*, as *idéias centrais* e a *ancoragem*.

3.6.1 Expressões-chave - ECH

As expressões-chave são trechos do discurso individual do sujeito, recortes que se destacam na sua fala, e que sinalizam a essência do conteúdo discursivo. Ressalta-se, aqui, que as expressões-chave referem-se à transcrição literal do discurso e não a um resumo da idéia expressa pelo sujeito.

3.6.2 Idéias centrais - IC

A idéia central é um nome, ou expressão lingüística, que credita sentido pontual à expressão-chave e sintetiza a fala. Em outras palavras, as idéias centrais referem-se ao resumo, à essência das expressões-chave, que preservam, de maneira precisa e fidedigna, o sentido, considerando que a idéia central é uma descrição, e não uma interpretação dos conteúdos discursivos.

Assim, como afirmam Lefèvre e Lefèvre (2005, p. 17, *itálicos dos autores*), as idéias centrais “podem ser resgatadas através de descrições diretas do sentido do depoimento, revelando *o que foi dito* ou através de descrições indiretas ou mediatas, que revelam o tema do depoimento ou *sobre o que* o sujeito enunciator está falando”. Em outras palavras, as idéias centrais são a reconstrução sintética das afirmativas obtidas nas expressões-chave.

3.6.3 Ancoragem - AC

A ancoragem é uma figura metodológica de análise do discurso coletivo que remete à fala do sujeito individual, à uma teoria de produção de sentido, de práticas discursivas ou de representações sociais. Essas teorias respaldam-se, prioritariamente, no conhecimento que circula no cotidiano da sociedade, assinalando, assim, a ancoragem, a marca teórico-cultural da fala pautada pelos saberes do senso comum. Como afirmam Lefèvre e Lefèvre (2005, p. 17, *itálicos e aspas simples dos autores*), “é a manifestação lingüística explícita de uma dada teoria, ou ideologia, ou crença que o autor do discurso professa e que, *na qualidade de afirmação genérica, está sendo usada pelo enunciador para ‘enquadrar’ uma situação específica*”.

A ancoragem possibilita agrupar as linhas de pensamento, constituídas pelas teorias, crenças, ideologias, conceitos, que estão presentes na fala individual, de forma consciente ou inconsciente, e que permeiam as práticas diárias da vida do sujeito.

Convém ressaltar que a ancoragem pode não ser visível em todas as expressões-chave e, nesses casos, não se deve recorrer a uma interpretação subjetiva.

3.6.4 Discurso do Sujeito Coletivo - DSC

É um discurso coletivo expressado na primeira pessoa do singular, em que se reúne o conjunto de falas em uma única fala, produzindo-se um sentido. Compõe-se de Expressões-chave, que têm a mesma Idéia Central.

3.7 Procedimentos da análise do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC

Os procedimentos utilizados para a análise do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC baseiam-se nos seguintes passos:

- a) efetuar uma leitura da fala individual do sujeito, na sua íntegra;

- b) efetuar uma segunda leitura, sublinhando e recortando as expressões-chave do discurso do sujeito, pergunta por pergunta.
- c) analisar as expressões-chave, escolhendo a expressão-chave mais pertinente no discurso de cada sujeito, pergunta por pergunta, e, a partir daí, identificar e extrair a idéia central. Nesse sentido, com o intuito de sintetizar e focalizar a fala do sujeito nos objetivos desta tese, no recorte do discurso do sujeito optou-se por não se abordar a ancoragem, para efeitos de análise;
- d) enquadrar os vários discursos individuais, em uma das categorias encontradas na análise dos discursos, no coletivo;
- e) tabular e dar tratamento estatístico aos dados encontrados, por meio do software QualiquantiSoft;
- f) analisar os dados obtidos;
- g) organizar, de acordo com a análise dos discursos individuais, um único discurso coletivo que representa o pensamento de todos os entrevistados.
- h) efetuar as considerações sobre os resultados obtidos, de acordo com os objetivos da pesquisa.

3.8 A Pesquisa e os Resultados

3.8.1 As Entrevistas

Foram efetuadas, pois, vinte entrevistas-narrativa, com profissionais que exercem atividade gerencial, sendo que dez entrevistados são do sexo masculino e dez do sexo feminino. A transcrição integral das entrevistas consta no Anexo B, deste trabalho.

3.8.1.1 Análise das Entrevistas - Primeiro Modo: Análise do Discurso - AD

Nesta fase, a análise consiste em desvelar e entender a multiplicidade de sentidos da fala do sujeito no que se refere ao enunciado e à enunciação, apoiando-se na leitura lacaniana do discurso.

A seguir, apresentam-se as análises dos 20 entrevistados, iniciando-se com a análise do discurso dos homens, seguido da análise da fala das mulheres.

Sujeito: **A1**

Sexo: masculino

Idade: 45

Estado civil: casado

Filhos: 3, um rapaz com 18 anos cursando vestibular e um casal de gêmeos com 13 anos

Escolaridade: superior completo em Administração de Empresas e Mestrado em Gestão de Negócios

Empresa: organização bancária

Cargo: Gerente de produtos Sr.

Tempo na empresa: 25 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Aqui... vida em termos do trabalho?... Pessoal?... Ahã, então por exemplo, no... no caso vamos pegar aqui, mais assim da... da... da empresa né.

O sujeito concordou sem reservas em participar da pesquisa, mas já no início da entrevista demonstrou ansiedade e desconforto. Ao ser perguntado sobre a sua vida, o sujeito mostrou-se relutante quanto a falar sobre sua vida pessoal ou profissional em primeiro lugar. Assim, titubeou um pouco na escolha e, por fim, escolheu falar apenas de sua profissão, nessa pergunta.

Na verdade, é que essa estrutura que a gente tá, na verdade ela é uma... é uma plataforma que a gente tem, e atende por exemplo, empresas, é focada pra atender empresas. Essas empresas, elas tem um patamar de faturamento, [...] cada gerente tem uma carteira, de mais ou menos aí... [...] de umas duzentas empresas. [...] então aí, o universo do dia-a-dia da gente é atendendo essas localidades, e com essas empresas.

O sujeito trabalha na mesma organização há 25 anos. Foi admitido como escriturário e, atualmente, atua como gerente sênior. Na entrevista disse:

Eu entrei... entrei... de... de... de... como escriturário, né. E de escriturário aí foi indo pra..., dentro da época né, dentro da... da estrutura e você ia pra... pra... caixa, e depois de caixa que você ia pra outras funções. E aí daí, chefe de seção, assistente de gerência, gerente, gerente adjunto e gerente geral. Depois de gerente geral eu vim pra essa área aqui, que é essa plataforma, que

ela... ela fica como gerente sênior hoje. Então... é que na verdade ela tem uma estrutura um pouco diferente da... das agências, que ela..., hoje já não, hoje você tem um carreiramento totalmente livre né. Hoje... hoje um... uma pessoa pode entrar no banco através dos programas de trainee. Ela vai no site, se candidata. Ela pode pegar o meu lugar, independente de... de... de...de tempo ou de conhecimento ne...ne...nessa parte.

A sua fala evidenciou inquietação e ansiedade, repetindo-se, e repetindo palavras, mas tentando aparentar um comportamento informal e sossegado. Apesar de ser profissional de carreira no banco, deixou evidenciada a sua frustração e insegurança quanto a um possível desemprego, tomado por alguém que apresente maior agressividade voltada para resultados.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional. (Respondida na questão 1)

O serviço mais aqui, em termos aqui, é focado mais em créditos. Então na verdade aqui o que a gente faz muito mesmo, a plataforma aqui é, é suprir a necessidade de crédito dessas empresas. Então toda a nossa... o nosso catálogo de produtos é..., pode ser capital de giro, desconto de duplicatas, desconto de cheque, é... financiamentos de máquina e equipamentos, hã... ou qualquer outra linha mais de finames ou leasing, mas tudo nessa posição. E aí depois tem outras partes de investimentos, que é a sobra de caixa das empresas que seriam investimentos. Então são as... são os fundos de investimentos, ou então são aplicações que existem, pra poder tá administrando esse fluxo de caixa.

A narrativa do sujeito tenta sustentar o enunciado da sua fala, mas a enunciação se impõe à sua revelia, e a sua visibilidade mostra-se na relutância da fala, nas repetições de palavras.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Ah!... stre... ah! stress uchi... é o que a gente vive aqui o dia todo. (risos). Na verdade nós aqui, a hora que chega aqui, até a hora que sai, é... é em constante stress né. E esse stress pra mim é toda essa, vamos dizer essa...essa exigência, essa...essa carga de cobrança não é, que tem é...de sempre estar sendo cobrado, cobrado, cobrado, cobrado, cobrado...

A resposta a esta pergunta foi um desabafo catártico evidenciando a ansiedade, o nervosismo e o stress em que o sujeito se encontrava. Cognitivamente, ele identificou seu principal stressor cotidiano de “sempre estar sendo cobrado”, mas a repetição do “cobrado” revela outra camada de voz querendo dizer algo.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

Produzir meta. Cumprir meta, essa seja a situação mais stressante que tem, ou seja, à medida que é definida uma meta, então já começa esse stress. É que nem por exemplo... hã... . Agora fora esse da... de cumprir a meta, é a parte do atendimento, por exemplo, coisas que o cliente pode solicitar e você tem um

prazo a cumprir, e de repente você não consegue cumprir nesse prazo, né, e aí então você já começa a ser cobrado, (inaudível) ele pede. É a cobrança né. É que nem agora, vou dar um exemplo aqui. Na verdade o cliente pediu uma situação num período, você não conseguiu, agora é que tá sendo feito. E enquanto não sai ele começa: e aí, saiu ou não saiu? Tá pronto ou não tá pronto? Vai... quando vai sair? Né. Então, agora quando você tem uma situação por exemplo... que é o ideal né, ou seja, quando ele liga e você já tem a resposta pronta né. Fala: eu preciso de R\$ 100.000,00 por exemplo, pra fazer que nem hoje. É... hoje tá sendo a folha de pagamento. R\$ 100.000,00, tudo bem, pode liberar que já tá aprovado, tá na conta. Então esse é o... é o melhor dos mundos né. Aí vem o stress de ele pagar (risos). Aí você espera que ele vá pagar esse... Então você começa a criar o stress aí, mas é mais tranqüilo.

O sujeito deixa claro que a situação mais stressante no seu cotidiano é gerada no trabalho, pela cobrança externa para cumprir metas, e gerada internamente, por si próprio, para responder a contento a essas pressões. A sua fala também transparece o desânimo ou o desencanto de saber que o seu stressor é inerente à sua atividade.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

O nervosismo né... o nervoso. Um nervoso constante né, porque você tá nervoso. Então você... aí você não tem... você tem... fica impaciente.

O sujeito consegue articular que o seu stress interfere na clareza do seu raciocínio; a sua impaciência atropela as suas palavras revelando uma contradição interna entre o “querer e o fazer”, ou seja, o inconsciente impõe-se com outra voz que lhe soa como estranha e intrometida no discurso.

Às vezes por essa impaciência aquilo vira um atropelo, então você fica até meio atrapalhado porque é... você tá nervoso, você não consegue às vezes raciocinar direito né, e aí isso atrapalha às vezes uma decisão. Agora sentimento mesmo que você tem... é às vezes de...de... frustração, porque às vezes não consegue ou então... você liga o telefone e a resposta no computador parece que é lenta, e é tão rápida e você fica aguardando... impaciente... fração de segundo né, que tá...

A enunciação se faz presente na fala do sujeito que está dividido, pressionado pelos deveres do seu cotidiano.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Aí no geral, no geralzão. Então você pode... olhar pra trás ou... e ver um stress enorme. Um stress enorme... no geral... pera aí...pera aí... stress geral mesmo... olha... acho que... sempre... sempre teve alguma coisa relacionada com o trabalho. Assim... de perder o emprego...

As palavras não pronunciadas, inaudíveis, as pausas recorrentes na sua fala, evidenciam a enunciação, a voz do inconsciente mostrando a contradição e a ambigüidade da sua narrativa. O valor cultural direcionado ao trabalho aponta o stress, e o receio de ficar desempregado é citado como o stress de maior intensidade.

O sujeito continua o seu relato:

Por exemplo... (inaudível) Ah! O stress quando nasceu o teu filho..., ou às vezes stress por acompanhar... né, alguma coisa na família. Mas tá sempre relacionado à aqui. É o maior stress né, sempre... sempre tá... ou à perda do emprego, ou de ter acontecido alguma liberação ou... vou... vou te dar um exemplo: por exemplo ontem, tinha... ontem ou antes de ontem por exemplo, tinha uma... uma operação aqui né, deu errado essa operação. Então nós ficamos o dia todo, a noite inteira e no dia seguinte até de manhã pra resolver isso aí, ou seja, então, o que, que acontece, então, fica naquela... naquela... hã...hã... agonia, aquele negócio, o que que vai dar isso aí? Queria ver, foi o processamento que ocorreu?

Ficam evidentes os sentimentos misturados de eustress e de distress, por exemplo, quando o sujeito menciona o stress do nascimento de um filho e, nesse caso, acredita-se que prevaleça o eustress e, por sua vez, quando cita o medo de perder o emprego, esteja se referindo ao distress. E ainda, quando fala da agonia sobre o fechamento de um negócio pode-se interpretar desafio? ou ameaça? Na tentativa de conseguir compreender o emaranhado dos seus sentimentos faz-se a pergunta “Qual será o desfecho?”, e o sujeito responde devolvendo a pergunta que fica sem resposta:

Qual o desfecho disso né? Então...

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

Nervosismo e impaciência.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress? Mais antiga de stress?

Mais...mais antiga, mais antiga? ...antiga de stress.. ...aí seria, hum... sei lá... e talvez... talvez na época da... de... de... de... Nossa! Puxar lá no fundo! Pensar que tá aninhado com alguma coisa esse stress. Na época de... ah meu Deus! Deixa eu puxar aqui.... talvez na época que... não... eu tava procurando emprego e não achava. Foi um período de 80 a 79. Uma crise louca, nossa! Agente ia e não achava, e não fazia... e... eu assim, entendeu... você... realmente ficou... pra poder ter essa colocação, uma que não tava na faculdade ainda, não tinha curso...

O sujeito parece fazer um esforço mnemônico para lembrar-se de alguma experiência remota de stress, mas não consegue reportar-se à infância. Limita-se, a mais uma vez, a citar um stress ligado ao trabalho ou à falta dele. Foi um período, na juventude, em que procurava colocação profissional, evidenciando os fortes significantes ligados ao trabalho.

Entrei no banco mais então... Entrei no banco mais logo depois, eu já estava na faculdade quando entrei no banco, não, não! Minto. Eu estava... eu não estava na faculdade e entrei no banco, que foi um período antes... logo depois que eu entrei no banco ... eh, na...na faculdade... aí..., que eu entrei... faz 25 anos né?Eu entrei... eu entrei no banco... junto com a faculdade, praticamente foi assim questão de meses. As aulas... abril... eu entrei em abril, é isso aí. Antes... foi assim, praticamente no mesmo ano, eu entrei no banco e entrei na, na faculdade.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Foi...foi... uma...uma coisa meio simples assim, em termos de...de...de família, venho de família bem...bem simples, então foi uma coisa assim tranqüila dentro daquelas limitações... de uma pobreza... (inaudível) assim de... de... então... em termos de...de...de... por exemplo assim... na época de escola, ou então por exemplo, dividia um pouco escola e...e ajudava meus pais, então sempre já tinha...[...] Então por exemplo, você tinha o tempo de escola e depois... por exemplo, de manhã ia pra escola, à tarde então...olha... , alguma coisa... meu pai tinha um pequeno comércio então, de repente a gente ia lá ajudar e ficar lá, entendeu?

O sujeito ressalta, na sua fala, o significante do cumprimento do dever como forte stressor, em que na infância, via-se obrigado, por imposição dos pais, a trabalhar desde quando ainda era apenas um menino. Assim, o significante repete-se na vida focada no trabalho e no pavor significativo de um dia perder o seu emprego.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

... Olha... se (inaudível) tinha, tinha porque na verdade a gente tinha sim algumas coisas, de...de....de sentir... até pela própria... assim, educação rígida que a gente, que tinha alguma coisa, acho que tinha uma certa pressão assim de... desse stress de, de não errar, de não fazer, entendeu? Ou então de fazer alguma coisa e... errar e aí vem a cobrança né, de realmente de que você fizesse certo. Ou mesmo até a questão de notas né, é que às vezes você... de poder ir estudar e não tirar notas boas. Eu lembro que tinha assim mesmo.

O sujeito associa, cognitivamente, o seu stress atual com o stress da infância, identificado no stressor gerado pela necessidade de tirar boas notas na escola para ter o reconhecimento dos pais, e pelo stress gerado ao sentir-se cobrado, o que demonstra aqui a força e a repetição dos significantes na idade adulta.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

...Posso te dizer que sim, posso afirmar que sim. O nervosismo... ele é... é o mesmo. É o mesmo. Talvez a intensidade, talvez né, não dá... também não dá pra comparar a intensidade mas..., mas sempre a mesma procura, ou seja, você está é... dentro de uma situação ... de que você esteja trabalhando, que você esteja numa atividade, que você esteja né... num... é... de alguma forma é ... é ... ou se preparando, por exemplo naquela época que tava lá estudando e, ao mesmo tempo trabalhando. Agora aqui no banco a mesma coisa você... hoje você tem o caso da empregabilidade, então você continua trabalhando, você tem que continuar estudando e... de certa forma, e hoje ainda com a família, ou seja... Você tem a família né, de certa forma. Então eu acho assim, o paralelo é verdadeiro sim. Na verdade você... naquele momento... você tinha tudo aquilo pra poder arrumar um emprego, ou tá capacitado pra tá trabalhando, hoje você tá a mesma coisa pra se manter no emprego, e... (risos).

Apesar da sua ansiedade, nervosismo e intranquilidade com a entrevista, o sujeito consegue estabelecer uma conexão entre as sensações de stress do passado e atuais, enfatizando que o stress é o mesmo, que o que varia é a sua intensidade. A enunciação mostrou-se nas suas pausas, na relutância ao falar, nas repetições e no riso final.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Hoje? Muita... muita leitura de auto-ajuda...(risos)... leitura de auto-ajuda, hã... parte de alguma coisa de tentar é... é... fazer alguma atividade de... de... de... de relaxar né, tipo coisas pra poder é... não digo academia, atividade física não faço nenhuma né, que devia fazer uma caminhada..., essas coisas não tenho feito. Mais... mais é tipo leituras né, eu gosto muito de ler então assim...

Ele acredita enfrentar o stress com leituras de auto-ajuda, mas, por outro lado, o seu riso irônico, as pausas na fala, mostram outras vozes que querem contradizer o seu enunciado.

Sujeito: **B2**

Sexo: masculino

Idade: 42 anos

Estado Civil: casado

Filhos: dois

Escolaridade: superior completo, Administração de Empresas

Empresa: grupo alimentício (comercialização de carnes)

Cargo: Diretor Comercial

Tempo na Empresa: 15 anos

Pergunta 1) Por favor, fale um pouco sobre a sua vida.

A minha vida? Hã... filho de família simples porém, bastante esforçado. Três irmãos de sucesso, dois no esporte e um na vida executiva; hã... jovens e adolescentes que cresceram longe das grandes oportunidades, longe das grandes escolas, mas que procuraram compensar isso hã... com esforço, com um pouquinho mais de visão. Então, isso foi... meus irmãos nos esportes, morando naquelas cidadezinhas pequenas e eles organizando lá os seus campeonatos, fazendo os seus treinamentos, tudo por conta própria e eu desde moleque vendendo coisa, né, vendendo e comprando sem ter a necessidade, sem fazer aquilo pra sobreviver.

O sujeito inicia a sua narrativa abordando aspectos pessoais e familiares de sua vida, ressaltando a sua origem simples, interiorana, e que, por meio do esforço e com visão ampla, ele e seus irmãos conseguiram destacar-se socialmente. Como ele diz, “três irmãos de sucesso, dois no esporte e um na vida executiva”. Nota-se, aqui, o otimismo do sujeito frente à vida, o orgulho por ter conseguido triunfar, mesmo tendo crescido “longe das grandes oportunidades”, e a sua iniciativa empreendedora manifestada desde a adolescência. Expressa-se enfaticamente buscando ser cognitivo, afirmativo e consciente do que diz, mantendo, assim, o enunciado do discurso.

Família era simples. Era família simples, bem estruturadinha, bem organizada. Então, a gente nota que hã... a construção, a juventude passou junto com uma, uma dose um pouco acima do normal de esforço, de vontade, mas isso tudo feito de forma natural. Muita dedicação, eh... visão de oportunidades, eu acho que assim é que a família foi construindo a sua trajetória.

Nessa primeira fala já são visíveis as significações culturais do sujeito, valorizando os laços familiares e a construção de uma vida dedicada à família e ao trabalho.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Hã... sou responsável por uma... por uma área comercial de uma grande empresa que também exporta muito, então, nós temos dois responsáveis pelo mercado internacional e... e o responsável pelo mercado doméstico. Hã... um time de trabalho aí de aproximadamente duzentas pessoas, entre equipe de funcionários, colaboradores e uma outra equipe de representantes, representantes comerciais autônomos. Hã... o departamento hoje já está a caminho do faturamento do primeiro bilhão de reais por ano.

Essa atividade consiste eh... em planejar, estruturar as ações e aplicar as ações no sentido de fazer a comercialização de produtos e no sentido de desenvolver ou contribuir para um processo de construção de marca. Traduzindo tudo isso: nós somos os vendedores ou, é, é, formamos uma equipe que vende alimentos no território brasileiro. Hã... atua aí, tanto na área comercial como na área administrativa. Fazemos uma média de duas mil entregas por dia, o que para produtos resfriados e congelados é bastante expressivo. E... temos uma participação aí um pouco superior a 3% no mercado brasileiro, é, e aí merece uma avaliação dupla: é uma participação

pequena, mas o que sugere grandes oportunidades de crescimento; e ao mesmo tempo que é pequena já representa aí praticamente um bilhão de reais de faturamento, o que demonstra o gigantismo que é o mercado e a, a, a, a amplitude de oportunidades que nós ainda podemos trabalhar atuando com alimentos no mercado brasileiro.

Sua fala demonstra o vigor e o entusiasmo dedicados na sua atividade, ressaltando o sucesso e o potencial de melhoria frente ao mercado, sem mencionar as dificuldades e os obstáculos, indicando, assim, possivelmente, que a competitividade do segmento é encarada como eustress, um desafio inerente à atividade. Por outro lado, o sujeito, por trabalhar em comercialização, apresenta um traquejo, uma fala empresarial voltada para o marketing, que lhe permite uma fala idealista voltada para resultados de sucesso.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Hã... eu não sei se eu sou a pessoa que estou melhor preparada pra responder isso aí. E o motivo de talvez não estar eh... é, tão bem preparado pra responder sobre stress, eh... pode estar...; e eu sempre falo assim quando trato disso digo, pode estar, porque eu acho que eu não fui dominado por este mal. Eh... penso, apesar que essas avaliações são melhores quando avaliadas de fora e não a gente, mas penso que administro de forma a... bastante equilibrada a divisão entre trabalho e família, né. A família tem um, um grande peso aí no sentido de eh... contribuir pra que, talvez, a gente não atinja níveis de stress elevado. Curto muito a família, tenho dois filhos espetaculares e isso me, me agrada muito. Então sou executivo no horário de trabalho, mas não sou maluco pelo trabalho. Gosto muito de trabalhar, a minha vida profissional toda é, eh... foi sendo constituída dentro de uma linha aonde eu sempre tive a felicidade de trabalhar pelo prazer e não pelo salário.

Esquivou-se da pergunta, negou que tivesse tido algum stress, talvez porque, para ele, o significativo stress tenha uma conotação apenas negativa, relacionado com doença, por exemplo. Mas apresentou contradições que permitiram a emergência da enunciação quando disse “eu não sei se eu sou a pessoa que estou melhor preparada pra responder isso aí. E o motivo de talvez não estar eh... é, tão bem preparado pra responder sobre stress, eh... pode estar...; e eu sempre falo assim quando trato disso digo, pode estar, porque eu acho que eu não fui dominado por este mal. Eh... penso, apesar que essas avaliações são melhores quando avaliadas de fora e não a gente”. Nesse momento, deixou transparecer o possível stress em conciliar trabalho e família, colocando aí, que a família exerce um eustress, funciona como o reparador do desgaste produzido pelo trabalho, como diz o sujeito: “mas penso que administro de forma a... bastante equilibrada a

divisão entre trabalho e família, né. A família tem um, um grande peso aí no sentido de eh... contribuir pra que, talvez, a gente não atinja níveis de stress elevado”. Essas contradições revelam o grau de controle emocional elevado que o sujeito apresenta, mostrando-se objetivo, neutro e impassível, características estas desejadas no desempenho profissional de um executivo preparado e impermeável ao stress.

Para enfatizar que consegue administrar a sua vida sem stress, o sujeito destaca o prazer que sente no desenvolvimento do seu trabalho e no convívio prazeroso com sua família:

Não significa que eu não precise do salário, preciso sim, mas é, é, é, eh... não só preciso do salário como quero ter a cada nova etapa uma evolução no salário, mas ainda sou muito motivado pelos resultados, pela obtenção dos objetivos, por construir alguma coisa. Então com isso é, é, é, eh... o prazer por fazer pelo desenvolver do trabalho e, ao mesmo tempo, ainda conseguir oportunidades que no mundo de executivos eu ainda acho que é, é, eh... não são tão poucas, gostaria que fossem muito mais. Mas sou executivo e ainda brinco de boneca com a minha filha, que já está passando esse, esse período, que está crescendo; jogo futebol de botão com meu filho; brinco de luta com meu filho; nado com os meus filhos; ando de moto com eles. Então eu penso é, eh... que eu de forma indireta mantenho o stress assim, de forma bastante... acanhada no meu dia-a-dia.

Eh... entendo que o, que o stress deve ser um agente eh... de grande contribuição negativa ou destrutiva na vida das pessoas, talvez o destrutivo seja uma palavra muito forte, mas eu posso dizer que na minha vida ele não conseguiu ocupar muito espaço.

Ao continuar sua narrativa, admite que o stress exerce uma contribuição negativa e destrutiva na vida das pessoas, mas, no seu caso, o stress “não conseguiu ocupar muito espaço”.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

É, elas existem sim. Eh... mas eu diria assim, que muitas vezes essas situações stressantes, elas são originadas por fatores, a princípio, a princípio de mais fácil solução do que aqueles fatores gerados pelo mercado. ... E eu, e eu digo assim: fatores gerados pelo mercado são aqueles aonde a gente não exerce muita influência ou tem dificuldade de alterar os... é, é, é, a origem desses fatores e, portanto, a solução eh... elas são normalmente mais difíceis. Eu posso dizer assim: que o desempenho do meu trabalho apresenta sim situações stressantes geradas pelo..., pelo mercado, mas apresenta também situações stressantes geradas por nós mesmos.

Que aí pode ir desde ações é, definidas pela empresa como um todo, que às vezes impacta de forma a não permitir a, a evolução com a velocidade que a gente gostaria; como pode ser uma situação stressante pelo fato de nós ou eu, por exemplo, no decorrer do exercício da função não ter executado algumas tarefas da melhor maneira possível em períodos anteriores, é, e, e hoje estar colhendo frutos que não são às vezes os melhores, em função de uma gestão não tão adequada. O que eu estou falando é exatamente isso mesmo. É que às

vezes a gente falha lá trás, né, eh... e essa falha pode ser desde a maneira de gerir as pessoas, na maneira de montar as equipes, eh... e que às vezes isso se apresenta no futuro, e às vezes o futuro é hoje porque foi plantado lá trás, apresenta situações stressantes onde você tem que dedicar uma maior energia pra corrigir essa situação. Lembrando que situação, é que essa situação talvez não existisse se lá trás a gente tivesse adotado as melhores ações, as melhores metodologias de gestão, as melhores práticas de recursos humanos. Em resumo eu digo: sim, vivo sem situações stressantes. Cometemos falha..., né. Mas é, é, só pra que não fique uma mensagem de que a gente tenha errado muito lá trás, eu acredito que é, eh... o grande volume de acertos, eh... apresentem uma, uma, uma satisfação superior ao stress gerado por algumas ações adotadas de forma incorreta que, queira ou não queira agente não acerta tudo e acaba errando. Então, eu diria que na, na, nesses últimos anos é, eh... o stress está dividido em três pilares ou em três blocos, eh... repetindo: conseqüências de ações tomadas por nós mesmos, no passado, que às vezes são simples, mas acontecem; eh... ações geradas pelo mercado; e ações geradas pela própria empresa.

Eu diria que assim, dentro do exercício da profissão, é, nós ainda temos condições é, de minimizar a geração de situações de stress eh... adotando ações mais consistentes na gestão dos negócios. Motivo pelo qual eu continuo estudando sempre, pra procurar aprender, aprender, aprender e cada vez aplicar ações mais adequadas pra que lá na frente eu tenha um impacto menos é, é, é, é, eh... menos forte ou mais fraco, de eventuais atitudes incorretas.

O sujeito classifica as situações stressantes, como ele diz, em três pilares que são as conseqüências de ações “tomadas por nós mesmos, no passado, que às vezes são simples, mas acontecem; eh... ações geradas pelo mercado; e ações geradas pela própria empresa”, e que a solução para as situações stressantes centra-se no aprimoramento do processo de gestão nos negócios. O sujeito leva em conta que os stressores são enfrentados racionalmente, com objetividade, utilizando métodos avançados de administração, não levando em conta fatores intervenientes tais como os problemas emocionais e de relacionamento. Parece haver, de sua parte um esforço cognitivo para não demonstrar sentimentos em situações de trabalho. Na sua narrativa, a enunciação fica visível no momento em que, numa argumentação repetitiva, procura justificar cognitivamente, que há sempre uma solução administrativa e/ou operacional para os stressores no trabalho.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Eh... no, no momento de stress. Olha, eh... de novo eu não sei se a resposta, ela está, e, ela será construída da maneira mais adequada para o termo stress. Eu diria o seguinte, a sensação que contagia o ambiente é, primeiro: há uma, há uma anomalia, ou há um fato eh... eh... que não estava previsto, ou há um fato diferente daquilo que foi programado e que, portanto, pode gerar uma situação de stress, correto? A partir daí a sensação, o clima, a energia que pelo menos pra mim, é a aquela que mais se sobressai é a energia de tentar é, resolver o motivo que gera stress. Talvez a maneira, essa maneira de encarar

o problema, não permita que eu fique dando muito espaço para o stress agir e gaste essa energia na solução dessa anomalia, na solução desse problema.

Novamente o sujeito busca esquivar-se em demonstrar sentimentos e recorre às estratégias da administração para distanciar-se emocionalmente da pergunta. O stress é visto por ele como uma sensação anômala, que deve ser removida com práticas administrativas. Dessa forma, o sujeito neutraliza, ou represa, seus próprios sentimentos, não deixando espaço para o sujeito do inconsciente.

Por outro lado, o sujeito identifica uma “energia”, digamos assim, stressante, quando ocorre um problema, por exemplo, e essa energia gerada pelo problema é empregada para dar solução ao problema.

E, e eu diria assim... É claro que tem problemas que são é, é resolvidos de forma breve, há problemas cuja solução são de médio prazo e há problemas que são... solução de longo prazo. Mas eu diria o seguinte, é essa energia que fica, não é aquela energia de deixar o stress tomar conta...e sim de dizer assim: existe um problema, esse problema pode se tornar maior, pode gerar um stress maior, então antes que isso aconteça vamos trabalhar na solução.

Entende-se aqui que o sujeito emprega o seu stress como eustress, mesmo sem sabê-lo conscientemente, e o seu enfrentamento, a sua resposta ao stress, ocorre como um desafio e não como uma ameaça.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Eu entendo como stress... é, uma situação aonde o indivíduo se vê com muita dificuldade de solucionar; ou um problema de difícil solução, uma situação, um cenário aonde os riscos são muito grandes e daí provoca uma sensação que eu chamo de stress, que é alguma coisa que envolve desespero, preocupação, é, é, eh... tensão, nervosismo, né. Então eu nunca vivi uma situação assim é, é, tão ampla que me colocasse eh... numa situação dessa. Posso dizer que há alguns anos tive uma situação de trabalho onde muita coisa começou a acontecer: eh... eh... mercado apresentando dificuldades; perda de vários colaboradores... isso, isso já vem de uns seis pra sete anos atrás, perda de vários colaboradores pra concorrência; eh... dificuldades de várias naturezas que ocorreram eh... num mesmo, numa mesma época. E que aquela época, quando eu olho pra trás eu, eu vejo assim um cenário mais é, é, eh... nebuloso, né. Mas nem por isso eu, naquela época, deixei de é, é, separar as coisas. Eu nem por isso, naquela época, deixei de chegar em casa e dormir bem, deixei de chegar em casa e, e, e brincar com os meus filhos, deixei de chegar em casa e fazer aquelas coisas que me tranquilizam, que é consertar um chuveiro, que é... coisas que, cada um tem sua... Tem executivo que gosta de fazer trabalho de marcenaria, então..., tem executivo que gosta de jogar futebol. Eu diria que nesse momento... que foi tudo normal, não causou nenhum... É o único momento que eu enxergo, eu olho pra trás e vejo,

e vejo eh... como um, como uma época que poderia ter gerado um grande stress e que no fim não gerou.

O sujeito nega, repetida e enfaticamente, ter passado por situações de stress significativo, mas o seu relato, que aparentemente não evidencia uma outra voz, é possível considerar na sua relutância, e mesmo na sua veemência, uma enunciação opondo-se à sua afirmação. Por outro lado, há que se considerar que a significação de stress do sujeito refere-se, provavelmente, à vivência de situações extremas,

uma sensação que eu chamo de stress, que é alguma coisa que envolve desespero, preocupação, é, é, eh... tensão, nervosismo, né. Então eu nunca vivi uma situação assim é, é, tão ampla que me colocasse eh... numa situação dessa.

Além disso, o perfil estereotipado da atividade gerencial estimula a idéia do “superprofissional” que lança mão das teorias administrativas e de planeamento estratégico para resolver as situações conflitantes, sem levar em consideração as fragilidades humanas.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

O sujeito nega ter experimentado stress.

Pergunta 8) Qual a sua lembrança mais remota de stress?

Esther, eu não sei! Eu, eu não guardo assim nenhuma... nenhum grande fato, eh... que tenha é, eh... um grande peso, é, eh... ou um grande destaque na minha vida como de, de Stress, né.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Diria que tive uma infância muito legal, como todo moleque, com bastante liberdade, né. Diria que tive uma... uma adolescência também muito tranqüila. E o legal disso é que foi sempre assim, com muita alegria, com muita... é, é, eh... com muita diversão, eh... mas na construção e depois parti para a vida profissional com muitos acertos... Eu diria assim: eu acredito que em todos esses estágios, mesmo na, na, na, na infância, na, na adolescência, eles foram é, é, eh... construídos com uma dose eh... de... de preocupação com o que é correto, com uma dose de... de bom senso e seriedade, talvez, um pouco acima da média. Vou traduzir: na adolescência nunca bebi; nunca fumei; nunca fui de participar de, de, de momentos ou de festas, de coisas mais pesadas...

Guarda uma lembrança de ter tido uma infância alegre e feliz, e ao responder essa pergunta, o sujeito deixa escapar o seu ideal de perfeição, a imagem da “preocupação com o que é correto”. Ele disse que os estágios da construção da sua infância e adolescência foram construídos “com

uma dose de preocupação com o que é correto”, lembrando-se de que, já na infância, preocupava-se em passar uma imagem aos outros, “de bom senso e de seriedade”.

Então com isso a gente consegue ir construindo uma trajetória pelo menos eu tive essa, essa felicidade e também foi assim no trabalho sem que ocorresse um grande fator de Stress, né. Então eh... daí, talvez, a dificuldade de lembrar eh... eh... de algum grande fator que tenha gerado assim, uma época na vida marcada por um Stress. Diria que foi tudo normal.

Nessa pergunta, também, a enunciação emergiu com força quando o sujeito revela uma brecha na sua negação de ter sentido stress, surgindo, daí, outra voz na sua fala, que apontava contradição no que vinha sustentando.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

eu não guardo assim nenhuma... nenhum grande fato, eh... que tenha é, eh... um grande peso, é, eh... ou um grande destaque na minha vida como de, de stress, né.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

O sujeito não guarda a lembrança de uma sensação de stress, a não ser alguma preocupação.

Pergunta 12) Você já me disse, mas eu termino a entrevista perguntando resumidamente, como você enfrenta o stress?

Como eu enfrento? ...Primeiro que é atuando com muita seriedade. Porque eu entendo que o stress é, é, eh... no meu caso, ele talvez possa ser gerado muito mais pelo trabalho, do que pela família. Apesar que eu acho que o stress é gerado também por qualquer outro motivo, tá. Mas como é que eu enfrento?

Ele se refere às estratégias de coping preventivo que utiliza para não ser surpreendido com o stress. O sujeito segue a sua narrativa:

Primeiro é quando você adota ações muito consistentes a probabilidade de você ter uma geração de alto stress, é menor. Então vamos lá: estamos começando uma nova atividade no trabalho. Se você desde o início planeja direito, dedica tempo a ter uma visão de futuro, a olhar um pouco pra frente, elabora os seus planos de ações com consistência, o que não significa que vai da certo, né, procura é, eh... conduzir processos de contratação bem estruturados... então, eu diria que você já tomou várias atitudes para, pra diminuir a probabilidade de stress lá na frente.

A orientação do sujeito para prevenir o stress segue o jargão da Administração. Por exemplo, a necessidade de se fazer um planejamento, ter visão de futuro, atuar de maneira

consistente e equilibrada. Dessa forma, as atitudes do sujeito estão voltadas para uma atuação na esfera do trabalho. E ele complementa a orientação sobre os processos de coping corretivos, de uma forma hipotética:

Bom. Mas vamos imaginar que eles aconteçam, certo? Eu acho que stress tem que ser enfrentado com calma, capacidade de raciocínio, ele não deve contribuir pra que decisões eh... sejam tomadas por impulso, né. Então, eu acho que ter equilíbrio em momentos de stress é extremamente importante. Então, é essa a maneira como eu enxergo que a gente pode administrar. E acima de tudo ter paciência, eu acho que atuar com paciência é uma grande característica ou é uma qualidade muito importante pra se atuar durante stress. Porque a gente sabe que o stress quando pega tende a deixar as pessoas eh... muitas vezes até é, é, fora daquilo que seriam as, a tomar atitudes fora daquilo que seriam as atitudes mais sensatas, ou pra se ver livre da situação, ou pra tentar resolver de uma forma muito rápida, seja qual for o motivo gerador de stress... Então, eu acho que ele tem que ser enfrentado com equilíbrio, com tranqüilidade... Até porque, assim, eh...eu entendo que não existe problema que não tenha solução.

O processo de coping apontado pelo sujeito destaca a calma, a capacidade de raciocínio, a paciência, o equilíbrio, a tranqüilidade e, ainda, a persistência e a convicção de que “não existe problema que não tenha solução”.

Sujeito: C3

Sexo: masculino

Idade: 34 anos

Estado Civil: casado

Filhos: duas filhas de 9 e de 5 anos

Escolaridade: cursando superior, Administração de Empresas

Empresa: empresa de prestação de serviços gerais

Cargo: Gerente de Operações

Tempo na Empresa: 1 ano

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Tá. A minha vida profissional? É essa? Então tá. Vamos começar pela profissional. Hã... bom, a minha vida profissional... eu trabalho numa empresa prestadora de serviços, tá. Possuem 4.400 funcionários, tá, sendo que 95% deles são alocados em clientes, não fica é, eh... nós chamamos de base ou prédio administrativo.

Ao iniciar a narrativa, o sujeito pergunta se é para falar da sua vida profissional e, ao mesmo tempo, dispõe-se a falar apressadamente sobre a caracterização da empresa em que trabalha, dando a impressão de não querer se alongar na conversa, o que foi observado nas demais perguntas.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Bom, eu gerencio a parte operacional, ou seja, depois do, do, do contrato vendido pelo setor de marketing né, eu faço a operação deles. A gestão de contratar funcionários e também a parte contratual, operacional...

O sujeito manteve a objetividade e a economia nas palavras mantendo um distanciamento emocional, tentando talvez disfarçar a sua ansiedade denunciada na relutância ao falar e no gestual.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

O que significa stress, pra mim? Um serviço mal feito, aí me dá um Stress. Então... eu fico realmente stressado eh... quando aquela meta não é cumprida, quando aquela ordem não é cumprida, quando... é, todo aquele objetivo que a gente acaba montando, formando uma estratégia, ela acaba não sendo executada da forma como seria. Aí, realmente, me causa um stress.

O sujeito centrou-se no stressor para significar o stress, enfatizando que um serviço mal feito (por terceiros) causa-lhe stress. As pausas ao falar demonstraram o esforço para manter o enunciado, mas a heterogeneidade permeava o seu “dito e dizer”, discretamente, na escolha das palavras, e na economia da sua fala.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

Sim. Bastante.

P. Poderia descrever alguma?

Por exemplo eh... um contrato; vamos imaginar um contrato de vigilância patrimonial, né, você faz todo um, um levantamento de normas e procedimentos; você orienta o funcionário; você dá o treinamento tanto em loco quanto na empresa; você passa toda a norma que o cliente exija que seja cumprida e o funcionário acaba não eh... colocando aquilo em prática e alegando que não foi orientado, quando é questionado pelo cliente.

Por atuar em área em que as minúcias e os detalhes dos procedimentos devem ser rigidamente cumpridos, o sujeito relata o que para ele é o stress mais intenso no trabalho: as falhas de sua equipe pelo não cumprimento das normas de trabalho. Percebe-se, aqui, a tensão e a ansiedade do sujeito por ter que assumir a responsabilidade maior pelos erros dos outros.

A enunciação tornou-se visível na narrativa do sujeito, na sua tentativa de manter-se tranqüilo e afirmativo, não deixando espaço para o sujeito do inconsciente.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesse momento?

O sentimento que aparece é, é de desligar o funcionário de imediato. Porque não... Por uma postura incorreta, né. Eu costumo comparar isso com a confiabilidade. Então a partir do momento que eu fui orientado, que eu recebi toda a instrução devida e eu não coloquei em prática, então a falha é minha; e não devo atribuir isso por exemplo, à empresa, ou ao supervisor, ou até mesmo à gerência. Então eu considero isso uma falta grave.

Novamente o sujeito coloca uma ação, um procedimento, para diminuir o sentimento suscitado pelo stress e, com isso, omite-se de revelar seus verdadeiros sentimentos como relação à situação stressante. Dessa forma, várias camadas enunciativas se impõem.

Para melhor compreender a sua narrativa, foi-lhe explicado que a sua resposta referia-se ao procedimento adotado na situação stressante, e não aos sentimentos que aparecem nessas situações stressantes, como fora perguntado e ele respondeu de chofre, “raiva”. Depreende-se, da fala do sujeito, uma outra voz que se impõe dizendo que ele não pode errar, que ele é perfeito, ele instruiu os subordinados, treinou-os, ele fez a sua parte, e, por isso, o erro não é dele. O sujeito não se permite refletir sobre a situação, rever suas convicções, não se compromete com o erro do outro, mesmo que o treinamento tenha partido dele.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Foi quando nós fechamos um contrato de monitoramento com a empresa chamada XYZ, em Alphaville. Montamos todo o projeto de eletrônica, estávamos com um engenheiro em eletrônica, foi feito tudo através dele, com equipamentos ultramodernos: fibra óptica, alguns sistemas sem fio... Colocamos isso em prática eh... e quando nós ligamos todo o sistema, o cliente falou que não teria condições de pagar, que era para nós tirar todos os equipamentos e desinstalarmos. Sendo que a empresa já tinha comprado esses equipamentos, que são equipamentos importados, então você compra geralmente à vista, você faz a importação desses equipamentos. Então houve uma briga jurídica... Houve um stress realmente geral.

A pergunta referia-se à sua vida em geral, e o sujeito, automaticamente, colocou outra situação profissional evidenciando a centralidade do trabalho nas suas significações.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos na situação?

Eh... a, a princípio realmente eu fiquei um pouco assim... é, é, eh... não digo assim, na essência da palavra, raiva, mas assim... você toma um choque: Espera aí pô, nós assinamos um contrato antes, ...assinamos um termo de aceite, fechamos o projeto, temos todo o ok de vocês e dep..., e vocês esperam nós concluirmos o projeto...; foram 35 dias de realização, pagando mão-de-obra, pagando engenheiro eletrônico e após a instalação vocês questionam isso aí, que não tem dinheiro. Quer dizer... nós ficamos 6 meses elaborando tudo, concretizando a parte burocrática, depois a parte prática, pra depois

falarem que não tem condições de instalar o equipamento. Então, gerou realmente um stress muito alto.

Sua relutância ao falar dos seus sentimentos demonstra a sua dificuldade em tratar desse tema, suas pausas marcando a presença de uma outra voz voltada para a enunciação.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Mais remota? [...] Mais remota? Foi em 2.001. Foi em 2.001, acho que foi uma das... uma das primeiras vezes que eu acabei me stressando. Até porque também eu tinha uma posição e acabei recebendo uma promoção, aí eu comecei ter a dimensão de como era aquilo que eu estaria gerenciando a partir daquele momento.

Na sua necessidade de ser visto como um profissional de desempenho perfeito, o sujeito afirma que uma das primeiras vezes que sentiu stress foi em 2001, ao receber uma promoção em nível gerencial e não se sentir à altura do cargo. Nota-se, aqui, a necessidade que o sujeito tem em passar uma imagem de pessoa serena, tranqüila, que administra as situações da vida, sem stress. Por outro lado, aparecem contradições na sua fala, brechas, em que a tensão, a ansiedade, e até mesmo, a raiva conseguem tornar visível a enunciação.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Bom, comecei a trabalhar aos 6 anos, né. Eh... aos 5 anos, infelizmente, eh... acabei perdendo a minha mãe; meu pai teve um... um surto psicológico nesse sentido, não conseguia trabalhar, não conseguia sair de casa. Nós somos em 6 irmãos, eu sou o caçula. Então todo mundo em casa teve que ir pra rua trabalhar. Eh... então, nosso material escolar, a nossa roupa, eh... os irmãos que trabalhavam e... e... acabavam adquirindo essa verba pra poder comprar, um comprava para o outro isso aí, né. Então eu cheguei, com 6 anos de idade eu cheguei a fazer, fazer colheita de mamona, esperar a mamona secar, vender pra cooperativa, pra comprar um sapato, pra ir pra escola, pra comprar um sapa, um... um... caderno ou alguma coisa assim. Então foi isso.

Nota-se que, até esse ponto da entrevista, o empenho consciente do sujeito parecia em manter a imagem de profissional competente e preparado evitando, assim, não revelar aspectos insatisfatórios de sua vida pessoal e, muito menos, tragédias. Mas, ao ser perguntado sobre a sua infância, falou num rompante, em um tom ansioso e tenso, desmoronando por completo o sujeito do enunciado. Falou emocionado da sua infância, que foi abruptamente interrompida, pela morte da mãe, seguido da doença incapacitante do pai. Nesse momento, consegue-se compreender melhor a necessidade que o sujeito tem de ser perfeito, objetivo, e de não apontar falhas no seu

comportamento. A enunciação irrompeu em um discurso até então contido pela cognição, o inconsciente abriu caminho manifestando-se, facilitando o acesso de lembranças dolorosas da infância que o sujeito do enunciado queria evitar.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Acho que foi na... na mesma época, (da morte da mãe) né? De 6 anos, 6 anos e pouco, né, porque...[...] é... de, de 5 pra 6... Também contribuiu, mas eu comecei a sentir uma responsabilidade e me dava dúvida: será que eu vou conseguir, será que eu não vou? E... é, é, porque você... Infelizmente meu pai teve sérios problemas psicológicos, porque perdeu a, a, a rainha do lar; olha e tem 6 crianças, uma escadinha, diferença de 1 ano pra 2 anos. Então ele falou: como é que eu vou fazer pra cuidar? Então... ali nós... os próprios irmãos acabaram se reunindo, e tal...

A catarse do sujeito continuou e, com uma narrativa emocionada, permeada de pausas e de relutâncias, ele contou como os irmãos tiveram de organizar-se para cuidarem de si próprios dali para a frente.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress, que você teve na infância, ela voltou a se repetir?

Não a de stress de, de infância, mas eh... Eu vejo, muito o que eu passei, eu olho para os meus... para as minhas filhas e, e tenho uma coisa comigo: elas não vão passar 10% do que eu passei; então eu tenho esse compromisso comigo. Então, pode ser que isso acaba me causando certo stress, de repente eh... elas querem alguma coisa e não é o momento, não é o momento que eu vou conseguir dá pra elas, então tem que contornar essa, essa situação. Mas eu converso muito com elas e ajo de uma forma bastante transparente nesse sentido; eu falo: não, você não vai ganhar isso agora, você vai ganhar isso em tal data ou em tal época, que aí sim, o papai tem condições. Então isso acaba me... eh... eh... eu acabo lembrando da minha infância, que meu pai não tinha, por exemplo, condições de me dar um tênis, eu ia pra escola às vezes descalço, até conseguir... às vezes a camiseta, a camisa era doação. Nós morávamos no Paraná, era uma cidade muito fria, então nós tínhamos também essa outra dificuldade, né. Então quando às vezes, assim, eu percebo que a minha filha quer alguma coisa, isso já me faz lembrar um pouco a minha infância; então eu tenho que me controlar; e acaba gerando de uma certa forma um stress, que eu fico às vezes pensando horas e horas sobre o assunto.

É, na, na verdade eu nunca questionei meu pai, eu nunca pedi alguma coisa pro meu pai. Eu... morei com meu pai até os 14 anos, depois eu vim pra São Paulo, né. Eh... eu nunca pedi pro meu pai um sapato, eu nunca pedi pro meu pai um tênis, uma... qualquer coisa de, desse gênero, nem material escolar. Porque eu olhava pra ele, que dizer, apesar de ter 6 anos, eu via que ele não tinha condições, e os meus irmãos mais velhos também acabavam orientando: olha, não pede pro pai, o pai não tá legal... E, então, agente acabou... eu nunca solicitei nada pro meu pai, nem um lápis. Então aquilo que eu queria,

aquilo que eu achava que era interessante pra mim, eu trabalhava (inaudível) pra poder con, con, conquistar.

O sujeito prontamente afirmou que, em nenhum momento de sua vida, voltou a ter a sensação de stress daquele período de sua vida na infância. Por outro lado, dentro da mesma fala, admitiu que se repete um stress semelhante, aparecendo aí a contradição na enunciação. A modalização autonímica aparece visível, quando fala:

Não a de stress de, de infância, mas eh... Eu vejo, muito o que eu passei, eu olho para os meus... para as minhas filhas e, e tenho uma coisa comigo: elas não vão passar 10% do que eu passei; então eu tenho esse compromisso comigo. Então, pode ser que isso acaba me causando certo stress, de repente eh... elas querem alguma coisa e não é o momento, não é o momento que eu vou conseguir dá pra elas, então tem que contornar essa, essa situação. Mas eu converso muito com elas e ajo de uma forma bastante transparente nesse sentido; eu falo: não, você não vai ganhar isso agora, você vai ganhar isso em tal data ou em tal época, que aí sim, o papai tem condições. Então isso acaba me... eh... eh... eu acabo lembrando da minha infância, que meu pai não tinha, por exemplo, condições de me dar um tênis, eu ia pra escola às vezes descalço, até conseguir [...] Então quando às vezes, assim, eu percebo que a minha filha quer alguma coisa, isso já me faz lembrar um pouco a minha infância; então eu tenho que me controlar; e acaba gerando de uma certa forma um stress, que eu fico às vezes pensando horas e horas sobre o assunto.

Entende-se, aqui, que se pode identificar, nessa fala, não coincidências ou até denegação, em que o sujeito nega com veemência, e na mesma fala deixa escapar a contradição. A enunciação manteve-se em toda a fala. Ele não conseguia parar de falar daquele tempo trágico de sua vida. E, de maneira emocionada, disse que, por ter passado por esses momentos evita de todas as maneiras que suas filhas passem pelo que ele passou. É visível a divisão do sujeito no sentido de mostrar-se objetivo, frio, e no comando da situação, na tentativa de não se deixar levar pela emoção e, por outro lado, outra camada de fala impõe-se na palavra inaudível, nas pausas, na fala emocionada, nas repetições de palavras, mostrando que essa sensação de stress lá do passado, aparece à sua revelia.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Eu sou um fumante. É um, é um dos escapes. Então geralmente eu me encontro numa situação que me vem aquele sentimento de raiva, eu não tomo nenhuma decisão com raiva. Então eu percebo que é uma raiva, uma falha grave, e que aquilo me deixa stressado, eu me fecho um pouco; tomo um pouquinho de café; se eu estou na empresa, vou pra área de fumantes; e fumo e fico pensando na situação; depois eu chamo as pessoas envolvidas. Se for uma coisa realmente bastante grave eu costumo ouvir de uma forma individual, tá, eh... eu tenho

comigo que a coisa que você tem que chamar a atenção, ela tem que ser de uma forma individual, e o elogio de uma forma coletiva. Então, por exemplo, eu não gosto de expor os funcionários, mas eu, eu, eh, eh... eu procuro passar pra ele todo aquele sentimento, do que eu sou cobrado na empresa e daquilo que eu acredito que seja certo. Então eh, eh... no stress eu não tomo a decisão, chamo o funcionário e falo: preciso conversar com você, você me aguarda que daqui a uma meia hora eu entro em... eu volto a conversar com você. Então eu tenho o hábito de agir de... de, de, dessa forma, não por impulso. Eu tenho que me controlar pra isso, mas eu nunca tomei uma decisão por impulso.

O processo de coping adotado pelo sujeito consta em afastar-se da situação stressante para proteger-se de uma ação impulsiva ou agressiva de sua parte. Fumar um cigarro proporciona-lhe o escape necessário para pensar melhor sobre a situação, recompor-se do stress e, ainda, conseguir o controle racional e objetivo de suas ações.

Sujeito: **E5**

Sexo: masculino

Idade: 43

Estado Civil: casado

Casado: duas filhas

Escolaridade: superior completo em Engenharia Mecânica; mestrando em Gestão de Negócios

Empresa: indústria de elevadores

Cargo: gerente de produção

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Eh... algum período específico? [...] Não... Filho de, de família média pa pobre, buscando sempre um objetivo forte, que é vencer, né. Eh... meu estudo sempre foi baseado em bolsa de estudo, sempre ganhando, ganhando bolsa de estudo e... participando de maratonas de matemática, maratonas disso pra poder justificar; entrei numa universidade, a Unesp em Guaratinguetá, fiz Engenharia Mecânica. Depois trabalhei, comecei a trabalhar numa grande empresa multinacional[...] comecei como engenheiro trainee, engenheiro de processos plenos e assim vai até a gerência de produção, que é um ponto que eu falei: um dia vou ser gerente; e hoje eu sou o gerente de lá. Fiz eh... MBA em comércio exterior, pela Getúlio Vargas do Rio de Janeiro. Fiz também o SEAG que é a Getúlio Vargas de São Paulo, 9 de julho, fiz uma especialização junto com a Getúlio Vargas de São Paulo em Qualidade e Produtividade. E agora estou fazendo o mestrado que é um dos grandes sonhos que eu tinha. Quero buscar ciência e... e almejar realmente o título de doutor, que eu acho que é uma coisa... top of mind né, eu acho que é... você poder contribuir com algo, deixar algo além do... dos filhos ou uma árvore plantada...eu acho que ler, escrever, participar da vida das pessoas, é importante.

O sujeito, ao iniciar o discurso, oscila entre falar de sua vida pessoal ou profissional mas, rapidamente, e com entusiasmo, começa a falar brevemente de sua vida pessoal dizendo ser de família simples, mas com valores culturais que o impulsionaram a buscar o êxito social por meio

dos estudos. Aprimorou-se conseguindo bolsas de estudos em escolas de primeira linha, tais como UNESP e FGV e, atualmente, cursa mestrado. Nessa fala, a enunciação aparece nas pausas e nas reticências.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Stressante demais. Trabalho com produção. É... produção significa dizer: fazer na hora certa, no momento certo, sem desperdício; eliminar desperdícios é uma das coisas que eu mais busco, porque é isso que dá competitividade atual, né. Quão mais globalizado você é, mais chinês você tem que aprender, né. Então (fala rindo), hoje em dia se você não tiver uma globaliza... um, um, uma mente voltada à competitividade, eu acho que você tá falido, você já nasce falido. Então, eu acho que... você tem que pensar muito bem naquilo que faz, nos passos que você dá, cada milímetro que você deixa de avançar, eles avançam a metros. O, o... eu acho que hoje a corrida ela é bem... bem... díspar, ela não é uma coisa muito homogênea, a, a concorrência não está igualitária, cada um tem que tá buscando o melhor possível.

O sujeito fala que a sua atividade profissional é stressante, pautada na produção com prazos rígidos de entrega, e na qualidade do produto. Refere-se, também, à necessidade de ter uma mente voltada para a competitividade globalizada, em que a interdependência do mercado afeta todo o planeta. A sua fala buscou manter-se no enunciado afirmativo, mas a articulação das palavras, um pouco atropeladas, as pausas, mostraram a enunciação, a outra camada de voz oriunda do inconsciente sem a permissão de eu cognitivo.

Então eliminar desperdícios é um dos, dos fatores importantes dentro da indústria. Então essa vida profissional busca justamente não só eliminar, como também pôr na cabeça de quem tá trabalhando com você, que eu acho que aí é o grande x da questão; que você entender, você praticar é uma coisa, agora: E os seus seguidores? E as pessoas que você vai ter que ta... trabalhar junto, será que eles entendem isso? Então esse é um dos pontos. Eh... é o que eu digo de adesão de, de você... O que, que eu penso é a seguinte coisa: às vezes você acorda com muita vontade de fazer algo, mas tem gente que acordou com muita vontade de não fazer nada. Então é você buscar esse equilíbrio e você fazer com que eles entendam que as ameaças são mútuas e que elas são focadas num único ponto que é você mesmo, né, na sua objetividade de trabalho. Se você não crescer junto todo mundo morre, não adianta o barco tá um furo lá: mas ah, tá no lado dele; não, tá no nosso barco, né. Então eu acho que o objetivo é esse, você trazer esse stress de uma maneira mais..., se é que pode ter um stress saudável, mas buscar com que ele seja saudável, porque senão você entra na loucura; perdi o cabelo dessa forma.(risos) E... e alguns pontos do controle que eu faço é justamente esse negócio de estudar, de entender um pouquinho mais as coisas.

O sujeito enfatiza que, no trabalho, é imperativo ter produtividade fazendo as coisas de maneira correta e, sobretudo, evitar o desperdício. Refere-se também ao eustress como forma de ca-

pitalizar a energia negativa do stress para um objetivo saudável voltado para o desafio estimulante, por exemplo. A narrativa do sujeito recorre à metáfora para mostrar seu ponto de vista, e usa de ironia, elementos da enunciação.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Não controlar algo. Isso me deixa muito... muito fora do meu ser. Então se eu não tiver domínio da situação ou pelo menos entender o que essa situação vai me proporcionar, daqui a um tempo lá na frente, se eu não conseguir prever o futuro de uma certa forma..., não prever exatamente, mas saber a direção da nau: Pra onde o barco tá indo? Pra onde eu, eu vou? Quero ou não quero ir? Isso me deixa stressado. Então se eu não souber a direção dos ventos... Ou então o que dizem ,né, eu acho meio conformista, tem um, um menino que trabalha comigo, eu chamo de menino porque... mesma idade, mas a gente chama de menino ele falou assim: se a gente não pode mudar a direção dos ventos, pelo menos alinhe as velas né. (fala rindo) Eu às vezes fico meio preocupado com isso porque eu não sei pra onde esse vento vai me levar. Então é, é, é um jeito... o stress ele me..., ele me... Eu vou te dizer, que aí é que eu disse do stress saudável, ele me faz nadar, eh... ele faz eu acordar com..., stressado com... Que nem a gazela e o leão, não é verdade? Se a gazela não acordar antes do leão ela vai ser pega por ele a qualquer momento na Savana. (sujeito fala rindo) Então eu tento ser a gazela, correndo bem antes, porque o leão eu não vou ser mesmo; não tenho toda essa garra de, de..., não é a garra de, de, de vencer não, mas é, é, o leão ele tem que ser um pouco mais...; e eu não consigo ser uma pessoa que faça mal a alguém. Então isso me, me... é, é, é o ponto do stress também, um outro lado né, eu não consigo fazer com que a vitória seja a qualquer valor, a qualquer custo. Então às vezes você tem que saber equilibrar isso e, às vezes, me deixa meio desconfortável às vezes um... algum ponto a ganhar.

O sujeito enfatiza a necessidade que tem em controlar as situações. Por isso, para ele, o stressor mais intenso consiste em não ter o controle da situação. Na sua fala, que pretende ser representada pelo sujeito do consciente, aparece a enunciação, nas palavras inacabadas, nas repetições, na metáforas, na ironia, e nas pausas da fala.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

100% delas. [...] Hã... você está com elevador, pra inaugurar seu prédio, liberar uma parcela do financiamento do edifício e eu não entreguei o elevador. Imagina a pressão que é. Um grande conjunto empresarial quer inaugurar uma obra e eu não entreguei o elevador. Eh... um elevador que eu faça pode dar um acidente; acho que esse é o pior de todos. Se eu descobrir que, algo que passou na minha gestão causou um acidente, eu fico que nem louco tentando descobrir o que foi, por que foi, como foi, onde foi. Analisar a causa raiz pra evitar um problema futuro, né. Mas é, é, o mais stressante de tudo é... você lidar com a vida, né, das outras pessoas, que você não sabe quem vai ser, pode ser até um parente seu ou... Então é você fazer com que as pessoas entendam que aquilo tem que ser feito da melhor qualidade possível.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Insegurança, porque você não domina a situação total. É... falta não sei se eu vou ser presunçoso aqui mas de pessoas que pensam como você, com vontade de, de, de... Às vezes as pessoas pensam muito no umbigo, sabe, Esther. Eles querem mais é bater às cinco horas, bater o cartão e ir embora e deixa o problema; parece que o mundo acabou. Eu falo isso pro meu pessoal: Parece pô... Na hora do almoço você deixa a empilhadeira no meio do... Falei: Mas, o mundo acabou?! Não entendi? Que que aconteceu?... Então é, é um, é um segundo a mais de dedicação pra você evitar alguma coisa. Então isso me deixa preocupado. É falta de... das pessoas entenderem a real situação, se posicionarem de uma forma lutadora perante ela. Às vezes é o conformismo das pessoas achar que o... ganhar o dinheiro dele já fez o máximo, já levou pra casa. Eu não consigo entender o cara não querer melhorar um pouco. Isso me deixa frustrante, me deixa frustrado, né.

O sujeito disse sentir insegurança quando não está no controle das situações no trabalho, e cita o despreparo, a despreocupação e a falta de comprometimento no trabalho, por parte de seus colaboradores. Por isso, não confia que as tarefas serão desempenhadas a contento sem a sua supervisão. Outro fator que o deixa frustrado é o conformismo das pessoas, e não entende a pessoa que não tem interesse em melhorar de vida. Nessa narrativa, o sujeito mostra os valores culturais fortalecidos na ética do trabalho e no esforço para melhorar de vida, pautado no trabalho.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Saúde, isso foi o que mais me causou problema. A minha em si, que mediante a isso tudo eu tive uma labirintite aguda com trinta e poucos anos, que isso... os médicos falavam: isso só dá em pessoas que tem... depois de 50, 60 anos e você teve alguma coisa antecipada. E minhas filhas, quando elas se adoecem, eu adoço junto, não tem como, é uma osmose, parece que passa e eu quero absorver aquela doença pra mim, quero deixar ela livre dessa doença. E ver as baixinhas num hospital isso... isso é um negócio que... nada no mundo prevalece.

Fora do âmbito de trabalho, o stressor mais intenso do sujeito refere-se à sua saúde e à de suas filhas, principalmente. Aqui, a enunciação se faz presente nas palavras emocionadas não articuladas totalmente, como: “E minhas filhas, quando elas adoecem, eu adoço junto, não tem como, é uma osmose...”. As pausas na fala também mostram a enunciação.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos nessas situações?

O medo, a per..., de perder, né. A... novamente a insegurança de não dominar a situação: eh... não conheço, então se eu não conheço o que que eu posso fazer. E eu sou um cara muito lógico, cartesiano e eu quero entender, quero participar; tem essa coisa, tem que ter um ponto contrário que anule, né: forças positivas e negativas. E, e, e ver novamente eh... o ponto que... o

médico, é uma coisa que eu tento muito entender ele olha a, a pessoa como um produto, né, eu já olho como minha filha, como um parente, tudo mais; que é o que eu faço com elevador, ele faz com a minha filha. Então quer dizer, é um ponto bem diferente, né. Então, não dominar e ver que aquele cara não tá se entregando ou se dedicando 100%, isso me dá uma, um... (sujeito fala brincando) Um estado de nervos! Que nem diz aquele negócio, né, que aí eu vou pra, pra decidir.

E sou muito fuçador nisso também, viu, Esther. Eu... por exemplo, quando tem algo, eu busco na Internet, busco em colegas, converso, eu chego ao ponto de assumir posições e usar terminologia médica, clínica, pra discutir a um nível, pra entender o que tá acontecendo. Eh... muito, eu sou muito assim de buscar, de, de entender o problema; se eu não entender eu fico... perdido, então eu tento. E me faz sofrer, porque quanto mais você se aprofunda mais você fica com receio, porque tem, cê fala: nossa, isso aqui pode dar isso, pode dar isso, pode dar isso; aí o cara fala: calma, que não é bem assim, ela pode ter essa tendência, não essa... Então você começa a entender a coisa, quer dizer, às vezes uma coisa que é um i eu fiz o abecedário inteiro. Mas ao mesmo tempo me deixa mais... mais seguro, ao ponto de... entender mais o que tá acontecendo, né. Acho que é isso.

E o sujeito complementa a sua fala,

... Deixa eu te contar só... Tem tempo de falar aqui?... Eu não sei quantos minutos, você tem bastante megas aí? Eh... eu tenho a minha... a minha..., a pessoa que nos ajuda em casa, que é a... que a gente chama de...; pessoa muito maravilhosa, né, que tá em casa dando uma força pra minha esposa, pras minhas filhas. E ela teve uma pancitopenia: isso é a diminuição dos glóbulos brancos. Eh... e ela ficou, assim, num hospital do SUS jogada, entre aspas dizendo, que é jogada mesmo, é uma infelicidade isso. Eu entrei ao ponto de descobrir o quê que era; entrar dentro do hospital, falar com o clínico residente, a pessoa que era a responsável pelo departamento; entrei aqui em Santos, descobri a central de, de, de vagas; tirei ela de um hospital que ela estava, que não tinha recursos, levei ela pro Guilherme... pro, pra Santa Casa de Santos; passando-se por médico e falando as terminologias médicas. Liguei pra essa central de vagas, falei assim : aqui é o doutor tal. Isso que eu tô te falando é um negócio totalmente anti-ético da coisa, mas pra salvar ela eu fiz isso. E a pessoa que era a responsável, era uma doutora na central de vagas de Santos, ela falou: mas doutor, o quê está acontecendo? Aí eu falava: está acontecendo isso e isso e isso... E ela perguntava: e qual é o nível de plaquetas? qual o nível disso... Eu dizia tudo pra ela; tudo; você não imagina o quão eu me aprofundei no termo. E eu, eu, eu olhava e estudava as pranchetas do médico que tava atendendo ela. E com isso eu consegui tirar ela e hoje ela está viva, senão ela teria morrido. Então é um dos pontos que eu acho que mais me dão... Eu não sei se eu tô certo ou errado, mais eu acho... quando eu olho pra ela eu falo assim: que bom. (sujeito ri). Me dá essa tranqüilidade, e ao mesmo tempo ela olha pra mim e fala: tu é o segundo, porque o primeiro é lá em cima. Então, é uma relação, uma simbiose que nós temos, enorme. É uma loucura isso, depois cê apaga isso.

O sujeito apresenta uma narrativa catártica enunciativa, e fala do medo e da insegurança por não estar no controle das situações, tendo de aceitar as condições que os outros impõem. Mostra a sua desconfiança nesse caso em questão, com relação à competência médica e, inconformado,

na tentativa de sentir-se no controle da situação passa a pesquisar o tema médico para sentir-se mais seguro e com maior entendimento do que está acontecendo. Em outras palavras, o sujeito busca antecipar-se aos problemas, adotando um comportamento pró-ativo, mas quando os problemas surgem de maneira inevitável, reage de maneira invasiva e inconformada no sentido de solucioná-lo.

O sujeito argumenta que age com objetividade, com raciocínio lógico e com o domínio pleno da sua dimensão mental consciente, mas à sua revelia, várias vozes estranhas ao seu discurso se interpõem à sua fala; como já citado, as palavras atropeladas, o nervosismo, a ansiedade mostrada pelas suas reticências, pausas, a ironia e o chiste.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Olha..., é difícil porque... eu tenho uma memória, assim, meia seletiva, eu não costumo lembrar muito não das coisas. Eh... eu sou muito mais o que tá acontecendo no exato momento, que se eu já vivi aquela situação, já vivi, (sujeito fala rindo) eu não tenho que tá... Eu não... realmente... talvez tenha sido... o que mais me dá Stress foi essa cicatriz aqui, foi um cachorro que me... me atacou.[...] Que é o que mais que... Eu tinha, acho que uns 5, 6 anos de idade; um Capa Preta. Mas não...não, mas não me causou paúra nem nada, hoje eu tenho cachorro, brinco... Não, não, não tive nada, foi uma situação que aconteceu, um acidente, mas é o que eu mais lembro assim...

E de empinar papagaio que eu detestava perder papagaio, né. (sujeito ri) De... os caras que vinham com cortante. Isso me deixava nervoso porque eu não queria perder aquele papagaio, né.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Maravilhosa! Totalmente diferente do que as minhas filhas têm hoje eu acho. Eh... sem grades, sem asfalto, com frutas. Eu sei saber o que é pitanga, goiaba, carambola, elas não sabem de nada disso, elas acham que carambola dá na... dentro de uma cestinha ou com plástico coberto, na geladeira...eu falei: não é assim não, carambola cê vai pegar no vizinho.

E... é totalmente diferente, eu acho que hoje mudou muito. Hoje acho que... é outra realidade, né. Culpa de... muitas coisas, quiçá até de nós mesmos, né, que não estamos focando pras coisas boas; achando que só crescer profissionalmente é a melhor coisa e às vezes não é não. Às vezes não é não.

Aqui o sujeito fala da sua infância, ao seu ver maravilhosa, uma vida ao ar livre em contato com a natureza, que é o contrário do que vivem as suas filhas, criadas em ambiente urbano, tecnológico. Ao falar que hoje a vida é totalmente diferente, o discurso afirmativo consciente do sujeito é cortado por outra voz estranha a ele mesmo, uma voz indecisa e contraditória, como ele

disse, “E... é totalmente diferente, eu acho que hoje mudou muito. Hoje acho que... é outra realidade, né. Culpa de... muitas coisas, quiçá até de nós mesmos, né, que não estamos focando pras coisas boas; achando que só crescer profissionalmente é a melhor coisa e às vezes não é não. Às vezes não é não.”

Pergunta 10) P. Eu vou te perguntar mas você já me, já me respondeu: Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu Stress?

É o que eu disse lá do... cachorro...do cachorro... Não sei nem se é stress isso, mas... é o que ma, ma, ma, mais me marcou, vai.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

Não. Não sei se é a mesma intenção, eu não... É como eu te disse, eu não... eu não tenho um medidor de stress dizendo: ó, cheguei à escala Richter tal. (sujeito ri). Não tenho esse negócio não. Eu vivo muito, mas ao mesmo tempo como eu, eu, eu tento entender a situação pra deixar ma, ma... deixar-me mais calmo ne, nela e quando eu consigo mais penetrar nela, mais eu vou ficando calmo, ou de uma certa forma conformado, ou olhando por outro prisma. Eu acho que é importante isso também,...ter uma visão diferente daquilo que tá acontecendo, né; sair de ator para espectador. É um momento que se você conseguir fazer isso... eu acho que é diferente, é mais, mais, mais, mais light.

Não confirmou que a sensação da primeira lembrança de stress na infância voltou a se repetir.

Na sua fala, o destaque da enunciação deu-se na ironia com que respondeu e nas palavras entre cortadas.

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

É lutando contra ele, né. Tentando sair, como eu disse agora, sair dessa situação. É... se eu conseguir encará-lo e entender o que que é, aí eu passo ser de ator pra espectador, é bem diferente... Mas! Uma coisa que eu me controlei bastante é no trânsito, (risos) mas não eu, mais a minha esposa: calma; ela com aquela vozinha: calma, não, não, calma, calma. Hoje eu sou muito mais controlado que ela. Eu, eu, eu acho que hoje, eu consigo mais... saber pôr um ponto, e saio fazendo: coitado deixa ele ir embora.

O sujeito enfrenta o stress lutando contra ele com estratégias de esquivar-se da situação com maior controle emocional, com mais calma. E citou, como exemplo, o stress inevitável, no seu caso, do trânsito diário de carro.

Sujeito: **H8**

Sexo: masculino

Idade: 40 anos

Estado Civil: casado

Filhos: dois meninos

Escolaridade: superior completo em Administração de Empresas

Empresa: Prestação de serviços técnicos para empresas de telecomunicações

Cargo: Diretor

Tempo na empresa: 15 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Minha vida pessoal?... Como um todo?... Bom, é, tenho 40 anos. Hã... sou casado, sou pai de 2 filhos. Hã... tenho uma empresa hã... desde 94, hã... ela é toda ela voltada pra prestação de serviços, não é um produto. A minha, o meu produto é a prestação de serviço, é a mão-de-obra, então é o conhecimento que nós oferecemos para os clientes. E abrangência nacional, eu atendo o Brasil todo. Eh... com um S.L.A., com uma hora de atendimento para solução em 4 horas e são 24 horas por dia, 7 dias da semana. Então, agente trabalha 24 horas direto, sem parar e com, e uso exclusivo de mão-de-obra, de conhecimento.

eh... eu parametrizo a minha mão-de-obra para as telecomunicações. Então ofereço a minha mão-de-obra para todas as telecomunicações. Quem são essas teles? Telefônica, Embratel, Intelig, são as operadoras. Então eles têm a necessidade, só que eles não têm a mão-de-obra, na ponta, pra executar o serviço. Então eu tenho a especialidade, que é a expertise do, da mão-de-obra treinada com os profissionais e executo essa mão-de-obra pra eles, nas pontas.

O sujeito inicia a sua narrativa perguntando se é para falar da vida pessoal ou como um todo, e começa resumidamente pela sua vida pessoal e se estende ao falar de sua empresa prestadora de serviços em telecomunicações. Nesse primeiro momento, manteve o enunciado da sua fala, com a prevalência do eu consciente, mas a polifonia aparece nas reticências e nas pausas.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

(Respondido na pergunta 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Olha, Esther hã... Eu acho que é um conjunto de fatores eh... que gera, acho que... o chamado stress. Mas eu acho que o stress, acho que é o desgaste, eh... eu acho que é a tensão, acho que é essa, essa forma de... eh... de pressão que a gente vive é, hoje em busca eh... de você alcançar, não ser o melhor, não é essa a busca, mas eu acho de você se manter eh... no mercado e não ser engolido, vamos dizer dessa forma. Então, eh... eu acho que stress vem dessa pressão, dessa eh... E aí vem o conjunto de eh... familiar, empresa, dos amigos em busca de status, essa, essa fomentação da mídia em busca de consumo, e de, e a facilidade de, de, de dinheiro na mão de quem não consegue eh... depois se manter, fazer suas contas, enfim, aí vai se juntando todo um processo, aí eu acho que isso acaba eh... gerando eh... esse stress, vamos dizer assim. Mas eu acho que é essa, essa má administração, essa... esse, esse processo de

gerenciamento de, eh... do que eu posso, o que eu não posso, até onde, qual é o meu limite que tá me afetando ou não, que isso está me prejudicando ou não, até o momento que eu vou e até o momento que eu digo: agora estou hã... ultrapassando o meu limite de eh..., vamos dizer assim de eh... É eu diria que é assim, eu acho que é o ponto de que você chega e fala assim: aqui eu me esgotei e estou indo além do que eu posso. Então acho que é um eh..., é um ponto que a gente hã...

E esse..., e se você trabalha nessa faixa hoje, que é o normal você trabalhar nessa faixa etária do que, além do que eu posso, né, além do que me permite eh... E eu tenho que trabalhar quando você..., aí você tá sendo obrigado a trabalhar nisso, que se, se não houve um planejamento atrás, então você começa a... Então você chega nisso, nessa fase, que aí eu acho que é a fase crítica eh... do stress, é onde pode ter as suas conseqüências aí, e desencadear vários problemas que podem estar ocorrendo na vida da gente, né.

É visível, aqui, a enunciação na fala do sujeito, várias vozes se impõem ao mesmo tempo, uma afirmando, a outra negando, a outra impedindo a fluência do raciocínio do sujeito. Esse relato emocionado escondia, e ao mesmo tempo escancarava, um distress de grande intensidade a que o sujeito está submetido atualmente.

Para ele, o stress é um conjunto de fatores provocados pela má administração das diversas dimensões da vida do sujeito, tais como família, trabalho, amigos, gerando, assim, uma pressão que resulta em tensão e desgaste físico.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

Sim! Totais, porque, primeiro porque eu tenho um contrato compromisso de horas de atendimento, então, ou seja, eu tenho que atender o meu cliente em 4 horas, no Brasil todo, não importa aonde seja, né. Então a minha abrangência, eu tenho que ter a minha mão-de-obra disponível eh... em 4 horas no cliente final, hã... desse meu, desse, é, o meu formato de, de, de projeto é esse. Então, a partir do momento em que eu recebo o chamado eh... do meu cliente, uma solicitação do meu cliente, aí você tem que ir, é meia-noite, 2 da manhã, não importa, não tem um horário, né. Então aí, você tem toda uma estrutura de... até chegar à ponta do chamado, até chegar ao cliente, que é o meu funcionário executar o serviço final na, no cliente dele, eh... tem todo um... um stress ali de, é, de pressão, de resultado de... Então eh... a gente trabalha nessa movimentação.

Eh... e a gente, e o que que busca hã... essa, esse controle que agente utiliza, Esther, é, são os investimentos que a empresa tem que fazer. É, o que que reduz esse eh... essa tensão, esse stress? São os investimentos que a empresa tem que fazer em: eh... conhecimento profissional na ponta, são hã... a parte de treinamento é, não só do produto mas eh... treinamento no que a empresa... qual o objetivo da empresa, como que a empresa trabalha hoje no mercado, qual é os seus clientes.

Então esse treinamento em que você passa para o profissional é, em que ele tem que ir até onde ele possa, não ultrapassar aquele limite desnecessário, não necessariamente que ele tenha que fazer as coisas, que ele tenha que andar a 200 km por hora na rua, né. Então, enfim, a gente passa a orientação eh...

dentro de um limite eh... de tolerância pra ele. Mas a gente sabe que a gente sempre tem, correndo risco, você não tem essa zona de conforto, né, como gostaria, né, então eh..., senão seria muito bom, assim, a gente trabalhar nesse, nessa zona de conforto, mas não existe essa zona de conforto.

Então eu acho que eh... a gente sempre tá é, correndo contra o tempo, né. Então, ou seja, as coisas têm que ser muito parametrizadas e tem que dar tudo certo, se não tá dando certo alguma falha está ocorrendo e pra isso é que tem todo um sistema, a empresa tem que investir num sistema, aquele auxílio para o profissional e tudo mais. Então isso, são um conjunto de fatores que, que, que gera essa tensão toda, pois aí é, a empresa tem que tá administrando isso, tem que tá investindo, com profissionais qualificado, inclusive com psicólogos que a gente tem na empre... na própria empresa, hã... entendeu. Então a gente também, tem, tem que ter esse lado da empresa voltada para o profissional, porque senão, não consegue realmente eh... entender aí esse...

O sujeito aprofunda-se nessa resposta, discorrendo sobre a modalidade de prestação de serviços da empresa, descrevendo as situações stressantes em detalhes. Aqui, na sua fala, mantém-se o enunciado, o sujeito do consciente. A enunciação permeia o discurso, e se faz notada nas palavras incompletas e nas reticências.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

... eu acho que... meio que im... impotência, assim, sabe, Esther. Uma, uma, uma situação assim, meio que eh... uma revolta, não uma..., uma coisa... eh... que tem que mudar, não pode ser dessa maneira, entendeu. Não po...(silêncio)...É aquela situação que não se pode aceitar, e não se pode ser assim. Então por isso que eu nun... eu nunca aceito uma situação. Eu falei, eu vivo isso e eu tô sempre em busca, eu falo: eu preciso mudar, eu não posso trabalhar dessa maneira, eu sei que isso está me fazendo mal. Então eh... essa revolta, essa e, e, isso, por um outro lado eu, eu vivo disso, então isso também não é um lado que eu me ache que me, eu consigo trabalhar isso pra que isso me traga hã... uma possibilidade de mudança, uma possibilidade de, de, de, de incentivo pra fazer algo e não ficar nessa: olha, tá me fazendo mal vou ficar, vou continuar aqui, eu tenho..., é isso que..., é mas é assim que tem que ser... Então eu não me aceito isso. Então eu acho isso, é, todo, né, esse stress, todo esse, essas coisas... essa angústia que me dá, esse, essa eh... essa eh... essa, essa... não é uma revolta, mas... é... é um não-conformismo. Eu não...

A divisão do sujeito é notável nessa fala, em que expõe a sua impotência e, ao mesmo tempo, revolta e inconformismo com as situações que não pode controlar ou mudar. Por outro lado, aparece a contradição novamente, ao dizer que gostaria de não ser assim, e, numa fala entrecortada, enigmática, reticente, o sujeito denota viver uma luta interna em que diversas forças, diversas vozes antagônicas, governam a sua vida.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Hã... eu acho que... acho que é lidar com o ser humano. A situação de você receber uma notícia eh... ou de um acidente de um profissional seu de trabalho. Um é da equipe, seu, que você..., está em campo, que já aconteceu isso também. Eh... de eu poder, eh... sofrer, um funcionário meu sofrer um acidente e ficar..., quase perder a vida. Então é, é, eu acho que essas, essas são as piores notícias. E não é a perda financeira, não é nada disso. Acho que essa é a pior notícia pra mim eh... eh... que eu recebo é isso, porque eh... agente fica sem saber o que..., cê não... Eu tenho várias alternativas no meu seguimento, mas quando lidar com ser humano, cê não tem..., cê fica... cê, cê, agora não tem mais pra onde correr, né. Então acho que essa é a pior... situação que eu, que eu encaro. Quando você fica hã... muitas vezes a mercê da sorte, ali da pessoa... se reagir, depender dela, é, e você não pode mais ir além do, do, do que você pode.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos nessa situação?

Eu acho que um sentimento que... a gente não pode tudo. Eu acho que a primeira coisa, é um sentimento eh... que... você fala assim: olha, eh... cê tá indo..., eh... pára um pouco, cê tá indo além daquilo..., será que você está eh... che..., nessa situação... é o correto, não é?... Você começa... é refletir algumas coisas que você fala... Você começa a se questionar, acho que, muita coisa aí, nesse processo.

Nessa fala, aparece, novamente, o sujeito cindido. Ele se encontra dividido ao questionar-se sobre a necessidade de impor limites quanto ao seu envolvimento nas situações stressantes. O sujeito passa por uma fase de vida em que começa a refletir e a repensar sobre a maneira que conduz sua vida. Por exemplo, ele questiona se é correto intervir sempre na realidade concreta, ou se deve aceitar mais as coisas como elas se apresentam, por isso, diz “eu acho que um sentimento que... a gente não pode tudo”.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Mais antiga?... (sujeito faz breve silêncio) Hum... Eu acho que é a... A minha mais antiga foi... É perder a confiança na, de uma pessoa, assim, você... Ela, a pessoa deposita toda a confiança e você, você quebra essa confiança. Comigo aconteceu isso, entendeu. E... e aí teve as conseqüências eh... sobre, acho que, essa, eh... essa minha imprudência de... de não eh... verificar toda essa, analisar toda essa credibilidade que a pessoa confiou, depositou em você e você eh... tratou aquilo, acho que, como uma irresponsabilidade, no meu caso foi, né. Então acho que isso... tive conseqüência... que... eh... acho que um lado foi bom, tal, mas na época não, pela situação que nós vivíamos, né. Então...S. ...acho que foi isso...

Ao ser perguntado sobre a sua mais remota lembrança de stress, nota-se que o sujeito entendeu a pergunta, e até a confirmou, “Mais antiga?”, mas, após um silêncio ofegante, ele começou a falar sobre uma lembrança recente de quebra de confiança, não deixando claro quem perdeu a

confiança em quem ou de quem. É visível que a enunciação predominou nessa narrativa, destacando-se o sentido ambivalente de suas palavras, frases inacabadas e as reticências da fala.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Ah, minha infância foi... muito difícil, Esther. Primeiro porque eh... eh..., eu não acho que, não é diferente de, aqui no Brasil a gente fala que infância é difícil, né. Mas eh... eu vivi de um..., de uma família que eu fui totalmente criada pela minha mãe, meu pai apesar de estar vivo, mas não era presente, né. Então eh... era um pai que ele, eh... muito autoritário, tudo, e não tínhamos, ele, ele era garçom, éramos uma família muito pobre. E... e a minha mãe era uma pessoa batalhadora, quatro filhos e precisava... e nós não tínhamos condições. E meu pai era aquele que, ele saía, é, ele trabalhava 8 horas da manhã e, só que ele chegava, ficava..., saía, ia pra noite, chegava 2, 3 horas da manhã, quando vinha. Ficava 2 ou 3 dias às vezes, fora. Então quer dizer, é uma situação muito difícil, né, e... Então minha mãe... Era todos nós estudando em colégios públicos, os irmãos..., aquele..., eh... Ela ter que costurar pra fora, ela fazia muito às vezes, trabalhava em, como doméstica pra poder hã... auxiliar nos básico mesmo, é alimentação, não estamos falando nem em coisa..., é alimentação mesmo, né, então... eh... Eu me lembro até hoje que eu fui conhecer Danone quando eu tinha 15 anos de idade. Então, eh... são coisas que marca na gente, mas... E... e aí eh...que, que eu falo, acho que essas coisas são eh... pra muitos, tristes, mas pra mim, eu acho que, isso é o que foi que me deu a base pra poder, o que eu tenho hoje, eh... eu acho que ir... não ir sempre pro lado financeiro da coisa. Eu nunca fui assim, né, Esther. E por isso acho que eu vou dando certo com, com as minhas conquistas aí.

As lembranças da infância são evocadas como um período difícil de sua vida. Família pobre, com pai autoritário, que se ausentava de casa por vários dias e não dava a assistência necessária à família. O sujeito guarda uma imagem positiva e batalhadora de sua mãe, que assumiu o papel do pai como provedora, e, com muita dificuldade, trabalhando como doméstica e como costureira, conseguiu criar os filhos.

Ele disse que tem consciência de que as privações e as dificuldades passadas durante a infância e a adolescência o ajudaram a ter uma base seguindo o modelo trabalhador de sua mãe, que lhe permitiram desenvolver convicções sobre como superar obstáculos e sobre a possibilidade de vencer na vida por esforço próprio.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Lembro. Eu lembro que eu fui eh... Quer que eu conte, ou eu não preciso contar?... Conto? Então, tá. Mas eu lembro sim eh... Porque foi quando eu tinha aproximadamente, acho que, 7 ou 8 anos, e foi numa festa junina. E fomos num, num evento muito grande, e... queima de fogos foi logo meia-noite, 1 hora, e acabei me

perdendo dos meus pais... e tudo mais... Então tinha uma multidão, aqueles fogos que, estourando e eu correndo pra lá, pra cá. Nossa! Aquilo foi marcante pra mim, entendeu. Foi uma coisa que... eh... realmente... Fui encontrar meus pais 4 horas da manhã, entendeu. Então, quer dizer, nossa, foi acho que umas 6 horas que eu vivi ali que... totalmente de Stress, que eu lembro até hoje (sujeito falou rindo). Engraçado eh... Engraçado que eu tentava buscar eh... pessoas, perguntando, sem conhecer as pessoas. Você ia perguntando se tinha visto os meus pais e tal... Então quer dizer, sempre em busca de uma informação assim eh... aleatória, sem... sem rumo, perdida, sem... sem sentido até, né. Falava, pôxa, a pessoa falava, querendo até ajudar: Mas só... que jeito? Tem um milhão de pessoas aqui, como é que eu vou achar seus pais, tal. Então eh... fomos até que, hã... um grupo de pessoas eh... poder eh... encontrar policiais e poder auxiliar. Mas não tinha muito que ajudar também, porque falavam: Não. Vamos ter que esperar aqui até vir a administração e tudo mais. Então, acho que, e, essa, eh... ficar perdido e ficar sem, sem rumo, sem sentido eu acho que é a pior coisa no ser humano.

O sujeito lembrou-se imediatamente do stress mais intenso da infância, em que se perdeu de sua família durante a queima de fogos numa festa junina quando tinha 7 ou 8 anos. Disse que ficou perdido por umas 6 horas, perguntando a esmo se tinham visto os seus pais, e, somente de madrugada, foi achado por seus pais no local da administração do evento. Nessas 6 horas de procura e espera, disse ter ficado totalmente desorientado e, ao ver que a festa ia terminando, os carros saindo do estacionamento, ia ficando mais sem rumo. Como ele disse, “ficar perdido e ficar sem, sem rumo, sem sentido eu acho que é a pior coisa no ser humano”.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress voltou a repetir-se?

Confirmou que o significante de stress repete-se, com a mesma sensação e intensidade, quando se sente coagido. Exemplificou, falando do stress que sentiu quando foi seqüestrado em duas vezes diferentes.

Hum... Voltou. Voltou. Engraçado que eh... voltou eh... e eu acho que o momento eh... de você ser coagido. Eu acho que você, quando é coagido, você é..., cê..., e houve..., eu senti a mesma... Eu acho que eu sinto até hoje, viu, Esther. Eu acho que o momento que você eh... Quando eu fui seqüestrado, que eu fui seqüestrado, já 2 vezes. Então, também eh... eu acho que foi o momento que eu me senti dessa maneira. Então, engraçado, né, agente se..., eu já se senti do lado, esse mesmo, e por policiais, e... eh... pessoas ligadas à fiscalização do governo na empresa. Então, quer dizer, o, o que deveria te defender, que você poderia buscar, também te fazendo essas, essas..., te extorquindo, te fazendo essa..., com, com que você se sinta eh... totalmente desacreditado, né, nessa, ne, nesse país, né. E por um outro lado, por bandidos também, então foi... Eu acho que essas situações, eu já senti muito... Difícil...

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

O sujeito disse enfrentar o stress dominando-o e não se deixando dominar por ele. Acredita, assim, administrar o stress sem sentir-se afetado pelos seus efeitos nocivos. Disse que, dessa forma, consegue lidar com a situação stressante afastando-se dela para poder enfrentá-la racionalmente, como explicou o sujeito: “Hã... nem problema de saúde ou financeiro, se ele vai me afetar eu já não en..., não me relaciono, não entro no problema, então eu tento olhar de fora a situação. Então toda a situação que eu vivo hoje, tanto particular como na empresa, eu tento me relacionar de fora pra dentro e não de dentro pra fora”.

(respira fundo) Olha, hoje eu enfrento, Esther, eu tento... eh... pensando primeiro eh... na situação como pessoa, né. Então eh... eu hoje mudei muito eh... o pensamento eh... de como hã... a gente primeiro... O que é conquista, né? O que... Em busca de quê? Então os valores, eu acho, da vida a gente vai eh... mudando de acordo, acho que, com a idade, com hã... Eu acho que as suas conquistas vão acabando... os valores são diferenciados aí, eu acho vai, vai mudando. E com isso eh... o Stress eu, eu tento administrar da forma eh... que eu possa ter o domínio dele. Então hoje eu consigo eh... fazer com que eu possa estar no domínio do stress e não o stress me dominando, então hoje eu consigo administrar um problema em que ele não me afete. Hã... nem problema de saúde ou financeiro, se ele vai me afetar eu já não en..., não me relaciono, não entro no problema, então eu tento olhar de fora a situação. Então toda a situação que eu vivo hoje, tanto particular como na empresa, eu tento me relacionar de fora pra dentro e não de dentro pra fora. Então eu procuro tratar o Stress hoje dessa forma: é olhar como eu estaria de fora da situação e não vivenciando a situação, então eu, eu trabalho dessa maneira hoje. Eh... hoje, então, tudo que eu faço eh... eu penso naquele momento que eu estaria de fora, como eu estaria agindo na situação, e não: olha, o problema é este... É o que todo mundo vivencia hoje, né. Por isso que eu falo, hoje vocês... Eu falo pra todo mundo na empresa: vocês entram no problema. E você vive aquilo e você não consegue nem sair dele, você acaba... Eh... eh... porque se você olhar de fora, prestar atenção eh... você vai ver que você não tem o problema. (sujeito fala rindo) Muitos dos casos é isso, você cria ele, entendeu. Então é aquilo que eu tava falando. Então hoje, eh... eu consigo administrar dessa forma, então hoje eu consigo eh... eh... fazer com que eu não entre, administre o stress eh... de fora pra dentro, não de dentro pra fora. Isso que você quer dizer, de fora pra dentro, é que você não quer ser emocional. [...] Eu não, eu não trato nenhum problema com a emoção. Com isso eu consigo fazer eh... Porque eu acho que tudo, Esther, que eu... que agente vive hoje é na emoção. Acho que é tudo isso..., acho que tudo que você... Poucos conseguem eh... tratar aquilo com a razão, tratar aquilo como um problema, efetivamente, fora do, do emocional. Então hoje eu, eu consigo fazer isso, eh... então hoje, nada eh... É aquilo que eu falo, o que me machuca mais, que eu entro ainda nesse lado emocional é quando afeta os meus, as minhas equipes com acidentes, com coisas que vai além daquilo, que eu não consiga eh... fazer mais nada e fica aí à mercê eh... de uma sorte, alguma coisa disso. Mas eu procuro sempre vivenciar hã, hã sem tá no emocional da situação e isso eu consigo... Tô conseguindo muito bem, com isso tá me ajudando bastante.

No transcorrer da entrevista, o sujeito foi ficando mais espontâneo, mais à vontade, para responder o que lhe era perguntado e, também, para confidenciar aspectos de sua vida pessoal. Depois da entrevista comentou emocionado o momento difícil porque que está passando, pois recentemente sua esposa, ao fazer exames médicos periódicos, teve diagnosticada de leucemia e, no momento, está se submetendo à tratamento.

Sujeito: **K11**

Sexo: masculino

Idade: 24 anos

Estado Civil: solteiro

Escolaridade: superior, cursando Administração de Empresas

Empresa: Prestação de serviços em investimentos bancários

Cargo: Gerente de novos negócios

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Ah, eu... Meu nome é K 11, tenho 24 anos, sou solteiro, filho único. (sujeito ri discretamente) Trabalho hoje na empresa XYZ, como gerente de novos negócios. Eh... estou lá há 2 anos e meio na função. Antes disso, eh... minha experiência era na área bancária, eu comecei no Banco XXX como estagiário, né, fiquei 1 ano como estagiário, logo depois fui efetivado como caixa. Trabalhava num posto bancário, né, de uma multinacional, que é em Alphaville. Fiquei como caixa mais 1 ano, aí depois fui promovido a subgerente de um segmento diferenciado hoje, que tem no Banco XXX, que são pessoas que possuem renda a partir de 4.000 reais, né. Fiquei no segmento seis meses, depois eu fui pra um trainee de gerente, né, eu fiz alguns exames, alguns exames de certificação, com uma certificação da AMBID, que hoje todos os bancários precisam ter, a CPA 10. Então eu fiz, passei, fui, fui certificado pela CPA 10 e logo depois eu tive a proposta da empresa de investimentos americana, como gerente de novos negócios, trabalhando na agência e também em algumas empresas. Depois fiz a, fiz a certificação da AMBID que é a CPA 20, que é mais ligada à área de investimentos, também passei. Estou cursando [...] administração de empresas e faço inglês [...] Hum... acho que é isso, inicialmente (sujeito falou rindo).

O sujeito fala sobre a sua vida com a prevalência do sujeito do enunciado, destacando os pontos fortes da sua biografia profissional. Fornece detalhes do que faz, como se estivesse numa entrevista de emprego. A enunciação aparece no riso irônico.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional

(Foi respondido na pergunta 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress eh... Eu, antes de eu trabalhar em banco era, eu era atleta. Então assim, eu tinha um stress mais ligado a um hobby, né, que eu, que eu fazia que era jogar vôlei, joguei 8 anos vôlei profissionalmente. Depois que eu parei, eu acho que eu comecei a sentir o que era stress quando eu entrei na, na vida bancária profissionalmente. Porque o banco é assim, são metas atrás de metas em todos os produtos. E eh... desde que eu comecei a trabalhar em banco, no caixa principalmente, que eu mexia com dinheiro, então você mexer com dinheiro é uma coisa assim, é uma atividade super stressante, é uma responsabilidade muito grande. Então pra mim stress é você eh... ter um maior número de responsabilidades eh... de, em terceiros, não sua responsabilidade própria, responsabilidades coligadas a terceiros. Isso pra mim é stress.

O sujeito apresenta fluência e tranquilidade ao falar, possui uma dicção pausada e cuidadosa, mostra empatia e entusiasmo. Quanto ao stress, os significantes referem-se às atividades profissionais que exigem responsabilidade por envolverem grandes quantidades de dinheiro e o cumprimento de metas.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

Diariamente. Eu posso falar que eh... a cada hora, cada minuto, (sujeito ri) todo momento é um stress porque como nós, como nós lidamos com operações financeiras que envolvem desde 1 real até 1 milhão, então qualquer erro pode causar um stress. Lógico, nada eh..., ser humano tá passível a erros, né, então todas as operações que nós fazemos podem ser canceladas e podem ser estornadas, mas tudo isso gera um stress, às vezes gera uma desconfiança, uma falta de credibilidade.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Nervosismo, né, eh... eu acho que eh... desconfiança às vezes, sua com alguma pessoa ou de outra pessoa com você. Eh... mau humor, eh... sentimento assim de raiva, de você às vezes saber o que é que você está fazendo, fazer aquilo todos os dias mas às vezes, às vezes por uma distração você cometer um erro. Acho que são alguns sentimentos assim.

O sujeito continua a falar de maneira cordial e polida, buscando manter a boa imagem profissional mas, ao falar dos sentimentos suscitados pelo stress, a enunciação aparece no discurso nas reticências, como uma omissão de algo que falta para ser dito, ou que falta no dizer.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Eu acho que... a, a última semana do mês (risos). Acho que em todo esse tempo que eu trabalho em banco, como a gente trabalha em meta, a gente trabalha muito com prazo, né, de alcançar tantos por cento por, por semana, por dia e por mês. Eu acho que a última semana é sempre a mais stressante porque a gente tá em semana de fechamento e a cobrança é maior, então, sempre a última semana do mês.

As situações de maior intensidade de stress estão relacionadas com o trabalho, mais precisamente voltadas para o cumprimento das metas no prazo previsto, por dia, por semana e por mês.

O sujeito disse que o stress é mais intenso na última semana do mês.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos nessa situação?

Eh... muitas vezes falta de organização, uma correria extrema. Eh... às vezes falta de clareza numa operação, que você às vezes tá tão ocupado... E às vezes falta de, de um bom atendimento ao cliente, por você estar tão, tão preocupado com outras coisas, você...

O sujeito não se referiu ao sentimento que aparece na situação, por isso foi-lhe perguntado novamente.

Sentimento de não ter cumprido da melhor, da melhor forma possível o seu papel. De... posso falar a palavra... Sentimento de... eh... incompetência. Se você resumir numa palavra, é até uma palavra forte, mas é uma palavra que eu usaria, de incompetência.

O sujeito sente-se responsável pela situação geradora de stress no trabalho, dizendo que sente um sentimento de não ter cumprido de forma correta o seu papel e, por isso, nessas situações sente-se incompetente.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

(sujeito faz breve silêncio) Hum... Acho que assim... Agora eu estou numa, numa fase mais tranqüila assim, na, no meu serviço porque eu, eu comecei a aprender a lidar com as metas. Então eu..., antes eu pensava muito na meta e não fazia o meu trabalho de uma forma correta, então agora eu comecei a fazer o contrário, foco, foco mais no meu serviço e a meta é uma consequência.

O sujeito vive o *aqui e agora* na sua vida, daí a dificuldade em remeter-se ao passado para se lembrar de situações de stress. Disse que “lidar com as metas” era, e é, o seu principal stress.

A enunciação aparece, aqui, no silêncio inicial da fala e nas reticências.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Minha infância foi maravilhosa não tenho nem o que reclamar. Hoje eu tenho, eu mesmo com 24 anos eu assim, às vezes eu até demonstro ser uma pessoa séria, isso..., mas eu aproveitei o máximo a minha infância. Eh... fiz tudo que eu poderia ter feito em questão de viagem, em questão de, de amizade, de passeios com a família. Eu, eu posso falar que eu comecei a ser uma pessoa stressada só quando eu comecei a entrar no banco. Então eu sempre pratiquei muito esporte, eh... vôlei, basquete, futebol, sempre fiz o que eu gostei, né, e sempre cuidei muito bem de mim, da minha saúde também.

O sujeito fala de sua infância com muito entusiasmo, dizendo que foi maravilhosa e que, com relação ao stress, pode dizer que “comecei a ser uma pessoa stressada só quando eu comecei a entrar no banco”. Nota-se, aqui, que ele fala “entrar no banco” ao invés de “trabalhar” no banco, esse ato falho circunscreve e ratifica o discurso do enunciado do sujeito, o seu stress mais intenso está localizado no trabalho.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Não, não lembro. Não lembro. Até os meus... Posso falar que... eu acho que o, o primeiro stress que eu senti foi quando eu prestei o vestibular, né, pras faculdades públicas tal, que eu tava fazendo cursinho. Aí foi o primeiro momento que eu senti um stress, aos 18, 19 anos mais ou menos.

Não se lembra de ter sentido stress na infância. Focaliza o seu primeiro stress aos 18, 19 anos de idade mais ou menos.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Pergunta não mencionada porque o sujeito disse não se lembrar de stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Com muita calma e tranqüilidade e cabeça no lugar. Eu acho que essa é a melhor forma de você enfrentar não só o stress, mas qualquer problema que você tenha, ou qualquer dúvida, ou qualquer situação que você se encontre numa dificuldade. E eu sou uma pessoa muito calma, muito tranqüila, então, independente do problema que aconteça eu sempre mantenho a tranqüilidade. Principalmente quando a gente lida com clientes, com pessoas, principalmente num banco. Porque quando uma pessoa vai num banco, a gente até brinca: hoje 90% dos clientes que vão num banco é pra eh... trazer algum problema ou se, se, levantar algum problema; os outros 10% que vão, 5 pra algum investimento e 5 pra pagar conta. Então a gente vive com problemas, né, o nosso dia-a-dia é com problemas, então se você não tiver uma tranqüilidade, uma cabeça no lugar, um foco, você não, vai acabar ficando mais nervoso que o cliente e o problema não vai ser resolvido, você não vai trabalhar direito, você não vai ter o seu emprego..., não vai ter chance de crescimento também.

O sujeito, no final da entrevista, indica que o esforço para manter-se calmo e tranqüilo como ele aparenta, e até afirma, faz parte de uma estratégia de coping que o sujeito utiliza para prevenir-se da tendência de tornar-se hipertenso, característica em sua família. Então, a sua estratégia de coping centra-se em enfrentar os problemas analisando-os cognitivamente, com objetividade, evitando deixar-se levar pela emoção. O sujeito disse, também, que é muito caseiro, gosta de

desfrutar a vida em família que, por ser pequena (os parentes vivem no Rio de Janeiro), os pais e ele, nas horas livres conversam muito, reúnem-se nas refeições e até no café da manhã e, ainda, saem para jantar. Diante dessas situações amenas, diz ele, “em casa não há stress”.

O sujeito denota ser muito otimista e confiante frente a vida, sendo bastante centrado e firme nas suas convicções. A polifonia na sua fala revela várias camadas que se impõem no discurso, mas o sujeito do enunciado prevalece.

Sujeito: **L12**

Sexo: masculino

Idade: 42

Estado Civil: casado

Filho: um de 8 anos

Escolaridade: cursando superior de Administração de Empresas

Empresa: concessionária de veículos

Cargo: Gerente de atendimento

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

A vida fora da empresa? Seria melhor, né. Bom, a vida que eu..., que eu tenho é uma vida de trabalho, trabalho bastante. Final de semana a minha diversão é uma chácara, que eu tenho mais meu sogro. A gente sai um pouco para o mato pra esquecer um essa loucura de São Paulo, né. E meu...e meu filho também gosta muito, então a gente acompanha bastante... Esse é... aqui em Santana do Parnaíba. É pertinho. É uma coisa de 2.000 metros, mas tem bastante mato, bastante árvore, então, não se escuta barulho de carro, de moto. É um Stress que do trabalho do dia-a-dia a gente esquece lá.

A narrativa do sujeito inicia-se focando que a sua vida é uma vida de trabalho mas, que no final de semana, ele recompõe as energias: “A gente sai um pouco para o mato pra esquecer essa loucura de São Paulo”. Na sua primeira fala, a enunciação aparece na palavra que se intromete na frase, e nas reticências, omitindo algo que queria expressar inconscientemente.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

A vida profissional minha, eu, eu já estou trabalhando nessa área de oficina sempre, faz 23 anos. Sempre a..., trabalhava muito na área interna, dentro da mecânica, depois de 1.992 pra cá, comecei a trabalhar na área de atendimento a clientes. E... me dedico muito a esse tipo de trabalho porque eu gosto. Eu gosto do atendimento, eu gosto de fazer um serviço bem feito, honestidade é um dos quesitos principais. E... lidar com o público, a gente tem que ter muita calma e muita paciência, porque existem clientes calmos, existem clientes nervosos, clientes brincalhões e você tem que se adaptar a eles, né, pra que eles entendam a gente também, como profissional, né.

O sujeito gerencia a área de atendimento e de serviços prestados aos clientes.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Eu acho que o stress ele vem de duas situações: dívidas financeiras e o trânsito de São Paulo, né. A pessoa quando vem trabalhar pensando que tem que pagar um carnê, ele vem com a cabeça quente, e aquilo atrapalha o dia de trabalho da pessoa. E existe também o dia-a-dia, a rotina, o peso que você tem, né, pra trabalhar, a cobrança na diretoria, a cobrança que o cliente tem em relação ao produto. E... o stress que eu acho principal é o trânsito de São Paulo, hoje tudo que você vai fazer, vai pra algum lugar, cê pode ir com calma não adianta ir com pressa, se tiver com pressa você não chega, você morre no caminho, né, ... que tem enfarte, né (risos).

O significante de stress é identificado pelo sujeito em “duas situações: dívidas financeiras e o trânsito em São Paulo”, como ele diz na sua fala. Para ele, os stressores significam stress. Nessa fala, a enunciação destaca-se nas reticências e no riso irônico.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

Existe bastante sim. O..., a gente depende muito de uma chegada de peças da montadora, eh..., eh... depende muito do bom trabalho do bom profissional mecânico e isso pode ocorrer uma falha e essa falha muitas vezes acaba stressando porque você tem um compromisso junto a um cliente. Tem clientes que entendem que houve um erro, mas tem clientes que não aceitam, então você tem que saber lidar com isso e isso acaba se tornando stressante. Você tem que ficar pensando momentos ali, o que que você vai..., como você vai, se portar o cliente, o que aconteceu com o veículo, então... Que infelizmente o, o veículo é uma máquina, ela está sujeita a defeitos, muitas vezes acaba de consertar apresenta outra coisa. E isso aí tudo a gente tem que ter um autocontrole pra não deixar explodir na cabeça, né.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Existe sentimento de culpa, né, que é por você não ter con, con, concluído um serviço corretamente. Faltou uma cobrança de alguém de... o porquê que a peça não chegou. Por que que o mecânico errou? Vamos dar um exemplo: eh... ele apertou um parafuso e esqueceu de apertar outro, sendo que é uma obrigação, que é um trabalho que ele tem a fazer. E isso aí pode deixar a gente com uma certa culpa, porque talvez não cobrou todo dia, não fez reuniões constantes com ele pra que isso não acontecesse. E é, muitas vezes a rotina do dia-a-dia deixa que uma pessoa se torne mais tranqüila no trabalho e esqueça certos, certas obrigações, né.

As situações stressantes que ocorrem na atividade profissional do sujeito geram sentimento de culpa, porque ele assume a responsabilidade pelo andamento do serviço. Por isso, se ocorre alguma falha, ele acredita que a culpa é dele, por não ter cobrado, por não ter treinado melhor os subordinados.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Eh... eu tenho..., eu tenho uma mulher, a minha esposa ela tem depressão e a depressão dela é uma depressão bipolar. Então eh... existe momentos que... muitas vezes uma conversa mal entendida, ela, ela entra em depressão nervosa, eh... muitas vezes ela se..., quer, tenta se matar, tenta tomar caminhos difíceis, toma remédios em excesso e isso é uma, é uma das, umas coisas que eu tenho mais..., mais problema para comigo assim, hoje. Eu tenho que estar o tempo todo tentando acalmar pra evitar que isso venha à tona.

Ao falar sobre a doença de sua esposa, o sujeito, que até então vinha mantendo a sua narrativa com prevalência do sujeito do consciente, ao abordar esse tema, ficou tenso, e a polifonia mostrou-se nas palavras omitidas, nas pausas e nas repetições de palavras.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos, envolvidos nessa situação?

O sentimento de a gente não poder fazer nada porque a cabeça do ser humano é um..., é uma máquina que a gente não consegue apertar um botão e parar. Então eh... a gente fica numa situação a, acuado, a gente não consegue... A única coisa que vai é só palavras, palavras, tentar conversar, conversar. Então é difícil isso aí...

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

(Reluta em falar) ...Olha, eu tive, eu tive uma situação de estar tendo inchaços no rosto, eh... e... fiz vários exames de sangue e não apresentava nada, não houve nenhum caso de derrame, nada disso aí. E um médico, ele encontrou que, que o problema era stress, aí ele me perguntou que que era, qual que era meu emprego, o que que eu fazia. Quando eu expliquei, ele falou pra mim uma coisa: Quando você vai pra casa, esquece o trabalho e lembra da família. E eu tava fazendo o que? Eu tava indo pra casa e levando o trabalho junto. Então você acordava de madrugada pensando: Eh... esqueci eh... de fazer algum relatório, tenho que fazer amanhã cedo correndo. Então é uma, é uma coisa que isso aí deixa a pessoa de cabeça quente e acaba aumentando o stress, e esse stress ele causa danos e danos à saúde da pessoa.

Novamente o trabalho é citado pelo sujeito como forte stressor. Após relutar um pouco para começar a responder a essa questão, ele disse que, certa vez, o seu rosto inchou sem motivo aparente, fez vários exames e os resultados não indicaram nenhum distúrbio. Um médico diagnosticou que o problema no rosto era provocado por stress e orientou-o a separar a vida pessoal da vida profissional: “quando você vai pra casa, esquece o trabalho e lembra da família”.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Bom, a minha infância eh... tive um lado, vamos falar assim, um lado um pouco pobre. Eh... meu pai era dono de um bar, foi desapropriado, perdeu tudo e a gente tinha que lutar. Desde os 8, 9 anos eu já comecei a trabalhar com ele, então não tive uma infância assim, de muita brincadeira, já desde novo já

venho trabalhando. Depois trabalhei em bar, depois trabalhei na feira muitos anos e depois da..., da passagem pelo exército aí eu, eu comecei a trabalhar profissionalmente aqui na concessionária onde estou até hoje.

O sujeito relata que foi uma criança pobre que começou a trabalhar aos 8 anos de idade, por isso, praticamente não teve infância:

Então eu não tenho... Hoje a... a minha maior infância tá sendo hoje com, junto com meu filho, né. Os brinquedos que ele compra, eh... eu acabo brincando com ele junto e você aí começa a lembrar um pouco tudo o que eu não tive, né, pra falar a verdade.

O sujeito busca resgatar um pouco da infância brincando com seu filho. Nessa fala, ele deixa transparecer um pouco da nostalgia de não ter podido viver as brincadeiras da infância no seu tempo.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Não, não lembro.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Não feita a pergunta pois o sujeito disse não se lembrar de stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Ah, hoje, hoje pra enfrentar o stress é... eu seguir o conselho do médico: a partir do momento que sai da empresa tem que desligar. Tem momentos que o telefone vai junto com a gente pra casa, a gente chega em casa e desliga o telefone pra ninguém te achar e não ter mais lembrança.

O sujeito busca atender a orientação recomendada pelo médico, quando teve o problema de inchaço no rosto, que é a de desligar-se do seu stressor cognitivo de maior intensidade, o trabalho.

Sujeito: **O15**

Sexo: masculino

Idade: 37 anos

Estado Civil: casado

Filhos: duas filhas de dois anos

Escolaridade: superior completo em Engenharia Eletrônica

Cargo: Gerente de negócios

Empresa: Engenharia consultiva

Tempo de empresa: 11 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Minha vida? Eu tenho... Sou casado, tenho duas filhas. Trabalho numa empresa privada no setor de telecomunicações, estou na atividade de gerente de negócios, quer dizer, tenho alguns clientes, que eu tenho que vender. Entro pra trabalhar, normalmente saio de casa por volta das 8 horas, 8 e pouquinho, chego 9:30, 10 horas, depende de trânsito. Trabalho até umas 9 da noite todo dia, aí, volto pra casa, ainda estão as duas ainda esperando aqui acordadas, ponho as duas pra dormir e vou dormir meia noite, 1 hora, 2 horas da manhã.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Profissional... Histórico ou atual? Livre? S. Bom, eu me formei..., fiz curso técnico em Eletrônica, trabalhei nessa função na XXX por 7 anos enquanto fazia faculdade de Engenharia. Terminei a faculdade, eu fui pra uma empresa de engenharia que é a XYZ que eu estou até hoje. Já estou lá há 11 anos e estou trabalhando..., comecei como engenheiro jr., aí ao longo dos anos fui sendo promovido, pleno, sênior, passei a ser coordenador, passei a gerente de engenharia e nesse último ano que eu mudei de função, que é a, eu não tô numa função técnica, mas sim numa função comercial. E o ano, paulêra, mas...estou tranquilo.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Eu não sei se eu tenho stress, mas... Bom, eu não sei se é stress, mas quando você tá com uma sobrecarga de trabalho, de pressão, você tende a ficar com uma certa exaustão. E a certa, essa exaustão parece que é uma bola de neve, você não consegue descansar. E aí, o que, pra mim o que acaba prejudicando é isso, fico muito cansado, mas eu nunca tive, assim, um sintoma que não seja cansaço. Então eu não sei, além disso, o que é que pode ser.

O sujeito disse não saber se tem stress, mas acredita que é provocado por sobrecarga de trabalho que vai gerando uma pressão e que, como diz o sujeito, “você tende a ficar com uma certa exaustão”. Essa exaustão vai se acumulando como uma bola de neve, provocando cansaço.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

De pressão, mas são, são diferentes, depende da pessoa como lida, tem gente que responde bem à pressão, tem gente que não. Eu respondo bem à pressão, então eu consigo me, eu trabalho de forma organizada e consigo me, reagir bem quando pressionado. Então eu não tenho essa, eu não tenho Stress por conta de situações de trabalho, mas sim por constância, talvez.

O sujeito afirma haver no trabalho atividades stressantes que geram pressão, mas que: “Eu respondo bem à pressão, então eu consigo me, eu trabalho de forma organizada...”. A polifonia aparece nas frases incompletas e na contradição entre o dito e o *dizer* em que diz não ter stress e, sim, ter stress se houver muita constância dos stressores.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

(sujeito faz silêncio) Cansaço, né, mas... Deixa eu ver... Que sentimentos?... Cê fica um pouco nervoso?... Eu não fico um pouco nervoso, eu não fico irritado, eu não, não sinto nada assim, pra falar que ah..., que nesses momentos eu sinto uma coisa... Não. Eu fico cansado.

Pergunta 6) P. Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de Stress?

De novo, né, não sei se é Stress, mas é...[...] É, situações quando, quando a pressão é muito grande e dependendo de alguma atividade. Então, sei lá: começo da XYZ nos meus primeiros 3 anos. Ah, na XXX eu não me lembro de nenhuma situação dessas. Na XYZ, nos primeiros 3 anos, na reta final, que tinha que entregar centrais pra, pra Telesp, que tinha um espanhol no meu cangote, então eu tava lá no, em campo e tinha que fazer acontecer, a pressão muito grande. Acabou aquilo, foi alegria e comemoração. E depois, esse ano aqui até que eu tô tendo uma pressão forte que é de vendas, né, então cê acaba em alguns momentos tendo aquela, aquela pressão pelo resultado, mas que também não... Eu, eu diria assim, que eu acho que eu nunca fiquei numa situação de stress profundo, cara, só de...

O sujeito reafirma não saber se o que vai falar é stress, mas ele cita a pressão intensa implícita em algumas situações e atividades no trabalho. Para explicar melhor a situação, o sujeito recorre à enunciação usando a metáfora de um jogo (de futebol, por exemplo, mas não ficou claro na narrativa). Como diz o sujeito, “na reta final, que tinha que entregar centrais pra, pra Telesp, que tinha um espanhol no meu cangote, então eu tava lá no, em campo e tinha que fazer acontecer, a pressão muito grande. Acabou aquilo, foi alegria e comemoração”.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

Não tem, não tem muito... sentimento, não. Não, você sempre..., dá uma irritação, mas não é assim pra, a ponto de dizer, fiquei nervoso, fiquei irritado, a ponto, no ponto de... é, não, eu acho que é uma irritação normal. É que nem, hoje eu vou pegar um trânsito e fico irritado com o trânsito...

Aqui a fala apresenta contradição, emergindo a enunciação, pois o sujeito enfatiza não sentir stress ou que fique nervoso mas, ao mesmo tempo, admite que sente uma irritação, como diz, “eu acho que é uma irritação normal”.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

(sujeito faz silêncio) Então, acho que seria até pessoal, nem profissional. É pessoal. Foi uma época que a gente tava numa condição financeira ruim e tava estourando as coisas nas minhas costas, então foi um momento difícil. Acho que por isso que deu, deu até, todo esse stress, mas foi... Quer dizer, foi algum, foram alguns meses, né, meu pai tava desempregado, eu na XXX e tinha que pagar a casa. Foi um momento de pressão, mas... Esse foi o que eu me lembro.

Eu tinha quantos anos?... Estamos falando de 10, 11, 12 anos atrás, eu tinha 24, 25 anos. Que eu me lembre foi esse.

Quando foi perguntado sobre a sua mais remota lembrança de stress, o sujeito, após ficar em silêncio antes de responder, evocou o stress há mais ou menos 11 anos, quando ele e a sua família passaram por dificuldades financeiras devido ao desemprego de seu pai, como ele disse, “então foi um momento difícil. Acho que por isso que deu, deu até, todo esse stress”.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Ah, alegre. Não saía da rua, brincava o tempo todo, minha mãe ia me buscar de noite pra ir pra casa. Super legal. Jogava bola, jogava peão, jogava bolinha. Não tinha vídeo game, não tinha nada dessas coisas, era, era rua o tempo todo.

O sujeito tem uma lembrança idealizada da sua infância, como ele disse: “Ah, alegre. Não saía da rua, brincava o tempo todo, minha mãe ia me buscar de noite pra ir pra casa. Super legal”

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Não. Não senti.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Não foi feita a pergunta pois o sujeito disse não ter tido stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Nos termos que eu coloquei eh... quer dizer, ele vem encima de situações de pressão com intensidade e constância. Eh... tendo calma, quer dizer, eu não perco, eu sob pressão..., isso desde prova da escola, vestibular, onde eu sou pressionado eu reajo bem. Então eu saio naturalmente, quer dizer, resolve a situação e se, automaticamente volto. Isso. Aí pego uns dias pra dormir mais (sujeito ri) e pronto, recupera... e recupera.

O sujeito termina a sua narrativa dizendo que a sua estratégia de coping consiste em manter a calma.

Sujeito: **Q17**

Sexo: masculino

Idade: 42

Estado Civil: casado

Filhos: 2 filhos

Escolaridade: superior completo em Engenharia Mecânica

Cargo: Chefe Administrativo (de campus universitário, equivalente a gerência média)

Empresa: Instituição de ensino superior (privado)

Tempo de empresa: 12 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Pessoal ou profissional? Sou engenheiro mecânico, me formei em 84. Hã... comecei minha atividade profissional na Volkswagen em São Bernardo como engenheiro de produção. Fiquei 4 anos na Volks, comecei como estagiário, fui efetivado, fiquei 4 anos na Volks. Saí de lá e fui convidado pra assumir a gerência industrial de uma metalúrgica em São Paulo, onde eu fiquei durante 10 anos no ramo de metais sanitários, mais especificamente fundição de..., é, fundição de não ferrosos. De lá sai e vim pro lado educacional, que é onde eu tô há 12 anos, pela universidade que me formou, onde eu me formei engenheiro mecânico. O bom...aqui é que estou administrando toda a parte estrutural, a parte que diz respeito desde zeladoria, faxina, segurança..., estrutura do, do campus..., tudo. Lidar com alunos, com pai de alunos, com professores, com coordenadores... E sozinho no campus, sem nenhum coordenador geral, sem nenhum diretor, só eu.

O sujeito inicia a sua narrativa falando da sua vida profissional de forma biográfica, mantendo uma postura objetiva e racional. Dessa forma, nessa fala, o sujeito do enunciado prevalece sobre o sujeito da enunciação.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

(Respondida na questão 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress?... Pra mim significa o excesso, o excesso de tudo. Todo o excesso gera um stress. Profissionalmente o excesso de trabalho gera um stress. A cabeça começa a confundir as coisas.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

Sim, existem muitas stressantes. Existem... Eh... você planejar uma obra a qual não sai da forma que você planejou, gera um stress porque você vai ter que corrigir uma coisa já feita que não era pra ter sido feita daquela forma. Gera stress um funcionário relapso que cria uma situação na qual não deveria ter criado. A responsabilidade do funcionário é minha, gera um stress. É, gera um stress em relação a alunos que vem reclamar do professor e normalmente eles vêm quando o professor não está porque eles querem ser, se manter, se manter no anonimato. Gera um stress porque toda aquela carga que seria depositada em cima de um professor é depositada em cima de mim. Então, tem N circunstâncias que geram um stress.

O sujeito mantém uma narrativa pautada no enunciado, no eu consciente, e por isso deixa pouco espaço para que a polifonia se expresse. Aqui, a enunciação aparece nas reticências e na repetição de palavras.

Ao falar das situações stressantes que incidem na sua atividade profissional, o sujeito destaca ser stressante planejar uma obra e ter que fazer correções que não estavam previstas. Outra situação stressante refere-se ao stress de ter que assumir a responsabilidade por erros de funcionários. E citou, também, o stress de ter que atender alunos que o procuram para fazer reclamação sobre professores.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

O nervosismo. A tensão.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Um ano desempregado, entre a indústria e a XYZ. Este ano desempregado me gerou um stress total.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos?

Os sentimentos, é a sua desvalorização. Você sabe que você tem capacidade, você tem competência, porém, ninguém te valoriza, só você mesmo. Então, chega um ponto que você começa a descrer em você, já que as pessoas não te eh... capacitam, não te acreditam, você deixa de acreditar em você. Isso gera um stress violento. Você se autodesvaloriza. É muito ruim.

O sujeito expressa-se com muita objetividade e convicção e, ao falar do stress que passou devido ao desemprego, disse que o sentimento gerado pelo stress foi o de sentir-se desvalorizado, apesar de acreditar na sua competência. Nessa fala, a enunciação aparece quando se vale do recurso de se referir a si mesmo como “você”, conseguindo, assim, o distanciamento afetivo para que possa falar mais livremente de seus sentimentos.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Aí já foi mais pra um lado emocional. A última parte que gerou um stress violento em mim foi a doença do meu pai e o falecimento dele, que ele ficou 100 dias numa U.T.I. Então é aquela convivência familiar, aquela crença, aquela esperança de um dia melhor e aos poucos você viu a pessoa ir se consumindo. E isso foi violento, foi a mais recente. Há 3 anos.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

A minha infância ela foi eh... vamos dizer assim..., foi uma infância totalmente vigiada, controlada. Eu morava numa cidade do interior, uma cidadezinha que na época não tinha nem 100 mil habitantes. Um pai que era austero, era um coronel que te mantinha ali, a rédea curta. Eh... mas ao mesmo tempo tinha-se a liberdade, tinha-se eh..., como toda cidade do interior na época, que você tinha segurança, então, você jogava bola na rua, você brincava, você não tinha horário, eh... tudo era muito mais seguro. Então foi uma infância que eu gostaria que meus filhos tivessem essa infância hoje, que infelizmente não têm.

O sujeito tem lembranças positivas de sua infância e, apesar de ter um pai militar austero e disciplinador, conseguiu desfrutar da liberdade de viver em uma cidade do interior em que era seguro brincar na rua, sem muitos horários. E o sujeito completa o seu relato dizendo, "Então foi uma infância que eu gostaria que meus filhos tivessem essa infância hoje, que infelizmente não tem". Nessa narrativa, a enunciação aparece nas reticências do não dito e nas omissões.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Talvez por alguma nota ruim e uma boa surra do pai (risos) Deve ter sido por aí. Alguma...

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

Mais quando adulto, quando na faculdade. Quando eh... eu fui pra exame em todas as disciplinas e passei altas madrugadas, aí eu não dormia mais porque era uma responsabilidade, meu pai morava no interior e se arrebatava pra me sustentar em São Paulo, então a minha responsabilidade era muito grande. Vadiiei, vamos dizer, o ano inteiro, aí chegou no fim do ano eu tive que tirar a diferença e graças a Deus tirei, fui aprovado em todas que eu fiquei pra exame. Mas me gerou um stress violento, que a responsabilidade... Eu sei que a cobrança seria muito grande, então eu assumi essa responsabilidade antes e fui à luta e consegui.

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

Com muita luta. O stress eu, eu procuro eh..., vamos dizer assim, não dá pra mim relaxar, quando eu estou stressado eu não consigo relaxar. Se eu tiver um stress profissional e falar: vou pegar a minha família e vou ficar uma semana na praia. Eu vou ficar a semana inteira na praia pensando no problema que eu deixei em São Paulo. É como o que se embriaga, ou o que se droga: ele está stressado, ele vai lá e se droga, por horas ele desestressa, quando volta o stress é maior. Que a responsabilidade..., se for uma pessoa responsável o stress é muito maior, ele só está postergando esse stress dele. Então eu enfrento de frente, com muita luta, que eu prefiro resolver logo pra não ter, pra não deixar pra depois.

O sujeito utiliza como estratégias de coping, o enfrentar o stressor no intuito de eliminá-lo, ou até para diminuir a pressão que sente enquanto não o enfrenta. Por isso, considera uma luta o enfrentamento com o stressor, mas significa para ele um desafio:

...mesmo que o resultado seja negativo, porém, eh... eu procuro decidir, eu não deixo nada pra depois. Se eu tenho que decidir eu decido agora, eu não vou deixar pra amanhã, e hoje mesmo eu sei o resultado, se foi positivo ou negativo, mas eu estou ciente daquilo que eu estou fazendo. Eu não gosto de deixar nada pra amanhã.[...] então eu brigo agora, eu não deixo pra depois.

Nessa narrativa, a heterogeneidade na fala aparece nas frases interrompidas, nas pausas e nas reticências e, ainda, na ironia que assume no tom de voz ao se referir ao enfrentamento do stress.

Sujeito: **R18**

Sexo: masculino

Idade: 50

Estado Civil: casado

Filho: duas filhas

Escolaridade: superior completo em Engenharia Civil e Análise de Sistemas

Cargo: Analista Econômico Financeiro Sr. (equivalente a gerência média)

Empresa: Organização bancária

Tempo de empresa: 6 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Bem há..., eu há... venho de uma família, originalmente, somos em 8 irmãos, temos 3 mais velhas e 4 mais novas, eu sou o divisor de águas na minha família original, né. Eh... meu pai é engenheiro químico, minha esp..., mi, minha mãe eh..., não, não fez, digamos, até o colégio, né. Eh... eu me formei em Engenharia Civil, junto eu fiz Análise de Sistemas [...] Entrei no mercado de trabalho na década de 80, a década, vamos dizer assim, perdida, né, principalmente para a Engenharia Civil onde as obras acabaram e eu tive que há... me enquadrar numa outra situação, né. A única eh... área, vamos dizer assim, que absorvia mão-de-obra era a..., a área bancária. Então eu fiquei, digamos, três anos como engenheiro civil até que as obras, as obras acabaram, mas aí eu estava casado, tinha, digamos, as minhas responsabilidades econômicas para tratar e fui pra área bancária. E fiz uma carreira bancária voltada pra parte de eh... análise de sistemas, na parte de gerenciamento financeiro, administrativo...

O sujeito revela heterogeneidade logo no início de sua fala, a enunciação aparecendo nas reticências do não dito, no chiste, e na sobreposição significativa quando, ao se referir à mãe, fala a palavra “esposa”. É prolixo, firme nas suas convicções, e o seu discurso é norteado na ênfase dos seus princípios e valores ético-morais.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

A minha atividade básica ali é validar a massa de informações, entenda, faturas que a gente recebe de serviços que nos prestam, certo, principalmente de telefonia e dados, tá, mas outros serviços também. E isso tem uma troca muito grande eh... de informações entre computadores das empresas concessionárias de telefonia com as, com o Banco XYZ que tem uma geografia nacional. [...] Você tem um contrato que precisa ser obedecido rigorosamente e você precisa consolidar, validar as faturas, né, então isso não dá pra você chegar e falar pro pessoal que normalmente faz pagamento, fazer. Porque tem muito mais conceitos contratuais, e eles eh... sofrem mudanças de acordo com a necessidade do banco e de acordo com a mudança de legislação, [...] Então tem uma pagadoria especificamente pra fazer isso, tem uma área de telecomunicações especificamente só pra atender esse volume de informações que é gigante, ok.

O sujeito detalha a sua atividade profissional, em minúcias, com uma fala que busca pautar-se no enunciado.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress. Bom, eu diria assim, eu tenho uma, eu acredito que eu tenho uma boa eh... capacidade pra absorver stress, o que não é bom, né. Eu eh... dado essa situação eu sou daqueles que às vezes entra na sexta-feira e sai no domingo de manhã ou na segunda, quando precisa. Quando precisa, hein! Não faço isso eh... quando não há necessidade, mas quando há necessidade eu acho que a posição exige de você, infelizmente. Deve, não deve se tornar uma rotina, mas precisa.

O sujeito aqui, esquivou-se quanto a dizer o que o stress significa para ele, preferindo enfatizar que tem boa capacidade para absorver o stress, admitindo que isso não é bom. Aqui, a polifonia aparece na contradição cognitiva do sujeito, quando afirma fazer coisas porque precisam ser feitas, mas que são prejudiciais.

O stress, eu diria assim, quando a gente faz a coisa com prazer, ou seja, quando a gente se sente desafiado, e eu sou mais ou menos assim, eu gosto do desafio, certo. Desafio é coisa que me estimula, né, e me deixa ligado, me deixa eh... atento ao jogo e eu acho que a gente cresce com isso, né. Mas óbvio que você deve encontrar formas pra fazer aquilo que foi feito com sofrimento muito grande, na próxima vez aquilo seja feito com um sofrimento muito menor, quer dizer, você tem que aprender com os erros ou com o desconhecimento, com a falta de informação, né. Quer dizer, tudo é um aprendizado. Eu vejo assim.

O sujeito considera o stress um desafio estimulante, um aprendizado que se inicia com sofrimento e que, por meio do aperfeiçoamento, pode vir a tornar-se algo prazeroso.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

Eu acho que... o que stressa mais, eu acho, é, na minha opinião, é..., é..., vamos dizer assim, as posturas ambíguas, certo. Eh... o líder, na minha opinião, ele

precisa ser objetivo, claro. Porque aquilo que é bem tratado não é caro pra ninguém. Então eu imagino dessa forma. No entanto, os interesses pessoais e políticos dentro de uma organização grande, eles têm um valor muito grande, principalmente quando a gente ascende a cargos maiores. Cada vez mais a vertente política, na minha opinião, é muito mais forte, né, e ela deveria ser ao contrário, quer dizer, o líder ele deveria ser aquele cara que na hora da, do desespero do grupo, do time, ele senta também e faz.

O sujeito fala da situação stressante gerada no trabalho relacionada ao líder que não cumpre com suas responsabilidades, deixando a equipe sem orientação ou apoio, criando uma quebra de confiança por parte dos liderados. Nessa narrativa, a enunciação emerge nas reticências e nas pausas da fala.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Eu acho que o grande sentimento é de frustração. Porque as pessoas eh..., vamos dizer assim, elas acreditam na sua liderança por uma imagem, certo. Mas a partir do momento que o indivíduo tem que demonstrar essa liderança na prática e aí isso não acontece existe uma eh... ruptura de expectativas. Quer dizer, aquela situação de que: será que eu avaliei mal? Né. Então eu estou com um líder que eh... é um político, não é um líder? Eu acho que, na minha opinião, isso é o pior nesse, nessa situação do stress. E as empresas hoje estão eh..., essa vertente tá muito forte.

O sujeito mostra a desilusão que sente ao constatar que a cúpula da organização, os líderes maiores, centram-se em jogos de interesses políticos e pragmáticos e deixam os seus gerentes à mercê desses interesses, que não levam em conta princípios ético-morais.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Bom, eh... eu tive um problema numa empresa, não vou citar, eh... onde eu cheguei e havia um problema de assédio moral. Hã... o líder tinha um posicionamento inadequado... A empresa tinha um discurso de eh... não haver segregação, não haver assédio moral, de ter portas abertas, enfim, o discurso era maravilhoso, mas especifi..., em específico com esse líder as coisas não funcionavam. Eu cheguei pra essa área, cheguei a essa área pra trabalhar, não sabia como é que o mundo andava, fui contratado por ele, e eh... tive um choque muito sério com ele, né. Mas eu consegui usar os canais que a empresa tinha, pra apresentar os problemas, porque houve um problema de racismo, houve um problema de eh... segregação de eh... algumas, de algumas moças lá. Eh... e o que acontece? Como eu sou uma pessoa talvez, que tenha um posicionamento claro, as pessoas vêm a mim pra, como equacionar, né. E eu acho o seguinte, eh... se você pode colaborar e se o discurso é real, está escrito, não dá pra você voltar atrás, então você precisa eh... lapidar, aparar as arestas onde elas existam. E isso foi um problema sério, foi um problema de dificuldade muito grande, onde aconteceu eh... confronto eh... direto, né.

A narrativa do sujeito pauta-se, novamente, no papel do líder que não desempenha corretamente as suas funções. No caso aqui relatado, o sujeito refere-se ao assédio moral, comportamento destrutivo, preconceituoso e discriminatório, adotado por uma liderança, um diretor de banco com nível hierárquico superior ao do sujeito. Ele coloca o seu inconformismo com essas situações com relação a um comportamento inaceitável por parte do líder, e à submissão e conivência dos seus pares e liderados quanto à esse comportamento.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação? A sensação de stress nesses momentos?

Ah, é forte. É muito forte, pra mim isso é mais forte do que você ter o trabalho em si. Porque o trabalho, é o que eu digo, eu gosto, esse desafio me, me, me... hã... encanta, vamos dizer assim, mas esse, essa situação eh... me arrasa. É de frustração. É de frustração porque você pensa assim: eh... as empresas têm mecanismos, pelo menos a gente estuda assim, pra poder identificar desvios de posicionamento, desvios de conduta e..., enfim, de uma série de situações. E depois você descobre que todo mundo sabia que ele era assim. Então, você fala assim, então você tem um conjunto de pessoas que são coniventes com a situação e você tem gente que está, digamos, sendo pressionada dessa forma e estão vendo os seus líderes agindo como Pilatos, lavando as mãos, e eu acho que isso é horroroso.

O sujeito ressalta o sentimento de frustração e de inconformismo que sente quanto à conivência das pessoas quanto a desvios de conduta do líder. Nessa narrativa, a enunciação impõe-se no enunciado, revelada nas pausas da fala e nas reticências do não dito.

E o sujeito acrescenta dizendo que:

A liderança não tem esse direito e não pode, na verdade, agir dessa forma, porque elas estão sendo analisadas, né. Se isso acontece os liderados não confiam nos seus líderes e aí quando alguém pede alguma coisa você não faz por camaradagem você só faz se houver uma troca, e aí é complicado, porque aí a máquina emperra, você só vai conseguir na base do: eu te dou um chocolate e você faz a coisa.

O sujeito enfatiza que o líder não tem o direito de agir de maneira anti-ética pela quebra de confiança que se estabelece entre os liderados e, também, porque as relações deixam de ser substantivas para se tornarem meramente instrumentais, uma relação de interesses e de trocas. O sujeito também aponta que, nas empresas, hoje, as pessoas não discutem mais, as pessoas escondem o jogo, e não colocam idéias para que possam ocorrer troca de experiências, de conhecimento. Esses comportamentos, para ele, são stressantes.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Mais remota de stress? Puxa! (sujeito faz silêncio) Olha, eu não sei se na infância, não sei se eu tive alguma coisa que me deu um stress assim tão grande. Eh... eu fui criado numa família onde meu pai eh... sempre procurou discutir idéias, e isso é uma coisa que não, não é tão comum hoje. [...] Você precisa discutir, você precisa debater, você não precisa concordar, né. Às vezes as discussões são acaloradas, mas são eh..., elas são acaloradas não do ponto de vista pessoal, né. Então eu diria que na minha família eu não tive isso. Eu tive stress exatamente quando eu fui pro ambiente de trabalho.

O sujeito reitera a centralidade da sua vida voltada para o trabalho, idealiza a infância como uma fase prazerosa em que não teve stress, e focaliza o stress do trabalho ocasionado pela impossibilidade de não haver mais, no ambiente de trabalho, espaço para debater e para discutir idéias.

Pergunta 9) Você já respondeu. Mas, assim, em linhas gerais, como foi a sua infância?

Como foi a minha infância? Bom, hã... eu fui bastante traquina, certo. Meu dente aqui tá quebrado porque eu eh... caí num buraco que tinha uns 6 metros eh... Porque eu estava brincando de bicicleta, pegador de bicicleta, e caí, né. E tive bastante, bastante peraltices aí, né.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Olha, eu não sei se na infância, não sei se eu tive alguma coisa que me deu um stress assim tão grande....

O sujeito idealiza a infância como um período desprovido de stress, em que só aconteceram coisas boas.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

O sujeito não associa o stress da infância com o stress da vida adulta.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Como eu enfrento o stress. Bem, eh... eu acho que eu sou razoavelmente tolerante. Mas eh..., eu diria assim, algumas coisas eu tenho baixa tolerância. O que é, eh... vamos dizer assim, cinismo, eh... atitudes em que você eh... usurpa, na verdade, o direito dos outros ou eh... usa do poder que você tem pra forçar outros a passarem por uma situação hã... de constrangimento. Isso eh... eu fico bastante alterado, né, eu..., eu trabalho mal isso daí. Isso já é um stress pra mim, né. Mas eu acho que isso é o que as pessoas eh... de bem eh... deveriam fazer. Elas não... Nós não deveríamos aceitar com tanta passividade algumas coisas que a gente vê por aí, relutando e dizendo assim: ah, isso não é problema meu. Às vezes tá do seu lado, né. Você deve ter uma atitude eh... de reconhecimento e de eh... disseminação de bons princípios, mesmo que você tenha que comprar uma briga, porque ela é, eu diria, educativa, ela é disciplinadora. Se todo mundo fecha os olhos nós não damos o nosso passo e,

na minha opinião, esse é o grande problema, né. As pessoas têm medo de colocar os seus posicionamentos, porque eventualmente vai ter uma, uma réplica. Mas você precisa pensar!

O sujeito enfrenta o stress como um desafio estimulante, com o intuito de modificar o evento stressante; a sua atitude é de inconformismo e de intolerância com relação ao que ele considera errado e contra os códigos ético-morais. Sua narrativa denota um sujeito que se conduz sempre dentro das normas e padrões, e o seu posicionamento firme é baseado na comunicação educativa e na disseminação, como ele diz, de bons princípios.

Sujeito: **D 4**

Sexo: feminino

Idade: 29 anos

Estado Civil: casada

Escolaridade: superior completo em Administração Hospitalar, cursando mestrado em Gestão de Negócios

Empresa: Instituição hospitalar privada

Cargo: Gerente de administração

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Pessoal? Profissional? (risos) Não. Sou casada há quase 4 anos, tem... Moro aqui em Santos, mas eu sou de Santa Catarina. Fiz faculdade em São Paulo. Hum... depois já morei..., a trabalho já morei em São Paulo; duas vezes em Minas; Macapá; Mato Grosso; fiquei um ano em São Paulo, viajando pelo Brasil; e agora eu estou há quase três aqui. (risos) Tem... fiz faculdade de administração hospitalar, depois fiz um MBA em marketing, também tentando sair da área hospitalar, pra pegar outros caminhos. Dou aula pela... FGV online, para os MBA em marketing. E agora eu estou fazendo o mestrado. Não tenho filhos... Tenho um cachorro...

O sujeito inicia a sua narrativa dividido entre falar da sua vida pessoal ou profissional e ri ansiosamente. Em seguida fala, *Não* e diz que é casada há 4 anos.... Aparece aqui a enunciação evidenciando o sujeito dividido, a negação do inconsciente querendo opor-se ao eu consciente. Continua o seu relato com muitas reticências, riso nervoso, palavra colocada que não faz sentido com o que está dizendo como, “e agora eu estou há quase três aqui. Tem... fiz faculdade...”, revelando outra camada de falada no seu enunciado consciente, ou seja, a palavra “tem” aparece como intrusa no seu discurso.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Hum... bom. Geralmente a gente hã... aqui ou nos... em outros hospitais também que eu trabalhei, a gente trabalha com a gerência do hospital como um todo, então, você administra toda a parte de recursos humanos, recursos financeiros e trata todo dia com uma série de peculiaridades. Que na verdade na área da saúde a gente não tem como programar exatamente o que vai acontecer, você lida com fatos novos todos os dias. Então eh... é difícil a gente fazer alguma coisa ou um planejamento muito longo de todos..., claro, de pontos... se consegue alguns pontos, mas na área da saúde até pelo pouco investimento, pelo pouco que se tem ainda de tecnologia de informação e outras coisas, então acaba que a gente anda, eu acho, que até bem menos rápido do que as empresas de uma forma geral. Então acaba que você fica o dia todo trabalhando às vezes apagando incêndios num lugar, tirando de outros, numa forma de você resolver, mesmo porque os recursos são sempre bem escassos. Então se lida com uma série de... problemas sociais, até às vezes do próprio município, do próprio estado, dependendo de qual é o tipo de gestão que se faz.

A narrativa do sujeito enfatiza a dificuldade que tem para fazer um planejamento de trabalho, e que o seu cotidiano dedica-se mais na solução das exigências e problemas surgidos no dia, como ela mesmo diz, “apagando incêndios”. Revela pouco entusiasmo pelo que faz e relata as suas dificuldades,

O maior problema que eu encontro é a parte política. Porque... hã... no meu, inespecificadamente, todos os trabalhos que a gente faz é com relação a entidades de governo ou mesmo de algum tipo de associação, mas sempre, de alguma forma, você tem a interferência política de todos os lados. Então, eu acredito que o maior problema que a gente tenha, seja exatamente conseguir lidar com isso. Porque, por exemplo: Cubatão é um contrato de... hã... publicização, que é uma organização privada administrando uma organização pública; por mais que tudo fique no nosso C.N.P.J., que se tenha um contrato, é complicado porque você tem o tempo todo interferências de quem te contrata, das outras, hã... aqui é governo municipal, então todos aqueles que são contra o prefeito, eles tentam de alguma forma hã... acertar a instituição, geralmente hospital é uma coisa muito visada; outros tentam tirar vantagem de qualquer procedimento que se faça lá dentro. Então é... acho que o mais complicado de tudo é lidar com os, com as relações externas, nem com a comunidade, mais com os políticos mesmo.

Declina em seu relato a complicada articulação que tem que fazer por trabalhar como gerente de administração hospitalar em um hospital público, com um contrato de pessoa jurídica privado. Procurou manter o enunciado, mas as pausas e reticências denunciaram tensão e oposição.

Pergunta 3) O que significa stress para você?

Hum... Eu acho que hoje em dia, agente convive com ele quase que 24 horas por dia. Eu acho que a minha profissão é extremamente stressante. Você volta de férias e 1 mês depois você já acha que tem que ir de férias de novo; mesmo porque eu nunca consigo tirar 1 mês de férias. Mas... eu acho que o dia-a-dia, a forma como as coisas elas acontecem, hoje em dia tudo gira tão rápido e a

gente tem que tentar dar um retorno muito rápido pras coisas e acaba gerando um certo stress. Mas... pontuar... é complicado.

Esquivou-se a responder à pergunta, talvez na tentativa de não falar de seus sentimentos, mas disse conviver com o stress diariamente e que a sua profissão é “extremamente stressante”. A enunciação aqui aparece como negação.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional, como você já disse, há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

Muitas... Quando a gente tem duas pessoas precisando de um mesmo medicamento e você não tem condições, às vezes de dar, financeiramente ou em função de várias, várias coisas que te seguem ao redor, você não consegue dar pras duas. Às vezes você tem que ir junto com o médico, junto com outros da equipe tá definindo quem é a prioridade.

Hã... às vezes você tem um punhado de gente que trabalha esperando cirurgias eletivas, aí, você sabe que as pessoas precisam demais e vem alguém por uma interferência política ou qualquer outra, você tem que passar na frente mesmo sabendo que não é... não seria o correto. Mas acaba que a gente precisa tá fazendo.

Hã... no dia-a-dia com os colaboradores também agente acaba tendo..., acaba tendo situações em que a gente convive que, que são de..., às vezes, pessoas que tem uma certa... formação diferenciada... Por exemplo, eu lido muito com médico. Então, fazê-los entender o que é dar o atendimento, custo...; hã... eles não vêem com a mesma visão que um administrador ou que a gente tem; então, pra eles tudo tem que ser possível e a gente não tem condições de dar tudo o que eles querem ou da forma que eles querem. Então eu tenho várias situações durante o dia: você tem contratos fechados com médicos, aí eles resolvem que se eles têm 24 horas, mas a pessoa tá lá super mal e é um daqueles que não estão de plantão, você tem que ficar ligando, você tem que ficar cobrando e eles se acham no direito de não ir, mesmo sabendo que eles tem que ir. Então acaba que por você lidar com pessoas você acaba se afligindo, porque não adianta dizer que a gente não entra no dia-a-dia dos pacientes, que acaba que, depois que você conhece os casos você acaba entrando.

O sujeito fala com desembarço e fluência dos eventos stressantes que enfrenta diariamente no seu trabalho. Prevalece, aqui, o enunciado denunciado pela anunciação em algumas reticências e silêncios.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nessas situações?

A angústia é o sentimento que o sujeito destaca nas situações de trabalho stressantes e enfatiza que procura fazer o que acredita ser certo, no desenvolvimento do seu trabalho mas, por vezes,

sente que, em função das escolhas que é obrigada a fazer, acaba desrespeitando pacientes do hospital, como disse:

Angústia... Hum... Às vezes você... deixa de... de repente respeitar a... o que as pessoas acham ou até às vezes, muito o que a gente acredita por certo, você às vezes tem que passar por cima. Hum... eu costumo tentar fazer sempre o que é certo. Então, assim, não tento fazer muito hã... às vezes... eu acho que a minha profissão, ela me daria..., ela me daria não, ela faz com que muitas coisas sejam feitas erradas e eu vejo muito isso, né, das pessoas que eu já lidei. Mas eu tento sempre fazer o mais certo possível, acho que isso é de cada pessoa. Então quando você lida com essa, essa visão, eu acho que mais... Quando você precisa fazer algumas coisas que não são nem certas nem erradas: como isso que eu falei, às vezes passar uma pessoa na frente e tal; de repente aquela pessoa também precise tanto quanto aquela outra; pra mim isso é errado, mas de repente não... eu me sinto angustiada com isso, me sinto desrespeitando as outras pessoas ou fazendo, ou fazendo com que as outras tenham direito diferenciado do que aquela que de repente não tinha tanta necessidade. Mas, é mais isso do dia-a-dia.

O sujeito também coloca o stress que sente no trabalho devido a ser mulher, pela sua formação e, também, devido à sua idade,

Os meus problemas acabam sendo que pela minha idade e a minha formação, o local onde eu trabalho, hã... eu tenho muito mais problemas eu acho que relacionados a, a homens me aceitar; que geralmente não aceitam muito. Então eles... você tem que provar que você é capaz de fazer. A... a pessoas de mais idade também, tá aceitando a forma de tá trabalhando ou... que, que acaba que você tendo uma diferença de idade, você trabalha com metodologias diferentes, com formas diferentes, até pela própria formação que vem, vem se tendo. Então hã... eu lido muito com isso. Então às vezes eu me sin... eu também me sinto hã... desrespeitada por eles (fala rindo) em muitas das ocasiões. Injustiçada até, digamos.

Sente-se injustiçada e desrespeitada no seu trabalho por ser jovem (com relação ao cargo que exerce) e por ser mulher. Por isso disse: “você tem que provar que você é capaz de fazer”. Nessa fala, a enunciação aparece na emoção e na ansiedade expressa na sua voz, nas pausas, reticências e nas frases cortadas.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Ah...! eu tive algumas... Eu já trabalhei com... num hospital em que... a gente sempre trabalha na administração com 2 ou 3 diretores que são da empresa. Eu já trabalhei com um diretor que literalmente corria atrás de mim, (fala rindo) eu tinha que, que... praticamente me esconder porque o homem era terrível, mas em pouco tempo ele foi demitido.

O sujeito escolheu duas situações ligadas ao trabalho em hospital em que passou por situações de assédio sexual e, no outro hospital, em situação ligada a roubo na área financeira, como disse o sujeito:

Hã... eu tive uma outra ocasião em que a pessoa que trabalhava comigo roubou, literalmente falando, do local aonde a gente trabalhava. E a gente assinava junto os cheques e tudo e, até se provar que era só ele..., passei maus bocados; de arrombarem porta, olhar tudo o que tinha hã... de computador, de armário, de tudo. Hã... situações de tá também... Geralmente lido... Mais com o nível que eu lido, com as pessoas que eu lido do dia-a-dia.

De acordo com o fluxo da fala do sujeito, é visível a prevalência de significantes ligados ao trabalho, deixando em segundo plano a sua vida pessoal. A anunciação aparece e se impõe no enunciado, na fala atropelada por várias vozes, na pressa ao falar, nas frases incompletas, nas reticências e nas pausas.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

Ah, acho que entra tudo: medo; sei lá, você fica angustiado; você fica com medo; você acha que vai perder, que o emprego tá... que você já não vai mais ter; falta de confiança ou então ao contrário, mais confiança, de repente por parte daqueles que me contratam. Em todas as ocasiões eu tive alguém por trás que me segurava, porque sabia, me conhecia mais como pessoa, então confiava naquilo que eu falava, mas é óbvio que eu tinha que provar o contrário, né.

Angústia e medo são os sentimentos apontados pelo sujeito quando se envolve em situações de stress. Medo de que não acreditem e que não confiem mais nela e, ainda, o medo de ficar desempregada. Disse com alívio, que nas situações citadas, os seus contratantes confiaram na sua idoneidade, como disse: “Em todas as ocasiões eu tive alguém por trás que segurava, porque sabia, me conhecia...”, assim o sujeito revela a sua insegurança e fragilidade frente a situações de intenso stress, necessitando de apoio e de reconhecimento.

Nessa pergunta, novamente o enunciado do sujeito foi subjugado por uma fala enunciativa, aparecendo nas frases cortadas, contraditórias e ambíguas.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Hum...ah, acho que o vestibular (risos). Acho que antes do vestibular, eu fiz pra entrar no segundo grau. Eu estudava numa escola pública, eu ia pra uma escola melhor, eu acho que eu fiz aquele que chamam de vestibulinho. Deve ter sido a primeira vez que eu devo ter me stressado um pouco.

O sujeito remeteu-se ao stress que sentiu no período em que prestou exames escolares eliminatórios para ingressar em uma escola com grau mais elevado do que a escola em que estudava.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Foi boa. Não tive... não tive muitos problemas não. Minha mãe é uma pessoa super carinhosa. Apesar de eu vir de uma família bem humilde, mas a minha mãe sempre tentou suprir isso com educação, com escola, com... Apesar de eu estudar em escolas públicas, mas eu sempre tive muito acesso a muito livro, muita... Eu acho que isso fez com que, de repente, eu trilhasse um caminho melhor do que aqueles das pessoas que eu acho que conviviam comigo na época. Então assim, nunca tive... A minha família é uma família muito unida.

Guarda na lembrança ter tido uma infância boa, cercada de carinho e atenção da família, que sempre foi muito unida. Apesar de ser uma família humilde, a sua mãe cuidou para que pudesse estudar e ter acesso a livros, e o sujeito enfatiza que essa preocupação da mãe fez com que “eu trilhasse um caminho melhor do que aqueles das pessoas que eu acho que conviviam comigo na época”.

O pessoal, eh... eu costumo dizer que é o pessoal do Sul, mas não são todos, mas da onde eu venho eles são muito unidos; então isso, a força disso sempre faz com que a gente superasse tudo. E eles sempre me acompanham indiferente onde eu esteja, eles continuam morando lá, mas eu sempre tive um bom acompanhamento e eu acho que isso me deu uma base forte. Então assim, eu fui uma criança que viveu bastante, as minhas fases infantis, de adolescência...

Essa fala do sujeito indica a sua necessidade de sentir-se amparada psicologicamente pela família nuclear. Mesmo estando longe deles, considera-se protegida pela força dessa união.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Eu... não tenho uma situação... Eu acho que uma vez, que eu fui mordida por cachorro (riso nervoso)... eu acho que foi uma das únicas situações. Assim... que eu me lembre...[...] Ai, eu tava na primeira série. Devia ter sete anos.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

Ah, eu acho que tem algumas situações na vida da gente, que você acaba tendo. Eu tive há 1 ano e pouco atrás, eu tive neoplasia de cólon de útero, então, pensando em sensações: lá eu tive o medo do cachorro me pegar, de me morder, porque era um cachorro grande que ia me matar, sei lá o que, que uma criança pensa; e eu tive essa neoplasia há 1 ano e meio atrás mais ou menos, que também eu fiquei muito que abalada, porque a gente fica com medo, né, não vou dizer que até hoje eu não tenho um certo medo...É então seria é, umeu acho que um medo de que acontecesse alguma coisa grave, nas duas situações...

O sujeito confirma, mais uma vez, o medo como a sensação, o sentimento prevalecente no seu stress que, quando se manifesta com intensidade, remete ao primeiro stress da infância, que aparece na sua lembrança atual.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Ah... quando eu canso muito eu tomo um remedinho... como eu trabalho em hospital é fácil conseguir... Não coisas pesadas não, mas às vezes um floral, alguma coisa assim. Eu pinto, que é uma atividade que me faz desestressar bastante. Então eu, eu pinto, bordo, mas pintar é o que eu mais gosto. Faço bastante dessas coisas manuais, trabalhos manuais; agora essa época de Natal então, quando eu acabar o mestrado, as aulas, eu vou fazer um monte. Então eu acabo lidando mais com isso. Não gosto muito de atividade física então não vou. Agora aqui eu tenho a praia, então de vez em quando, quando eu estou muito stressada mesmo, vou lá, dou uma caminhada na a, na água, também é uma forma de desestressar. Mas geralmente eu pinto (risos).

O sujeito apresentou, aqui, uma oposição à sua fala inicial dizendo que toma um remédio quando se sente cansada, alegando que, por trabalhar em hospital, consegue acesso fácil e, em seguida, corrige-se reticente, dizendo “... Não coisas pesadas não, mas às vezes um floral, alguma coisa assim”. Forças contraditórias tomaram a dianteira na fala do sujeito consciente, revelando a modalização autonímica em que ocorre uma não coincidência entre o que a pessoa fala e o que ela quer dizer.

Sujeito: **F6**

Sexo: feminino

Idade: 39 anos

Estado Civil: casada

Escolaridade: Superior completo

Empresa: organização bancária

Cargo: gerente de relacionamento

Tempo de empresa: 6 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Sobre a vida?... Profissional ou englobando tudo? [...] Então tá. Bom, a vida profissional bem corrida, não dá pra parar, né, não tem hora pra entrar nem hora pra sair; o tempo totalmente ocupado, né. Eh... realmente tem um nível de stress alto, né, nessa, nessa área. Eh... a cobrança, a pressão é muito forte nesse aspecto, né, então é bem corrido mesmo. Não... não... praticamente não se tem tempo pra nada; almoço, 4 horas da tarde, normalmente (risos)...muito puxado.

O sujeito demonstra ansiedade e tensão na entrevista, pergunta se é para falar da vida profissional ou pessoal e, após saber que o critério de resposta era seu, decidiu iniciar a fala pela vida profissional. Iniciou ressaltando que o seu trabalho é uma correria diária, que normalmente almoça lá pelas 16:00 h e que não sai do serviço enquanto não tenha cumprido as suas metas diárias.

E a, a vida de um, de um modo geral, realmente, hoje o, o tempo tá cada vez menor, né. a gente... eu fico eh... preocupada quando tem um feriado, porque é um dia a menos pra eu poder cumprir as minhas metas, as minhas obrigações de trabalho.

Revela uma tensão interna, sente-se pressionada pelo cumprimento das metas no trabalho e a conseqüente falta de tempo para dar conta de todas as obrigações. Disse ficar “preocupada quando tem um feriado, porque é um dia a menos pra eu poder cumprir as minhas metas”.

E... com relação à casa é sempre é, é, é, sempre muito trabalho. Você tem que acordar cedo, tem algumas coisas pra fazer em casa, tem o trabalho que consome muita energia, né, e à tarde, e à noite quando você chega em casa, você chega praticamente..., eh... eu me sinto eh... sem, como se não houvesse sangue no, no meu corpo, completamente sem energia pra nada.

No seu relato é visível um stress intenso. Ao falar da sua vida em casa, enfatiza que não tem tido condições de refazer-se do stress cotidiano no trabalho devido ao seu cansaço, e as tarefas de casa que não podem ser adiadas. O sujeito sabe que está com um nível de distress alto e, por isso, por recomendação médica, está empenhada em fazer alguma atividade física, mas como ela diz,

Estou tentando melhorar esse nível de stress fazendo alguma atividade física, né, mas também não gosto de fazer, estou indo mesmo por questão de saúde. E... estou empenhada em tentar melhorar, né, mas realmente é com, muito, muito difícil; muito difícil conciliar tudo, eh... com tamanha pressão, tendo que lidar com pressão o dia inteiro, né, o dia todo.

Percebe-se, no seu relato, que ela se cobra muito, internamente, que ela exige muito de si mesma para que tudo seja perfeito, e isso esgota as suas energias vitais. Pretende mudar, reagir para poder conciliar as suas obrigações. Por outro lado, na sua fala, a polifonia é evidente. Sabe que está no limite das suas forças, está disposta a reagir e mudar, a encontrar uma saída e, ao mesmo tempo, sabe que não vai dar certo. Essa contradição enunciativa revela que há outra camada de voz na sua fala, opondo-se ao enunciado.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

(Respondida na questão 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress eu... pra mim é um nível elevado, uma irritabilidade muito alta, um nível elevado de cansaço mesmo, mental e, eu acho que, engloba também uma parte física também.

Pergunta 4) Na sua atividade há muitas situações stressantes?

Muitas, na minha, há muitas situações stressantes. [...]... clientes que não pagam. Você tem meta pra emprestar dinheiro, [...] Então se você tem uma meta de emprestar 1 milhão/mês você se vira e vai emprestar 1 milhão/mês. Eh... lógico que, assim, tem algumas... algumas regras que a empresa estabelece, tem, a empresa tem que tá dentro dos padrões. Então isso gera muito cansaço, porque você tem que correr atrás de empresas boas, que te dê segurança pra emprestar e pra depois receber. E se alguma não, se alguma empresa não paga é outra pressão, porque você emprestou o dinheiro, de certa forma é uma responsabilidade sua, então você tem que correr atrás pra poder receber esse dinheiro de qualquer forma; e a pressão aí é, é bem grande.

O sujeito lida com a pressão de captar clientes para efetuar empréstimos e, ao mesmo tempo, tem a responsabilidade de cobrar os clientes que não cumprem com os pagamentos, gerando uma pressão, um stress. E o sujeito disse,

Essa é, acho que é uma das coisas que mais eh..., que mais me deixam eh... angustiada, porque cria-se um certo vínculo com o cliente, eu acabo gostando do cliente e quando isso, e quando isso acontece vem junto com toda a questão de trabalho, de pressão, de cansaço, de stress, de ter que receber: a decepção por aquela pessoa, né. (risos) Eu acho que isso é...e a... eu acho que um outro nível, uma outra coisa que também é muito stressante são as metas estabelecidas, né. Então toda semana, pelo menos nessa organização, a meta é me..., é semanal. Então na sexta-feira eu fico sabendo o que eu vou ter que fazer na próxima semana e eu tenho a semana pra cumprir, se tiver feriado, um dia a menos pra eu cumprir a minha meta, junto com todas as atividades, né. Então fica, eh... cria um... um... um nível de... de... irritabilidade talvez, ou de preocupação porque você sabe que vai chegar sexta-feira e você tem que entregar aquele negócio pronto.

O sujeito no decorrer da entrevista, mantém um discurso em que prevalece a enunciação, nas pausas, nas reticências da fala, e no riso nervoso.

P. Você já me explicou, mas eu vou te perguntar mais pontualmente:

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Sentimentos? Eh... eu acho que um, um dos sentimentos é, acho que é um pouco de impotência, porque quando um cliente não paga, por exemplo, não depende

de você. Então é uma impo..., totalmente impotente diante da situação onde você se sente responsável e você não pode fazer nada (risos).

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Maior intensidade de stress... Sempre relacionado ao trabalho.

O sujeito confirma o que vem ressaltando desde o início da entrevista. Ela vive para o trabalho. As suas significações ligadas ao cumprimento do dever, a ética do trabalho, norteiam e dominam sua vida.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

(Respondida na questão 5)

Sentimentos? Eh... eu acho que um, um dos sentimentos é, acho que é um pouco de impotência, porque quando um cliente não paga, por exemplo, não depende de você. Então é uma impo..., totalmente impotente diante da situação onde você se sente responsável e você não pode fazer nada (risos).

A narrativa do sujeito expõe sua frustração no trabalho, sentindo-se impotente frente a situações desgastantes em que a solução do problema não depende dela. A sua fala emocionada e tensa destaca um riso irônico, revelando a enunciação.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Ai, eu tenho uma experiência que já aconteceu aí há uns 10 anos atrás, de uma operação que eu tinha que fazer na época, extremamente complicada, que era uma operação de leasing, que era dife..., era totalmente diferente da forma com que nós fazemos hoje, né. E eram muitos detalhes e era uma época onde a taxa tinha variações todos os dias. Então eu me comprometi com um cliente uma taxa x e eu tinha 5 dias pra resolver aquilo, o banco me dava 5 dias e eu errei uma letra de um chassi, tudo voltou e aí eu perdi a taxa. Tive um, um problema seríssimo, porque variava, era uma variação muito diferente de um dia pra o outro, era uma época onde a variação tava, assim, muito acentuada. Eh... tentei resolver; consegui; nós mandamos; só que a liberação do veículo, que era um veículo importado, a liberação ainda não existia on-line pelo DETRAN, era um papel de liberação também tinha uma letra errada e voltou tudo de novo e, assim, foi uma situação onde eu fiquei tão irritada e tão nervosa quando eu soube... Porque essa documentação ia pra São Paulo, se houvesse qualquer erro, por menor que seja, voltava pra tua agência e quando, e ele, e essa operação foi e voltou 4 vezes por erros muito pequenos, né, e quando voltou pela última vez, eu larguei absolutamente tudo em cima da mesa e fui embora. (risos) Porque nesse dia, realmente, eu não tinha condição de resolver nada, tava extremamente nervosa.

Sobre esse episódio, relatado acima, o sujeito disse, após a entrevista e com gravador desligado, que teve um colapso nervoso nesse dia. Dedicava praticamente a sua vida ao trabalho,

prevalecendo, assim, os significantes centrados no trabalho, nos deveres profissionais, mesmo que isso lhe seja prejudicial. Ela está consciente que essas pressões não lhe são saudáveis, e a sua frustração maior é que ela não está conseguindo lidar adequadamente com os stressores.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Ah, uma infância... Uma infância boa. Eh... uma família..., uma família..., um pai um pouco ausente, uma mãe mais autoritária, mas... Foi uma infância, foi uma infância pobre, uma infância onde eu não tinha muitos brinquedos, tinha que criar brinquedos, inventar bonecas, inventar mesinha com xícaras e pires. Eh... não tinha brinquedos, eu só, eu ganhei uma boneca quando eu devia ter uns 9 anos, mais ou menos, que eu ganhei uma boneca.

Lembra-se da sua infância como um período bom de sua vida, apesar de referir-se a seus pais como “um pai um pouco ausente, uma mãe mais autoritária”, uma família pobre que não pôde comprar brinquedos para os filhos, mas, de acordo com o sujeito, com essa impossibilidade de ganhar brinquedos prontos, ela e as primas inventavam brincadeiras e criavam brinquedos. Ela ganhou sua primeira boneca aos nove anos. Disse o sujeito,

Então, é uma infância difícil, mas não... de, de certa forma foi boa. Tinha muitas primas então a gente, nós nos reuníamos e inventávamos brincadeiras, né. E... nesse ponto acho que foi bom, acabou desenvolvendo uma certa criatividade em algumas coisas (ri brevemente).

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Lembro, lembro de uma vez sim. Eh... eu devia ter uns 13 anos... E meu pai é uma pessoa muito simples e ele passou a vida inteira guardando dinheiro pra comprar uma casa. Quando ele tinha esse dinheiro, que ele tava vendo a casa, sofreu um golpe, desses que existe aí na, nas ruas, onde as pessoas te levam pra o banco, te prometem algumas coisas... Não me lembro exatamente da história, mas eu me lembro muito bem que todo o dinheiro da casa o ladrão levou (risos). Foi uma situação muito difícil, me lembro muito da..., dos meus pais chorando muito, meu pai muito decepcionado que é uma pessoa simples, sem muita orientação tendo que colocar essa situação pra minha mãe e minha mãe chorava muito. Foi uma situação muito difícil, eu devia ter aí uns 12 ou 13 anos.

Essa lembrança do primeiro stress na infância está viva na sua memória e arrisca-se, aqui, o posicionamento que este episódio doloroso vivido pela família, notadamente, por seu pai, deve ter influído inconscientemente na escolha da profissão do sujeito. Ela trabalha em banco, na área de investimentos e de empréstimos. Nesse sentido, pode-se dizer que ela busca reparar a situação de desespero e desamparo do pai quando foi roubado e nunca mais pode comprar uma casa.

Terminada a entrevista, e já com o gravador desligado, o sujeito recorda-se subitamente de uma situação traumática ocorrida na infância. Solicitou-se então a permissão para gravar a fala e deu-se o seguinte relato.

Só retomando, uma coisa que também ficou muito marcada na minha infância: eu tinha 5 anos e meus pais me perderam na rodoviária. E esse foi uma coisa, assim, que ficou muito marcada, porque eu via aquela multidão na rodoviária antiga de São Paulo, não via os rostos dos meus pais naquele momento e eu parava e perguntava pra todas as pessoas se alguém tinha visto uma mulher com um bebê no colo, porque meu irmão era de colo. E eu perguntava e as pessoas correndo, todo mundo muito apressado, até que alguém me pegou pela mão, me levou até um guarda, né, porque eu tava perdida. Eh... aí esse guarda, eu chorava muito, ele perguntando as coisas, nesse momento meus pais apareceram, também desesperados porque tinham perdido uma criança na rodoviária. (sujeito ri) Ah..., eu tinha 5 anos. Muito tempo, eu tenho 39 hoje, né. Isso ficou muito marcado. Até hoje eu não gosto de lugar muito barulhento, assim, me, me, me... deixa angustiada, ...eu não consigo ficar muito tempo. E há pouco tempo até, me, me caiu essa ficha, porque eu falei: realmente é aquela confusão, aquele barulho, um lugar que não tem uma, uma certa acústica, vai me causando um... um... um nervoso, uma vontade de sair daquele lugar logo, não consigo ficar por muito tempo em lugares assim. E eu, eu acabei percebendo que tinha muita relação com esta época da minha vida, com esse problema que me aconteceu aos 5 anos. É isso.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação voltou a se repetir? Desse stress que você passou naquela época.

Ai, não sei te responder assim. A mesma sensação?... Hum... é uma, é uma, foi uma coisa diferente, porque envolve afetividade,...envolve família, então eu acho que foi uma, um Stress diferente do trabalho hoje, né. Eu acho que não. Não, eu acho que não.

O sujeito, conscientemente, não acredita que aquela sensação de stress voltou a se repetir, porque se trata de algo pessoal, envolvendo afetividade e, no seu entendimento, o seu stress deve-se a situações stressantes geradas no trabalho. Mas quando lhe foi perguntado novamente, ela disse,

É, foi realmente, medo, tristeza. Eh... meus pais eles... hoje eu sei, assim, que não, que não, de fato não têm um casamento maravilhoso, mas na época eu acreditava que era maravilhoso. Eu nunca tinha visto meu pai chorando e nem minha mãe chorando, né. Embora tivéssemos uma vida um pouco mais difícil, mas nunca vi ninguém se lamentando, sempre trabalhando pra construir alguma coisa e eu nunca tinha visto nenhum dos dois chorarem na minha frente. Então foi uma situação, foi uma sensação diferente, né, de... uma sensação diferente mesmo, de ver aquelas pessoas que são eh... extremamente fortes na sua vida, eh... que demonstram realmente serem fortes, de repente desabando e não, não tinha absolutamente nada pra se fazer, né. Não entendia muito bem, mas a minha vontade era de sair naquele momento, começar a

trabalhar, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro pra poder comprar essa casa.

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

Olha, diz meu marido, que eu sou uma falsa calma. Eu costumo não estourar, não fico nervo..., eu fico nervosa, mas eu não manifesto isso, eu guardo, tento me acalmar, pra depois colocar alguma coisa em prática, né. Porque antes eu era mais explosiva, mais impulsiva, acabava resolvendo as coisas na hora do nervoso, depois era dois, eram dois trabalhos: resolver e pedir desculpas pras pessoas que não tinham nada a ver com o problema. Então hoje eu tomo mais cuidado, prefiro guardar, passar meu nervoso que se..., que, que seja necessário naquele momento, me acalmar, pra depois colocar isso pra fora de uma forma mais tranqüila, pra que eu não fique eh..., pra que eu não me desgaste tanto e pra que eu não chateie as pessoas que eu gosto, né. Às vezes, na hora do nervoso, cê acaba falando coisas desnecessárias pras pessoas erradas.

O sujeito acredita que consegue demonstrar calma e serenidade, e controle consciente das situações, mas a sua fala mostra uma polifonia que evidencia que o sujeito está dividido ao dedicar-se quase que exclusivamente ao trabalho e negar as suas necessidades internas. Inconscientemente, busca, por meio do trabalho, suprir a sua falta, a sua carência afetiva, e busca de maneira recorrente, diminuir o sentimento de culpa por não ter conseguido ajudar os pais no passado, quando o seu pai foi roubado e ela ainda era uma criança. A impotência sentida naquela época repete-se até hoje toda a vez que os seus objetivos são frustrados.

Sujeito: **G7**

Sexo: feminino

Idade: 33 anos

Estado Civil: divorciada

Escolaridade: cursando superior em Administração de Empresas

Empresa: Indústria e comércio de confecções

Cargo: gerente comercial

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Pessoal? Tá. Hã... tenho 33 anos. Moro com meu namorado, que é namorado, né, na verdade, e um sobrinho de 20 anos. Hã... trabalho já há 6 anos numa loja, no Shopping Paulista, sou gerente comercial e aprendi muito lá, é bem legal. E... minha mãe, tenho minha mãe, tenho 2 irmãos, tenho sobrinhos, grandes já. Inclusive eles me cobram muito, né, eu, de ter o meu também, né, porque eu já com 33 anos, eles esperam um priminho, né. E... enfim, minha vida pessoal é mais ou menos isso. E faço faculdade aqui de manhã, que é muito corrido pra mim, que trabalho até tarde, né. Mas tem que fazer, né, eu acho que a gente necessita de uma faculdade, eu acho que hoje em dia... Eu demorei pra fazer por condições também, financeiras, mas..., e por tempo

também que eu não, não tinha. E agora sendo gerente já tenho um horário mais estável, não trabalho de domingo, então já é mais fácil pra poder tá realizando também a faculdade, trabalhos, enfim...

O sujeito iniciou a fala escolhendo a sua vida pessoal e foi alternando o seu relato com dados sobre a sua vida profissional pontuada por ansiedade e relutância. A enunciação destaca-se na sua fala ao não completar as frases e deixar lacunas, aparecendo a ambigüidade no discurso.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Então... eh... O que que eu faço na loja, em geral? Tem muita coisa, né. Eu participo muito também de entrevistas de... pra contratação de funcionários, eu vou pro departamento pessoal, eu vou pro..., pro escritório fazer dinâmica em grupo. A gente tem várias técnicas de dinâmica, pra ver realmente como que a pessoa se comporta, pra ver se dá pra tá trabalhando com a gente ou não. Escolher perfil, porque trabalhar com moda também, infelizmente, a gente tem que tá escolhendo o perfil. Eh... na loja: resolver problemas, desenvolver pessoas, eh... resolver problemas de clientes. É, tem uma, tem muita coisa na loja. Às vezes a gente pensa que um gerente comer..., eh... de loja fica passeando, né, pra ver o que que tá acontecendo no shopping e, na verdade, é muito além disso. A gente faz muita coisa, tem toda a parte burocrática também que a gente tem que resolver. Eh... funcionário, atraso, falta, é, pra desenvolver também, porque a gente também trabalha com pessoas que têm que ser desenvolvidas pra ser uma gerente trainee. Então, assim, tem, é uma gama muito grande de tarefas na loja, então tem muita coisa pra fazer. Às vezes tem dia que eu fico na loja, que eu falo: Nossa, o dia acabou e ainda tenho coisas pra fazer, né.

E além de? Tem que tá também junto nos treinos, no, no, nas, nos atendimentos, né, porque eles são treinados pra fazer um atendimento muito bom, só que nem sempre acontece. Então eu tenho que tá sempre junto, tem clientes que só vão, só compram comigo, então eu tenho que tá em cima, tenho que estar vendo como que é o atendimento, porque na loja, na MOB, o atendimento é o prefe, é o primordial. Então assim, com milhões de shoppings, milhões de lojas, acho que a gente tem que ter um, um... diferencial, e o diferencial é no atendimento, na qualidade do atendimento.

O sujeito, ao falar de sua atividade profissional, mostrou tensão e insegurança ao falar, como se estivesse sendo submetido a um teste naquele momento. No decorrer da pergunta, foi ficando mais confiante e deslanchou. A enunciação, nesta questão, aparece nas palavras incompletas, no titubear, por exemplo, quando disse, “no, no, nas, nos atendimentos, né”

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress... (sujeito respira fundo) É difícil, mas assim, às vezes a gente, eu já, eu já me peguei várias vezes, né, vamos dizer assim com Stress. Às vezes, é, a supervisora chega na loja e às vezes, assim, tá tudo certinho, não tem o porquê dela falar alguma coisa, mas às vezes ela, ela chama, acho que é o trabalho dela, né. E... fala, às vezes, coisas que você, às vezes não tá preparada, né, pra ouvir ou às vezes não é verdade, aí você acaba entrando numa discussão de, do

certo ou do errado e querendo ou não, você se sente numa situação de Stress, porque mesmo no momento ou depois você fica, né. Pode ser também depois, ela vai embora e você ainda continua com aquele peso, né, fala: Nossa, hoje é, tá sendo aquele dia, né.

Então, stress pra mim é isso, eu não, não tenho o significado teórico do que é, mas assim, sentindo mesmo na prática, pra mim, estar nos dias de Stress, por exemplo, é, é normalmente quando acontece isso.

O sujeito disse não saber o significado teórico de stress mas, na sua fala, identifica-o como uma sensação de peso que perdura, mesmo na ausência do stressor.

Pergunta 4) E na atividade profissional essa é a situação mais stressante?

Sim. Ou às vezes também quando vai eh... eh... clientes na loja. Acontece também deles irem pra reclamar e sempre é com o gerente, né. Então, assim, eu sou uma pessoa muito calma, dificilmente a pessoa vai me tirar do sério. Então às vezes eu consigo..., a pessoa tá no auge lá da... totalmente stressada, bra..., nervosa porque aconteceu alguma coisa com aquela peça dela de roupa, enfim, manchou ou nãñã... às vezes até o cuidado que ela não teve, só que ela joga pra loja, né: é a peça que não presta, nãñã... Então ela já vem com aquela carga todinha em cima da gente e aí você acaba transformando aquilo, né, fala: não. Aí você traz ela pro, do jeito que você tá, né, o, o, o rapport que a gente fala, né, aí você consegue conversar com a cliente.

O sujeito afirma, no seu discurso, ser calmo e tranqüilo, mas a contradição aparece na sua fala tensa e ansiosa, revelada na respiração ofegante, no balbucio das palavras, e na sua relutância ao falar, o que foi observado durante toda a entrevista.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

(respira fundo) Sentimentos... Hã... Que que eu posso dizer de sentimento?... (faz breve silêncio) É, não vou dizer raiva, né, porque é, é uma palavra super forte. Mas, assim, eh... de confiança, né, porque você fala: Pôxa, a pessoa compra aqui há anos e não confia no trabalho que a gente tem? Enfim, né, que a peça está... não, que o tecido não é bom, enfim. Que a gente trabalha com roupa. Então, acho que confiança, a gente tenta passar pra pessoa, acho que é um sentimento... Eh... enfim... Não, não sei agora se, te passar isso, assim de sentimento...

Apesar de esforçar-se para prosseguir com a entrevista, o sujeito reluta na resposta e diz não saber quais são os sentimentos que aparecem quando vive situações stressantes, mas deu uma pista enunciativa, “É, não vou dizer raiva, né porque é, é uma palavra super forte”. Nota-se aqui o desconforto do sujeito em falar sobre sentimentos hostis pois, na sua profissão, é comum passar sempre uma imagem de pessoa centrada.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Pessoal? (longo silêncio) Não consigo me lembrar de alguma. Se fosse de angústia teria, já teria em mente algumas, mas de stress... Acho que com namorado, né, acho que a gente tem muito. Eu já fui casada um, um, 2 anos com uma pessoa, então também a gente fica stressada. Acho que tem alguns momentos que você para pra pensar, você fala, né: Eh... tá me tra..., tá me fazendo mal. Acho que isso... não sei se é stress, mas, enfim, você fica stressada, cê não dorme, cê vai trabalhar mal no dia seguinte. Então, acho que algumas coisas pessoais, maioria com namorado. Acho que com família muito, já tive também, mas casos menores, assim. Mas acho que com, em, em relacionamento amoroso acho que normalmente é, o stress é maior.

O seu stress maior refere-se ao relacionamento amoroso envolvendo ciúme do namorado.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos na situação?

Na angústia? [...] Sim, acho que angústia, né. rancor, você fica da pessoa, não tem jeito. mágoa. Acho que tudo pro negativo, né, acho que sentimentos todos pro negativo, porque quando você tá bem os sentimentos são opostos, né. Quando você tá mal é tudo pro negativo: angústia, rancor, eh... mágoa... Acho que você vai, guar..., não, não guardo, né, não sou o tipo de pessoa que guardo isso pra frente, mas no momento, não tem jeito, você fica.

Ao falar do stress da vida, em geral, o sujeito admite falar que sente angústia e rancor e mágoa em situações amorosas stressantes. Seu relato relutante e ambíguo torna visível a enunciação.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

(Sujeito respira fundo) Acho que foi, é, é, a maioria, a maioria é isso mesmo, com supervisora, no trabalho, que eu acho que é o que eu tenho mais, de maior, assim, que, que às vezes acontece muito é isso. Hoje em dia não mais, há uns 2 anos pra cá, não mais, porque eu acho que eu cresci muito profissionalmente. Mas antigamente acho que tinha muitos problemas pra serem resolvidos ainda, então ela, ela pegava bastante nisso, né, então me deixava muito stressada. Mas isso já tem um bom tempo. De lá pra cá, graças a Deus, deu uma melhorada, não tive mais problemas com Stress, quanto ao profissional. E o último que eu me lembro foi, foi com ela exatamente, do caso que eu contei primeiro, que são sempre problemas da loja, né.

Quando foi perguntado sobre a sua lembrança mais remota de stress, o sujeito, depois de um silêncio que denotava ansiedade e relutância de sua parte, não atendeu ao que foi perguntado, e disse que o stress mais remoto que se lembrava tinha ocorrido há mais ou menos 2 anos atrás, em situações de vistoria e supervisão geral da loja em que trabalha. Percebe-se, aqui, a recusa do sujeito em relembrar situações stressantes do passado.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Minha infância... Eu não lembro muito da minha infância. Eu lembro, tipo, de... 10 anos pra frente, de idade pra frente. Mas não foi muito das melhores, né. Eh... meu pai sempre trabalhou, eh... minha mãe ficava em casa cuidando da gente, mas a gente não tinha uma vida tão boa, eu fui ter depois dos meus 11, talvez por isso que eu lembre mais, antes eu não lembro muito. Eh... só que assim: meu pai nunca foi, de, de, de ser muito carinhoso com a gente, minha mãe sempre de tá correndo pra resolver as coisas de casa, enfim. Então assim, minha infância, na verdade, às vezes eu não, talvez eu não consiga lembrar, justamente por isso, porque não foi boa. Talvez se tivesse tido muitos amigos, tivesse tido muito carinho, muito afeto, de, de pai, de mãe, de família, talvez eu lembrasse mais, então é uma fase, assim, que eu não me lembro muito. E eu não tive coisas realmente que, que, pra me lembrar, por exemplo: eu fui ter minha primeira boneca eu tinha 7 anos de idade. Então, assim, acho que talvez por isso que eu não consiga me lembrar dessas coisas, só realmente algumas coisas quando minha mãe me conta, ou minha irmã me conta. Eu falo: ah, fico sab, fiquei sabendo que aconteceu aquilo. Mas, de eu me lembrar, nada.

Sua fala mostra oposição, contradições e ambigüidades características da intromissão da enunciação no enunciado. Assim, outra camada de fala impõe-se à revelia do ego consciente. Primeiro o sujeito diz enfaticamente que não se lembra de nada, em seguida diz que se lembra da época em que tinha 10 anos e declara que a sua infância “não era das melhores”. Por fim, diz que não havia muito carinho na família e que, talvez, por isso é que não se lembre.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Não. Não me lembro.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Não lhe foi feita a pergunta porque não se lembrou de stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

Conto até 10, respiro, né, falo: é pra melhor, né, vou aprender com isso. E tento tirar de letra no dia seguinte já, pra já não estar mais com aquilo. Acho que só no momento, só naquele, no mesmo dia, no dia seguinte pra mim já passou, já não... Tento resolver se for alguma coisa de, de, de ter que resolver, aí pronto. Tento resolver assim.

O sujeito mostra de maneira velada a sua insatisfação no momento da entrevista, a sua respiração estava ofegante e a sua ansiedade era visível. O seu comportamento durante a entrevista revela a ineficácia do coping utilizado.

Sujeito: **I9**
 Sexo: feminino
 Idade: 27
 Estado Civil: solteira
 Escolaridade: superior completo em Administração de Empresas
 Empresa: Indústria de embalagens
 Tempo na empresa: 5 anos
 Cargo: gerente financeiro

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Pessoal ou profissional? [...] Bom, a minha vida é muito corrida. No plano pessoal eu tenho aberto..., eu abro mão de muitas coisas por causa do profissional, porque hoje é muito difícil você conciliar os dois. Isto que é a empresa hoje, todos os outros trabalhos eles exigem muito mesmo... tempo, finais de semana e...(devido ao ruído de vozes ao fundo, o sujeito interrompeu a frase e perguntou), Dá pra escutar? ...Então é mais isso. Eu... mesmo assim, eu dou um jeito de acordar mais cedo, fazer alguma coisa pra tirar um pouco o lado pessoal. Mas só que... assim, relacionamento é uma coisa que fica sempre em segundo plano.

O sujeito destacou, na sua fala, que a prioridade na sua vida centra-se na atividade profissional, dizendo que “a minha vida é muito corrida” e que abre mão de muitas coisas, e até de relacionamentos para dedicar-se à carreira, e disse, “hoje é muito difícil você conciliar os dois”. Nessa fala, o sujeito tenta manter-se no enunciado consciente, mas a enunciação aparece na insegurança que demonstrou ao perguntar se a sua voz estava audível, nas reticências e nas frases sem terminar, deixando, assim, espaço para outras vozes entrarem no discurso.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

...Bom, eu, eu recebo muitas responsabilidades... Hum... hã... Como é que eu vou dizer assim... Além das responsabilidades por mim eu tenho que responder pelos outros também e esse é o fator mais difícil, porque você delega, mas não consegue ter tanto retorno. Então, é basicamente isso. Eh... como eu trabalho na área financeira eu dependo muito de bancos, eu percebo que lá também, a gente tem dificuldade na formação das pessoas que até lideram lá dentro. Tem gerentes lá que não conseguem atender aquilo que eu solicito, então na verdade, eu sou obrigada também, a ensiná-los também no dia-a-dia. À medida que você quer ter bons resultados, você precisa ter eh... acabar ensinando as pessoas que estão do seu lado.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress? (risos) Ai! Eu não sei o que, o que significa stress. Stress significa, assim: é, você já perdeu os limites, você perdeu a paciência com tudo, eu acho que stress é isso. Você, você já não tem mais limites, tudo pra você se torna um problema e, e você acaba respondendo isso no seu dia-a-dia, isso é stress pra mim.

O sujeito fala que o stress é a perda dos limites, a perda da paciência, em que tudo se torna um problema.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

Tem, tem. Todas as, as atividades tem. Na minha, no caso, como é financeira, a principal é..., eu acho que é assim, é... é o famoso fluxo de caixa (risos). Isso daí é o mais stressante, eu acho. Sim, porque hoje todas as organizações têm problemas, a maioria, a grande maioria que a gente está lidando tem problemas financeiros, então... isso é uma coisa, pra mim, complicada.

O fluxo de caixa é considerada a tarefa mais stressante da sua atividade, por ser uma preocupação constante equilibrar as contas, as finanças, da empresa.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesse momento?

Hum... Complicado, hein? Sua pergunta. (falou rindo), quais são os sentimentos que aparecem nesse momento?...Ah, eu acho que um... O maior sentimento, assim, é de... Assim, a necessidade de ter um..., um apoio, alguma coisa assim de, de... Não, não, não é bem sentimento, eu acho que você tem mais é uma busca, assim, pra tentar resolver o problema, mas só isso. Não tem sentimento nisso, não tem raiva, não tem... Porque você tem que aprender a tirar isso da vida, é, é uma coisa da empresa, então, você tem que tá ali pra resolver o problema, então, não tem muito sentimento, assim. É mais o sentimento de resolver o problema. (sujeito ri brevemente)

O sujeito nega os sentimentos que aparecem com o stress. Utiliza a retórica do jargão da administração, que é o de negar sentimentos e mobilizar esforços para resolver o problema. A tentativa da sua fala é de manter-se no enunciado da fala, sem mostrar que sente fraquezas ou sentimentos, principalmente no trabalho. Ela coloca que não sente raiva, “porque você tem que aprender a tirar isso da vida, é, é uma coisa da empresa, então você tem que estar ali pra resolver o problema...”. Dessa forma, a polifonia aparece na negação dos seus sentimentos, nas frases reticentes e no riso irônico.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Quando eu mudei de lugar. Eh... eu morava com a minha família e eu tive, por causa da empresa, eu tive que vir morar sozinha. Isso daí foi terrível, pra mim foi um impa..., um impacto enorme porque você se vê sozinho, você não..., daqui, daqui pra frente..., eu não conhecia ninguém, não tinha mais ninguém próximo, então... E se acontecer alguma coisa comigo, como é que eles vão ficar sabendo? Quando vão ficar sabendo? É diferente quando você tem família.

O sujeito destaca o stress intenso por que passou quando, por motivos profissionais, viu-se obrigada a morar sozinha. Percebe-se, aqui, nessa breve narrativa, o período de insegurança, o sentimento de desamparo e de solidão que o sujeito passou.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos?

Insegurança, principalmente.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Hum... Eu acho que esse foi o... que foi..., não foi, não faz muito tempo, foi recente, foi há dois anos atrás, eu acho que é esse. Esse é o que eu mais...o meu maior pico de stress foi esse.

O sujeito continua se referindo à situação de stress já relatada.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Problemática (falou rindo) Porque... pela falta de um pai, assim... Por ter separação dos meus pais, então foi bastante problemática. Eu..., você se torna adulto muito cedo porque você precisa dividir com a sua mãe as responsabilidades, então isso foi complicado. Você se torna uma pessoa muito séria, muito... Como eu vou dizer?... Você se cobra muito, você... tira os sonhos, você tira uma..., você se torna uma pessoa muito crua, você tira muitos sonhos da vida porque aquilo já não combina mais.

A sua infância, ao seu ver, foi problemática, de pais separados, família centrada na mãe que necessita dos filhos para dar conta das responsabilidades, e, assim, como ela diz, “você se torna adulto muito cedo”. Hoje, já adulta, dedica-se integralmente a fazer carreira, trabalhando e estudando muito e, como ela diz, “você se cobra muito, você... tira os sonhos, você tira uma..., você se torna uma pessoa muito crua...” a anunciação se impõe, aqui, nessa narrativa, na ambigüidade das frases inacabadas, nas reticências.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Não. Não lembro. (foi enfática)

Depois da entrevista, o sujeito comentou que desde os 15 anos quer lembrar-se muito da infância, mas não consegue. Por isso, disse enfaticamente que não se lembra de nada.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Pergunta não mencionada por não se lembrar de um stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Como eu enfrento?...eu acho que sozinha. Eu tento, eu tento buscar respostas em mim mesmo, assim, pra controlar a situação, a situação do stress. Eh... é difícil dividir, então eu busco respostas no meu próprio comportamento, eu mesmo busco uma forma de me acalmar.

Por exemplo, quando eu mudei mesmo, que foi meu pico de stress, o que eu mais procurava era, assim, eh... eu sabia que dali pra frente eu contava comigo, então eu estou no mundo por minha conta. Então, aí eu comecei a me controlar, eu comecei a, eu tentei solucionar meus problemas, por exemplo, se eu ficasse doente..., então eu fiz amigos, procurei fazer amigos tentando assim minimizar os problemas futuros. Foi isso que eu fiz ... pra controlar o meu stress.

O sujeito enfrenta o stress controlando-se emocionalmente, acalmando-se e, como ela diz, “eu tento buscar respostas em mim mesmo, assim, pra controlar a situação, a situação do stress [...] eu mesmo busco uma forma de me acalmar”.

Para lidar melhor com o stress de viver sozinha, longe do convívio familiar, buscou fazer algumas amizades para sentir-se mais segura e menos solitária. Assim, se adoecer, pois, apesar de ter boa saúde, tem muito medo de ficar doente, e poderá contar com o apoio de alguém amigo.

Sujeito: **J10**

Sexo: feminino

Idade: 44 anos

Estado Civil: divorciada

Escolaridade: superior em Sociologia e cursando graduação de dois anos em Gestão de Pessoas

Empresa: Organização bancária

Cargo: Gerente pessoa física

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Então, né, eu sou filha de bancário, né, meu pai foi gerente de banco, aposentou como gerente de banco, 30 anos trabalhando em banco. Sempre admirei muito, sempre no fundo eu tive uma vontade de trabalhar com isso, né. Ao mesmo tempo, quando me surgiu o desafio de ser gerente a minha maior..., meu maior medo nessa área, eu tenho uma dificuldade muito grande de mandar nas pessoas, até a empregada mandava em mim em casa. (risos) Então essa questão de, de ter, ter que ter um... uma autoridade, isso me incomodava, eu não sabia como eu ia exercer isso, né. Mas... eu não sei se eu saí pela tangente ou não, mas eu acabei descobrindo, eu, eu acho, né, ainda é até cedo pra dizer, mas eu acabei descobrindo que eu tenho um certo..., uma certa..., talvez um..., uma vocação pra essa coisa das pessoas, por isso eu vim fazer o curso de Gestão de Pessoas, né. Eu tenho formação na USP em Sociologia, me formei lá trás em 84 e hoje o banco até exige uma formação de administração, mas eu pensei: Cair de pára-quedas numa pós-graduação só pra eu dizer que tenho alguma coisa na área de, de administração não..., não vai dar certo, né. Eu acho que tem que fazer um curso, um curso de graduação, ou de 2 anos, ou,

enfim, pra ter uma, uma visão disso. Eu nem sabia na verdade que tinha esse curso de Gestão de Pessoas. Então eu pesquisei, quando eu vi que tinha essa área, e eu acho fascinante esse negócio de gerir gente, conflitos, essa coisa das pessoas, a... aí eu voltei a estudar, né. Voltei a estudar depois de, de velhinha, mas voltei a estudar, eu vou me... Agora pretendo fazer a pós quando eu terminar... E... tô gostando de gerenciar. E, e por incrível que pareça eu tô gostando dessa..., o que mais me, me..., me gratifica na, nessa área é lidar com as pessoas, com os meus funcionários,entendeu. Eu adoro essa relação com eles, essa questão de, da confiança, de, de..., de ver a pessoa crescer, de você ver o funcionário crescer, o caso da Edileusa ou de outros, né. É muito..., muito, muito gostoso.

Até a minha, minha vontade é sair um pouco da área de negócio, a área de negócio é muito pesada pra mim, pra mim é muito complicado: meta e essa coisa toda é isso que acaba stressando muito, né. Mas o relacionamento, o relacionamento com os meus funcionários e com os meus superiores é tranqüilo, muito tranqüilo.

O sujeito inicia a sua fala com emoção e espontaneidade, destacando a admiração que sente pelo pai, bancário de carreira, e a importância da influência paterna na sua escolha profissional quando precisou trabalhar após o divórcio. Fala emocionada do seu trabalho e da satisfação que sente no relacionamento com os seus funcionários e superiores, e na sua volta aos estudos para poder aprimorar-se na carreira gerencial.

Prevaleceu, na sua primeira narrativa, o sujeito da anunciação, várias camadas de vozes expressaram-se à revelia do sujeito do enunciado, demonstrado na repetição de palavras, nas pausas e reticências, nas frases interrompidas e no riso irônico, quando disse, “ meu maior medo nessa área, eu tenho uma dificuldade muito grande de mandar nas pessoas, até a empregada mandava em mim em casa (risos). Então essa questão de, de ter, ter que ter um... uma autoridade...”.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

O que eu faço. Então eu, hoje..., quando eu fui pra, quando eu comecei na área gerencial eu fui pra uma agência... Eu tenho que explicar um pouquinho só como é que funciona: uma agência de banco a gente tinha na época um administrador, que ele é o gerente da agência, e nós tivemos duas gerências, uma gerência que cuida das contas de pessoas jurídicas e eu, que cuidava, tinha que cuidar da parte toda das contas de correntistas, contas de pessoas físicas e da parte toda administrativa junto, caixa, eh... suporte, despesas administrativas, balancetes, contabilidade, terminais de auto-atendimento, abastecimento, eh... remessas de valores pra fora, era uma coisa só na minha área. Que é uma loucura, né, porque é muita coisa pra uma pessoa só, mas é legal porque aprende-se muito, muito, muito, muito. Dá uma carga de experiência absurda. [...]Então, que se faz hoje, que, qual, qual é o meu papel? Eu gerencio 2 carteiras de clientes, né, eh... que ao todo devem ter uns

2.200 clientes.[...] Faço atendimento a clientes exclusivos, clientes mais..., que tem o relacionamento melhor com o banco.

O sujeito contou em detalhes sua atividade profissional no gerenciamento dos negócios de clientes exclusivos do banco. No enunciado de sua fala, a polifonia ficou visível, principalmente, nas reticências e nas repetições de palavras.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress é um incômodo, é uma coisa pesada, um peso, né, é um... Ai, como é que eu vou te dizer... É isso, é como se fosse um peso que você carrega, né, e que você... Pra mim se manifesta sonhando com o trabalho, né, sonho com o trabalho, já sonhei mais, agora estou mais tranqüila. Eh... é, é, é muitas vezes angústia, né, angústia... Eu nunca tive, por exemplo, hipertensão, jamais, eu sempre fui hipotensa e há um ano, de um ano pra cá eu estou hipertensa (ri nervosamente). Eu comecei a ter hipertensão do nada, eu nem sei o que é porque eu não tenho sintoma, mas eu descobri que eu sou hipertensa, de repente, eu nunca tive isso antes (ri novamente).

Para o sujeito o stress significa um incômodo, uma coisa pesada, um peso que é carregado pela pessoa que tem stress. Disse que o stress também se manifesta nos seus sonhos relacionados com situações de trabalho. Disse também que o stress provoca-lhe angústia e que, devido ao stress, tornou-se hipertensa.

Nessa fala do sujeito a polifonia manifesta-se novamente nas frases incompletas, reticentes e na fala com riso irônico, quando se refere, “...de um ano pra cá eu estou hipertensa. Eu comecei a ter hipertensão do nada, eu nem sei o que é porque eu não tenho sintoma...” Nesse momento da fala do sujeito, a ironia se impõe no discurso como uma oposição, aparecendo, invisível, uma outra camada de fala, dizendo que ela sabe o que é, e não o contrário.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

Um..., a, a, a, as piores são aquelas que partem dos clientes, né. Então os clientes muitas vezes, eles se sentem ou eh... (inaudível). Um exemplo que eu vou te dar, que esse foi demais: nós tivemos uma pessoa há umas duas semanas atrás, que ela tem lá um problema, tem uma dívida no banco que não consegue pagar, então ela, ela queria uma concessão de desconto e tudo mais. Mas a pessoa não chega assim como eu estou falando com você, então ela chega gritando, ela chega eh... esbravejando, ela ofende os funcionários, tenta intervir ela te ofende, ela ofende o, o banco. Então essa, essa relação é muito complicada porque eu não sei muito lidar com grosseria. Então quando a pessoa vem com grosseria eu normalmente fico meio desarrumada, eu não consigo me armar, né, eh... e aí, dá tremedeira, eu até enfrento na hora mas depois dá..., fico com a perna bamba. Essas situações são as piores, essas que você tem com o cliente externo.

Outra situação stressante é colega, né. A gente sempre tem aquele colega gerente que, que é de outra área, mas que fica com o olhinho no que você tá fazendo ou no que o teu funcionário tá fazendo, criticando o teu trabalho invés de cuidar do trabalho dele. Sempre tem isso, né. Então essa é uma coisa que me stressa, profundamente, porque eu acho que, né, a gente tem que cuidar do da gente, não tem que olhar o do lado (ri brevemente).

O sujeito coloca como situações mais stressantes no trabalho as que envolvem clientes agressivos e descontrolados, pois, nesses momentos, não consegue responder ao stressor com a firmeza que a situação requer. A esse respeito, disse ela, “ não sei muito lidar com grosseria. Então quando a pessoa vem com grosseria eu normalmente fico meio desarrumada, eu não consigo me armar, né, eh... e aí, dá tremedeira, eu até enfrento na hora mas depois dá..., fico com a perna bamba”. Citou outra situação entre colegas de trabalho, em que também não consegue lidar adequadamente em situações conflitantes, intimida-se, tem dificuldades em confrontar-se, em impor ou colocar firmemente suas idéias aos outros. A polifonia, aqui, é marcada pela fala interrompida, as frases reticentes, as repetições de palavras e pelo riso nervoso e irônico.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

O sentimento. Sentimento. Olha eu, eu tenho indignação, inconformismo, fico inconformada. Eu tenho um colega que me fala: Você é inconformada. Eu sou inconformada com certas situações, eu fico assim, eh... não chega a ser uma revolta, mas eu não me conformo. Dá raiva, assim, a gente fica com raiva do cliente, a gente fica frustrada porque não consegue resolver a coisa do jeito que queria. Então é frustração, raiva, eh... indignação... Acho que é mais ou menos isso. É por aí.

Os sentimentos que aparecem na situações profissionais stressantes provocam, no sujeito, indignação e inconformismo. Ao falar do inconformismo que sente, o sujeito se justifica: “eu fico assim, eh... não chega a ser uma revolta, mas eu não me conformo”. Aqui, a sua narrativa se contradiz, afirmando e negando ao mesmo tempo, revelando várias vozes na fala enunciativa. O sujeito disse também que sente raiva e frustração nessas situações.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Olha, a situação de maior intensidade de stress... Eu sou pianista desde os cinco anos de idade. O maior stress que eu passei foi ter perdido os movimentos da minha mão direita há nove anos atrás. Eu tenho artrite reumatóide e de um dia pro outro eu perdi o movimento dos três dedos da mão direita e eu achei que eu nunca mais ia conseguir tocar piano (ri nervosamente). Foi um stress maluco, foi uma loucura, eu fiquei muito triste. Hã... mas, assim, hoje eu vejo... e concomitante a isso eu me separei, né, por minha própria iniciativa. Então

foi uma situação de muito stress, mas que hoje eu vejo como uma coisa extremamente eh... enriquecedora, foi o que me fez acordar, ir trabalhar, ir atrás das minhas coisas, né, mas foi uma situação de muito stress porque aí envolve família, envolve uma série de coisas.

O sujeito narra o stress intenso por que passou há nove anos atrás, quando, “de um dia por outro eu perdi o movimentos dos três dedos...”. Foi acometida de artrite reumatóide, seus músculos da mão direita ficaram atrofiados e, como disse, “eu achei que eu nunca mais ia conseguir tocar piano”. Ao falar isso, solta um riso nervoso que evidencia a polifonia, a outra camada de voz querendo impor o sujeito do inconsciente. O sujeito complementa a sua narrativa dizendo que, hoje, ela reconhece que a doença somatizada há nove anos atrás foi “enriquecedora” porque serviu para alertá-la, como disse o sujeito, “foi o que me fez acordar, ir trabalhar, ir atrás das minhas coisas”.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

Nessa época? Ah, foi ff... Ah... ne, nesse período foi de... impotência, sensação de impotência, sensação de frustração e ao mesmo tempo hã... eu acho que assim, uma..., sempre aquela coisa da, de se, de você se indignar com você mesmo, e é o que te move às vezes, pra correr atrás do que tinha que correr (ri nervosamente).

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Olha... Bem lá trás? Pode ir lá trás? Porque eu tenho uma memória ótima. Eh... o meu maior, o..., a mais antiginha. Eu dei um trabalho miserável pra entrar na escola, depois em compensação foi uma coisa. Mas eu dei muito trabalho, eu chorava, eu queria minha mãe, aquelas coisas de criança. Então eu ia e fingia que caía no meio do caminho, voltava, e conscientemente, eu lembro perfeitamente disso. Eu falava: Eu tô com dor disso... E voltava, enfim. Uma dessas vezes... Ó, eu já tinha aí uns, não lembro exatamente o tempo, mas tinha muito, muito tempo, já devia estar no final do ano do pré-primário lá. Eu voltei pra casa, a empregada me trouxe pra casa e falou: Olha, ela não quis ficar.

E o meu pai que é uma pessoa doce, ama..., um doce de pessoa até hoje, né, ele me pegou pela mão, pela primeira vez, ele nunca tinha me levado na escola, ele me pegou e falou: Não, ela vai. Me pegou, me levou lá, era a pé que eu ia, me levou na escola, bateu na porta, era um colégio de freira, bateu na porta a irmã veio atender e ele falou assim: Essa menina vai pra sala tal... Aí ela falou: Tudo bem. Aí eu olhei pra ele, estiquei o rostinho pra dar um beijo, ele me deu um empurrãozinho e falou: Não, eu não quero beijo, vai pra escola. Eu tinha seis anos e disso, depois eu fiquei sabendo, que meu pai chegou em casa e chorou que nem um louco. Mas é a minha mais remota de frustração e de stress... (riso nervoso).

Ao falar da lembrança mais remota de stress, o sujeito evoca de forma emocionada uma situação ocorrida quando tinha seis anos. Disse que, por não gostar de ir para escola pré-primária, criava situações em que fingia cair, ou que algo lhe doía, até que, um dia, o seu pai, ao presenciar que ela se recusara-se a ir à escola o pai a levou e, ao despedir-se dela na escola recusou-se a dar-lhe o beijo de despedida, dizendo “Não, eu não quero beijo, vai pra escola”. Esse episódio com características de formação do Nome do Pai, norteia a vida do sujeito. O stress que sentiu, calcado na frustração e na culpa de ter decepcionado o pai, repete-se como forte significante.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Ah, foi maravilhosa, maravilhosa. Tinha uma eh..., meus pais são excelentes, tinha uma irmã só, né. E a gente tinha uma casa ótima, tinha até um..., tinha um porão na casa que era nosso, nosso canto, tinha brinquedo... Uma, uma infância excelente, não pode, não posso dizer nada. Ótima, maravilhosa.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress? Foi essa que você já falou?

O sujeito confirma que o primeiro stress da infância ocorreu pela decepção que causou ao pai por recusar-se a ir para a escola,

Eu dei um trabalho miserável pra entrar na escola,[...] eu chorava, eu queria minha mãe, aquelas coisas de criança. Então eu ia e fingia que caía no meio do caminho, voltava, e conscientemente, eu lembro perfeitamente disso. Eu falava: Eu tô com dor disso... E voltava, enfim. Uma dessas vezes... Ó, eu já tinha aí uns, não lembro exatamente o tempo, mas tinha muito, muito tempo, já devia estar no final do ano do pré-primário lá. Eu voltei pra casa, a empregada me trouxe pra casa e falou: Olha, ela não quis ficar. E o meu pai que é uma pessoa doce, ama..., um doce de pessoa até hoje, né, ele me pegou pela mão, [...] me levou lá,[...] Aí eu olhei pra ele, estiquei o rostinho pra dar um beijo, ele me deu um empurrãozinho e falou: Não, eu não quero beijo, vai pra escola. Eu tinha seis anos e disso, depois eu fiquei sabendo, que meu pai chegou em casa e chorou que nem um louco. Mas é a minha mais remota de frustração e de stress... (riso nervoso).

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

Ah, eu acho que muitas vezes, né. A sensação? De..., dessa, essa coisa de frustração... [...]Ah, repetiu sim, mais tarde. Pode ser em qualquer época? Aos onze anos, por exemplo, na época da infância mesmo, ele, ele teve, ele esteve muito doente. Eu fiquei um tempo na casa da minha avó, eu, eu me lembro de ter esse aperto no peito de não saber se ia vê-lo de novo, essas coisas, né. E depois ao longo da vida sempre, né, é, sempre acontecem algumas coisas assim. Nessa época que eu tive o meu problema na mão... Hã... que mais... Acho que eu não tenho muitas coisas assim terríveis não. Acho que mais ou menos por aí.

Nessa fala, o sujeito coloca a repetição significativa do primeiro stress sentido na infância, o aperto no peito, o sentimento de frustração e de culpa, são revividos com a mesma força e intensidade.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Olha, eu faço terapia. Faço terapia psicológica uma vez por semana, inclusive era com ela que eu estava falando no telefone. Eh... e estou tentando, tentando aprender lidar principalmente com a coisa do, do saber dizer não porque é uma coisa que me stressa também, eu tenho uma certa dificuldade. Eh... mas no, no geral, eu respiro fundo, entendeu. Paro pra pensar, eu sou muito reflexiva, até demais, não devia refletir tanto. Então, reflito, reflito, reflito, reflito e tento entender aquela situação e ver do lado de fora. Eu tive uma situaçãozinha de stress, eu vou te contar rapidinho: (inaudível) essa semana. Essa semana que passou o, o meu superior me chamou atenção em uma coisa que não tinha absolutamente nenhum sentido e na hora que aconteceu aquilo eh... eu fiquei absolutamente eh... tomada. Meu, foi físico o negócio. Sabe por dentro, sabe quando você sente tremor, tudo isso? Eu disfarço perfeitamente, né, mas eu fiquei muito abalada com aquilo a ponto de eu não conseguir nem conter, peguei e chamei uma funcionária e contei a situação, né, uma pessoa de minha, de minha confiança total: Olha aconteceu isso e isso e isso. Ele falou, ela falou: Olha, não tô..., mas não, não entendi e tal... só pra ver se eu tava sendo muito indulgente comigo mesma. Fui..., aquele dia foi horrível, a minha vontade era de ir embora pra casa, nunca mais... (riso nervoso) e, e assim, depois em casa eu parei, pensei, refleti e comecei a ver as coisas de outros pontos de vista, tentar ver de outros pontos de vista e eu vi que realmente, eh... entendi assim, eu me coloquei pra mim o seguinte: Se não tem sentido, né... Porque eu não discuti com a pessoa, eu acatei pra pensar. Se não tem sentido você não tem que se preocupar com isso, né. Se você, se você acha que é, você não, não mereceu isso, que você não fez isso que ele tá dizendo que você fez, por que se preocupar? Por que se stressar por uma coisa que você não fez? Por que se stressar em provar que você não fez? Você não fez, acabou, mo..., morreu por aí. E assim, incrivelmente depois disso ele tá me tratando muito melhor do que tratava antes. Eu não entendi nada até agora. (sujeito ri) Mas é isso, eu sei é que ele passou a, a, a... me pedir muito mais opiniões e tudo mais. Eu não entendo. Talvez foi um desabafo. Eu tentei ver dessa maneira...[...]Eu procurei ver. Então é isso que eu faço no stress, entendeu. Eu tento ver de outra maneira pra não entrar no, no barco. É mais ou menos isso...

Busca enfrentar o stress respirando fundo, parando para pensar, refletindo a situação que ocasionou o stress. Ela busca ver a situação stressantes de diversas maneiras, inclusive, como ela disse, “do lado de fora”. Para tanto, conta com ajuda psicológica uma vez por semana e, como disse, “Eu tento ver de outra maneira pra não entrar no, no barco”. O sujeito tem dificuldades para enfrentar o stress de forma ofensiva e direta, preferindo afastar-se no momento do conflito por

sentir-se despreparada emocionalmente. Por outro lado, esforça-se em compreender os seus stressores.

Sua fala denota polifonia na fala emocionada, reticente, nas repetições de palavras, nas contradições apresentadas na narrativa quando diz que enfrenta a situação e, ao mesmo tempo, afasta-se da situação, não conseguindo, assim, enfrentar a situação conflitante por sentir-se em desvantagem. A metáfora do seu dizer marca também a presença de outra camada de voz.

Sujeito: **M13**

Sexo: feminino

Idade: 32

Estado Civil: solteira

Escolaridade: superior completo em Administração de Empresas

Empresa: Transportadora

Cargo: gerente administrativo

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

(sujeito faz silêncio) E agora?! ... Profissional? Bom... sempre cresci com família, trabalho com família e vivo em torno da família. Então eu traba... Ah, o que que eu posso dizer... Desde pequeninha sempre acompanhei meu pai na área do, do transporte, né, no caso. E ao longo dos anos hã... agente foi crescendo, até que ele num momento, ele abriu uma empresa e aonde eu assumi junto com ele (risos).

Ao ser solicitado para que falasse sobre a sua vida, o sujeito arregalou os olhos, ficou em silêncio por um tempo e disse desnorteadado *E agora?....Profissional?* Pensou um pouco e começou a sua narrativa falando da sua vida em família e no trabalho, pois ela trabalha em empresa do pai.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Minha atividade... Eh... eu gerencio toda a parte administrativa e um pouco da parte operacional na empresa. Então eu cuido desde a parte de documentos fiscais, eh... lido também com a parte de R.H., né. Eh... lido com a parte operacional desde o..., de uma quebra de alguma peça de um, de, de um caminhão, como a ausência de um funcionário, então eu tenho que hã... saber lidar com toda, com toda essa parte, então... De geral eu que coordeno quase tudo lá dentro, né, mas toda a parte administrativa fica na minha mão mesmo.

Ao falar de sua atividade profissional demonstrou ansiedade e tensão, como se estivesse tratando de algo doloroso e penoso. Frases inacabadas, pausas e reticências assinalam outra voz enunciativa impondo-se na narrativa.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress é você ficar numa, numa pressão violenta, né, como se você estivesse à prova todo momento, né, sendo testado a todo momento pra ver se você agüenta psicologicamente, porque tem hora que você pára e nem sabe quem é você mais, né. Eh... cê dorme não consegue dormir, você chega em casa já pensando no trabalho, o que vai ser amanhã, o que vai ser depois, ou: Será que eu deixei alguma coisa que eu não resolvi? Ou: Será que aquilo que eu falei vai ter resultado ou não vai? Então você fica pensando o hoje, o amanhã, o depois, a consequência de tudo. Então pra mim o Stress é isso, é aquela pressão, é viver sob pressão.

Stress para o sujeito significa viver sob pressão. Disse que se sente submetida a uma pressão violenta a todo momento, como se estivesse sendo posta à prova “pra ver se você agüenta psicologicamente”, como diz. A sua fala confirma a sua ansiedade, a insegurança quanto ao seu presente, ao seu futuro e a vulnerabilidade frente aos stressores.

É visível a enunciação na sua narrativa, na culpa que sente por sentir-se tão insegura frente a situações do cotidiano, na cobrança interna, a outra voz que acusa que ela não faz as coisas direito, como diz “será que aquilo que eu falei vai ter resultado ou não vai?”. A sua fala emocionada, tensa, revela que o sujeito passa, no momento, por uma fase de intenso stress provocado, principalmente, por stressores internos.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

Ah, muitas, muitas. Hã... situações assim, com cliente, é o que mais a gente tem. Porque o cliente ele..., ele não quer saber qual é o teu problema, ele não quer saber o que tá acontecendo, se tá chovendo, se bateu o carro, se teve acidente, nada, ele quer a mercadoria pra ontem. Então, fica stressante porque ele, eles ficam ligando pra você, fazendo pressão e é, isso é o dia inteiro e no dia seguinte liga de novo, então assim, você passa a todo instante um stress mesmo, na área de transporte. Porque... também tem da parte da..., a parte fiscal, às vezes tem fiscais, então eles querem tudo naquele momento e até você agilizar, agilizar tudo, demora e você tem que lidar com a empresa, as coisas, e essas, esses outros obstáculos que às vezes aparecem.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Eh... desespero. Pra mim, assim, dá um..., primeiro o que aparece é um desespero, não me dá raiva, mas, assim, é um desespero, é uma coisa como se... você tem pouco tempo pra lidar e você não acha solução, cê tem que ser muito rápido...

O sujeito define como desespero o sentimento que sente frente a situações stressantes, em que tem de responder e dar solução aos problemas rapidamente. Como não consegue dar conta de atender tudo ao mesmo tempo, perde o controle da situação e fica desesperada.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Foi quando a gente sofreu um assalto na empresa e... que renderam todos e... confundiram o meu pai com um... policial, alguma coisa, e queriam executar ele na minha frente e eu tive que... eh... começar a conversar com esse, esse, esse grupo, né. E..., e o engraçado, assim, foi um momento de tensão, mas de repente eu fiquei calma, super tranqüila, comecei conversar, a orientar pra deixarem ele no canto, ver o que é que eles queriam levar. Eh... como chama?... Eles realmente verificaram as coisas, então eu pedi, eu pedia tipo: Olha, não leva essa, essa nota desse jeito senão eu vou ter problema com o seguro... Então eu tive aquela tranqüilidade de... é, lidar com eles e di..., direcionar eles lá mesmo pra coisa não ser pior, pra não ficar uma..., não, não se tornar mais triste, mais... sei lá.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos?

Im... impotência. Foi uma impotência assim na hora que isso ocorreu... Você vê que... você está sujeito a qualquer coisa em qualquer lugar, que por mais que você ache que você tem segurança você não tem, por mais que você ache que você esteja protegido ou que você sabe tudo você vê que você não sabe nada, que só é, é, é você e, e Deus e..., e você ter a sorte de conseguir conduzir.

O sujeito, ao ficar refém de assaltantes ameaçadores e exposto a um stress extremo, conseguiu controlar-se e, recorrendo ao mecanismo de formação reativa, lidou com a situação com aparente calma e tranqüilidade. Nessa situação, emergiu o sentimento de impotência, a sensação de estar sujeitada e submetida às ordens de invasores que ameaçavam o pai com arma de fogo apontada para a sua cabeça.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Olha, uma que eu não esqueço foi um cliente meu na véspera de Natal em que a gente teve um problema com um carro nosso, o rapaz bateu o carro, eu lembro que ele ficou internado e o cliente não quis saber, e a mercadoria deu perda. E eu, por falar, eu falei com o cliente assim: Nossa, mas e o espírito de Natal? Olha, ele falou palavras horríveis pra mim, assim, que... eu não acreditei, né, assim que... Foi uma coisa que eu lembro, eu não vou esquecer nunca. Né, inclusive ela também na, no mesmo momento ela havia perguntado, né, do, do meu pai e ela até disse, ela falou assim: Eu espero que... teu pai eh... viva muito, porque por mim eu quero ele morto. Né, coisas assim. Então isso foi o que mais me marcou todo esse tempo, né, tirando o assalto, o que foi, mais me marcou de um cliente comigo foi isso.

A sua narrativa emocionada e tensa mostra prevalência da enunciação nas frases interrompidas com reticências, e na ambigüidade das palavras não ditas.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

A minha infância foi tranqüila, eu sempre fui uma menina quieta, comportada, sempre fui ligada a pai e mãe. Sempre ajudando, eu nunca dei trabalho, sempre..., não fui a nota 10 na, na, na escola, mas sempre fui muito bem, nunca tive problema algum. Nun, nunca tive problemas com amizades, vícios, nada, né, mas... Foi tranqüilo, foi feliz, foi uma infância feliz.

Na sua narrativa guarda boas lembranças do período da infância, dizendo que foi uma infância tranqüila e feliz. A enunciação aparece na contradição, quando diz “eu nunca dei trabalho, sempre..., não fui a nota 10 na, na escola, mas...”, e nas palavras incompletas.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

(sujeito faz breve silêncio) Lembro..., foi uma..., era, eu queria alguma coisa da minha mãe e ela..., e eu lembro assim que..., eu, eu acho que é assim: eu queria sair, pegar a mobinete, sair com a mobinete e ela não deixou. E aquilo me deixou muito nervosa, muito nervosa, de eu pegar uma xícara e que, quebrar ela na mão porque, de irritada que eu fiquei, assim de, de eu não poder fazer aquilo e ela me cobrar e ficar discutindo, me colocar, querendo me colocar, vamos dizer na, no, na..., na visão dela, na linha, e eu fiquei, eu fiquei naquele dia muito nervosa com isso.

Disse lembrar-se do stress da infância, mas relatou um período em que já se encontrava na adolescência, com 16 anos, com uma fala fortemente marcada pela enunciação, na contradição com a sua fala anterior, dizendo que nunca deu trabalho aos seus pais, nas pausas, nas reticências, nas repetições de palavras e nas frases interrompidas.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

Não, a, de, dessa maneira não. Não, mas assim, eu sou stressada, eu sou uma pessoa stressada do, do... de uma forma assim: de repente você fala um A comigo alto não me afeta, às vezes um A torto eu já fico muito nervosa, eu já fico sob, pra mim é pressão. Eu já fico que... eu não consigo fazer as coisas direito, não consigo lidar, às vezes, com as outras pessoas que estão em volta só porque eu tive aquele momento stressante ali. Aí eu me perco um pouco.

Apesar de não perceber que o seu stress repete-se sempre da mesma maneira, ela admite estar permanentemente stressada, sujeita a uma ansiedade e insegurança de quem sempre teme que o pior aconteça. Por isso, normalmente, sente-se nervosa e pressionada por stressores mínimos.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Hoje eu, eu pego, eu não discuto, eu não falo... Assim, por exemplo, até se tiver acontecendo alguma coisa e eu estou naquele momento e que tá me stressando, eu paro o que eu estou fazendo, escuto alguma música ou senão eu fico con..., cantando, ou eu pego um livro e fico lendo. Eu sempre tento desviar naquele momento, né, o meu pensamento da, da, daquela situação porque se eu não fizer isso, aí eu me envolvo no problema, aí é, eu fico pior, né. Mas eu faço geralmente isso ou eu ligo pra alguém de repente pra conversar alguma, algum assunto bobo naquele momento, ninguém entende nada, mas eu ligo, sabe, eu começo buscar as pessoas, se eu não acho eu ligo pra um outro e vou fazendo isso até a, eu entender que aquilo passou, que é um momento e que eu tenho que ter mais compreensão e mais calma pra lidar.

O enfrentamento ao stress do sujeito limita-se em afastar-se da situação stressante e buscar fazer algo para dispersar a energia negativa do stress, como disse o sujeito: “eu ligo pra alguém de repente pra conversar alguma, algum assunto bobo naquele momento, ninguém entende nada, mas eu ligo,...”.

Sujeito: **N14**

Sexo: feminino

Idade: 37

Estado Civil: casada

Filhos: duas meninas de dois anos

Escolaridade: superior completo em Ciências da Computação

Cargo: Gerente de mercado

Empresa: Telecomunicações

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Falar sobre a minha vida? Bom, eu..., eu tenho 37 anos, sou casada com o André, que também tem 37 anos, tenho duas filhas, a Sofia e a Gabriela que têm 2 anos. Eh... sou formada em Computação, já fiz duas pós-graduações, duas, eh... dois lato sensu, um em Administração e o outro em Gestão. Trabalho na XYZ, sou gerente de mercado na XYZ e tenho uma pequena equipe de análises de resultados.

O sujeito fala de modo biográfico e bastante resumido sobre a sua vida pessoal e profissional. Buscou falar com prevalência do sujeito do consciente, mas a enunciação aparece, aqui, nas reticências e no cuidado consciente em não se aprofundar emocionalmente.

Pergunta 2) Fale sobre a sua vida profissional.

Minha vida profissional? Bom, eh... eu tenho uma gerência média na XYZ. Eh... tenho uma equipe pequena, já tive equipes maiores, mas agora eu tenho uma equipe pequena. Desenvolvo um trabalho bom, até por ter uma equipe pequena eu acho que, que você consegue desenvolver um trabalho melhor. Tem um

trabalho bom sendo desenvolvido, mas hoje eu acredito que eu consigo eh... equilibrar melhor a minha vida pessoal da profissional, então ela hoje não ocupa tanto tempo nem tanto esforço meu do que já ocupou.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress pra mim é, é, é uma..., você..., é uma alteração... Hum... Vamos pensar... stress é uma alteração eh... física, que ela pode decorrer de..., de uma situação ou de um sentimento, mas ela é uma alteração física. É, pode ser é, taquicardia, cansaço, mais, fadiga, eh..., é. Pra mim isso é o stress. Você, você tem uma alteração física decorrente de, não de um esforço físico ou de alguma situação física, mas psicológica, eh... enfim, isso. Acho que é isso.

Para significar, o sujeito explica que se trata de uma alteração física desencadeada por uma situação, ou de um sentimento, mas, que de qualquer forma, é uma alteração física: “pode ser é taquicardia, cansaço, fadiga ...”.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

Há. É, muitas relacionadas a prazo, e... Normalmente relacionadas a prazo. São, falta de recurso e prazo, eu diria. É.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

É... frustração... Quando, quando vo..., quando o stre..., você acaba conseguindo entregar o trabalho no prazo mesmo com a falta de recurso, eh..., é, é um alívio mas vem, vem aquilo de, vem, são sentimentos de... eh... Deixa eu pensar... É um alívio e... (sujeito faz silêncio) É aquele, parece que é muito esforço por pouca coisa. E quando você não consegue é frustração, né, é stress porque, enfim, você... apesar do prazo, às vezes, nem sempre ser bem dimensionado ou você ter falta de recurso você não cumpriu o que você deveria ter cumprido. Então é stress, frustração...

Segundo a fala do sujeito, frustração é o sentimento que surge nas situações stressantes que ocorrem no desenvolvimento do trabalho na empresa. Por outro lado, também ocorre um sentimento de alívio quando se consegue, mesmo com todos os obstáculos decorrentes da falta de recursos, cumprir os prazos. Aqui, a polifonia emerge quando uma fala se opõe a outra, contradizendo que nem sempre ocorre distress na atividade stressante.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Relacionadas a doença, né. Então, quando o meu pai ficou doente e recentemente quando minha mãe ficou doente.

O sujeito falou do stress relacionado às situações em que não tem condições de assumir o controle e resolver as situações que são as que envolvem doença na família.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

Eh... de... eu acho que o, o maior deles é o, é o de... incapacidade ou falta de controle da situação, eu acho que... e, e no profissional também é isso, que você perde, você não tem controle da situação, então não é aquilo: ó, se eu trabalhar mais, se eu não dormir eu consigo fazer. O que, o que gera aquela frustração é: não, mesmo que eu trabalhe 3 dias sem dormir eu não vou conseguir fazer. Então isso que é stressante você saber. E na doença isso é muito..., porque independe de você, você tem que... Você reza, pede, é o... Tá fora, fora do seu alcance. Eu acho que isso que, que carrega. É a mesma coisa, eu até ia falar, em trânsito, que..., que também é aquele stress momentâneo. Você tá no trânsito, parado, aí você vê alguém passando no retrovisor, por exemplo, aí cê, o coração dispara, porque tá fora do controle, aquilo pode ser uma abordagem ou pode não ser nada. Você não pode controlar, você está parado no trânsito.

O sujeito enfatiza que o sentimento que aparece é a incapacidade, ou a falta de condições, de exercer o controle da situação para enfrentar a situação stressante e, no caso de doença, como o sujeito diz, “independe de você, você tem que... você reza, pede, é o ... Tá fora, fora do seu alcance”. A enunciação emerge na narrativa, nas reticências e nas frases incompletas.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Qual é a minha lembrança mais remota?... eu acho que é quando, quando..., quando eu tive o acidente com o, com o cachorro. Porque eu, eu, eu lembro muito pouco do..., do acidente com o Duque, mas eu lembro que eu falava pra minha mãe, minha mãe ficou muito stressada, muito nervosa, óbvio, e eu falava pra ela: Não está doendo. Mas... calma que não está doendo. E eu lembro que eu via o vestido da minha mãe vermelho, que era, óbvio, meu sangue e eu falava pra ela que não estava doendo, mas o nervoso dela, acho que me deu conta do, da gravidade. E eu lembro também que nesse momento eu olhei, eu olhei pro meu rosto e eu vi o meu osso, o reflexo branco do meu osso, e ali acho que eu tive o, o..., a noção de que era grave. E não lembro mais nada. Então acho que é, essa é a mais remota que eu tenho.

Quando foi perguntado sobre a lembrança mais remota de stress, repetiu a pergunta, hesitou por instantes e evocou o acidente que teve por volta dos 4 anos, em que foi ferida pelo cachorro da casa. Ela disse lembrar-se de tentar acalmar a mãe, que ficou descontrolada por vê-la ensangüentada. O sujeito disse que o nervosismo de sua mãe é que lhe deu a noção de que estava acontecendo algo grave e, quando olhou para o seu rosto (no alto do nariz) conseguiu ver que o ferimento tinha chegado até o osso, daí para a frente não se lembra de mais nada do que aconteceu depois.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Foi uma infância feliz. Eh..., eh... de muita brincadeira, eh... tá em família, de escola, da minha avó, eh... de brincar na rua, de estudar, de ler... Foi, foi uma infância feliz.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu Stress?

É, é, foi aquela. Foi aquela... Que nem, no outro acidente que eu caí no poço, eu não lembro de nada. Não lembro de nada. Lembro o que me contaram, então eu repito o que eu ouvi. Agora dessa eu me lembro. Me lembro, me, me lembro do vestido da minha mãe, me lembro de eu estar no colo dela e falar pra ela não es..., calma que não está doendo.

Dos dois episódios relatados de stress na infância, um está recalcado e é evocado porque lhe contaram que um dia quando criança, ela caiu no poço e foi resgatada pela avó, e o outro, é o que o sujeito lembra com detalhes, enfatizando a tentativa dela em acalmar o desespero da sua mãe dizendo que não estava doendo.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Quando você viu o osso... Você lembra que sensação que você teve?

... Hum... Eu acho... Ali foi medo. Ali foi medo. Ali foi medo. E aí volta quando... eu acho que volta... Não sei se volta igual, mas volta na, na, na doença que é, é medo também, né. É medo de perder... É, né. É, é, é a falta de controle é um medo de, da, da perda, eh... enfim. Eu acho que voltou um pouquinho esse lado do medo. Porque ali, era assim, até então eu acho que eu não, como eu não tinha noção, como não tava doendo eu não tinha noção do que tinha acontecido, mas como eu vi minha mãe muito nervosa, aí acho que foi aquilo: Ué, né, que que tá acontecendo? Aí vem aquele medo, aí eu olhei e falei: Opa, tem alguma coisa muito grave acontecendo.

No stress da infância o sentimento que surgiu foi de medo depois que ela percebeu ao ver o sangue, a mãe desesperada, a ferida aberta até o osso, que “tem alguma coisa muito grave acontecendo”, porque até então, ela não tinha a noção de perigo e, pode-se dizer, não estava sentindo dor. Assim, ela estava com o controle da situação, o que se repete na idade adulta. A enunciação aparece, aqui, nas frases incompletas deixando espaço para a ambigüidade e incerteza, nas reticências e no falar irônico de minimizar uma situação grave por que passou na infância.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Como eu enfrento? Eu tento..., eu tento não dar a, mais importância do que os, do que os fatos ocorridos têm. Eu tento não dar uma importância maior. Não passar, não transformar aquilo numa frustração pessoal, por exemplo, de

achar que, que... enfim, de dar, tentar enxergar a... devida importância. Por exemplo, eu vou, vou te dar um exemplo: você tentar quantificar... Aquilo ali trouxe um... O prejuízo daquilo foi o que? Ah, foi que o vice presidente, ou o presidente ficou sem o relatório? Foi. Mas trouxe eh..., ou parou algum processo?... Aí você acaba analisando, aí você dá a devida importância, aí você não, não deixa nem maior, nem menor. Eu acho que é... é por aí. Não...

A narrativa do sujeito, ao responder como enfrenta o stress, centra-se na repetição significativa, tal como ela diz: “Como eu enfrento? Eu tento não dar a mais importância do que os, do que os fatos ocorridos tem”. Inconscientemente, o sujeito segue, desde a infância, o mesmo padrão significativo de enfrentamento ao stress, que é o de reduzir o poder do stressor para poder exercer o controle sobre ele.

Sujeito: **P16**

Sexo: feminino

Idade: 37

Estado Civil: divorciada

Filhos: dois

Escolaridade: superior completo em Psicologia

Cargo: Gerente de desenvolvimento de pessoal

Empresa: Viação urbana

Cargo: gerente de desenvolvimento pessoal

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Minha vida, de uma forma geral? Eu, eu vim assim, de um..., de um ano bom pra mim, né, a gente tá encerrando o ano de 2.007. 2.006 pra mim foi um ano de muita..., de renovação, de parar pra pensar, de, daquela coisa assim de... reagir mais do que agir, do que pró-agir, né, e onde eu fiquei, assim, extremamente stressada. Eu via que, assim, quantas coisas que eu, que eu deixava passar despercebido e foram acumulando, né, como se fosse aquela..., aquela água empoçada no ralo assim, né, quando você vê tem uma série de, de situações... Aí eu acabei deparando a minha vida profissional, pessoal, familiar, afetiva, tudo não tava legal. E aí, assim, eu tive a condição de..., de olhar para os lados e falar: O que é que eu preciso melhorar, né. Eu consegui dar essa volta por cima.[...] Agora, a vida do dia-a-dia aqui é..., é..., assim, é stressante, né. A gente tem que estar muito bem preparado, tem que ter uma base aqui sólida, forte, senão a coisa, né, desanda. A área do, de transporte aqui é tudo muito..., é tudo muito pesado, né, como você fala. Um atendimento que eu atendi esse..., um atendimento que nós fizemos aqui a pouco tempo, foi até o mês de outubro, mas que tem se arrastado até agora: um acidente com vítima, onde faleceu uma criança, a babá dessa criança foi prensada no ônibus... E aí você corre pra ver funeral do menino, corre pra ir no hospital, e tira daquele hospital, passa pra um hospital particular e as pessoas te olham como se fosse você, né, que tivesse causado aquele acidente. Então aquilo assim, pra mim foi..., mexeu muito comigo, né, eu cheguei aqui aos prantos assim, né. Mas aí você, de novo, né, se resgata: Não, é minha

função, é meu papel... E a gente tem que..., que retomar...Mas é... Tenho tocado minha vida da melhor maneira possível, né, e... muitas vezes...

O sujeito, ao falar de sua vida, coloca com espontaneidade que o ano que termina, 2007, foi muito proveitoso, pois conseguiu, de acordo com a sua fala, “dar essa volta por cima”, fechando um ciclo de muito stress:

Tinha um emprego que eu não, não tava feliz, aí eu acabei pedindo demissão desse, desse emprego e... Parece que, assim, todas as coisas abriram depois disso, né, de, de, de eu parar e pensar o que é que eu preciso mudar. Aí me separei, comprei uma casa, saí de casa, eh... mudei de emprego, eh... troquei de carro. Sabe, tudo aquilo que não estava legal, que tava desgastando eu consegui modificar tudo e, assim, de uma maneira tão mais fácil, que antes era impossível, parece que as coisas passaram a, a ficar mais fáceis, né. Eh..., e aí eu comecei esse ano de 2.007 com vários propósitos, assim, né, e consegui, conquistei aquilo que eu, que eu queria.

Na sua narrativa, diversas camadas de fala emergem, na metáfora, nas repetições de palavras, nas frases reticentes. Mas a presença do sujeito do enunciado também se impõe na firmeza das suas convicções.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional um pouquinho mais.

Eh... a minha atividade aqui, ela... Eu estou à frente assim, ges..., como gestora de, de todas essas áreas, né. Eh... o departamento médico, o ambulatório, onde existe uma responsabilidade grande com relação ao número de atestados, que eu tenho que tá checando isso. Por que isso gera o que? O impacto que gera no negócio. Se falta pessoas, falta ônibus, falta receita, a pessoa reclama na rua. Então existe ali..., um, o foco é esse na área de assistência soci..., de, do ambulatório médico e, e voltado a..., ao funcionário também, à qualidade de vida, saúde desse trabalhador, até pra, pra não se envolver em um acidente, né. A..., o recrutamento e seleção são 3 pessoas e elas estão a frente em, em contratar a vaga. A gente tem uma rotatividade aqui assim, não digo que é alta, mas considerável, mais de 1% que num universo de 5.500 são 55 vagas no mês, né. E..., e... a cobrança que existe por essa reposição. Então acaba sendo uma pressão bem grande. No momento que desliga, eu já tenho que estar com pessoas preparadas, treinadas, capacitadas pra começar de imediato, senão, impacta lá no negócio. [...] Eh... a área de treinamentos, então, todos os treinamentos envolvendo direção segura, pessoal de manutenção... A gente tem aí um treinamento, um planejamento que é feito no final do ano, do, de todos os treinamentos que vão acontecer durante 2.008. E aí a checagem desse cronograma, que tudo corra certo, né. No momento que alguém se envolve em acidente a primeira coisa: Foi treinado? Sabe o que tá fazendo?

O sujeito fala de maneira emocionada e com detalhes, de sua atividade, evidenciando a alternância do enunciado e da enunciação na narrativa. A enunciação surge nas frases relutantes, inseguras e reticentes e nas frases interrompidas.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Sobre a significação de stress, o sujeito enfatiza que, para ela, é um momento de fadiga em que ela percebe que não está agüentando, que não está suportando:

Ah, stress eu acho que, assim, é um momento de..., de, de fadiga mesmo, de falar assim: Não estou agüentando, não estou suportando, né. Eu, eu percebo que eu estou stressada quando eu começo a..., a..., a não ser tão educada como eu costumo ser normalmente. Que eu já dou aquelas respostas, que às vezes são até necessárias, né, mas que eu falo assim: Ah, eu acho que eu fugi de mim agora, né. Eu percebo que eu estou stressada quando começa a doer meu maxilar aqui, começo a apertar. E às vezes, até antes era de noite, agora está sendo até de dia também, né. Sempre que eu estou numa situação de tensão, aqui tensiona muito, eu já...Acho que, assim, essa, essa fadiga do corpo mesmo, né. Essa coisa de... Eu sinto muito no corpo, na mente cansada. Às vezes eu percebo assim uma..., uma baixa energia. Aí eu falo: Ai, estou stressada.

Nessa narrativa, a enunciação prevalece na relutância ao falar, na repetição das palavras e nas reticências que indicam omissão, indecisão e ou ambigüidade no dizer.

Pergunta 4) Você citou várias situações stressantes, mas na atividade profissional qual é a mais stressante?

A mais. Eh... pra mim aqui tá sendo... a falta de coleguismo, a falta de companheirismo de algumas pessoas, né. Eu aceitei esse desafio e eu vim de fora e algumas pessoas aqui queriam essa vaga. Eu sofro uma pressão por parte dessas pessoas, sabe. Então assim, desde indicar... Eh... te pegam numa falhinha e já mandam e-mail pra diretoria e aí você acaba se expondo muito, assim desnecessariamente, por conta, né, dessas pessoas. É o que mais tem me stressado, né. E a falta de coleguismo, que às vezes você fala: Ah, vamos fazer isso, vamos fazer uma festa de final de ano! Ah, não eu vou viajar, eu não quero, eu não posso... Então eu, pra mim tá sendo stressante isso (ri nervosamente).

O sujeito aponta, aqui, a fragilidade e a insegurança que sente em relação a alguns colegas de trabalho que agem com deslealdade e falta de companheirismo. Essas situações resultam ser as mais stressantes. Como disse o sujeito, “Eu sofro uma pressão por parte dessas pessoas”.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Ah, eu acho que tristeza, eh... Às vezes assim, até pra mim, eu me sinto assim com uma, com uma baixa auto-estima, né, de... Não digo que é sempre, que é uma constante, mas... me vejo assim... Tem hora que eu, eu fico, né, eu converso muito comigo mesmo, aí eu fico: Por que é que eu estou, né... Estou me sentindo menor do que eles porque aconteceu alguma coisa? Não, mas eu não tive culpa...Tem umas coisas aí que você, cê retoma, né. Mas acho que é essa coisa assim, pra mim é..., é...de rejeição, de tristeza, de baixa auto-estima.

O sujeito sente tristeza nas situações em que colegas de trabalho a desmerecem e a deixam de lado, como disse, “Mas acho que é essa coisa assim, pra mim é..., é... de rejeição, de baixa auto-estima”. A enunciação aparece aqui nas palavras omitidas, nas reticências, e na oposição ao sujeito do enunciado.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

A... a separação foi um momento. Eh... o casamento, nem tanto...acho que foram assim situações do ponto de vista pessoal eh... situações assim de..., de desemprego, né. Onde você tava super bem na empresa, você chega pra trabalhar a empresa foi descredenciada pela prefeitura, não podia mais operar. Aí eu saí com todo, assim, sem direito, sem salário, né, e aí você tava contando com aquilo... Foi uma situação pra mim bastante stressante.

O sujeito assinala como situações stressantes de maior intensidade, o processo da separação conjugal, e a situação de desemprego.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

É aquela coisa assim de faltar o chão, né, de você não saber que rumo tomar, de não, não estar preparada pra, pra situação e de... Até o momento de você tomar o fôlego de novo, né, é de... Não sei. De desamparo, uma coisa assim bem...

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Nessa pergunta o sujeito procurou lembrar-se, mas ficou em silêncio, dizendo não ter nenhuma lembrança remota de stress. Quando lhe foi perguntado sobre a sua infância, evocou imediatamente o seguinte episódio,

Você perguntou da infância ajuda a gente lembrar, né. Era... assim eu, eu fui criada com muito menino, né, eles tinham muito ciúmes de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira, né: Não, você não vai brincar com a gente. Acho que era, era assim, mais remota de stress acho que era essa coisa de, de chorar, de ficar triste porque eu não podia participar ali da, da brincadeira naquele momento, né. Eu não sei se é uma condição de stress, mas era... um momento assim que, que foi desagradável, vai. Que me ocorreu agora.

Lembrou-se, então, que na infância, foi criada entre meninos, e estes a isolavam e deixavam de lado nas brincadeiras, porque ela era paparicada pela avó e eles não.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Eh... minha infância foi assim muito... Fui mais menino do que menina. De brincar na rua, jogar taco, subir em árvore. Acho que, assim, eram momentos de..., eh... que a gente brincava junto com esses meninos, né...

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu Stress?

(Pergunta respondida na pergunta 9)

Eh... minha infância foi assim muito... Fui mais menino do que menina. De brincar na rua, jogar taco, subir em árvore. Acho que, assim, eram momentos de..., eh... que a gente brincava junto com esses meninos, né... Você perguntou da infância ajuda a gente lembrar, né. Era... assim eu, eu fui criada com muito menino, né, eles tinham muito ciúmes de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira, né: Não, cê não vai brincar com a gente. Acho que era, era assim, mais remota de stress acho que era essa coisa de, de chorar, de ficar triste porque eu não podia participar ali da, da brincadeira naquele momento, né. Eu não sei se é uma condição de stress, mas era... um momento assim que, que foi desagradável, vai. Que me ocorreu agora.

O sujeito, ao ter o *insight* da repetição significativa, desvela o porquê do sentimento de rejeição, de desvalorização que a acompanha desde a infância. A polifonia prevalece na fala reticente, na insegurança e na descoberta significativa.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

Essa de te tirarem fora... É então, agora que me ocorreu que é justamente que é o que tá acontecendo (falou rindo) Esse tirar fora que me incomoda, né. A gente acaba... Olha como uma simples pergunta, a gente acaba... Voltando lá, né. Isso é uma coisa que eu tenho trabalhado... inclusive, né.

O sujeito deu-se conta do significativo de stress que se repete desde a infância, o sentimento de inferioridade, de baixa auto-estima, que aparece quando ocorre “de te tirarem fora...”

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Eu procuro aos finais de semana ter alguma atividade... assim... eh... de lazer com os meus filhos, com a minha família, ir à praia, caminhar... Eh... eu parei um pouco agora, mas é uma coisa que eu gosto muito é de massagem. Eh... fiz muito acupuntura, até com o médico aqui da empresa. Que é uma coisa assim que..., eu sou meio, meio holística, né, eh... Então assim, banho de ofurô... é o que às vezes eu procuro pra dar uma, uma relaxada. Se bem que nesses últimos meses eu dei uma relaxada em tudo mesmo, né. Apesar de estar stressada, né, não, não corri atrás de auxílio. Mas preciso voltar às minhas práticas anteriores.

O sujeito busca estratégias de coping para amenizar os efeitos do stress do seu cotidiano nos finais de semana, com alguma atividade de lazer com os filhos e com a família. Para relaxar, quando encontra um tempo, gosta de massagem, banho de ofurô e até já recorreu à medicina de

acupuntura. Ela reconhece que está stressada atualmente e que precisa retomar esses hábitos prazerosos e anti-stressantes.

Sujeito: **S19**

Sexo: feminino

Idade: 44

Estado Civil: solteira

Escolaridade: superior completo em Filosofia e atualmente cursa Administração de Empresas

Cargo: Chefe de Serviços Administrativos

Empresa: de fornecimento e de tratamento de água

Tempo na empresa: 16 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Bom, sou S19. Hã... sou, já, formada em Filosofia. Trabalho há... Vou fazer 16 anos na empresa XYZ, e há 15 eu exerço a função de liderança. Gosto. Gosto demais do que eu faço, das minhas atividades.

A sua narrativa revela precaução na fala. É enfática, objetiva e econômica nas palavras. A enunciação, aqui, aparece nas reticências do não dito. Ressalta-se, nesse início de narrativa, o prazer que o sujeito obtém do seu trabalho como líder.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Dei uma virada, agora, no foco do meu trabalho. Deixei algumas atividades para abarcar outras das quais eu também gosto muito de executá-las. Tenho uma equipe. E... já passei por vários processos nessa questão de ser liderança. É... é um processo de aprendizado diário, porque você lida com pessoas com culturas diferentes, com personalidades diferentes, com desejos diferentes e você tem que trabalhar estas pessoas, a você própria, porque você também possui a sua carga eh... de cultura, de, de formação, então você... Às vezes é conflituoso, às vezes é prazeroso, às vezes você ri, às vezes você fica com raiva. Então você... durante um tempo você passa por um misto de sentimentos, ou que às vezes te... ajuda a crescer, ou te dá muita raiva. E eu sei que eu comecei neste processo com a cara e a coragem porque eu não sabia o que era ser liderança. E isso, com esse, nesse, desse tempo todo que eu exerço, já há 14 anos, eu tenho passado por várias fases. Agora eu, a empresa onde eu trabalho, de uns tempos para cá, tem eh... feito um trabalho de formação dessas lideranças dentro de um, de um conceito de ser empreendedor, então, isso me ajudou um pouco.[...] E... é um desafio diário. É um desafio diário.

A ênfase da narrativa do sujeito sobre a atividade profissional focaliza-se no exercício da liderança, ressaltando que, lidar com sua equipe é uma atividade prazerosa e um aprendizado diário, por atuar com pessoas de diferentes culturas. Explica que sentimentos opostos envolvem às vezes essas relações: “às vezes é conflituoso, às vezes é prazeroso, às vezes você ri, às vezes

“você fica com raiva”, mas é dessa mistura de sentimentos que ocorre a sinergia necessária ao trabalho em equipe. A sua fala enfática e objetiva é marcada pelo enunciado, mas a enunciação se interpõe nas pausas e nas reticências do não dito.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

É quando você não consegue... Pra mim, é quando você não consegue desenvolver alguma atividade, quando você eh... leva isso pra casa, quando você perde o prazer nas coisas que faz, se cansa... Então acho que é mais ou menos isso.

Novamente, aqui, a fala objetiva e direta do sujeito é permeada pelo não dito, apontado na sua hesitação.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

Muitas. Prazos. Prazos. Prazos, é, é uma coisa que realmente eh... me dá stress. Prazos curtos, ou falta de informações, ou burocracia excessiva que não deixa você, realmente, fazer o que é de uma forma mais fácil e rápido... Porque eu também tenho clientes a atender. E... e isso é... é stressante.

Ressalta que na sua atividade profissional há muitas situações stressantes, notadamente as situações que envolvem o cumprimento de prazos curtos, a falta de informações e burocracia excessiva.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

Impotência, raiva, hã... ansiedade.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Lidar com algumas pessoas com proces..., com problemas particulares, que trouxeram isso ao grupo, à equipe. E... hã... mudanças radicais, de uma hora pra outra, exigindo um conhecimento que deveria primeiro ser captado. É... e prazo. Pra mim, hoje, o que pega muito são prazos curtos para desenvolver determinadas atividades.

Nessa narrativa, o sujeito revela a centralidade da sua vida focada na atividade profissional e a sua impaciência para lidar com pessoas que ocasionam problemas à equipe, devido a algum problema particular. Outro fator de stress apontado pelo sujeito refere-se a mudanças repentinas nos procedimentos de trabalho e aos curtos prazos para desenvolver determinadas atividades.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

Impotência, raiva e ansiedade.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

No início ao exercer cargo de liderança. Início de ser liderança. Foi o momento mais stressante, porque você não, não... Eu não conhecia o que era ser. Tinha uma liderança hã... meio que... general, que não aceitava opiniões, que não discutia, não tinha uma gestão participativa. Isso pra mim foi stressante.

Quanto à sua mais remota lembrança de stress, o sujeito continua reportando-se ao stress no trabalho, esquivando-se de referir-se aos aspectos pessoais de sua vida.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

De moleque. De brincar, de... de rir. É... é difícil falar em, em como foi... Mas foi agradável. Muito agradável, quer dizer, eu passei por todos os processos de uma forma tranqüila, arteira, apanhei muito, fazia muita arte, eh... sempre fui muito criativa... Acho que... Foi isso.

O sujeito refere-se brevemente à sua infância como uma etapa de vida considerada muito agradável, com muitas brincadeiras, de momentos alegres de muito riso, de apanhar e de se divertir muito. A enunciação é visível, aqui, na economia das palavras, na dificuldade que apontou em falar como foi esse período, e nas reticências do não dito.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Não. Não me lembro. (falou abruptamente e de forma enfática)

O sujeito demonstrou desconforto com a pergunta, respondendo abruptamente e de maneira enfática que não se lembrava de nenhum stress. Deixou transparecer aí, a enunciação, a sua negação carregando em si outras camadas de fala que apontavam em outra direção, marcada pela recusa em falar. Antes de terminar a entrevista, foi-lhe perguntado se, nesse meio tempo, havia-se lembrado de algum stress na infância e ela disse, “... acho que... hã... talvez o, o, o falecimento do meu pai tenha sido stressante.”. Foi-lhe perguntado também, - que idade você tinha na época? Ela respondeu, - “onze, onze, outras eu não estou me lembrando no momento não.”. Respondeu quase que rispidamente, denotando querer encerrar a entrevista.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Pergunta não mencionada, pela recusa do sujeito avançar na questão 10)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Eu enfrento com leituras, com muita meditação, com... as paradas pra... pra conhecer, né: opa, vamos parar agora, porque... eu preciso saber o que eu estou sentindo, porque que eu estou sentida e como posso resolver pra que isso seja sanado. E eu faço muita meditação.

O sujeito enfrenta o stress refletindo sobre a situação, verificando intimamente o porquê de seus sentimentos. Por isso dedica-se a leituras e à meditação. O entendimento de sua sua resposta indicou que o sujeito afasta-se do evento stressante para pensar melhor. Por isso, foi-lhe perguntado: - Então, nesse caso você se afasta da situação... e ela disse,

Não. Não. Não me afasto. Eu enfrento, mas tento focar de uma outra forma que não seja dentro de uma ansiedade, o que é muito difícil. Mas eu enfrento, eu tenho que enfrentá-la. Eu tenho que enfrentá-la. É tomar uma... É... é enfrentar mesmo. Talvez eu não esteja encontrando uma palavra ideal agora. Mas é um enfrentamento. É um enfrentamento.

Sujeito: **T20**

Sexo: feminino

Idade: 38

Estado Civil: casada, sem filhos

Escolaridade: superior incompleto, cursa Administração de Empresas

Cargo: Gerente de Vendas

Empresa: indústria de produtos químicos para borracha

Tempo na empresa: 16 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

Bom, minha vida... Eu já trabalho nessa empresa há 16 anos. Sou uma pessoa muito ativa, né. Trabalho numa empresa que é familiar. Cursei há 20 anos atrás o colegial, agora estou em busca de um curso superior, porque achei necessário novos conhecimentos, né, para me diferenciar dos demais colegas. E assim... Minha vida é... é trabalhar, é... é cuidar da casa. Tenho um marido maravilhoso, tenho meu pai e minha mãe junto comigo. E dentro da empresa como um todo, né, que eu não quero fugir muito desse foco, é muita correria. Hoje as empresas eh... fazem eh... um enxugamento de funcionários, então 1 funcionário trabalha por 5 pessoas, e não é diferente comigo. Eu tenho 8 subordinados, então eu estou à frente de um departamento comercial onde eu sou muito cobrada por metas, por vendas... Temos a concorrência chinesa com os nossos produtos. Que é uma indústria de produtos químicos para borracha. Então, assim, a gente batalha aí pra estar no mercado, porque está muito difícil com, com, com as importações. E é isso, né. Batalhar bastante, né, e almejar o melhor pra equipe como um todo.

A fala do sujeito evidencia duas escolhas na centralidade da sua vida, primeiro focada no trabalho, e depois na sua família. Depois de vinte anos, o sujeito volta a estudar apenas para cumprir as exigências da empregabilidade atual e não para satisfazer necessidades culturais de si

mesma. Empenha-se, e esforça-se, no fazer do seu trabalho voltado essencialmente para os resultados das vendas, ramo que conhece e domina. Denota satisfação pela sua independência financeira, mas dedica-se muito ao seu casamento e à sua família. A sua narrativa revela várias camadas de fala, a enunciação aparece na entonação de voz que, por um lado, é enfática, objetiva e, por outro, as reticências, as pausas, marcando a polifonia e a presença do não dito, na fala.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

Olha, meu dia-a-dia é reunião com diretoria, né, no faturamento diário. É... no, no, no, no, no crescimento, que a gente almeja um crescimento de 5% ao ano. Então, graças a Deus, em 2.007 batemos a meta que a diretoria estipula. E é reunião com, com financeiro... Eu visito muito cliente quando eu estou fora... Viajo no sudeste, nordeste, centro-oeste e faço visitas a clientes. Mas o meu dia basicamente é dentro da empresa, né, onde eu tenho as pessoas do meu departamento, onde a gente gera faturamentos diários, venda, meta no dia... Sofro um pouco com o problema de estoque, né, porque hoje em dia o cliente quer trabalhar com o seu estoque. Então a gente dá uma meta pro vendedor interno e ele não consegue atingir porque a gente não tem estoque, porque já foi tudo. Então no dia-a-dia é mais assim, a parte de venda mesmo, a gente está à frente no comercial. Fora as minha visitas externas.

O foco principal de sua atividade é de vender, de gerar faturamento diário, e de cumprir a meta do dia. A sua narrativa, aqui, mantém-se no enunciado, sendo que a enunciação faz-se notar em algumas reticências do não dito.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

Stress... Ai... Cansaço físico, né? E, principalmente, o mental. E há algumas situações em que você se sente mais stressada por você tentar resolver um problema, e está fora do teu alcance. Isso me causa um stress muito grande. Que é não depender de você a resolução disso.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

De você querer resolver um problema e você ser limitado, você não tem poder pra resolver aquele problema. E dentro da empresa são 20 cabeças, né, então uma pensa diferente da outra. Então você precisa, no grupo, somar, né, então você acaba recuando.

No trabalho, o seu stress principal dá-se quando precisa resolver um problema e sente-se limitada por não ter o poder para resolvê-lo.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

De... insatisfação, né. Um sentimento de insatisfação, de, de você não poder chegar aonde você quer chegar. Revolta, eh... insegurança, muitas vezes, porque você acaba ficando insegura... Porque hoje, qualquer coisa, você é um

número dentro da empresa. Então você de repente quer pôr a sua, a sua noção de trabalho e, às vezes, você é podado. Então, às vezes, causa uma insegurança dentro do emprego.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

Eu já passei por quatro abortos. Então na minha vida pessoal... Eu casei em 96, e de 2 em 2 anos até o ano de 2.006 eu tive um aborto a cada 2 anos. Então, realmente, isso me causou muito stress. E como eu trabalho muito, então, eu não precisei fazer terapia, nada disso. Eu supero. Mas é bem complicado, pra minha vida pessoal, essa parte desses abortos que eu tive.

O sujeito expõe, sem reservas e objetivamente, as tentativas frustradas para ser mãe, e do seu empenho em continuar esforçando-se para levar adiante a gravidez.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

Perda. Uma perda muito grande. É... uma..., uma palavra forte, né: uma incapacidade, né. Porque agora eu já descobri qual é o problema e é uma incapacidade do casal, né. Então eu tenho uma incompatibilidade do sangue do meu marido. Então, hoje, eu não me sinto incapaz, mas até descobrir eu me sentia incapaz de ser mãe.

No sujeito prevalece o sentimento de perda e o sentimento de ser incapaz.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

Mais antiga?... Ai, eu não sei! Eh... Muito antiga?... Assim, a nível de família? É, eu acho que a mais remota era a briga entre irmãs, né. A mais remota. Que já passou muito tempo e hoje a gente é muito amiga.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Olha, boa. Muito boa, muito proveitosa. Brinquei muito na rua, andei muito descalça, brinquei muito de casinha de boneca até os 15 anos, andei muito de bicicleta, eh... chupei cana, me meleí, tirei o tampão do dedo... Foi uma infância muito boa, diferente da de hoje, né.

Denota ter uma lembrança romântica e idealizada da sua infância, relatando que tudo o que aconteceu na infância foi bom.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

É. Quando eu aprendi a andar de bicicleta. Foi um stress muito grande porque foi um desafio, porque foi muito difícil eu aprender. Caí muito.

Quando foi perguntada pelo stress que sentiu na infância, evocou rapidamente o stress experimentado como desafio, que foi a dificuldade para aprender a andar de bicicleta.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

Olha, eu acho que está um pouco ligada, já que a gente está falando, essa incapacidade de andar de bicicleta à incapacidade de ser mãe. Então isso veio à tona.

No momento em que a pergunta foi formulada o sujeito teve um *insight*, associando a sensação de incapacidade que sentiu nas vezes que caiu quando estava aprendendo a andar de bicicleta, aos abortos espontâneos que sofreu, nas tentativas frustradas para engravidar.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

Com calmante. (sujeito ri) Com calmante. Tomo um calmante leve, mas eu tomo. Conversar com amigos. Tento eh... sempre ter uma palavra amiga pra poder enfrentar aquilo, porque eu gosto muito da opinião das pessoas. Não que eu me, me, me, me baseie só nisso, mas eu gosto da opinião dos amigos. Que hoje é muito difícil ter um amigo, mas quando a gente tem a gente tem que ouvi-lo.

O sujeito disse que toma um calmante leve (Maracujina), como modo de enfrentamento ao stress, e também conversa com amigos para trocar idéias e opiniões. Após o encerramento da entrevista, colocou o seu empenho em conseguir realizar-se como mãe, o que para ela é a coroação de seu casamento e, ainda, prosseguir com a sua carreira na área de vendas. Este ano, ela está com dois projetos em andamento: tratamento médico especializado para conseguir engravidar e o retorno aos estudos de administração de empresas. Pretende dar conta dessas empreitadas equilibrando as várias dimensões de sua vida.

A narrativa do sujeito, no geral, mostra objetividade e firmeza de propósitos. Ela parece saber bem o que quer. Por outro lado, em suas colocações, a polifonia tornou-se visível no não dito, nas reticências e na fala irônica. A enunciação ficou, por vezes, colada ao enunciado, enigmática e de modo estranho ao dito.

3.8.1.2 Análise das Entrevistas - Segundo Modo: Análise do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC

Este modo de análise possibilitou organizar e tabular a fala dos sujeitos entrevistados, pergunta por pergunta, e analisar, por meio de recortes no discurso, as expressões-chave, que por sua vez, inspiraram uma idéia central, a qual permitiu estabelecer categorias de discurso.

Feito isso, e com esses conteúdos analisados que se sobressaíram na fala de cada sujeito, foi possível compor um discurso coletivo.

Por motivos técnicos, não foi possível, aqui, manter a formatação original dos quadros do programa digital Qualiquantisoft. Por outro lado, a solução encontrada atende e segue as regras e os procedimentos indicados pelo método de análise do DSC - Discurso do Sujeito Coletivo.

Para dar conta da análise do fenômeno estudado, e delimitar o tema de acordo com os objetivos da presente tese, não foi feita a análise da ancoragem, o que poderá ser abordado em pesquisas posteriores.

Resumo de Idéias Centrais - Homens

1 - Por favor, fale sobre a sua vida

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
A1	Eu entrei (25 anos atrás) [...] como escriturário, né. E de escriturário [...] você ia pra [...] caixa, e depois de caixa que você ia pra outras funções. E aí daí, chefe de seção, assistente de gerência, gerente, gerente adjunto e gerente geral. Depois de gerente geral eu vim pra essa área aqui [...] de gerente sênior em que estou hoje. Então [...] hoje um... uma pessoa pode entrar no banco através dos programas de trainee. Ela vai no site, se candidata. Ela pode pegar o meu lugar, independente [...] de tempo ou de conhecimento.	Insegurança quanto ao manter-se no emprego	A
B2	Filho de família simples porém, bastante esforçado. Três irmãos de sucesso, dois no esporte e um na vida executiva; hã... jovens e adolescentes que cresceram longe das grandes oportunidades, longe das grandes escolas, mas que procuraram compensar isso hã... com esforço, com um pouquinho mais de visão. Então, isso foi... meus irmãos nos esportes, morando naquelas cidadezinhas pequenas e eles organizando lá os seus campeonatos, fazendo os seus treinamentos, tudo por conta própria e eu desde moleque vendendo coisa, né, vendendo e comprando sem ter a necessidade, sem fazer aquilo pra sobreviver.	Era família simples, bem estruturadinha, bem organizada. Então, a gente nota que hã... a construção, a juventude passou junto com uma, uma dose um pouco acima do normal de esforço, de vontade, mas isso tudo feito de forma natural. Muita dedicação, eh... visão de oportunidades, eu acho que assim é que a família foi construindo a sua trajetória.	A
C3	A minha vida profissional? É essa? Vamos começar pela profissional. Hã... bom, a minha vida profissional... eu trabalho numa empresa prestadora de serviços, tá. Possuem 4.400 funcionários, tá, sendo que 95% deles são alocados em clientes, não fica é, eh... nós chamamos de base ou prédio administrativo.	Trabalho em uma grande empresa	A
E5	Filho de família média para pobre, buscando sempre um objetivo forte, que é vencer. Meu estudo sempre foi baseado em bolsa de estudo, sempre ganhando bolsa de estudo e participando de maratonas de matemática; entrei na Unesp [...] fiz Engenharia Mecânica. Depois [...] comecei a trabalhar numa grande empresa multinacional [...] comecei como engenheiro trainee,[...] e assim vai até a gerência de produção, que é um ponto que eu falei: um dia vou ser gerente; e hoje eu sou o gerente de lá. Fiz MBA em comércio exterior, pela Getúlio Vargas do Rio de Janeiro. Fiz também o SEAG que é a Getúlio Vargas de São	Estudar para ser o melhor	A

Paulo, 9 de julho, fiz uma especialização junto com a Getúlio Vargas de São Paulo em Qualidade e Produtividade. E agora estou fazendo o mestrado que é um dos grandes sonhos que eu tinha. Quero buscar ciência e almejar realmente o título de doutor.

H8	Minha vida pessoal?... Como um todo?... Bom, é, tenho 40 anos. Hã... sou casado, sou pai de 2 filhos. Hã... tenho uma empresa hã... desde 94, hã... ela é toda ela voltada pra prestação de serviços, não é um produto. A minha, o meu produto é a prestação de serviço, é a mão-de-obra, então é o conhecimento que nós oferecemos para os clientes. E abrangência nacional, eu atendo o Brasil todo. Eh... com um S.L.A., com uma hora de atendimento para solução em 4 horas e são 24 horas por dia, 7 dias da semana. Então, agente trabalha 24 horas direto, sem parar e com, e uso exclusivo de mão-de-obra, de conhecimento.	Minha vida é 24 horas dedicada ao trabalho	A
K11	Ah, eu... Meu nome é K 11, tenho 24 anos, sou solteiro, filho único. Trabalho hoje na empresa XYZ, como gerente de novos negócios. Eh... estou lá há 2 anos e meio na função. Antes disso, eh... minha experiência era na área bancária.	Estudar para vencer	A
O15	Minha vida? Eu tenho... Sou casado, tenho duas filhas. Trabalho numa empresa privada no setor de telecomunicações, estou na atividade de gerente de negócios, quer dizer, tenho alguns clientes, que eu tenho que vender. Entro pra trabalhar, normalmente saio de casa por volta das 8 horas, 8 e pouquinho, chego 9:30, 10 horas, depende de trânsito. Trabalho até umas 9 da noite todo dia, aí, volto pra casa, ainda estão as duas ainda esperando aqui acordadas, ponho as duas pra dormir e vou dormir meia noite, 1 hora, 2 horas da manhã.	Na minha vida prevalece o trabalho	A
K17	Sou engenheiro mecânico, me formei em 84. Hã... comecei minha atividade profissional na Volkswagen em São Bernardo como engenheiro de produção. Fiquei 4 anos na Volks, comecei como estagiário, fui efetivado, fiquei 4 anos na Volks. Saí de lá e fui convidado pra assumir a gerência industrial de uma metalúrgica em São Paulo, onde eu fiquei durante 10 anos no ramo de metais sanitários, mais especificamente fundação de..., é, fundição de não ferrosos. De lá sai e vim pro lado educacional, que é onde eu tô há 12 anos. O bom...aqui é que estou administrando toda a parte estrutural, a parte que diz respeito desde zeladoria, faxina, segurança..., estrutura do, do campus..., tudo.	Na minha vida prevalece o trabalho	A
R18	Bem hã..., eu hã... venho de uma família, originalmente, somos em 8 irmãos, temos 3 mais velhas e 4 mais novas, eu sou o divisor de águas na minha família original, né. Eh... meu pai é engenheiro químico, minha esp..., mi, minha mãe eh..., não, não fez, digamos, até o	Minha vida está centrada em valores pessoais muito fortes, princípios que norteiam a minha vida familiar e profissional. Dedico-me	A

colégio, né. Eh... eu me formei em Engenharia Civil, junto eu fiz Análise de Sistemas [...] Entrei no mercado de trabalho na década de 80, a década, vamos dizer assim, perdida, né, principalmente para a Engenharia Civil onde as obras acabaram e eu tive que hã... me enquadrar numa outra situação, né. A única eh... área, vamos dizer assim, que absorvia mão-de-obra era a..., a área bancária. Então eu fiquei, digamos, três anos como engenheiro civil até que as obras, as obras acabaram, mas aí eu estava casado, tinha, digamos, as minhas responsabilidades econômicas para tratar e fui pra área bancária.

integralmente à minha família e ao meu trabalho.

- L12 A vida fora da empresa? Seria melhor, né. Bom, a vida que eu..., que eu tenho é uma vida de trabalho, trabalho bastante. Final de semana a minha diversão é uma chácara, que eu tenho mais meu sogro. A gente sai um pouco pro mato pra esquecer um essa loucura de São Paulo, né. E meu...e meu filho também gosta muito, então a gente acompanha bastante... Esse é... em Santana do Parnaíba. É pertinho. É uma coisa de 2.000 metros, mas tem bastante mato, bastante árvore, então, não se escuta barulho de carro, de moto. É um Stress que do trabalho do dia-a-dia a gente esquece lá.

A vida fora da empresa seria melhor

B

2 - Fale sobre a sua atividade profissional

S Expressões Chave

Idéia Central

Categoria

- A1 O serviço [...] é focado mais em créditos. Então na verdade aqui o que a gente faz muito mesmo, a plataforma aqui é, é suprir a necessidade de crédito dessas empresas. Então toda a nossa... o nosso catálogo de produtos é..., pode ser capital de giro, desconto de duplicatas, desconto de cheque, é... financiamentos de máquina e equipamentos, hã... ou qualquer outra linha mais de finames ou leasing, mas tudo nessa posição.
- B2 sou responsável por uma... por uma área comercial de uma grande empresa que também exporta muito
- K11 Trabalho hoje na empresa XYZ, como gerente de novos negócios. Eh... estou lá há 2 anos e meio na função. Antes disso, eh... minha experiência era na área bancária, eu comecei no Banco XXX como estagiário, né, fiquei 1 ano como estagiário, logo depois fui efetivado como caixa. Trabalhava num posto bancário, né, de uma multinacional, que é em Alphaville.

Suprir o cliente na área de crédito e investimento.

A

nós somos os vendedores ou, é, é, formamos uma equipe que vende alimentos no território brasileiro. Hã... atua aí, tanto na área comercial como na área administrativa.

A

Estudar para vencer

A

Fiquei como caixa mais 1 ano, aí depois fui promovido a subgerente de um segmento diferenciado hoje, que tem no Banco XXX, que são pessoas que possuem renda a partir de 4.000 reais, né. Fiquei no segmento seis meses, depois eu fui pra um trainee de gerente, né, eu fiz alguns exames, alguns exames de certificação, com uma certificação da AMBID, que hoje todos os bancários precisam ter, a CPA 10. Então eu fiz, passei, fui certificado pela CPA 10 e logo depois eu tive a proposta da empresa de investimentos americana, como gerente de novos negócios, trabalhando na agência e também em algumas empresas. Depois fiz a certificação da AMBID que é a CPA 20, que é mais ligada à área de investimentos, também passei. Estou cursando [...] administração de empresas e faço inglês [...] Hum... acho que é isso, inicialmente.

O15	Profissional... Histórico ou atual? Livre? Bom, eu me formei..., fiz curso técnico em Eletrônica, trabalhei nessa função na XXX por 7 anos enquanto fazia faculdade de Engenharia. Terminei a faculdade, eu fui pra uma empresa de engenharia que é a XYZ que eu estou até hoje. Já tô lá há 11 anos e estou trabalhando..., comecei como engenheiro jr., aí ao longo dos anos fui sendo promovido, pleno, sênior, passei a ser coordenador, passei a gerente de engenharia e nesse último ano que eu mudei de função, que é a, eu não tô numa função técnica, mas sim numa função comercial. E o ano, paulêra, mas...estou tranqüilo.	Sou gerente comercial. A atividade é pauleira mas estou tranqüilo	A
C3	Bom, eu gerencio a parte operacional, ou seja, depois do, do, do contrato vendido pelo setor de marketing né, eu faço a operação deles. A gestão de contratar funcionários e também a parte contratual, operacional...	o gerente de operações acompanha desde o início as condições contratuais do serviço e gerencia de forma ampla todo o processo operacional	B
H8	A gente trabalha 24 horas direto, sem parar e com, e uso exclusivo de mão-de-obra, de conhecimento. [...] eu parametrizo a minha mão-de-obra para as telecomunicações. Então ofereço a minha mão-de-obra para todas as telecomunicações. Quem são essas teles? Telefônica, Embratel, Intelig, são as operadoras. Então eles têm a necessidade, só que eles não têm a mão-de-obra, na ponta, pra executar o serviço. Então eu tenho a especialidade, que é a expertise do, da mão-de-obra treinada com os profissionais e executo essa mão-de-obra pra eles, nas pontas.	Minha vida é 24 horas dedicada ao trabalho	B
K17	Sou engenheiro mecânico, me formei em 84. Hã... comecei minha atividade profissional na Volkswagen em São Bernardo como engenheiro de produção. Fiquei 4 anos na Volks, comecei como estagiário, fui efetivado, fiquei 4 anos na Volks. Saí de lá e fui convidado pra	Na minha vida prevalece o trabalho	B

assumir a gerência industrial de uma metalúrgica em São Paulo, onde eu fiquei durante 10 anos no ramo de metais sanitários, mais especificamente fundição de..., é, fundição de não ferrosos. De lá sai e vim pro lado educacional, que é onde eu tô há 12 anos, pela universidade que me formou, onde eu me formei engenheiro mecânico. Estou administrando toda a parte estrutural, a parte que diz respeito desde zeladoria, faxina, segurança..., estrutura do, do campus (universitário)..., tudo. Lidar com alunos, com pai de alunos, com professores, com coordenadores... E sozinho no campus, sem nenhum coordenador geral, sem nenhum diretor, só eu.

L12	A vida profissional minha, eu, eu já estou trabalhando nessa área de oficina sempre, faz 23 anos. Sempre a..., trabalhava muito na área interna, dentro da mecânica, depois de 1.992 pra cá, comecei a trabalhar na área de atendimento a clientes. E... me dedico muito a esse tipo de trabalho porque eu gosto. Eu gosto do atendimento, eu gosto de fazer um serviço bem feito, honestidade é um dos quesitos principais. E... lidar com o público, a gente tem que ter muita calma e muita paciência, porque existem clientes calmos, existem clientes nervosos, clientes brincalhões e você tem que se adaptar a eles, né, pra que eles entendam a gente também, como profissional, né.	O que eu mais gosto no trabalho é atendimento ao cliente	B
E5	Stressante demais. Trabalho com produção. É... produção significa dizer: fazer na hora certa, no momento certo, sem desperdício; eliminar desperdícios é uma das coisas que eu mais busco, porque é isso que dá competitividade atual, né. Quão mais globalizado você é, mais chinês você tem que aprender, né. Então, hoje em dia se você não tiver uma globaliza... um, um, uma mente voltada à competitividade, eu acho que você tá falido, você já nasce falido.	Trabalho em produção atividade stressante demais. Produção significa dizer: fazer na hora certa, no momento certo, sem desperdício.	C
R18	A minha atividade básica ali é validar a massa de informações, entenda, faturas que a gente recebe de serviços que nos prestam, certo, principalmente de telefonia e dados, tá, mas outros serviços também. E isso tem uma troca muito grande eh... de informações entre computadores das empresas concessionárias de telefonia com as, com o Banco XYZ que tem uma geografia nacional. [...] Você tem um contrato que precisa ser obedecido rigorosamente e você precisa consolidar e validar as faturas.	A atividade básica consiste em consolidar e validar faturas de acordo com contratos firmados para pagadoria na área de telecomunicações	D

3 - O que significa para você stress?

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
A1	[...] stress [...] é o que a gente vive aqui o dia todo. Na verdade nós aqui, a hora que chega aqui, até a hora que sai, é... é em constante stress né. E esse stress pra mim é toda essa, vamos dizer essa...essa exigência, essa...essa carga de cobrança não é, que tem é...de sempre estar sendo cobrado, cobrado, cobrado, cobrado, cobrado...	sempre estar sendo cobrado	A
C3	O que significa stress, pra mim? Um serviço mal feito, aí me dá um stress. Então... eu fico realmente stressado eh... quando aquela meta não é cumprida, quando aquela ordem não é cumprida, quando... é, todo aquele objetivo que a gente acaba montando, formando uma estratégia, ela acaba não sendo executada da forma como seria. Aí, realmente, me causa um stress.	eu fico realmente stressado eh... quando aquela meta não é cumprida, quando aquela ordem não é cumprida	A
H8	hã... Eu acho que é um conjunto de fatores eh... que gera, acho que... o chamado stress. Mas eu acho que o stress, acho que é o desgaste, eh... eu acho que é a tensão, acho que é essa, essa forma de... eh... de pressão que a gente vive	stress é a tensão ... é o desgaste, é a pressão em que a gente vive	A
K17	Stress?... Pra mim significa o excesso, o excesso de tudo. Todo o excesso gera um stress. Profissionalmente o excesso de trabalho gera um stress. A cabeça começa a confundir as coisas.	o stress significa o excesso de tudo	A
L12	Eu acho que o stress ele vem de duas situações: dívidas financeiras e o trânsito de São Paulo, né. A pessoa quando vem trabalhar pensando que tem que pagar um carnê, ele vem com a cabeça quente, e aquilo atrapalha o dia de trabalho da pessoa. E existe também o dia-a-dia, a rotina, o peso que você tem, né, pra trabalhar, a cobrança na diretoria, a cobrança que o cliente tem em relação ao produto. E... o stress que eu acho principal é o trânsito de São Paulo, hoje tudo que você vai fazer, vai pra algum lugar, cê pode ir com calma não adianta ir com pressa, se tiver com pressa você não chega, você morre no caminho, né, ... que tem enfarte, né.	Eu acho que o stress ele vem de duas situações: dívidas financeiras e o trânsito de São Paulo, né. A pessoa quando vem trabalhar pensando que tem que pagar um carnê, ele vem com a cabeça quente, e aquilo atrapalha o dia de trabalho da pessoa.	A
O15	Eu não sei se eu tenho stress, mas... Bom, eu não sei se é stress, mas quando você tá com uma sobrecarga de trabalho, de pressão, cê tende a ficar com uma certa exaustão. E a certa, essa exaustão parece que é uma bola de neve, você não consegue descansar. E aí, o que, pra	stress é quando você tá com uma sobrecarga de trabalho, de pressão	A

	mim o que acaba prejudicando é isso, fico muito cansado, mas eu nunca tive, assim, um sintoma que não seja cansaço. Então eu não sei, além disso, o que é que pode ser.		
E5	Não controlar algo. Isso me deixa muito... muito fora do meu ser. Então se eu não tiver domínio da situação ou pelo menos entender o que essa situação vai me proporcionar, daqui a um tempo lá na frente, se eu não conseguir prever o futuro de uma certa forma..., não prever exatamente, mas saber a direção da nau: Pra onde o barco tá indo? Pra onde eu, eu vou? Quero ou não quero ir? Isso me deixa stressado.	Não ter o controle da situação é stressante	B
K11	Stress eh... Eu, antes de trabalhar em banco, eu era atleta. Então assim, eu tinha um stress mais ligado a um hobby, né, que eu, que eu fazia que era jogar vôlei, joguei 8 anos vôlei profissionalmente. Depois que eu parei, eu acho que eu comecei a sentir o que era stress quando eu entrei na, na vida bancária profissionalmente. Porque o banco é assim, são metas atrás de metas em todos os produtos. E eh... desde que eu comecei a trabalhar em banco, no caixa principalmente, que eu mexia com dinheiro, então você mexer com dinheiro é uma coisa assim, é uma atividade super stressante, é uma responsabilidade muito grande. Então pra mim stress é você eh... ter um maior número de responsabilidades eh... de, em terceiros, não sua responsabilidade própria, responsabilidades coligadas a terceiros. Isso pra mim é stress.	Stress é você ter um maior número de responsabilidades, não sua responsabilidade própria, responsabilidades coligadas a terceiros. Isso pra mim é stress	B
B2	eu não sei se eu sou a pessoa que estou melhor preparada pra responder isso aí. [...] porque eu acho que eu não fui dominado por este mal.	Entendo que o, que o stress deve ser um agente eh... de grande contribuição negativa ou destrutiva na vida das pessoas, [...] mas eu posso dizer que na minha vida ele não conseguiu ocupar muito espaço.	C
R18	Stress. Bom, eu diria assim, eu tenho uma, eu acredito que eu tenho uma boa eh... capacidade pra absorver stress, o que não é bom, né. Eu eh... dado essa situação eu sou daqueles que às vezes entra na sexta-feira e sai no domingo de manhã ou na segunda, quando precisa. Quando precisa, hein! Não faço isso eh... quando não há necessidade, mas quando há necessidade eu acho que a posição exige de você, infelizmente. Deve, não deve se tornar uma rotina, mas precisa.	O stress como desafio estimulante	C

4 - Na sua atividade profissional, há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
A1	Produzir meta. Cumprir meta, essa seja a situação mais stressante que tem, ou seja, à medida que é definida uma meta, então já começa esse stress. É que nem por exemplo... hã... . Agora fora esse da... de cumprir a meta, é a parte do atendimento, por exemplo, coisas que o cliente pode solicitar e você tem um prazo a cumprir, e de repente você não consegue cumprir nesse prazo, né, e aí então você já começa a ser cobrado, (inaudível) ele pede. É a cobrança né. É que nem agora, vou dar um exemplo aqui. Na verdade o cliente pediu uma situação num período, você não conseguiu, agora é que tá sendo feito. E enquanto não sai ele começa: e aí, saiu ou não saiu? Tá pronto ou não tá pronto? Vai... quando vai sair?	Fazer tudo para produzir meta e cumprir meta	A
E5	100% delas. [...] Hã... você está com elevador, pra inaugurar seu prédio, liberar uma parcela do financiamento do edifício e eu não entreguei o elevador. Imagina a pressão que é. Um grande conjunto empresarial quer inaugurar uma obra e eu não entreguei o elevador. Eh... um elevador que eu faça pode dar um acidente; acho que esse é o pior de todos. Se eu descobrir que, algo que passou na minha gestão causou um acidente, eu fico que nem louco tentando descobrir [...] Analisar a causa raiz pra evitar um problema futuro, né. Mas é, é, o mais stressante de tudo é... você lidar com a vida, né, das outras pessoas, [...] Então é você fazer com que as pessoas entendam que aquilo tem que ser feito da melhor qualidade possível.	A atividade é 100% stressante porque você tem que manter os prazos de entrega e fazer um produto com a melhor qualidade possível.	A
H8	Sim! Totais, porque, primeiro porque eu tenho um contrato compromisso de horas de atendimento, então, ou seja, eu tenho que atender o meu cliente em 4 horas, no Brasil todo, não importa aonde seja, né. Então a minha abrangência, eu tenho que ter a minha mão-de-obra disponível eh... em 4 horas no cliente final, hã... desse meu, desse, é, o meu formato de, de, de projeto é esse. Então, a partir do momento em que eu recebo o chamado eh... do meu cliente, uma solicitação do meu cliente, aí você tem que ir, é meia-noite, 2 da manhã, não importa, não tem um horário, né. Então aí, você tem toda uma estrutura de... até chegar à ponta do chamado, até chegar ao cliente, que é o meu funcionário executar o serviço final na, no cliente dele, eh... tem todo um... um stress ali de, é, de pressão, de resultado de... Então eh... a gente trabalha nessa movimentação.	Eu tenho um contrato compromisso de horas de atendimento, então, ou seja, eu tenho que atender o meu cliente em 4 horas, no Brasil todo, não importa aonde seja	A
K11	Diariamente. Eu posso falar que eh... a cada hora, cada minuto, todo momento é um stress porque como nós, como nós lidamos com operações financeiras que envolvem desde 1 real	A pressão constante no receio de errar no trabalho	A

até 1 milhão, então qualquer erro pode causar um stress. Lógico, nada eh..., ser humano tá passível a erros, né, então todas as operações que nós fazemos podem ser canceladas e podem ser estornadas, mas tudo isso gera um stress, às vezes gera uma desconfiança, uma falta de credibilidade.

C3	Por exemplo eh... um contrato; vamos imaginar um contrato de vigilância patrimonial, né, você faz todo um, um levantamento de normas e procedimentos; você orienta o funcionário; você dá o treinamento tanto em loco quanto na empresa; você passa toda a norma que o cliente exija que seja cumprida e o funcionário acaba não eh... colocando aquilo em prática e alegando que não foi orientado, quando é questionado pelo cliente.	você orienta o funcionário; você dá o treinamento [...] e o funcionário acaba não eh... colocando aquilo em prática e alegando que não foi orientado, quando é questionado pelo cliente.	B
K17	Sim, existem muitas stressantes. Existem... Eh... você planejar uma obra a qual não sai da forma que você planejou, gera um stress porque você vai ter que corrigir uma coisa já feita que não era pra ter sido feita daquela forma. Gera stress um funcionário relapso que cria uma situação na qual não deveria ter criado. A responsabilidade do funcionário é minha, gera um stress. É, gera um stress em relação a alunos que vem reclamar do professor e normalmente eles vêm quando o professor não está porque eles querem ser, se manter, se manter no anonimato. Gera um stress porque toda aquela carga que seria depositada encima de um professor é depositada em cima de mim. Então, tem N circunstâncias que geram um stress.	o stress de corrigir algo que não deu certo conforme eu tinha planejado	B
L12	Existe bastante sim. O..., a gente depende muito de uma chegada de peças da montadora, eh..., eh... depende muito do bom trabalho do bom profissional mecânico e isso pode ocorrer uma falha e essa falha muitas vezes acaba stressando porque você tem um compromisso junto a um cliente. Tem clientes que entendem que houve um erro, mas tem clientes que não aceitam, então você tem que saber lidar com isso e isso acaba se tornando stressante. Você tem que ficar pensando momentos ali, o que que você vai..., como você vai, se portar o cliente, o que aconteceu com o veículo, então... Que infelizmente o, o veículo é uma máquina, ela tá sujeita a defeitos, muitas vezes acaba de consertar apresenta outra coisa. E isso aí tudo a gente tem que ter um autocontrole pra não deixar explodir na cabeça, né.	é stressante a responsabilidade por um trabalho que não depende só de mim	B
B2	É, elas existem sim. Eh... mas eu diria assim, que muitas vezes essas situações stressantes, elas são originadas por fatores, a princípio, a princípio de mais fácil solução do que aqueles fatores gerados pelo mercado. Eu diria assim: vivo sem situações stressantes [...] dentro do exercício da profissão, é, nós ainda temos condições é, de minimizar a geração de situações de stress eh... adotando ações mais consistentes na gestão dos negócios.	Vivo sem situações stressantes.	C

O15	De pressão, mas são, são diferentes, depende da pessoa como lida, tem gente que responde bem à pressão, tem gente que não. Eu respondo bem à pressão, então eu consigo me, eu trabalho de forma organizada e consigo me, reagir bem quando pressionado. Então eu não tenho essa, eu não tenho Stress por conta de situações de trabalho, mas sim por constância, talvez.	Eu lido bem com o stress	C
R18	Eu acho que... o que stressa mais, eu acho, é, na minha opinião, é..., é..., vamos dizer assim, as posturas ambíguas, certo. Eh... o líder, na minha opinião, ele precisa ser objetivo, claro. Porque aquilo que é bem tratado não é caro pra ninguém. Então eu imagino dessa forma. No entanto, os interesses pessoais e políticos dentro de uma organização grande, eles têm um valor muito grande, principalmente quando a gente ascende a cargos maiores. Cada vez mais a vertente política, na minha opinião, é muito mais forte, né, e ela deveria ser ao contrário, quer dizer, o líder ele deveria ser aquele cara que na hora da, do desespero do grupo, do time, ele senta também e faz.	Stressantes são as posturas ambíguas, principalmente por parte do líder.	D

5 - Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
A1	O nervosismo [...]. Um nervoso constante [...] Então você [...] fica impaciente.	A cobrança gera nervosismo, impaciência e frustração	A
K11	Nervosismo, né, eh... eu acho que eh... desconfiança às vezes, sua com alguma pessoa ou de outra pessoa com você. Eh... mau humor, eh... sentimento assim de raiva, de você às vezes saber o que é que você tá fazendo, fazer aquilo todos os dias mas às vezes, às vezes por uma distração você cometer um erro. Acho que são alguns sentimentos assim.	Nervosismo	A
K17	O nervosismo. A tensão.	O nervosismo. A tensão.	A
O15	Cansaço, né, mas... Deixa eu ver... Que sentimentos?... Você fica um pouco nervoso?... Eu não fico um pouco nervoso, eu não fico irritado, eu não, não sinto nada assim, pra falar que ah..., que nesses momentos eu sinto uma coisa... Não. Eu fico cansado.	Cansaço e nervosismo	A
R18	Eu acho que o grande sentimento é de frustração. Porque as pessoas eh..., vamos dizer	Sentimento de frustração pela perda de	A

assim, elas acreditam na sua liderança por uma imagem, certo. Mas a partir do momento que o indivíduo tem que demonstrar essa liderança na prática e aí isso não acontece existe uma eh... ruptura de expectativas. Quer dizer, aquela situação de que: será que eu avaliei mal? Né. Então eu estou com um líder que eh... é um político, não é um líder? Eu acho que, na minha opinião, isso é o pior nesse, nessa situação do stress. E as empresas hoje estão eh..., essa vertente tá muito forte.

Confiança no líder, pela ruptura de expectativa quanto ao líder

E5 Insegurança, porque você não domina a situação total. É...falta não sei se eu vou ser presunçoso aqui mas de pessoas que pensam como você, com vontade de, de, de... Às vezes as pessoas pensam muito no umbigo, sabe, Esther. Eles querem mais é bater às cinco horas, bater o cartão e ir embora e deixa o problema; parece que o mundo acabou. Eu falo isso pro meu pessoal: Parece pô... Na hora do almoço você deixa a empilhadeira no meio do... Falei: Mas, o mundo acabou?! Não entendi? Que que aconteceu?... Então é, é um, é um segundo a mais de dedicação pra você evitar alguma coisa. Então isso me deixa preocupado. É falta de... das pessoas entenderem a real situação, se posicionarem de uma forma lutadora perante ela. Às vezes é o conformismo das pessoas achar que o... ganhar o dinheiro dele já fez o máximo, já levou pra casa. Eu não consigo entender o cara não querer melhorar um pouco. Isso me deixa frustrante, me deixa frustrado, né.

Insegurança quando você não domina a situação total. **B**

H8 ... eu acho que... meio que im... impotência, assim, sabe, Esther. Uma, uma, uma situação assim, meio que eh... uma revolta, não uma..., uma coisa... eh... que tem que mudar, não pode ser dessa maneira, entendeu.

Impotência **B**

L12 Existe sentimento de culpa, né, que é por você não ter con, con, concluído um serviço corretamente. Faltou uma cobrança de alguém de... o porquê que a peça não chegou. Por que que o mecânico errou? Vamos dar um exemplo: eh... ele apertou um parafuso e esqueceu de apertar outro, sendo que é uma obrigação, que é um trabalho que ele tem a fazer. E isso aí pode deixar a gente com uma certa culpa, porque talvez não cobrou todo dia, não fez reuniões constantes com ele pra que isso não acontecesse. E é, muitas vezes a rotina do dia-a-dia deixa que uma pessoa se torne mais tranqüila no trabalho e esqueça certos, certas obrigações, né.

Sentimento de culpa **B**

C3 O sentimento que aparece é, é de desligar o funcionário de imediato. Porque não... Por uma postura incorreta, né. Eu costumo comparar isso com a confiabilidade. Então a partir do momento que eu fui orientado, que eu recebi toda a instrução devida e eu não coloquei em

raiva **C**

prática, então a falha é minha; e não devo atribuir isso por exemplo, à empresa, ou ao supervisor, ou até mesmo à gerência. Então eu considero isso uma falta grave.

- B2 Eu diria o seguinte, a sensação que contagia o ambiente é, primeiro: há uma, há uma anomalia, ou há um fato eh... eh... que não estava previsto, ou há um fato diferente daquilo que foi programado e que, portanto, pode gerar uma situação de stress, correto? A partir daí a sensação, o clima, a energia que pelo menos pra mim, é a aquela que mais se sobressai é a energia de tentar é, resolver o motivo que gera stress.

É claro que tem problemas que são é, é resolvidos de forma breve, há problemas cuja solução são de médio prazo e há problemas que são... solução de longo prazo. Mas eu diria o seguinte, é essa energia que fica, não é aquela energia de deixar o stress tomar conta...e sim de dizer assim: existe um problema, esse problema pode se tornar maior, pode gerar um stress maior, então antes que isso aconteça vamos trabalhar na solução.

D

6 - Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S Expressões Chave

- A1 Aí no geral, no geralão. Então você pode... olhar pra trás ou... e ver um stress enorme. Um stress enorme... no geral... ... pera aí...pera aí... stress geral mesmo... olha... acho que... sempre... sempre teve alguma coisa relacionada com o trabalho. Assim... de perder o emprego...
- C3 Foi quando nós fechamos um contrato de monitoramento com a empresa chamada XYZ, em Alphaville. Montamos todo o projeto de eletrônica, estávamos com um engenheiro em eletrônica, foi feito tudo através dele, com equipamentos ultramodernos: fibra óptica, alguns sistemas sem fio... Colocamos isso em prática eh... e quando nós ligamos todo o sistema, o cliente falou que não teria condições de pagar, que era para nós tirar todos os equipamentos e desinstalarmos. Sendo que a empresa já tinha comprado esses equipamentos, que são equipamentos importados, então você compra geralmente à vista, você faz a importação desses equipamentos. Então houve uma briga jurídica... Houve um Stress realmente geral.
- H8 Hã... eu acho que... acho que é lidar com o ser humano. A situação de você receber uma notícia eh... ou de um acidente de um profissional seu de trabalho. Um é da equipe, seu, que

Idéia Central

Categoria

A maior intensidade de stress centra-se no medo de perder o emprego

A

Foi quando nós fechamos um contrato de monitoramento [...] Montamos todo o projeto de eletrônica, eo cliente falou que não teria condições de pagar.

A

quando você fica à mercê da sorte e do poder dos outros

A

você..., está em campo, que já aconteceu isso também. Eh... de eu poder, eh... sofrer, um funcionário meu sofrer um acidente e ficar..., quase perder a vida. Então é, é, eu acho que essas, essas são as piores notícias. E não é a perda financeira, não é nada disso. Acho que essa é a pior notícia pra mim eh... eh... que eu recebo é isso, porque eh... agente fica sem saber o que..., cê não... Eu tenho várias alternativas no meu seguimento, mas quando lidar com ser humano, cê não tem..., cê fica... cê, cê, agora não tem mais pra onde correr, né. Então acho que essa é a pior... situação que eu, que eu encaro. Quando você fica hã... muitas vezes a mercê da sorte, ali da pessoa... se reagir, depender dela, é, e você não pode mais ir além do, do, do que você pode.

K11	Eu acho que... a, a última semana do mês. Acho que em todo esse tempo que eu trabalho em banco, como a gente trabalha em meta, a gente trabalha muito com prazo, né, de alcançar tantos por cento por, por semana, por dia e por mês. Eu acho que a última semana é sempre a mais stressante porque a gente tá em semana de fechamento e a cobrança é maior, então, sempre a última semana do mês.	Eu acho que a última semana é sempre a mais stressante porque a gente tá em semana de fechamento e a cobrança é maior	A
K17	Um ano desempregado, entre a indústria e a XYZ. Este ano desempregado me gerou um stress total.	O desemprego é um stress total	A
O15	De novo, né, não sei se é Stress, mas é...[...] É, situações quando, quando a pressão é muito grande e dependendo de alguma atividade. Então, sei lá: começo da XYZ nos meus primeiros 3 anos. Ah, na XXX eu não me lembro de nenhuma situação dessas. Na XYZ, nos primeiros 3 anos, na reta final, que tinha que entregar centrais pra, pra Telesp, que tinha um espanhol no meu cangote, então eu tava lá no, em campo e tinha que fazer acontecer, a pressão muito grande. Acabou aquilo, foi alegria e comemoração. E depois, esse ano aqui até que eu tô tendo uma pressão forte que é de vendas, né, então cê acaba em alguns momentos tendo aquela, aquela pressão pelo resultado, mas que também não... Eu, eu diria assim, que eu acho que eu nunca fiquei numa situação de stress profundo, cara, só de...	Stress é a pressão dos outros para obter resultados	A
R18	Bom, eh... eu tive um problema numa empresa, não vou citar, eh... onde eu cheguei e havia um problema de assédio moral. Hã... o líder tinha um posicionamento inadequado... A empresa tinha um discurso de eh... não haver segregação, não haver assédio moral, de ter portas abertas, enfim, o discurso era maravilhoso, mas especifi..., em específico com esse líder as coisas não funcionavam. E eu cheguei pra essa área, cheguei a essa área pra trabalhar, não sabia como é que o mundo andava, fui contratado por ele, e eh... tive um	Inconformismo diante de situação envolvendo assédio moral	A

choque muito sério com ele, né. Mas eu consegui usar os canais que a empresa tinha, pra apresentar os problemas, porque houve um problema de racismo, houve um problema de eh... segregação de eh... algumas, de algumas moças lá. Eh... e o que acontece? Como eu sou uma pessoa talvez, que tenha um posicionamento claro, as pessoas vêm a mim pra, como equacionar, né. E eu acho o seguinte, eh... se você pode colaborar e se o discurso é real, está escrito, não dá pra você voltar atrás, então você precisa eh... lapidar, aparar as arestas onde elas existam. E isso foi um problema sério, foi um problema de dificuldade muito grande, onde aconteceu eh... confronto eh... direto, né.

E5	Saúde, isso foi o que mais me causou problema. A minha em si, que mediante a isso tudo eu tive uma labirintite aguda com trinta e poucos anos, que isso... os médicos falavam: isso só dá em pessoas que tem... depois de 50, 60 anos e você teve alguma coisa antecipada. E minhas filhas, quando elas se adoe... adoecem, eu adoeço junto, não tem como, é uma osmose, parece que passa e eu quero absorver aquela doença pra mim, quero deixar ela livre dessa doença. E ver as baixinhas num hospital isso... isso é um negócio que... nada no mundo prevalece.	Saúde, isso foi o que mais me causou problema.	B
L12	Eh... eu tenho..., eu tenho uma mulher, a minha esposa ela tem depressão e a depressão dela é uma depressão bipolar. Então eh... existe momentos que... muitas vezes uma conversa mal entendida, ela, ela entra em depressão nervosa, eh... muitas vezes ela se..., quer, tenta se matar, tenta tomar caminhos difíceis, toma remédios em excesso e isso é uma, é uma das, umas coisas que eu tenho mais..., mais problema para comigo assim, hoje. Eu tenho que estar o tempo todo tentando acalmar pra evitar que isso venha à tona.	Stress é cuidar da depressão da minha mulher	B
B2	uma sensação que eu chamo de stress, que é alguma coisa que envolve desespero, preocupação, é, é, eh... tensão, nervosismo, né. Então eu nunca vivi uma situação assim é, é, tão ampla que me colocasse eh... numa situação dessa.	Alguma coisa que envolve desespero, preocupação, é, é, eh... tensão, nervosismo, né. Então eu nunca vivi uma situação assim...	C

7 - Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
E5	O medo, a per..., de perder, né. A... novamente a insegurança de não dominar a situação: eh... não conheço, então se eu não conheço o que eu posso fazer. E eu sou um cara muito lógico, cartesiano e eu quero entender, quero participar; tem essa coisa, tem que ter	Medo e insegurança por não estar no domínio, no controle das situações.	A

um ponto contrário que anule, né: forças positivas e negativas. E, e, e ver novamente eh... o ponto que... o médico, é uma coisa que eu tento muito entender ele olha a, a pessoa como um produto, né, eu já olho como minha filha, como um parente, tudo mais; que é o que eu faço com elevador, ele faz com a minha filha. Então quer dizer, é um ponto bem diferente, né. Então, não dominar e ver que aquele cara não tá se entregando ou se dedicando 100%, isso me dá uma, um... Um estado de nervos! Que nem diz aquele negócio, né, que aí eu vou pra, pra decidir.

H8	Eu acho que um sentimento que... a gente não pode tudo. Eu acho que a primeira coisa, é um sentimento eh... que... você fala assim: olha, eh... cê tá indo..., eh... pára um pouco, cê tá indo além daquilo..., será que você está eh... che..., nessa situação... é o correto, não é?...Você começa... é refletir algumas coisas que você fala... Você começa a se questionar, acho que, muita coisa aí, nesse processo.	Eu acho que um sentimento que... a gente não pode tudo.	A
K11	Sentimento de não ter cumprido da melhor, da melhor forma possível o seu papel. De... posso falar a palavra... Sentimento de... eh... incompetência. Se você resumir numa palavra, é até uma palavra forte, mas é uma palavra que eu usaria, de incompetência.	Sentimento de incompetência. Sentimento de não ter cumprido da melhor, da melhor forma possível o seu papel.	A
K17	Os sentimentos, é a sua desvalorização. Você sabe que você tem capacidade, você tem competência, porém, ninguém te valoriza, só você mesmo. Então, chega um ponto que você começa a descrer em você, já que as pessoas não te eh... capacitam, não te acreditam, você deixa de acreditar em você. Isso gera um stress violento. Você se autodesvaloriza. É muito ruim.	Sentir-se desvalorizado	A
L12	O sentimento de a gente não poder fazer nada porque a cabeça do ser humano é um..., é uma máquina que a gente não consegue apertar um botão e parar. Então eh... a gente fica numa situação a, acuado, a gente não consegue... A única coisa que vai é só palavras, palavras, tentar conversar, conversar. Então é difícil isso aí...	O sentimento de a gente não poder fazer nada porque a cabeça do ser humano é um..., é uma máquina que a gente não consegue apertar um botão e parar. Então eh... a gente fica numa situação a, acuado, a gente não consegue...	A
A1	Nervosismo e impaciência	Nervosismo e impaciência	B
C3	Eh... a, a princípio realmente eu fiquei um pouco assim... é, é, eh.... não digo assim, na essência da palavra, raiva, mas assim... você toma um choque: Espera aí pô, nós assinamos um contrato antes, ...assinamos um termo de aceite, fechamos o projeto, temos todo o ok de	A princípio realmente eu fiquei um pouco assim... é, é, eh.... não digo assim, na essência da palavra, raiva, mas assim... você toma um	B

vocês e dep..., e vocês esperam nós concluirmos o projeto...; foram 35 dias de realização, pagando mão-de-obra, pagando engenheiro eletrônico e após a instalação vocês questionam isso aí, que não tem dinheiro. Quer dizer... nós ficamos 6 meses elaborando tudo, concretizando a parte burocrática, depois a parte prática, pra depois falarem que não tem condições de instalar o equipamento. Então, gerou realmente um stress muito alto.

choque

O15	Não tem, não te muito... sentimento, não. Não, você sempre..., dá uma irritação, mas não é assim pra, a ponto de dizer, fiquei nervoso, fiquei irritado, ponto, no ponto de... é, não, eu acho que é uma irritação normal. É que nem, hoje eu vou pegar um trânsito e fico irritado com o trânsito...	Uma certa irritação com o trânsito	B
R18	É de frustração. É de frustração porque você pensa assim: eh... as empresas têm mecanismos, pelo menos a gente estuda assim, pra poder identificar desvios de posicionamento, desvios de conduta e..., enfim, de uma série de situações. E depois você descobre que todo mundo sabia que ele era assim. Então, você fala assim, então você tem um conjunto de pessoas que são coniventes com a situação e você tem gente que está, digamos, sendo pressionada dessa forma e estão vendo os seus líderes agindo como Pilatos, lavando as mãos, e eu acho que isso é horroroso.	O sentimento é de frustração e de inconformismo quanto à conivência das pessoas mediante desvios de conduta do líder.	C
B2	Nega ter experimentado stress.	nega ter experimentado stress.	D
8 - Qual a sua mais remota lembrança de stress?			
S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
A1	Mais...mais antiga, mais antiga? ...antiga de stress..aí seria, hum... sei lá... e talvez... talvez na época da... de... de... de... Nossa! Puxar lá no fundo! Pensar que tá aninhado com alguma coisa esse stress. Na época de... ah meu Deus! Deixa eu puxar aqui.... talvez na época que... não... eu tava procurando emprego e não achava. Foi um período de 80 a 79. Uma crise louca, nossa! Agente ia e não achava, e não fazia... e... eu assim, entendeu... você... realmente ficou... pra poder ter essa colocação, uma que não tava na faculdade ainda, não tinha curso...	O stress de procurar emprego em tempos de crise e não conseguir	A
C3	Mais remota? [...] Mais remota? Foi em 2.001 [...] acho que foi uma das... uma das primeiras vezes que eu acabei me stressando. Até porque também eu tinha uma posição e acabei	Stress por ter sido promovido e não ter a dimensão da responsabilidade do cargo.	A

recebendo uma promoção, aí eu comecei ter a dimensão de como era aquilo que eu estaria gerenciando a partir daquele momento.

K11	Hum... Acho que assim... Agora eu estou numa, numa fase mais tranqüila assim, na, no meu serviço porque eu, eu comecei a aprender a lidar com as metas. Então eu..., antes eu pensava muito na meta e não fazia o meu trabalho de uma forma correta, então agora eu comecei a fazer o contrário, foco, foco mais no meu serviço e a meta é uma consequência.	Não perder o foco do serviço	A
R18	Mais remota de stress? Puxa! Olha, eu não sei se na infância, não sei se eu tive alguma coisa que me deu um stress assim tão grande. Eh... eu fui criado numa família onde meu pai eh... sempre procurou discutir idéias, e isso é uma coisa que não, não é tão comum hoje. [...] Você precisa discutir, você precisa debater, você não precisa concordar, né. Às vezes as discussões são acaloradas, mas são eh..., elas são acaloradas não do ponto de vista pessoal, né. Então eu diria que na minha família eu não tive isso. Eu tive stress exatamente quando eu fui pro ambiente de trabalho.	Na infância não tive um stress assim tão grande, eu tive stress exatamente quando eu fui trabalhar.	A
H8	Mais antiga?...Hum... Eu acho que é a... A minha mais antiga foi... É perder a confiança na, de uma pessoa, assim, você... Ela, a pessoa deposita toda a confiança e você, você quebra essa confiança. Comigo aconteceu isso, entendeu. E... e aí teve as consequências eh... sobre, acho que, essa, eh... essa minha imprudência de... de não eh... verificar toda essa, analisar toda essa credibilidade que a pessoa confiou, depositou em você e você eh... tratou aquilo, acho que, como uma irresponsabilidade, no meu caso foi, né. Então acho que isso... tive consequência... que... eh... acho que um lado foi bom, tal, mas na época não, pela situação que nós vivíamos, né. Então...S. ...acho que foi isso...	O stress por ser considerado uma pessoa não confiável	B
K17	Aí já foi mais pra um lado emocional. A última parte que gerou um stress violento em mim foi a doença do meu pai e o falecimento dele, que ele ficou 100 dias numa U.T.I. Então é aquela convivência familiar, aquela crença, aquela esperança de um dia melhor e aos poucos você viu a pessoa ir se consumindo. E isso foi violento, foi a mais recente. Há 3 anos.	Stress violento em mim foi a doença do meu pai e o falecimento dele	B
L12	Olha, eu tive, eu tive uma situação de estar tendo inchaços no rosto, eh... e... fiz vários exames de sangue e não apresentava nada, não houve nenhum caso de derrame, nada disso aí. E um médico, ele encontrou que, que o problema era stress, aí ele me perguntou que que era, qual que era meu emprego, o que que eu fazia. Quando eu expliquei, ele falou pra mim uma coisa: Quando você vai pra casa, esquece o trabalho e lembra da família. E eu tava	Eu tive uma situação de estar tendo inchaços no rosto, fiz vários exames de sangue e não apresentava nada	B

fazendo o que? Eu tava indo pra casa e levando o trabalho junto. Então você acordava de madrugada pensando: Eh... esqueci eh... de fazer algum relatório, tenho que fazer amanhã cedo correndo. Então é uma, é uma coisa que isso aí deixa a pessoa de cabeça quente e acaba aumentando o stress, e esse stress ele causa danos e danos à saúde da pessoa.

O15	Então, acho que seria até pessoal, nem profissional. É pessoal. Foi uma época que a gente tava numa condição financeira ruim e tava estourando as coisas nas minhas costas, então foi um momento difícil. Acho que por isso que deu, deu até, todo esse Stress, mas foi... Quer dizer, foi algum, foram alguns meses, né, meu pai tava desempregado, eu na XXX e tinha que pagar a casa. Foi um momento de pressão, mas... Esse foi o que eu me lembro. Eu tinha quantos anos?... Estamos falando de 10, 11, 12 anos atrás, eu tinha 24, 25 anos. Que eu me lembre foi esse.	Foi uma época que a gente tava numa condição financeira ruim e tava estourando as coisas nas minhas costas, então foi um momento difícil.	B
E5	Olha..., é difícil porque... eu tenho uma memória, assim, meia seletiva, eu não costumo lembrar muito não das coisas. Eh... eu sou muito mais o que tá acontecendo no exato momento, que se eu já vivi aquela situação, já vivi, eu não tenho que tá... Eu não... realmente... talvez tenha sido... o que mais me dá Stress foi essa cicatriz aqui, foi um cachorro que me... me atacou.[...] Que é o que mais que... Eu tinha, acho que uns 5, 6 anos de idade; um Capa Preta. Mas não...não, mas não me causou páura nem nada, hoje eu tenho cachorro, brinco... Não, não, não tive nada, foi uma situação que aconteceu, um acidente, mas é o que eu mais lembro assim...	Aos 5 ou 6 anos foi atacado por um cachorro (pastor) capa preta	C
B2	Eu, eu não guardo assim nenhuma... nenhum grande fato, eh... que tenha é, eh... um grande peso, é, eh... ou um grande destaque na minha vida como de, de Stress, né.	Não guarda nenhuma lembrança de stress	D

9 - Como foi a sua infância?

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
B2	Tive uma infância muito legal, como todo moleque, com bastante liberdade, né. Diria que tive uma... uma adolescência também muito tranqüila. E o legal disso é que foi sempre assim, com muita alegria, com muita... é, é, eh... com muita diversão	Tive uma infância muito legal, como todo moleque, com bastante liberdade	A
E5	Maravilhosa! Totalmente diferente do que as minhas filhas têm hoje eu acho. Eh... sem	Maravilhosa! Totalmente diferente do que as	A

grades, sem asfalto, com frutas. Eu sei saber o que é pitanga, goiaba, carambola, elas não sabem de nada disso, elas acham que carambola dá na... dentro de uma cestinha ou com plástico coberto, na geladeira...eu falei: não é assim não, carambola cê vai pegar no vizinho. E... é totalmente diferente, eu acho que hoje mudou muito. Hoje acho que... é outra realidade, né. Culpa de... muitas coisas, quicá até de nós mesmos, né, que não estamos focando pras coisas boas; achando que só crescer profissionalmente é a melhor coisa e às vezes não é não. Às vezes não é não.

minhas filhas têm hoje eu acho. Eh... sem grades, sem asfalto, com frutas. Eu sei saber o que é pitanga, goiaba, carambola, elas não sabem de nada disso, elas acham que carambola dá na... dentro de uma cestinha ou com plástico coberto, na geladeira...eu falei: não é assim não, carambola cê vai pegar no vizinho.

K11	Minha infância foi maravilhosa não tenho nem o que reclamar. Hoje eu tenho, eu mesmo com 24 anos eu assim, às vezes eu até demonstro ser uma pessoa séria, isso..., mas eu aproveitei o máximo a minha infância. Eh... fiz tudo que eu poderia ter feito em questão de viagem, em questão de, de amizade, de passeios com a família. Eu, eu posso falar que eu comecei a ser uma pessoa stressada só quando eu comecei a entrar no banco. Então eu sempre pratiquei muito esporte, eh... vôlei, basquete, futebol, sempre fiz o que eu gostei, né, e sempre cuidei muito bem de mim, da minha saúde também.	Minha infância foi maravilhosa não tenho nem o que reclamar	A
K17	A minha infância ela foi eh... vamos dizer assim..., foi uma infância totalmente vigiada, controlada. Eu morava numa cidade do interior, uma cidadezinha que na época não tinha nem 100 mil habitantes. Um pai que era austero, era um coronel que te mantinha ali, a rédea curta. Eh... mas ao mesmo tempo tinha-se a liberdade, tinha-se eh..., como toda cidade do interior na época, que você tinha segurança, então, você jogava bola na rua, você brincava, você não tinha horário, eh... tudo era muito mais seguro. Então foi uma infância que eu gostaria que meus filhos tivessem essa infância hoje, que infelizmente não têm.	Foi uma infância que eu gostaria que meus filhos tivessem	A
O15	Ah, alegre. Não saía da rua, brincava o tempo todo, minha mãe ia me buscar de noite pra ir pra casa. Super legal. Jogava bola, jogava peão, jogava bolinha. Não tinha vídeo game, não tinha nada dessas coisas, era, era rua o tempo todo.	Minha infância foi super legal	A
R18	Como foi a minha infância? Bom, hã... eu fui bastante traquina, certo. Meu dente aqui tá quebrado porque eu eh... caí num buraco que tinha uns 6 metros eh... Porque eu estava brincando de bicicleta, pegador de bicicleta, e caí, né. E tive bastante, bastante peraltices aí, né.	A minha infância foi boa, eu fui bastante traquina.	A
A1	Foi...foi... uma...uma coisa meio simples [...] venho de família bem...bem simples, então foi uma coisa assim tranqüila dentro daquelas limitações... de uma pobreza [...] assim... na	A obrigação do trabalho como stressor desde a infância	B

época de escola, [...] dividia um pouco escola e...e ajudava meus pais, então sempre já tinha...[...] Então por exemplo, você tinha o tempo de escola e depois... por exemplo, de manhã ia pra escola, à tarde, [...] meu pai tinha um pequeno comércio então, de repente a gente ia lá ajudar e ficar lá, entendeu?

C3 Bom, comecei a trabalhar aos 6 anos, né. Eh... aos 5 anos, infelizmente, eh... acabei perdendo a minha mãe; meu pai teve um... um surto psicológico nesse sentido, não conseguia trabalhar, não conseguia sair de casa. Nós somos em 6 irmãos, eu sou o caçula. Então todo mundo em casa teve que ir pra rua trabalhar. Eh... então, nosso material escolar, a nossa roupa, eh... os irmãos que trabalhavam e... e... acabavam adquirindo essa verba pra poder comprar, um comprava para o outro isso aí, né. Então eu cheguei, com 6 anos de idade eu cheguei a fazer, fazer colheita de mamona, esperar a mamona secar, vender para a cooperativa, para comprar um sapato, para ir para escola, para comprar um sapa, um... um... caderno ou alguma coisa assim. Então foi isso.

H8 Ah, minha infância foi... muito difícil, Esther. Primeiro porque eh... eh..., eu não acho que, não é diferente de, aqui no Brasil a gente fala que infância é difícil, né. Mas eh... eu vivi de um..., de uma família que eu fui totalmente criada pela minha mãe, meu pai apesar de estar vivo, mas não era presente, né. Então eh... era um pai que ele, eh... muito autoritário, tudo, e não tínhamos, ele, ele era garçom, éramos uma família muito pobre. E... e a minha mãe era uma pessoa batalhadora, quatro filhos e precisava... e nós não tínhamos condições. E meu pai era aquele que, ele saía, é, ele trabalhava 8 horas da manhã e, só que ele chegava, ficava..., saía, ia pra noite, chegava 2, 3 horas da manhã, quando vinha. Ficava 2 ou 3 dias às vezes, fora. Então quer dizer, é uma situação muito difícil, né, e... Então minha mãe... Era todos nós estudando em colégios públicos, os irmãos..., aquele..., eh... Ela ter que costurar pra fora, ela fazia muito às vezes, trabalhava em, como doméstica pra poder hã... auxiliar nos básico mesmo, é alimentação, não tâmo falando nem em coisa..., é alimentação mesmo, né, então... eh... Eu me lembro até hoje que eu fui conhecer Danone quando eu tinha 15 anos de idade. Então, eh... são coisas que marca na gente, mas... E... e aí eh...que, que eu falo, acho que essas coisas são eh... pra muitos, tristes, mas pra mim, eu acho que, isso é o que foi que me deu a base pra poder, o que eu tenho hoje, eh... eu acho que ir... não ir sempre pro lado financeiro da coisa. Eu nunca fui assim, né, Esther. E por isso acho que eu vou dando certo com, com as minhas conquistas aí.

L12 Bom, a minha infância eh... tive um lado, vamos falar assim, um lado um pouco pobre. Eh...

comecei a trabalhar aos 6 anos, né. Eh... aos 5 anos, infelizmente, eh... acabei perdendo a minha mãe; meu pai teve um... um surto psicológico nesse sentido, não conseguia trabalhar, não conseguia sair de casa. Nós somos em 6 irmãos, eu sou o caçula. Então todo mundo em casa teve que ir pra rua trabalhar.

B

Ah, minha infância foi... muito difícil, Esther. Primeiro porque eh... eh..., eu não acho que, não é diferente de, aqui no Brasil a gente fala que infância é difícil, né. Mas eh... eu vivi de um..., de uma família que eu fui totalmente criada pela minha mãe, meu pai apesar de estar vivo, mas não era presente, né. Então eh... era um pai que ele, eh... muito autoritário, tudo, e não tínhamos, ele, ele era garçom, éramos uma família muito pobre. E... e a minha mãe era uma pessoa batalhadora, quatro filhos e precisava... e nós não tínhamos condições. E meu pai era aquele que, ele saía, é, ele trabalhava 8 horas da manhã e, só que ele chegava, ficava..., saía, ia pra noite, chegava 2, 3 horas da manhã, quando vinha.

B

não tive uma infância assim, de muita brincadeira,

B

meu pai era dono de um bar, foi desapropriado, perdeu tudo e a gente tinha que lutar. Desde os 8, 9 anos eu já comecei a trabalhar com ele, então não tive uma infância assim, de muita brincadeira, já desde novo já venho trabalhando. Depois trabalhei em bar, depois trabalhei na feira muitos anos e depois da..., da passagem pelo exército aí eu, eu comecei a trabalhar profissionalmente aqui na concessionária onde estou até hoje. Então eu não tenho... Hoje a... a minha maior infância tá sendo hoje com, junto com meu filho, né. Os brinquedos que ele compra, eh... eu acabo brincando com ele junto e cê aí começa a lembrar um pouco tudo o que eu não tive, né, pra falar a verdade.

10 - Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

Expressões Chave

B2	Eu não guardo assim nenhuma... nenhum grande fato, eh... que tenha é, eh... um grande peso, é, eh... ou um grande destaque na minha vida como de, de stress, né.
K11	Não, não lembro. Não lembro. Até os meus... Posso falar que... eu acho que o, o primeiro stress que eu senti foi quando eu prestei o vestibular, né, pras faculdades públicas tal, que eu tava fazendo cursinho. Aí foi o primeiro momento que eu senti um stress, aos 18, 19 anos mais ou menos.
L12	Não, não lembro.
O15	Não. Não senti.
R18	Olha, eu não sei se na infância, não sei se eu tive alguma coisa que me deu um stress assim tão grande...
A1	... Olha... se tinha, tinha porque na verdade a gente tinha sim algumas coisas, de...de....de sentir... até pela própria... assim, educação rígida que a gente, que tinha alguma coisa, acho que tinha uma certa pressão assim de... desse stress de, de não errar, de não fazer, entendeu? Ou então de fazer alguma coisa e... errar e aí vem a cobrança né, de realmente de que você fizesse certo. Ou mesmo até a questão de notas né, é que às vezes você... de poder ir estudar e não tirar notas boas. Eu lembro que tinha assim mesmo.

já desde novo já venho trabalhando

Idéia Central

Não lembra de ter sentido stress	A
Não se lembra de ter passado stress na infância	A
Não se lembra de ter sentido stress na infância	A
Não se lembra de ter sentido stress na infância	A
Não acredita ter passado por stress na infância.	A
Stress pelo medo de errar para não ser cobrado	B

K17	Talvez por alguma nota ruim e uma boa surra do pai. Deve ter sido por aí. Alguma...	Talvez por alguma nota ruim e uma boa surra do pai. Deve ter sido por aí.	B
C3	Acho que foi na... na mesma época, (da morte da mãe) né? De 6 anos, 6 anos e pouco, né, porque...[...] é... de, de 5 pra 6... Também contribuiu, mas eu comecei a sentir uma responsabilidade e me dava dúvida: será que eu vou conseguir, será que eu não vou? E... é, é, porque você... Infelizmente meu pai teve sérios problemas psicológicos, porque perdeu a, a, a rainha do lar; olha e tem 6 crianças, uma escadinha, diferença de 1 ano pra 2 anos. Então ele falou: como é que eu vou fazer pra cuidar? Então... ali nós... os próprios irmãos acabaram se reunindo, e tal...	Infância interrompida pela necessidade de trabalhar	C
E5	É o que eu disse lá do... cachorro...do cachorro... Não sei nem se é stress isso, mas... é o que ma, ma, ma, mais me marcou, vai.	Na infância a sua primeira lembrança de stress foi a mordida de um cachorro.	D
H8	Lembro. Eu lembro que eu fui eh... Quer que eu conte, ou eu não preciso contar?... Conto? Então, tá. Mas eu lembro sim eh... Porque foi quando eu tinha aproximadamente, acho que, 7 ou 8 anos, e foi numa festa junina. E fomos num, num evento muito grande, e... queima de fogos foi logo meia-noite, 1 hora, e acabei me perdendo dos meus pais... e tudo mais... Então tinha uma multidão, aqueles fogos que, estourando e eu correndo pra lá, pra cá. Nossa! Aquilo foi marcante pra mim, entendeu. Foi uma coisa que... eh... realmente... Fui encontrar meus pais 4 horas da manhã, entendeu. Então, quer dizer, nossa, foi acho que umas 6 horas que eu vivi ali que... totalmente de Stress, que eu lembro até hoje.	Perder-se dos pais é a pior coisa no ser humano.	E

11 - Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
B2	O sujeito não guarda a lembrança de uma sensação de stress, a não ser alguma preocupação.	O sujeito não guarda a lembrança de uma sensação de stress, a não ser alguma preocupação.	A
E5	Não. Não sei se é a mesma intenção, eu não... É como eu te disse, eu não... eu não tenho um medidor de stress dizendo: ó, cheguei à escala Richter tal. Não tenho esse negócio não. Eu	Não associou o stress adulto com o stress da infância.	A

vivo muito, mas ao mesmo tempo como eu, eu, eu tento entender a situação pra deixar ma, ma... deixar-me mais calmo ne, nela e quando eu consigo mais penetrar nela, mais eu vou ficando calmo, ou de uma certa forma conformado, ou olhando por outro prisma. Eu acho que é importante isso também,...ter uma visão diferente daquilo que tá acontecendo, né; sair de ator para espectador. É um momento que se você conseguir fazer isso... eu acho que é diferente, é mais, mais, mais, mais light.

K11	O sujeito disse não se lembrar de stress na infância	O sujeito disse não se lembrar de stress na infância	A
L12	O sujeito disse não se lembrar de stress na infância	O sujeito disse não se lembrar de stress na infância	A
O15	O sujeito disse não ter tido stress na infância	O sujeito disse não ter tido stress na infância	A
R18	O sujeito não associa o stress da infância com o stress da vida adulta.	O sujeito não associa o stress da infância com o stress da vida adulta.	A
A1	...Posso te dizer que sim, posso afirmar que sim. O nervosismo... ele é... é o mesmo. É o mesmo. Talvez a intensidade, talvez né, não dá... também não dá pra comparar a intensidade mas..., mas sempre a mesma procura, ou seja, você está é... dentro de uma situação ... de que você esteja trabalhando, que você esteja numa atividade, que você esteja né... num... é... de alguma forma é ... é ... ou se preparando, por exemplo naquela época que tava lá estudando e, ao mesmo tempo trabalhando. Agora aqui no banco a mesma coisa você... hoje você tem o caso da empregabilidade, então você continua trabalhando, você tem que continuar estudando e... de certa forma, e hoje ainda com a família, ou seja... Você tem a família né, de certa forma. Então eu acho assim, o paralelo é verdadeiro sim. Na verdade você... naquele momento... você tinha tudo aquilo pra poder arrumar um emprego, ou tá capacitado pra tá trabalhando, hoje você tá a mesma coisa pra se manter no emprego, e...	O stress atual é o mesmo da infância só que em menor intensidade	B
C3	Não a de stress de, de infância, mas eh... Eu vejo, muito o que eu passei, eu olho para os meus... para as minhas filhas e, e tenho uma coisa comigo: elas não vão passar 10% do que eu passei; então eu tenho esse compromisso comigo. Então, pode ser que isso acaba me causando certo stress, de repente eh... elas querem alguma coisa e não é o momento, não é o momento que eu vou conseguir dá pra elas, então tem que contornar essa, essa situação. Mas eu conversei muito com elas e ajo de uma forma bastante transparente nesse sentido; eu falo: não, você não vai ganhar isso agora, você vai ganhar isso em tal data ou em tal época, que aí	Eu vejo, muito o que eu passei, eu olho para os meus... para as minhas filhas e, e tenho uma coisa comigo: elas não vão passar 10% do que eu passei;	B

sim, o papai tem condições. Então isso acaba me... eh... eh... eu acabo lembrando da minha infância, que meu pai não tinha, por exemplo, condições de me dar um tênis, eu ia pra escola às vezes descalço, até conseguir... às vezes a camiseta, a camisa era doação. Nós morávamos no Paraná, era uma cidade muito fria, então nós tínhamos também essa outra dificuldade, né. Então quando às vezes, assim, eu percebo que a minha filha quer alguma coisa, isso já me faz lembrar um pouco a minha infância; então eu tenho que me controlar; e acaba gerando de uma certa forma um stress, que eu fico às vezes pensando horas e horas sobre o assunto.

H8 Voltou. Voltou. Engraçado que eh... voltou eh... e eu acho que o momento eh... de você ser coagido. Eu acho que você, quando é coagido, você é..., cê..., e houve..., eu senti a mesma... Eu acho que eu sinto até hoje, viu, Esther. Eu acho que o momento que você eh... Quando eu fui seqüestrado, que eu fui seqüestrado, já 2 vezes. Então, também eh... eu acho que foi o momento que eu me senti dessa maneira. Então, engraçado, né, agente se..., eu já se senti do lado, esse mesmo, e por policiais, e... eh... pessoas ligadas à fiscalização do governo na empresa. Então, quer dizer, o, o que deveria te defender, que você poderia buscar, também te fazendo essas, essas..., te extorquindo, te fazendo essa..., com, com que você se sintasse eh... totalmente desacreditado, né, nessa, ne, nesse país, né. E por um outro lado, por bandidos também, então foi... Eu acho que essas situações, eu já senti muito... Difícil...

K17 Mais quando adulto, quando na faculdade. Quando eh... eu fui pra exame em todas as disciplinas e passei altas madrugada, aí eu não dormia mais porque era uma responsabilidade, meu pai morava no interior e se arrebatava pra me sustentar em São Paulo, então a minha responsabilidade era muito grande. Vadei, vamos dizer, o ano inteiro, aí chegou no fim do ano eu tive que tirar a diferença e graças a Deus tirei, fui aprovado em todas que eu fiquei pra exame. Mas me gerou um stress violento, que a responsabilidade... Eu sei que a cobrança seria muito grande, então eu assumi essa responsabilidade antes e fui à luta e consegui.

12 - Como você enfrenta o stress?

S Expressões Chave

B2 Como eu enfrento? ...Primeiro que é atuando com muita seriedade. Porque eu entendo que o stress é, é, eh... no meu caso, ele talvez possa ser gerado muito mais pelo trabalho, do que pela família. Apesar que eu acho que o stress é gerado também por qualquer outro motivo,

Voltou. Voltou. voltou... Quando eu fui seqüestrado, que eu fui seqüestrado, já 2 vezes. ... e por policiais, pessoas ligadas à fiscalização do governo na empresa ...te extorquindo, te fazendo com que você se sintasse totalmente desacreditado nesse país, né.

Mais quando adulto, quando na faculdade. Quando eu fui pra exame em todas as disciplinas e passei altas madrugada, aí eu não dormia mais porque era Uma responsabilidade, meu pai morava no interior e se arrebatava pra me sustentar em São Paulo, então a minha responsabilidade era muito grande.

Idéia Central

Não existe problema que não tenha solução

Categoria

A

tá. Mas como é que eu enfrento?[...] eu acho que ter equilíbrio em momentos de stress é extremamente importante. Então, é essa a maneira como eu enxergo que a gente pode administrar

E5	É lutando contra ele, né. Tentando sair, como eu disse agora, sair dessa situação. É... se eu conseguir encará-lo e entender o que que é, aí eu passo ser de ator pra espectador, é bem diferente... Mas! Uma coisa que eu me controlei bastante é no trânsito, mas não eu, mais a minha esposa: calma; ela com aquela vozinha: calma, não, não, calma, calma. Hoje eu sou muito mais controlado que ela. Eu, eu, eu acho que hoje, eu consigo mais... saber pôr um ponto, e saio fazendo: coitado deixa ele ir embora.	Controle emocional	A
H8	O Stress eu, eu tento administrar da forma eh... que eu possa ter o domínio dele. Então hoje eu consigo eh... fazer com que eu possa tá no domínio do stress e não o stress me dominando, então hoje eu consigo administrar um problema em que ele não me afete. Hã... nem problema de saúde ou financeiro, se ele vai me afetar eu já não en..., não me relaciono, não entro no problema, então eu tento olhar de fora a situação. Então toda a situação que eu vivo hoje, tanto particular como na empresa, eu tento me relacionar de fora pra dentro e não de dentro pra fora. Então eu procuro tratar o Stress hoje dessa forma: é olhar como eu estaria de fora da situação e não vivenciando a situação, então eu, eu trabalho dessa maneira hoje. Eh... hoje, então, tudo que eu faço eh... eu penso naquele momento que eu estaria de fora, como eu estaria agindo na situação, e não: olha, o problema é este...	Administra o stress dominando o stressor racionalmente	A
K11	Com muita calma e tranqüilidade e cabeça no lugar. Eu acho que essa é a melhor forma de você enfrentar não só o stress, mas qualquer problema que você tenha, ou qualquer dúvida, ou qualquer situação que você se encontre numa dificuldade. E eu sou uma pessoa muito calma, muito tranqüila, então, independente do problema que aconteça eu sempre mantenho a tranqüilidade. Principalmente quando a gente lida com clientes, com pessoas, principalmente num banco. Porque quando uma pessoa vai num banco, a gente até brinca: hoje 90% dos clientes que vão num banco é pra eh... trazer algum problema ou se, se, levantar algum problema; os outros 10% que vão, 5 pra algum investimento e 5 pra pagar conta. Então a gente vive com problemas, né, o nosso dia-a-dia é com problemas, então se você não tiver uma tranqüilidade, uma cabeça no lugar, um foco, você não, vai acabar ficando mais nervoso que o cliente e o problema não vai ser resolvido, você não vai trabalhar direito, você não vai ter o seu emprego..., não vai ter chance de crescimento também.	Com muita calma e tranqüilidade e cabeça no lugar. Eu acho que essa é a melhor forma de você enfrentar não só o stress, mas qualquer problema que você tenha, ou qualquer dúvida, ou qualquer situação que você se encontre numa dificuldade.	A

K17	Com muita luta. O stress eu, eu procuro eh..., vamos dizer assim, não dá pra mim relaxar, quando eu estou stressado eu não consigo relaxar. Se eu tiver um stress profissional e falar: vou pegar a minha família e vou ficar uma semana na praia. Eu vou ficar a semana inteira na praia pensando no problema que eu deixei em São Paulo. É como o que se embriaga, ou o que se droga: ele está stressado, ele vai lá e se droga, por horas ele desestressa, quando volta o stress é maior. Que a responsabilidade..., se for uma pessoa responsável o stress é muito maior, ele só está postergando esse stress dele. Então eu enfrento de frente, com muita luta, que eu prefiro resolver logo pra não ter, pra não deixar pra depois.	Eu enfrento de frente, com muita luta, que eu prefiro resolver logo pra não ter, pra não deixar pra depois.	A
O15	Nos termos que eu coloquei eh... quer dizer, ele vem em cima de situações de pressão com intensidade e constância. Eh... tendo calma, quer dizer, eu não perco, eu sob pressão..., isso desde prova da escola, vestibular, onde eu sou pressionado eu reajo bem. Então eu saio naturalmente, quer dizer, resolve a situação e se, automaticamente volto. Isso. Aí pego uns dias pra dormir mais e pronto, recupera... e recupera.	Não se stressa com facilidade, administra bem situações pressionantes	A
R18	Como eu enfrento o stress. Bem, eh... eu acho que eu sou razoavelmente tolerante. Mas eh..., eu diria assim, algumas coisas eu tenho baixa tolerância. O que é, eh... vamos dizer assim, cinismo, eh... atitudes em que você eh... usurpa, na verdade, o direito dos outros ou eh... usa do poder que você tem pra forçar outros a passarem por uma situação hã... de constrangimento. Isso eh... eu fico bastante alterado, né, eu..., eu trabalho mal isso daí. Isso já é um stress pra mim, né. Mas eu acho que isso é o que as pessoas eh... de bem eh... deveriam fazer. Elas não... Nós não deveríamos aceitar com tanta passividade algumas coisas que a gente vê por aí, relutando e dizendo assim: ah, isso não é problema meu. Às vezes tá do seu lado, né. Você deve ter uma atitude eh... de reconhecimento e de eh... disseminação de bons princípios, mesmo que você tenha que comprar uma briga, porque ela é, eu diria, educativa, ela é disciplinadora. Se todo mundo fecha os olhos nós não damos o nosso passo e, na minha opinião, esse é o grande problema, né. As pessoas têm medo de colocar os seus posicionamentos, porque eventualmente vai ter uma, uma réplica. Mas você precisa pensar!	Sou intolerante e não aceito com passividade coisas erradas, a minha atitude é sempre a de ter um posicionamento firme baseado na disseminação de bons princípios. Enfrentar o stress como desafio, Não se conformar.	A
C3	Eu sou um fumante. É um, é um dos escapes. Então geralmente eu me encontro numa situação que me vem aquele sentimento de raiva, eu não tomo nenhuma decisão com raiva. Então eu percebo que é uma raiva, uma falha grave, e que aquilo me deixa stressado, eu me fecho um pouco; tomo um pouquinho de café; se eu estou na empresa, vou pra área de	Fumar e afastar-se da situação stressante para pensar melhor e não agir pelo impulso	B

fumantes; e fumo e fico pensando na situação; depois eu chamo as pessoas envolvidas. Se for uma coisa realmente bastante grave eu costumo ouvir de uma forma individual, tá, eh... eu tenho comigo que a coisa que você tem que chamar a atenção, ela tem que ser de uma forma individual, e o elogio de uma forma coletiva. Então, por exemplo, eu não gosto de expor os funcionários, mas eu, eu, eh, eh... eu procuro passar pra ele todo aquele sentimento, do que eu sou cobrado na empresa e daquilo que eu acredito que seja certo. Então eh, eh... no stress eu não tomo a decisão, chamo o funcionário e falo: preciso conversar com você, você me aguarda que daqui a uma meia hora eu entro em... eu volto a conversar com você. Então eu tenho o hábito de agir de... de, de, dessa forma, não por impulso. Eu tenho que me controlar pra isso, mas eu nunca tomei uma decisão por impulso.

L12	Ah, hoje, hoje pra enfrentar o stress é... eu sigo o conselho do médico: a partir do momento que sai da empresa tem que desligar. Tem momentos que o telefone vai junto com a gente pra casa, a gente chega em casa e desliga o telefone pra ninguém te achar e não ter mais lembrança.	A partir do momento que sai da empresa tem que desligar	B
A1	Hoje? Muita... muita leitura de auto-ajuda... leitura de auto-ajuda, hã... parte de alguma coisa de tentar é... é... fazer alguma atividade de... de... de... de relaxar né, tipo coisas pra poder é... não digo academia, atividade física não faço nenhuma né, que devia fazer uma caminhada..., essas coisas não tenho feito. Mais... mais é tipo leituras né, eu gosto muito de ler então assim...	Leitura de auto-ajuda para relaxar	C

Relatório Síntese das Idéias Centrais - Homens

1 - Por favor, fale sobre a sua vida

- A** - Na minha vida prevalece o trabalho
- B** - A vida fora da empresa seria melhor

2 - Fale sobre a sua atividade profissional

- A** - Área comercial
- B** - Prestação de serviços
- C** - Produção industrial
- D** - Área financeira

3 - O que significa para você stress?

- A** - A cobrança, a tensão e a pressão é stressante
- B** - Não ter o controle da situação é stressante
- C** - O stress é um desafio estimulante

4 - Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

- A** - Cumprir as metas e manter os prazos
- B** - O stress de assumir a responsabilidade pelo trabalho de outro
- C** - Eu lido bem com o stress
- D** - Stressante é a ambigüidade do líder

5 - Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

- A** - Nervosismo, impaciência e frustração
- B** - Insegurança quando você não domina a situação
- C** - Raiva
- D** - Resolver o problema sem emoção

6 - Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

- A** - O stress relacionado com o trabalho
- B** - Problemas de saúde
- C** - Eu nunca vivi uma situação de stress

7 - Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

- A** - Medo e insegurança
- B** - Nervosismo, impaciência e raiva
- C** - Frustração e inconformismo
- D** - Nega ter experimentado stress

8 - Qual a sua mais remota lembrança de stress?

- A** - O stress relacionado ao trabalho
- B** - O stress na vida pessoal
- C** - O stress da infância
- D** - Não guarda nenhuma lembrança de stress

9 - Como foi a sua infância?

- A** - A minha infância foi muito boa
- B** - Eu comecei a trabalhar na infância

10 - Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

- A** - Não se lembra de ter tido stress na infância
- B** - Medo de ser castigado
- C** - Infância interrompida pela necessidade de trabalhar
- D** - Sua primeira lembrança de stress foi a mordida de um cachorro
- E** - Perder-se dos pais é a pior coisa no ser humano

11 - Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

- A** - Não associa o stress da infância com o stress da vida adulta
- B** - O stress é o mesmo da infância

12 - Como você enfrenta o stress?

- A** - Eu enfrento o stress de frente, como um desafio
- B** - Eu me afasto para pensar melhor
- C** - Procuro relaxar lendo

Discurso do Sujeito Coletivo das Idéias Centrais - Homens

1 - Por favor, fale sobre a sua vida

A- Na minha vida prevalece o trabalho

Eu entrei no banco há 25 anos atrás, iniciei como escriturário e hoje sou gerente sênior. Então [...] hoje um... uma pessoa pode entrar no banco através dos programas de trainee. Ela vai no site, se candidata. Ela pode pegar o meu lugar. Filho de família simples porém, bastante esforçado. Três irmãos de sucesso, dois no esporte e um na vida executiva; hã... jovens e adolescentes que cresceram longe das grandes oportunidades, longe das grandes escolas, mas que procuraram compensar isso hã... com esforço, com um pouquinho mais de visão. Filho de família média para pobre, buscando sempre um objetivo forte, que é vencer, né. Eh... meu estudo sempre foi baseado em bolsa de estudo, sempre ganhando bolsa de estudo e... participando de maratonas de matemática, maratonas disso pra poder justificar; entrei numa universidade, a Unesp [...] fiz Engenharia Mecânica. Depois [...] comecei a trabalhar numa grande empresa multinacional [...] comecei como engenheiro trainee, [...] e assim vai até a gerência de produção, que é um ponto que eu falei: um dia vou ser gerente; e hoje eu sou o gerente de lá. Tenho uma empresa hã... desde 94, hã... ela é toda ela voltada para a prestação de serviços. O meu produto é a prestação de serviço, é a mão-de-obra, então é o conhecimento que nós oferecemos para os clientes. Eu atendo o Brasil todo, com uma hora de atendimento para solução em 4 horas e são 24 horas por dia, 7 dias da semana. Então, a gente trabalha 24 horas direto, sem parar e com, e uso exclusivo de mão-de-obra, de conhecimento. Sou casado, tenho duas filhas. Trabalho numa empresa privada no setor de telecomunicações, estou na atividade de gerente de negócios. Saio de casa por volta das 8 horas, chego 9:30, 10 horas, depende de trânsito. Trabalho até umas 9 da noite todo dia, aí, volto pra casa, ainda estão as duas (filhas) esperando acordadas, ponho as duas para dormir e vou dormir meia noite, 1 hora, 2 horas da manhã. Estou administrando toda a parte estrutural, a parte que diz respeito desde zeladoria, faxina, segurança..., estrutura do, do campus..., tudo. Lidar com alunos, com pai de alunos, com professores, com coordenadores... E sozinho no campus, sem nenhum coordenador geral, sem nenhum diretor, só eu. Então eu fiquei, digamos, três anos como engenheiro civil até que as obras acabaram, mas aí eu estava casado, tinha, digamos, as minhas responsabilidades econômicas para tratar e fui pra área bancária. E fiz uma carreira bancária voltada pra parte de eh... análise de sistemas, na parte de gerenciamento financeiro, administrativo...

B - A vida fora da empresa seria melhor

A vida fora da empresa? Seria melhor, né. Eu tenho é uma vida de trabalho, trabalho bastante. Final de semana a minha diversão é uma chácara, que eu tenho mais meu sogro. A gente sai um pouco pro mato pra esquecer essa loucura de São Paulo, né. E meu filho também gosta muito. Tem bastante mato, bastante árvore, então, não se escuta barulho de carro, de moto. É um Stress que do trabalho do dia-a-dia a gente esquece lá.

2 - Fale sobre a sua atividade profissional

A - Área comercial

O serviço [...] é focado mais em créditos. Então na verdade aqui o que a gente faz muito mesmo, a plataforma aqui é, é suprir a necessidade de crédito dessas empresas. sou responsável por uma... por uma área comercial de uma grande empresa que também exporta muito. Trabalho hoje como gerente de novos negócios. Fiz curso técnico em Eletrônica, trabalhei nessa função por 7

anos enquanto fazia faculdade de Engenharia. Terminei a faculdade, eu fui pra uma empresa de engenharia que é a que eu estou até hoje. Já estou lá há 11 anos, comecei como engenheiro jr., aí ao longo dos anos fui sendo promovido, pleno, sênior, passei a ser coordenador, passei a gerente de engenharia e nesse último ano que eu mudei de função, estou na área comercial. E o ano, paulêra, mas...estou tranquilo.

B - Prestação de serviços

Bom, eu gerencio a parte operacional, ou seja, depois do, do, do contrato vendido pelo setor de marketing né, eu faço a operação deles. Eu parametrizo a minha mão de obra para as telecomunicações. Assumi a gerência industrial de uma metalúrgica em São Paulo, onde eu fiquei durante 10 anos no ramo de metais sanitários, mais especificamente fundição de não ferrosos. De lá sai e vim pro lado educacional, que é onde eu tô há 12 anos. E já estou trabalhando nessa área de oficina, faz 23 anos. Trabalhava dentro da mecânica, depois de 1.992 pra cá, comecei a trabalhar na área de atendimento a clientes. E... me dedico muito a esse tipo de trabalho porque eu gosto. Eu gosto do atendimento, eu gosto de fazer um serviço bem feito, honestidade é um dos quesitos principais. A gente tem que ter muita calma e muita paciência.

C - Produção intelectual

Stressante demais. Trabalho com produção. É... produção significa dizer: fazer na hora certa, no momento certo, sem desperdício; eliminar desperdícios é uma das coisas que eu mais busco, porque é isso que dá competitividade atual.

D - Área financeira

A minha atividade básica ali é validar a massa de informações, entenda, faturas que a gente recebe de serviços que nos prestam, certo, principalmente de telefonia e dados, tá, mas outros serviços também.

3 - O que significa para você stress?

A - A cobrança, a tensão e a pressão é stressante

Stress é o que a gente vive aqui o dia todo. E esse stress pra mim é toda essa, vamos dizer essa...essa exigência, essa carga de cobrança de sempre estar sendo cobrado. Stress pra mim? Significa um serviço mal feito, aí me dá um stress, quando aquela meta não é cumprida, quando aquela ordem não é cumprida, quando... é, todo aquele objetivo que a gente acaba montando, formando uma estratégia, ela acaba não sendo executada da forma como seria. Eu acho que é o desgaste, uma tensão, acho que é essa, essa forma de... eh... de pressão que a gente vive. Significa o excesso, o excesso de tudo. Todo o excesso gera um stress. Profissionalmente o excesso de trabalho gera um stress. A cabeça começa a confundir as coisas. O stress ele vem de duas situações: dívidas financeiras e o trânsito de São Paulo. Eu não sei se eu tenho stress, mas... quando você tá com uma sobrecarga de trabalho, de pressão, cê tende a ficar com uma certa exaustão.

B - Não ter o controle da situação é stressante

Não controlar algo. Isso me deixa muito... muito fora do meu ser. Então se eu não tiver domínio da situação ou pelo menos entender o que essa situação vai me proporcionar, daqui a um tempo lá na frente, se eu não conseguir prever o futuro de uma certa forma..., não prever exatamente,...

Isso me deixa stressado. Eu, antes de eu trabalhar em banco era, eu era atleta. Então assim, eu tinha um stress mais ligado a um hobby, ...eu comecei a sentir o que era stress quando eu entrei na, na vida bancária profissionalmente. Porque o banco é assim, são metas atrás de metas em todos os produtos.

C - O stress é um desafio estimulante

Eu não sei se eu sou a pessoa que estou melhor preparada pra responder isso aí. [...] porque eu acho que eu não fui dominado por este mal. Stress, bom eu tenho uma boa capacidade para absorver stress, o que não é bom, né. Eu eh... dado essa situação eu sou daqueles que às vezes entra na sexta-feira e sai no domingo de manhã ou na segunda, quando precisa. Quando precisa, hein! Não faço isso eh... quando não há necessidade, mas quando há necessidade eu acho que a posição exige de você, infelizmente.

4 - Na sua atividade profissional, há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

A - Cumprir as metas e manter os prazos

Produzir meta. Cumprir meta, essa seja a situação mais stressante que tem, ou seja, à medida que é definida uma meta, então já começa esse stress. 100% delas. Você está com elevador, pra inaugurar seu prédio, liberar uma parcela do financiamento do edifício e eu não entreguei o elevador. Imagina a pressão que é. Um grande conjunto empresarial quer inaugurar uma obra e eu não entreguei o elevador. Sim! Totais, porque, primeiro porque eu tenho um contrato compromisso de horas de atendimento, então, ou seja, eu tenho que atender o meu cliente em 4 horas, no Brasil todo, não importa aonde seja. Diariamente. Eu posso falar que eh... a cada hora, cada minuto, todo momento é um stress porque envolve muito dinheiro,... então qualquer erro pode causar um stress.

B - O stress de assumir a responsabilidade pelo trabalho de outro

Vamos imaginar um contrato de vigilância patrimonial, né, ... você orienta o funcionário; você dá o treinamento tanto em loco quanto na empresa; você passa toda a norma que o cliente exija que seja cumprida e o funcionário acaba não eh... colocando aquilo em prática e alegando que não foi orientado, quando é questionado pelo cliente. Você planejar uma obra a qual não sai da forma que você planejou, gera um stress porque você vai ter que corrigir uma coisa já feita que não era pra ter sido feita daquela forma. Gera stress um funcionário relapso que cria uma situação na qual não deveria ter criado. A responsabilidade do funcionário é minha. A gente depende muito de uma chegada de peças da montadora, e depende muito do bom trabalho, do profissional mecânico e isso pode ocorrer uma falha... porque você tem um compromisso junto a um cliente.

C - Eu lido bem com o stress

É, elas existem sim. Eh... mas eu diria assim, que muitas vezes essas situações stressantes, elas são originadas por fatores, a princípio, a princípio de mais fácil solução do que aqueles fatores gerados pelo mercado [...] fatores gerados pelo mercado [...]e, eu posso dizer assim: que o desempenho do meu trabalho apresenta sim situações stressantes geradas pelo..., pelo mercado, mas apresenta também situações stressantes geradas por nós mesmos. Eu diria assim: vivo sem situações stressantes [...] dentro do exercício da profissão, é, nós ainda temos condições é, de minimizar a geração de situações de stress eh... adotando ações mais consistentes na gestão dos negócios. De pressão, mas são diferentes, depende da pessoa como lida, tem gente que responde bem à pressão, tem gente que não. Eu respondo bem à pressão, então eu consigo, eu trabalho de forma organizada e consigo reagir bem quando pressionado.

E - Stressante é a ambigüidade do líder

Eu acho que... o que stressa mais, são as posturas ambíguas do líder.

5 - Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?**A - Nervosismo, impaciência e frustração**

O Nervosismo constante, então você fica impaciente, né, eh... eu acho que é de desconfiança às vezes, sua com alguma pessoa ou de outra pessoa com você. Mau humor, sentimento de raiva, de você às vezes saber o que é que você tá fazendo, fazer aquilo todos os dias mas às vezes, por uma distração você cometer um erro. A tensão, e o cansaço. Eu acho que o grande sentimento é de frustração. Porque as pessoas eh..., vamos dizer assim, elas acreditam na sua liderança por uma imagem, certo. Mas a partir do momento que o indivíduo tem que demonstrar essa liderança na prática e aí isso não acontece existe uma eh... ruptura de expectativas.

B - Insegurança quando você não domina a situação

Insegurança, porque você não domina a situação total. Eu acho que é de impotência, uma situação assim, meio que eh... uma revolta, uma coisa... eh... que tem que mudar, não pode ser dessa maneira, entendeu. Existe sentimento de culpa, que é por você não ter concluído um serviço corretamente.

C - Raiva

O sentimento que aparece é de raiva, é de desligar o funcionário de imediato. Porque não... Por uma postura incorreta, né. Eu costumo comparar isso com a confiabilidade. Então a partir do momento que eu fui orientado, que eu recebi toda a instrução devida e eu não coloquei em prática, então a falha é minha; e não devo atribuir isso por exemplo, à empresa, ou ao supervisor, ou até mesmo à gerência. Então eu considero isso uma falta grave.

D - resolver o problema sem emoção

Eu diria o seguinte, a sensação que contagia o ambiente é, primeiro: há uma, há uma anomalia, ou há um fato que não estava previsto, ou há um fato diferente daquilo que foi programado e que, portanto, pode gerar uma situação de stress, correto? A partir daí a sensação, o clima, a energia que pelo menos pra mim, é a aquela que mais se sobressai é a energia de tentar é, resolver o motivo que gera stress.

6 - Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?**A - O stress relacionado com o trabalho**

Stress enorme... geral mesmo... olha sempre teve alguma coisa relacionada com o trabalho. Assim... de perder o emprego. Foi quando nós fechamos um contrato de monitoramento, montamos todo o projeto, instalamos e, a empresa cancelou... em tão houve uma briga jurídica... Houve um Stress realmente geral. Hã... eu acho que... acho que é lidar com o ser humano. A situação de você receber uma notícia eh... ou de um acidente de um profissional seu de trabalho. Um da equipe... que está em campo, que já aconteceu isso também ... um funcionário meu sofrer um acidente e ficar..., quase perder a vida. Então é, eu acho que essas, essas são as

piores notícias. E não é a perda financeira, não é nada disso. Acho que essa é a pior notícia pra mim. Eu acho que a última semana é sempre a mais stressante porque a gente tá em semana de fechamento e a cobrança é maior. Maior stress, foi o de ter ficado um ano desempregado, isso me gerou um stress total. Não sei se é Stress, mas é... situações quando, quando a pressão é muito grande pelos resultados em que eu estava lá em campo e tinha que fazer acontecer, a pressão muito grande. Mas acabou aquilo, foi alegria e comemoração. Bom, eh... eu tive um problema numa empresa, em que havia um problema de assédio moral. Hã... o líder tinha um posicionamento inadequado... A empresa tinha um discurso de eh... não haver segregação, não haver assédio moral, de ter portas abertas, enfim, o discurso era maravilhoso, mas especifi..., em específico com esse líder as coisas não funcionavam. Tive um choque muito sério com ele. E isso foi um problema sério, foi um problema de dificuldade muito grande, onde aconteceu eh... confronto eh... direto, né.

B - Problemas de saúde

Saúde, isso foi o que mais me causou problema. A minha em si, eu tive uma labirintite aguda com trinta e poucos anos,... E minhas filhas, quando elas adoecem, eu adoço junto, não tem como, é uma osmose, parece que passa e eu quero absorver aquela doença pra mim. Meu stress é com a saúde de minha esposa,... ela tem depressão e a depressão dela é uma depressão bipolar. Então eh... existe momentos que... muitas vezes uma conversa mal entendida, ela entra em depressão nervosa, eh... muitas vezes ela se..., quer, tenta se matar, tenta tomar caminhos difíceis, toma remédios em excesso e isso é uma, é uma das, umas coisas que eu tenho mais..., mais problema para comigo assim, hoje. Eu tenho que estar o tempo todo tentando acalmar pra evitar que isso venha à tona.

C - Eu nunca vivi uma emoção de stress

Eu nunca vivi uma situação assim é, é, tão ampla que me colocasse eh... numa situação dessa.

7 - Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

A - Medo e insegurança

O medo, de perder, né. A insegurança de não dominar a situação: eh... não conheço, então se eu não conheço o que eu posso fazer. E eu sou um cara muito lógico, cartesiano e eu quero entender, quero participar; tem essa coisa, tem que ter um ponto contrário que anule, né: forças positivas e negativas. Eu acho que um sentimento que... a gente não pode tudo. Eu acho que a primeira coisa, é um sentimento eh... que... você fala assim: olha, eh... você tá indo..., eh... pára um pouco, você tá indo além daquilo..., sentimento de não ter cumprido da melhor, da melhor forma possível o seu papel. ... se você resumir numa palavra, é até uma palavra forte, ... de incompetência. O sentimento, é a sua desvalorização. Você sabe que você tem capacidade, você tem competência, porém, ninguém te valoriza, só você mesmo. Então, chega um ponto que você começa a descrever em você. O sentimento de a gente não poder fazer nada porque a cabeça do ser humano é um..., é uma máquina que a gente não consegue apertar um botão e parar. Então eh... a gente fica numa situação acuado.

B - Nervosismo, impaciência e raiva

Nervosismo e impaciência, Eh... a, a princípio realmente eu fiquei um pouco assim... é, é, eh... não digo assim, na essência da palavra, raiva, mas assim... você toma um choque. Dá uma irritação, mas não é assim pra, a ponto de dizer, fiquei nervoso, fiquei irritado, ponto, no ponto de... é, não, eu acho que é uma irritação normal. É que nem, hoje eu vou pegar um trânsito e fico

irritado com o trânsito...

C - Frustração e incomformismo

Ah, é forte. É muito forte, pra mim isso é mais forte do que você ter o trabalho em si. Porque o trabalho, é o que eu digo, eu gosto, esse desafio me... hã... encanta, ... mas, essa situação me arrasa. É de frustração porque você pensa assim: eh... as empresas têm mecanismos, pelo menos a gente estuda assim, pra poder identificar desvios de posicionamento, desvios de conduta. E depois você descobre que todo mundo sabia que ele era assim. ... e eu acho que isso é horroroso.

D - Nega ter experimentado stress

Nega ter experimentado stress

8 - Qual a sua mais remota lembrança de stress?

A - O stress relacionado ao trabalho

Nossa! Puxar lá no fundo!... talvez na época que eu estava procurando emprego e não achava. Mais remota? Acho que foi uma das... uma das primeiras vezes que eu acabei me stressando, eu ...tinha uma posição e acabei recebendo uma promoção, aí eu comecei ter a dimensão de como era aquilo que eu estaria gerenciando a partir daquele momento. Eu tinha o stress da meta, antes eu pensava muito na meta e não fazia o meu trabalho de uma forma correta. Olha, eu não sei se na infância, não sei se eu tive alguma coisa que me deu um stress assim tão grande. Eh...Então eu diria que na minha família eu não tive isso. Eu tive stress exatamente quando eu fui pro ambiente de trabalho.

B - O stress na vida pessoal

Eu acho que é a... de perder a confiança na, de uma pessoa, assim, você... Ela, a pessoa deposita toda a confiança e você, você quebra essa confiança. Comigo aconteceu isso, entendeu. E... e aí teve as consequências eh... sobre, acho que, essa, eh... essa minha imprudência de... de não eh... verificar toda essa, analisar toda essa credibilidade que a pessoa confiou, depositou em você e você eh... tratou aquilo, acho que, como uma irresponsabilidade, no meu caso foi, né. Aí já foi mais pra um lado emocional, que gerou um stress violento em mim foi a doença do meu pai e o falecimento dele, que ele ficou 100 dias numa U.T.I. Então é aquela convivência familiar, aquela crença, aquela esperança de um dia melhor e aos poucos você viu a pessoa ir se consumindo. E isso foi violento. Olha, eu tive, eu tive uma situação de estar tendo inchaços no rosto, eh... e... fiz vários exames de sangue e não apresentava nada, não houve nenhum caso de derrame, nada disso aí. E um médico, ele encontrou que, que o problema era stress, aí ele me perguntou que que era, qual que era meu emprego, o que que eu fazia. Quando eu expliquei, ele falou pra mim uma coisa: Quando você vai pra casa, esquece o trabalho e lembra da família. É pessoal. Foi uma época que a gente estava numa condição financeira ruim e estava estourando as coisas nas minhas costas, então foi um momento difícil. Foram alguns meses, meu pai estava desempregado, e eu tinha que pagar a casa.

C - O stress na infância

Olha..., é difícil porque... eu tenho uma memória, assim, meia seletiva, eu não costumo lembrar muito não das coisas. ...Eu não... realmente... talvez tenha sido... o que mais me dá Stress foi essa cicatriz aqui, foi um cachorro que me... me atacou.[...] Que é o que mais que... Eu tinha, acho que uns 5, 6 anos de idade; um Capa Preta. Mas não...não, mas não me causou paúra nem nada, hoje

eu tenho cachorro, brinco... Não, não, não tive nada, foi uma situação que aconteceu, um acidente, mas é o que eu mais lembro assim...

D - Não guarda nenhuma lembrança de stress

Eu não guardo nenhum grande fato que tenha um grande peso, ou um grande destaque na minha vida como, de stress, né.

9 - Como foi a sua infância?

A - A minha infância foi muito boa

Tive uma infância muito legal, como todo moleque, com bastante liberdade, né. Diria que tive uma... uma adolescência também muito tranquila. Maravilhosa! Totalmente diferente do que as minhas filhas têm hoje eu acho. Eh... sem grades, sem asfalto, com frutas. Minha infância foi maravilhosa não tenho nem o que reclamar. Hoje eu tenho, eu mesmo com 24 anos eu assim, às vezes eu até demonstro ser uma pessoa séria, isso..., mas eu aproveitei o máximo a minha infância. Eh... fiz tudo que eu poderia ter feito em questão de viagem, em questão de, de amizade, de passeios com a família. A minha infância foi uma infância totalmente vigiada, controlada. Eu morava numa cidade do interior, uma cidadezinha que na época não tinha nem 100 mil habitantes. Um pai que era austero, era um coronel que te mantinha ali, a rédea curta. Eh... mas ao mesmo tempo tinha-se a liberdade e segurança. Tive uma infância alegre. Não saía da rua, brincava o tempo todo, minha mãe ia me buscar de noite pra ir pra casa. Super legal. Jogava bola, jogava peão, jogava bolinha. Não tinha vídeo game, não tinha nada dessas coisas, era, era rua o tempo todo. Eu fui bastante traquina, certo. Meu dente aqui tá quebrado porque eu eh... caí num buraco que tinha uns 6 metros eh... Porque eu estava brincando de bicicleta, pegador de bicicleta, e caí, né. E tive bastante, bastante peraltices aí, né.

B - Eu comecei a trabalhar na infância

Venho de família bem simples, então foi uma coisa assim tranquila dentro daquelas limitações... de uma pobreza [...] assim... na época de escola, [...] dividia um pouco escola e...e ajudava meus pais, meu pai tinha um pequeno comércio, então a gente ia ajudar e ficar lá, entendeu? Bom, comecei a trabalhar aos 6 anos, né. Eh... aos 5 anos, infelizmente, eh... acabei perdendo a minha mãe; meu pai teve um... um surto psicológico nesse sentido, não conseguia trabalhar, não conseguia sair de casa. Nós somos em 6 irmãos, eu sou o caçula. Então todo mundo em casa teve que ir pra rua trabalhar. Ah, minha infância foi muito difícil. Mas eu fui ...totalmente criado pela minha mãe, meu pai apesar de estar vivo, não era presente, né. Então eh... era um pai que ele, eh... muito autoritário, tudo, e não tínhamos, ele, ele era garçom, éramos uma família muito pobre. E... e a minha mãe era uma pessoa batalhadora, quatro filhos e precisava... e nós não tínhamos condições. E meu pai era aquele que, ele saía, é, ele trabalhava 8 horas da manhã e, só que ele chegava, ficava..., saía, ia pra noite, chegava 2, 3 horas da manhã, quando vinha. Ficava 2 ou 3 dias às vezes, fora. Então quer dizer, é uma situação muito difícil, né, e... Então minha mãe... Era todos nós estudando em colégios públicos, os irmãos..., aquele..., eh... Ela ter que costurar pra fora, ela fazia muito às vezes, trabalhava em, como doméstica pra poder hã... auxiliar nos básico mesmo, é alimentação, não tãmo falando nem em coisa..., é alimentação mesmo, né, então... eh... Eu me lembro até hoje que eu fui conhecer Danone quando eu tinha 15 anos de idade. Então, eh... são coisas que marca na gente, mas... acho que, isso é o que foi que me deu a base pra poder ter, o que eu tenho hoje... Bom, a minha infância eh... tive um lado, vamos falar assim, um lado um pouco pobre. Eh... meu pai era dono de um bar, foi desapropriado, perdeu tudo e a gente tinha que lutar. Desde os 8, 9 anos eu já comecei a trabalhar com ele, então não tive uma infância assim, de muita brincadeira, já desde novo já venho trabalhando.

10 - Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

A - Não se lembra de ter tido stress na infância

Eu não guardo assim nenhuma... nenhum grande fato, eh... que tenha é, eh... um grande peso, é, eh... ou um grande destaque na minha vida como de, de stress, né. Não, não lembro. Não lembro. Até os meus... Posso falar que... eu acho que o, o primeiro stress que eu senti foi quando eu prestei o vestibular, né, pras faculdades públicas tal, que eu tava fazendo cursinho. Aí foi o primeiro momento que eu senti um stress, aos 18, 19 anos mais ou menos. Olha, eu não sei se na infância, não sei se eu tive alguma coisa que me deu um stress assim tão grande...

B - Medo de ser castigado

Tinha stress, tinha porque na verdade a gente tinha sim algumas coisas, de sentir... até pela própria... assim, educação rígida que a gente, que tinha alguma coisa, acho que tinha uma certa pressão assim de... desse stress de, de não errar, de não fazer, entendeu? Ou então de fazer alguma coisa e... errar e aí vem a cobrança né, de realmente de que você fizesse certo. Ou mesmo até a questão de notas né, é que às vezes você... de poder ir estudar e não tirar notas boas. Eu lembro que tinha, talvez, por alguma nota ruim e uma boa surra do pai. Deve ter sido por aí.

C - Infância interrompida pela necessidade de trabalhar

Acho que foi na... na mesma época, (da morte da mãe) né? De 6 anos, 6 anos e pouco, né, porque...[...] é... de, de 5 pra 6... Também contribuiu, mas eu comecei a sentir uma responsabilidade e me dava dúvida: será que eu vou conseguir, será que eu não vou? E... é, é, porque você... Infelizmente meu pai teve sérios problemas psicológicos, porque perdeu a, a, a rainha do lar; olha e tem 6 crianças, uma escadinha, diferença de 1 ano pra 2 anos. Então ele falou: como é que eu vou fazer pra cuidar? Então... ali nós... os próprios irmãos acabaram se reunindo, e tal... e todos fomos trabalhar.

D - Sua primeira lembrança de stress foi a mordida de um cachorro

O stress de ter sido mordido por um cachorro. Não sei nem se é stress isso, mas me marcou.

E - Perder-se dos pais é a pior coisa no ser humano

Lembro. Eu lembro que eu fui eh... quando eu tinha aproximadamente, acho que, 7 ou 8 anos, e foi numa festa junina. E fomos num, num evento muito grande, e... queima de fogos foi logo meia-noite, 1 hora, e acabei me perdendo dos meus pais... e tudo mais... Então tinha uma multidão, aqueles fogos que, estourando e eu correndo pra lá, pra cá. Nossa! Aquilo foi marcante pra mim, entendeu. Foi uma coisa que... eh... realmente... Fui encontrar meus pais 4 horas da manhã, entendeu. Então, quer dizer, nossa, foi acho que umas 6 horas que eu vivi ali que... totalmente de Stress, que eu lembro até hoje.

11 - Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

A - Não associa o stress da infância com o stress da vida adulta

O sujeito não guarda a lembrança de uma sensação de stress, a não ser alguma preocupação. Não. Não sei se é a mesma intenção, eu não... É como eu te disse, eu não... eu não tenho um medidor de stress dizendo: ó, cheguei à escala Richter tal. Não tenho esse negócio não. Não me lembro

de ter sentido stress na infância.

B - O stress é o mesmo da infância

...Posso te dizer que sim, ...o nervosismo... ele é... é o mesmo. É o mesmo. Talvez a intensidade, talvez né, não dá... também não dá pra comparar a intensidade mas..., mas sempre a mesma procura, ou seja, você está é... dentro de uma situação ... de que você esteja trabalhando, que você esteja numa atividade, que você esteja né... num... é... de alguma forma é ... é ... ou se preparando, por exemplo naquela época que tava lá estudando e, ao mesmo tempo trabalhando. Agora aqui no banco a mesma coisa você... hoje você tem o caso da empregabilidade, então você continua trabalhando, você tem que continuar estudando e... de certa forma, e hoje ainda com a família, ou seja... Você tem a família né, de certa forma. Então eu acho assim, o paralelo é verdadeiro sim. Na verdade você... naquele momento... você tinha tudo aquilo pra poder arrumar um emprego, ...hoje você tá a mesma coisa pra se manter no emprego. E... eu vejo o que eu passei, eu olho para os meus... para as minhas filhas e, e tenho uma coisa comigo: elas não vão passar 10% do que eu passei; então eu tenho esse compromisso comigo. Então, pode ser que isso acaba me causando certo stress, de repente eh... elas querem alguma coisa e não é o momento, não é o momento que eu vou conseguir dá pra elas, então tem que contornar essa, essa situação.... eu acabo lembrando da minha infância, que meu pai não tinha, por exemplo, condições de me dar um tênis, eu ia pra escola às vezes descalço, até conseguir... às vezes a camiseta, a camisa era doação. Nós morávamos no Paraná, era uma cidade muito fria, então nós tínhamos também essa outra dificuldade, né. Então quando às vezes, assim, eu percebo que a minha filha quer alguma coisa, isso já me faz lembrar um pouco a minha infância; então eu tenho que me controlar; e acaba gerando de uma certa forma um stress, que eu fico às vezes pensando horas e horas sobre o assunto. Voltou. Voltou. Engraçado que eh... voltou eh... e eu acho que o momento eh... de você ser coagido. Eu acho que você, quando é coagido, você é..., cê..., e houve..., eu senti a mesma... Eu acho que eu sinto até hoje, ...quando eu fui seqüestrado, que eu fui seqüestrado, já 2 vezes. Então, também eu acho que foi o momento que eu me senti dessa maneira. ...Eu acho que essas situações, eu já senti muito... Difícil... Mais quando adulto, quando na faculdade. Quando eh... eu fui pra exame em todas as disciplinas e passei altas madrugadas, aí eu não dormia mais porque era uma responsabilidade, meu pai morava no interior e se arrebatava pra me sustentar em São Paulo, então a minha responsabilidade era muito grande. Vadiiei, vamos dizer, o ano inteiro, aí chegou no fim do ano eu tive que tirar a diferença e graças a Deus tirei, fui aprovado em todas que eu fiquei pra exame. Mas me gerou um stress violento.

12 - Como você enfrenta o stress?

A - Eu enfrento o stress de frente, como um desafio

Primeiro... é atuando com muita seriedade. Porque eu entendo que o stress é, é, eh... no meu caso, ele talvez possa ser gerado muito mais pelo trabalho, do que pela família. Apesar que eu acho que o stress é gerado também por qualquer outro motivo, tá. Mas como é que eu enfrento?[...] eu acho que ter equilíbrio em momentos de stress é extremamente importante. Então, é essa a maneira como eu enxergo que a gente pode administrar. Eu tento administrar da forma que eu possa ter o domínio dele. Então hoje eu consigo eh... fazer com que eu possa tá no domínio do stress e não o stress me dominando, então hoje eu consigo administrar um problema em que ele não me afete. Se ele vai me afetar eu já não me relaciono, não entro no problema, então eu tento olhar de fora a situação. Com muita calma e tranquilidade e cabeça no lugar. Eu acho que essa é a melhor forma de você enfrentar não só o stress, mas qualquer problema que você tenha, ou qualquer dúvida, ou qualquer situação que você se encontre numa dificuldade. Tendo calma, quer dizer, eu não me perco, eu sob pressão....isso desde prova da escola, vestibular, onde eu sou pressionado eu reajo bem. Então eu saio naturalmente, quer dizer, resolve a situação e se,

automaticamente volto. Isso. Aí pego uns dias pra dormir mais e pronto, recupera. É lutando contra ele, né. Tentando sair, como eu disse agora, sair dessa situação. É... se eu conseguir encará-lo e entender o que que é, aí eu passo ser de ator pra espectador, é bem diferente... Eu enfrento com muita luta. O stress eu, eu procuro eh..., vamos dizer assim, não dá pra mim relaxar, quando eu estou stressado eu não consigo relaxar... Então eu enfrento de frente, com muita luta, eu prefiro resolver logo pra não ter, pra não deixar pra depois. Eu sou razoavelmente tolerante. Mas eh..., eu diria assim, algumas coisas eu tenho baixa tolerância. O que é, eh... vamos dizer assim, cinismo, eh... atitudes em que você eh... usurpa, na verdade, o direito dos outros ou eh... usa do poder que você tem pra forçar outros a passarem por uma situação hã... de constrangimento. Isso eh... eu fico bastante alterado, né, eu..., eu trabalho mal isso daí. Isso já é um stress pra mim, né. Nós não deveríamos aceitar com tanta passividade algumas coisas que a gente vê por aí, relutando e dizendo assim: ah, isso não é problema meu.

B - Eu me afasto para pensar melhor

Eu sou um fumante. É um, é um dos escapes. Então geralmente eu me encontro numa situação que me vem aquele sentimento de raiva, eu não tomo nenhuma decisão com raiva. Então eu percebo que é uma raiva, uma falha grave, e que aquilo me deixa stressado, eu me fecho um pouco; tomo um pouquinho de café; se eu estou na empresa, vou pra área de fumantes; e fumo e fico pensando na situação; depois eu chamo as pessoas envolvidas. Então, no stress eu não tomo a decisão, chamo o funcionário e falo: preciso conversar com você, você me aguarda que daqui a uma meia hora eu entro em... eu volto a conversar com você. Então eu tenho o hábito de agir de... de, de, dessa forma, não por impulso. Eu tenho que me controlar pra isso, mas eu nunca tomei uma decisão por impulso. Ah, hoje, hoje pra enfrentar o stress é... eu sigo o conselho do médico: a partir do momento que sai da empresa tem que desligar. Tem momentos que o telefone vai junto com a gente pra casa, a gente chega em casa e desliga o telefone pra ninguém te achar e não ter mais lembrança.

C - Procuro relaxar lendo

Hoje? Muita... muita leitura de auto-ajuda... leitura de auto-ajuda, hã... parte de alguma coisa de tentar é... é... fazer alguma atividade de... de... de... de relaxar né, tipo coisas pra poder é... não digo academia, atividade física não faço nenhuma né, que devia fazer uma caminhada..., essas coisas não tenho feito. Mais... mais é tipo leituras né, eu gosto muito de ler então assim...

Resultados Quantitativos - Idéias Centrais - Homens

1) Por favor, fale sobre a sua vida

A - Na minha vida prevalece o trabalho	9	90,00%
B - A vida fora da empresa seria melhor	1	10,00%
TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA	10

2) Fale sobre a sua atividade profissional

A - Área comercial	4	40,00%
B - Prestação de serviços	4	40,00%
C - Produção industrial	1	10,00%
D - Área financeira	1	10,00%
TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA	10

3) O que significa para você stress?

A - A cobrança, a tensão e a pressão é stressante	6	60,00%
B - Não ter o controle da situação é stressante	2	20,00%
C - O stress é um desafio estimulante	2	20,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

4) Na sua atividade profissional, há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

A - Cumprir as metas e manter os prazos	4	40,00%
B - O stress de assumir a responsabilidade pelo trabalho de outro	3	30,00%
C - Eu lido bem com o stress	2	20,00%
D - Stressante é a ambigüidade do líder	1	10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

A - Nervosismo, impaciência e frustração	5	50,00%
B - Insegurança quando você não domina a situação	3	30,00%
C - Raiva	1	10,00%
D - Resolver o problema sem emoção	1	10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

A - O stress relacionado com o trabalho	7	70,00%
B - Problemas de saúde	2	20,00%
C - Eu nunca vivi uma situação de stress	1	10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

A - Medo e insegurança	5	50,00%
B - Nervosismo, impaciência e raiva	3	30,00%
C - Frustração e inconformismo	1	10,00%
D - Nega ter experimentado stress	1	10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

A - O stress relacionado ao trabalho	4	40,00%
B - O stress na vida pessoal	4	40,00%
C - O stress da infância	1	10,00%
D - Não guarda nenhuma lembrança de stress	1	10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

9) Como foi a sua infância?

A - A minha infância foi muito boa	6	60,00%
B - Eu comecei a trabalhar na infância	4	40,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

A - Não se lembra de ter tido stress na infância	5	50,00%
B - Medo de ser castigado	2	20,00%
C - Infância interrompida pela necessidade de trabalhar	1	10,00%
D - Sua primeira lembrança de stress foi a mordida de um cachorro	1	10,00%
E - Perder-se dos pais é a pior coisa no ser humano	1	10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

A - Não associa o stress da infância com o stress da vida adulta 6 60,00%
B - O stress é o mesmo da infância 4 40,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

12) Como você enfrenta o stress?

A - Eu enfrento o stress de frente, como um desafio 7 70,00%
B - Eu me afasto para pensar melhor 2 20,00%
C - Procuro relaxar lendo 1 10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

Resumo de Idéias Centrais - Mulheres

1 - Por favor, fale sobre a sua vida

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
D4	Pessoal? Profissional? Não. Sou casada há quase 4 anos, tem... Moro aqui em Santos, mas eu sou de Santa Catarina. Fiz faculdade em São Paulo. Hum... depois já morei..., a trabalho já morei em São Paulo; duas vezes em Minas; Macapá; Mato Grosso; fiquei um ano em São Paulo, viajando pelo Brasil; e agora eu estou há quase três aqui... fiz faculdade de administração hospitalar, depois fiz um MBA em marketing, também tentando sair da área hospitalar, pra pegar outros caminhos.	A vida profissional prevalece	A
F6	a vida profissional bem corrida, não dá pra parar, né, não tem hora pra entrar nem hora pra sair; o tempo totalmente ocupado, né. Eh... realmente tem um nível de stress alto, né, nessa, nessa área. Eh... a cobrança, a pressão é muito forte nesse aspecto, né, então é bem corrido mesmo. Não... não... praticamente não se tem tempo pra nada. Estou tentando melhorar esse nível de stress fazendo alguma atividade física, né, mas também não gosto de fazer, tô indo mesmo por questão de saúde. E... estou empenhada em tentar melhorar, né, mas realmente é com, muito, muito difícil; muito difícil conciliar tudo, eh... com tamanha pressão, tendo que lidar com pressão o dia inteiro, né, o dia todo.	Sua vida é de muito trabalho, com pouco tempo para cumprir as metas	A
I9	Pessoal ou profissional? [...] Bom, a minha vida é muito corrida. No plano pessoal eu tenho aberto..., eu abro mão de muitas coisas por causa do profissional, porque hoje é muito difícil você conciliar os dois...Então é mais isso. Eu... mesmo assim, eu dou um jeito de acordar mais cedo, fazer alguma coisa pra tirar um pouco o lado pessoal. Mas só que... assim, relacionamento é uma coisa que fica sempre em segundo plano.	A minha prioridade centra-se na atividade profissional	A
J10	Então, né, eu sou filha de bancário, né, meu pai foi gerente de banco, aposentou como gerente de banco, 30 anos trabalhando em banco. Sempre admirei muito, sempre no fundo eu tive uma vontade de trabalhar com isso, né. Ao mesmo tempo, quando me surgiu o desafio de ser gerente a minha maior....[...] por isso eu vim fazer o curso de Gestão de Pessoas, né. Eu tenho formação na USP em Sociologia, me formei lá trás em 84 e hoje o banco até exige uma formação de administração, [...] Agora pretendo fazer a pós quando eu terminar... E... tô gostando de gerenciar. E, e por incrível que pareça	Eu sou filha de bancário, sempre admirei meu pai, por isso sou bancária.	A

eu tô gostando dessa..., o que mais me, me..., me gratifica na, nessa área é lidar com as pessoas, com os meus funcionários.

M13	E agora?! ... Profissional? Bom... sempre cresci com família, trabalho com família e vivo em torno da família. Então eu trava... Ah, o que que eu posso dizer... Desde pequenininha sempre acompanhei meu pai na área do, do transporte, né, no caso. E ao longo dos anos hã... agente foi crescendo, até que ele num momento, ele abriu uma empresa e aonde eu assumi junto com ele.	Trabalho com a família e vivo em torno da família.	A
P16	Minha vida, de uma forma geral? Eu, eu vim assim, de um..., de um ano bom pra mim, né, a gente tá encerrando o ano de 2.007. 2.006 pra mim foi um ano de muita..., de renovação, de parar pra pensar, de, daquela coisa assim de... reagir mais do que agir, do que pró-agir, né, e onde eu fiquei, assim, extremamente stressada. Eu via que, assim, quantas coisas que eu, que eu deixava passar despercebido e foram acumulando, né, como se fosse aquela..., aquela água empoçada no ralo assim, né, quando você vê tem uma série de, de situações... Aí eu acabei deparando a minha vida profissional, pessoal, familiar, afetiva, tudo não tava legal. E aí, assim, eu tive a condição de..., de olhar para os lados e falar: O que é que eu preciso melhorar, né. Eu consegui dar essa volta por cima.	Em 2007 eu dei uma virada na minha vida para melhor.	A
S19	Bom, sou S19. Hã... sou, já, formada em Filosofia. Trabalho há... Vou fazer 16 anos na empresa XYZ, e há 15 eu exerço a função de liderança. Gosto. Gosto demais do que eu faço, das minhas atividades.	No trabalho sou líder e gosto demais do que eu faço	A
G7	Pessoal? Tá. Hã... tenho 33 anos. Moro com meu namorado, que é namorado, né, na verdade, e um sobrinho de 20 anos. Hã... trabalho já há 6 anos numa loja, no Shopping Paulista, sou gerente comercial e aprendi muito lá, é bem legal. E... minha mãe, tenho minha mãe, tenho 2 irmãos, tenho sobrinhos, grandes já. Inclusive eles me cobram muito, né, eu, de ter o meu também, né, porque eu já com 33 anos, eles esperam um priminho, né. E... enfim, minha vida pessoal é mais ou menos isso.	Dividida entre a vida pessoal e a vida profissional.	B
N14	Falar sobre a minha vida? Bom, eu..., eu tenho 37 anos, sou casada com o André, que também tem 37 anos, tenho duas filhas, a Sofia e a Gabriela que têm 2 anos. Eh... sou formada em Computação, já fiz duas pós-graduações, duas, eh... dois lato sensu, um em Administração e o outro em Gestão. Trabalho na XYZ, sou gerente de mercado na	Dividida entre a vida pessoal e a vida profissional.	B

XYZ e tenho uma pequena equipe de análises de resultados.

T20 Bom, minha vida... Eu já trabalho nessa empresa há 16 anos. Sou uma pessoa muito ativa, né. Trabalho numa empresa que é familiar. Cursei há 20 anos atrás o colegial, agora estou em busca de um curso superior, porque achei necessário novos conhecimentos, né, para me diferenciar dos demais colegas. E assim... Minha vida é... é trabalhar, é... é cuidar da casa. Tenho um marido maravilhoso, tenho meu pai e minha mãe junto comigo.

Dedico minha vida ao trabalho e à minha família.

B

2 - Fale sobre a sua atividade profissional.

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
F6	A vida profissional bem corrida,... praticamente não se tem tempo pra nada; almoço, 4 horas da tarde, normalmente...muito puxado. E a, a vida de um, de um modo geral, realmente, hoje o, o tempo tá cada vez menor, né. a gente... eu fico eh... preocupada quando tem um feriado, porque é um dia a menos pra eu poder cumprir as minhas metas, as minhas obrigações de trabalho.	Minha vida é de muito trabalho, com pouco tempo para cumprir as metas	A
J10	Eu comecei na área gerencial eu fui pra uma agência... Eu gerencio 2 carteiras de clientes, né, eh... que ao todo devem ter uns 2.200 clientes.[...] Faço atendimento a clientes exclusivos, clientes mais..., que tem o relacionamento melhor com o banco.	Sou gerente de contas.	A
M13	Minha atividade... Eh... eu gerencio toda a parte administrativa e um pouco da parte operacional na empresa. Então eu cuido desde a parte de documentos fiscais, eh... lido também com a parte de R.H., né. Eh... lido com a parte operacional desde o..., de uma quebra de alguma peça de um, de, de um caminhão, como a ausência de um funcionário, então eu tenho que há... saber lidar com toda, com toda essa parte, então... De geral eu que coordeno quase tudo lá dentro, né, mas toda a parte administrativa fica na minha mão mesmo.	Gerencio e coordeno a área administrativa.	A
N14	Minha vida profissional? Bom, eh... eu tenho uma gerência média na XYZ. Eh... tenho uma equipe pequena, já tive equipes maiores, mas agora eu tenho uma equipe pequena. Desenvolvo um trabalho bom, até por ter uma equipe pequena eu acho que, que você consegue desenvolver um trabalho melhor. Tem um trabalho bom sendo desenvolvido,	Dividida entre a vida pessoal e a vida profissional.	A

mas hoje eu acredito que eu consigo eh... equilibrar melhor a minha vida pessoal da profissional, então ela hoje não ocupa tanto tempo nem tanto esforço meu do que já ocupou.

S19	Dei uma virada, agora, no foco do meu trabalho. Deixei algumas atividades para abarcar outras das quais eu também gosto muito de executá-las. Tenho uma equipe. E... já passei por vários processos nessa questão de ser liderança. É... é um processo de aprendizado diário, porque você lida com pessoas com culturas diferentes, com personalidades diferentes, com desejos diferentes e você tem que trabalhar estas pessoas, a você própria,... E... é um desafio diário. É um desafio diário.	Exercer a ser liderança é um processo de aprendizado diário, porque você lida com pessoas com culturas diferentes, com personalidades diferentes, com desejos diferentes e você tem que trabalhar estas pessoas, e a você própria.	A
D4	A gente trabalha com a gerência do hospital como um todo, então, você administra toda a parte de recursos humanos, recursos financeiros e trata todo dia com uma série de peculiaridades. Que na verdade na área da saúde a gente não tem como programar exatamente o que vai acontecer, você lida com fatos novos todos os dias.	A gente trabalha com a gerência do hospital como um todo, você administra toda a parte de recursos humanos, recursos financeiros e trata todo dia com uma série de peculiaridades [...] na área da saúde a gente não tem como programar.	B
G7	O que que eu faço na loja, em geral? Tem muita coisa, né. Eu participo muito também de entrevistas de... pra contratação de funcionários, eu vou pro departamento pessoal, eu vou pro..., pro escritório fazer dinâmica em grupo. A gente tem várias técnicas de dinâmica, pra ver realmente como que a pessoa se comporta, pra ver se dá pra tá trabalhando com a gente ou não.	O meu dia-a-dia segue uma diversidade de tarefas.	B
I9	eu recebo muitas responsabilidades... Além das responsabilidades por mim eu tenho que responder pelos outros também e esse é o fator mais difícil, porque você delega, mas não consegue ter tanto retorno. Então, é basicamente isso. Eh... como eu trabalho na área financeira eu dependo muito de bancos, eu percebo que lá também, agente tem dificuldade na formação das pessoas que até lideram lá dentro.	Eu tenho muitas responsabilidades	B
P16	Eu estou à frente...como gestora de, de todas essas áreas, né. Eh... o departamento médico, o ambulatório, onde existe uma responsabilidade grande com relação ao número de atestados, que eu tenho que tá checando isso. Por que isso gera o que? O impacto que gera no negócio. Se falta pessoas, falta ônibus, falta receita, a pessoa reclama na rua. Então existe ali..., um, o foco é esse na área de assistência soci..., de, do ambulatório médico e, e voltado a..., ao funcionário também, à qualidade de vida, saúde desse trabalhador, até pra, pra não se envolver em um acidente, né. A..., o recrutamento	Sou gerente de desenvolvimento de pessoal, responsável por benefícios, treinamento, recrutamento e seleção de pessoas.	B

e seleção são 3 pessoas e elas estão a frente em, em contratar a vaga.

T20 Olha, meu dia-a-dia é reunião com diretoria, né, no faturamento diário. É... no, no, no, no crescimento, que a gente almeja um crescimento de 5% ao ano. Então, graças a Deus, em 2.007 batemos a meta que a diretoria estipula. E é reunião com, com financeiro... o meu dia basicamente é dentro da empresa, né, onde eu tenho as pessoas do meu departamento, onde a gente gera faturamentos diários, venda, meta no dia... Sofro um pouco com o problema de estoque, né, porque hoje em dia o cliente quer trabalhar com o seu estoque.

Meu dia basicamente dentro da empresa é gerar faturamento diário, vender, cumprir a meta do dia.

B

3 - O que significa stress para você?

S Expressões Chave

Idéia Central

Categoria

D4 Eu acho que hoje em dia, a gente convive com ele quase que 24 horas por dia. Eu acho que a minha profissão é extremamente stressante. Você volta de férias e 1 mês depois você já acha que tem que ir de férias de novo; mesmo porque eu nunca consigo tirar 1 mês de férias. Mas... eu acho que o dia-a-dia, a forma como as coisas elas acontecem, hoje em dia tudo gira tão rápido e a gente tem que tentar dar um retorno muito rápido pras coisas e acaba gerando um certo stress.

Eu acho que hoje em dia, a gente convive com ele quase que 24 horas por dia. Eu acho que a minha profissão é extremamente stressante.

A

F6 Stress eu... pra mim é um nível elevado, uma irritabilidade muito alta, um nível elevado de cansaço mesmo, mental e, eu acho que, engloba também uma parte física também.

Stress pra mim significa irritabilidade muito alta e um nível elevado de cansaço mental e físico.

A

G7 Stress...É difícil, mas assim, às vezes a gente, eu já, eu já me peguei várias vezes, né, vamos dizer assim com Stress. Às vezes, é, a supervisora chega na loja e às vezes, assim, tá tudo certinho, não tem o porquê dela falar alguma coisa, mas às vezes ela, ela chama, acho que é o trabalho dela, né. E... fala, às vezes, coisas que você, às vezes não tá preparada, né, pra ouvir ou às vezes não é verdade, aí você acaba entrando numa discussão de, do certo ou do errado e querendo ou não, você se sente numa situação de Stress, porque mesmo no momento ou depois você fica, né. Pode ser também depois, ela vai embora e você ainda continua com aquele peso, né, fala: Nossa, hoje é, tá sendo aquele dia, né.

O stress é um peso para mim.

A

I9 Stress? Ai! Eu não sei o que, o que significa stress. Stress significa, assim: é, você já

o stress é a perda dos limites, a perda da paciência em que tudo

A

	perdeu os limites, você perdeu a paciência com tudo, eu acho que stress é isso. Você, você já não tem mais limites, tudo pra você se torna um problema e, e você acaba respondendo isso no seu dia-a-dia, isso é stress pra mim.	se torna um problema.	
J10	Stress é um incômodo, é uma coisa pesada, um peso, né, é um... Ai, como é que eu vou te dizer... É isso, é como se fosse um peso que você carrega, né, e que você... Pra mim se manifesta sonhando com o trabalho, né, sonho com o trabalho, já sonhei mais, agora estou mais tranqüila. Eh... é, é, é muitas vezes angústia, né, angústia... Eu nunca tive, por exemplo, hipertensão, jamais, eu sempre fui hipotensa e há um ano, de um ano pra cá eu estou hipertensa. Eu comecei a ter hipertensão do nada, eu nem sei o que é porque eu não tenho sintoma, mas eu descobri que eu sou hipertensa, de repente, eu nunca tive isso antes.	Stress é um incômodo, é uma coisa pesada, um peso, é como se fosse um peso que você carrega.	A
M13	Stress é você ficar numa, numa pressão violenta, né, como se você estivesse à prova todo momento, né, sendo testado a todo momento pra ver se você agüenta psicologicamente, porque tem hora que você pára e nem sabe quem é você mais, né. Eh... cê dorme não consegue dormir, você chega em casa já pensando no trabalho, o que vai ser amanhã, o que vai ser depois, ou: Será que eu deixei alguma coisa que eu não resolvi? Ou: Será que aquilo que eu falei vai ter resultado ou não vai? Então você fica pensando o hoje, o amanhã, o depois, a conseqüência de tudo. Então pra mim o Stress é isso, é aquela pressão, é viver sob pressão.	Stress é viver sob pressão	A
N14	Stress pra mim é, é, é uma..., você..., é uma alteração... Hum... Vamos pensar... stress é uma alteração eh... física, que ela pode decorrer de..., de uma situação ou de um sentimento, mas ela é uma alteração física. É, pode ser é, taquicardia, cansaço, mais, fadiga, eh..., é. Pra mim isso é o stress. Você, você tem uma alteração física decorrente de, não de um esforço físico ou de alguma situação física, mas psicológica, eh... enfim, isso. Acho que é isso.	O stress é uma alteração física decorrente de alguma alteração psicológica.	A
P16	Ah, stress eu acho que, assim, é um momento de..., de, de fadiga mesmo, de falar assim: Não estou agüentando, não estou suportando, né. Eu, eu percebo que eu estou stressada quando eu começo a..., a..., a não ser tão educada como eu costumo ser normalmente. Que eu já dou aquelas respostas, que às vezes são até necessárias, né, mas que eu falo assim: Ah, eu acho que eu fugi de mim agora, né.	O stress é fadiga, é irritabilidade, é a sensação física e mental de não agüentar mais.	A

S19 É quando você não consegue... Pra mim, é quando você não consegue desenvolver alguma atividade, quando você eh... leva isso pra casa, quando você perde o prazer nas coisas que faz, se cansa... Então acho que é mais ou menos isso. stress é quando você não consegue desenvolver alguma atividade, quando você perde o prazer nas coisas que faz e se cansa...

A

T20 Stress... Ai... Cansaço físico, né? E, principalmente, o mental. E há algumas situações em que você se sente mais stressada por você tentar resolver um problema, e está fora do teu alcance. Isso me causa um stress muito grande. Que é não depender de você a resolução disso. O stress é cansaço físico e mental

A

4 -Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S Expressões Chave

Idéia Central

Categoria

G7 Sim...eh... clientes na loja. Acontece também deles irem pra reclamar e sempre é com o gerente, né. Então, assim, eu sou uma pessoa muito calma, dificilmente a pessoa vai me tirar do sério. Então ela já vem com aquela carga todinha em cima da gente e aí você acaba transformando aquilo. O cliente chega na loja e já vem com aquela carga todinha em cima da gente.

A

J10 As piores são aquelas que partem dos clientes, né. [...] Um exemplo que eu vou te dar, que esse foi demais: nós tivemos uma pessoa há umas duas semanas atrás, que ela tem lá um problema, tem uma dívida no banco que não consegue pagar, então ela, ela queria uma concessão de desconto e tudo mais. Mas a pessoa não chega assim como eu estou falando com você, então ela chega gritando, ela chega eh... esbravejando, ela ofende os funcionários, tenta intervir ela te ofende, ela ofende o banco. Então essa relação é muito complicada porque eu não sei muito lidar com grosseria. Não consigo lidar com situações conflitantes.

A

M13 Ah, muitas. Hã... situações assim, com cliente, é o que mais a gente tem. Porque o cliente ele..., ele não quer saber qual é o teu problema, ele não quer saber o que tá acontecendo, se tá chovendo, se bateu o carro, se teve acidente, nada, ele quer a mercadoria pra ontem. Então, fica stressante porque ele, eles ficam ligando pra você, fazendo pressão e é, isso é o dia inteiro e no dia seguinte liga de novo, então assim, você passa a todo instante um stress mesmo, na área de transporte. Lidar com clientes é difícil.

A

P16 A mais. Eh... pra mim aqui tá sendo... a falta de coleguismo, a falta de companheirismo A falta de coleguismo e deslealdade dos colegas de trabalho é

A

	de algumas pessoas, né. Eu aceitei esse desafio e eu vim de fora e algumas pessoas aqui queriam essa vaga. Eu sofro uma pressão por parte dessas pessoas, sabe. Então assim, desde indicar... Eh... te pegam numa falhinha e já mandam e-mail pra diretoria e aí você acaba se expondo muito, assim desnecessariamente, por conta, né, dessas pessoas. É o que mais tem me stressado, né. E a falta de coleguismo, que às vezes você fala: Ah, vamos fazer isso, vamos fazer uma festa de final de ano! Ah, não eu vou viajar, eu não quero, eu não posso... Então eu, pra mim tá sendo stressante isso.	stressante.	
F6	Muitas, na minha, há muitas situações stressantes. [...]... clientes que não pagam. Você tem meta pra emprestar dinheiro, então você tem que dar o dinheiro. Então, automaticamente, a empresa te impulsiona pra que você faça esse trabalho; que você dê esse dinheiro, porque você tem meta pra dar dinheiro.[...] Então isso gera muito cansaço, porque você tem que correr atrás de empresas boas, que te dê segurança pra emprestar e pra depois receber. E se alguma não, se alguma empresa não paga é outra pressão, porque você emprestou o dinheiro, de certa forma é uma responsabilidade sua, então você tem que correr atrás pra poder receber esse dinheiro de qualquer forma; e a pressão aí é, é bem grande.	Stress para cumprir as metas emprestando dinheiro ao cliente e stress para depois receber do cliente o dinheiro emprestado.	B
N14	Há. É, muitas relacionadas a prazo, e... Normalmente relacionadas a prazo. São, falta de recurso e prazo, eu diria. É.	As situações stressantes estão relacionadas com o atingimento de prazos e de falta de recursos.	B
S19	Muitas. Prazos. Prazos. Prazos, é, é uma coisa que realmente eh... me dá stress. Prazos curtos, ou falta de informações, ou burocracia excessiva que não deixa você, realmente, fazer o que é de uma forma mais fácil e rápido... Porque eu também tenho clientes a atender. E... e isso é... é stressante.	cumprir prazos, prazos curtos, falta de informações e burocracia excessiva	B
D4	Muitas...Quando a gente tem duas pessoas precisando de um mesmo medicamento e você não tem condições, às vezes de dar, financeiramente ou em função de várias, várias coisas que te seguem ao redor, você não consegue dar pras duas. Às vezes você tem que ir junto com o médico, junto com outros da equipe tá definindo quem é a prioridade.	A dificuldade de decidir prioridades	C
I9	Tem, tem. Todas as, as atividades tem. Na minha, no caso, como é financeira, a principal é..., eu acho que é assim, é... é o famoso fluxo de caixa. Isso daí é o mais stressante, eu acho. Sim, porque hoje todas as organizações têm problemas, a maioria, a	As situações stressantes são ligadas à finanças, por exemplo, fluxo de caixa.	D

grande maioria que agente tá lidando tem problemas financeiros, então... isso é uma coisa, pra mim, complicada.

- T20 De você querer resolver um problema e você ser limitado, você não tem poder pra resolver aquele problema. E dentro da empresa são 20 cabeças, né, então uma pensa diferente da outra. Então você precisa, no grupo, somar, né, então você acaba recuando.

Situação stressante é você querer resolver um problema e sentir-se limitado, você não tem poder para resolver aquele problema.

E

5 - Quais são os sentimentos que aparecem nessas situações?

S Expressões Chave

- D4 Angústia...Os meus problemas acabam sendo que pela minha idade e a minha formação, o local onde eu trabalho, hã... eu tenho muito mais problemas eu acho que relacionados a, a homens me aceitar; que geralmente não aceitam muito. Então eles... você tem que provar que você é capaz de fazer. A... a pessoas de mais idade também, tá aceitando a forma de tá trabalhando ou... que, que acaba que você tendo uma diferença de idade, você trabalha com metodologias diferentes, com formas diferentes, até pela própria formação que vem, vem se tendo. Então hã... eu lido muito com isso. Então às vezes eu me sin... eu também me sinto hã... desrespeitada por eles em muitas das ocasiões. Injustiçada até, digamos.
- F6 Sentimentos? Eh... eu acho que um, um dos sentimentos é, acho que é um pouco de impotência, porque quando um cliente não paga, por exemplo, não depende de você. Então é uma impo..., totalmente impotente diante da situação onde você se sente responsável e você não pode fazer nada.
- G7 É, não vou dizer raiva, né, porque é, é uma palavra super forte. Mas, assim, eh... de confiança, né, porque você fala: Pôxa, a pessoa compra aqui há anos e não confia no trabalho que a gente tem? Enfim, né, que a peça está... não, que o tecido não é bom, enfim. Que a gente trabalha com roupa. Então, acho que confiança, a gente tenta passar pra pessoa, acho que é um sentimento...
- I9 Assim, a necessidade de ter um apoio, alguma coisa assim de... Não é bem sentimento, eu acho que você tem mais é uma busca, assim, pra tentar resolver o problema, mas só isso. Não tem sentimento nisso, não tem raiva, não tem... Porque você tem que aprender

Idéia Central

Categoria

Angústia, por ser desrespeitada pelos colegas homens. E o sentimento de ser discriminada e injustiçada no trabalho.

A

Sinto irritabilidade, preocupação e acho que é um pouco de impotência porque quando o cliente não paga, por exemplo, não depende de você.

A

É, não vou dizer raiva, né, porque é, é uma palavra super forte. Mas, assim, eh...

A

A necessidade de sentir-se apoiado.

A

a tirar isso da vida, é, é uma coisa da empresa, então, você tem que tá ali pra resolver o problema, então, não tem muito sentimento, assim. É mais o sentimento de resolver o problema.

J10	O sentimento. Olha eu tenho indignação. Eu sou inconformada com certas situações, eu fico assim, eh... não chega a ser uma revolta, mas eu não me conformo. Dá raiva, assim, a gente fica com raiva do cliente, a gente fica frustrada porque não consegue resolver a coisa do jeito que queria. Então é frustração, raiva, eh... indignação... Acho que é mais ou menos isso. É por aí.	Inconformismo e raiva	A
M13	Eh... desespero. Pra mim, assim, dá um..., primeiro o que aparece é um desespero, não me dá raiva, mas, assim, é um desespero, é uma coisa como se... você tem pouco tempo pra lidar e você não acha solução, cê tem que ser muito rápido...	Eu entro em desespero.	A
N14	É... frustração... Quando você acaba conseguindo entregar o trabalho no prazo mesmo com a falta de recurso, eh..., é, é um alívio mas vem, vem aquilo de, vem, são sentimentos de... eh... Deixa eu pensar... É um alívio e... É aquele, parece que é muito esforço por pouca coisa. E quando você não consegue é frustração, né, é stress porque, enfim, você... apesar do prazo, às vezes, nem sempre ser bem dimensionado ou você ter falta de recurso você não cumpriu o que você deveria ter cumprido.	Frustração	A
P16	Ah, eu acho que tristeza, eh... Às vezes assim, até pra mim, eu me sinto assim com uma, com uma baixa auto-estima, né, de... Não digo que é sempre, que é uma constante, mas... me vejo assim... Tem hora que eu, eu fico, né, eu converso muito comigo mesmo, aí eu fico: Por que é que eu tô, né... Estou me sentindo menor do que eles porque aconteceu alguma coisa? Não, mas eu não tive culpa...Tem umas coisas aí que cê, cê retoma, né. Mas acho que é essa coisa assim, pra mim é..., é...de rejeição, de tristeza, de baixa auto-estima.	Auto-estima rebaixada, insegurança, sentimento de rejeição e tristeza.	A
S19	Impotência, raiva, hã... ansiedade.	Impotência, raiva, ansiedade.	A
T20	De... insatisfação, né. Um sentimento de insatisfação, de, de você não poder chegar aonde você quer chegar. Revolta, eh... insegurança, muitas vezes, porque você acaba ficando insegura... Porque hoje, qualquer coisa, você é um número dentro da empresa. Então você de repente quer pôr a sua, a sua noção de trabalho e, às vezes, você é	O sentimento que aparece é de insatisfação, de revolta, de insegurança, por você não poder chegar onde você quer chegar	A

podado. Então, às vezes, causa uma insegurança dentro do emprego.

6 - Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
D4	Ah...! eu tive algumas... Eu já trabalhei [...]com um diretor que literalmente corria atrás de mim, eu tinha que, que... praticamente me esconder porque o homem era terrível, mas em pouco tempo ele foi demitido.... eu tive uma outra ocasião em que a pessoa que trabalhava comigo roubou, literalmente falando, do local aonde a gente trabalhava. E agente assinava junto os cheques e tudo e, até se provar que era só ele..., passei maus bocados; de arrombarem porta, olhar tudo o que tinha hã... de computador, de armário, de tudo.	O stress do assédio sexual no trabalho e, em outra situação de ser envolvida em um roubo na empresa.	A
F6	Maior intensidade de stress... Sempre relacionado ao trabalho.	Dedicação central ao trabalho	A
M13	Foi quando a gente sofreu um assalto na empresa e... que renderam todos e... confundiram o meu pai com um... policial, alguma coisa, e queriam executar ele na minha frente e eu tive que... eh... começar a conversar com esse, esse, esse grupo, né. E..., e o engraçado, assim, foi um momento de tensão, mas de repente eu fiquei calma, super tranqüila, comecei conversar, a orientar pra deixarem ele no canto, ver o que é que eles queriam levar. Eh... como chama?... Eles realmente verificaram as coisas, então eu pedi, eu pedia tipo: Olha, não leva essa, essa nota desse jeito senão eu vou ter problema com o seguro... Então eu tive aquela tranqüilidade de... é, lidar com eles e direcionar eles lá mesmo pra coisa não ser pior.	O stress de ter sofrido um assalto na empresa me persegue até hoje.	A
P16	A separação foi um momento. Eh... o casamento, nem tanto...acho que foram assim situações do ponto de vista pessoal eh... situações assim de..., de desemprego, né. Onde você tava super bem na empresa, você chega pra trabalhar a empresa foi descredenciada pela prefeitura, não podia mais operar. Aí eu saí com todo, assim, sem direito, sem salário, né, e aí você tava contando com aquilo... Foi uma situação pra mim bastante stressante.	O desemprego e a separação conjugal.	A
S19	Lidar com algumas pessoas com proces..., com problemas particulares, que trouxeram	prazos curtos para desenvolver determinadas atividades	A

isso ao grupo, à equipe. E... hã... mudanças radicais, de uma hora pra outra, exigindo um conhecimento que deveria primeiro ser captado. É... e prazo. Pra mim, hoje, o que pega muito são prazos curtos para desenvolver determinadas atividades.

J10	Olha, a situação de maior intensidade de stress... Eu sou pianista desde os cinco anos de idade. O maior stress que eu passei foi ter perdido os movimentos da minha mão direita há nove anos atrás. Eu tenho artrite reumatóide e de um dia pro outro eu perdi o movimento dos três dedos da mão direita e eu achei que eu nunca mais ia conseguir tocar piano. Foi um stress maluco, foi uma loucura, eu fiquei muito triste. Hã... mas, assim, hoje eu vejo... e concomitante a isso eu me separei, né, por minha própria iniciativa. Então foi uma situação de muito stress, mas que hoje eu vejo como uma coisa extremamente eh... enriquecedora, foi o que me fez acordar, ir trabalhar, ir atrás das minhas coisas, né, mas foi uma situação de muito stress porque aí envolve família, envolve uma série de coisas.	O maior stress foi quando eu perdi os movimentos da minha mão direita, nove anos atrás.	B
N14	Relacionadas a doença, né. Então, quando o meu pai ficou doente e recentemente quando minha mãe ficou doente.	Relacionadas à doença em família.	B
T20	Eu já passei por quatro abortos. Então na minha vida pessoal... Eu casei em 96, e de 2 em 2 anos até o ano de 2.006 eu tive um aborto a cada 2 anos. Então, realmente, isso me causou muito stress. E como eu trabalho muito, então, eu não precisei fazer terapia, nada disso. Eu supero. Mas é bem complicado, pra minha vida pessoal, essa parte desses abortos que eu tive.	O stress de ter passado por quatro abortos espontâneos é muito complicado para a minha vida pessoal	B
G7	Pessoal? Não consigo me lembrar de alguma. Se fosse de angústia teria, já teria em mente algumas, mas de stress... Acho que com namorado, né, acho que a gente tem muito.	stress provocado por ciúme do namorado	C
I9	Quando eu mudei de lugar. Eh... eu morava com a minha família e eu tive, por causa da empresa, eu tive que vir morar sozinha. Isso daí foi terrível, pra mim foi um impa..., um impacto enorme porque você se vê sozinho, você não..., daqui, daqui pra frente..., eu não conhecia ninguém, não tinha mais ninguém próximo, então... E se acontecer alguma coisa comigo, como é que eles vão ficar sabendo? Quando vão ficar sabendo? É diferente quando você tem família.	Medo de ficar sozinha e sem apoio.	C

7 - Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S	Expressões Chave	Idéia Central	Categoria
D4	Ah, acho que entra tudo: medo; sei lá, você fica angustiado; você fica com medo; você acha que vai perder, que o emprego tá... que você já não vai mais ter; falta de confiança ou então ao contrário, mais confiança, de repente por parte daqueles que me contratam. Em todas as ocasiões eu tive alguém por trás que me segurava, porque sabia, me conhecia mais como pessoa, então confiava naquilo que eu falava, mas é óbvio que eu tinha que provar o contrário, né.	Medo e angústia, [...] você fica angustiado; você fica com medo; você acha que vai perder, que o emprego tá..	A
F6	Sentimentos? Eh... eu acho que um, um dos sentimentos é, acho que é um pouco de impotência, porque quando um cliente não paga, por exemplo, não depende de você. Então é uma impo..., totalmente impotente diante da situação onde você se sente responsável e você não pode fazer nada.	Irritabilidade, preocupação e impotência.	A
G7	Na angústia? [...] Sim, acho que angústia, né. Rancor, você fica da pessoa, não tem jeito, mágoa. Acho que tudo pro negativo, né, acho que sentimentos todos pro negativo, porque quando você tá bem os sentimentos são opostos, né. Quando você tá mal é tudo pro negativo: angústia, rancor, eh... mágoa... Acho que você vai, guar..., não, não guardo, né, não sou o tipo de pessoa que guardo isso pra frente, mas no momento, não tem jeito, você fica.	angústia, rancor e mágoa	A
I9	Insegurança, principalmente	Insegurança	A
J10	Nessa época? Ah, foi ff... Ah... ne, nesse período foi de... impotência, sensação de impotência, sensação de frustração e ao mesmo tempo hã... eu acho que assim, uma..., sempre aquela coisa da, de se, de você se indignar com você mesmo, e é o que te move às vezes, pra correr atrás do que tinha que correr.	Sensação de impotência e sensação de frustração ao mesmo tempo.	A
M13	Impotência. Foi uma impotência assim na hora que isso ocorreu... Você vê que... você está sujeito a qualquer coisa em qualquer lugar, que por mais que você ache que você tem segurança você não tem, por mais que você ache que você esteja protegido ou que você sabe tudo você vê que você não sabe nada, que só é, é, é você e, e Deus e..., e você	Impotência e a sensação de estar sozinho.	A

	ter a sorte de conseguir conduzir.		
N14	Eh... de... eu acho que o, o maior deles é o, é o de... incapacidade ou falta de controle da situação, eu acho que... e, e no profissional também é isso, que você perde, você não tem controle da situação, então não é aquilo: ó, se eu trabalhar mais, se eu não dormir eu consigo fazer. O que, o que gera aquela frustração é: não, mesmo que eu trabalhe 3 dias sem dormir eu não vou conseguir fazer. Então isso que é stressante você saber. E na doença isso é muito..., porque independe de você, você tem que... Você reza, pede, é o... Tá fora, fora do seu alcance. Eu acho que isso que, que carrega.	A incapacidade ou falta de controle da situação, algo que está fora do seu alcance.	A
P16	É aquela coisa assim de faltar o chão, né, de você não saber que rumo tomar, de não, não estar preparada pra, pra situação e de... Até o momento de você tomar o fôlego de novo, né, é de... Não sei. De desamparo, uma coisa assim bem...	Insegurança e desamparo.	A
S19	Impotência, raiva e ansiedade.	Impotência, raiva e ansiedade.	A
T20	Perda. Uma perda muito grande. É... uma..., uma palavra forte, né: uma incapacidade, né. Porque agora eu já descobri qual é o problema e é uma incapacidade do casal, né. Então eu tenho uma incompatibilidade do sangue do meu marido. Então, hoje, eu não me sinto incapaz, mas até descobrir eu me sentia incapaz de ser mãe.	O sentimento de perda e a incapacidade, a sensação de não ser capaz prevalece	A

8 - Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S	Expressões Chave	Idéia Central	
D4	Acho que antes do vestibular, eu fiz pra entrar no segundo grau. Eu estudava numa escola pública, eu ia pra uma escola melhor, eu acho que eu fiz aquele que chamam de vestibulinho. Deve ter sido a primeira vez que eu devo ter me stressado um pouco.	Relato do primeiro stress visando a preparação para a vida profissional no futuro	A
F6	Ai, eu tenho uma experiência que já aconteceu aí há uns 10 anos atrás, de uma operação que eu tinha que fazer na época, extremamente complicada, que era uma operação de leasing, que era dife..., era totalmente diferente da forma com que nós fazemos hoje, né. E eram muitos detalhes e era uma época onde a taxa tinha variações todos os dias.[...] Tive um problema [...] eu fiquei tão irritada e tão nervosa quando eu soube [...] e quando voltou pela última vez, eu larguei absolutamente tudo em cima da mesa e fui embora.	Minha maior intensidade de stress ocorreu numa situação de trabalho.	A

G7	Acho que foi, é, a maioria, a maioria é isso mesmo, com supervisora, no trabalho, que eu acho que é o que eu tenho mais, de maior, assim, que, que às vezes acontece muito é isso. Hoje em dia não mais, há uns 2 anos pra cá, não mais, porque eu acho que eu cresci muito profissionalmente. Mas antigamente acho que tinha muitos problemas pra serem resolvidos ainda, então ela, ela pegava bastante nisso, né, então me deixava muito stressada.	A maior intensidade de stress está no trabalho	A
M13	Olha, uma que eu não esqueço foi um cliente meu na véspera de Natal em que a gente teve um problema com um carro nosso, o rapaz bateu o carro, eu lembro que ele ficou internado e o cliente não quis saber, e a mercadoria deu perda.	Lidar com cliente é difícil.	A
S19	No início ao exercer cargo de liderança. Início de ser liderança. Foi o momento mais stressante, porque você não, não... Eu não conhecia o que era ser. Tinha uma liderança hã... meio que... general, que não aceitava opiniões, que não discutia, não tinha uma gestão participativa. Isso pra mim foi stressante.	o stress de trabalhar sob ordens autoritárias	A
J10	Olha... Bem lá trás? Pode ir lá trás? Porque eu tenho uma memória ótima. Eh... o meu maior, o..., a mais antiginha. Eu dei um trabalho miserável pra entrar na escola, depois em compensação foi uma coisa. Mas eu dei muito trabalho, eu chorava, eu queria minha mãe, aquelas coisas de criança. Então eu ia e fingia que caía no meio do caminho, voltava, e conscientemente, eu lembro perfeitamente disso. Eu falava: Eu tô com dor disso... E voltava, enfim. Uma dessas vezes... Ó, eu já tinha aí uns, não lembro exatamente o tempo, mas tinha muito, muito tempo, já devia estar no final do ano do pré-primário lá. Eu voltei pra casa, a empregada me trouxe pra casa e falou: Olha, ela não quis ficar. E o meu pai que é uma pessoa doce, ama..., um doce de pessoa até hoje, né, ele me pegou pela mão, pela primeira vez, ele nunca tinha me levado na escola, ele me pegou e falou: Não, ela vai. Me pegou, me levou lá, era a pé que eu ia, me levou na escola, bateu na porta, era um colégio de freira, bateu na porta a irmã veio atender e ele falou assim: Essa menina vai pra sala tal... Aí ela falou: Tudo bem. Aí eu olhei pra ele, estiquei o rostinho pra dar um beijo, ele me deu um empurrãozinho e falou: Não, eu não quero beijo, vai pra escola. Eu tinha seis anos e disso, depois eu fiquei sabendo, que meu pai chegou em casa e chorou que nem um louco. Mas é a minha mais remota de frustração e de stress...	Stress e frustração por ter magoado o pai na infância.	B
N14	Qual é a minha lembrança mais remota?... eu acho que é quando, quando..., quando eu	Quanto maior for o stress mais eu tento controlar a situação.	B

tive o acidente com o, com o cachorro. Porque eu, eu, eu lembro muito pouco do..., do acidente com o Duque, mas eu lembro que eu falava pra minha mãe, minha mãe ficou muito stressada, muito nervosa, óbvio, e eu falava pra ela: Não está doendo. Mas... calma que não está doendo.

E eu lembro que eu via o vestido da minha mãe vermelho, que era, óbvio, meu sangue e eu falava pra ela que não estava doendo, mas o nervoso dela, acho que me deu conta do, da gravidade. E eu lembro também que nesse momento eu olhei, eu olhei pro meu rosto e eu vi o meu osso, o reflexo branco do meu osso, e ali acho que eu tive o, o..., a noção de que era grave. E não lembro mais nada. Então acho que é, essa é a mais remota que eu tenho.

P16	Você perguntou da infância ajuda a gente lembrar, né. Era... assim eu, eu fui criada com muito menino, né, eles tinham muito ciúmes de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira, né: Não, cê não vai brincar com a gente. Acho que era, era assim, mais remota de stress acho que era essa coisa de, de chorar, de ficar triste porque eu não podia participar ali da, da brincadeira naquele momento, né. Eu não sei se é uma condição de stress, mas era... um momento assim que, que foi desagradável, vai. Que me ocorreu agora.	O sentimento de rejeição que sente ao ser deixada de lado pelos outros.	B
T20	Mais antiga?... Ai, eu não sei! Eh... Muito antiga?... Assim, a nível de família? É, eu acho que a mais remota era a briga entre irmãs, né. A mais remota. Que já passou muito tempo e hoje a gente é muito amiga.	brigas entre irmãs na infância	B
I9	Hum... Eu acho que esse foi o... que foi..., não foi, não faz muito tempo, foi recente, foi há dois anos atrás, eu acho que é esse. Esse é o que eu mais...o meu maior pico de stress foi esse.	Insegurança e medo de sentir-se sozinha	C

9 - Como foi a sua infância?

S Expressões Chave

	Idéia Central	Categoria	
D4	Foi boa. Não tive... não tive muitos problemas não. Minha mãe é uma pessoa super carinhosa. Apesar de eu vir de uma família bem humilde, mas a minha mãe sempre tentou suprir isso com educação, com escola, com... Apesar de eu estudar em escolas públicas, mas eu sempre tive muito acesso a muito livro, muita... Eu acho que isso fez	a minha infância foi boa, não tive muitos problemas não. Minha mãe é uma pessoa super carinhosa. A minha família é muito unida.	A

	com que, de repente, eu trilhasse um caminho melhor do que aqueles das pessoas que eu acho que conviviam comigo na época. Então assim, nunca tive... A minha família é uma família muito unida.		
F6	Ah, uma infância... Uma infância boa. Eh... uma família..., uma família..., um pai um pouco ausente, uma mãe mais autoritária, mas... Foi uma infância, foi uma infância pobre, uma infância onde eu não tinha muitos brinquedos, tinha que criar brinquedos, inventar bonecas, inventar mesinha com xícaras e pires. Eh... não tinha brinquedos, eu só, eu ganhei uma boneca quando eu devia ter uns 9 anos, mais ou menos, que eu ganhei uma boneca.	Infância boa, família simples, poucos brinquedos, mas muita criatividade nas brincadeiras.	A
J10	Ah, foi maravilhosa, maravilhosa. Tinha uma eh..., meus pais são excelentes, tinha uma irmã só, né. E a gente tinha uma casa ótima, tinha até um..., tinha um porão na casa que era nosso, nosso canto, tinha brinquedo... Uma, uma infância excelente, não pode, não posso dizer nada. Ótima, maravilhosa.	Eu tive uma infância excelente. Não posso dizer nada.	A
M13	A minha infância foi tranqüila, eu sempre fui uma menina quieta, comportada, sempre fui ligada a pai e mãe. Sempre ajudando, eu nunca dei trabalho, sempre..., não fui a nota 10 na, na, na escola, mas sempre fui muito bem, nunca tive problema algum. Nun, nunca tive problemas com amizades, vícios, nada, né, mas... Foi tranqüilo, foi feliz, foi uma infância feliz.	A minha infância foi tranqüila.	A
N14	Foi uma infância feliz. Eh..., eh... de muita brincadeira, eh... tá em família, de escola, da minha avó, eh... de brincar na rua, de estudar, de ler... Foi, foi uma infância feliz.	Foi uma infância muito feliz.	A
P16	Eh... minha infância foi assim muito... Fui mais menino do que menina. De brincar na rua, jogar taco, subir em árvore. Acho que, assim, eram momentos de..., eh... que a gente brincava junto com esses meninos, né... Você perguntou da infância ajuda a gente lembrar, né. Era... assim eu, eu fui criada com muito menino, né, eles tinham muito ciúmes de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira.	Minha infância foi assim muito... Fui mais menino do que menina.	A
S19	De moleque. De brincar, de... de rir. É... é difícil falar em, em como foi... Mas foi agradável. Muito agradável, quer dizer, eu passei por todos os processos de uma forma tranqüila, arteira, apanhei muito, fazia muita arte, eh... sempre fui muito criativa... Acho	a minha infância foi de moleque, foi muito agradável	A

que... Foi isso.

T20	Olha, boa. Muito boa, muito proveitosa. Brinquei muito na rua, andei muito descalça, brinquei muito de casinha de boneca até os 15 anos, andei muito de bicicleta, eh... chupei cana, me melei, tirei o tampão do dedo... Foi uma infância muito boa, diferente da de hoje, né.	Infância muito boa, proveitosa, diferente da de hoje	A
G7	Minha infância... Eu não lembro muito da minha infância. Eu lembro, tipo, de... 10 anos pra frente, de idade pra frente. Mas não foi muito das melhores, né. Eh... meu pai sempre trabalhou, eh... minha mãe ficava em casa cuidando da gente, mas a gente não tinha uma vida tão boa.	A infância não foi boa, por isso não quer se lembrar dela.	B
I9	Problemática. Porque... pela falta de um pai, assim... Por ter separação dos meus pais, então foi bastante problemática. Eu..., você se torna adulto muito cedo porque você precisa dividir com a sua mãe as responsabilidades, então isso foi complicado. Você se torna uma pessoa muito séria, muito... Como eu vou dizer?... Você se cobra muito, você... tira os sonhos, você tira uma..., você se torna uma pessoa muito crua, você tira muitos sonhos da vida porque aquilo já não combina mais.	A minha infância foi problemática pela falta de um pai.	B

10 - Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S Expressões Chave

D4	Eu... não tenho uma situação... Eu acho que uma vez, que eu fui mordida por cachorro ... eu acho que foi uma das únicas situações. Assim... que eu me lembre...[...] Ai, eu tava na primeira série. Devia ter sete anos.	eu fui mordida por cachorro	A
F6	Lembro, lembro de uma vez sim. Eh... eu devia ter uns 13 anos... E meu pai é uma pessoa muito simples e ele passou a vida inteira guardando dinheiro pra comprar uma casa. Quando ele tinha esse dinheiro, que ele tava vendo a casa, sofreu um golpe, desses que existe aí na, nas ruas, onde as pessoas te levam pra o banco, te prometem algumas coisas... Não me lembro exatamente da história, mas eu me lembro muito bem que todo o dinheiro da casa o ladrão levou. Foi uma situação muito difícil, me lembro muito da..., dos meus pais chorando muito, meu pai muito decepcionado que é uma pessoa simples,	A angústia e a tristeza de presenciar o desmoronamento dos sonhos dos pais.	A

Idéia Central

Categoria

sem muita orientação tendo que colocar essa situação pra minha mãe e minha mãe chorava muito. Foi uma situação muito difícil, eu devia ter aí uns 12 ou 13 anos.

J10	Eu dei um trabalho miserável pra entrar na escola,[...] eu chorava, eu queria minha mãe, aquelas coisas de criança. Então eu ia e fingia que caía no meio do caminho, voltava, e conscientemente, eu lembro perfeitamente disso. Eu falava: Eu tô com dor disso... E voltava, enfim. Uma dessas vezes... Ó, eu já tinha aí uns, não lembro exatamente o tempo, mas tinha muito, muito tempo, já devia estar no final do ano do pré-primário lá. Eu voltei pra casa, a empregada me trouxe pra casa e falou: Olha, ela não quis ficar. E o meu pai que é uma pessoa doce, ama..., um doce de pessoa até hoje, né, ele me pegou pela mão, [...] me levou lá,[...] Aí eu olhei pra ele, estiquei o rostinho pra dar um beijo, ele me deu um empurrãozinho e falou: Não, eu não quero beijo, vai pra escola. Eu tinha seis anos e disso, depois eu fiquei sabendo, que meu pai chegou em casa e chorou que nem um louco. Mas é a minha mais remota de frustração e de stress...	Stress e frustração por ter magoado o pai.	A
M13	Lembro..., foi uma..., era, eu queria alguma coisa da minha mãe e ela..., e eu lembro assim que..., eu, eu acho que é assim: eu queria sair, pegar a mobilete, sair com a mobilete e ela não deixou. E aquilo me deixou muito nervosa, muito nervosa, de eu pegar uma xícara e que, quebrar ela na mão porque, de irritada que eu fiquei, assim de, de eu não poder fazer aquilo e ela me cobrar e ficar discutindo, me colocar, querendo me colocar, vamos dizer na, no, na..., na visão dela, na linha, e eu fiquei, eu fiquei naquele dia muito nervosa com isso.	Fico nervosa quando sou contrariada.	A
N14	É, é, foi aquela. Foi aquela...Que nem, no outro acidente que eu caí no poço, eu não lembro de nada. Não lembro de nada. Lembro o que me contaram, então eu repito o que eu ouvi. Agora dessa eu me lembro. Me lembro, me, me lembro do vestido da minha mãe, me lembro de eu estar no colo dela e falar pra ela não es..., calma que não está doendo.	Quanto maior o stress mais eu tento controlar.	A
P16	Você perguntou da infância ajuda a gente lembrar, né. Era... assim eu, eu fui criada com muito menino, né, eles tinham muito ciúmes de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira, né: Não, cê não vai brincar com a gente. Acho que era, era assim, mais remota de stress acho que era essa coisa de, de chorar, de ficar triste porque eu não podia participar ali da, da brincadeira naquele momento, né. Eu não sei se é uma condição de stress, mas era... um momento assim que, que foi desagradável, vai.	O stress de ser deixada para trás.	A

T20	É. Quando eu aprendi a andar de bicicleta. Foi um stress muito grande porque foi um desafio, porque foi muito difícil eu aprender. Caí muito.	O desafio stressante ao aprender a andar de bicicleta.	A
G7	Não. Não me lembro.	Não. Não me lembro.	B
I9	Não. Não lembro.	Não lembro.	B
S19	Não. Não me lembro. Um stress da infância quando... Acho que... hã... talvez o, o, o falecimento do meu pai tenha sido stressante.	Procura não lembrar do stress na infância.	B

11 - Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

S Expressões Chave

- D4 Ah, eu acho que tem algumas situações na vida da gente, que você acaba tendo. Eu tive há 1 ano e pouco atrás, eu tive neoplasia de cólon de útero, então, pensando em sensações: lá eu tive o medo do cachorro me pegar, de me morder, porque era um cachorro grande que ia me matar, sei lá o que, que uma criança pensa; e eu tive essa neoplasia há 1 ano e meio atrás mais ou menos, que também eu fiquei muito que abalada, porque a gente fica com medo, né, não vou dizer que até hoje eu não tenho um certo medo...É então seria é, umeu acho que um medo de que acontecesse alguma coisa grave, nas duas situações...
- F6 É, foi realmente, medo, tristeza. Eh... meus pais eles... hoje eu sei, assim, que não, que não, de fato não têm um casamento maravilhoso, mas na época eu acreditava que era maravilhoso. Eu nunca tinha visto meu pai chorando e nem minha mãe chorando, né. Embora tivéssemos uma vida um pouco mais difícil, mas nunca vi ninguém se lamentando, sempre trabalhando pra construir alguma coisa e eu nunca tinha visto nenhum dos dois chorarem na minha frente. Então foi uma situação, foi uma sensação diferente, né, de... uma sensação diferente mesmo, de ver aquelas pessoas que são eh... extremamente fortes na sua vida, eh... que demonstram realmente serem fortes, de repente desabando e não, não tinha absolutamente nada pra se fazer, né. Não entendia muito bem, mas a minha vontade era de sair naquele momento, começar a trabalhar,

Idéia Central

Categoria

- O medo que teve ao ser mordida por um cachorro grande na infância é o mesmo que sentiu ao saber há 1 ano e meio atrás que tinha uma neoplasia de cólon de útero. O medo de morrer.
- O medo, a tristeza, pelos meus pais. A minha vontade, naquele momento, era de sair, começar a trabalhar e ganhar dinheiro.

ganhar dinheiro, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro pra poder comprar essa casa.

J10	Ah, eu acho que muitas vezes, né. A sensação? De..., dessa, essa coisa de frustração... [...]Ah, repetiu sim, mais tarde. Pode ser em qualquer época? Aos onze anos, por exemplo, na época da infância mesmo, ele, ele teve, ele esteve muito doente. Eu fiquei um tempo na casa da minha avó, eu, eu me lembro de ter esse aperto no peito de não saber se ia vê-lo de novo, essas coisas, né. E depois ao longo da vida sempre, né, é, sempre acontecem algumas coisas assim. Nessa época que eu tive o meu problema na mão... Hã... que mais... Acho que eu não tenho muitas coisas assim terríveis não. Acho que mais ou menos por aí.	A sensação de frustração repete-se sempre ao longo da minha vida.	A
M13	Não, a, de, dessa maneira não. Não, mas assim, eu sou stressada, eu sou uma pessoa stressada do, do... de uma forma assim: de repente você fala um A comigo alto não me afeta, às vezes um A torto eu já fico muito nervosa, eu já fico sob, pra mim é pressão. Eu já fico que... eu não consigo fazer as coisas direito, não consigo lidar, às vezes, com as outras pessoas que estão em volta só porque eu tive aquele momento stressante ali. Aí eu me perco um pouco.	O stress se repete, mas não da mesma forma.	A
N14	Eu acho... Ali foi medo. Ali foi medo. Ali foi medo. E aí volta quando... eu acho que volta... Não sei se volta igual, mas volta na, na, na doença que é, é medo também, né. É medo de perder... É, né. É, é, é a falta de controle é um medo de, da, da perda, eh... enfim. Eu acho que voltou um pouquinho esse lado do medo. Porque ali, era assim, até então eu acho que eu não, como eu não tinha noção, como não tava doendo eu não tinha noção do que tinha acontecido, mas como eu vi minha mãe muito nervosa, aí acho que foi aquilo: Ué, né, que que tá acontecendo? Aí vem aquele medo, aí eu olhei e falei: Opa, tem alguma coisa muito grave acontecendo.	A sensação de stress da infância foi de medo e de perda, e repete-se sempre quando ocorre doença na família.	A
P16	Essa de te tirarem fora... É então, agora que me ocorreu que é justamente que é o que tá acontecendo. Esse tirar fora que me incomoda, né. A gente acaba...Olha como uma simples pergunta, a gente acaba...Voltando lá, né. Isso é uma coisa que eu tenho trabalhado... inclusive, né.	Essa de me tirarem fora é o que me incomoda.	A
T20	Olha, eu acho que está um pouco ligada, já que a gente está falando, essa incapacidade de andar de bicicleta à incapacidade de ser mãe. Então isso veio à tona.	A sensação da incapacidade de andar de bicicleta relacionada à incapacidade de ser mãe.	A

G7 Não se lembra de stress na infância

I9 Não se lembra de ter sentido stress na infância.

S19 Procura não lembrar do stress na infância

12 - Como você enfrenta o stress?

S Expressões Chave

F6 Eu costumo não estourar, não fico nervo..., eu fico nervosa, mas eu não manifesto isso, eu guardo, tento me acalmar, pra depois colocar alguma coisa em prática, né. Porque antes eu era mais explosiva, mais impulsiva, acabava resolvendo as coisas na hora do nervoso, depois era dois, eram dois trabalhos: resolver e pedir desculpas pras pessoas que não tinham nada a ver com o problema. Então hoje eu tomo mais cuidado, prefiro guardar, passar meu nervoso que se..., que, que seja necessário naquele momento, me acalmar, pra depois colocar isso pra fora de uma forma mais tranqüila, pra que eu não fique eh..., pra que eu não me desgaste tanto e pra que eu não chateie as pessoas que eu gosto, né. Às vezes, na hora do nervoso, cê acaba falando coisas desnecessárias pras pessoas erradas.

G7 Respiro fundo. Conto até 10, respiro, né, falo: é pra melhor, né, vou aprender com isso. E tento tirar de letra no dia seguinte já, pra já não estar mais com aquilo. Acho que só no momento, só naquele, no mesmo dia, no dia seguinte pra mim já passou, já não... Tento resolver se for alguma coisa de, de, de ter que resolver, aí pronto. Tento resolver assim.

M13 Hoje eu, eu pego, eu não discuto, eu não falo... Assim, por exemplo, até se tiver acontecendo alguma coisa e eu estou naquele momento e que tá me stressando, eu paro o que eu estou fazendo, escuto alguma música ou senão eu fico con..., cantando, ou eu pego um livro e fico lendo. Eu sempre tento desviar naquele momento, né, o meu pensamento da, da, daquela situação porque se eu não fizer isso, aí eu me envolvo no problema, aí é, eu fico pior, né. Mas eu faço geralmente isso ou eu ligo pra alguém de repente pra conversar alguma, algum assunto bobo naquele momento, ninguém entende nada, mas eu ligo, sabe, eu começo buscar as pessoas, se eu não acho eu ligo pra um outro e vou fazendo isso até a, eu entender que aquilo passou, que é um momento e que

Não se lembra de stress na infância

Não se lembra de ter sentido stress na infância.

Procura não lembrar do stress na infância

Idéia Central

Tento me acalmar, pra depois colocar alguma coisa em prática.

Respiro fundo e conto até dez.

Eu tento me desviar do evento stressante.

B

B

B

A

A

A

eu tenho que ter mais compreensão e mais calma pra lidar.

S19 Eu enfrento com leituras, com muita meditação, com... as paradas pra... pra conhecer, né: opa, vamos parar agora, porque... eu preciso saber o que eu estou sentindo, porque que eu estou sentida e como posso resolver pra que isso seja sanado. E eu faço muita meditação [...] Eu enfrento, mas tento focar de uma outra forma que não seja dentro de uma ansiedade, o que é muito difícil. Mas eu enfrento, eu tenho que enfrentá-la. Mas é um enfrentamento. É um enfren-tamento.	Eu enfrento com leituras, com muita meditação. Paro para pensar porque eu estou sentida mas não me afasto da situação, tento focar de outra forma, sem ansiedade.	A
D4 Ah... quando eu canso muito eu tomo um remedinho... como eu trabalho em hospital é fácil conseguir... Não coisas pesadas não, mas às vezes um floral, alguma coisa assim. Eu pinto, que é uma atividade que me faz desestressar bastante. Então eu, eu pinto, bordo, mas pintar é o que eu mais gosto. Faço bastante dessas coisas manuais, trabalhos manuais.	Tomo um remedinho (floral) e pinto.	B
I9 Como eu enfrento?...eu acho que sozinha. Eu tento, eu tento buscar respostas em mim mesma, assim, pra controlar a situação, a situação do stress. Eh... é difícil dividir, então eu busco respostas no meu próprio comportamento, eu mesma busco uma forma de me acalmar [...] então eu estou no mundo por minha conta. Então, aí eu comecei a me controlar, eu comecei a, eu tentei solucionar meus problemas, por exemplo, se eu ficasse doente..., então eu fiz amigos, procurei fazer amigos tentando assim minimizar os problemas futuros. Foi isso que eu fiz ... pra controlar o meu stress.	Para não me sentir sozinha, procuro fazer amigos.	B
T20 Com calmante. Com calmante. Tomo um calmante leve, mas eu tomo. Conversar com amigos. Tento eh... sempre ter uma palavra amiga pra poder enfrentar aquilo, porque eu gosto muito da opinião das pessoas. Não que eu me, me, me, me baseie só nisso, mas eu gosto da opinião dos amigos. Que hoje é muito difícil ter um amigo, mas quando a gente tem a gente tem que ouvi-lo.	Enfrento o stress tomando calmante e conversando com os amigos.	B
N14 Como eu enfrento? Eu tento..., eu tento não dar a, mais importância do que os, do que os fatos ocorridos têm. Eu tento não dar uma importância maior. Não passar, não transformar aquilo numa frustração pessoal, por exemplo, de achar que, que... enfim, de dar, tentar enxergar a... devida importância. Por exemplo, eu vou, vou te dar um exemplo: você tentar quantificar... Aquilo ali trouxe um... O prejuízo daquilo foi o que? Ah, foi que o vice presidente, ou o presidente ficou sem o relatório? Foi. Mas trouxe	Eu tento não dar mais importância do que os fatos ocorridos têm.	C

eh..., ou parou algum processo?... Aí você acaba analisando, aí você dá a devida importância, aí você não, não deixa nem maior, nem menor. Eu acho que é... é por aí. Não...

J10 Faço terapia psicológica uma vez por semana. Eh... e estou tentando, tentando aprender lidar principalmente com a coisa do, do saber dizer não porque é uma coisa que me stressa também, eu tenho uma certa dificuldade. Eh... mas no, no geral, eu respiro fundo, entendeu. Paro pra pensar, eu sou muito reflexiva, até demais, não devia refletir tanto.

P16 Eu procuro aos finais de semana ter alguma atividade... assim... eh... de lazer com os meus filhos, com a minha família, ir à praia, caminhar... Eh... eu parei um pouco agora, mas é uma coisa que eu gosto muito é de massagem...eu sou meio, meio holística... Então assim, banho de ofurô... é o que às vezes eu procuro pra dar uma relaxada.

Faço terapia psicológica e estou tentando aprender a dizer não.

D

Eu procuro relaxar fazendo o que eu gosto com a minha família.

E

Relatório Síntese das Idéias Centrais - Mulheres

1 - Por favor, fale sobre a sua vida.

- A** - A vida profissional prevalece
- B** - Dividida entre a vida pessoal e a vida profissional

2 - Fale sobre a sua atividade profissional.

- A** - Minha vida é de muito trabalho, com pouco tempo para cumprir as metas
- B** - Meu dia-a-dia segue uma diversidade de tarefas

3 - O que significa stress para você?

- A** - O stress é uma alteração física, decorrente de alguma alteração psicológica

4 - Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

- A** - A dificuldade com lidar com conflitos
- B** - O stress para cumprir as metas e atingir prazos
- C** - A dificuldade de decidir prioridades
- D** - Os problemas financeiros são os mais complicados na empresa
- E** - Stress é você ter um poder limitado para resolver problemas

5 - Quais são os sentimentos que aparecem nessas situações?

- A** - Mistura de sentimentos em que prevalece a insegurança

6 - Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

- A** - Stress no trabalho
- B** - Stress por motivo de saúde
- C** - Stress na esfera afetiva

7 - Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

- A** - Sentimento de impotência de não poder controlar a situação

8 - Qual a sua mais remota lembrança de stress?

- A** - Lembranças do trabalho
- B** - Lembranças da infância
- C** - Lembrança de solidão

9 - Como foi a sua infância?

- A** - Minha infância foi boa
- B** - Minha infância não foi boa

10 - Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

A - Guarda lembrança de stress na infância

B - Não se lembra de stress na infância

11 - Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

A - O stress da infância repete-se

B - Não tem lembrança de stress na infância

12 - Como você enfrenta o stress?

A - Tenta acalmar-se e enfrenta o stressor

B - Toma remédio

C - Enfrenta, tenta controlar e diminuir o stressor

D - Terapia para aprender a dizer não

E - Lazer relaxante

Discurso do Sujeito Coletivo das Idéias Centrais - Mulheres

1 - Por favor, fale sobre a sua vida.

A - A vida profissional prevalece

A vida profissional bem corrida, não dá pra parar, não tem hora pra entrar nem hora pra sair; o tempo totalmente ocupado. ... realmente tem um nível de stress alto, nessa área. ... a cobrança, a pressão é muito forte nesse aspecto, então é bem corrido mesmo. Não... não... praticamente não se tem tempo pra nada. A minha vida é muito corrida. No plano pessoal eu tenho aberto..., eu abro mão de muitas coisas por causa do profissional, porque hoje é muito difícil você conciliar os dois. Isto que é a empresa hoje, todos os outros trabalhos eles exigem muito mesmo... tempo, finais de semana e... Então, né, eu sou filha de bancário, né, meu pai foi gerente de banco, aposentou como gerente de banco, 30 anos trabalhando em banco. Sempre admirei muito, sempre no fundo eu tive uma vontade de trabalhar com isso, né. Ao mesmo tempo, quando me surgiu o desafio de ser gerente a minha maior..., [...] por isso eu vim fazer o curso de Gestão de Pessoas, né. Sempre cresci com família, trabalho com família e vivo em torno da família [...] Desde pequenininha sempre acompanhei meu pai na área do transporte. Eu vim de um ano bom pra mim, ..., de renovação, de parar pra pensar ... Aí eu acabei deparando a minha vida profissional, pessoal, familiar, afetiva, tudo não tava legal. E aí, assim, eu tive a condição de olhar para os lados e falar: O que é que eu preciso melhorar, né. Eu consegui dar essa volta por cima... e, assim, de uma maneira tão mais fácil, que antes era impossível, parece que as coisas passaram a, a ficar mais fáceis... Tenho tocado minha vida da melhor maneira possível. Gosto demais do que eu faço, das minhas atividades.

B - Dividida entre a vida pessoal e a vida profissional

Sou gerente comercial e aprendi muito lá, é bem legal....tenho minha mãe, tenho 2 irmãos, tenho sobrinhos, grandes já. Inclusive eles me cobram muito, né, eu, de ter o meu também, né, porque eu já com 33 anos, eles esperam um priminho. Sou casada, tenho duas filhas, sou gerente de mercado e tenho uma pequena equipe de análises de resultados. Sou uma pessoa muito ativa...Minha vida é trabalhar, é cuidar da casa. Tenho um marido maravilhoso, tenho meu pai e minha mãe junto comigo. E dentro da empresa como um todo, que eu não quero fugir muito desse foco, é muita correria.

2 - Fale sobre a sua atividade profissional.

A - Minha vida é de muito trabalho, com pouco tempo para cumprir as metas

A vida profissional bem corrida, não dá pra parar, né, não tem hora pra entrar nem hora pra sair; o tempo totalmente ocupado, né.eu fico eh... preocupada quando tem um feriado, porque é um dia a menos pra eu poder cumprir as minhas metas, as minhas obrigações de trabalho. Eu comecei na área gerencial eu fui pra uma agência... Que é uma loucura, né, porque é muita coisa pra uma pessoa só, mas é legal porque aprende-se muito. Dá uma carga de experiência absurda. Eu gerencio toda a parte administrativa e um pouco da parte operacional na empresa. Eu tenho uma gerência média...tenho uma equipe pequena, já tive equipes maiores, desenvolvo um trabalho bom... eu acho que por isso, consigo eh... equilibrar melhor a minha vida pessoal da profissional. Dei uma virada, agora, no foco do meu trabalho. Deixei algumas atividades para abarcar outras das quais eu também gosto muito de executá-las. Tenho uma equipe. E... já passei por vários processos nessa questão de ser liderança. É... é um processo de aprendizado diário.

B - Meu dia-a-dia segue uma diversidade de tarefas

A gente trabalha com a gerência do hospital como um todo, então, você administra toda a parte de recursos humanos, recursos financeiros e trata todo dia com uma série de peculiaridades. Que na verdade na área da saúde a gente não tem como programar exatamente o que vai acontecer, você lida com fatos novos todos os dias. Eu gerencio a loja no atendimento aos clientes. Tem muita coisa, né, a parte burocrática, treinamento e de contratações também que a gente tem que resolver. Eu tenho muitas responsabilidades...eu tenho que responder pelos outros também e esse é o fator mais difícil, porque você delega, mas não consegue ter tanto retorno. Eu estou à frente ...como gestora de, recrutamento, seleção, desenvolvimento, de todas essas áreas, né. Eh... o departamento médico, o ambulatório, onde existe uma responsabilidade grande com relação ao número de atestados, que eu tenho que tá checando isso. Olha, meu dia-a-dia é reunião com diretoria, né, no faturamento diário. É... no, no, no, no crescimento, que a gente almeja um crescimento de 5% ao ano. Então, graças a Deus, em 2.007 batemos a meta que a diretoria estipula. O meu dia basicamente é dentro da empresa, né, onde eu tenho as pessoas do meu departamento, onde a gente gera faturamentos diários, venda, meta no dia.

3 - O que significa stress para você?

A - O stress é uma alteração física, decorrente de alguma alteração psicológica

Stress eu... pra mim é ... uma irritabilidade muito alta, um nível elevado de cansaço mesmo, mental e, eu acho que, engloba também uma parte física também. O stress é um peso que você carrega, é um incômodo, você já perdeu os limites, perdeu a paciência. Muitas vezes o stress é angústia..., é você ficar numa pressão violenta, como se você estivesse à prova todo momento, É viver sob pressão. É uma alteração física, decorrente de alguma alteração psicológica. O stress é um momento de fadiga quando não estou suportando mais e não consigo desenvolver alguma atividade, é quando você perde o prazer nas coisas que faz, se cansa... Cansaço físico, né? E, principalmente, o mental.

4 - Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

A - A dificuldade de lidar com conflitos

Sim, a mais stressante é a reclamação de cliente. Porque o cliente ele..., ele não quer saber qual é o teu problema, ele não quer saber o que tá acontecendo. Pra mim é a falta de coleguismo, a falta de companheirismo de algumas pessoas, né.

B - O stress para cumprir as metas e atingir prazos

Muitas, há muitas situações stressantes, que são os clientes que não pagam e você tem que cumprir as metas. Situações stressantes são relacionadas a prazo, e...falta de recurso. Falta de informações, ou burocracia excessiva.

C - A dificuldade de decidir prioridades

Muitas...Quando a gente tem duas pessoas precisando de um mesmo medicamento e você não tem condições, às vezes de dar, financeiramente ou em função de várias, várias coisas que te seguem ao redor, você não consegue dar pras duas. Às vezes você tem que ir junto com o médico, junto com outros da equipe tá definindo quem é a prioridade.

D - Os problemas financeiros são os mais complicados na empresa

Todas as atividades ligadas a finanças, é... é o famoso fluxo de caixa.

E - Stress é você ter um poder limitado para resolver problemas

De você querer resolver um problema e você ser limitado, é você não ter poder para resolver aquele problema.

5 - Quais são os sentimentos que aparecem nessas situações?**A - Mistura de sentimentos em que prevalece a insegurança**

Angústia...por ser desrespeitada e injustiçada pelos colegas de trabalho. Um dos sentimentos é um pouco de impotência, a necessidade de ter um apoio. Olha eu, eu tenho indignação, inconformismo, fico inconformada, eh... não chega a ser uma revolta, mas eu não me conformo. Dá raiva, assim, a gente fica com raiva. Eh...desespero. Pra mim, assim, dá um..., primeiro o que aparece é um desespero, e depois, também frustração. Quando eu me sinto menor que os outros, com baixa autoestima, eu sinto tristeza. Fico insegura, revoltada e com sentimento de insatisfação de, você não poder chegar aonde você quer chegar, por ser considerada apenas um número na empresa.

6 - Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?**A - Stress no trabalho**

Ah...! eu tive algumas... Eu já trabalhei [...] com um diretor que literalmente corria atrás de mim, eu tinha que, que... praticamente me esconder porque o homem era terrível, mas em pouco tempo ele foi demitido. Foi quando a gente sofreu um assalto na empresa e... que renderam todos e... confundiram o meu pai com um...policial. A... a separação e o desemprego. Lidar com algumas pessoas com proces..., com problemas particulares, que trouxeram isso ao grupo, à equipe. E...e prazo. Pra mim, hoje, o que pega muito são prazos curtos para desenvolver determinadas atividades.

B - Stress por motivo de saúde

Olha, a situação de maior intensidade de stress... Eu sou pianista desde os cinco anos de idade. O maior stress que eu passei foi ter perdido os movimentos da minha mão direita há nove anos atrás. Eu tenho artrite reumatóide e de um dia pro outro eu perdi o movimento dos três dedos da mão direita e eu achei que eu nunca mais ia conseguir tocar piano. Foi um stress maluco. São então, as situações relacionadas doença, quando o meu pai ficou doente e recentemente quando minha mãe ficou doente. Eu já passei por quatro abortos. Então na minha vida pessoal... Eu casei em 96, e de 2 em 2 anos até o ano de 2.006 eu tive um aborto a cada 2 anos. Então, realmente, isso me causou muito stress.

7 - Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

A - Sentimento de impotência de não poder controlar a situação

Acho que entra tudo: medo, você fica angustiado, você fica com medo, você acha que vai perder o emprego tá... Sentimento de impotência diante da situação, você se sente responsável e não pode fazer nada. Angústia, rancor mágoa e insegurança principalmente. É aquela coisa de faltar o chão, de você não saber que rumo tomar, não sei, de desamparo. Eu acho que o maior deles é o de... incapacidade ou falta de controle da situação, eu acho que...e, e no profissional também é isso, que você perde, você não tem controle da situação, Então isso que é stressante você saber,...porque independe de você, ... Você reza, pede, e está fora do seu alcance. É um sentimento de perda muito grande.

8 - Qual a sua mais remota lembrança de stress?

A - Lembrança do trabalho

Eu acho que foi quando fiz o vestibulinho. Eu tenho uma experiência que já aconteceu aí há uns 10 anos atrás, de uma operação que eu tinha que fazer na época, extremamente complicada, que era uma operação de leasing, que era diferente da forma com que nós fazemos hoje, né. E eram muitos detalhes... e só dava erro, e quando voltou pela última vez, eu larguei absolutamente tudo em cima da mesa e fui embora. Olha, uma que eu não esqueço foi um cliente meu na véspera de Natal em que a gente teve um problema com um carro nosso, o rapaz bateu o carro, eu lembro que ele ficou internado e o cliente não quis saber, e a mercadoria deu perda, ele falou palavras horríveis pra mim, Então isso foi o que mais me marcou todo esse tempo, né, tirando o assalto porque passei. Stressante pra mim, foi quando iniciei em cargo de liderança porque eu não conhecia o que era ser líder.

B - Lembranças da infância

Eu dei um trabalho miserável pra entrar na escola, ...eu chorava, eu queria minha mãe, aquelas coisas de criança. Então eu ia e fingia que caía no meio do caminho, voltava, e conscientemente, eu lembro perfeitamente disso. Eu falava: Eu tô com dor disso... E voltava, enfim. Uma dessas vezes... Eu voltei pra casa, a empregada me trouxe pra casa e falou: Olha, ela não quis ficar. E o meu pai que é uma pessoa doce, ... ele me pegou e falou: Não, ela vai. Me pegou, me levou lá, era a pé que eu ia, me levou na escola, bateu na porta, era um colégio de freira, bateu na porta a irmã veio atender e ele falou assim: Essa menina vai pra sala tal... Aí ela falou: Tudo bem. Aí eu olhei pra ele, estiquei o rostinho pra dar um beijo, ele me deu um empurrãozinho e falou: Não, eu não quero beijo, vai pra escola. Eu tinha seis anos e disso, depois eu fiquei sabendo, que meu pai chegou em casa e chorou que nem um louco. Mas é a minha mais remota de frustração e de stress... Eu acho que é quando eu tive o acidente com o, com o cachorro. Porque eu, eu, eu lembro muito pouco do..., do acidente com o Duque, mas eu lembro que eu falava pra minha mãe, minha mãe ficou muito stressada, muito nervosa, óbvio, e eu falava pra ela: Não está doendo. Mas... calma que não está doendo. E eu lembro que eu via o vestido da minha mãe vermelho, que era, óbvio, meu sangue e eu falava pra ela que não estava doendo, mas o nervoso dela, acho que me deu conta do, da gravidade. E eu lembro também que nesse momento eu olhei, eu olhei pro meu rosto e eu vi o meu osso, o reflexo branco do meu osso, e ali acho que eu tive o, o..., a noção de que era grave. E não lembro mais nada. Eu fui criada com muito menino, eles tinham muito ciúme de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira... Acho que era essa coisa de, de chorar, de ficar triste porque eu não podia participar ali da brincadeira naquele momento. Ai, eu não sei! Eh... Muito antiga?... Assim,

a nível de família? É, eu acho que a mais remota era a briga entre irmãs, né. Que já passou muito tempo e hoje a gente é muito amiga.

C - Lembrança de solidão

Não faz muito tempo, foi recente, o meu maior pico de stress foi a insegurança e o medo de me sentir sozinha.

9 - Como foi a sua infância?

A - Minha infância foi boa

Foi boa. Não tive muitos problemas não. Minha mãe é uma pessoa super carinhosa. Apesar de eu vir de uma família bem humilde, mas a minha mãe sempre tentou suprir isso com educação, com escola. Um pai um pouco ausente, uma mãe mais autoritária, mas... foi uma infância pobre, eu não tinha muitos brinquedos, tinha que criar brinquedos, inventar bonecas, inventar mesinha com xícaras e pires. Meus pais são excelentes, tinha uma irmã só, né. E a gente tinha uma casa ótima, tinha até um..., tinha um porão na casa que era nosso, nosso canto, tinha brinquedo... Uma, uma infância excelente, não pode, não posso dizer nada. A minha infância foi tranqüila, eu sempre fui uma menina quieta, comportada, sempre fui ligada a pai e mãe. Sempre ajudando, eu nunca dei trabalho, sempre..., não fui a nota 10 na, na, na escola, mas sempre fui muito bem, nunca tive problema algum. De muita brincadeira, eh... tá em família, de escola, da minha avó, eh... de brincar na rua, de estudar, de ler... Foi, foi uma infância feliz. Fui mais menino do que menina. De brincar na rua, jogar taco, subir em árvore. De moleque. De brincar, de... de rir. Brinquei muito na rua, andei muito descalça, brinquei muito de casinha de boneca até os 15 anos, andei muito de bicicleta, eh... chupei cana, me meleí, tirei o tampão do dedo... Foi uma infância muito boa, diferente da de hoje, né.

B - Minha infância não foi boa

Minha infância... Eu não lembro muito da minha infância. Eu lembro, tipo, de... 10 anos pra frente, de idade pra frente. Mas não foi muito das melhores, né. Eh... meu pai sempre trabalhou, eh... minha mãe ficava em casa cuidando da gente, mas a gente não tinha uma vida tão boa, eu fui ter depois dos meus 11, talvez por isso que eu lembre mais, antes eu não lembro muito. Eh... só que assim: meu pai nunca foi, de, de, de ser muito carinhoso com a gente, minha mãe sempre de tá correndo pra resolver as coisas de casa, enfim. Então assim, minha infância, na verdade, às vezes eu não, talvez eu não consiga lembrar, justamente por isso, porque não foi boa. Problemática, porque... pela falta de um pai, assim... Por ter separação dos meus pais, então foi bastante problemática. Eu..., você se torna adulto muito cedo porque você precisa dividir com a sua mãe as responsabilidades, então isso foi complicado. Você se torna uma pessoa muito séria, muito... Como eu vou dizer?... Você se cobra muito, você... tira os sonhos, você tira uma..., você se torna uma pessoa muito crua, você tira muitos sonhos da vida porque aquilo já não combina mais.

10 - Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

A - Guarda lembrança de stress na infância

Lembro que... fui mordida por cachorro... eu acho que foi uma das únicas situações. Assim... que eu me lembre...[...] Ai, eu tava na primeira série. Lembro, lembro de uma vez sim. Eh... eu devia ter uns 13 anos... E meu pai é uma pessoa muito simples e ele passou a vida inteira guardando

dinheiro pra comprar uma casa. Quando ele tinha esse dinheiro, que ele tava vendo a casa, sofreu um golpe, desses que existe aí na, nas ruas, onde as pessoas te levam pra o banco, te prometem algumas coisas... Não me lembro exatamente da história, mas eu me lembro muito bem que todo o dinheiro da casa o ladrão levou. Foi uma situação muito difícil, me lembro muito da..., dos meus pais chorando muito, meu pai muito decepcionado que é uma pessoa simples, sem muita orientação tendo que colocar essa situação pra minha mãe e minha mãe chorava muito. Eu dei muito trabalho pra entrar na escola, eu chorava, ...fingia que caía no meio do caminho... então voltava pra casa. Uma dessas vezes... a empregada me trouxe pra casa e falou: Olha, ela não quis ficar. E o meu pai que é uma pessoa doce, ... me levou lá,[...] Aí eu olhei pra ele, estiquei o rostinho pra dar um beijo, ele me deu um empurrãozinho e falou: Não, eu não quero beijo, vai pra escola. Eu tinha seis anos e disso, depois eu fiquei sabendo, que meu pai chegou em casa e chorou que nem um louco. Eu queria alguma coisa da minha mãe, ...eu queria sair com a mobinete e ela não deixou. E aquilo me deixou muito nervosa, muito nervosa, de eu pegar uma xícara e que, quebrar ela na mão porque, de irritada que eu fiquei. ...Que nem, no outro acidente que eu caí no poço, eu não lembro de nada. Não lembro de nada. Lembro o que me contaram, então eu repito o que eu ouvi. Agora dessa eu me lembro. Me lembro, me, me lembro do vestido da minha mãe, me lembro de eu estar no colo dela e falar pra ela não es..., calma que não está doendo. Eu fui criada com muito menino, né, eles tinham muito ciúmes de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira, né: Não, cê não vai brincar com a gente. Acho que era, era assim, mais remota de stress acho que era essa coisa de, de chorar, de ficar triste porque eu não podia participar ali da, da brincadeira naquele momento, né. Eu não sei se é uma condição de stress, mas era... um momento assim que, que foi desagradável. É... quando eu aprendi a andar de bicicleta. Foi um stress muito grande porque foi um desafio, porque foi muito difícil eu aprender. Caí muito.

B - Não se lembra de stress na infância

Eu não lembro da infância, talvez eu não consiga justamente porque não foi boa. Não me lembro, ...um stress da infância quando... Acho que... hã... talvez o falecimento do meu pai tenha sido stressante.

11 - Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

A - O stress da infância repete-se

Ah, eu acho que tem algumas situações na vida da gente, que você acaba tendo. Eu tive há 1 ano e pouco atrás, eu tive neoplasia de cólon de útero, então, pensando em sensações: lá eu tive o medo do cachorro me pegar, de me morder, porque era um cachorro grande que ia me matar, sei lá o que, que uma criança pensa; e eu tive essa neoplasia há 1 ano e meio atrás mais ou menos, que também eu fiquei muito que abalada, porque a gente fica com medo, né, não vou dizer que até hoje eu não tenho um certo medo...É então seria é, um ...eu acho que um medo de que acontecesse alguma coisa grave, nas duas situações... É, foi realmente, medo, tristeza. ...Eu nunca tinha visto meu pai chorando e nem minha mãe chorando, né. Embora tivéssemos uma vida um pouco mais difícil, sempre trabalhando pra construir alguma coisa e eu nunca tinha visto nenhum dos dois chorarem na minha frente. Então foi uma situação, foi uma sensação diferente, ...de ver aquelas pessoas que são eh... extremamente fortes na sua vida, eh... que demonstram realmente serem fortes, de repente desabando e não, não tinha absolutamente nada pra se fazer, né. Não entendia muito bem, mas a minha vontade era de sair naquele momento, começar a trabalhar, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro pra poder comprar essa casa. Ah, eu acho que muitas vezes, né. A sensação? De..., dessa, essa coisa de frustração... [...]Ah, repetiu sim, mais tarde. Pode ser em qualquer época? Aos onze anos, por exemplo, na época da infância mesmo, o meu pai esteve muito doente. Eu fiquei um tempo na casa da minha avó, eu, eu me lembro de

ter esse aperto no peito de não saber se ia vê-lo de novo, essas coisas, né. E depois ao longo da vida sempre, né, é, sempre acontecem algumas coisas assim. Nessa época que eu tive o meu problema na mão... Hã... que mais... Acho que eu não tenho muitas coisas assim terríveis não. O stress se repete mas dessa maneira não. Não, mas assim, eu sou uma pessoa stressada de uma forma assim: de repente você fala um A comigo alto não me afeta, às vezes um A torto eu já fico muito nervosa, eu já fico sob, pra mim é pressão. Eu já fico que... eu não consigo fazer as coisas direito, não consigo lidar, às vezes, com as outras pessoas que estão em volta só porque eu tive aquele momento stressante ali. Aí eu me perco um pouco. Não sei se volta igual, mas volta na, na, na doença que é, é medo também, né. É medo de perder... É, a alta de controle é um medo da perda, eh... enfim. Eu acho que voltou um pouquinho esse lado do medo. Essa de te tirarem fora... É então, agora que me ocorreu que é justamente que é o que tá acontecendo. Esse tirar fora que me incomoda, né. A gente acaba... Olha como uma simples pergunta, a gente acaba... Voltando lá, né. Isso é uma coisa que eu tenho trabalhado... inclusive, né. Olha, eu acho que está um pouco ligada, já que a gente está falando, essa incapacidade de andar de bicicleta à incapacidade de ser mãe. Então isso veio à tona.

12 - Como você enfrenta o stress?

A - Tenta acalmar-se e enfrenta o stressor

Antes eu era mais explosiva, mais impulsiva, acabava resolvendo as coisas na hora do nervoso, depois era dois, eram dois trabalhos: resolver e pedir desculpas pras pessoas que não tinham nada a ver com o problema. Então hoje eu tomo mais cuidado, prefiro guardar, passar meu nervoso que se..., que, que seja necessário naquele momento, me acalmar, pra depois colocar isso pra fora de uma forma mais tranqüila, pra que eu não fique eh..., pra que eu não me desgaste tanto e pra que eu não chateie as pessoas que eu gosto. Eu sempre tento desviar ...o meu pensamento daquela situação porque se eu não fizer isso, aí eu me envolvo no problema, aí é, eu fico pior, né. Mas eu faço geralmente isso ou eu ligo pra alguém de repente pra conversar alguma, algum assunto bobo naquele momento, ninguém entende nada, mas eu ligo, ...e vou fazendo isso até entender que aquilo passou e que eu estou mais calma. Respiro fundo. Conto até 10 e respiro. Eu enfrento com leituras, com muita meditação. Eu enfrento, mas tento focar de uma outra forma que não seja dentro de uma ansiedade, o que é muito difícil.

B - Toma remédio

Ah... quando eu canso muito eu tomo um remedinho... como eu trabalho em hospital é fácil conseguir... Não coisas pesadas não, mas às vezes um floral, alguma coisa assim. Eu pinto, que é uma atividade que me faz desestressar bastante. Então eu, eu pinto, bordo, mas pintar é o que eu mais gosto. Faço bastante dessas coisas manuais, trabalhos manuais [...] Quando eu canso eu tomo um remedinho... não coisas pesadas, mas às vezes um floral. Eu pinto, que é uma atividade que faz desestressar bastante. ... Pinto e bordo, faço bastante dessas coisas manuais. Agora aqui eu tenho a praia, então de vez em quando, quando eu estou muito stressada mesmo, vou lá, dou uma caminhada na a, na água, também é uma forma de desestressar. Eu tento, eu tento buscar respostas em mim mesmo, assim, pra controlar a situação, a situação do stress. Eh... é difícil dividir, então eu busco respostas no meu próprio comportamento, eu mesmo busco uma forma de me acalmar. Quando eu entendi ...que dali pra frente eu contava comigo, e que estava no mundo por minha conta. Então, aí eu comecei a me controlar, então eu fiz amigos, procurei fazer amigos tentando assim minimizar os problemas futuros. Converso com amigos, tento eh... sempre ter uma palavra amiga pra poder enfrentar aquilo, porque eu gosto muito da opinião das pessoas. Não que eu me baseie só nisso, mas eu gosto da opinião dos amigos. Que hoje é muito difícil ter um amigo, mas quando a gente tem a gente tem que ouvi-lo.

C - Enfrenta, tenta controlar e diminuir o stressor

Eu tento..., eu tento não dar mais importância aos fatos, do que os fatos ocorridos têm. Eu tento não dar uma importância maior. Não transformar aquilo numa frustração pessoal. Aí, ...você dá a devida importância, aí você não, não deixa nem maior, nem menor. Eu acho que é por aí.

D - Terapia para aprender a dizer não

Eu faço terapia psicológica uma vez por semana. Estou tentando aprender lidar principalmente com a coisa do, do saber dizer não porque é uma coisa que me stressa também, eu tenho uma certa dificuldade. No geral, eu respiro fundo, entendeu. Paro pra pensar, eu sou muito reflexiva, até demais, não devia refletir tanto. Então, reflito e tento entender aquela situação e ver do lado de fora.

E - Lazer relaxante

Eu procuro aos finais de semana ter alguma atividade de lazer com os meus filhos, com a minha família, ir à praia, caminhar... Eh... eu parei um pouco agora, mas é uma coisa que eu gosto muito é de massagem. E fiz muito acupuntura, ...eu sou meio, holística, ...então assim, banho de ofurô... é o que às vezes eu procuro pra dar uma, uma relaxada. Se bem que nesses últimos meses eu dei uma relaxada em tudo mesmo, né.

Resultados Quantitativos - Idéias Centrais - Mulheres

1) Por favor, fale sobre a sua vida.

A - A vida profissional prevalece	7	70,00%
B - Dividida entre a vida pessoal e a vida profissional	3	30,00%
TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA	10

2) Fale sobre a sua atividade profissional.

A - Minha vida é de muito trabalho, com pouco tempo para cumprir as metas	5	50,00%
B - Meu dia-a-dia segue uma diversidade de tarefas	5	50,00%
TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA	10

3) O que significa stress para você?

A - O stress é uma alteração física, decorrente de alguma alteração psicológica 10 100,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

A - A dificuldade com lidar com conflitos 4 40,00%
B - O stress para cumprir as metas e atingir prazos 3 30,00%
C - A dificuldade de decidir prioridades 1 10,00%
D - Os problemas financeiros são os mais complicados na empresa 1 10,00%
E - Stress é você ter um poder limitado para resolver problemas 1 10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

5) Quais são os sentimentos que aparecem nessas situações?

A - Mistura de sentimentos em que prevalece a insegurança 10 100,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

A - Stress no trabalho 5 50,00%

B - Stress por motivo de saúde 3 30,00%

C - Stress na esfera afetiva 2 20,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

A - Sentimento de impotência de não poder controlar a situação 10 100,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

A - Lembranças do trabalho 5 50,00%

B - Lembranças da infância 4 40,00%

C - Lembrança de solidão 1 10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

9) Como foi a sua infância?

A - Minha infância foi boa	8	80,00%
B - Minha infância não foi boa	2	20,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA	10
--------------------------------	----

10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

A - Guarda lembrança de stress na infância	7	70,00%
B - Não se lembra de stress na infância	3	30,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA	10
--------------------------------	----

11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

A - O stress da infância repete-se	7	70,00%
B - Não tem lembrança de stress na infância	3	30,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

12) Como você enfrenta o stress?

A - Tenta acalmar-se e enfrenta o stressor	4	40,00%
B - Toma remédio	3	30,00%
C - Enfrenta, tenta controlar e diminuir o stressor	1	10,00%
D - Terapia para aprender a dizer não	1	10,00%
E - Lazer relaxante	1	10,00%

TOTAL DE RESPOSTAS DA PERGUNTA 10

4 Considerações preliminares

4.1 Considerações sobre a Análise do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC

“Uma vida dedicada ao trabalho”. Essa poderia ser considerada uma máxima, um princípio norteador na vida dos sujeitos entrevistados. Nas suas narrativas destacaram-se os significantes sobre a valorização e a dedicação ao trabalho para 90% dos homens e 70% das mulheres, que evidenciaram a prioridade de fazer carreira e de empenhar-se na vida profissional, colocando a vida pessoal em segundo plano. No caso das mulheres, ao falarem sobre as suas vidas, 30% delas mostraram estar divididas entre a vida pessoal e a vida profissional, e buscaram dar um atendimento às duas esferas de suas vidas de maneira satisfatória.

As questões comuns sobre gênero, tais como discriminação, ou preconceito, não apareceram no discurso de 90% das entrevistadas, mas uma delas, gerente de administração hospitalar, mencionou ter sido assediada sexualmente por um diretor do hospital, e colocou, ainda, que se considera injustiçada e desrespeitada pelos colegas médicos, devido à sua formação escolar e, também, por ser jovem.

De uma maneira geral, na fala dos homens e das mulheres entrevistadas, o que se observou foi, mais a similaridade entre os discursos, do que propriamente as diferenças, como pode ser conferido nos resultados da pesquisa, na análise que se segue.

As significações sobre stress, para 100% das mulheres entrevistadas, dão conta que o stress refere-se a uma alteração física provocada por uma alteração psicológica, reportando-se, assim, a uma concepção psicossomática, a um sintoma. Por outro lado, 60% dos entrevistados identificam o stress como um stressor externo, como “cobrança”, e “pressão”, sendo que alguns acrescentam que o stress é “tensão”, e 20% dos entrevistados identificam o stress como um stressor localizado na situação stressante de “não ter o controle da situação”. Por sua vez, 20% dos entrevistados consideram o stress um significante que corresponde a um desafio estimulante, ao eustress.

Sobre as situações stressantes da atividade profissional, foi observado consenso entre 40% dos homens e 30% das mulheres, que enfatizaram o stress de ter que cumprir metas e manter prazos de tempo curto. Os demais entrevistados apresentaram diversidade nas significações: 30% dos homens falou do stress de assumir a responsabilidade pelo trabalho de outro; 20% disse lidar bem com o stress, apesar de significá-lo como negativo; e um entrevistado assinalou que stressante *“é a ambigüidade do líder”*.

A dificuldade para lidar com os conflitos no trabalho, com relação a clientes, superiores e colegas, foi apontado como significativo stressor no trabalho por 40% das entrevistadas e, em menor escala, foi citado por elas a dificuldade de decidir prioridades, de lidar com os problemas financeiros da empresa e, ainda, o stress da limitação de poder para resolver problemas e tomar decisões.

Quanto aos sentimentos que aparecem nas situações stressantes no trabalho, 100% das mulheres sentem uma mistura de sentimentos stressantes em que prevalece a insegurança, o sentimento de impotência, a baixa estima e a necessidade de sentirem-se apoiadas, diante de uma situação stressante. Apontaram, também, que nesses momentos é comum sentir angústia, irritabilidade, frustração e inconformismo diante da situação.

Por sua vez, ao falarem das situações stressantes que ocorrem no trabalho, 50% dos homens entrevistados citaram o nervosismo, a impaciência e a frustração diante dessas situações, e 30% falaram da insegurança e da impotência que sentem quando não conseguem dominar e controlar a situação stressante. Um deles enfatizou a raiva como o principal sentimento que aparece nas situações stressantes. Notável aqui, foi a resposta de um entrevistado que afirmou não ter nenhum sentimento ou sensação com relação ao evento stressante no trabalho. Nesses momentos, segundo ele, busca racionalmente, sem a interferência da emoção, a solução do problema, como ele mesmo nos diz: *“...mas eu diria o seguinte, é essa energia que fica, não é aquela energia de deixar o stress tomar conta... e sim de dizer assim: existe um problema, esse problema pode se tornar maior, pode gerar um stress maior, então antes que isso aconteça vamos trabalhar na solução”*.

Enquanto 70% dos homens entrevistados declararam ter vivido a maior intensidade de stress

durante o exercício de suas atividades profissionais, as mulheres dividiram-se entre o stress pessoal e o profissional, tendo 50% experimentado o stress mais intenso nas situações de trabalho ou relacionados com a falta dele, como por exemplo, o desemprego.

Nessa pergunta, acentuaram-se as semelhanças entre os homens e mulheres entrevistados, em que a maior intensidade de stress está focado no trabalho. Dessa forma, o stressor que prevalece nas respostas consiste na pressão dos outros para obter resultados, ficar à mercê da sorte e do poder dos outros e, nesse caso, aparecem as situações de assalto à mão armada, invasão de domicílio, e de seqüestros. Ressalta-se aqui, a fala da entrevistada, de 32 anos, solteira, que exerce o cargo de gerente administrativo, na empresa transportadora, da sua família, ela disse sobre a maior intensidade de stress de sua vida,

Foi quando a gente sofreu um assalto na empresa e... que renderam todos e... confundiram o meu pai com um... policial, alguma coisa, e queriam executar ele na minha frente e eu tive que... eh... começar a conversar com esse, esse, esse grupo, né. E..., e o engraçado, assim, foi um momento de tensão, mas de repente eu fiquei calma, super tranqüila, comecei conversar, a orientar pra deixarem ele no canto, ver o que é que eles queriam levar. Eh... como chama?... Eles realmente verificaram as coisas, então eu pedi, eu pedia tipo: Olha, não leva essa, essa nota desse jeito senão eu vou ter problema com o seguro... Então eu tive aquela tranqüilidade de... é, lidar com eles e di..., direcionar eles lá mesmo pra coisa não ser pior.

Nesse sentido, o medo de perder o emprego, e o stress vivido ao estar desempregado em tempos passados, foi apontado por 20% dos homens e por 1% das mulheres. Salienta-se, também, o constrangimento e o stress sofrido por uma entrevistada, há alguns anos atrás, por ter sido constantemente assediada sexualmente por um superior, no local de trabalho. Acrescentou ainda, em outra situação, o stress intenso sofrido ao ser envolvida em roubos na empresa, cometidos pelo seu chefe.

Ainda sobre a intensidade de stress, 30% das mulheres e 20% dos homens apontaram o stress por motivo de saúde, incluído aqui, no perfil de stress pessoal, como o mais intenso. Nesse sentido, foi notável o relato da entrevistada, gerente de vendas, de 38 anos que, desde que se casou há 12 anos, vem tentando engravidar e não consegue. Além de sentimentos de incompetência por não conseguir ser mãe, sente a frustração e o desgaste emocional de ter passado por quatro abortos espontâneos. Ela não desistiu, está fazendo tratamento médico para

engravidar e, ao mesmo tempo, incrementa a sua carreira profissional, com a volta aos estudos universitários, interrompidos há 20 anos.

Com relação à pergunta “Qual a sua mais remota lembrança de stress?”, a intenção era que ela fosse uma ponte para suscitar as lembranças de longo prazo, relacionadas com o passado do sujeito, constantes nas demais perguntas do roteiro de entrevista e, também, que esta pergunta possibilitasse, ao sujeito, evocar recordações antigas relacionadas à primeira infância. Isto não se confirmou totalmente, e somente 40% das mulheres e 10% dos homens entrevistados lembraram, nessa pergunta, do stress da infância. Na sua maioria, focaram-se no stress na fase da idade adulta e relacionada ao trabalho, no caso, 40% dos homens e 50% das mulheres entrevistadas. Enfatiza-se, aqui, no relatos dos homens entrevistados, a narrativa do sujeito que declara não ter tido, ainda, na sua vida, a experiência de stress.

Ao serem perguntados sobre a sua infância, 80% das mulheres e 60% dos homens entrevistados consideraram a infância como uma fase muito boa da vida, que não têm o que reclamar, que brincaram, e que se divertiram muito. Por outro lado, 40% dos homens aponta a infância como um período difícil em que tiveram de se iniciar no trabalho para ajudar no orçamento doméstico, como nos fala um dos sujeito de maneira emocionada,

Bom, comecei a trabalhar aos 6 anos, né. Eh... aos 5 anos, infelizmente, eh... acabei perdendo a minha mãe; meu pai teve um... um surto psicológico nesse sentido, não conseguia trabalhar, não conseguia sair de casa. Nós somos em 6 irmãos, eu sou o caçula. Então todo mundo em casa teve que ir pra rua trabalhar. Eh... então, nosso material escolar, a nossa roupa, eh... os irmãos que trabalhavam e... e... acabavam adquirindo essa verba pra poder comprar, um comprava para o outro isso aí, né. Então eu cheguei, com 6 anos de idade eu cheguei a fazer, fazer colheita de mamona, esperar a mamona secar, vender pra cooperativa, pra comprar um sapato, pra ir pra escola, pra comprar um sapa, um... um... caderno ou alguma coisa assim. Então foi isso.

Como se pode depreender dessa fala, mais do que completar o orçamento doméstico, o entrevistado refere-se a uma infância interrompida em que, abruptamente ele, sem compreender bem o que estava acontecendo, teve de adaptar-se à situação, obedecendo os seus irmãos, em um momento crítico da vida em que se protegiam entre si, buscando a sobrevivência.

Num outro relato, o sujeito, ao se fazer, na entrevista, referência à infância, evocou lembranças doloridas, pautadas na carência da presença e do afeto paterno e, nas dificuldades

financeiras de sua mãe que, além de ocupar-se da criação dos quatro filhos pequenos, ainda tinha que prover o sustento da casa, trabalhando como costureira e diarista. Ele disse,

Ah, minha infância foi... muito difícil... Primeiro porque eh... eh..., eu não acho que, não é diferente de, aqui no Brasil a gente fala que infância é difícil, né. Mas eh... eu vivi de um..., de uma família que eu fui totalmente criada pela minha mãe, meu pai apesar de estar vivo, mas não era presente, né. Então eh... era um pai que ele, eh... muito autoritário, tudo, e não tínhamos, ele, ele era garçom, éramos uma família muito pobre. E... e a minha mãe era uma pessoa batalhadora, quatro filhos e precisava... e nós não tínhamos condições. E meu pai era aquele que, ele saía, é, ele trabalhava 8 horas da manhã e, só que ele chegava, ficava..., saía, ia pra noite, chegava 2, 3 horas da manhã, quando vinha. Ficava 2 ou 3 dias às vezes, fora. Então quer dizer, é uma situação muito difícil, né, e... Então minha mãe... Era todos nós estudando em colégios públicos, os irmãos..., aquele..., eh... Ela ter que costurar pra fora, ela fazia muito às vezes, trabalhava em, como doméstica pra poder hã... auxiliar nos básico mesmo, é alimentação, não estamos falando nem em coisa..., é alimentação mesmo, né, então... eh... Eu me lembro até hoje que eu fui conhecer Danone quando eu tinha 15 anos de idade. Então, eh... são coisas que marca na gente, mas...

“A minha infância não foi boa”. Esta foi a resposta de duas mulheres entrevistadas que se sentiram incomodadas com a pergunta, demonstrando ansiedade, e se esquivaram de uma resposta esclarecedora. Uma alegou não se lembrar de nada que se refere à sua infância, e a outra, disse apenas que a sua infância foi problemática pela falta do pai.

Enquanto 70% das mulheres entrevistadas guardam recordação sobre o que equivale ao primeiro stress da infância, de acordo com a memória ativa do sujeito no momento em que foi feita a pergunta, somente 50% dos homens evocaram um episódio stressante na infância. No caso dos homens, os demais 50% não se lembraram de ter passado por situação stressante, e um deles afirmou não ter sentido stress na infância. Por sua vez, 30% das mulheres entrevistadas afirmou não se lembrar de stress da infância, sendo que duas não se lembraram da sua infância em geral, e uma esquivou-se, evasivamente, de relatar algum evento stressante nesse período, falando que, talvez, tenha sido por ocasião do falecimento do pai, quando tinha onze anos.

Perguntados se, em algum momento de suas vidas, a sensação de stress experimentada na infância voltou a repetir-se, as diferenças entre os entrevistados homens e mulheres acentuaram-se. 70% das mulheres confirmou que o stress da infância se repete durante toda a vida, e 40% dos homens não fizeram essa associação, até porque não aceitaram, ou não se lembraram de, terem

estado expostos a stress durante esse período. Dentre os 30% que evocou prontamente e associou o stress da infância com o da idade adulta, ressaltou-se a narrativa do sujeito que afirma que o seu stress é o mesmo e ocorre com a mesma intensidade. Ele contou uma situação vivida na infância, que foi, a seu ver, de extremo stress, e que, na idade adulta, ao passar por situações de vulnerabilidade e de perigo, sentiu o stress de igual intensidade ao experimentado na infância. Disse ele, ao ser perguntado sobre o stress da infância:

Lembro. Eu lembro que eu fui eh...[...] Mas eu lembro sim eh... Porque foi quando eu tinha aproximadamente, acho que, 7 ou 8 anos, e foi numa festa junina. E fomos num, num evento muito grande, e... queima de fogos foi logo meia-noite, 1 hora, e acabei me perdendo dos meus pais... e tudo mais... Então tinha uma multidão, aqueles fogos que, estourando e eu correndo pra lá, pra cá. Nossa! Aquilo foi marcante pra mim, entendeu. Foi uma coisa que... eh... realmente... Fui encontrar meus pais 4 horas da manhã, entendeu. Então, quer dizer, nossa, foi acho que umas 6 horas que eu vivi ali que... totalmente de Stress, que eu lembro até hoje. Engraçado eh...Engraçado que eu tentava buscar eh... pessoas, perguntando, sem conhecer as pessoas. Você ia perguntando se tinha visto os meus pais e tal... Então quer dizer, sempre em busca de uma informação assim eh... aleatória, sem... sem rumo, perdida, sem... sem sentido até, né. Falava, pôxa, a pessoa falava, querendo até ajudar: Mas só... que jeito? Tem um milhão de pessoas aqui, como é que eu vou achar seus pais, tal. Então eh... fomos até que, hã... um grupo de pessoas eh... poder eh... encontrar policiais e poder auxiliar. Mas não tinha muito que ajudar também, porque falavam: Não. Vamos ter que esperar aqui até vir a administração e tudo mais. Então, acho que, e, essa, eh... ficar perdido e ficar sem, sem rumo, sem sentido eu acho que é a pior coisa no ser humano.

E, ao falar do seu stress da idade adulta, citou, emocionado, duas situações muito difíceis pelas quais passou, quando foi seqüestrado por duas vezes, primeiro por seqüestradores comuns que o submeteram na empresa, e, depois, em outro momento, por policiais que se fizeram passar por fiscais federais e que, de posse de documentos falsos de sua empresa, tentaram extorquir dinheiro, num grau de ameaça de tal ordem, e que, para aparentar a legalidade do que estavam fazendo, levaram-no à força para uma delegacia da Grande São Paulo, em que o delegado de plantão estava, também, envolvido no golpe. A esse respeito, quanto ao significativo que se repete, o sujeito disse:

Hum... Voltou. Voltou. Engraçado que eh... voltou eh... e eu acho que o momento eh... de você ser coagido. Eu acho que você, quando é coagido, você é..., cê..., e houve..., eu senti a mesma... Eu acho que eu sinto até hoje, viu.... Eu acho que o momento que você eh...Quando eu fui seqüestrado, que eu fui seqüestrado, já 2 vezes. Então, também eh... eu acho que foi o momento que eu me senti dessa maneira. Então, engraçado, né, agente se..., eu já se senti do

lado, esse mesmo, e por policiais, e... eh... pessoas ligadas à fiscalização do governo na empresa. Então, quer dizer, o, o que deveria te defender, que você poderia buscar, também te fazendo essas, essas..., te extorquindo, te fazendo essa..., com, com que você se sinta eh... totalmente desacreditado, né, nessa, ne, nesse país, né. E por um outro lado, por bandidos também, então foi... Eu acho que essas situações, eu já senti muito... Difícil...

Em outro caso, o gerente de produtos, 45 anos, casado, 3 filhos, superior completo em administração de empresas e mestrado em Gestão de Negócios, ressalta, na sua fala, o significativo do cumprimento do dever como forte stressor, já que, na infância, viu-se obrigado, por imposição dos pais, a trabalhar desde que era apenas um menino. Assim, o significativo repete-se na vida focada no trabalho e no pavor significativo de um dia perder o seu emprego. Do suposto primeiro stress da infância ele disse:

... Olha... se (inaudível) tinha, tinha porque na verdade a gente tinha sim algumas coisas, de...de....de sentir... até pela própria... assim, educação rígida que a gente, que tinha alguma coisa, acho que tinha uma certa pressão assim de... desse stress de, de não errar, de não fazer, entendeu? Ou então de fazer alguma coisa e... errar e aí vem a cobrança né, de realmente de que você fizesse certo. Ou mesmo até a questão de notas né, é que às vezes você... de poder ir estudar e não tirar notas boas. Eu lembro que tinha assim mesmo.

O sujeito associa cognitivamente seu stress atual com o stress da infância, identificado no stressor gerado pela necessidade de tirar boas notas na escola para ter o reconhecimento dos pais, e pelo stress gerado ao sentir-se cobrado, o que demonstra, aqui, a força e a repetição dos significantes na idade adulta. E ele confirma a repetição significativa:

...Posso te dizer que sim, posso afirmar que sim. O nervosismo... ele é... é o mesmo. É o mesmo. Talvez a intensidade, talvez né, não dá... também não dá pra comparar a intensidade mas..., mas sempre a mesma procura, ou seja, você está é... dentro de uma situação ... de que você esteja trabalhando, que você esteja numa atividade, que você esteja né... num... é... de alguma forma é ... é ... ou se preparando, por exemplo naquela época que tava lá estudando e, ao mesmo tempo trabalhando.

A repetição significativa do stress da infância apareceu, emocionado, enunciativo, no discurso das mulheres que, ao mesmo tempo que consideram que o período da infância foi muito bom, guardam na memória ativa, lembranças do suposto primeiro stress de suas vidas.

A esse respeito, uma entrevistada, gerente de administração hospitalar, 28 anos, casada, cursando mestrado, nos fala que, quando criança, foi mordida por um cachorro, e teve muito medo de morrer e, há um ano atrás recebeu o diagnóstico de neoplasia de cólon de útero, e a mesma

sensação de medo a invadiu. Disse ela:

Ah, eu acho que tem algumas situações na vida da gente, que você acaba tendo. Eu tive há 1 ano e pouco atrás, eu tive neoplasia de cólon de útero, então, pensando em sensações: lá eu tive o medo do cachorro me pegar, de me morder, porque era um cachorro grande que ia me matar, sei lá o que, que uma criança pensa; e eu tive essa neoplasia há 1 ano e meio atrás mais ou menos, que também eu fiquei muito que abalada, porque a gente fica com medo, né, não vou dizer que até hoje eu não tenho um certo medo...É então seria é, umeu acho que um medo de que acontecesse alguma coisa grave, nas duas situações...

Outro caso emblemático de repetição significativa foi relatado pela gerente de pessoa física, 44 anos, divorciada há 6 anos, que, após a sua separação conjugal, ocorrida por sua iniciativa, decidiu trabalhar. Escolheu a mesma carreira do pai (já aposentado). Trabalha num banco federal e, talvez, esteja fazendo a mesma trajetória de sucesso do pai. Ela tem admiração e respeito pelos pais, a ponto de não conseguir contrariá-los em nada, e citou o exemplo de que, para não decepcioná-los, pois eles acreditavam que ela tinha o melhor casamento do mundo, nunca teve a coragem de separar-se do marido, e só o fez depois que ficou com a mão atrofiada, de uma hora para a outra, e um médico ortopedista disse-lhe: “O que a senhora está fazendo com o seu corpo?”. Daí para a frente, ela voltou a estudar, fez concurso no banco, e já conseguiu o cargo de gerente há 2 anos. Disse ela:

Olha, a situação de maior intensidade de stress... Eu sou pianista desde os cinco anos de idade. O maior stress que eu passei foi ter perdido os movimentos da minha mão direita há nove anos atrás. Eu tenho artrite reumatóide e de um dia pro outro eu perdi o movimento dos três dedos da mão direita e eu achei que eu nunca mais ia conseguir tocar piano. Foi um stress maluco, foi uma loucura, eu fiquei muito triste. Hã... mas, assim, hoje eu vejo... e concomitante a isso eu me separei, né, por minha própria iniciativa. Então foi uma situação de muito stress, mas que hoje eu vejo como uma coisa extremamente eh... enriquecedora, foi o que me fez acordar, ir trabalhar, ir atrás das minhas coisas, né, mas foi uma situação de muito stress porque aí envolve família, envolve uma série de coisas.

Ela conta, também, da sua suposta primeira lembrança de stress, da frustração e do sentimento de culpa que sentiu por ter decepcionado o seu pai e de tê-lo feito chorar quando este obrigou-a a ir para a escola (pré-escola), porque ela fazia chantagem, fingia que estava doente, como exemplos.

Então eu ia e fingia que caía no meio do caminho, voltava, e conscientemente, eu lembro perfeitamente disso. Eu falava: Eu tô com

dor disso... E voltava, enfim. Uma dessas vezes... Ó, eu já tinha aí uns, não lembro exatamente o tempo, mas tinha muito, muito tempo, já devia estar no final do ano do pré-primário lá. Eu voltei pra casa, a empregada me trouxe pra casa e falou: Olha, ela não quis ficar. E o meu pai que é uma pessoa doce, ama..., um doce de pessoa até hoje, né, ele me pegou pela mão, pela primeira vez, ele nunca tinha me levado na escola, ele me pegou e falou: Não, ela vai. Me pegou, me levou lá, era a pé que eu ia, me levou na escola, bateu na porta, era um colégio de freira, bateu na porta a irmã veio atender e ele falou assim: Essa menina vai pra sala tal... Aí ela falou: Tudo bem. Aí eu olhei pra ele, estiquei o rostinho pra dar um beijo, ele me deu um empurrãozinho e falou: Não, eu não quero beijo, vai pra escola. Eu tinha seis anos e disso, depois eu fiquei sabendo, que meu pai chegou em casa e chorou que nem um louco. Mas é a minha mais remota de frustração e de stress...

Esse relato emocionado, ocorrido quando ela tinha seis anos, momento em que foi repreendida pelo pai e este falou-lhe rispidamente e negou-lhe um beijo, “*Não, eu não quero beijo, vai pra escola*”, denota, provavelmente, um acontecimento internalizado, com características de formação do Nome-do- Pai, e que norteia a sua vida. O stress que sentiu, calcado na frustração e na culpa de ter decepcionado o pai, repete-se como forte significante.

E ela fala de sua infância:

Ah, foi maravilhosa, maravilhosa. Tinha uma eh..., meus pais são excelentes, tinha uma irmã só, né. E a gente tinha uma casa ótima, tinha até um..., tinha um porão na casa que era nosso, nosso canto, tinha brinquedo... Uma, uma infância excelente, não pode, não posso dizer nada. Ótima, maravilhosa.

E sobre a repetição significativa, ela disse:

Ah, eu acho que muitas vezes, né. A sensação? De..., dessa, essa coisa de frustração... [...]Ah, repetiu sim, mais tarde. Pode ser em qualquer época? Aos onze anos, por exemplo, na época da infância mesmo, ele, ele teve, ele esteve muito doente. Eu fiquei um tempo na casa da minha avó, eu, eu me lembro de ter esse aperto no peito de não saber se ia vê-lo de novo, essas coisas, né. E depois ao longo da vida sempre, né, é, sempre acontecem algumas coisas assim. Nessa época que eu tive o meu problema na mão... Hã... que mais... Acho que eu não tenho muitas coisas assim terríveis não. Acho que mais ou menos por aí.

Nessa fala, a entrevistada confirma a repetição significativa do suposto primeiro stress sentido na infância, o aperto no peito, o sentimento de frustração e de culpa, sentidos quando criança, são revividos na idade adulta em situações de stress, com a mesma força e intensidade.

Outro exemplo, da gerente de mercado em empresa multinacional de telecomunicações, 37

anos, casada, duas filhas gêmeas de 2 anos, que fala da sua primeira experiência de stress na infância:

eu acho que é quando, eu tive o acidente com o, com o cachorro. Porque eu, eu, eu lembro muito pouco do..., do acidente com o Duque, mas eu lembro que eu falava pra minha mãe, minha mãe ficou muito stressada, muito nervosa, óbvio, e eu falava pra ela: Não está doendo. Mas... calma que não está doendo.

E eu lembro que eu via o vestido da minha mãe vermelho, que era, óbvio, meu sangue e eu falava pra ela que não estava doendo, mas o nervoso dela, acho que me deu conta do, da gravidade. E eu lembro também que nesse momento eu olhei, eu olhei pro meu rosto e eu vi o meu osso, o reflexo branco do meu osso, e ali acho que eu tive o, o..., a noção de que era grave. E não lembro mais nada. Então acho que é, essa é a mais remota que eu tenho.

Ela disse lembrar-se do vestido da mãe, manchado de sangue: “*me lembro de estar no colo dela e falar pra ela não es..., calma que não está doendo*”. Esta tentativa em acalmar o desespero da sua mãe repete-se como forte significante pois, na sua narrativa, enfatizou várias vezes, ter sempre o controle da situação stressante, como se pode depreender de sua fala: “*Como eu enfrento? Eu tento não dar a mais importância do que os, do que os fatos ocorridos tem*”. Inconscientemente, o sujeito segue, desde a infância, o mesmo padrão significante de enfrentamento ao stress, que é o de reduzir o poder do stressor para poder exercer o controle sobre ele. Quanto à sensação do suposto primeiro stress da infância, ela disse:

... Hum... Eu acho... Ali foi medo. Ali foi medo. Ali foi medo. E aí volta quando... eu acho que volta... Não sei se volta igual, mas volta na, na, na doença que é, é medo também, né. É medo de perder... É, né. É, é, é a falta de controle é um medo de, da, da perda, eh... enfim. Eu acho que voltou um pouquinho esse lado do medo. Porque ali, era assim, até então eu acho que eu não, como eu não tinha noção, como não tava doendo eu não tinha noção do que tinha acontecido, mas como eu vi minha mãe muito nervosa, aí acho que foi aquilo: Ué, né, que que tá acontecendo? Aí vem aquele medo, aí eu olhei e falei: Opa, tem alguma coisa muito grave acontecendo.

Gerente de desenvolvimento de pessoal, em empresa de viação urbana, 37 anos, psicóloga, divorciada, 2 filhos, disse ter operado em sua vida grandes transformações, nesses 2 últimos anos: divorciou-se, comprou casa, e mudou de emprego. Sobre a repetição significante disse ela:

Você perguntou da infância ajuda a gente lembrar, né. Era... assim eu, eu fui criada com muito menino, né, eles tinham muito ciúmes de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira, né: Não, você não vai brincar com a gente. Acho que era, era assim, mais remota de stress acho que era essa coisa de, de chorar, de ficar triste porque

eu não podia participar ali da, da brincadeira naquele momento, né. Eu não sei se é uma condição de stress, mas era... um momento assim que, que foi desagradável, vai. Que me ocorreu agora.

Ao falar de sua infância, ela teve o *insight* da repetição significativa: ela compreendeu o porquê do sentimento de rejeição, de desvalorização que a acompanha desde a infância, e que se internalizou, provavelmente, quando era deixada de lado pelos garotos, nas brincadeiras infantis. Ela, então, percebeu que esse sentimento, essa sensação de “*Essa de te tirarem fora*” que está deixada de lado é que a deixa com sentimento de inferioridade, com baixa auto-estima, até hoje, pois sempre volta a se repetir. Diz ela:

Essa de te tirarem fora... É então, agora que me ocorreu que é justamente que é o que está acontecendo. Esse tirar fora que me incomoda, né. A gente acaba... Olha como uma simples pergunta, a gente acaba... Voltando lá, né. Isso é uma coisa que eu tenho trabalhado... inclusive, né.

Gerente de vendas, de indústria de produtos químicos, 38 anos, casada há 11, conta-nos que voltou a estudar por motivos de carreira profissional e que, desde que se casou, anseia ter filhos, mas não consegue. Teve 4 abortos espontâneos, e este ano iniciou tratamento médico para engravidar. Sobre a sua infância, ela disse:

Olha, boa. Muito boa, muito proveitosa. Brinquei muito na rua, andei muito descalça, brinquei muito de casinha de boneca até os 15 anos, andei muito de bicicleta, eh... chupei cana, me melei, tirei o tampão do dedo... Foi uma infância muito boa, diferente da de hoje, né.

Quanto à lembrança da primeira vez que sentiu stress, diz:

É. Quando eu aprendi a andar de bicicleta. Foi um stress muito grande porque foi um desafio, porque foi muito difícil eu aprender. Caí muito.

E sobre o desafio para aprender a andar de bicicleta, entendido, aqui, ora como eustress, ora como distress, ela disse:

Olha, eu acho que está um pouco ligada, já que a gente está falando, essa incapacidade de andar de bicicleta à incapacidade de ser mãe. Então isso veio à tona.

Durante a formulação da pergunta da repetição significativa ela teve um *insight*, associando a sensação de incapacidade que sentiu nas vezes que caiu quando estava aprendendo a andar de bicicleta, aos abortos espontâneos que sofreu, nas tentativas frustradas para engravidar.

Com relação às estratégias e processos de coping, a diversidade marcou a fala das mulheres

entrevistadas, cada uma ao seu modo buscando enfrentar seus stressores. Já com os homens, 70% deles segue o enfrentamento direto ao stressor e prefere significá-lo como um desafio. Enquanto a maioria dos homens entrevistados age com a prevalência da razão, no sentido de controlar, dominar, administrar a situação stressante, 40% das mulheres tentam acalmar-se primeiro, esquivando-se da situação e, depois, enfrentam o stressor. Como nos diz uma entrevistada classificada nessa categoria, *“Antes eu era mais explosiva, mais impulsiva, acabava resolvendo as coisas na hora do nervoso, depois eram dois, eram dois trabalhos: resolver e pedir desculpas pras pessoas que não tinham nada a ver com o problema”*.

Tomar um calmante leve, à base de maracujá, ou florais, foi citado por 30% das entrevistadas. O recurso de coping da terapia psicológica é utilizado por uma entrevistada para aprender a lidar com conflitos principalmente no trabalho e, também, para aprender a dizer não às pressões externas, e, sobretudo, fortalecer o eu. Somente uma das mulheres entrevistadas ressaltou que enfrenta prontamente os stressores e que a sua estratégia consiste em diminuir e tentar neutralizar os seus efeitos, para poder, então, controlá-los e administrá-los.

Compensar o stress do cotidiano com um lazer relaxante foi relatado por uma entrevistada que atua em empresa de viação urbana, em que as situações stressantes são habituais. Assim, é nos finais de semana que ela busca reparar os efeitos stressantes do seu dia a dia, tendo um lazer com a sua família, passeando ou viajando, e, quando pode, gosta de massagens, banhos de ofurô, e até de sessões de acupuntura. Procurar fazer amigos para sentir-se melhor afetivamente, sentir-se apoiada, também é um recurso de coping citado pelas entrevistadas, pois, assim, buscam desabafar e trocar idéias para diminuir o stress. Uma das entrevistadas citou que o coping de fazer amigos ajuda a lidar com a solidão.

4.2 Considerações sobre a Análise do Discurso - AD

O recorte do discurso dos sujeitos entrevistados permitiu visualizar a alternância do enunciado e da enunciação nas suas narrativas, e possibilitou, também, na análise, a emergência de outra

camada de fala, não dita, uma trilha de voz colada ao enunciado, como, por exemplo, que pode ser interpretado no caso do sujeito que idealiza a trajetória de sua vida, guardando na lembrança apenas os episódios felizes e amenos, barrando o acesso à consciência de eventos stressantes, negando que lhe tenham acontecido, que deixa escapar na sua negativa, mensagens do inconsciente que procuram minar a sua certeza de que seja uma pessoa impermeável ao stress.

A título de ilustração, destacam-se aqui nas considerações, alguns recortes dos discursos dos entrevistados que estão detalhados no tópico *As Entrevistas*, mais especificamente no item *Análise das Entrevistas - Primeiro Modo: Análise do Discurso - AD*.

No recorte de fala, abaixo, ao ser perguntado sobre o que significa stress, o entrevistado esquivou-se em responder objetivamente, e as contradições apareceram:

...eu não sei se eu sou a pessoa que estou melhor preparada pra responder isso aí. E o motivo de talvez não estar eh... é, tão bem preparado pra responder sobre stress, eh... pode estar...; e eu sempre falo assim quando trato disso digo, pode estar, porque eu acho que eu não fui dominado por este mal. Eh... penso, apesar que essas avaliações são melhores quando avaliadas de fora e não a gente.

Apesar da sua negativa, deixou transparecer, a seguir, no seu relato, o possível stress em conciliar trabalho e família, colocando aí que a família exerce um eustress, funciona como o reparador do desgaste produzido pelo trabalho, e o sujeito complementa: *“mas penso que administro de forma a... bastante equilibrada a divisão entre trabalho e família, né. A família tem um, um grande peso aí no sentido de eh... contribuir pra que, talvez, a gente não atinja níveis de stress elevado”*.

Dessa forma, na análise, ao efetuar-se uma escuta e leitura do que não é dito mas que está lá, presente, colado à fala consciente, tornou possível compreender os sujeitos entrevistados, por meio, também, de suas reticências, do titubeio, dos silêncios, e das pausas, como pode ser observado nos dois recortes de fala, acima citados.

Ao falarem sobre as suas vidas, os sujeitos entrevistados, incluindo 90% dos homens e 70% das mulheres, evidenciaram o predomínio dos significantes sobre a valorização e a dedicação ao trabalho, deixando, assim, a vida pessoal em segundo plano. No caso das mulheres, 30% delas sentem-se divididas entre a vida pessoal e a vida profissional, buscando equilibrar e atender as duas

esferas de vida, de maneira satisfatória.

Com relação à prevalência das significações sobre o trabalho, ressalta-se o relato surpreendente de uma entrevistada que trabalha numa grande corporação bancária como gerente de contas. Ao referir-se à sua vida, iniciou ressaltando que o seu trabalho é uma correria diária, que normalmente almoça lá pelas 16:00 h, e que não sai do serviço enquanto não tenha cumprido as suas metas diárias. Diz ela:

E a, a vida de um, de um modo geral, realmente, hoje o, o tempo tá cada vez menor, né. a gente... eu fico eh... preocupada quando tem um feriado, porque é um dia a menos pra eu poder cumprir as minhas metas, as minhas obrigações de trabalho.

Outro recorte de sua fala revela uma tensão interna, e o quanto se sente pressionada pelos stressores, enfatizando a falta de tempo para dar conta de todas as obrigações. Disse a entrevistada:

E... com relação à casa é sempre é, é, é, sempre muito trabalho. Você tem que acordar cedo, tem algumas coisas pra fazer em casa, tem o trabalho que consome muita energia, né, e à tarde, e à noite quando você chega em casa, você chega praticamente..., eh... eu me sinto eh... sem, como se não houvesse sangue no, no meu corpo, completamente sem energia pra nada.

Na sua narrativa é visível um stress intenso. Ao falar da sua vida em casa, enfatiza que não tem tido condições de refazer-se do stress cotidiano no trabalho devido ao seu cansaço e às tarefas de casa que não podem ser adiadas. A entrevistada sabe, conscientemente, que está com um nível alto de distress e, por isso, por recomendação médica, necessita fazer alguma atividade física, recomendação esta que ainda não foi cumprida por falta de tempo. Nota-se aí, no recorte de sua fala, as reticências denunciando outra camada de fala oculta, o não dito que permeia a sua narrativa.

Abordando outro caso, relacionado às significações sobre o trabalho, refere-se a um entrevistado, também bancário, que, na sua vida, prioriza e valoriza o trabalho com fervor. Apesar de ocupar um cargo de gerência senior e ser um profissional de carreira no banco em que trabalha já há 25 anos, sente-se inseguro e com medo de ser demitido, se não cumprir as metas do mês.

A enunciação se faz presente na fala do sujeito que está dividido, pressionado pelos deveres do seu cotidiano.

Aí no geral, no geralção. Então você pode... olhar pra trás ou... e ver um stress enorme. Um stress enorme... no geral... ... pera aí...pera aí... stress geral mesmo... olha... acho que... sempre... sempre teve alguma coisa relacionada com o trabalho. Assim... de perder o emprego...

As palavras não pronunciadas, inaudíveis, as pausas recorrentes na sua fala, evidenciam a enunciação, a voz do inconsciente mostrando a contradição e a ambigüidade da sua narrativa. O valor cultural direcionado ao trabalho aponta o stress, e o receio de ficar desempregado é citado como o stress de maior intensidade.

O sujeito continua o seu relato:

Por exemplo... (inaudível) Ah! O stress quando nasceu o teu filho..., ou às vezes stress por acompanhar... né, alguma coisa na família. Mas tá sempre relacionado à aqui. É o maior stress né, sempre... sempre tá... ou à perda do emprego, ou de ter acontecido alguma liberação ou... vou... vou te dar um exemplo: por exemplo ontem, tinha... ontem ou antes de ontem por exemplo, tinha uma... uma operação aqui né, deu errado essa operação. Então nós ficamos o dia todo, a noite inteira e no dia seguinte até de manhã pra resolver isso aí, ou seja, então, o que, que acontece, então, fica naquela... naquela... hã...hã... agonia, aquele negócio, o que que vai dar isso aí? Queria ver, foi o processamento que ocorreu?

Ficam evidentes os sentimentos misturados de eustress e de distress, por exemplo, quando o sujeito menciona o stress do nascimento de um filho e, nesse caso, acredita-se que predomina o eustress e, por sua vez quando cita o medo de perder o emprego, esteja se referindo ao distress. E ainda, quando fala da agonia sobre o fechamento de um negócio no trabalho, percebe-se um emaranhado de sentimentos contraditórios que deixa a interpretação em aberto.

O recorte do discurso de outro entrevistado ilustra, na sua fala, a emergência da enunciação. Ele disse que, no trabalho é imperativo ter produtividade fazendo as coisas de maneira correta e, sobretudo, evitar o desperdício. Refere-se também ao eustress como forma de capitalizar a energia negativa do stress para um objetivo saudável, voltado para o desafio estimulante e, nesse ponto, a narrativa do sujeito recorre à metáfora para mostrar seu ponto de vista, e ele usa, também, a ironia para a sua expressão. Ao ser perguntado o que significa stress, ele diz:

Não controlar algo. Isso me deixa muito... muito fora do meu ser. Então se eu não tiver domínio da situação ou pelo menos entender o que essa situação vai me proporcionar, daqui a um tempo lá na frente, se eu não conseguir prever o futuro de uma certa forma..., não prever exatamente, mas saber a direção da nau: Pra onde o barco tá indo? Pra onde eu, eu vou? Quero ou não quero ir? Isso me deixa stressado. Então se eu não souber a direção dos ventos... Ou então o que dizem ,né, eu acho meio conformista, tem um, um menino que trabalha comigo, eu chamo de menino porque... mesma idade, mas a gente chama de menino ele falou assim: se a gente não pode mudar a direção dos ventos, pelo menos alinhe as velas né. (fala rindo) Eu às vezes fico meio

preocupado com isso porque eu não sei pra onde esse vento vai me levar. Então é, é, é um jeito... o stress ele me..., ele me... Eu vou te dizer, que aí é que eu disse do stress saudável, ele me faz nadar, eh... ele faz eu acordar com..., stressado com... Que nem a gazela e o leão, não é verdade? Se a gazela não acordar antes do leão ela vai ser pega por ele a qualquer momento na Savana. (sujeito fala rindo) Então eu tento ser a gazela, correndo bem antes, porque o leão eu não vou ser mesmo; não tenho toda essa garra de, de..., não é a garra de, de, de vencer não, mas é, é, o leão ele tem que ser um pouco mais...; e eu não consigo ser uma pessoa que faça mal a alguém. Então isso me, me... é, é, é o ponto do stress também, um outro lado né, eu não consigo fazer com que a vitória seja a qualquer valor, a qualquer custo. Então às vezes você tem que saber equilibrar isso e, às vezes, me deixa meio desconfortável às vezes um... algum ponto a ganhar.

O entrevistado sublinha a necessidade que tem em controlar as situações. Por isso, para ele, o stressor mais intenso consiste em não ter o controle da situação. Na sua fala, que pretende ser representada pelo sujeito do consciente, aparece a enunciação, nas palavras inacabadas, nas repetições, na metáforas, na ironia, e nas pausas da fala.

Dessa forma, a análise do discurso dos sujeitos entrevistados, por meio dos recortes de suas falas, evidenciou os significantes relacionados com a vida profissional, as prioridades em suas vidas, os significantes do stress, dos stressores, e dos processos de coping.

Revelou, ainda, e sobretudo, de acordo com o dito e o não dito de suas vozes, seus sentimentos e sensações sobre o stress psicológico, que perduram desde sua infância até o momento atual de suas vidas.

5 Conclusão

Nascido da interação corpo-psique-entorno, o stress, em um primeiro momento, atende as necessidades fisiológicas do corpo relacionadas, basicamente, no manter-se vivo, na necessidade de conservação do organismo. É uma reação instintiva, involuntária, em que a sabedoria do corpo aciona, fisiologicamente, o organismo, para defender a integridade do corpo toda vez que as condições estáveis de sobrevivência forem colocadas em risco. O saber do instinto é constitucional e inerente à natureza humana, e percorre caminhos pré-traçados em direção ao objeto, na sua determinação para manter o equilíbrio do organismo vivo, que visa, sobretudo, a manutenção do bem-estar do corpo.

Para tanto, mediante uma ameaça, um dano, o instinto obedece a uma tendência própria do organismo, que consiste em reconstruir o seu estado anterior, e entra em ação, toda vez que agentes externos perturbem e desequilibrem o corpo. Dessa forma, o instinto está voltado para a conservação do corpo e para a sobrevivência, sendo, pois, uma força motriz interna que se impulsiona para fora e que atende a um comportamento que segue regras ancestrais fixas.

Decorre, daí, que a fonte de energia interna do corpo, que serve ao instinto e à reação de stress, é a mesma que nutre a pulsão, constructo freudiano que pode ser definido como o representante psíquico das excitações que se originam no interior do organismo e que, para poder fazer-se representar na mente, necessita da dimensão simbólica. Freud enfatiza que a pulsão situa-se na fronteira do psíquico e do somático, e a interpretação, aqui, nesta tese, é que o mesmo ocorre com o stress psicológico. Sem a mediação da linguagem, do simbólico, a reação de stress será apenas uma resposta fisiológica. Dessa forma, a manifestação do stress psicológico dá-se quando o sujeito simboliza as suas necessidades, e estas são externas a ele.

Seguindo esse pensamento, e tomando emprestado conceitos lacanianos, o stress psicológico tem sua origem em um tempo anterior à formação do registro simbólico, originando-se, pois, na dimensão imaginária, no período em que o sujeito ainda é considerado um não-sujeito, por estar na fase inicial constitutiva, sensorial, especular, do que será, futuramente, o eu.

Assim, é durante a travessia do bebê como complemento da mãe, que o stress psicológico vai-se pré-estruturando. Nesse vir a ser, o sujeito é, ainda, um pequeno eu em formação, sujeitado do desejo da mãe, um complemento da falta da mãe, e o seu desenvolvimento dá-se por meio das suas próprias necessidades físicas e das necessidades sinalizadas pelo comportamento de sua mãe em relação a ele.

Nessa fase narcísica, numa relação dual, especular criança-mãe, em que ocorre a construção do imaginário, é que a mãe inicia seu bebê no código da linguagem que é por ele internalizado, em forma de imagens. Inaugura-se, aí, o início de uma pré-subjetividade e a submissão do registro do imaginário ao registro do simbólico ainda não estruturado pela criança.

Compartilhando aqui o pensamento psicossomático e o pensamento psiconeuroimunológico, que enfatizam o psíquico e o somático como uma unidade dinâmica, pode-se dizer que, enquanto o instinto atende às necessidades do corpo, as pulsões tentam atender às necessidades do sujeito do inconsciente, determinado pela linguagem. Assim, é na dimensão simbólica que ocorre a emergência do sujeito enquanto inserido na ordem do significante marcado por uma falta, por um desejo. Dessa forma, a pulsão precisa da linguagem para fazer-se representar, impelindo o sujeito falante na direção do objeto, sendo que o seu único objetivo é a satisfação voltada para o prazer de algo que falta, um vazio impossível de se preencher.

A pulsão consiste, então, na representação psíquica que domina uma fonte endossomática de energia, que move o sujeito para a obtenção do prazer, gerando tensão com a sua potência energética e, dessa forma, abrindo caminhos para a sua realização. Nem sempre o registro simbólico consegue interpretar eficientemente as excitações da pulsão e, nesse caso, a potência energética transborda, buscando uma nova inscrição significativa. Nesse aspecto, a pulsão tem a determinação de sempre buscar a realização do prazer libidinal, seguindo e perseguindo um destino.

A pulsão é indestrutível, e, quando impedida de obter prazer, poderá pender para meios coercitivos e autodestrutivos. Nesse sentido, os modelos de pulsão são responsáveis pelo sintoma neurótico ocasionado por uma falha na metáfora paterna, que comporta um gozo que não foi

barrado pela função do pai. Por sua vez, o sintoma provocado por uma economia libidinal, de acordo com Freud, é ocasionado pelo mal da cultura, em que o processo civilizatório faz com que o sujeito desvie a pulsão que deveria ser direcionada para o ambiente externo, investindo essa energia agressiva superegoica, em si mesmo, resultando numa difusão pulsional. O sintoma apresenta muitas faces, como mensagem, como gozo, como o retorno de conteúdos recalçados, mas é enquanto expressão de um sofrimento que, pode-se dizer, o sintoma possibilita uma via abrangente de acesso do stress psicológico, destacando-se, aí, o sintoma de difusão pulsional.

Seguindo o enfoque lacaniano, de que o destino da pulsão é transformar-se em linguagem, ressalta-se, nesta tese, o empenho em compreender como se dá a construção dos significantes de stress pelo sujeito. Os significantes originam-se das construções sociais resultantes da interação e da vivência do sujeito com o entorno. Assim, as significações, na abordagem lacaniana passam pelas elaborações imaginário-simbólicas que, juntamente, com o registro do real, estruturam a formação da subjetividade. Por isso, a produção de sentido está intimamente ligada às relações sociais, profissionais, e aos vínculos afetivos que o sujeito estabelece com o entorno e, sobretudo, é um esforço do sujeito para posicionar-se no mundo.

Desse modo, são as idéias de Lazarus e Folkman sobre o conceito de stress psicológico que permitem aproximações teóricas. Enfatizam eles que as significações de stress são construídas de acordo com a maneira de pensar de cada um, pelas atitudes, pelos valores sócio-culturais, por aspectos cognitivos, motivacionais e emocionais, e, ainda, por fatores inconscientes. Acrescentam, ainda, que as significações reportam-se ao passado, que tem a sua origem na infância, e predominam na idade adulta, como significantes que se impõem na consciência sem a interferência de uma avaliação cognitiva.

Nesse sentido, as significações de stress que o sujeito desenvolve na dinâmica do seu trabalho profissional vão resultar da sua produção de sentido, que foi construída ao longo do tempo, desde a infância.

No decorrer da pesquisa empírica, a escuta da fala dos sujeitos entrevistados mostrou o desvelamento do discurso, em suas camadas aparentes e ocultas, revelando a polifonia da fala. A

multiplicidade de sentidos, a alternância do enunciado e da enunciação, elementos inseparáveis do discurso, foi marcada pela clivagem do Eu, identificando a interferência direta do inconsciente no discurso, impondo-se de maneira ambígua, contraditória, irônica, reticente e incoerente, destoando do enunciado consciente e afirmativo dos sujeitos. Assim, o dito, o *dizer*, e o não dito, marcado pelos longos silêncios, pela hesitação, pelas reticências, permeou a fala dos sujeitos e, nessa articulação, a enunciação prevaleceu, apontando a presença de um estranho, um Outro, o sujeito do inconsciente, comandando suas vidas. Uma vez que o capítulo anterior apresentou, com detalhes, considerações sobre os resultados da análise do discurso - AD, de acordo com o sujeito do enunciado e do sujeito da enunciação presentes nos discursos dos entrevistados, delimita-se aqui o tema, na conclusão.

As significações sobre o trabalho são centrais na vida dos homens e mulheres entrevistados. Por isso, a categoria que prevalece, ao falarem sobre as suas vidas, coloca em primeiro plano a vida profissional, sendo notável a valorização atribuída ao trabalho e, nesse sentido, as significações de stress estão voltadas para as situações de trabalho relacionadas com a cobrança constante, com a pressão externa para o atingimento das metas, para a necessidade imperiosa de decidir rapidamente, e a exigência de administrar uma agenda em que a pressão do tempo é constante.

Assim, tanto os homens quanto as mulheres apontaram que, no exercício de sua atividade profissional, o stressor mais intenso está vinculado ao cumprimento das metas e ao manter prazos curtos. Entretanto, os resultados do discurso coletivo das mulheres entrevistadas apresentou uma segunda categoria, que revelou a divisão da pessoa entre a vida pessoal e a vida profissional. É o caso da pesquisada que equilibra as prioridades de sua vida, criando duas filhas gêmeas de dois anos, administrando a casa e dando conta da sua atividade profissional em ascensão como gerente. Num outro caso, a entrevistada, gerente de vendas, que voltou a estudar para poder ter carreira ascendente na empresa em que trabalha e, ainda, faz tratamento médico para engravidar.

Sobre as significações de stress da vida em geral, os homens pesquisados ressaltaram os stressores do trabalho já citados como a categoria prevalente. Não ter o controle da situação foi

a segunda categoria citada pelos homens entrevistados, sendo que um sujeito colocou o stress como um significante eustress, já que significa, para ele, um desafio estimulante.

Enquanto os homens identificam o stress nos stressores, as mulheres, por sua vez, centram-se nos sintomas para significá-lo. Elas disseram que o stress é algo de dentro, “é uma alteração física, decorrente de alguma alteração psicológica”, e citaram que o stress é a irritabilidade, a fadiga, o cansaço físico e mental, que é uma pressão interna, sendo que uma das entrevistadas complementou que stress “é quando você perde o prazer nas coisas que faz”.

Foi-lhes perguntado: “Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?”, e a categoria que prevaleceu foi a do stress relacionado com trabalho. O stress mais intenso da vida dos entrevistados foi gerado no trabalho, sendo apontado por 70% dos homens e por 50% das mulheres. Perder contrato milionário, perder prazos, incidir em erro com prejuízos financeiros, casos de acidentes de trabalho graves, e até resultando em morte, dois seqüestros e um caso de assalto à empresa por quadrilha especializada em transportadoras, foram os relatos mais dramáticos, seguidos do caso da entrevistada que foi vítima de assédio sexual. E, nos demais, o stress intenso de estar desempregado e sem perspectivas futuras e, ainda, o medo permanente de ficar desempregado. E, por fim, o stress da última semana do mês, devido à pressão para o cumprimento das metas.

Destaca-se, aqui, o relato da entrevistada, gerente de contas de uma instituição bancária que lamenta quando há um feriado durante a semana, pois, assim, ela perde um dia útil em que poderia cumprir os seus prazos de metas com mais folga.

Sobre o stress mais intenso de suas vidas, a segunda categoria apontada pelos sujeitos, homens e mulheres, estão relacionados à própria saúde, ou à saúde dos entes queridos, ênfase aqui concentrada nos filhos e nos pais. E, no caso de um entrevistado, o seu stress mais intenso é lidar e contornar a convivência com sua esposa, portadora de distúrbio bipolar, com tendências fortemente suicidas. Nesses momentos, sobre os sentimentos envolvidos na situação stressante, nas mulheres, prevaleceu a categoria de “impotência de não poder controlar a situação”, e nos homens, a categoria que prevaleceu em 50% dos entrevistados foi o medo e a insegurança. As

demais categorias citadas foram o nervosismo, a impaciência, a raiva, a frustração e o inconformismo com a situação.

A pergunta sobre as lembranças mais remotas de stress não surtiu o efeito esperado quanto ao seu objetivo, que era o de possibilitar recordações sobre a infância dos sujeitos. Somente um entrevistado, homem, lembrou-se de imediato, de ter sido mordido por um cão capa preta quando tinha 5 ou 6 anos de idade, que ficou com muito medo e que tem, até hoje, a cicatriz da mordida. Por outro lado, esta pergunta demonstrou, mais uma vez, as significações dos entrevistados sobre os valores culturais do trabalho, marcando mais as situações de stress no trabalho, nas suas lembranças. Cabe ressaltar, também, que ficou nítida a impressão, aqui, de que a maioria dos entrevistados homens consideram, mesmo sem ter sido falado, que o stress é um estressor que só aparece na idade adulta, e que a infância é “só alegria e brincadeiras”.

Dessa forma, a infância é evocada de maneira idealizada, como uma fase muito boa da vida, categoria que prevalece nos homens. Por outro lado, as mulheres em sua maioria, também consideram a infância como um período muito bom de suas vidas, mas elas conseguem identificar algum stress ocorrido nessa fase, e os homens tendem a idealizar, acreditando que não houve nada ruim, ou, então, em menor escala, ocorreu o contrário, que a infância foi um período muito difícil porque tiveram de interromper a sua infância para ajudar no sustento da família. Curioso é o caso de duas entrevistadas que disseram, categoricamente, que a sua infância não foi boa, recusando-se a dar detalhes. Uma disse não se lembrar de nada, e a outra foi evasiva, dizendo que a sua infância não foi boa por não ter a presença do pai.

Quanto às lembranças do stress da infância, prevalece, nos homens entrevistados, a categoria de “não se lembrar de tido stress infância”, confirmando, assim, as significações idealizadas e românticas sobre a infância feliz. O que não aconteceu no caso das mulheres. Para elas a infância foi muito boa, mas guardam na lembrança ativa a primeira vez (supostamente) que sentiram stress, tal como o significam atualmente.

Por isso, elas afirmaram que o stress atual é o mesmo stress da infância, confirmando, pois, a repetição do significante, como nos mostra Lacan, e como nos mostraram as entrevistadas em

seus relatos emocionados, expostos na análise e nas considerações desta tese, sendo que aqui, para concluir, destacamos uma fala.

Quem nos fala é a gerente de relacionamento numa organização bancária. Ela declarou que a sua vida é muito stressante e que não tem tempo para nada, a não ser trabalhar. Sobre o seu stress da infância disse:

Lembro, lembro de uma vez sim. Eh... eu devia ter uns 13 anos... E meu pai é uma pessoa muito simples e ele passou a vida inteira guardando dinheiro pra comprar uma casa. Quando ele tinha esse dinheiro, que ele tava vendo a casa, sofreu um golpe, desses que existe aí na, nas ruas, onde as pessoas te levam pra o banco, te prometem algumas coisas... Não me lembro exatamente da história, mas eu me lembro muito bem que todo o dinheiro da casa o ladrão levou. Foi uma situação muito difícil, me lembro muito da..., dos meus pais chorando muito, meu pai muito decepcionado que é uma pessoa simples, sem muita orientação tendo que colocar essa situação pra minha mãe e minha mãe chorava muito.

Ela concordou em participar da entrevista, no seu local de trabalho, sendo que no momento, estava atarefadíssima. Eram 3 horas da tarde, ela não tinha almoçado ainda, mas mesmo assim nos recebeu. Essa lembrança do suposto primeiro stress na infância está viva na sua memória e, pode-se dizer, talvez, que o significante produzido deste episódio doloroso presenciado e vivenciado por ela influenciou inconscientemente na escolha da sua profissão. Ela trabalha em banco, na área de investimentos e de empréstimos. Nesse sentido, ela busca reparar a situação de desespero e desamparo do pai quando foi roubado e nunca mais pôde comprar uma casa. Perversamente, a realidade impõe que ela viva os dois papéis, a de conceder um crédito e, ao mesmo tempo, de cobrar com juros.

É, foi realmente, medo, tristeza. Eh... meus pais eles... hoje eu sei, assim, que não, que não, de fato não têm um casamento maravilhoso, mas na época eu acreditava que era maravilhoso. Eu nunca tinha visto meu pai chorando e nem minha mãe chorando, né. Embora tivéssemos uma vida um pouco mais difícil, mas nunca vi ninguém se lamentando, sempre trabalhando pra construir alguma coisa e eu nunca tinha visto nenhum dos dois chorarem na minha frente. Então foi uma situação, foi uma sensação diferente, né, de... uma sensação diferente mesmo, de ver aquelas pessoas que são eh... extremamente fortes na sua vida, eh... que demonstram realmente serem fortes, de repente desabando e não, não tinha absolutamente nada pra se fazer, né. Não entendia muito bem, mas a minha vontade era de sair naquele momento, começar a trabalhar, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro pra poder comprar essa casa.

Ao terminar a entrevista, ela recordou-se, subitamente, de uma situação, a seu ver traumática, ocorrida quando tinha 5 anos. Falou de chofre, que se perdeu dos pais na estação rodoviária lotada de gente.

Só retomando, uma coisa que também ficou muito marcada na minha infância: eu tinha 5 anos e meus pais me perderam na rodoviária. E esse foi uma coisa, assim, que ficou muito marcada, porque eu via aquela multidão na rodoviária antiga de São Paulo, não via os rostos dos meus pais naquele momento e eu parava e perguntava pra todas as pessoas se alguém tinha visto uma mulher com um bebê no colo, porque meu irmão era de colo. E eu perguntava e as pessoas correndo, todo mundo muito apressado, até que alguém me pegou pela mão, me levou até um guarda, né, porque eu tava perdida. Eh... aí esse guarda, eu chorava muito, ele perguntando as coisas, nesse momento meus pais apareceram, também desesperados porque tinham perdido uma criança na rodoviária. Ah..., eu tinha 5 anos. Muito tempo, eu tenho 39 hoje, né. Isso ficou muito marcado. Até hoje eu não gosto de lugar muito barulhento, assim, me, me, me... deixa angustiada, ...eu não consigo ficar muito tempo. E há pouco tempo até, me, me caiu essa ficha, porque eu falei: realmente é aquela confusão, aquele barulho, um lugar que não tem uma, uma certa acústica, vai me causando um... um... um nervoso, uma vontade de sair daquele lugar logo, não consigo ficar por muito tempo em lugares assim. E eu, eu acabei percebendo que tinha muita relação com esta época da minha vida, com esse problema que me aconteceu aos 5 anos. É isso.

Como já foi dito, nos relatos dos entrevistados homens prevaleceu a categoria de que não associaram o stress da infância com o stress da vida, tendo, entretanto, 40% confirmado que o stress é o mesmo da infância. Por motivos de delimitação da conclusão, daremos voz a um caso.

Gerente de Operações, 33 anos, casado, duas filhas, cursando administração de empresas. No início da entrevista fez todo esforço para manter a imagem de profissional competente e preparado, evitando, assim, não revelar aspectos insatisfatórios de sua vida pessoal e, muito menos, tragédias. Mas ao ser perguntado sobre a sua infância, falou num rompante, em um tom ansioso e tenso, desmoronando por completo o sujeito do enunciado. Falou emocionado da sua infância, que foi abruptamente interrompida, pela morte da mãe, seguido da doença incapacitante do pai. Diz ele:

Acho que foi na... na mesma época, (da morte da mãe) né? De 6 anos, 6 anos e pouco, né, porque...[...] é... de, de 5 pra 6... Também contribuiu, mas eu comecei a sentir uma responsabilidade e me dava dúvida: será que eu vou conseguir, será que eu não vou? E... é, é, porque você... Infelizmente meu pai teve sérios problemas psicológicos, porque perdeu a, a, a rainha do lar; olha e tem 6 crianças, uma escadinha, diferença de 1 ano pra 2 anos. Então ele falou: como é que eu vou fazer pra cuidar? Então... ali nós... os próprios irmãos acabaram se reunindo, e tal...

A catarse do sujeito continuou e, com uma narrativa emocionada, permeada de pausas e de relutâncias, ele contou como os irmãos tiveram de organizar-se para cuidarem de si próprios dali para a frente. E ao falar sobre a repetição significativa, ele negou que a sensação do suposto primeiro stress da infância tenha se repetido. Sua fala contraditória e emocionada deixou escapar, pela enunciação que se impôs no seu discurso, que o significativo do passado continua presente.

Não a de stress de, de infância, mas eh... Eu vejo, muito o que eu passei, eu olho para os meus... para as minhas filhas e, e tenho uma coisa comigo: elas não vão passar 10% do que eu passei; então eu tenho esse compromisso comigo. Então, pode ser que isso acaba me causando certo stress, de repente eh... elas querem alguma coisa e não é o momento, não é o momento que eu vou conseguir dá pra elas, então tem que contornar essa, essa situação. Mas eu converso muito com elas e ajo de uma forma bastante transparente nesse sentido; [...] Então isso acaba me... eh... eh... eu acabo lembrando da minha infância, que meu pai não tinha, por exemplo, condições de me dar um tênis, eu ia pra escola às vezes descalço, até conseguir... às vezes a camiseta, a camisa era doação. [...] Então quando às vezes, assim, eu percebo que a minha filha quer alguma coisa, isso já me faz lembrar um pouco a minha infância; então eu tenho que me controlar; e acaba gerando de uma certa forma um stress, que eu fico às vezes pensando horas e horas sobre o assunto.

Os processos de coping, os estilos e as estratégias de enfrentamento do stress, dividiram-se em três categorias. A primeira, que representa a prevalência do discurso coletivo, pode-se dizer que é “Eu enfrento o stress de frente, como um desafio”, com os homens utilizando meios racionais de ação, no sentido de dominar, controlar e administrar a situação stressante. A segunda categoria “Eu me afasto para pensar melhor”, é utilizada para dar um tempo para o sujeito lidar adequadamente com as suas emoções e, depois, quando estiver mais sereno e comedido, enfrentar o stressor com a prevalência da razão. A terceira categoria, apontada apenas por um entrevistado, limita-se a tentar relaxar por meio de leituras de auto-ajuda.

Por sua vez, com relação ao coping, as mulheres entrevistadas destacaram-se pela diversidade de ação, cada uma ao seu modo buscando enfrentar seus stressores. Dessa forma, 40% das mulheres tentam acalmar-se primeiro, esquivando-se da situação e, depois, enfrentam o stressor. 30% delas toma um calmante leve, uma faz terapia para fortalecer-se e aprender a lidar com os stressores, principalmente para aprender a dizer não às pressões sofridas. Somente uma das mulheres entrevistadas enfrenta prontamente os stressores, sua estratégia consistindo em diminuir e minimizar os seus efeitos e, daí, controlá-los e administrá-los, como nos diz ela:

Como eu enfrento? Eu tento..., eu tento não dar a, mais importância do que os, do que os fatos ocorridos têm. Eu tento não dar uma importância maior. Não passar, não transformar aquilo numa frustração pessoal, por exemplo, de achar que, que... enfim, de dar, tentar enxergar a... devida importância. Por exemplo,...você tentar quantificar... [...] O prejuízo daquilo foi o que? Ah, foi que o vice presidente, ou o presidente ficou sem o relatório? Foi. Mas trouxe eh..., ou parou algum processo?... Aí você acaba analisando, aí você dá a devida importância, aí você não, não deixa nem maior, nem menor.

Outra entrevistada, que declarou trabalhar em um ambiente em que situações imprevistas stressantes ocorrem habitualmente, disse procurar ter, nos finais de semana, um lazer com sua família e, quando pode, faz caminhadas e vai à praia. Gosta também de, eventualmente, relaxar com sessões de acupuntura, massagens e até banhos de ofurô.

O estilo de coping de procurar fazer amigos para sentir-se mais aceita e segura, foi citado por três das entrevistadas, que buscam desabafar e trocar idéias para espairecer.

Por fim, buscar a compreensão sobre a construção imaginário-simbólica do stress psicológico possibilitou desvelar o quanto somos estranhos a nós mesmos. O quanto a origem da nossa fala, os nossos sentimentos, os nossos significantes, são determinados por um Outro, um estranho inconsciente internalizado por nós, estruturado por meio da linguagem. Uma rede, um emaranhado de símbolos que obedecem à lógica do inconsciente. O nosso eu consciente busca interagir com o entorno, manter e criar novos laços afetivos e, de maneira adequada, responder à sociedade o que ela espera de nós, enquanto sujeitos. Tentamos manter o comando de nossas vidas, mas temos a lembrança de uma falta, sempre presente, caminhando ao nosso lado, e que se impõe na nossa vida, e que não tem explicações a dar.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Cristina Rollo de. Psicanálise e Psicossomática. In: GUIR, Jean. *A Psicossomática na Clínica lacaniana*. Rio de Janeiro: Zahar, 1997, p. 09-24.
- ADORNO, Theodor; HORKHEIMER, Max. *Dialética do Esclarecimento*: fragmentos. Rio de Janeiro: Zahar, 1985.
- ARNOLD, Magda. Stress and emotion. In: APPLEBY, M., TRUMBULL, R. (ed). *Psychological Stress: issues in research*. New York: Appleton-Century-Croft, 1967. p. 123-149.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR 6023, agosto/2002.
- BAUDES DE MORESCO, Mercedes. *Real, Simbólico, Imaginario*: una introducción. Buenos Aires: Lugar, 1995.
- BERTALANFFY, Ludwig von. *Teoria Geral de Sistemas*. 3. ed., Petrópolis: Vozes, 1977.
- BRANDÃO, Junito de Souza. *Mitologia Grega*. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2004, v. 1; 15. ed. Petrópolis: Vozes, 2005, v. 2.
- CUNHA, Antonio Geraldo da. *Dicionário etimológico da língua portuguesa*. 3.ed. Rio de Janeiro: Lexicon Editora Digital, 2007.
- DOR, Joël. *Introducción a la Lectura de Lacan*: el inconsciente estructurado como lenguaje. 1. ed. Barcelona: Gedisa, 1994.
- FIGUEIREDO, Luís Cláudio M. *Matrizes do Pensamento Psicológico*. Petrópolis: Vozes, 1991.
- FINK, Bruce. *O Sujeito Lacaniano*: entre a linguagem e o gozo. Rio de Janeiro: Zahar, 1988.
- FERRAZ, Flávio Carvalho; VOLICH, Rubens Marcelo. *Psicossoma I*: Psicanálise e psicossomática. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.
- FORRESTER, John. *Seducciones del Psicoanálisis*: Freud, Lacan e Derrida. México: Fondo de Cultura Economica, 1995.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e Trabalho*: uma abordagem psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

FRANCO, Sérgio de Gouvêa. *Hermenêutica e Psicanálise na obra de Paul Ricoeur*. São Paulo: Loyola, 1995.

FREDDO, Antonio Carlos de M. *A Ideologia em Ato: a “filiação” imaginária do sujeito (um ensaio acerca da re-subjetivação dos sujeitos na organização moderna)*. 2. ed. Santos: Editora Universitária Leopoldianum, 2004.

_____. Uma possibilidade de leitura: o taylorismo como uma “tecnologia de si”? *RAP - Revista de Administração Pública*, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 29(2):71-79, abr.-jun./1995.

_____. O discurso da alienação nas organizações. *RAP - Revista de Administração Pública*, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 28(1):24-33, jan.-mar./1994

FREUD, Sigmund. Sobre o Narcisismo: uma introdução. In: *A História do Movimento Psicanalítico, artigos sobre Metapsicologia e outros trabalhos*. São Paulo: [sl], [sd], p. 45-46.

_____. *Psicología de las masas*. : Alianza Editorial, 1991.

_____. Más allá del principio del placer. In: FREUD, Sigmund. *Psicologia de las masas*. : Alianza Editorial, 1991.

GÁRATE, Ignacio; MARINAS, José Miguel. *Lacan en Castellano: tránsito razonado por algunas voces*. Madrid: Quipú, 1996.

GARCIA-ROZA, Luiz Alfredo. *Freud e o inconsciente*. 11.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1995.

GODINO CABAS, Antonio. *Curso e Discurso da Obra de Jacques Lacan*. São Paulo: Moraes, 1982.

GOLDBERG, Philip. *A Saúde dos Executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse*. Rio de Janeiro: Guanabara, 1980.

GRODDECK, Georg. *Sobre ello: el sentido de la enfermedad*. Bilbao: Iralka, 1996.

GUBA, E.G. The Alternative Paradigm Dialog. In: GUBA, E.G. (ed.). *The Paradigm Dialog*. Newbury Park (Cal.): Sage, 1990.

GUERREIRO RAMOS, Alberto. *A Nova Ciência das Organizações: uma reconceitualização da riqueza das nações*. 1.ed. Rio de Janeiro: FGV - Instituto de Documentação, 1981.

GUIR, Jean. *A Psicossomática na Clínica Lacaniana*. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

GUIRADO, Marlene. *Psicanálise e Análise do Discurso: matrizes institucionais do sujeito psíquico*. São Paulo: Summus, 1995.

_____. *A Clínica Psicanalítica na Sombra do Discurso: diálogos com aulas de Dominique Maingueneau*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

_____. *Instituição e Relações Afetivas: o vínculo com o abandono*. 1. ed. rev. e ampl. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

HERMANN, Fabio; LOWENKRON, Theodor. *Pesquisando com o Método Psicanalítico*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

JURANVILLE, Alain. *Lacan e a Filosofia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1987.

KAUFMANN, Pierre (ed.) *Dicionário Enciclopédico de Psicanálise*. O legado de Freud e Lacan. Rio de Janeiro: Zahar, 1996.

KEHL, Maria Rita. *Sobre Ética e Psicanálise*. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

KING, Adelaide W.; FOWLER, Sally W.; ZEITHAML, Carl P. Competências organizacionais e vantagem competitiva: o desafio da gerência intermediária. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, v. 42, n. 1, jan./mar. 2002, p. 36-49.

LACAN, Jacques. *O Seminário: as formações do inconsciente*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999. Livro 5.

_____. *Escritos*. 18. ed. México: Siglo XXI editores, 1995a, v. 1.

_____. *O Seminário: a relação de objeto*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1995b. Livro 4.

_____. *Escritos*. 17. ed. México: Siglo XXI editores, 1993a, v. 2.

_____. *O Seminário: mais, ainda*. Reimp. da 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993b. Livro 20.

_____. *O Seminário: o avesso da psicanálise*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1992a. Livro 17.

LACAN, Jacques. *O Seminário: a transferência*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1992b. Livro 8.

_____. *O Seminário: os quatro conceitos fundamentais da psicanálise*. 4. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990. Livro 11.

_____. *O Seminário: os escritos técnicos de Freud*. 3. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1986. Livro 1.

_____. *O Seminário: o eu na teoria de Freud e na técnica da psicanálise*. 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1985. Livro 2.

LAZARUS, Richard S. *Estrés y Emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer, 2000.

_____; FOLKMAN, Susan. *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca, 1986.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. *O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos)*. 2. Ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2005.

MAC FADDEN, Maria Adélia Jorge. *Psicanálise e Psicossomática*. Campinas: Alínea, 2000.

MAGNUSSON, David. Situational determinants of stress: an interactional perspective. In: GOLDBERGER, L., BREZNITZ, S. *Handbook of Stress: theoretical and clinical aspects*. New York: Free Press, 1986, p. 231-253.

MAINGUENEAU, Dominique. *Novas Tendências em Análise do Discurso*. 3. ed. Campinas: Pontes, 1997.

MELLO FILHO, Júlio de. *Concepção Psicossomática: visão atual*. 10. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

MERLET, Alain. Todo órgão determina deveres. In: WARTEL, Roger et al. *Psicossomática e Psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003, p. 17-24.

MILLER, Jacques-Alain. Algumas reflexões sobre o Fenômeno Psicossomático. In: WARTEL, Roger et al. *Psicossomática e Psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003, p. 87-97.

_____. *Recorrido de Lacan: ocho conferencias*. Buenos Aires: Manantial, 1994.

NASIO, Juan-David. *Édipo: o complexo do qual nenhuma criança escapa*. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

_____. *Cinco lições sobre a teoria de Jacques Lacan*. Rio de Janeiro: Zahar, 1996a.

_____. *Lições sobre os 7 conceitos cruciais da Psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar, 1996b.

_____. *Psicossomática: as formações do objeto a*. Rio de Janeiro: Zahar, 1993.

PALMER, Richard. *Hermenêutica: o saber da filosofia*. Lisboa: Edições 70, 1986.

PORGE, Erik. *Jacques Lacan, un psicoanalista: recorrido de una enseñanza*. Madrid: Síntesis, 2000.

RICOEUR, Paul. *Interpretação e Ideologias*. 3. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1988.

ROUDINESCO, Elisabeth; PLON, Michel. *Dicionário de Psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.

_____. *Jacques Lacan: esboço de uma vida, história de um sistema de pensamento*. São Paulo: Companhia das Letras, 1994.

SAUSSURE, Ferdinand de. *Curso de Lingüística Geral*. 27. ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

SELYE, Hans. History and present status of the stress concept. In: GOLDBERGER, L.; BREZNITZ, S. *Handbook of Stress: theoretical and clinical aspects*. New York: Free Press, 1986, p. 07-17.

_____. *Stress without Distress*. New York: Signet, 1975.

SILVA JUNIOR, Nelson da. Sobre a recodificação mercantil do psiquismo e seus efeitos. In: FUKS, Lucia Barbero; FERRAZ, Flávio Carvalho (org.). *O sintoma e suas faces*. São Paulo: Escuta/FAPESP, 2006.

SILVEIRA FILHO, Paulo Argimiro da. Apresentação. In: FREDDO, Antonio Carlos. *A Ideologia em Ato: a “filiação” imaginária do sujeito*. Santos: Leopoldianum, 2004, p.07-11.

SOLOMON, George Freeman. Psiconeuroimunologia: sinopsis de su historia, evidencia y consecuencias. Segundo Congreso Virtual de Psiquiatria, Interpsiquis, 1/febrero - 7/marzo, 2001.

Disponível em: <<http://www.interpsiquis.com/2001/index.html>>. Acesso em: maio/2007.

_____. Psiconeuroimunología. Bogotá/Colombia, Revista Colombiana de Psiquiatria, v. XXV, n. 2, 1996, p. 87-93.

SPINK, Mary Jane Paris (Org.). *Práticas Discursivas e Produção de Sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas*. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2004.

TROCH, Achim. *El Stress y la Personalidad: introducción a la psicología profunda de Sigmund Freud y Alfred Adler*. Barcelona: Herder, 1982.

VALAS, Patrick. Horizontes da Psicossomática. In: WARTEL, Roger et al. *Psicossomática e Psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003, p. 69-86.

VASCONCELLOS, Esdras Guerreiro. *Tópicos de Psiconeuroimunologia*. 2. tiragem, rev. e ampl., São Paulo: Ipê, 2000.

_____. A Psiconeuroimunologia da AIDS. In: PAIVA, Vera (Org.) *Em tempos de AIDS*. São Paulo: Summus, 1992a, p. 90-101.

_____. O modelo psiconeuroendocrinológico de stress. In: SEGER, Liliana. *Psicologia e Odontologia: uma abordagem integradora*. 2. ed. São Paulo: Santos, 1992b.

VIEIRA, Wilson de Campos. A Psicossomática de Pierre Marty. In: FERRAZ, Flávio Carvalho; VOLICH, Rubens Marcelo. *Psicossoma I: Psicanálise e psicossomática*. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

VOLICH, Rubens Marcelo. *Psicossomática: de Hipócrates à Psicanálise*. 5. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

WARTEL, Roger et al. *Psicossomática e Psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

WEBER, Max. *Economia y Sociedad*. Esbozo de sociología comprensiva. 2. ed., 7. reimp., México: Fondo de Cultura Económica, 1984.

WINE, Noga. *Pulsão e Inconsciente: a sublimação e o advento do sujeito*. Rio de Janeiro: Zahar, 1992.

WOOD JR, Thomaz. *Mudança Organizacional* (Coord.). 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ANEXOS

ANEXO A - Termo de consentimento livre e esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, _____

aceito, livremente, participar da pesquisa sobre a atividade gerencial e sobre o stress, de autoria da pesquisadora Esther Cabado Modia, doutoranda do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, no Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, tendo como orientador o Prof. Dr. Esdras Guerreiro Vasconcellos. Minha participação na pesquisa consta de uma entrevista, e estou de acordo com que seja gravada em audio, pois fui orientado pela pesquisadora quanto ao sigilo e à preservação das informações, garantindo o meu anonimato. Sei também que posso desistir, em qualquer momento, de participar da pesquisa, sem que haja prejuízo ou constrangimento para ambas as partes.

Local e data

Assinatura do participante da pesquisa

documento em duas vias

- 1ª. via - participante
- 2ª. via - pesquisadora

ANEXO B - As Entrevistas: Transcrição integral das entrevistas-narrativa com roteiro semi-estruturado

Sujeito: A1

Sexo: Masculino

Idade: 45

Estado Civil: casado

Filhos: 3, um rapaz com 18 anos cursando vestibular e um casal de gêmeos com 13 anos

Escolaridade: superior completo em Administração de Empresas e cursando mestrado

Empresa: organização bancária

Cargo: Gerente de produtos Sr.

Tempo na empresa: 25 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Aqui... vida em termos do trabalho?... Pessoal?... Ahã, então por exemplo, no... no caso vamos pegar aqui, mais assim da... da... da empresa né. Na verdade, é que essa estrutura que a gente tá, na verdade ela é uma... é uma plataforma que a gente tem, e atende por exemplo, empresas, é focada pra atender empresas. Essas empresas, elas tem um patamar de faturamento. Então na verdade são empresas que faturam por exemplo, de R\$ 500.000,00 a R\$ 10.000.000,00 / ano, isso não quer dizer que tá engessado nesse patamar, mas ela tem um corte nesse... nesse volume de faturamento. E a gente tem... hã... atende mais de Bertioga até Peruíbe. Então, todas essas cidades onde teriam empresas, e aí a gente... . Não existe só essa plataforma, existe aqui em Santos três plataformas igual a essa, e uma em São Vicente. Então nessa estrutura toda, né, são divididos é... em termos, aqui no caso são três gerentes, tem plataforma que tem quatro gerentes. Cada gerente tem uma carteira, de mais ou menos aí... em termos de... o ideal né, que é estar colocando umas duzentas empresas. Esse seria o corte ideal de... de... de empresas, pro banco, em termos de... de... você ter aí... .Existe estudos hoje de querer talvez, até reduzir um pouco isso. Mas hoje o ideal, em termos, seria essas duzentas empresas. Então aí, o universo do dia-a-dia da gente é atendendo essas localidades, e com essas empresas. O serviço mais aqui, em termos aqui, é focado mais em créditos. Então na verdade aqui o que a gente faz muito mesmo, a plataforma aqui é, é suprir a necessidade de crédito dessas empresas. Então toda a nossa... o nosso catálogo de produtos é..., pode ser capital de giro, desconto de duplicatas, desconto de cheque, é... financiamentos de máquina e equipamentos, hã... ou qualquer outra linha mais de finames ou leasing, mas tudo nessa

posição. E aí depois tem outras partes de investimentos, que é a sobra de caixa das empresas que seriam investimentos. Então são as... são os fundos de investimentos, ou então são aplicações que existem, pra poder tá administrando esse fluxo de caixa.

P. Você está há quanto tempo no banco?

S. Ah. Aqui no caso, tá... já tô há 25.

(O sujeito interrompe a entrevista para atender cliente ao telefone).

P. Então, você está há vinte e cinco anos na empresa (nome do banco substituído por empresa)

S. Isso, vinte e cinco anos no banco. Eu entrei... entrei... de... de... de... como escriturário, né. E de escriturário aí foi indo pra..., dentro da época né, dentro da... da estrutura e você ia pra... pra... caixa, e depois de caixa que você ia pra outras funções. E aí daí, chefe de seção, assistente de gerência, gerente, gerente adjunto e gerente geral. Depois de gerente geral eu vim pra essa área aqui, que é essa plataforma, que ela... ela fica como gerente sênior hoje. Então... é que na verdade ela tem uma estrutura um pouco diferente da... das agências, que ela..., hoje já não, hoje você tem um carreiramento totalmente livre né. Hoje... hoje um... uma pessoa pode entrar no banco através dos programas de trainee. Ela vai no site, se candidata. Ela pode pegar o meu lugar, independente de... de... de...de tempo ou de conhecimento ne...ne...nessa parte (sujeito cumprimenta alguém).

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

(Respondida na questão 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Ah!... stre... ah! stress uchi... é o que a gente vive aqui o dia todo. (risos). Na verdade nós aqui, a hora que chega aqui, até a hora que sai, é... é em constante stress né. E esse stress pra mim é toda essa, vamos dizer essa...essa exigência, essa...essa carga de cobrança não é, que tem é...de sempre estar sendo cobrado, cobrado, cobrado, cobrado, cobrado...

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S. Mais stressante. Metas, a meta.

P. Cumprir metas.

S. Produzir meta. Cumprir meta, essa seja a situação mais stressante que tem, ou seja, à medida que é definida uma meta, então já começa esse stress. É que nem por exemplo... hã... . Agora fora esse da... de cumprir a meta, é a parte do atendimento, por exemplo, coisas que o cliente pode solicitar e você tem um prazo a cumprir, e de repente você não consegue cumprir nesse prazo, né, e aí então você já começa a ser cobrado, (inaudível) ele pede. É a cobrança né. É que nem agora, vou dar um exemplo aqui. Na verdade o cliente pediu uma situação num período, você não conseguiu, agora é que tá sendo feito. E enquanto não sai ele começa: e aí, saiu ou não saiu? Tá pronto ou não tá pronto? Vai... quando vai sair? Né. Então, agora quando você tem uma situação por exemplo... que é o ideal né, ou seja, quando ele liga e você já tem a resposta pronta né. Fala: eu preciso de R\$ 100.000,00 por exemplo, pra fazer que nem hoje. É... hoje tá sendo a folha de pagamento. R\$ 100.000,00, tudo bem, pode liberar que já tá aprovado, tá na conta. Então esse é o... é o melhor dos mundos né. Aí vem o stress de ele pagar (risos). Aí você espera que ele vá pagar esse... Então você começa a criar o stress aí, mas é mais tranquilo.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Sentimento de stress... (O sujeito fala brevemente com outro funcionário)

P. Assim, para você o stress, ele gera um sentimento, um... e aí o quê que prevalece para você?

S. O que prevalece? O nervosismo né... o nervoso. Um nervoso constante né, porque você tá nervoso. Então você... aí você não tem... você tem... fica impaciente. Às vezes por essa impaciência aquilo vira um atropelo, então você fica até meio atrapalhado porque é... você tá nervoso, você não consegue às vezes raciocinar direito né, e aí isso atrapalha às vezes uma decisão. Agora sentimento mesmo que você tem... é às vezes de...de... frustração, porque às vezes não consegue ou então... você liga o telefone e a resposta no computador parece que é lenta, e é tão rápida e você fica aguardando... impaciente... fração de segundo né, que tá...

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Aí no geral, no geralzão. Então você pode... olhar pra trás ou... e ver um stress enorme. Um stress enorme... no geral... .. pera aí...pera aí... stress geral mesmo... olha... acho que... sempre... sempre teve alguma coisa relacionada com o trabalho. Assim... de perder o emprego... Por

exemplo... (inaudível) Ah! O stress quando nasceu o teu filho..., ou às vezes stress por acompanhar... né, alguma coisa na família. Mas tá sempre relacionado à aqui. É o maior stress né, sempre... sempre tá... ou à perda do emprego, ou de ter acontecido alguma liberação ou... vou... vou te dar um exemplo: por exemplo ontem, tinha... ontem ou antes de ontem por exemplo, tinha uma... uma operação aqui né, deu errado essa operação. Então nós ficamos o dia todo, a noite inteira e no dia seguinte até de manhã pra resolver isso aí, ou seja, então, o que, que acontece, então, fica naquela... naquela... hã...hã... agonia, aquele negócio, o que que vai dar isso aí? Queria ver, foi o processamento que ocorreu?

P. Certo.Qual será o desfecho?

S. Qual o desfecho disso né? Então...

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S. Nervosismo e impaciência.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress? Mais antiga de stress?

S. Mais...mais antiga, mais antiga? S.antiga de stress..aí seria, hum... sei lá... e talvez... .. talvez na época da... de... de... de... Nossa! Puxar lá no fundo! Pensar que tá aninhado com alguma coisa esse stress. Na época de... ah meu Deus! Deixa eu puxar aqui.... talvez na época que... não... eu tava procurando emprego e não achava. Foi um período de 80 a 79. Uma crise louca, nossa! Agente ia e não achava, e não fazia... e... eu assim, entendeu... você... realmente ficou... pra poder ter essa colocação, uma que não tava na faculdade ainda, não tinha curso...

P. Aí você entrou no banco.

S. Entrei no banco mais então... Entrei no banco mais logo depois, eu já estava na faculdade quando entrei no banco, não, não! Minto. Eu estava... eu não estava na faculdade e entrei no banco, que foi um período antes... logo depois que eu entrei no banco ... eh, na...na faculdade... aí..., que eu entrei... faz 25 anos né?Eu entrei... eu entrei no banco... junto com a faculdade, praticamente foi assim questão de meses. As aulas... abril... eu entrei em abril, é isso aí. Antes... foi assim, praticamente no mesmo ano, eu entrei no banco e entrei na, na faculdade.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Foi...foi... uma...uma coisa meio simples assim, em termos de...de...de família, venho de família bem...bem simples, então foi uma coisa assim tranquila dentro daquelas limitações... de uma pobreza... (inaudível) assim de... de... então... em termos de...de...de... por exemplo assim... na época de escola, ou então por exemplo, dividia um pouco escola e...e ajudava meus pais, então sempre já tinha... (sujeito cumprimenta outra pessoa). Então por exemplo, você tinha o tempo de escola e depois... por exemplo, de manhã ia pra escola, à tarde então...olha... , alguma coisa... meu pai tinha um pequeno comércio então, de repente a gente ia lá ajudar e ficar lá, entendeu?

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. ... Olha... se (inaudível) tinha, tinha porque na verdade a gente tinha sim algumas coisas, de...de...de sentir... até pela própria... assim, educação rígida que a gente, que tinha alguma coisa, acho que tinha uma certa pressão assim de... desse stress de, de não errar, de não fazer, entendeu? Ou então de fazer alguma coisa e... errar e aí vem a cobrança né, de realmente de que você fizesse certo. Ou mesmo até a questão de notas né, é que às vezes você... de poder ir estudar e não tirar notas boas. Eu lembro que tinha assim mesmo.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la? Então essa sensação que você falou agora, e que provavelmente sentiu na infância, ela voltou a se repetir na idade adulta? É igual?

S. ...Posso te dizer que sim, posso afirmar que sim. O nervosismo... ele é... é o mesmo. É o mesmo. Talvez a intensidade, talvez né, não dá... também não dá pra comparar a intensidade mas..., mas sempre a mesma procura, ou seja, você está é... dentro de uma situação ... de que você esteja trabalhando, que você esteja numa atividade, que você esteja né... num... é... de alguma forma é ... é ... ou se preparando, por exemplo naquela época que tava lá estudando e, ao mesmo tempo trabalhando. Agora aqui no banco a mesma coisa você... hoje você tem o caso da empregabilidade, então você continua trabalhando, você tem que continuar estudando e... de certa forma, e hoje ainda com a família, ou seja... Você tem a família né, de certa forma. Então eu acho assim, o paralelo é verdadeiro sim. Na verdade você... naquele momento... você tinha tudo aquilo

pra poder arrumar um emprego, ou tá capacitado pra tá trabalhando, hoje você tá a mesma coisa pra se manter no emprego, e... (risos).

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Hoje? Muita... muita leitura de auto-ajuda...(risos)... leitura de auto-ajuda, hã... parte de alguma coisa de tentar é... é... fazer alguma atividade de... de... de... de relaxar né, tipo coisas pra poder é... não digo academia, atividade física não faço nenhuma né, que devia fazer uma caminhada..., essas coisas não tenho feito. Mais... mais é tipo leituras né, eu gosto muito de ler então assim...

P. Dá resultado?

S. É porque, pelo menos perante o período que você tá lá com a cabeça pensando na...na...nas... Filme né, pega filme. Então fica ali numa... numa posição de... de relaxamento então, isso...isso faz né. Essas duas coisas é certa né, que é poder ler e ao mesmo tempo... né.

P. Muito obrigada pela sua participação.

Sujeito: B2

Sexo: masculino

Idade: 42 anos

Estado Civil: casado

Filhos: dois

Escolaridade: superior completo, Administração de Empresas

Empresa: grupo alimentício (comercialização de carnes)

Cargo: diretor comercial

Tempo na Empresa:

P. Boa noite, Durval.

S. Boa noite.

P. Tudo bem?

S. Tudo certo.

Pergunta 1) Por favor, fale um pouco sobre a sua vida.

S. A minha vida? Hã... filho de família simples porém, bastante esforçado. Três irmãos de sucesso, dois no esporte e um na vida executiva; hã... jovens e adolescentes que cresceram longe das grandes oportunidades, longe das grandes escolas, mas que procuraram compensar isso hã... com esforço, com um pouquinho mais de visão. Então, isso foi... meus irmãos nos esportes, morando

naquelas cidadezinhas pequenas e eles organizando lá os seus campeonatos, fazendo os seus treinamentos, tudo por conta própria e eu desde moleque vendendo coisa, né, vendendo e comprando sem ter a necessidade, sem fazer aquilo pra sobreviver. Família era simples. Era família simples, bem estruturadinha, bem organizada. Então, a gente nota que há... a construção, a juventude passou junto com uma, uma dose um pouco acima do normal de esforço, de vontade, mas isso tudo feito de forma natural. Muita dedicação, eh... visão de oportunidades, eu acho que assim é que a família foi construindo a sua trajetória.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. Há... sou responsável por uma... por uma área comercial de uma grande empresa que também exporta muito, então, nós temos dois responsáveis pelo mercado internacional eh... e o responsável pelo mercado doméstico. Há... um time de trabalho aí de aproximadamente duzentas pessoas, entre equipe de funcionários, colaboradores e uma outra equipe de representantes, representantes comerciais autônomos. Há... o departamento hoje já está a caminho do faturamento do primeiro bilhão de reais por ano.

Essa atividade consiste eh... em planejar, estruturar as ações e aplicar as ações no sentido de fazer a comercialização de produtos e no sentido de desenvolver ou contribuir para um processo de construção de marca. Traduzindo tudo isso: nós somos os vendedores ou, é, é, formamos uma equipe que vende alimentos no território brasileiro. Há... atua aí, tanto na área comercial como na área administrativa. Fazemos uma média de duas mil entregas por dia, o que para produtos resfriados e congelados é bastante expressivo. Eh... temos uma participação aí um pouco superior a 3% no mercado brasileiro, é, e aí merece uma avaliação dupla: é uma participação pequena, mas o que sugere grandes oportunidades de crescimento; e ao mesmo tempo que é pequena já representa aí praticamente um bilhão de reais de faturamento, o que demonstra o gigantismo que é o mercado e a, a, a, a amplitude de oportunidades que nós ainda podemos trabalhar atuando com alimentos no mercado brasileiro.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Hã... eu não sei se eu sou a pessoa que estou melhor preparada pra responder isso aí. E o motivo de talvez não estar eh... é, tão bem preparado pra responder sobre stress, eh... pode estar...; e eu sempre falo assim quando trato disso digo, pode estar, porque eu acho que eu não fui dominado por este mal. Eh... penso, apesar que essas avaliações são melhores quando avaliadas de fora e não a gente, mas penso que administro de forma a... bastante equilibrada a divisão entre trabalho e família, né. A família tem um, um grande peso aí no sentido de eh... contribuir pra que, talvez, a gente não atinja níveis de stress elevado. Curto muito a família, tenho dois filhos espetaculares e isso me, me agrada muito. Então sou executivo no horário de trabalho, mas não sou maluco pelo trabalho. Gosto muito de trabalhar, a minha vida profissional toda é, eh... foi sendo constituída dentro de uma linha aonde eu sempre tive a felicidade de trabalhar pelo prazer e não pelo salário. Não significa que eu não precise do salário, preciso sim, mas é, é, é, eh... não só preciso do salário como quero ter a cada nova etapa uma evolução no salário, mas ainda sou muito motivado pelos resultados, pela obtenção dos objetivos, por construir alguma coisa. Então com isso é, é, é, eh... o prazer por fazer pelo desenvolver do trabalho e, ao mesmo tempo, ainda conseguir oportunidades que no mundo de executivos eu ainda acho que é, é, eh... não são tão poucas, gostaria que fossem muito mais. Mas sou executivo e ainda brinco de boneca com a minha filha, que já está passando esse, esse período, que está crescendo; jogo futebol de botão com meu filho; brinco de luta com meu filho; nado com os meus filhos; ando de moto com eles. Então eu penso é, eh... que eu de forma indireta mantenho o stress assim, de forma bastante... acanhada no meu dia-a-dia.

Eh... entendo que o, que o stress deve ser um agente eh... de grande contribuição negativa ou destrutiva na vida das pessoas, talvez o destrutivo seja uma palavra muito forte, mas eu posso dizer que na minha vida ele não conseguiu ocupar muito espaço.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

S. É, elas existem sim. Eh... mas eu diria assim, que muitas vezes essas situações stressantes, elas são originadas por fatores, a princípio, a princípio de mais fácil solução do que aqueles fatores gerados pelo mercado. ... E eu, e eu digo assim: fatores gerados pelo mercado são aqueles aonde

a gente não exerce muita influência ou tem dificuldade de alterar os... é, é, é, a origem desses fatores e, portanto, a solução eh... elas são normalmente mais difíceis. Eu posso dizer assim: que o desempenho do meu trabalho apresenta sim situações stressantes geradas pelo..., pelo mercado, mas apresenta também situações stressantes geradas por nós mesmos. Que aí pode ir desde ações é, definidas pela empresa como um todo, que às vezes impacta de forma a não permitir a, a evolução com a velocidade que a gente gostaria; como pode ser uma situação stressante pelo fato de nós ou de eu, por exemplo, no decorrer do exercício da função não ter executado algumas tarefas da melhor maneira possível em períodos anteriores, é, e, e hoje estar colhendo frutos que não são às vezes os melhores, em função de uma gestão não tão adequada. O que eu estou falando é exatamente isso mesmo. É que às vezes a gente falha lá trás, né, eh... e essa falha pode ser desde a maneira de gerir as pessoas, na maneira de montar as equipes, eh... e que às vezes isso se apresenta no futuro, e às vezes o futuro é hoje porque foi plantado lá trás, apresenta situações stressantes onde você tem que dedicar uma maior energia pra corrigir essa situação. Lembrando que situação, é que essa situação talvez não existisse se lá trás a gente tivesse adotado as melhores ações, as melhores metodologias de gestão, as melhores práticas de recursos humanos. Em resumo eu digo: sim, vivo sem situações stressantes. Cometemos falha..., né. Mas é, é, só pra que não fique uma mensagem de que a gente tenha errado muito lá trás, eu acredito que é, eh... o grande volume de acertos, eh... apresentem uma, uma, uma satisfação superior ao stress gerado por algumas ações adotadas de forma incorreta que, queira ou não queira agente não acerta tudo e acaba errando. Então, eu diria que na, na, nesses últimos anos é, eh... o stress está dividido em três pilares ou em três blocos, eh... repetindo: consequências de ações tomadas por nós mesmos, no passado, que às vezes são simples, mas acontecem; eh... ações geradas pelo mercado; e ações geradas pela própria empresa.

Eu diria que assim, dentro do exercício da profissão, é, nós ainda temos condições é, de minimizar a geração de situações de stress eh... adotando ações mais consistentes na gestão dos negócios. Motivo pelo qual eu continuo estudando sempre, pra procurar aprender, aprender, aprender e cada

vez aplicar ações mais adequadas pra que lá na frente eu tenha um impacto menos é, é, é, é, eh... menos forte ou mais fraco, de eventuais atitudes incorretas.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. ... Eh... no, no momento de stress.

P. Isso.

S. Olha, eh... de novo eu não sei se a resposta, ela está, e, ela será construída da maneira mais adequada para o termo stress. Eu diria o seguinte, a sensação que contagia o ambiente é, primeiro: há uma, há uma anomalia, ou há um fato eh... eh... que não estava previsto, ou há um fato diferente daquilo que foi programado e que, portanto, pode gerar uma situação de stress, correto? A partir daí a sensação, o clima, a energia que pelo menos pra mim, é a aquela que mais se sobressai é a energia de tentar é, resolver o motivo que gera stress. Talvez a maneira, essa maneira de encarar o problema, não permita que eu fique dando muito espaço para o stress agir e gaste essa energia na solução dessa anomalia, na solução desse problema. E, e eu diria assim... É claro que tem problemas que são é, é resolvidos de forma breve, há problemas cuja solução são de médio prazo e há problemas que são... solução de longo prazo. Mas eu diria o seguinte, é essa energia que fica, não é aquela energia de deixar o stress tomar conta...e sim de dizer assim: existe um problema, esse problema pode se tornar maior, pode gerar um stress maior, então antes que isso aconteça vamos trabalhar na solução.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Eu entendo como stress... é, uma situação aonde o indivíduo se vê com muita dificuldade de solucionar; ou um problema de difícil solução, uma situação, um cenário aonde os riscos são muito grandes e daí provoca uma sensação que eu chamo de stress, que é alguma coisa que envolve desespero, preocupação, é, é, eh... tensão, nervosismo, né. Então eu nunca vivi uma situação assim é, é, tão ampla que me colocasse eh... numa situação dessa.

Posso dizer que há alguns anos tive uma situação de trabalho onde muita coisa começou a acontecer: eh... eh... mercado apresentando dificuldades; perda de vários colaboradores... isso, isso já vem de uns seis pra sete anos atrás, perda de vários colaboradores pra concorrência; eh...

dificuldades de várias naturezas que ocorreram eh... num mesmo, numa mesma época. E que aquela época, quando eu olho pra trás eu, eu vejo assim um cenário mais é, é, eh... nebuloso, né. Mas nem por isso eu, naquela época, deixei de é, é, separar as coisas. Eu nem por isso, naquela época, deixei de chegar em casa e dormir bem, deixei de chegar em casa e, e, e brincar com os meus filhos, deixei de chegar em casa e fazer aquelas coisas que me tranquilizam, que é consertar um chuveiro, que é... coisas que, cada um tem sua... Tem executivo que gosta de fazer trabalho de marcenaria, então..., tem executivo que gosta de jogar futebol. Eu diria que nesse momento... que foi tudo normal, não causou nenhum... É o único momento que eu enxergo, eu olho pra trás e vejo, e vejo eh... como um, como uma época que poderia ter gerado um grande stress e que no fim não gerou.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

(não lhe foi perguntado por negar não sentir stress)

Pergunta 8) Qual a sua lembrança mais remota de stress? Bem... lá trás.

S. Bem lá trás. ...

Esther, eu não sei! Eu, eu não guardo assim nenhuma... nenhum grande fato, eh... que tenha é, eh... um grande peso, é, eh... ou um grande destaque na minha vida como de, de Stress, né.P. Eh... então na infância você não tem uma lembrança de, de um stress assim, que você possa dizer: olha, eu...

Não... não dá pra você situar.

S. Eh...

P. Você colocou como uma preocupação...

S. Então... É que, é que eu entendo como stress é, uma situação aonde o indivíduo se vê com muita dificuldade de solucionar; ou um problema de difícil solução, uma situação, um cenário aonde os riscos são muito grandes e daí provoca uma sensação que eu chamo de stress, que é alguma coisa que envolve desespero, preocupação, é, é, eh... tensão, nervosismo, né. Então eu nunca vivi uma situação assim é, é, tão ampla que me colocasse eh... numa situação dessa.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Diria que tive uma infância muito legal, como todo moleque, com bastante liberdade, né. Diria que tive uma... uma adolescência também muito tranqüila. E o legal disso é que foi sempre assim, com muita alegria, com muita... é, é, eh... com muita diversão, eh... mas na construção e depois parti para a vida profissional com muitos acertos... Eu diria assim: eu acredito que em todos esses estágios, mesmo na, na, na, na infância, na, na adolescência, eles foram é, é, eh... construídos com uma dose eh... de... de preocupação com o que é correto, com uma dose de... de bom senso e seriedade, talvez, um pouco acima da média. Vou traduzir: na adolescência nunca bebi; nunca fumei; nunca fui de participar de, de, de momentos ou de festas, de coisas mais pesadas... Então com isso a gente consegue ir construindo uma trajetória pelo menos eu tive essa, essa felicidade e também foi assim no trabalho sem que ocorresse um grande fator de Stress, né. Então eh... daí, talvez, a dificuldade de lembrar eh... eh... de algum grande fator que tenha gerado assim, uma época na vida marcada por um Stress. Diria que foi tudo normal.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. eu não guardo assim nenhuma... nenhum grande fato, eh... que tenha é, eh... um grande peso, é, eh... ou um grande destaque na minha vida como de, de stress, né.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

S. eu não guardo assim nenhuma... nenhum grande fato, eh... que tenha é, eh... um grande peso, é, eh... ou um grande destaque na minha vida como de, de stress, né.

Pergunta 12) Você já me disse, mas eu termino a entrevista perguntando resumidamente, como você enfrenta o stress?

S. Como eu enfrento? ...

Primeiro que é atuando com muita seriedade. Porque eu entendo que o stress é, é, eh... no meu caso, ele talvez possa ser gerado muito mais pelo trabalho, do que pela família. Apesar que eu acho que o stress é gerado também por qualquer outro motivo, tá. Mas como é que eu enfrento?

Primeiro é quando você adota ações muito consistentes a probabilidade de você ter uma geração de alto stress, é menor. Então vamos lá: estamos começando uma nova atividade no trabalho. Se

you desde o início planeja direito, dedica tempo a ter uma visão de futuro, a olhar um pouco pra frente, elabora os seus planos de ações com consistência, o que não significa que vai dar certo, né, procura é, eh... conduzir processos de contratação bem estruturados... então, eu diria que você já tomou várias atitudes para, pra diminuir a probabilidade de stress lá na frente. Bom. Mas vamos imaginar que eles aconteçam, certo? Eu acho que stress tem que ser enfrentado com calma, capacidade de raciocínio, ele não deve contribuir pra que decisões eh... sejam tomadas por impulso, né. Então, eu acho que ter equilíbrio em momentos de stress é extremamente importante. Então, é essa a maneira como eu enxergo que a gente pode administrar. E acima de tudo ter paciência, eu acho que atuar com paciência é uma grande característica ou é uma qualidade muito importante pra se atuar durante stress. Porque a gente sabe que o stress quando pega tende a deixar as pessoas eh... muitas vezes até é, é, fora daquilo que seriam as, a tomar atitudes fora daquilo que seriam as atitudes mais sensatas, ou pra se ver livre da situação, ou pra tentar resolver de uma forma muito rápida, seja qual for o motivo gerador de stress... Então, eu acho que ele tem que ser enfrentado com equilíbrio, com tranquilidade... Até porque, assim, eh...eu entendo que não existe problema que não tenha solução.

P. Muito obrigada, Durval. Muito obrigada.

Sujeito: C3

Sexo: masculino

Idade: 34 anos

Estado Civil: casado

Filhos: duas filhas de 9 e de 5 anos

Escolaridade: cursando superior, Administração de Empresas

Empresa: empresa de prestação de serviços gerais

Cargo: gerente de operações

Tempo na Empresa: 1 ano

P. Boa noite, Leandro.

S. Boa noite.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Tá. A minha vida profissional? É essa?

P. Você é que sabe.

S. Então tá. Vamos começar pela profissional.

Hã... bom, a minha vida profissional... eu trabalho numa empresa prestadora de serviços, tá. Possuem 4.400 funcionários, tá, sendo que 95% deles são alocados em clientes, não fica é, eh... nós chamamos de base ou prédio administrativo.

Pergunta 2) Fala um pouco sobre a sua atividade profissional.

S. Bom, eu gerencio a parte operacional, ou seja, depois do, do, do contrato vendido pelo setor de marketing né, eu faço a operação deles. A gestão de contratar funcionários e também a parte contratual, operacional...(pigarreou)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. O que significa Stress, pra mim? Um serviço mal feito, aí me dá um Stress. Então... eu fico realmente stressado eh... quando aquela meta não é cumprida, quando aquela ordem não é cumprida, quando... é, todo aquele objetivo que a gente acaba montando, formando uma estratégia, ela acaba não sendo executada da forma como seria. Aí, realmente, me causa um Stress.

Pergunta 4) Então, na sua atividade profissional há situações stressantes?

S. Sim. Bastante.

P. Poderia descrever alguma?

S. Por exemplo eh... um contrato; vamos imaginar um contrato de vigilância patrimonial, né, Você faz todo um, um levantamento de normas e procedimentos; você orienta o funcionário; você dá o treinamento tanto em loco quanto na empresa; você passa toda a norma que o cliente exija que seja cumprida e o funcionário acaba não eh... colocando aquilo em prática e alegando que não foi orientado, quando é questionado pelo cliente.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesse momento?

S. O sentimento que aparece é, é de desligar o funcionário de imediato. Porque não... Por uma postura incorreta, né. Eu costumo comparar isso com a confiabilidade. Então a partir do momento que eu fui orientado, que eu recebi toda a instrução devida e eu não coloquei em prática, então

a falha é minha; e não devo atribuir isso por exemplo, à empresa, ou ao supervisor, ou até mesmo à gerência. Então eu considero isso uma falta grave.

P. Sim. Sim, mas você está dizendo com relação ao procedimento...

S. Ao procedimento...

P. ...Mas eu digo ao sentimento em você. Que sentimento você tem?...

S. De raiva.

P. ...A sensação?

S. Raiva.

P. Raiva.

Pergunta 6) Eh... Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Foi quando nós fechamos um contrato de monitoramento com a empresa chamada XYZ, em Alphaville. Montamos todo o projeto de eletrônica, estávamos com um engenheiro em eletrônica, foi feito tudo através dele, com equipamentos ultramodernos: fibra óptica, alguns sistemas sem fio... Colocamos isso em prática eh... e quando nós ligamos todo o sistema, o cliente falou que não teria condições de pagar, que era para nós tirar todos os equipamentos e desinstalarmos. Sendo que a empresa já tinha comprado esses equipamentos, que são equipamentos importados, então você compra geralmente à vista, você faz a importação desses equipamentos. Então houve uma briga jurídica... Houve um stress realmente geral.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos na situação?

S. Eh... a, a princípio realmente eu fiquei um pouco assim... é, é, eh.... não digo assim, na essência da palavra, raiva, mas assim... você toma um choque: Espera aí pô, nós assinamos um contrato antes, ...assinamos um termo de aceite, fechamos o projeto, temos todo o ok de vocês e dep..., e vocês esperam nós concluirmos o projeto...; foram 35 dias de realização, pagando mão-de-obra, pagando engenheiro eletrônico e após a instalação vocês questionam isso aí, que não tem dinheiro. Quer dizer... nós ficamos 6 meses elaborando tudo, concretizando a parte burocrática, depois a parte prática, pra depois falarem que não tem condições de instalar o equipamento. Então, gerou realmente um Stress muito alto.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Mais remota?

P. Mais antiiiiiga.

S. Mais remota? Foi em 2.001. Foi em 2.001, acho que foi uma das... uma das primeiras vezes que eu acabei me stressando. Até porque também eu tinha uma posição e acabei recebendo uma promoção, aí eu comecei ter a dimensão de como era aquilo que eu estaria gerenciando a partir daquele momento.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Bom, comecei a trabalhar aos 6 anos, né. Eh... aos 5 anos, infelizmente, eh... acabei perdendo a minha mãe; meu pai teve um... um surto psicológico nesse sentido, não conseguia trabalhar, não conseguia sair de casa. Nós somos em 6 irmãos, eu sou o caçula. Então todo mundo em casa teve que ir pra rua trabalhar. Eh... então, nosso material escolar, a nossa roupa, eh... os irmãos que trabalhavam e... e... acabavam adquirindo essa verba pra poder comprar, um comprava para o outro isso aí, né. Então eu cheguei, com 6 anos de idade eu cheguei a fazer, fazer colheita de mamona, esperar a mamona secar, vender pra cooperativa, pra comprar um sapato, pra ir pra escola, pra comprar um sapa, um... um... caderno ou alguma coisa assim. Então foi isso.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Acho que foi na... na mesma época, né? De 6 anos, 6 anos e pouco, né, porque...

P. Da morte da sua mãe?...

S. É... de, de 5 pra 6... Também contribuiu, mas eu comecei a sentir uma responsabilidade e me dava dúvida: será que eu vou conseguir, será que eu não vou? E... é, é, porque você... Infelizmente meu pai teve sérios problemas psicológicos, porque perdeu a, a, a rainha do lar; olha e tem 6 crianças, uma escadinha, diferença de 1 ano pra 2 anos. Então ele falou: como é que eu vou fazer pra cuidar? Então... ali nós... os próprios irmãos acabaram se reunindo, e tal...

P. Você era o caçula, ou era o mais velho?

S. Sou o caçula. De 6 irmãos eu sou o caçula e o mais baixinho também, com 1,84m.

P. Humhum...Então, quando a tua mãe morreu, o mais velho tinha que idade?

S. O mais velho eh... deixa eu ver... eu já tinha 6, a nossa diferença é de 8... 12 anos, hein? Então ele teria teoricamente com 16 anos. Uma diferença de 8 pra 10 anos.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress, que você teve na infância, ela voltou a se repetir?

S. Não a de Stress de, de infância, mas eh... Eu vejo, muito o que eu passei, eu olho para os meus... para as minhas filhas e, e tenho uma coisa comigo: elas não vão passar 10% do que eu passei; então eu tenho esse compromisso comigo. Então, pode ser que isso acaba me causando certo Stress, de repente eh... elas querem alguma coisa e não é o momento, não é o momento que eu vou conseguir dá pra elas, então tem que contornar essa, essa situação. Mas eu converso muito com elas e ajo de uma forma bastante transparente nesse sentido; eu falo: não, você não vai ganhar isso agora, você vai ganhar isso em tal data ou em tal época, que aí sim, o papai tem condições. Então isso acaba me... eh... eh... eu acabo lembrando da minha infância, que meu pai não tinha, por exemplo, condições de me dar um tênis, eu ia pra escola às vezes descalço, até conseguir... às vezes a camiseta, a camisa era doação. Nós morávamos no Paraná, era uma cidade muito fria, então nós tínhamos também essa outra dificuldade, né. Então quando às vezes, assim, eu percebo que a minha filha quer alguma coisa, isso já me faz lembrar um pouco a minha infância; então eu tenho que me controlar; e acaba gerando de uma certa forma um Stress, que eu fico às vezes pensando horas e horas sobre o assunto.

P. E a sensação que te passa, qual é? De quando você era criança, que você sofria por não ter alguma coisa, e queria ter. Que sensação você tinha? Você falou que era medo da responsabilidade de não conseguir...

S. É, na, na verdade eu nunca questionei meu pai, eu nunca pedi alguma coisa pro meu pai. Eu... morei com meu pai até os 14 anos, depois eu vim pra São Paulo, né. Eh... eu nunca pedi pro meu pai um sapato, eu nunca pedi pro meu pai um tênis, uma... qualquer coisa de, desse gênero, nem material escolar. Porque eu olhava pra ele, que dizer, apesar de ter 6 anos, eu via que ele não tinha condições, e os meus irmãos mais velhos também acabavam orientando:

olha, não pede pro pai, o pai não tá legal... E, então, agente acabou... eu nunca solicitei nada pro meu pai, nem um lápis. Então aquilo que eu queria, aquilo que eu achava que era interessante pra mim, eu trabalhava (inaudível) pra poder con, con, conquistar.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Eu sou um fumante. É um, é um dos escapes. Então geralmente eu me encontro numa situação que me vem aquele sentimento de raiva, eu não tomo nenhuma decisão com raiva. Então eu percebo que é uma raiva, uma falha grave, e que aquilo me deixa stressado, eu me fecho um pouco; tomo um pouquinho de café; se eu to na empresa, vou pra área de fumantes; e fumo e fico pensando na situação; depois eu chamo as pessoas envolvidas. Se for uma coisa realmente bastante grave eu costumo ouvir de uma forma individual, tá, eh... eu tenho comigo que a coisa que cê tem que chamar a atenção, ela tem que ser de uma forma individual, e o elogio de uma forma coletiva. Então, por exemplo, eu não gosto de expor os funcionários, mas eu, eu, eh, eh... eu procuro passar pra ele todo aquele sentimento, do que eu sou cobrado na empresa e daquilo que eu acredito que seja certo. Então eh, eh... no Stress eu não tomo a decisão, chamo o funcionário e falo: preciso conversar com você, você me aguarda que daqui a uma meia hora eu entro em... eu volto a conversar com você. Então eu tenho o hábito de agir de... de, de, dessa forma, não por impulso. Eu tenho que me controlar pra isso, mas eu nunca tomei uma decisão por impulso.

P. E a forma de controle é, é fumar?

S. É..., não...

P. Se retirar da situação...

S. Sim, eu me retiro pra poder analisar ela de fora.

P. Tá.

S. Cê entendeu? E não somente fumar. É um... fumar acaba...aliviando um pouquinho. Mas não é assim, fiquei nervoso acendo um cigarro, não.

P. Leandro, muito obrigada pela sua participação.

S. Imagina.

Sujeito: D4

Sexo: feminino

Idade: 29 anos

Estado Civil: casada

Escolaridade: superior completo em Administração Hospitalar, cursando mestrado em Gestão de Negócios

Empresa: Instituição hospitalar privada

Cargo: Gerente de administração

(gravado antes de iniciar a entrevista)

S. ...e aqui nesse hospital, que é um dos hospitais que eles têm, eu trabalho... há quase 3, vai fazer 3 anos agora no final do ano. Então é, na verdade, um hospital administrado pela XYZ que é a empresa que eu trabalho.

P. Certo. E... e o que te fez ir fazer o mestrado?

S. O mestrado é alheio à minha, (fala rindo) à minha formação, eu acho, um pouco. Hoje, mais pra conhecimento. Na atualidade seria mais pra tá adquirindo conhecimento, tá... tá buscando sempre coisas novas. Talvez no futuro eu viria a dar aula, sei lá, mas... não, não penso em fazer isso hoje. Então hoje no mestrado eu busco conhecimento. Porque pra minha profissão também não tem muita... não é uma coisa tão valorizada, né. Então... não seria pra isso. Acabou que eu vou trabalhar minha dissertação na área da saúde, mas...acaba que não tem como não auxiliar, né. Conhecimento sempre ajuda...

P. Certo...

E qual é a tua idade?

S. 28. Mentira, 29! 29! Fiz 29 esses dias.

P. Muito bom.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Pessoal? Profissional? (risos)

P. Como queira.

S. Não. Sou casada há quase 4 anos, tem... Moro aqui em Santos, mas eu sou de Santa Catarina. Fiz faculdade em São Paulo. Hum... depois já morei..., a trabalho já morei em São Paulo; duas vezes em Minas; Macapá; Mato Grosso; fiquei um ano em São Paulo, viajando pelo Brasil; e agora

eu tô há quase três aqui. (risos) Tem... fiz faculdade de administração hospitalar, depois fiz um MBA em marketing, também tentando sair da área hospitalar, pra pegar outros caminhos. Dou aula pela... FGV on-line, pra os MBA em marketing. E agora eu tô fazendo o mestrado. Não tenho filhos... Tenho um cachorro...

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. Hum... bom. Geralmente a gente hã... aqui ou nos... em outros hospitais também que eu trabalhei, a gente trabalha com a gerência do hospital como um todo, então, você administra toda a parte de recursos humanos, recursos financeiros e trata todo dia com uma série de peculiaridades. Que na verdade na área da saúde a gente não tem como programar exatamente o que vai acontecer, você lida com fatos novos todos os dias. Então eh... é difícil a gente fazer alguma coisa ou um planejamento muito longo de todos..., claro, de pontos... se consegue alguns pontos, mas na área da saúde até pelo pouco investimento, pelo pouco que se tem ainda de tecnologia de informação e outras coisas, então acaba que a gente anda, eu acho, que até bem menos rápido do que as empresas de uma forma geral. Então acaba que você fica o dia todo trabalhando às vezes apagando incêndios num lugar, tirando de outros, numa forma de você resolver, mesmo porque os recursos são sempre bem escassos. Então se lida com uma série de... problemas sociais, até às vezes do próprio município, do próprio estado, dependendo de qual é o tipo de gestão que se faz. O maior problema que eu encontro é a parte política. Porque... hã... no meu, inespecificadamente, todos os trabalhos que a gente faz é com relação a entidades de governo ou mesmo de algum tipo de associação, mas sempre, de alguma forma, você tem a interferência política de todos os lados. Então, eu acredito que o maior problema que a gente tenha, seja exatamente conseguir lidar com isso. Porque, por exemplo: Cubatão é um contrato de... hã... publicização, que é uma organização privada administrando uma organização pública; por mais que tudo fique no nosso C.N.P.J., que se tenha um contrato, é complicado porque você tem o tempo todo interferências de quem te contrata, das outras, hã... aqui é governo municipal, então todos aqueles que são contra o prefeito, eles tentam de alguma forma hã... acertar a instituição, geralmente hospital é uma coisa muito visada; outros tentam tirar vantagem de qualquer procedimento que se faça lá dentro. Então é...

acho que o mais complicado de tudo é lidar com os, com as relações externas, nem com a comunidade, mais com os políticos mesmo.

Pergunta 3) O que significa stress para você?

S. Hum... Eu acho que hoje em dia, a gente convive com ele quase que 24 horas por dia. Eu acho que a minha profissão é extremamente stressante. Você volta de férias e 1 mês depois você já acha que tem que ir de férias de novo; mesmo porque eu nunca consigo tirar 1 mês de férias. Mas... eu acho que o dia-a-dia, a forma como as coisas elas acontecem, hoje em dia tudo gira tão rápido e a gente tem que tentar dar um retorno muito rápido pras coisas e acaba gerando um certo stress. Mas... pontuar... é complicado.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional, como você já disse, há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S. Muitas...

P. Algumas...

S. Quando a gente tem duas pessoas precisando de um mesmo medicamento e você não tem condições, às vezes de dar, financeiramente ou em função de várias, várias coisas que te seguem ao redor, você não consegue dar pras duas. Às vezes você tem que ir junto com o médico, junto com outros da equipe tá definindo quem é a prioridade.

Hã... às vezes você tem um punhado de gente que trabalha esperando cirurgias eletivas, aí, você sabe que as pessoas precisam demais e vem alguém por uma interferência política ou qualquer outra, você tem que passar na frente mesmo sabendo que não é... não seria o correto.

Mas acaba que a gente precisa tá fazendo.

Hã... no dia-a-dia com os colaboradores também agente acaba tendo..., acaba tendo situações em que a gente convive que, que são de..., às vezes, pessoas que tem uma certa... formação diferenciada... Por exemplo, eu lido muito com médico. Então, fazê-los entender o que é dar o atendimento, custo...; hã... eles não vêem com a mesma visão que um administrador ou que a gente tem; então, pra eles tudo tem que ser possível e a gente não tem condições de dar tudo o que eles querem ou da forma que eles querem. Então eu tenho várias situações durante o dia: você

tem contratos fechados com médicos, aí eles resolvem que se eles têm 24 horas, mas a pessoa tá lá super mal e é um daqueles que não estão de plantão, cê tem que ficar ligando, cê tem que ficar cobrando e eles se acham no direito de não ir, mesmo sabendo que eles tem que ir. Então acaba que por você lidar com pessoas você acaba se afligindo, porque não adianta dizer que a gente não entra no dia-a-dia dos pacientes, que acaba que, depois que você conhece os casos você acaba entrando.

pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nessas situações?

S. Angústia... Hum... Às vezes você... deixa de... de repente respeitar a... o que as pessoas acham ou até às vezes, muito o que a gente acredita por certo, você às vezes tem que passar por cima. Hum... eu costumo tentar fazer sempre o que é certo. Então, assim, não tento fazer muito hã... às vezes... eu acho que a minha profissão, ela me daria..., ela me daria não, ela faz com que muitas coisas sejam feitas erradas e eu vejo muito isso, né, das pessoas que eu já lidei. Mas eu tento sempre fazer o mais certo possível, acho que isso é de cada pessoa. Então quando você lida com essa, essa visão, eu acho que mais... Quando você precisa fazer algumas coisas que não são nem certas nem erradas: como isso que eu falei, às vezes passar uma pessoa na frente e tal; de repente aquela pessoa também precise tanto quanto aquela outra; pra mim isso é errado, mas de repente não... eu me sinto angustiada com isso, me sinto desrespeitando as outras pessoas ou fazendo, ou fazendo com que as outras tenham direito diferenciado do que aquela que de repente não tinha tanta necessidade. Mas, é mais isso do dia-a-dia.

Os meus problemas acabam sendo que pela minha idade e a minha formação, o local onde eu trabalho, hã... eu tenho muito mais problemas eu acho que relacionados a, a homens me aceitar; que geralmente não aceitam muito. Então eles... você tem que provar que você é capaz de fazer. A... a pessoas de mais idade também, tá aceitando a forma de tá trabalhando ou... que, que acaba que você tendo uma diferença de idade, você trabalha com metodologias diferentes, com formas diferentes, até pela própria formação que vem, vem se tendo. Então hã... eu lido muito com isso. Então às vezes eu me sin... eu também me sinto hã... desrespeitada por eles (fala rindo) em muitas das ocasiões. Injustiçada até, digamos.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Ah...! eu tive algumas... Eu já trabalhei com... num hospital em que... a gente sempre trabalha na administração com 2 ou 3 diretores que são da empresa. Eu já trabalhei com um diretor que literalmente corria atrás de mim, (fala rindo) eu tinha que, que... praticamente me esconder porque o homem era terrível, mas em pouco tempo ele foi demitido.

Hã... eu tive uma outra ocasião em que a pessoa que trabalhava comigo roubou, literalmente falando, do local aonde a gente trabalhava. E agente assinava junto os cheques e tudo e, até se provar que era só ele..., passei maus bocados; de arrombarem porta, olhar tudo o que tinha há... de computador, de armário, de tudo.

Hã... situações de tá também... Geralmente lido... Mais com o nível que eu lido, com as pessoas que eu lido do dia-a-dia.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S. Ah, acho que entra tudo: medo; sei lá, você fica angustiado; cê fica com medo; você acha que vai perder, que o emprego tá... que você já não vai mais ter; falta de confiança ou então ao contrário, mais confiança, de repente por parte daqueles que me contratam. Em todas as ocasiões eu tive alguém por trás que me segurava, porque sabia, me conhecia mais como pessoa, então confiava naquilo que eu falava, mas é óbvio que eu tinha que provar o contrário, né.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Hum...ah, acho que o vestibular. (risos) Acho que antes do vestibular, eu fiz pra entrar no segundo grau. Eu estudava numa escola pública, eu ia pra uma escola melhor, eu acho que eu fiz aquele que chamam de vestibulinho. Deve ter sido a primeira vez que eu devo ter me stressado um pouco.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Foi boa. Não tive... não tive muitos problemas não. Minha mãe é uma pessoa super carinhosa. Apesar de eu vir de uma família bem humilde, mas a minha mãe sempre tentou suprir isso com educação, com escola, com... Apesar de eu estudar em escolas públicas, mas eu sempre tive muito acesso a muito livro, muita... Eu acho que isso fez com que, de repente, eu trilhasse um caminho

melhor do que aqueles das pessoas que eu acho que conviviam comigo na época. Então assim, nunca tive... A minha família é uma família muito unida. O pessoal, eh... eu costumo dizer que é o pessoal do Sul, mas não são todos, mas da onde eu venho eles são muito unidos; então isso, a força disso sempre faz com que a gente superasse tudo. E eles sempre me acompanham indiferente onde eu esteja, eles continuam morando lá, mas eu sempre tive um bom acompanhamento e eu acho que isso me deu uma base forte. Então assim, eu fui uma criança que viveu bastante, as minhas fases infantis, de adolescência...

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Eu... não tenho uma situação... Eu acho que uma vez, que eu fui mordida por cachorro. (falou rindo)... eu acho que foi uma das únicas situações. Assim... que eu me lembre...

P. Que idade você tinha?

S. Ai, eu tava na primeira série. Devia ter sete anos.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress ... de ser mordida por cachorro, né voltou a repetir-se?

S. Ah, eu acho que tem algumas situações na vida da gente, que você acaba tendo. Eu tive há 1 ano e pouco atrás, eu tive neoplasia de cólon de útero, então, pensando em sensações: lá eu tive o medo do cachorro me pegar, de me morder, porque era um cachorro grande que ia me matar, sei lá o que, que uma criança pensa; e eu tive essa neoplasia há 1 ano e meio atrás mais ou menos, que também eu fiquei muito que abalada, porque a gente fica com medo, né, não vou dizer que até hoje eu não tenho um certo medo...

P. Certo. Você considerou, você considerou agora...

S. ...É então seria é, um...

P. parecido.

S. ...eu acho que um medo de que acontecesse alguma coisa grave, nas duas situações.

P. Certo.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Ah... quando eu canso muito eu tomo um remedinho... como eu trabalho em hospital é fácil conseguir... Não coisas pesadas não, mas às vezes um floral, alguma coisa assim. Eu pinto, que é uma atividade que me faz desestressar bastante. Então eu, eu pinto, bordo, mas pintar é o que eu mais gosto. Faço bastante dessas coisas manuais, trabalhos manuais; agora essa época de Natal então, quando eu acabar o mestrado, as aulas, eu vou fazer um monte. Então eu acabo lidando mais com isso. Não gosto muito de atividade física então não vou. Agora aqui eu tenho a praia, então de vez em quando, quando eu tô muito stressada mesmo, vou lá, dou uma caminhada na a, na água, também é uma forma de desestressar. Mas geralmente eu pinto. (risos)

P. Muito bom. Muito obrigada pela sua participação.

S. Obrigada, a senhora. Boa sorte!

P. Muito obrigada.

Sujeito: E5

Sexo: masculino

Idade: 43

Estado Civil: casado

Casado: duas filhas

Escolaridade: superior completo em Engenharia Mecânica e cursando mestrado em Gestão de Negócios

Empresa: indústria de elevadores

Cargo: gerente de produção

Tempo na empresa:

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Eh... algum período específico?

P. Como queira.

S. Não... Filho de, de família média pa pobre, buscando sempre um objetivo forte, que é vencer, né. Eh... meu estudo sempre foi baseado em bolsa de estudo, sempre ganhando, ganhando bolsa de estudo e... participando de maratonas de matemática, maratonas disso pra poder justificar; entrei numa universidade, a Unesp em Guaratinguetá, fiz Engenharia Mecânica. Depois trabalhei, comecei a trabalhar numa grande empresa multinacional no ramo de transporte vertical, elevadores em si; comecei como engenheiro *trainee*, engenheiro de processos plenos e assim vai até a

gerência de produção, que é um ponto que eu falei: um dia vou ser gerente; e hoje eu sou o gerente de lá. Fiz eh... MBA em comércio exterior, pela Getúlio Vargas do Rio de Janeiro. Fiz também o SEAG que é a Getúlio Vargas de São Paulo, 9 de julho, fiz uma especialização junto com a Getúlio Vargas de São Paulo em Qualidade e Produtividade. E agora tô fazendo o mestrado que é um dos grandes sonhos que eu tinha. Quero buscar ciência e... e almejar realmente o título de doutor, que eu acho que é uma coisa... *top of mind* né, eu acho que é... você poder contribuir com algo, deixar algo além do... dos filhos ou uma árvore plantada...eu acho que ler, escrever, participar da vida das pessoas, é importante.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. Stressante demais. Trabalho com produção. É... produção significa dizer: fazer na hora certa, no momento certo, sem desperdício; eliminar desperdícios é uma das coisas que eu mais busco, porque é isso que dá competitividade atual, né. Quão mais globalizado você é, mais chinês você tem que aprender, né. Então (fala rindo), hoje em dia se você não tiver uma globaliza... um, um, uma mente voltada à competitividade, eu acho que você tá falido, você já nasce falido. Então, eu acho que... você tem que pensar muito bem naquilo que faz, nos passos que você dá, cada milímetro que você deixa de avançar, eles avançam a metros. O, o... eu acho que hoje a corrida ela é bem... bem... díspar, ela não é uma coisa muito homogênea, a, a concorrência não está igualitária, cada um tem que tá buscando o melhor possível. Então eliminar desperdícios é um dos, dos fatores importantes dentro da indústria. Então essa vida profissional busca justamente não só eliminar, como também pôr na cabeça de quem tá trabalhando com você, que eu acho que aí é o grande x da questão; que você entender, você praticar é uma coisa, agora: E os seus seguidores? E as pessoas que você vai ter que ta... trabalhar junto, será que eles entendem isso? Então esse é um dos pontos. Eh... é o que eu digo de adesão de, de você... O que, que eu penso é a seguinte coisa: às vezes você acorda com muita vontade de fazer algo, mas tem gente que acordou com muita vontade de não fazer nada. Então é você buscar esse equilíbrio e você fazer com que eles entendam que as ameaças são mútuas e que elas são focadas num único ponto que é você mesmo, né, na sua objetividade de trabalho. Se você não crescer junto todo mundo morre, não adianta o

barco tá um furo lá: mas ah, tá no lado dele; não, tá no nosso barco, né. Então eu acho que o objetivo é esse, você trazer esse stress de uma maneira mais..., se é que pode ter um stress saudável, mas buscar com que ele seja saudável, porque senão você entra na loucura; perdi o cabelo dessa forma.(risos) E... e alguns pontos do controle que eu faço é justamente esse negócio de estudar, de entender um pouquinho mais as coisas.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Não controlar algo. Isso me deixa muito... muito fora do meu ser. Então se eu não tiver domínio da situação ou pelo menos entender o que essa situação vai me proporcionar, daqui a um tempo lá na frente, se eu não conseguir prever o futuro de uma certa forma..., não prever exatamente, mas saber a direção da nau: Pra onde o barco tá indo? Pra onde eu, eu vou? Quero ou não quero ir? Isso me deixa stressado. Então se eu não souber a direção dos ventos... Ou então o que dizem né, eu acho meio conformista, tem um, um menino que trabalha comigo, eu chamo de menino porque... mesma idade, mas agente chama de menino ele falou assim: se a gente não pode mudar a direção dos ventos, pelo menos alinhe as velas né. (fala rindo) Eu às vezes fico meio preocupado com isso porque eu não sei pra onde esse vento vai me levar. Então é, é, é um jeito... o stress ele me..., ele me...Eu vou te dizer, que aí é que eu disse do stress saudável, ele me faz nadar, eh... ele faz eu acordar com..., stressado com... Que nem a gazela e o leão, não é verdade? Se a gazela não acordar antes do leão ela vai ser pegar por ele a qualquer momento na Savana. (sujeito fala rindo) Então eu tento ser a gazela, correndo bem antes, porque o leão eu não vou ser mesmo; não tenho toda essa garra de, de..., não é a garra de, de, de vencer não, mas é, é, o leão ele tem que ser um pouco mais...; e eu não consigo ser uma pessoa que faça mal a alguém. Então isso me, me... é, é, é o ponto do stress também, um outro lado né, eu não consigo fazer com que a vitória seja a qualquer valor, a qualquer custo. Então às vezes você tem que saber equilibrar isso e, às vezes, me deixa meio desconfortável às vezes um... algum ponto a ganhar.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

S. 100% delas.

P. Descreva algumas.

S. Hã... você está com elevador, pra inaugurar seu prédio, liberar uma parcela do financiamento do edifício e eu não entreguei o elevador. Imagina a pressão que é. Um grande conjunto empresarial quer inaugurar uma obra e eu não entreguei o elevador. Eh... um elevador que eu faça pode dar um acidente; acho que esse é o pior de todos. Se eu descobrir que, algo que passou na minha gestão causou um acidente, eu fico que nem louco tentando descobrir o que foi, por que foi, como foi, onde foi. Analisar a causa raiz pra evitar um problema futuro, né. Mas é, é, o mais stressante de tudo é... você lidar com a vida, né, das outras pessoas, que você não sabe quem vai ser, pode ser até um parente seu ou... Então é você fazer com que as pessoas entendam que aquilo tem que ser feito da melhor qualidade possível.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Insegurança, porque você não domina a situação total. É... falta não sei se eu vou ser presunçoso aqui mas de pessoas que pensam como você, com vontade de, de, de... Às vezes as pessoas pensam muito no umbigo, sabe, Esther. Eles querem mais é bater às cinco horas, bater o cartão e ir embora e deixa o problema; parece que o mundo acabou. Eu falo isso pro meu pessoal: Parece pô... Na hora do almoço cê deixa a empilhadeira no meio do... Falei: Mas, o mundo acabou?! Não entendi? Que que aconteceu?... Então é, é um, é um segundo a mais de dedicação pra você evitar alguma coisa. Então isso me deixa preocupado. É falta de... das pessoas entenderem a real situação, se posicionarem de uma forma lutadora perante ela. Às vezes é o conformismo das pessoas achar que o... ganhar o dinheiro dele já fez o máximo, já levou pra casa. Eu não consigo entender o cara não querer melhorar um pouco. Isso me deixa frustrante, me deixa frustrado, né.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Saúde, isso foi o que mais me causou problema. A minha em si, que mediante a isso tudo eu tive uma labirintite aguda com trinta e poucos anos, que isso... os médicos falavam: isso só dá em pessoas que tem... depois de 50, 60 anos e você teve alguma coisa antecipada. E minhas filhas, quando elas se adoe... adoecem, eu adoço junto, não tem como, é uma osmose, parece que passa

e eu quero absorver aquela doença pra mim, quero deixar ela livre dessa doença. E ver as baixinhas num hospital isso... isso é um negócio que... nada no mundo prevalece.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos nessas situações?

S. O medo, a per..., de perder, né. A... novamente a insegurança de não dominar a situação: eh... não conheço, então se eu não conheço o que eu posso fazer. E eu sou um cara muito lógico, cartesiano e eu quero entender, quero participar; tem essa coisa, tem que ter um ponto contrário que anule, né: forças positivas e negativas. E, e, e ver novamente eh... o ponto que... o médico, é uma coisa que eu tento muito entender ele olha a, a pessoa como um produto, né, eu já olho como minha filha, como um parente, tudo mais; que é o que eu faço com elevador, ele faz com a minha filha. Então quer dizer, é um ponto bem diferente, né. Então, não dominar e ver que aquele cara não tá se entregando ou se dedicando 100%, isso me dá uma, um...(sujeito fala brincando) Um estado de nervos! Que nem diz aquele negócio, né, que aí eu vou pra, pra decidir. E sou muito fuçador nisso também, viu, Esther. Eu... por exemplo, quando tem algo, eu busco na Internet, busco em colegas, converso, eu chego ao ponto de assumir posições e usar terminologia médica, clínica, pra discutir a um nível, pra entender o que tá acontecendo. Eh... muito, eu sou muito assim de buscar, de, de entender o problema; se eu não entender eu fico... perdido, então eu tento. E me faz sofrer, porque quanto mais você se aprofunda mais você fica com receio, porque tem, cê fala: nossa, isso aqui pode dar isso, pode dar isso, pode dar isso; aí o cara fala: calma, que não é bem assim, ela pode ter essa tendência, não essa... Então você começa a entender a coisa, quer dizer, às vezes uma coisa que é um i eu fiz o abecedário inteiro. Mas ao mesmo tempo me deixa mais... mais seguro, ao ponto de... entender mais o que tá acontecendo, né. Acho que é isso.

P. Mais no controle, né.

S. Mais no controle, ao ponto... Deixa eu te contar só... Tem tempo de falar aqui?... Eu não sei quantos minutos, cê tem bastante megas aí? Eh... eu tenho a minha... a minha..., a pessoa que nos ajuda em casa, que é a... que agente chama de...; pessoa muito maravilhosa, né, que tá em casa dando uma força pra minha esposa, pras minhas filhas. E ela teve uma pancitopenia: isso é a

diminuição dos glóbulos brancos. Eh... e ela ficou, assim, num hospital do SUS jogada, entre aspas dizendo, que é jogada mesmo, é uma infelicidade isso. Eu entrei ao ponto de descobrir o quê que era; entrar dentro do hospital, falar com o clínico residente, a pessoa que era a responsável pelo departamento; entrei aqui em Santos, descobri a central de, de, de vagas; tirei ela de um hospital que ela estava, que não tinha recursos, levei ela pro Guilherme... pro, pra Santa Casa de Santos; passando-se por médico e falando as terminologias médicas. Liguei pra essa central de vagas, falei assim : aqui é o doutor tal. Isso que eu tô te falando é um negócio totalmente anti-ético da coisa, mas pra salvar ela eu fiz isso. E a pessoa que era a responsável, era uma doutora na central de vagas de Santos, ela falou: mas doutor, o quê está acontecendo? Aí eu falava: está acontecendo isso e isso e isso... E ela perguntava: e qual é o nível de plaquetas? qual o nível disso... Eu dizia tudo pra ela; tudo; você não imagina o quão eu me aprofundei no termo. E eu, eu, eu olhava e estudava as pranchetas do médico que tava atendendo ela. E com isso eu consegui tirar ela e hoje ela está viva, senão ela teria morrido. Então é um dos pontos que eu acho que mais me dão... Eu não sei se eu tô certo ou errado, mais eu acho... quando eu olho pra ela eu falo assim: que bom. (sujeito ri)

P. Humhum.

S. Me dá essa tranquilidade, e ao mesmo tempo ela olha pra mim e fala: tu é o segundo, porque o primeiro é lá em cima. Então, é uma relação, uma simbiose que nós temos, enorme.

É uma loucura isso, depois você apaga isso.

P. Eu não vou apagar não.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Olha..., é difícil porque... eu tenho uma memória, assim, meia seletiva, eu não costumo lembrar muito não das coisas. Eh... eu sou muito mais o que tá acontecendo no exato momento, que se eu já vivi aquela situação, já vivi, (sujeito fala rindo) eu não tenho que tá... Eu não... realmente... talvez tenha sido... o que mais me dá Stress foi essa cicatriz aqui, foi um cachorro que me... me atacou. Dá pra ver aqui.

P. Humhum.

S. Que é o que mais que... Eu tinha, acho que uns 5, 6 anos de idade; um Capa Preta. Mas não...não, mas não me causou páura nem nada, hoje eu tenho cachorro, brinco... Não, não, não tive nada, foi uma situação que aconteceu, um acidente, mas é o que eu mais lembro assim...E de empinar papagaio que eu detestava perder papagaio, né. (sujeito ri) De... os caras que vinham com cortante. Isso me deixava nervoso porque eu não queria perder aquele papagaio, né.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Maravilhosa! Totalmente diferente do que as minhas filhas têm hoje eu acho. Eh... sem grades, sem asfalto, com frutas. Eu sei saber o que é pitanga, goiaba, carambola, elas não sabem de nada disso, elas acham que carambola dá na... dentro de uma cestinha ou com plástico coberto, na geladeira...eu falei: não é assim não, carambola cê vai pegar no vizinho.

E... é totalmente diferente, eu acho que hoje mudou muito. Hoje acho que... é outra realidade, né. Culpa de... muitas coisas, quiçá até de nós mesmos, né, que não estamos focando pras coisas boas; achando que só crescer profissionalmente é a melhor coisa e às vezes não é não. Às vezes não é não.

P. Eu vou te perguntar mas você já me, já me respondeu:

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu Stress?

S. É o que eu disse lá do... cachorro...do cachorro... Não sei nem se é stress isso, mas... é o que ma, ma, ma, mais me marcou, vai.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

S. Não. Não sei se é a mesma intenção, eu não... É como eu te disse, eu não... eu não tenho um medidor de stress dizendo: ó, cheguei à escala Richter tal. (sujeito ri). Não tenho esse negócio não. Eu vivo muito, mas ao mesmo tempo como eu, eu, eu tento entender a situação pra deixar ma, ma... deixar-me mais calmo ne, nela e quão eu consigo mais penetrar nela, mais eu vou ficando calmo, ou de uma certa forma conformado, ou olhando por outro prisma. Eu acho que é importante isso também,...ter uma visão diferente daquilo que tá acontecendo, né; sair de ator para espectador. É um momento que se você conseguir fazer isso... eu acho que é diferente, é mais, mais, mais, mais light.

P. Tá bom.

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

S. É lutando contra ele, né. Tentando sair, como eu disse agora, sair dessa situação. É... se eu conseguir encará-lo e entender o que que é, aí eu passo ser de ator pra espectador, é bem diferente... Mas! Uma coisa que eu me controlei bastante é no trânsito, (risos) mas não eu, mais a minha esposa: calma; ela com aquela vozinha: calma, não, não, calma, calma. Hoje eu sou muito mais controlado que ela. Eu, eu, eu acho que hoje, eu consigo mais... saber pôr um ponto, e saio fazendo: coitado deixa ele ir embora.

O Freddo fala muito nisso, às vezes, né, quando vem pela Anchieta. Mas eu dou risada, eu falo assim: ih! tem que aprender muito. Eu faço isso há 20 anos, subindo e descendo a serra, então eu já conheço bastante essa situação.

P. Muito obrigada, pela tua participação.

S. Espero ter contribuído contigo. Depois ver o resultado final dele. (risos)

P. Muito bom.

Sujeito: F6

Sexo: feminino

Idade: 39 anos

Estado Civil: casada

Escolaridade: Superior completo

Empresa: organização bancária

Cargo: gerente de relacionamento

Tempo de empresa: 6 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Sobre a vida?... Profissional ou englobando tudo?

P. Como queira.

S. Então tá. Bom, a vida profissional bem corrida, não dá pra parar, né, não tem hora pra entrar nem hora pra sair; o tempo totalmente ocupado, né. Eh... realmente tem um nível de stress alto, né, nessa, nessa área. Eh... a cobrança, a pressão é muito forte nesse aspecto, né, então é bem corrido mesmo. Não... não... praticamente não se tem tempo pra nada; almoço, 4 horas da tarde,

normalmente (risos)...muito puxado. E a, a vida de um, de um modo geral, realmente, hoje o, o tempo está cada vez menor, né. a gente... eu fico eh... preocupada quando tem um feriado, porque é um dia a menos pra eu poder cumprir as minhas metas, as minhas obrigações de trabalho.

E... com relação à casa é sempre é, é, é, sempre muito trabalho. Você tem que acordar cedo, tem algumas coisas pra fazer em casa, tem o trabalho que consome muita energia, né, e à tarde, e à noite quando você chega em casa, você chega praticamente..., eh... eu me sinto eh... sem, como se não houvesse sangue no, no meu corpo, completamente sem energia pra nada.

Estou tentando melhorar esse nível de stress fazendo alguma atividade física, né, mas também não gosto de fazer, tô indo mesmo por questão de saúde. E... estou empenhada em tentar melhorar, né, mas realmente é com, muito, muito difícil; muito difícil conciliar tudo, eh... com tamanha pressão, tendo que lidar com pressão o dia inteiro, né, o dia todo.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

(Respondida na questão 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress eu... pra mim é um nível elevado, uma irritabilidade muito alta, um nível elevado de cansaço mesmo, mental e, eu acho que, engloba também uma parte física também.

Pergunta 4) Na sua atividade há muitas situações stressantes?

S. Muitas, na minha, há muitas situações stressantes.

P. Cita uma delas.

S. Citar. Eh... clientes que não pagam. Você tem meta pra emprestar dinheiro, então você tem que dar o dinheiro. Então, automaticamente, a empresa te impulsiona pra que você faça esse trabalho; que você dê esse dinheiro, porque cê tem meta pra dar dinheiro. Então se você tem uma meta de emprestar 1 milhão/mês você se vira e vai emprestar 1 milhão/mês. Eh... lógico que, assim, tem algumas... algumas regras que a empresa estabelece, tem, a empresa tem que tá dentro dos padrões. Então isso gera muito cansaço, porque cê tem que correr atrás de empresas boas, que te dê segurança pra emprestar e pra depois receber. E se alguma não, se alguma empresa não paga é outra pressão, porque você emprestou o dinheiro, de certa forma é uma responsabilidade sua,

então você tem que correr atrás pra poder receber esse dinheiro de qualquer forma; e a pressão aí é, é bem grande. Essa é, acho que é uma das coisas que mais eh..., que mais me deixam eh... angustiada, porque cria-se um certo vínculo com o cliente, eu acabo gostando do cliente e quando isso, e quando isso acontece vem junto com toda a questão de trabalho, de pressão, de cansaço, de stress, de ter que receber: a decepção por aquela pessoa, né. (risos) Eu acho que isso é...e a... eu acho que um outro nível, uma outra coisa que também é muito stressante são as metas estabelecidas, né. Então toda semana, pelo menos nessa organização, a meta é me..., é semanal. Então na sexta-feira eu fico sabendo o que eu vou ter que fazer na próxima semana e eu tenho a semana pra cumprir, se tiver feriado, um dia a menos pra eu cumprir a minha meta, junto com todas as atividades, né. Então fica, eh... cria um... um... um nível de... de... irritabilidade talvez, ou de preocupação porque você sabe que vai chegar sexta-feira e você tem que entregar aquele negócio pronto.

P. Você já me explicou, mas eu vou te perguntar mais pontualmente:

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Sentimentos? Eh... eu acho que um, um dos sentimentos é, acho que é um pouco de impotência, porque quando um cliente não paga, por exemplo, não depende de você. Então é uma impo..., totalmente impotente diante da situação onde você se sente responsável e você não pode fazer nada (risos).

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Maior intensidade de stress... Sempre relacionado ao trabalho.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

(Respondida na questão 5)

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Ai, eu tenho uma experiência que já aconteceu aí há uns 10 anos atrás, de uma operação que eu tinha que fazer na época, extremamente complicada, que era uma operação de leasing, que era dife..., era totalmente diferente da forma com que nós fazemos hoje, né. E eram muitos detalhes e era uma época onde a taxa tinha variações todos os dias. Então eu me comprometi com um

cliente uma taxa x e eu tinha 5 dias pra resolver aquilo, o banco me dava 5 dias e eu errei uma letra de um chassi, tudo voltou e aí eu perdi a taxa. Tive um, um problema seriíssimo, porque variava, era uma variação muito diferente de um dia pra o outro, era uma época onde a variação tava, assim, muito acentuada. Eh... tentei resolver; consegui; nós mandamos; só que a liberação do veículo, que era um veículo importado, a liberação ainda não existia on-line pelo DETRAN, era um papel de liberação também tinha uma letra errada e voltou tudo de novo e, assim, foi uma situação onde eu fiquei tão irritada e tão nervosa quando eu soube... Porque essa documentação ia pra São Paulo, se houvesse qualquer erro, por menor que seja, voltava pra tua agência e quando, e ele, e essa operação foi e voltou 4 vezes por erros muito pequenos, né, e quando voltou pela última vez, eu larguei absolutamente tudo em cima da mesa e fui embora. (risos) Porque nesse dia, realmente, eu não tinha condição de resolver nada, tava extremamente nervosa.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

Ah, uma infância... Uma infância boa. Eh... uma família..., uma família..., um pai um pouco ausente, uma mãe mais autoritária, mas... Foi uma infância, foi uma infância pobre, uma infância onde eu não tinha muitos brinquedos, tinha que criar brinquedos, inventar bonecas, inventar mesinha com xícaras e pires. Eh... não tinha brinquedos, eu só, eu ganhei uma boneca quando eu devia ter uns 9 anos, mais ou menos, que eu ganhei uma boneca. Então, é uma infância difícil, mas não... de, de certa forma foi boa. Tinha muitas primas então agente, nós nos reuníamos e inventávamos brincadeiras, né. E... nesse ponto acho que foi bom, acabou desenvolvendo uma certa criatividade em algumas coisas (ri brevemente).

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Lembro, lembro de uma vez sim. Eh... eu devia ter uns 13 anos... E meu pai é uma pessoa muito simples e ele passou a vida inteira guardando dinheiro pra comprar uma casa. Quando ele tinha esse dinheiro, que ele tava vendo a casa, sofreu um golpe, desses que existe aí na, nas ruas, onde as pessoas te levam pra o banco, te prometem algumas coisas... Não me lembro exatamente da história, mas eu me lembro muito bem que todo o dinheiro da casa o ladrão levou (risos). Foi uma situação muito difícil, me lembro muito da..., dos meus pais chorando muito, meu pai muito

decepcionado que é uma pessoa simples, sem muita orientação tendo que colocar essa situação pra minha mãe e minha mãe chorava muito. Foi uma situação muito difícil, eu devia ter aí uns 12 ou 13 anos.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação voltou a se repetir? Desse stress que você passou naquela época.

S. Ai, não sei te responder assim. A mesma sensação?...

P. É, assim, aquela...

S. Hum... é uma, é uma, foi uma coisa diferente, porque envolve afetividade,...

P. Humhum.

S. ...envolve família, então eu acho que foi uma, um Stress diferente do trabalho hoje, né.

Eu acho que não.

P. Não.

S. Não, eu acho que não.

P. Cê, cê lembra da, da sensação lá na infância, foi assim: medo, eh... compaixão pelos teus pais...

S. É, foi realmente, medo, tristeza. Eh... meus pais eles... hoje eu sei, assim, que não, que não, de fato não têm um casamento maravilhoso, mas na época eu acreditava que era maravilhoso.

P. Hum, naquela época...

S. Eu nunca tinha visto meu pai chorando e nem minha mãe chorando, né. Embora tivéssemos uma vida um pouco mais difícil, mas nunca vi ninguém se lamentando, sempre trabalhando pra construir alguma coisa e eu nunca tinha visto nenhum dos dois chorarem na minha frente. Então foi uma situação, foi uma sensação diferente, né, de... uma sensação diferente mesmo, de ver aquelas pessoas que são eh... extremamente fortes na sua vida, eh... que demonstram realmente serem fortes, de repente desabando e não, não tinha absolutamente nada pra se fazer, né. Não entendia muito bem, mas a minha vontade era de sair naquele momento, começar a trabalhar, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro, ganhar dinheiro pra poder compra essa casa.

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

S. Olha, diz meu marido, que eu sou uma falsa calma. Eu costumo não estourar, não fico nervo..., eu fico nervosa, mas eu não manifesto isso, eu guardo, tento me acalmar, pra depois colocar alguma coisa em prática, né. Porque antes eu era mais explosiva, mais impulsiva, acabava resolvendo as coisas na hora do nervoso, depois era dois, eram dois trabalhos: resolver e pedir desculpas pras pessoas que não tinham nada a ver com o problema. Então hoje eu tomo mais cuidado, prefiro guardar, passar meu nervoso que se..., que, que seja necessário naquele momento, me acalmar, pra depois colocar isso pra fora de uma forma mais tranqüila, pra que eu não fique eh..., pra que eu não me desgaste tanto e pra que eu não chateie as pessoas que eu gosto, né. Às vezes, na hora do nervoso, cê acaba falando coisas desnecessárias pras pessoas erradas.

P. Tá bom. Muito obrigada pela tua participação.

S. Imagina. Tô a disposição, no que eu puder ajudar...

Terminada a entrevista e, já com o gravador desligado, o sujeito recorda-se subitamente de uma situação traumática ocorrida na infância. Solicitou-se então a permissão para gravar a fala e deu-se o seguinte relato.

S. Só retomando, uma coisa que também ficou muito marcada na minha infância: eu tinha 5 anos e meus pais me perderam na rodoviária. E esse foi uma coisa, assim, que ficou muito marcada, porque eu via aquela multidão na rodoviária antiga de São Paulo, não via os rostos dos meus pais naquele momento e eu parava e perguntava pra todas as pessoas se alguém tinha visto uma mulher com um bebê no colo, porque meu irmão era de colo. E eu perguntava e as pessoas correndo, todo mundo muito apressado, até que alguém me pegou pela mão, me levou até um guarda, né, porque eu tava perdida. Eh... aí esse guarda, eu chorava muito, ele perguntando as coisas, nesse momento meus pais apareceram, também desesperados porque tinham perdido uma criança na rodoviária. (sujeito ri) Ah..., eu tinha 5 anos. Muito tempo, eu tenho 39 hoje, né. Isso ficou muito marcado. Até hoje eu não gosto de lugar muito barulhento, assim, me, me, me... deixa angustiada, ...eu não consigo ficar muito tempo. E há pouco tempo até, me, me caiu essa ficha, porque eu falei: realmente é aquela confusão, aquele barulho, um lugar que não tem uma, uma certa acústica, vai me causando um... um... um nervoso, uma vontade de sair daquele lugar logo, não consigo

ficar por muito tempo em lugares assim. E eu, eu acabei percebendo que tinha muita relação com esta época da minha vida, com esse problema que me aconteceu aos 5 anos. É isso.

P. Muito obrigada.

Sujeito: G 7

Sexo: feminino

Idade: 33 anos

Estado Civil: divorciada

Escolaridade: cursando superior em Administração de Empresas

Empresa: Indústria e comércio de confecções

Cargo: gerente comercial

P. Bom dia, Fabiana.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Pessoal?

P. Como queira.

S. Tá. Hã... tenho 33 anos. Moro com meu namorado, que é namorado, né, na verdade, e um sobrinho de 20 anos. Hã... trabalho já há 6 anos numa loja, no Shopping Paulista, sou gerente comercial e aprendi muito lá, é bem legal. E... minha mãe, tenho minha mãe, tenho 2 irmãos, tenho sobrinhos, grandes já. Inclusive eles me cobram muito, né, eu, de ter o meu também, né, porque eu já com 33 anos, eles esperam um priminho, né. E... enfim, minha vida pessoal é mais ou menos isso. E faço faculdade aqui de manhã, que é muito corrido pra mim, que trabalho até tarde, né. Mas tem que fazer, né, eu acho que agente necessita de uma faculdade, eu acho que hoje em dia... Eu demorei pra fazer por condições também, financeiras, mas..., e por tempo também que eu não, não tinha. E agora sendo gerente já tenho um horário mais estável, não trabalho de domingo, então já é mais fácil pra poder tá realizando também a faculdade, trabalhos, enfim...

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. Então... eh... O que que eu faço na loja, em geral? Tem muita coisa, né. Eu participo muito também de entrevistas de... pra contratação de funcionários, eu vou pro departamento pessoal, eu vou pro..., pro escritório fazer dinâmica em grupo. A gente tem várias técnicas de dinâmica, pra ver realmente como que a pessoa se comporta, pra ver se dá pra tá trabalhando com a gente

ou não. Escolher perfil, porque trabalhar com moda também, infelizmente, a gente tem que tá escolhendo o perfil. Eh... na loja: resolver problemas, desenvolver pessoas, eh... resolver problemas de clientes. É, tem uma, tem muita coisa na loja. Às vezes a gente pensa que um gerente comer..., eh... de loja fica passeando, né, pra ver o que que tá acontecendo no shopping e, na verdade, é muito além disso. A gente faz muita coisa, tem toda a parte burocrática também que a gente tem que resolver. Eh... funcionário, atraso, falta, é, pra desenvolver também, porque a gente também trabalha com pessoas que têm que ser desenvolvidas pra ser uma gerente *trainee*. Então, assim, tem, é uma gama muito grande de tarefas na loja, então tem muita coisa pra fazer. Às vezes tem dia que eu fico na loja, que eu falo: Nossa, o dia acabou e ainda tenho coisas pra fazer, né.

E além de? Tem que tá também junto nos treinos, no, no, nas, nos atendimentos, né, porque eles são treinados pra fazer um atendimento muito bom, só que nem sempre acontece. Então eu tenho que tá sempre junto, tem clientes que só vão, só compram comigo, então eu tenho que tá em cima, tenho que tá vendo como que é o atendimento, porque na loja, na MOB, o atendimento é o prefe, é o primordial. Então assim, com milhões de shoppings, milhões de lojas, acho que a gente tem que ter um, um... diferencial, e o diferencial é no atendimento, na qualidade do atendimento.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress... (sujeito respira fundo) É difícil, mas assim, às vezes a gente, eu já, eu já me peguei várias vezes, né, vamos dizer assim com Stress. Às vezes, é, a supervisora chega na loja e às vezes, assim, tá tudo certinho, não tem o porquê dela falar alguma coisa, mas às vezes ela, ela chama, acho que é o trabalho dela, né. E... fala, às vezes, coisas que você, às vezes não tá preparada, né, pra ouvir ou às vezes não é verdade, aí você acaba entrando numa discussão de, do certo ou do errado e querendo ou não, você se sente numa situação de Stress, porque mesmo no momento ou depois você fica, né. Pode ser também depois, ela vai embora e você ainda continua com aquele peso, né, fala: Nossa, hoje é, tá sendo aquele dia, né.

Então, stress pra mim é isso, eu não, não tenho o significado teórico do que é, mas assim, sentindo mesmo na prática, pra mim, estar nos dias de Stress, por exemplo, é, é normalmente quando acontece isso.

Pergunta 4) E na atividade profissional essa é a situação mais stressante?

S. Sim. Ou às vezes também quando vai eh... eh... clientes na loja. Acontece também deles irem pra reclamar e sempre é com o gerente, né. Então, assim, eu sou uma pessoa muito calma, dificilmente a pessoa vai me tirar do sério. Então às vezes eu consigo..., a pessoa tá no auge lá da... totalmente stressada, bra..., nervosa porque aconteceu alguma coisa com aquela peça dela de roupa, enfim, manchou ou nãñãñã..., às vezes até o cuidado que ela não teve, só que ela joga pra loja, né: é a peça que não presta, nãñãñã... Então ela já vem com aquela carga todinha em cima da gente e aí você acaba transformando aquilo, né, fala: não. Aí cê traz ela pro, do jeito que você tá, né, o, o, o *rappor*t que agente fala, né, aí você consegue conversar com a cliente. Quando você vai ver, no final, ela tá te agradecendo: Ai tá bom, meu amor. Brigado de você ter resolvido ou vai resolver...

Enfim. Mas ela vem com aquela carga todinha, também, de Stress, te passa aquilo, cê fica... Só que depois cê consegue a, né, acalmar, contornar e quando cê vai ver, cê resolve. Mas é difícil, tem clientes que...

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. (respira fundo) Sentimentos... Hã... Que que eu posso dizer de sentimento?...(faz breve silêncio)
É, não vou dizer raiva, né, porque é, é uma palavra super forte. Mas, assim, eh... de confiança, né, porque você fala: Pôxa, a pessoa compra aqui há anos e não confia no trabalho que agente tem? Enfim, né, que a peça está... não, que o tecido não é bom, enfim. Que a gente trabalha com roupa. Então, acho que confiança, a gente tenta passar pra pessoa, acho que é um sentimento... Eh... enfim... Não, não sei agora se, te passar isso, assim de sentimento...

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Pessoal? (longo silêncio) Não consigo me lembrar de alguma. Se fosse de angústia teria, já teria em mente algumas, mas de stress... Acho que com namorado, né, acho que a gente tem muito. Eu

já fui casada um, um, 2 anos com uma pessoa, então também a gente fica stressada. Acho que tem alguns momentos que você para pra pensar, cê fala, né: Eh... tá me tra..., tá me fazendo mal. Acho que isso... não sei se é stress, mas, enfim, você fica stressada, cê não dorme, cê vai trabalhar mal no dia seguinte. Então, acho que algumas coisas pessoais, maioria com namorado. Acho que com família muito, já tive também, mas casos menores, assim. Mas acho que com, em, em relacionamento amoroso acho que normalmente é, o stress é maior.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos na situação?

S. Na angústia?

P. É. Você disse, você falou angústia. São esses... foi esse, é esse o sentimento que você tem do Stress? Quando namorava, quando..., problema com o namorado...

S. Sim, acho que angústia, né. Rancor, você fica da pessoa, não tem jeito. Mágoa. Acho que tudo pro negativo, né, acho que sentimentos todos pro negativo, porque quando você tá bem os sentimentos são opostos, né. Quando você tá mal é tudo pro negativo: angústia, rancor, eh... mágoa... Acho que você vai, guar..., não, não guardo, né, não sou o tipo de pessoa que guardo isso pra frente, mas no momento, não tem jeito, você fica.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. (Sujeito respira fundo) Acho que foi, é, é, a maioria, a maioria é isso mesmo, com supervisora, no trabalho, que eu acho que é o que eu tenho mais, de maior, assim, que, que às vezes acontece muito é isso. Hoje em dia não mais, há uns 2 anos pra cá, não mais, porque eu acho que eu cresci muito profissionalmente. Mas antigamente acho que tinha muitos problemas pra serem resolvidos ainda, então ela, ela pegava bastante nisso, né, então me deixava muito stressada. Mas isso já tem um bom tempo. De lá pra cá, graças a Deus, deu uma melhorada, não tive mais problemas com Stress, quanto ao profissional. E o último que eu me lembro foi, foi com ela exatamente, do caso que eu contei primeiro, que são sempre problemas da loja, né.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Minha infância... Eu não lembro muito da minha infância. Eu lembro, tipo, de... 10 anos pra frente, de idade pra frente. Mas não foi muito das melhores, né. Eh... meu pai sempre trabalhou,

eh... minha mãe ficava em casa cuidando da gente, mas agente não tinha uma vida tão boa, eu fui ter depois dos meus 11, talvez por isso que eu lembre mais, antes eu não lembro muito. Eh... só que assim: meu pai nunca foi, de, de, de ser muito carinhoso com a gente, minha mãe sempre de tá correndo pra resolver as coisas de casa, enfim. Então assim, minha infância, na verdade, às vezes eu não, talvez eu não consiga lembrar, justamente por isso, porque não foi boa. Talvez se tivesse tido muitos amigos, tivesse tido muito carinho, muito afeto, de, de pai, de mãe, de família, talvez eu lembrasse mais, então é uma fase, assim, que eu não me lembro muito. E eu não tive coisas realmente que, que, pra me lembrar, por exemplo: eu fui ter minha primeira boneca eu tinha 7 anos de idade. Então, assim, acho que talvez por isso que eu não consiga me lembrar dessas coisas, só realmente algumas coisas quando minha mãe me conta, ou minha irmã me conta. Eu falo: ah, fico sab, fiquei sabendo que aconteceu aquilo. Mas, de eu me lembrar, nada.

(Enquanto e feita a seguinte pergunta o sujeito respira fundo)

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Não. Não me lembro.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Não lhe foi feita a pergunta porque não se lembrou de stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

S. Conto até 10, respiro, né, falo: é pra melhor, né, vou aprender com isso. E tento tirar de letra no dia seguinte já, pra já não estar mais com aquilo. Acho que só no momento, só naquele, no mesmo dia, no dia seguinte pra mim já passou, já não... Tento resolver se for alguma coisa de, de, de ter que resolver, aí pronto. Tento resolver assim.

P. Muito obrigada pela sua participação.

Sujeito: H 8

Sexo: masculino

Idade: 40 anos

Estado Civil: casado

Filhos: dois meninos

Escolaridade: superior completo em Administração de Empresas

Empresa: Prestação de serviços técnicos para empresas de telecomunicações

Cargo: Diretor

P. Boa noite, Luís. Tudo bem?

S. Boa noite. Tudo bem.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Minha vida pessoal?... Como um todo?...

P. Como queira.

S. É. Bom, é, tenho 40 anos. Hã... sou casado, sou pai de 2 filhos. Hã... tenho uma empresa hã... desde 94, hã... ela é toda ela voltada pra prestação de serviços, não é um produto. A minha, o meu produto é a prestação de serviço, é a mão-de-obra, então é o conhecimento que nós oferecemos para os clientes. E abrangência nacional, eu atendo o Brasil todo. Eh... com um S.L.A., com uma hora de atendimento para solução em 4 horas e são 24 horas por dia, 7 dias da semana. Então, agente trabalha 24 horas direto, sem parar e com, e uso exclusivo de mão-de-obra, de conhecimento.

P. É serviço de software ou de hardware?

S. Não, o serviço é assim: eh... eu parametrizo a minha mão-de-obra para as telecomunicações. Então ofereço a minha mão-de-obra para todas as telecomunicações. Quem são essas teles? Telefônica, Embratel, Intelig, são as operadoras. Então eles têm a necessidade, só que eles não têm a mão-de-obra, na ponta, pra executar o serviço. Então eu tenho a especialidade, que é a expertise do, da mão-de-obra treinada com os profissionais e executo essa mão-de-obra pra eles, nas pontas.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

(Respondido na pergunta 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Olha, Esther hã... Eu acho que é um conjunto de fatores eh... que gera, acho que... o chamado stress. Mas eu acho que o stress, acho que é o desgaste, eh... eu acho que é a tensão, acho que é essa, essa forma de... eh... de pressão que a gente vive é, hoje em busca eh... de você alcançar, não

ser o melhor, não é essa a busca, mas eu acho de você se manter eh... no mercado e não ser engolido, vamos dizer dessa forma. Então, eh... eu acho que stress vem dessa pressão, dessa eh... E aí vem o conjunto de eh... familiar, empresa, dos amigos em busca de status, essa, essa fomentação da mídia em busca de consumo, e de, e a facilidade de, de, de dinheiro na mão de quem não consegue eh... depois se manter, fazer suas contas, enfim, aí vai se juntando todo um processo, aí eu acho que isso acaba eh... gerando eh... esse stress, vamos dizer assim. Mas eu acho que é essa, essa má administração, essa... esse, esse processo de gerenciamento de, eh... do que eu posso, o que eu não posso, até onde, qual é o meu limite que tá me afetando ou não, que isso está me prejudicando ou não, até o momento que eu vou e até o momento que eu digo: agora estou hã... ultrapassando o meu limite de eh..., vamos dizer assim de eh... É eu diria que é assim, eu acho que é o ponto de que você chega e fala assim: aqui eu me esgotei e estou indo além do que eu posso. Então acho que é um eh..., é um ponto que a gente hã...

E esse..., e se você trabalha nessa faixa hoje, que é o normal você trabalhar nessa faixa etária do que, além do que eu posso, né, além do que me permite eh... E eu tenho que trabalhar quando você..., aí você tá sendo obrigado a trabalhar nisso, que se, se não houve um planejamento atrás, então você começa a... Então você chega nisso, nessa fase, que aí eu acho que é a fase crítica eh... do stress, é onde pode ter as suas conseqüências aí, e desencadear vários problemas que podem estar ocorrendo na vida da gente, né.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

S. Sim! Totais, porque, primeiro porque eu tenho um contrato compromisso de horas de atendimento, então, ou seja, eu tenho que atender o meu cliente em 4 horas, no Brasil todo, não importa aonde seja, né. Então a minha abrangência, eu tenho que ter a minha mão-de-obra disponível eh... em 4 horas no cliente final, hã... desse meu, desse, é, o meu formato de, de, de projeto é esse. Então, a partir do momento em que eu recebo o chamado eh... do meu cliente, uma solicitação do meu cliente, aí você tem que ir, é meia-noite, 2 da manhã, não importa, não tem um horário, né. Então aí, você tem toda uma estrutura de... até chegar à ponta do chamado, até chegar

ao cliente, que é o meu funcionário executar o serviço final na, no cliente dele, eh... tem todo um... um stress ali de, é, de pressão, de resultado de... Então eh... a gente trabalha nessa movimentação. Eh... e a gente, e o que que busca há... essa, esse controle que agente utiliza, Esther, é, são os investimentos que a empresa tem que fazer. É, o que que reduz esse eh... essa tensão, esse stress? São os investimentos que a empresa tem que fazer em: eh... conhecimento profissional na ponta, são há... a parte de treinamento é, não só do produto mas eh... treinamento no que a empresa... qual o objetivo da empresa, como que a empresa trabalha hoje no mercado, qual é os seus clientes. Então esse treinamento em que você passa para o profissional é, em que ele tem que ir até onde ele possa, não ultrapassar aquele limite desnecessário, não necessariamente que ele tenha que fazer as coisas, que ele tenha que andar a 200 km por hora na rua, né. Então, enfim, a gente passa a orientação eh... dentro de um limite eh... de tolerância pra ele. Mas a gente sabe que a gente sempre tem, correndo risco, você não tem essa zona de conforto, né, como gostaria, né, então eh..., senão seria muito bom, assim, a gente trabalhar nesse, nessa zona de conforto, mas não existe essa zona de conforto.

Então eu acho que eh... a gente sempre tá é, correndo contra o tempo, né. Então, ou seja, as coisas têm que ser muito parametrizadas e tem que dar tudo certo, se não tá dando certo alguma falha está ocorrendo e pra isso é que tem todo um sistema, a empresa tem que investir num sistema, aquele auxílio para o profissional e tudo mais. Então isso, são um conjunto de fatores que, que, que gera essa tensão toda, pois aí é, a empresa tem que tá administrando isso, tem que tá investindo, com profissionais qualificado, inclusive com psicólogos que a gente tem na empre... na própria empresa, há... entendeu. Então a gente também, tem, tem que ter esse lado da empresa voltada para o profissional, porque senão, não consegue realmente eh... entender aí esse...

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Ah, Esther... Sim. Eh... eu acho que... meio que im... impotência, assim, sabe, Esther. Uma, uma, uma situação assim, meio que eh... uma revolta, não uma..., uma coisa... eh... que tem que mudar, não pode ser dessa maneira, entendeu. Não po...(silêncio)...

P. Sei.

S. ...É aquela situação que não se pode aceitar, e não se pode ser assim. Então por isso que eu nun... eu nunca aceito uma situação. Eu falei, eu vivo isso e eu tô sempre em busca, eu falo: eu preciso mudar, eu não posso trabalhar dessa maneira, eu sei que isso está me fazendo mal.

Então eh... essa revolta, essa e, e, isso, por um outro lado eu, eu vivo disso, então isso também não é um lado que eu me ache que me, eu consigo trabalhar isso pra que isso me traga hã... uma possibilidade de mudança, uma possibilidade de, de, de, de incentivo pra fazer algo e não ficar nessa: olha, tá me fazendo mal vou ficar, vou continuar aqui, eu tenho..., é isso que..., é mas é assim que tem que ser... Então eu não me aceito isso. Então eu acho isso, é, todo, né, esse stress, todo esse, essas coisas... essa angústia que me dá, esse, essa eh... essa eh... essa, essa... não é uma revolta, mas... é... é um não-conformismo. Eu não...

P. Um não-conformismo. Entendi.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Hã... eu acho que... acho que é lidar com o ser humano. A situação de você receber uma notícia eh... ou de um acidente de um profissional seu de trabalho. Um é da equipe, seu, que você..., está em campo, que já aconteceu isso também. Eh... de eu poder, eh... sofrer, um funcionário meu sofrer um acidente e ficar..., quase perder a vida. Então é, é, eu acho que essas, essas são as piores notícias. E não é a perda financeira, não é nada disso. Acho que essa é a pior notícia pra mim eh... eh... que eu recebo é isso, porque eh... agente fica sem saber o que..., cê não... Eu tenho várias alternativas no meu seguimento, mas quando lidar com ser humano, cê não tem..., cê fica... cê, cê, agora não tem mais pra onde correr, né. Então acho que essa é a pior... situação que eu, que eu encaro. Quando você fica hã... muitas vezes a mercê da sorte, ali da pessoa... se reagir, depender dela, é, e você não pode mais ir além do, do, do que você pode.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos nessa situação?

S. Eu acho que um sentimento que... a gente não pode tudo. Eu acho que a primeira coisa, é um sentimento eh... que... você fala assim: olha, eh... cê tá indo..., eh... pára um pouco, cê tá indo além daquilo..., será que você está eh... che..., nessa situação... é o correto, não é?... Cê começa...

é refletir algumas coisas que você fala... Cê começa a se questionar, acho que, muita coisa aí, nesse processo.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Mais antiga?... (sujeito faz breve silêncio) Hum... Eu acho que é a... A minha mais antiga foi... É perder a confiança na, de uma pessoa, assim, você... Ela, a pessoa deposita toda a confiança e você, você quebra essa confiança. Comigo aconteceu isso, entendeu. E... e aí teve as conseqüências eh... sobre, acho que, essa, eh... essa minha imprudência de... de não eh... verificar toda essa, analisar toda essa credibilidade que a pessoa confiou, depositou em você e você eh... tratou aquilo, acho que, como uma irresponsabilidade, no meu caso foi, né. Então acho que isso... tive conseqüência... que... eh... acho que um lado foi bom, tal, mas na época não, pela situação que nós vivíamos, né. Então...S. ...acho que foi isso...

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Ah, minha infância foi... muito difícil, Esther. Primeiro porque eh... eh..., eu não acho que, não é diferente de, aqui no Brasil a gente fala que infância é difícil, né. Mas eh... eu vivi de um..., de uma família que eu fui totalmente criada pela minha mãe, meu pai apesar de estar vivo, mas não era presente, né. Então eh... era um pai que ele, eh... muito autoritário, tudo, e não tínhamos, ele, ele era garçom, éramos uma família muito pobre. E... e a minha mãe era uma pessoa batalhadora, quatro filhos e precisava... e nós não tínhamos condições. E meu pai era aquele que, ele saía, é, ele trabalhava 8 horas da manhã e, só que ele chegava, ficava..., saía, ia pra noite, chegava 2, 3 horas da manhã, quando vinha. Ficava 2 ou 3 dias às vezes, fora. Então quer dizer, é uma situação muito difícil, né, e... Então minha mãe... Era todos nós estudando em colégios públicos, os irmãos..., aquele..., eh... Ela ter que costurar pra fora, ela fazia muito às vezes, trabalhava em, como doméstica pra poder hã... auxiliar nos básico mesmo, é alimentação, não estamos falando nem em coisa..., é alimentação mesmo, né, então... eh... Eu me lembro até hoje que eu fui conhecer Danone quando eu tinha 15 anos de idade. Então, eh... são coisas que marca na gente, mas...

E... e aí eh...que, que eu falo, acho que essas coisas são eh... pra muitos, tristes, mas pra mim, eu acho que, isso é o que foi que me deu a base pra poder, o que eu tenho hoje, eh... eu acho que ir... não ir sempre pro lado financeiro da coisa. Eu nunca fui assim, né, Esther. E por isso acho que eu vou dando certo com, com as minhas conquistas aí.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Lembro. Eu lembro que eu fui eh... Quer que eu conte, ou eu não preciso contar?... Conto?

P. Esteja a vontade.

S. Então, tá. Mas eu lembro sim eh... Porque foi quando eu tinha aproximadamente, acho que, 7 ou 8 anos, e foi numa festa junina. E fomos num, num evento muito grande, e... queima de fogos foi logo meia-noite, 1 hora, e acabei me perdendo dos meus pais... e tudo mais... Então tinha uma multidão, aqueles fogos que, estourando e eu correndo pra lá, pra cá. Nossa! Aquilo foi marcante pra mim, entendeu. Foi uma coisa que... eh... realmente... Fui encontrar meus pais 4 horas da manhã, entendeu. Então, quer dizer, nossa, foi acho que umas 6 horas que eu vivi ali que... totalmente de Stress, que eu lembro até hoje. (sujeito falou rindo)

P. Como você agiu? Você...

S. Engraçado eh...Engraçado que eu tentava buscar eh... pessoas, perguntando, sem conhecer as pessoas. Cê ia perguntando se tinha visto os meus pais e tal... Então quer dizer, sempre em busca de uma informação assim eh... aleatória, sem... sem rumo, perdida, sem... sem sentido até, né. Falava, pôxa, a pessoa falava, querendo até ajudar: Mas só... que jeito? Tem um milhão de pessoas aqui, como é que eu vou achar seus pais, tal.

Então eh... fomos até que, hã... um grupo de pessoas eh... poder eh... encontrar policiais e poder auxiliar. Mas não tinha muito que ajudar também, porque falavam: Não. Vamos ter que esperar aqui até vir a administração e tudo mais.

Então, acho que, e, essa, eh... ficar perdido e ficar sem, sem rumo, sem sentido eu acho que é a pior coisa no ser humano.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress voltou a repetir-se?

S. Hum... Voltou. Voltou. Engraçado que eh... voltou eh... e eu acho que o momento eh... de você ser coagido. Eu acho que você, quando é coagido, você é..., cê..., e houve..., eu senti a mesma... Eu acho que eu sinto até hoje, viu, Esther. Eu acho que o momento que você eh...

Quando eu fui seqüestrado, que eu fui seqüestrado, já 2 vezes. Então, também eh... eu acho que foi o momento que eu me senti dessa maneira. Então, engraçado, né, agente se..., eu já se senti do lado, esse mesmo, e por policiais, e... eh... pessoas ligadas à fiscalização do governo na empresa. Então, quer dizer, o, o que deveria te defender, que você poderia buscar, também te fazendo essas, essas..., te extorquindo, te fazendo essa..., com, com que você se sinta eh... totalmente desacreditado, né, nessa, ne, nesse país, né. E por um outro lado, por bandidos também, então foi... Eu acho que essas situações, eu já senti muito... Difícil...

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress?

S (respira fundo) Olha, hoje eu enfrento, Esther, eu tento... eh... pensando primeiro eh... na situação como pessoa, né. Então eh... eu hoje mudei muito eh... o pensamento eh... de como hã... agente primeiro... O que é conquista, né? O que... Em busca de quê? Então os valores, eu acho, da vida agente vai eh... mudando de acordo, acho que, com a idade, com hã... Eu acho que as suas conquistas vão acabando... os valores são diferenciados aí, eu acho vai, vai mudando.

E com isso eh... o Stress eu, eu tento administrar da forma eh... que eu possa ter o domínio dele. Então hoje eu consigo eh... fazer com que eu possa tá no domínio do stress e não o stress me dominando, então hoje eu consigo administrar um problema em que ele não me afete. Hã... nem problema de saúde ou financeiro, se ele vai me afetar eu já não en..., não me relaciono, não entro no problema, então eu tento olhar de fora a situação. Então toda a situação que eu vivo hoje, tanto particular como na empresa, eu tento me relacionar de fora pra dentro e não de dentro pra fora. Então eu procuro tratar o Stress hoje dessa forma: é olhar como eu estaria de fora da situação e não vivenciando a situação, então eu, eu trabalho dessa maneira hoje. Eh... hoje, então, tudo que eu faço eh... eu penso naquele momento que eu estaria de fora, como eu estaria agindo na situação, e não: olha, o problema é este...

É o que todo mundo vivencia hoje, né. Por isso que eu falo, hoje vocês... Eu falo pra todo mundo na empresa: vocês entram no problema. E você vive aquilo e você não consegue nem sair dele, você acaba... Eh... eh... porque se você olhar de fora, prestar atenção eh... cê vai ver que cê não tem o problema. (sujeito fala rindo) Muitos dos casos é isso, você cria ele, entendeu.

Então é aquilo que eu tava falando. Então hoje, eh... eu consigo administrar dessa forma, então hoje eu consigo eh... eh... fazer com que eu não entre, administre o Stress eh... de fora pra dentro, não de dentro pra fora. Isso que você quer dizer, de fora pra dentro, é que você não quer ser emocional.

S. Exatamente.

P. Você quer fazer uma análise...

S. Exatamente. Eu não, eu não trato nenhum problema com a emoção. Com isso eu consigo fazer eh... Porque eu acho que tudo, Esther, que eu... que agente vive hoje é na emoção. Acho que é tudo isso..., acho que tudo que você... Poucos conseguem eh... tratar aquilo com a razão, tratar aquilo como um problema, efetivamente, fora do, do emocional. Então hoje eu, eu consigo fazer isso, eh... então hoje, nada eh...

É aquilo que eu falo, o que me machuca mais, que eu entro ainda nesse lado emocional é quando afeta os meus, as minhas equipes com acidentes, com coisas que vai além daquilo, que eu não consiga eh... fazer mais nada e fica aí à mercê eh... de uma sorte, alguma coisa disso. Mas eu procuro sempre vivenciar hã, hã sem tá no emocional da situação e isso eu consigo... Tô conseguindo muito bem, com isso tá me ajudando bastante.

P. Eu te agradeço muito a participação, Luís.

S. Imagina, Esther!

P Muito obrigada.

Sujeito: I 9

Sexo: feminino

Idade: 27

Estado Civil: solteira

Escolaridade: superior completo em Administração de Empresas

Empresa: Indústria de embalagens

Cargo: gerente financeiro

P. Boa noite, Vânia. Tudo bem?

S. Boa noite, Esther. Tudo bem.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Pessoal ou profissional?

P. Como queira.

(Sujeito ri) S. Bom, a minha vida é muito corrida. No plano pessoal eu tenho aberto..., eu abro mão de muitas coisas por causa do profissional, porque hoje é muito difícil você conciliar os dois. Isto que é a empresa hoje, todos os outros trabalhos eles exigem muito mesmo... tempo, finais de semana e...(devido ao ruído de vozes ao fundo, o sujeito interrompeu a frase e perguntou), Dá pra escutar? ...Então é mais isso. Eu... mesmo assim, eu dou um jeito de acordar mais cedo, fazer alguma coisa pra tirar um pouco o lado pessoal. Mas só que... assim, relacionamento é uma coisa que fica sempre em segundo plano.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. ...Bom, eu, eu recebo muitas responsabilidades... Hum... hã... Como é que eu vou dizer assim... Além das responsabilidades por mim eu tenho que responder pelos outros também e esse é o fator mais difícil, porque você delega, mas não consegue ter tanto retorno. Então, é basicamente isso. Eh... como eu trabalho na área financeira eu dependo muito de bancos, eu percebo que lá também, a gente tem dificuldade na formação das pessoas que até lideram lá dentro. Tem gerentes lá que não conseguem atender aquilo que eu solicito, então na verdade, eu sou obrigada também, a ensiná-los também no dia-a-dia. À medida que você quer ter bons resultados, você precisa ter eh... acabar ensinando as pessoas que estão do seu lado.

P. Que atividade tem a empresa?

S. A... é produção de caixas de papelão e display promocionais.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress? (risos) Ai! Eu não sei o que, o que significa stress. Stress significa, assim: é, você já perdeu os limites, você perdeu a paciência com tudo, eu acho que stress é isso. Você, você já não tem mais limites, tudo pra você se torna um problema e, e você acaba respondendo isso no seu dia-a-dia, isso é stress pra mim.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S. Tem, tem. Todas as, as atividades tem. Na minha, no caso, como é financeira, a principal é..., eu acho que é assim, é... é o famoso fluxo de caixa (risos). Isso daí é o mais stressante, eu acho. Sim, porque hoje todas as organizações têm problemas, a maioria, a grande maioria que a gente está lidando tem problemas financeiros, então... isso é uma coisa, pra mim, complicada.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesse momento?

S. Hum... Complicado, hein? Sua pergunta. (falou rindo), quais são os sentimentos que aparecem nesse momento?...Ah, eu acho que um... O maior sentimento, assim, é de... Assim, a necessidade de ter um..., um apoio, alguma coisa assim de, de... Não, não, não é bem sentimento, eu acho que você tem mais é uma busca, assim, pra tentar resolver o problema, mas só isso. Não tem sentimento nisso, não tem raiva, não tem... Porque você tem que aprender a tirar isso da vida, é, é uma coisa da empresa, então, você tem que tá ali pra resolver o problema, então, não tem muito sentimento, assim. É mais o sentimento de resolver o problema. (sujeito ri brevemente)

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Quando eu mudei de lugar. Eh... eu morava com a minha família e eu tive, por causa da empresa, eu tive que vir morar sozinha. Isso daí foi terrível, pra mim foi um impa..., um impacto enorme porque você se vê sozinho, você não..., daqui, daqui pra frente..., eu não conhecia ninguém, não tinha mais ninguém próximo, então... E se acontecer alguma coisa comigo, como é que eles vão ficar sabendo? Quando vão ficar sabendo? É diferente quando você tem família.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos?

S. Insegurança, principalmente.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Hum... Eu acho que esse foi o... que foi..., não foi, não faz muito tempo, foi recente, foi há dois anos atrás, eu acho que é esse. Esse é o que eu mais...o meu maior pico de stress foi esse.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Problemática (falou rindo) Porque... pela falta de um pai, assim... Por ter separação dos meus pais, então foi bastante problemática. Eu..., você se torna adulto muito cedo porque você precisa dividir com a sua mãe as responsabilidades, então isso foi complicado. Você se torna uma pessoa muito séria, muito... Como eu vou dizer?... Você se cobra muito, você... tira os sonhos, você tira uma..., você se torna uma pessoa muito crua, você tira muitos sonhos da vida porque aquilo já não combina mais.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Não. Não lembro. (foi enfática)

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(pergunta não mencionada por não se lembrar de um stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Como eu enfrento?...eu acho que sozinha. Eu tento, eu tento buscar respostas em mim mesmo, assim, pra controlar a situação, a situação do stress. Eh... é difícil dividir, então eu busco respostas no meu próprio comportamento, eu mesmo busco uma forma de me acalmar.

P. Você podia dar um exemplo?

S. Por exemplo, quando eu mudei mesmo, que foi meu pico de stress, o que eu mais procurava era, assim, eh... eu sabia que dali pra frente eu contava comigo, então eu estou no mundo por minha conta. Então, aí eu comecei a me controlar, eu comecei a, eu tentei solucionar meus problemas, por exemplo, se eu ficasse doente..., então eu fiz amigos, procurei fazer amigos tentando assim minimizar os problemas futuros. Foi isso que eu fiz ... pra controlar o meu stress.

P Tá bom. Muito obrigada pela tua participação, Vânia.

S. Eu que agradeço.

Sujeito: J10

Sexo: feminino

Idade: 44 anos

Estado Civil: divorciada

Escolaridade: superior em Sociologia e atualmente cursando graduação de dois anos em Gestão de Pessoas

Empresa: Organização bancária

Cargo: Gerente pessoa física

(Gravação começa durante o *rapport*, com a autorização do sujeito)

S. A minha, a minha perspectiva naquela... naquele momento, né, com 38 anos eu tinha que me dedicar, eu tinha que entrar no banco e era minha chance de..., de tentar fazer uma carreira legal. Então, eh... graças à Deus foi assim, fui tendo oportunidades, as coisas foram surgindo e eu há 2 anos e meio, quase 3 anos eu sou gerente de um módulo, gerente de módulo pessoa física da agência Imirim... do Banco XYZ aqui em Santana.

P. Hoje você está com que idade?

S. 44.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Então, né, eu sou filha de bancário, né, meu pai foi gerente de banco, aposentou como gerente de banco, 30 anos trabalhando em banco. Sempre admirei muito, sempre no fundo eu tive uma vontade de trabalhar com isso, né. Ao mesmo tempo, quando me surgiu o desafio de ser gerente a minha maior..., meu maior medo nessa área, eu tenho uma dificuldade muito grande de mandar nas pessoas, até a empregada mandava em mim em casa. (risos) Então essa questão de, de ter, ter que ter um... uma autoridade, isso me incomodava, eu não sabia como eu ia exercer isso, né. Mas... eu não sei se eu saí pela tangente ou não, mas eu acabei descobrindo, eu, eu acho, né, ainda é até cedo pra dizer, mas eu acabei descobrindo que eu tenho um certo..., uma certa..., talvez um..., uma vocação pra essa coisa das pessoas, por isso eu vim fazer o curso de Gestão de Pessoas, né. Eu tenho formação na USP em Sociologia, me formei lá trás em 84 e hoje o banco até exige uma formação de administração, mas eu pensei: Cair de pára-quedas numa pós-graduação só pra eu dizer que tenho alguma coisa na área de, de administração não..., não vai dar certo, né. Eu acho que tem que fazer um curso, um curso de graduação, ou de 2 anos, ou, enfim,

pra ter uma, uma visão disso. Eu nem sabia na verdade que tinha esse curso de Gestão de Pessoas. Então eu pesquisei, quando eu vi que tinha essa área, e eu acho fascinante esse negócio de gerir gente, conflitos, essa coisa das pessoas, a... aí eu voltei a estudar, né. Voltei a estudar depois de, de velhinha, mas voltei a estudar, eu vou me... Agora pretendo fazer a pós quando eu terminar... E... tô gostando de gerenciar. E, e por incrível que pareça eu tô gostando dessa..., o que mais me, me..., me gratifica na, nessa área é lidar com as pessoas, com os meus funcionários,entendeu. Eu adoro essa relação com eles, essa questão de, da confiança, de, de..., de ver a pessoa crescer, de você ver o funcionário crescer, o caso da Edileusa ou de outros, né. É muito..., muito, muito gostoso.

Até a minha, minha vontade é sair um pouco da área de negócio, a área de negócio é muito pesada pra mim, pra mim é muito complicado: meta e essa coisa toda é isso que acaba stressando muito, né. Mas o relacionamento, o relacionamento com os meus funcionários e com os meus superiores é tranqüilo, muito tranqüilo.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. O que eu faço. Então eu, hoje..., quando eu fui pra, quando eu comecei na área gerencial eu fui pra uma agência... Eu tenho que explicar um pouquinho só como é que funciona: uma agência de banco a gente tinha na época um administrador, que ele é o gerente da agência, e nós tivemos duas gerências, uma gerência que cuida das contas de pessoas jurídicas e eu, que cuidava, tinha que cuidar da parte toda das contas de correntistas, contas de pessoas físicas e da parte toda administrativa junto, caixa, eh... suporte, despesas administrativas, balancetes, contabilidade, terminais de auto-atendimento, abastecimento, eh... remessas de valores pra fora, era uma coisa só na minha área. Que é uma loucura, né, porque é muita coisa pra uma pessoa só, mas é legal porque aprende-se muito, muito, muito, muito. Dá uma carga de experiência absurda.

E eu sempre tenho, eu tenho muito mais a ver operacional, eu acho. Eu tenho uma certa dificuldade em negociação, essa coisa de venda, isso tudo me... Eu tenho um, um problema meu, né, eu me acho meio incompetente nessa área. E agora, há, há um..., há questão de uns 8 meses atrás houve uma reestruturação enorme no Banco XYZ quanto às gerências e tudo... Então nós,

é, nós recebemos um outro rapaz que veio pra ser gerente também e dividiu essa área comigo, então um ficaria com a área operacional e administrativa, o outro ficaria com a parte negocial e de..., de atendimento a clientes e tudo. O meu gerente na época, o meu gestor na época falou: Eu quero que você desenvolva esse outro lado, você é muito, muito boa naquilo, você tem que desenvolver o seu lado negocial..., pa pa pá... E... ele me convenceu a ficar com, com essa parte, que eu acho realmente é uma parte que deve..., tem que me abrir alguma coisa, eu tenho que ter outro desafio, né, pra mim é um grande desafio, mas... Então eu fiquei com essa parte.

Então, que que se faz hoje, que, qual, qual é o meu papel? Eu gerencio 2 carteiras de clientes, né, eh... que ao todo devem ter uns 2.200 clientes. Eh... tenho 2 assistentes e uma funcionária que é a, a, a Edileusa até... Faço atendimento a clientes exclusivos, clientes mais..., que tem o relacionamento melhor com o banco. Eh... participo de deferimento de comitê de crédito da agência, eu sou do comitê de crédito da agência, deferimento de operações grandes de pessoas jurídicas e pessoas físicas. Eu sou administrador de segurança que eles chamam, eu que administro o acesso que as pessoas têm, aos funcionários e demais, têm aos sistemas do banco, né, que os acessos são por eh... cargo, alguns cargos têm acesso outros não, e..., e isso. Atendimento a clientes, eh... Eu faço parte na agência de uma equipe de comunicação interna também, que a gente chama, em toda agência tem, que chama O.A., que cuida de eh... gerenciar treinamento pra eles ver quem que tá precisando do que, de que treinamento, eu também faço essa parte. Hã... que mais?...Acho que basicamente isso, assim né, em linhas gerais. Em linhas gerais é isso.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress é um incômodo, é uma coisa pesada, um peso, né, é um... Ai, como é que eu vou te dizer... É isso, é como se fosse um peso que você carrega, né, e que você... Pra mim se manifesta sonhando com o trabalho, né, sonho com o trabalho, já sonhei mais, agora estou mais tranqüila. Eh... é, é, é muitas vezes angústia, né, angústia... Eu nunca tive, por exemplo, hipertensão, jamais, eu sempre fui hipotensa e há um ano, de um ano pra cá eu estou hipertensa (ri nervosamente). Eu comecei a ter hipertensão do nada, eu nem sei o que é porque eu não tenho sintoma, mas eu descobri que eu sou hipertensa, de repente, eu nunca tive isso antes (ri novamente).

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

S. Sim, sim.

P. Poderia descrevê-las?

S. Sim. Um..., a, a, a, as piores são aquelas que partem dos clientes, né. Então os clientes muitas vezes, eles se sentem ou eh... (inaudível). Um exemplo que eu vou te dar, que esse foi demais: nós tivemos uma pessoa há umas duas semanas atrás, que ela tem lá um problema, tem uma dívida no banco que não consegue pagar, então ela, ela queria uma concessão de desconto e tudo mais. Mas a pessoa não chega assim como eu estou falando com você, então ela chega gritando, ela chega eh... esbravejando, ela ofende os funcionários, tenta intervir ela te ofende, ela ofende o, o banco. Então essa, essa relação é muito complicada porque eu não sei muito lidar com grosseria. Então quando a pessoa vem com grosseria eu normalmente fico meio desarrumada, eu não consigo me armar, né, eh... e aí, dá tremedeira, eu até enfrento na hora mas depois dá..., fico com a perna bamba. Essas situações são as piores, essas que você tem com o cliente externo.

Outra situação stressante é colega, né. A gente sempre tem aquele colega gerente que, que é de outra área, mas que fica com o olhinho no que você tá fazendo ou no que o teu funcionário tá fazendo, criticando o teu trabalho invés de cuidar do trabalho dele. Sempre tem isso, né. Então essa é uma coisa que me stressa, profundamente, porque eu acho que, né, a gente tem que cuidar do da gente, não tem que olhar o do lado (ri brevemente).

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

P. Você já falou um.

S. É um, uma delas, umas das coisas é isso.

P. O sentimento.

S. Sentimento. Olha eu, eu tenho indignação, inconformismo, fico inconformada. Eu tenho um colega que me fala: Você é inconformada.

Eu sou inconformada com certas situações, eu fico assim, eh... não chega a ser uma revolta, mas eu não me conformo. Dá raiva, assim, a gente fica com raiva do cliente, a gente fica frustrada

porque não consegue resolver a coisa do jeito que queria. Então é frustração, raiva, eh... indignação... Acho que é mais ou menos isso. É por aí.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Olha, a situação de maior intensidade de stress... Eu sou pianista desde os cinco anos de idade. O maior stress que eu passei foi ter perdido os movimentos da minha mão direita há nove anos atrás. Eu tenho artrite reumatóide e de um dia pro outro eu perdi o movimento dos três dedos da mão direita e eu achei que eu nunca mais ia conseguir tocar piano (ri nervosamente). Foi um stress maluco, foi uma loucura, eu fiquei muito triste. Hã... mas, assim, hoje eu vejo... e concomitante a isso eu me separei, né, por minha própria iniciativa. Então foi uma situação de muito stress, mas que hoje eu vejo como uma coisa extremamente eh... enriquecedora, foi o que me fez acordar, ir trabalhar, ir atrás das minhas coisas, né, mas foi uma situação de muito stress porque aí envolve família, envolve uma série de coisas.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S. Nessa época? Ah, foi ff... Ah... ne, nesse período foi de... impotência, sensação de impotência, sensação de frustração e ao mesmo tempo hã... eu acho que assim, uma..., sempre aquela coisa da, de se, de você se indignar com você mesmo, e é o que te move às vezes, pra correr atrás do que tinha que correr (ri nervosamente).

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Olha... Bem lá trás? Pode ir lá trás? Porque eu tenho uma memória ótima. Eh... o meu maior, o..., a mais antiguiinha. Eu dei um trabalho miserável pra entrar na escola, depois em compensação foi uma coisa. Mas eu dei muito trabalho, eu chorava, eu queria minha mãe, aquelas coisas de criança. Então eu ia e fingia que caía no meio do caminho, voltava, e conscientemente, eu lembro perfeitamente disso. Eu falava: Eu tô com dor disso... E voltava, enfim. Uma dessas vezes... Ó, eu já tinha aí uns, não lembro exatamente o tempo, mas tinha muito, muito tempo, já devia estar no final do ano do pré-primário lá. Eu voltei pra casa, a empregada me trouxe pra casa e falou: Olha, ela não quis ficar.

E o meu pai que é uma pessoa doce, ama..., um doce de pessoa até hoje, né, ele me pegou pela mão, pela primeira vez, ele nunca tinha me levado na escola, ele me pegou e falou: Não, ela vai. Me pegou, me levou lá, era a pé que eu ia, me levou na escola, bateu na porta, era um colégio de freira, bateu na porta a irmã veio atender e ele falou assim: Essa menina vai pra sala tal... Aí ela falou: Tudo bem. Aí eu olhei pra ele, estiquei o rostinho pra dar um beijo, ele me deu um empurrãozinho e falou: Não, eu não quero beijo, vai pra escola. Eu tinha seis anos e disso, depois eu fiquei sabendo, que meu pai chegou em casa e chorou que nem um louco. Mas é a minha mais remota de frustração e de stress... (riso nervoso).

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Ah, foi maravilhosa, maravilhosa. Tinha uma eh..., meus pais são excelentes, tinha uma irmã só, né. E a gente tinha uma casa ótima, tinha até um..., tinha um porão na casa que era nosso, nosso canto, tinha brinquedo... Uma, uma infância excelente, não pode, não posso dizer nada. Ótima, maravilhosa.

P. Eu acho que você já me falou, mas...

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress? Foi essa que você já falou?

S. Eu acho que foi essa. E há... a mais antiga eu acho que é essa aí mesmo aí.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

S. Ah, eu acho que muitas vezes, né. A sensação? De..., dessa, essa coisa de frustração...

P. De você não querer ir, teu pai te levar e ele não te beijar...

S. Ah, repetiu sim, mais tarde. Pode ser em qualquer época? Aos onze anos, por exemplo, na época da infância mesmo, ele, ele teve, ele esteve muito doente. Eu fiquei um tempo na casa da minha avó, eu, eu me lembro de ter esse aperto no peito de não saber se ia vê-lo de novo, essas coisas, né. E depois ao longo da vida sempre, né, é, sempre acontecem algumas coisas assim. Nessa época que eu tive o meu problema na mão... Há... que mais... Acho que eu não tenho muitas coisas assim terríveis não. Acho que mais ou menos por aí.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Olha, eu faço terapia. Faço terapia psicológica uma vez por semana, inclusive era com ela que eu estava falando no telefone. Eh... e estou tentando, tentando aprender lidar principalmente com a coisa do, do saber dizer não porque é uma coisa que me stressa também, eu tenho uma certa dificuldade.

Eh... mas no, no geral, eu respiro fundo, entendeu. Paro pra pensar, eu sou muito reflexiva, até demais, não devia refletir tanto. Então, reflito, reflito, reflito, reflito e tento entender aquela situação e ver do lado de fora. Eu tive uma situaçãozinha de stress, eu vou te contar rapidinho: (inaudível) essa semana. Essa semana que passou o, o meu superior me chamou atenção em uma coisa que não tinha absolutamente nenhum sentido e na hora que aconteceu aquilo eh... eu fiquei absolutamente eh... tomada. Meu, foi físico o negócio. Sabe por dentro, sabe quando você sente tremor, tudo isso? Eu disfarço perfeitamente, né, mas eu fiquei muito abalada com aquilo a ponto de eu não conseguir nem conter, peguei e chamei uma funcionária e contei a situação, né, uma pessoa de minha, de minha confiança total: Olha aconteceu isso e isso e isso. Ele falou, ela falou: Olha, não tô..., mas não, não entendi e tal... só pra ver se eu tava sendo muito indulgente comigo mesma. Fui..., aquele dia foi horrível, a minha vontade era de ir embora pra casa, nunca mais... (riso nervoso) e, e assim, depois em casa eu parei, pensei, refleti e comecei a ver as coisas de outros pontos de vista, tentar ver de outros pontos de vista e eu vi que realmente, eh... entendi assim, eu me coloquei pra mim o seguinte: Se não tem sentido, né... Porque eu não discuti com a pessoa, eu acatei pra pensar. Se não tem sentido você não tem que se preocupar com isso, né. Se você, se você acha que é, você não, não mereceu isso, que você não fez isso que ele tá dizendo que você fez, por que se preocupar?

Por que se stressar por uma coisa que você não fez? Por que se stressar em provar que você não fez? Você não fez, acabou, mo..., morreu por aí.

E assim, incrivelmente depois disso ele tá me tratando muito melhor do que tratava antes. Eu não entendi nada até agora. (sujeito ri) Mas é isso, eu sei é que ele passou a, a, a... me pedir muito mais opiniões e tudo mais. Eu não entendo. Talvez foi um desabafo. Eu tentei ver dessa maneira...

P. Certo.

S. ...Eu procurei ver. Então é isso que eu faço no stress, entendeu. Eu tento ver de outra maneira pra não entrar no, no barco. É mais ou menos isso...

P. Muito obrigada pela tua participação.

S. Imagina. Que isso, foi um prazer. Eu gostaria de ver depois.

Sujeito: K11

Sexo: masculino

Idade: 24 anos

Estado Civil: solteiro

Escolaridade: superior, cursando Administração de Empresas

Empresa: Prestação de serviços em investimentos bancários

Cargo: Gerente de novos negócios

P. Boa noite, Daniel.

S. Boa noite.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Ah, eu... Meu nome é K 11, tenho 24 anos, sou solteiro, filho único. (sujeito ri discretamente)

Trabalho hoje na empresa XYZ, como gerente de novos negócios. Eh... estou lá há 2 anos e meio na função. Antes disso, eh... minha experiência era na área bancária, eu comecei no Banco XXX como estagiário, né, fiquei 1 ano como estagiário, logo depois fui efetivado como caixa.

Trabalhava num posto bancário, né, de uma multinacional, que é em Alphaville. Fiquei como caixa mais 1 ano, aí depois fui promovido a subgerente de um segmento diferenciado hoje, que tem no Banco XXX, que são pessoas que possuem renda a partir de 4.000 reais, né. Fiquei no segmento seis meses, depois eu fui pra um *trainee* de gerente, né, eu fiz alguns exames, alguns exames de certificação, com uma certificação da AMBID, que hoje todos os bancários precisam ter, a CPA 10. Então eu fiz, passei, fui, fui certificado pela CPA 10 e logo depois eu tive a proposta da empresa de investimentos americana, como gerente de novos negócios, trabalhando na agência e também em algumas empresas. Depois fiz a, fiz a certificação da AMBID que é a CPA 20, que é mais ligada à área de investimentos, também passei. Estou cursando agora o primeiro ano de administração de empresas. Faço inglês também, estou já no, no nível intermediário de inglês. E...

recentemente eu tirei a SUSEPE, que eu po..., pra eu tá trabalhando também com seguro de vida, previdência, né, e capitalização. Hum... acho que é isso, inicialmente (sujeito falou rindo).

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional

(Foi respondido na pergunta 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress eh... Eu, antes de eu trabalhar em banco era, eu era atleta. Então assim, eu tinha um stress mais ligado a um hobby, né, que eu, que eu fazia que era jogar vôlei, joguei 8 anos vôlei profissionalmente. Depois que eu parei, eu acho que eu comecei a sentir o que era stress quando eu entrei na, na vida bancária profissionalmente. Porque o banco é assim, são metas atrás de metas em todos os produtos. E eh... desde que eu comecei a trabalhar em banco, no caixa principalmente, que eu mexia com dinheiro, então você mexer com dinheiro é uma coisa assim, é uma atividade super stressante, é uma responsabilidade muito grande. Então pra mim stress é você eh... ter um maior número de responsabilidades eh... de, em terceiros, não sua responsabilidade própria, responsabilidades coligadas a terceiros. Isso pra mim é stress.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

S. Diariamente. Eu posso falar que eh... a cada hora, cada minuto, (sujeito ri) todo momento é um stress porque como nós, como nós lidamos com operações financeiras que envolvem desde 1 real até 1 milhão, então qualquer erro pode causar um stress. Lógico, nada eh..., ser humano tá passível a erros, né, então todas as operações que nós fazemos podem ser canceladas e podem ser estornadas, mas tudo isso gera um stress, às vezes gera uma desconfiança, uma falta de credibilidade.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Nervosismo, né, eh... eu acho que eh... desconfiança às vezes, sua com alguma pessoa ou de outra pessoa com você. Eh... mau humor, eh... sentimento assim de raiva, de você às vezes saber o que é que você tá fazendo, fazer aquilo todos os dias mas às vezes, às vezes por uma distração você cometer um erro. Acho que são alguns sentimentos assim.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Eu acho que... a, a última semana do mês (risos). Acho que em todo esse tempo que eu trabalho em banco, como a gente trabalha em meta, a gente trabalha muito com prazo, né, de alcançar tantos por cento por, por semana, por dia e por mês. Eu acho que a última semana é sempre a mais stressante porque a gente tá em semana de fechamento e a cobrança é maior, então, sempre a última semana do mês.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos nessa situação?

S. Eh... muitas vezes falta de organização, uma correria extrema. Eh... às vezes falta de clareza numa operação, que você às vezes tá tão ocupado... E às vezes falta de, de um bom atendimento ao cliente, por você estar tão, tão preocupado com outras coisas, você...

P. E aí o sentimento que vem é de que?

S. Sentimento de não ter cumprido da melhor, da melhor forma possível o seu papel. De... posso falar a palavra... Sentimento de... eh... incompetência. Se você resumir numa palavra, é até uma palavra forte, mas é uma palavra que eu usaria, de incompetência.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. (sujeito faz breve silêncio) Hum... Acho que assim... Agora eu estou numa, numa fase mais tranqüila assim, na, no meu serviço porque eu, eu comecei a aprender a lidar com as metas. Então eu..., antes eu pensava muito na meta e não fazia o meu trabalho de uma forma correta, então agora eu comecei a fazer o contrário, foco, foco mais no meu serviço e a meta é uma consequência. Então a lembrança remota de stress é, foi no último mês.

P. Assim, bem antiga.

S. Bem antiga. Foi há num, num, há uns 3, 4 meses atrás, que era uma cobrança bem forte que era um mês de campanha de um determinado produto e foi uma cobrança bem forte. De, a ponto de vim superintendente, diretor conversar com a gente, então eram reuniões diárias. Então, foi uma lembrança bem remota de stress.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Minha infância foi maravilhosa não tenho nem o que reclamar. Hoje eu tenho, eu mesmo com 24 anos eu assim, às vezes eu até demonstro ser uma pessoa séria, isso..., mas eu aproveitei o

máximo a minha infância. Eh... fiz tudo que eu poderia ter feito em questão de viagem, em questão de, de amizade, de passeios com a família. Eu, eu posso falar que eu comecei a ser uma pessoa stressada só quando eu comecei a entrar no banco. Então eu sempre pratiquei muito esporte, eh... vôlei, basquete, futebol, sempre fiz o que eu gostei, né, e sempre cuidei muito bem de mim, da minha saúde também.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Não, não lembro. Não lembro. Até os meus... Posso falar que... eu acho que o, o primeiro stress que eu senti foi quando eu prestei o vestibular, né, pras faculdades públicas tal, que eu tava fazendo cursinho. Aí foi o primeiro momento que eu senti um stress, aos 18, 19 anos mais ou menos.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(pergunta não mencionada porque o sujeito disse não se lembrar de stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Com muita calma e tranquilidade e cabeça no lugar. Eu acho que essa é a melhor forma de você enfrentar não só o stress, mas qualquer problema que você tenha, ou qualquer dúvida, ou qualquer situação que você se encontre numa dificuldade. E eu sou uma pessoa muito calma, muito tranquila, então, independente do problema que aconteça eu sempre mantenho a tranquilidade. Principalmente quando a gente lida com clientes, com pessoas, principalmente num banco. Porque quando uma pessoa vai num banco, a gente até brinca: hoje 90% dos clientes que vão num banco é pra eh... trazer algum problema ou se, se, levantar algum problema; os outros 10% que vão, 5 pra algum investimento e 5 pra pagar conta. Então a gente vive com problemas, né, o nosso dia-a-dia é com problemas, então se você não tiver uma tranquilidade, uma cabeça no lugar, um foco, você não, vai acabar ficando mais nervoso que o cliente e o problema não vai ser resolvido, você não vai trabalhar direito, você não vai ter o seu emprego..., não vai ter chance de crescimento também.

P. Mesmo com o cliente, muito agressivo...

S. Com certeza, com certeza...

P. Aí você se guarda mais, então.

S. Com certeza. Nunca, nunca se..., ficando passivo ao cliente, sempre mantendo uma postura, mantendo o, o foco da conversa, demonstrando que você sabe, tem conhecimento. Por mais que você, se você não tiver um conhecimento necessário você pode tá solicitando ajuda de algum gerente, algum supervisor, mas nunca demonstrando, entre aspas, um medo do cliente porque senão ele vai querer até montar em você, sem razão, né. Que hoje muitos clientes que a gente pega no banco, eles não sabem nem, eles só sabem reclamar, mas não sabem nem do que tão reclamando e porque que tão reclamando, né.

P. Você tá muito focado na tua profissão, fora da tua profissão não tem stress nenhum?

S. Fora da minha profissão?...Não. Eu acho que assim, na minha vida pessoal eu posso falar que eu sou uma pessoa muito feliz. Eu tenho as..., hoje, pais maravilhosos, eu graças à Deus não tenho dívidas, eu eh... não tenho, assim, aquele problema com família de... tá tudo... Porque, assim, eu, eu sou carioca, nasci no Rio, moro em São Paulo, hoje eu moro em São Paulo, somos só eu, meu pai e minha mãe. Então, assim, a gente fica bem afastado da família, né, então, acho que..., não sei se isso é bom ou se é ruim, se isso ajuda ou não, mas a gente tem o nosso grupo muito fechado, então eu sou uma pessoa muito caseira. Meu pai trabalha, minha mãe trabalha, então a gente quase não fica junto, então quando a gente tá em casa a gente procura sair, conversar, passear, jantar junto, tomar café... Então, assim, fora do meu serviço mesmo, eu não tenho Stress. Na faculdade é bem tranqüilo... eh... eu, eu tento, eu tento sempre manter a calma, a tranqüilidade, independente da situação. Falto bastante (sujeito ri) porque às vezes eu trabalho longe. Hoje em dia eu trabalho em 7 agências, então, eu fico..., tento procurar cada dia ficar em algumas agências, às vezes eu pego, vou de carro, às vezes eu vou de trem, vou de metrô. Então às vezes eu vejo as pessoas super nervosas, assim, pegando, pegando metrô lotado, trem lotado, eu sempre mantenho a calma, porque acho que, acho que até por causa da minha saúde mesmo, porque eu tenho pressão alta, né. Então mesmo sendo ex-atleta, minha mãe tem pressão alta, meu pai tem

pressão alta, então eu tenho tendência a ter pressão alta, então por isso que eu sempre procuro manter a calma independente da situação.

P. Claro. Muito obrigada pela tua participação.

S. Obrigado.

Sujeito: L12

Sexo: masculino

Idade: 42

Estado Civil: casado

Filho: um de 8 anos

Escolaridade: cursando superior de Administração de Empresas

Empresa: concessionária de veículos

Cargo: Gerente de atendimento

1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. A vida fora da empresa? Seria melhor, né.

P. Como queira.

S. Bom, a vida que eu..., que eu tenho é uma vida de trabalho, trabalho bastante. Final de semana a minha diversão é uma chácara, que eu tenho mais meu sogro. A gente sai um pouco pro mato pra esquecer um essa loucura de São Paulo, né. E meu...e meu filho também gosta muito, então a gente acompanha bastante... Esse é...

P. Onde é a chácara?

S. Aqui em Santana do Parnaíba. É pertinho. É uma coisa de 2.000 metros, mas tem bastante mato, bastante árvore, então, não se escuta barulho de carro, de moto. É um Stress que do trabalho do dia-a-dia a gente esquece lá.

P. Todo final de semana você vai?

S. Todo final de semana.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. A vida profissional minha, eu, eu já estou trabalhando nessa área de oficina sempre, faz 23 anos. Sempre a..., trabalhava muito na área interna, dentro da mecânica, depois de 1.992 pra cá, comecei a trabalhar na área de atendimento a clientes. E... me dedico muito a esse tipo de trabalho porque

eu gosto. Eu gosto do atendimento, eu gosto de fazer um serviço bem feito, honestidade é um dos quesitos principais. E... lidar com o público, a gente tem que ter muita calma e muita paciência, porque existem clientes calmos, existem clientes nervosos, clientes brincalhões e você tem que se adaptar a eles, né, pra que eles entendam a gente também, como profissional, né.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Eu acho que o stress ele vem de duas situações: dívidas financeiras e o trânsito de São Paulo, né. A pessoa quando vem trabalhar pensando que tem que pagar um carnê, ele vem com a cabeça quente, e aquilo atrapalha o dia de trabalho da pessoa. E existe também o dia-a-dia, a rotina, o peso que você tem, né, pra trabalhar, a cobrança na diretoria, a cobrança que o cliente tem em relação ao produto. E... o stress que eu acho principal é o trânsito de São Paulo, hoje tudo que você vai fazer, vai pra algum lugar, cê pode ir com calma não adianta ir com pressa, se tiver com pressa você não chega, você morre no caminho, né, ... que tem enfarte, né (risos).

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S. Existe bastante sim. O..., a gente depende muito de uma chegada de peças da montadora, eh..., eh... depende muito do bom trabalho do bom profissional mecânico e isso pode ocorrer uma falha e essa falha muitas vezes acaba stressando porque você tem um compromisso junto a um cliente. Tem clientes que entendem que houve um erro, mas tem clientes que não aceitam, então você tem que saber lidar com isso e isso acaba se tornando stressante. Você tem que ficar pensando momentos ali, o que que você vai..., como você vai, se portar o cliente, o que aconteceu com o veículo, então... Que infelizmente o, o veículo é uma máquina, ela tá sujeita a defeitos, muitas vezes acaba de consertar apresenta outra coisa. E isso aí tudo a gente tem que ter um autocontrole pra não deixar explodir na cabeça, né.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Existe sentimento de culpa, né, que é por você não ter con, con, concluído um serviço corretamente. Faltou uma cobrança de alguém de... o porquê que a peça não chegou. Por que que o mecânico errou? Vamos dar um exemplo: eh... ele apertou um parafuso e esqueceu de apertar outro, sendo que é uma obrigação, que é um trabalho que ele tem a fazer. E isso aí pode deixar

a gente com uma certa culpa, porque talvez não cobrou todo dia, não fez reuniões constantes com ele pra que isso não acontecesse. E é, muitas vezes a rotina do dia-a-dia deixa que uma pessoa se torne mais tranqüila no trabalho e esqueça certos, certas obrigações, né.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Eh... eu tenho..., eu tenho uma mulher, a minha esposa ela tem depressão e a depressão dela é uma depressão bipolar. Então eh... existe momentos que... muitas vezes uma conversa mal entendida, ela, ela entra em depressão nervosa, eh... muitas vezes ela se..., quer, tenta se matar, tenta tomar caminhos difíceis, toma remédios em excesso e isso é uma, é uma das, umas coisas que eu tenho mais..., mais problema para comigo assim, hoje. Eu tenho que estar o tempo todo tentando acalmar pra evitar que isso venha à tona.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos, envolvidos nessa situação?

S. O sentimento de a gente não poder fazer nada porque a cabeça do ser humano é um..., é uma máquina que a gente não consegue apertar um botão e parar. Então eh... a gente fica numa situação a, acuado, a gente não consegue... A única coisa que vai é só palavras, palavras, tentar conversar, conversar. Então é difícil isso aí...

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. (Reluta em falar) ...Olha, eu tive, eu tive uma situação de estar tendo inchaços no rosto, eh... e... fiz vários exames de sangue e não apresentava nada, não houve nenhum caso de derrame, nada disso aí. E um médico, ele encontrou que, que o problema era stress, aí ele me perguntou que que era, qual que era meu emprego, o que que eu fazia. Quando eu expliquei, ele falou pra mim uma coisa: Quando você vai pra casa, esquece o trabalho e lembra da família. E eu tava fazendo o que? Eu tava indo pra casa e levando o trabalho junto. Então você acordava de madrugada pensando: Eh... esqueci eh... de fazer algum relatório, tenho que fazer amanhã cedo correndo. Então é uma, é uma coisa que isso aí deixa a pessoa de cabeça quente e acaba aumentando o stress, e esse stress ele causa danos e danos à saúde da pessoa.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Bom, a minha infância eh... tive um lado, vamos falar assim, um lado um pouco pobre. Eh... meu pai era dono de um bar, foi desapropriado, perdeu tudo e a gente tinha que lutar. Desde os 8, 9 anos eu já comecei a trabalhar com ele, então não tive uma infância assim, de muita brincadeira, já desde novo já venho trabalhando. Depois trabalhei em bar, depois trabalhei na feira muitos anos e depois da..., da passagem pelo exército aí eu, eu comecei a trabalhar profissionalmente aqui na concessionária onde estou até hoje. Então eu não tenho... Hoje a... a minha maior infância tá sendo hoje com, junto com meu filho, né. Os brinquedos que ele compra, eh... eu acabo brincando com ele junto e cê aí começa a lembrar um pouco tudo o que eu não tive, né, pra falar a verdade.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Não, não lembro.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Não feita a pergunta pois o sujeito disse não se lembrar de stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Ah, hoje, hoje pra enfrentar o stress é... eu seguir o conselho do médico: a partir do momento que sai da empresa tem que desligar. Tem momentos que o telefone vai junto com a gente pra casa, a gente chega em casa e desliga o telefone pra ninguém te achar e não ter mais lembrança.

P. Muito bom. Muito obrigada pela tua participação.

S. Que é isso.

Sujeito: M13

Sexo: feminino

Idade: 32

Estado Civil: solteira

Escolaridade: superior completo em Administração de Empresas

Empresa: Transportadora

Cargo: gerente administrativo

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. (sujeito faz silêncio) E agora?! ... Profissional?

P. Como queira.

S. Bom... sempre cresci com família, trabalho com família e vivo em torno da família. Então eu traba... Ah, o que que eu posso dizer... Desde pequenininha sempre acompanhei meu pai na área do, do transporte, né, no caso. E ao longo dos anos hã... agente foi crescendo, até que ele num momento, ele abriu uma empresa e aonde eu assumi junto com ele (risos).

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. Minha atividade... Eh... eu gerencio toda a parte administrativa e um pouco da parte operacional na empresa. Então eu cuido desde a parte de documentos fiscais, eh... lido também com a parte de R.H., né. Eh... lido com a parte operacional desde o..., de uma quebra de alguma peça de um, de, de um caminhão, como a ausência de um funcionário, então eu tenho que hã... saber lidar com toda, com toda essa parte, então... De geral eu que coordeno quase tudo lá dentro, né, mas toda a parte administrativa fica na minha mão mesmo.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress é você ficar numa, numa pressão violenta, né, como se você estivesse à prova todo momento, né, sendo testado a todo momento pra ver se você agüenta psicologicamente, porque tem hora que você pára e nem sabe quem é você mais, né. Eh... cê dorme não consegue dormir, você chega em casa já pensando no trabalho, o que vai ser amanhã, o que vai ser depois, ou: Será que eu deixei alguma coisa que eu não resolvi? Ou: Será que aquilo que eu falei vai ter resultado ou não vai? Então você fica pensando o hoje, o amanhã, o depois, a consequência de tudo. Então pra mim o Stress é isso, é aquela pressão, é viver sob pressão.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

S. Ah, muitas, muitas.

P. Poderia descrevê-las?

S. Hã... situações assim, com cliente, é o que mais a gente tem. Porque o cliente ele..., ele não quer saber qual é o teu problema, ele não quer saber o que tá acontecendo, se tá chovendo, se bateu o carro, se teve acidente, nada, ele quer a mercadoria pra ontem. Então, fica stressante porque ele, eles ficam ligando pra você, fazendo pressão e é, isso é o dia inteiro e no dia seguinte

liga de novo, então assim, você passa a todo instante um stress mesmo, na área de transporte. Porque... também tem da parte da..., a parte fiscal, às vezes tem fiscais, então eles querem tudo naquele momento e até você agilizar, agilizar tudo, demora e você tem que lidar com a empresa, as coisas, e essas, esses outros obstáculos que às vezes aparecem.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Eh... desespero. Pra mim, assim, dá um..., primeiro o que aparece é um desespero, não me dá raiva, mas, assim, é um desespero, é uma coisa como se... você tem pouco tempo pra lidar e você não acha solução, cê tem que ser muito rápido...

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Foi quando a gente sofreu um assalto na empresa e... que renderam todos e... confundiram o meu pai com um... policial, alguma coisa, e queriam executar ele na minha frente e eu tive que... eh... começar a conversar com esse, esse, esse grupo, né. E..., e o engraçado, assim, foi um momento de tensão, mas de repente eu fiquei calma, super tranqüila, comecei conversar, a orientar pra deixarem ele no canto, ver o que é que eles queriam levar. Eh... como chama?... Eles realmente verificaram as coisas, então eu pedi, eu pedia tipo: Olha, não leva essa, essa nota desse jeito senão eu vou ter problema com o seguro... Então eu tive aquela tranqüilidade de... é, lidar com eles e di..., direcionar eles lá mesmo pra coisa não ser pior, pra não ficar uma..., não, não se tornar mais triste, mais... sei lá.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos?

S. Im... impotência. Foi uma impotência assim na hora que isso ocorreu... Você vê que... você está sujeito a qualquer coisa em qualquer lugar, que por mais que você ache que você tem segurança você não tem, por mais que você ache que você esteja protegido ou que você sabe tudo você vê que você não sabe nada, que só é, é, é você e, e Deus e..., e você ter a sorte de conseguir conduzir.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Olha, uma que eu não esqueço foi um cliente meu na véspera de Natal em que a gente teve um problema com um carro nosso, o rapaz bateu o carro, eu lembro que ele ficou internado e o cliente

não quis saber, e a mercadoria deu perda. E eu, por falar, eu falei com o cliente assim: Nossa, mas e o espírito de Natal? Olha, ele falou palavras horríveis pra mim, assim, que... eu não acreditei, né, assim que... Foi uma coisa que eu lembro, eu não vou esquecer nunca. Né, inclusive ela também na, no mesmo momento ela havia perguntado, né, do, do meu pai e ela até disse, ela falou assim: Eu espero que... teu pai eh... viva muito, porque por mim eu quero ele morto. Né, coisas assim. Então isso foi o que mais me marcou todo esse tempo, né, tirando o assalto, o que foi, mais me marcou de um cliente comigo foi isso.

P. Você lembra quando foi isso?

S. Ai, foi... há 3 anos. Há 3 anos atrás.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. A minha infância foi tranquila, eu sempre fui uma menina quieta, comportada, sempre fui ligada a pai e mãe. Sempre ajudando, eu nunca dei trabalho, sempre..., não fui a nota 10 na, na, na escola, mas sempre fui muito bem, nunca tive problema algum. Nun, nunca tive problemas com amizades, vícios, nada, né, mas... Foi tranquilo, foi feliz, foi uma infância feliz.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. (sujeito faz breve silêncio) Lembro..., foi uma..., era, eu queria alguma coisa da minha mãe e ela..., e eu lembro assim que..., eu, eu acho que é assim: eu queria sair, pegar a mobilete, sair com a mobilete e ela não deixou. E aquilo me deixou muito nervosa, muito nervosa, de eu pegar uma xícara e que, quebrar ela na mão porque, de irritada que eu fiquei, assim de, de eu não poder fazer aquilo e ela me cobrar e ficar discutindo, me colocar, querendo me colocar, vamos dizer na, no, na..., na visão dela, na linha, e eu fiquei, eu fiquei naquele dia muito nervosa com isso.

P. Que idade você tinha?

S. Ah, eu tinha 16 anos.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

S. Não, a, de, dessa maneira não. Não, mas assim, eu sou stressada, eu sou uma pessoa stressada do, do... de uma forma assim: de repente você fala um A comigo alto não me afeta, às vezes um

A torto eu já fico muito nervosa, eu já fico sob, pra mim é pressão. Eu já fico que... eu não consigo fazer as coisas direito, não consigo lidar, às vezes, com as outras pessoas que estão em volta só porque eu tive aquele momento stressante ali. Aí eu me perco um pouco.

P. Você falou 16 anos. Você não lembra de um episódio mais voltado para a infância mesmo?

S. Pra infância... Não, assim... de pequena não, eu não tenho assim, recordação de eu ter passado algum Stress quando eu era pequena. Não, não lembro.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Hoje eu, eu pego, eu não discuto, eu não falo... Assim, por exemplo, até se tiver acontecendo alguma coisa e eu estou naquele momento e que tá me stressando, eu paro o que eu estou fazendo, escuto alguma música ou senão eu fico con..., cantando, ou eu pego um livro e fico lendo. Eu sempre tento desviar naquele momento, né, o meu pensamento da, da, daquela situação porque se eu não fizer isso, aí eu me envolvo no problema, aí é, eu fico pior, né. Mas eu faço geralmente isso ou eu ligo pra alguém de repente pra conversar alguma, algum assunto bobo naquele momento, ninguém entende nada, mas eu ligo, sabe, eu começo buscar as pessoas, se eu não acho eu ligo pra um outro e vou fazendo isso até a, eu entender que aquilo passou, que é um momento e que eu tenho que ter mais compreensão e mais calma pra lidar.

P. Muito obrigada pela tua participação.

S. Brigado, brigado eu.

Sujeito: N14

Sexo: feminino

Idade: 37

Estado Civil: casada

Filhos: duas meninas de dois anos

Escolaridade: superior completo em Ciências da Computação

Cargo: Gerente de mercado

Empresa: Telecomunicações

P. Boa tarde.

S. Boa tarde.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Falar sobre a minha vida? Bom, eu..., eu tenho 37 anos, sou casada com o André, que também tem 37 anos, tenho duas filhas, a Sofia e a Gabriela que têm 2 anos. Eh... sou formada em Computação, já fiz duas pós-graduações, duas, eh... dois lato sensu, um em Administração e o outro em Gestão. Trabalho na XYZ, sou gerente de mercado na XYZ e tenho uma pequena equipe de análises de resultados.

Pergunta 2) Fale sobre a sua vida profissional.

S. Minha vida profissional? Bom, eh... eu tenho uma gerência média na XYZ. Eh... tenho uma equipe pequena, já tive equipes maiores, mas agora eu tenho uma equipe pequena. Desenvolvo um trabalho bom, até por ter uma equipe pequena eu acho que, que você consegue desenvolver um trabalho melhor. Tem um trabalho bom sendo desenvolvido, mas hoje eu acredito que eu consigo eh... equilibrar melhor a minha vida pessoal da profissional, então ela hoje não ocupa tanto tempo nem tanto esforço meu do que já ocupou.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress pra mim é, é, é uma..., você..., é uma alteração... Hum... Vamos pensar... stress é uma alteração eh... física, que ela pode decorrer de..., de uma situação ou de um sentimento, mas ela é uma alteração física. É, pode ser é, taquicardia, cansaço, mais, fadiga, eh..., é. Pra mim isso é o stress. Você, você tem uma alteração física decorrente de, não de um esforço físico ou de alguma situação física, mas psicológica, eh... enfim, isso. Acho que é isso.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes?

S. Há.

P. Poderia descrevê-las?

S. É, muitas relacionadas a prazo, e... Normalmente relacionadas a prazo. São, falta de recurso e prazo, eu diria. É.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. É... frustração... Quando, quando vo..., quando o stre..., você acaba conseguindo entregar o trabalho no prazo mesmo com a falta de recurso, eh..., é, é um alívio mas vem, vem aquilo de, vem, são sentimentos de... eh... Deixa eu pensar... É um alívio e... (sujeito faz silêncio) É aquele,

parece que é muito esforço por pouca coisa. E quando você não consegue é frustração, né, é stress porque, enfim, você... apesar do prazo, às vezes, nem sempre ser bem dimensionado ou você ter falta de recurso você não cumpriu o que você deveria ter cumprido. Então é stress, frustração...

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Relacionadas a doença, né. Então, quando o meu pai ficou doente e recentemente quando minha mãe ficou doente.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S. Eh... de... eu acho que o, o maior deles é o, é o de... incapacidade ou falta de controle da situação, eu acho que... e, e no profissional também é isso, que você perde, você não tem controle da situação, então não é aquilo: ó, se eu trabalhar mais, se eu não dormir eu consigo fazer. O que, o que gera aquela frustração é: não, mesmo que eu trabalhe 3 dias sem dormir eu não vou conseguir fazer. Então isso que é stressante você saber. E na doença isso é muito..., porque independe de você, você tem que... Você reza, pede, é o... Tá fora, fora do seu alcance. Eu acho que isso que, que carrega.

É a mesma coisa, eu até ia falar, em trânsito, que..., que também é aquele stress momentâneo. Você tá no trânsito, parado, aí você vê alguém passando no retrovisor, por exemplo, aí cê, o coração dispara, porque tá fora do controle, aquilo pode ser uma abordagem ou pode não ser nada. Você não pode controlar, você está parado no trânsito.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Qual é a minha lembrança mais remota?... eu acho que é quando, quando..., quando eu tive o acidente com o, com o cachorro. Porque eu, eu, eu lembro muito pouco do..., do acidente com o Duque, mas eu lembro que eu falava pra minha mãe, minha mãe ficou muito stressada, muito nervosa, óbvio, e eu falava pra ela: Não está doendo. Mas... calma que não está doendo.

E eu lembro que eu via o vestido da minha mãe vermelho, que era, óbvio, meu sangue e eu falava pra ela que não estava doendo, mas o nervoso dela, acho que me deu conta do, da gravidade. E eu lembro também que nesse momento eu olhei, eu olhei pro meu rosto e eu vi o meu osso, o

reflexo branco do meu osso, e ali acho que eu tive o, o..., a noção de que era grave. E não lembro mais nada. Então acho que é, essa é a mais remota que eu tenho.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Foi uma infância feliz. Eh..., eh... de muita brincadeira, eh... tá em família, de escola, da minha avó, eh... de brincar na rua, de estudar, de ler... Foi, foi uma infância feliz.

P. E agora eu posso repetir um pouco, mas, enfim.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu Stress?

S. É, é, foi aquela. Foi aquela... Que nem, no outro acidente que eu caí no poço, eu não lembro de nada. Não lembro de nada. Lembro o que me contaram, então eu repito o que eu ouvi.

Agora dessa eu me lembro. Me lembro, me, me lembro do vestido da minha mãe, me lembro de eu estar no colo dela e falar pra ela não es..., calma que não está doendo.

P. Você tinha que idade?

S. Você sabe que eu nem sei que idade que eu tinha. Eu acredito, eu acho que eu tinha 4 anos de idade.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

Quando você viu o osso... Você lembra que sensação que você teve?

S. ... Hum... Eu acho... Ali foi medo.

P. Medo.

S. Ali foi medo. Ali foi medo. E aí volta quando... eu acho que volta... Não sei se volta igual, mas volta na, na, na doença que é, é medo também, né. É medo de perder... É, né. É, é, é a falta de controle é um medo de, da, da perda, eh... enfim. Eu acho que voltou um pouquinho esse lado do medo. Porque ali, era assim, até então eu acho que eu não, como eu não tinha noção, como não tava doendo eu não tinha noção do que tinha acontecido, mas como eu vi minha mãe muito nervosa, aí acho que foi aquilo: Ué, né, que que tá acontecendo? Aí vem aquele medo, aí eu olhei e falei: Opa, tem alguma coisa muito grave acontecendo.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Como eu enfrento? Eu tento..., eu tento não dar a, mais importância do que os, do que os fatos ocorridos têm. Eu tento não dar uma importância maior. Não passar, não transformar aquilo numa frustração pessoal, por exemplo, de achar que, que... enfim, de dar, tentar enxergar a... devida importância. Por exemplo, eu vou, vou te dar um exemplo: você tentar quantificar... Aquilo ali trouxe um... O prejuízo daquilo foi o que? Ah, foi que o vice presidente, ou o presidente ficou sem o relatório? Foi. Mas trouxe eh..., ou parou algum processo?... Aí você acaba analisando, aí você dá a devida importância, aí você não, não deixa nem maior, nem menor. Eu acho que é... é por aí. Não...

P. Muito obrigada pela sua participação.

S. Ai, já! Brigada... De nada.

Sujeito: O15

Sexo: masculino

Idade: 37 anos

Estado Civil: casado

Filhos: duas filhas de dois anos

Escolaridade: superior completo em Engenharia Eletrônica

Cargo: Gerente de negócios

Empresa: Engenharia consultiva

P. Boa tarde, André.

S. Boa tarde. Tudo bem?

P. Tudo bom.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Minha vida? Eu tenho... Sou casado, tenho duas filhas. Trabalho numa empresa privada no setor de telecomunicações, estou na atividade de gerente de negócios, quer dizer, tenho alguns clientes, que eu tenho que vender. Entro pra trabalhar, normalmente saio de casa por volta das 8 horas, 8 e pouquinho, chego 9:30, 10 horas, depende de trânsito. Trabalho até umas 9 da noite todo dia, aí, volto pra casa, ainda tão as duas ainda esperando aqui acordadas, ponho as duas pra dormir e vou dormir meia noite, 1 hora, 2 horas da manhã.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. Profissional... Histórico ou atual? Livre? S. Bom, eu me formei..., fiz curso técnico em Eletrônica, trabalhei nessa função na XXX por 7 anos enquanto fazia faculdade de Engenharia. Terminei a faculdade, eu fui pra uma empresa de engenharia que é a XYZ que eu estou até hoje. Já tô lá há 11 anos e estou trabalhando..., comecei como engenheiro jr., aí ao longo dos anos fui sendo promovido, pleno, sênior, passei a ser coordenador, passei a gerente de engenharia e nesse último ano que eu mudei de função, que é a, eu não tô numa função técnica, mas sim numa função comercial. E o ano, paulêra, mas... tô tranquilo.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Eu não sei se eu tenho stress, mas... Bom, eu não sei se é stress, mas quando você tá com uma sobrecarga de trabalho, de pressão, cê tende a ficar com uma certa exaustão. E a certa, essa exaustão parece que é uma bola de neve, você não consegue descansar. E aí, o que, pra mim o que acaba prejudicando é isso, fico muito cansado, mas eu nunca tive, assim, um sintoma que não seja cansaço. Então eu não sei, além disso, o que é que pode ser.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S. De pressão, mas são, são diferentes, depende da pessoa como lida, tem gente que responde bem à pressão, tem gente que não. Eu respondo bem à pressão, então eu consigo me, eu trabalho de forma organizada e consigo me, reagir bem quando pressionado. Então eu não tenho essa, eu não tenho Stress por conta de situações de trabalho, mas sim por constância, talvez.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. (sujeito faz silêncio) Cansaço, né, mas... Deixa eu ver... Que sentimentos?... Cê fica um pouco nervoso?... Eu não fico um pouco nervoso, eu não fico irritado, eu não, não sinto nada assim, pra falar que ah..., que nesses momentos eu sinto uma coisa... Não. Eu fico cansado.

Pergunta 6) P. Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de Stress?

S. De novo, né, não sei se é Stress, mas é...

P. Você colocou então, como um cansaço.

S. É, situações quando, quando a pressão é muito grande e dependendo de alguma atividade. Então, sei lá: começo da XYZ nos meus primeiros 3 anos. Ah, na XXX eu não me lembro de

nenhuma situação dessas. Na XYZ, nos primeiros 3 anos, na reta final, que tinha que entregar centrais pra, pra Telesp, que tinha um espanhol no meu cangote, então eu tava lá no, em campo e tinha que fazer acontecer, a pressão muito grande. Acabou aquilo, foi alegria e comemoração. E depois, esse ano aqui até que eu tô tendo uma pressão forte que é de vendas, né, então cê acaba em alguns momentos tendo aquela, aquela pressão pelo resultado, mas que também não... Eu, eu diria assim, que eu acho que eu nunca fiquei numa situação de stress profundo, cara, só de...

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S. Não tem, não te muito... sentimento, não. Não, você sempre..., dá uma irritação, mas não é assim pra, a ponto de dizer, fiquei nervoso, fiquei irritado, ponto, no ponto de... é, não, eu acho que é uma irritação normal. É que nem, hoje eu vou pegar um trânsito e fico irritado com o trânsito...

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. (sujeito faz silêncio) Então, acho que seria até pessoal, nem profissional. É pessoal. Foi uma época que a gente tava numa condição financeira ruim e tava estourando as coisas nas minhas costas, então foi um momento difícil. Acho que por isso que deu, deu até, todo esse Stress, mas foi... Quer dizer, foi algum, foram alguns meses, né, meu pai tava desempregado, eu na XXX e tinha que pagar a casa. Foi um momento de pressão, mas... Esse foi o que eu me lembro. Eu tinha quantos anos?... Estamos falando de 10, 11, 12 anos atrás, eu tinha 24, 25 anos. Que eu me lembre foi esse.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Ah, alegre. Não saía da rua, brincava o tempo todo, minha mãe ia me buscar de noite pra ir pra casa. Super legal. Jogava bola, jogava peão, jogava bolinha. Não tinha vídeo game, não tinha nada dessas coisas, era, era rua o tempo todo.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Não. Não senti.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Não foi feita a pergunta pois o sujeito disse não ter tido stress na infância)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Nos termos que eu coloquei eh... quer dizer, ele vem encima de situações de pressão com intensidade e constância. Eh... tendo calma, quer dizer, eu não perco, eu sob pressão..., isso desde prova da escola, vestibular, onde eu sou pressionado eu reajo bem. Então eu saio naturalmente, quer dizer, resolve a situação e se, automaticamente volto. Isso. Aí pego uns dias pra dormir mais (sujeito ri) e pronto, recupera... e recupera.

P. Muito obrigada pela sua participação.

S. De nada, fique à vontade...

Sujeito: P16

Sexo: feminino

Idade: 37

Estado Civil: divorciada

Filhos: dois

Escolaridade: superior completo em Psicologia

Cargo: Gerente de desenvolvimento de pessoal

Empresa: Viação urbana

Cargo: gerente de desenvolvimento pessoal

P. Boa tarde, Miriam.

S. Boa tarde.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Minha vida, de uma forma geral?

P. Como queira.

S. Eu, eu vim assim, de um..., de um ano bom pra mim, né, a gente tá encerrando o ano de 2.007. 2.006 pra mim foi um ano de muita..., de renovação, de parar pra pensar, de, daquela coisa assim de... reagir mais do que agir, do que pró-agir, né, e onde eu fiquei, assim, extremamente stressada. Eu via que, assim, quantas coisas que eu, que eu deixava passar despercebido e foram acumulando, né, como se fosse aquela..., aquela água empoçada no ralo assim, né, quando você vê tem uma série de, de situações... Aí eu acabei deparando a minha vida profissional, pessoal,

familiar, afetiva, tudo não tava legal. E aí, assim, eu tive a condição de..., de olhar para os lados e falar: O que é que eu preciso melhorar, né.

Eu consegui dar essa volta por cima. Tinha um emprego que eu não, não tava feliz, aí eu acabei pedindo demissão desse, desse emprego e... Parece que, assim, todas as coisas abriram depois disso, né, de, de, de eu parar e pensar o que é que eu preciso mudar. Aí me separei, comprei uma casa, saí de casa, eh... mudei de emprego, eh... troquei de carro. Sabe, tudo aquilo que não estava legal, que tava desgastando eu consegui modificar tudo e, assim, de uma maneira tão mais fácil, que antes era impossível, parece que as coisas passaram a, a ficar mais fáceis, né. Eh..., e aí eu comecei esse ano de 2.007 com vários propósitos, assim, né, e consegui, conquistei aquilo que eu, que eu queria.

Agora, a vida do dia-a-dia aqui é..., é..., assim, é stressante, né. A gente tem que estar muito bem preparado, tem que ter uma base aqui sólida, forte, senão a coisa, né, desanda. A área do, de transporte aqui é tudo muito..., é tudo muito pesado, né, como você fala. Um atendimento que eu atendi esse..., um atendimento que nós fizemos aqui a pouco tempo, foi até o mês de outubro, mas que tem se arrastado até agora: um acidente com vítima, onde faleceu uma criança, a babá dessa criança foi prensada no ônibus... E aí você corre pra ver funeral do menino, corre pra ir no hospital, e tira daquele hospital, passa pra um hospital particular e as pessoas te olham como se fosse você, né, que tivesse causado aquele acidente. Então aquilo assim, pra mim foi..., mexeu muito comigo, né, eu cheguei aqui aos prantos assim, né. Mas aí você, de novo, né, se resgata: Não, é minha função, é meu papel... E a gente tem que..., que retomar... Mas é... Tenho tocado minha vida da melhor maneira possível, né, e... muitas vezes...

P. Então você cuida de desenvolvimento de pessoal, mas também dá uma assistência...

S. Social, em casos de acidentes com vítimas. É a, a, a minha área, ela compreende, ambulatório médico, que são os médicos que cuidam dos exames aí, admissionais, periódicos. A, a assistência social que, que é uma assistência social voltada ao funcionário e ao usuário, uma queda acidental, um acidente, uma colisão com vítimas onde nós, a empresa é responsabilizada, nós damos esse atendimento. Recrutamento, seleção e treinamento e desenvolvimento.

P. Eh... vou fazer a pergunta, mas você já me deu uma idéia.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional um pouquinho mais.

S. Eh... a minha atividade aqui, ela... Eu estou à frente assim, ges..., como gestora de, de todas essas áreas, né. Eh... o departamento médico, o ambulatório, onde existe uma responsabilidade grande com relação ao número de atestados, que eu tenho que tá checando isso. Por que isso gera o que? O impacto que gera no negócio. Se falta pessoas, falta ônibus, falta receita, a pessoa reclama na rua. Então existe ali..., um, o foco é esse na área de assistência soci..., de, do ambulatório médico e, e voltado a..., ao funcionário também, à qualidade de vida, saúde desse trabalhador, até pra, pra não se envolver em um acidente, né.

A..., o recrutamento e seleção são 3 pessoas e elas tão a frente em, em contratar a vaga. A gente tem uma rotatividade aqui assim, não digo que é alta, mas considerável, mais de 1% que num universo de 5.500 são 55 vagas no mês, né. E..., e... a cobrança que existe por essa reposição. Então acaba sendo uma pressão bem grande. No momento que desliga, eu já tenho que tá com pessoas preparadas, treinadas, capacitadas pra começar de imediato, senão, impacta lá no negócio. Aí, tem a área aí de assistência social que é isso que eu comentei um pouquinho, né. Dessa, desse trabalho que a gente dá muitas vezes em situações de emergência, né. E essas pessoas, como no caso dessa moça agora, da babá, ela ficou sem a fonte de renda dela e agora ela tá cobrando a empresa. Então, eu tenho uma visita hoje, agora à tarde na casa dela e..., e vamos ver o que ela tá precisando. Que a empresa tá dando todo o suporte pra família porque nós somos totalmente culpados, né, então aí a gente é que toma a frente. E... são cerca aí... De quedas acidentais também, que acontecem, às vezes desde uma pessoa alcoolizada que caiu no ônibus, aí nos damos uma atenção..., sabemos o que tá acontecendo...

Eh... a área de treinamentos, então, todos os treinamentos envolvendo direção segura, pessoal de manutenção... A gente tem aí um treinamento, um planejamento que é feito no final do ano, do, de todos os treinamentos que vão acontecer durante 2.008. E aí a checagem desse cronograma, que tudo corra certo, né. No momento que alguém se envolve em acidente a primeira coisa: Foi treinado? Sabe o que tá fazendo?

Então aí, mais uma vez a gente entra aí, né, com aquela coisa, acontece um acidente cê fala assim: Ai, meu Deus, tomara que seja alguém que participou do treinamento, que tá capacitado, né. E... porque às vezes demora, às vezes tem gente que a gente convoca pra treinamento uma, duas vezes, não vem porque tá em operação... Então existe uma série de questões.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Ah, stress eu acho que, assim, é um momento de..., de, de fadiga mesmo, de falar assim: Não estou agüentando, não estou suportando, né. Eu, eu percebo que eu estou stressada quando eu começo a..., a..., a não ser tão educada como eu costumo ser normalmente. Que eu já dou aquelas respostas, que às vezes são até necessárias, né, mas que eu falo assim: Ah, eu acho que eu fugi de mim agora, né.

Eu percebo que eu estou stressada quando começa a doer meu maxilar aqui, começo a apertar. E às vezes, até antes era de noite, agora tá sendo até de dia também, né. Sempre que eu tô numa situação de tensão, aqui tensiona muito, eu já...Acho que, assim, essa, essa fadiga do corpo mesmo, né. Essa coisa de... Eu sinto muito no corpo, na mente cansada. Às vezes eu percebo assim uma..., uma baixa energia. Aí eu falo: Ai, estou stressada.

Pergunta 4) Você citou várias situações stressantes, mas na atividade profissional qual é a mais stressante?

S. A mais. Eh... pra mim aqui tá sendo... a falta de coleguismo, a falta de companheirismo de algumas pessoas, né. Eu aceitei esse desafio e eu vim de fora e algumas pessoas aqui queriam essa vaga. Eu sofro uma pressão por parte dessas pessoas, sabe. Então assim, desde indicar... Eh... te pegam numa falhinha e já mandam e-mail pra diretoria e aí você acaba se expondo muito, assim desnecessariamente, por conta, né, dessas pessoas. É o que mais tem me stressado, né. E a falta de coleguismo, que às vezes você fala: Ah, vamos fazer isso, vamos fazer uma festa de final de ano! Ah, não eu vou viajar, eu não quero, eu não posso...

Então eu, pra mim tá sendo stressante isso (ri nervosamente).

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Ah, eu acho que tristeza, eh... Às vezes assim, até pra mim, eu me sinto assim com uma, com uma baixa auto-estima, né, de... Não digo que é sempre, que é uma constante, mas... me vejo assim... Tem hora que eu, eu fico, né, eu converso muito comigo mesmo, aí eu fico: Por que é que eu tô, né... Estou me sentindo menor do que eles porque aconteceu alguma coisa? Não, mas eu não tive culpa...Tem umas coisas aí que cê, cê retoma, né.

Mas acho que é essa coisa assim, pra mim é..., é...de rejeição, de tristeza, de baixa auto-estima.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. A... a separação foi um momento. Eh... o casamento, nem tanto...acho que foram assim situações do ponto de vista pessoal eh... situações assim de..., de desemprego, né. Onde você tava super bem na empresa, você chega pra trabalhar a empresa foi descredenciada pela prefeitura, não podia mais operar. Aí eu saí com todo, assim, sem direito, sem salário, né, e aí você tava contando com aquilo... Foi uma situação pra mim bastante stressante.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S. É aquela coisa assim de faltar o chão, né, de você não saber que rumo tomar, de não, não estar preparada pra, pra situação e de... Até o momento de você tomar o fôlego de novo, né, é de... Não sei. De desamparo, uma coisa assim bem...

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. (fala bem baixinho) Lembrança... (fica em silêncio) Desde assim, de, de, de infância?

P. Se você tem essa.

S. Mais remota. Humhum. (sujeito faz silêncio)

Não tenho agora nenhuma situação.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Eh... minha infância foi assim muito... Fui mais menino do que menina. De brincar na rua, jogar taco, subir em árvore. Acho que, assim, eram momentos de..., eh... que a gente brincava junto com esses meninos, né...

Você perguntou da infância ajuda a gente lembrar, né. Era... assim eu, eu fui criada com muito menino, né, eles tinham muito ciúmes de mim porque minha avó me paparicava e não eles, e..., e aí eles me tiravam fora da brincadeira, né: Não, cê não vai brincar com a gente.

Acho que era, era assim, mais remota de stress acho que era essa coisa de, de chorar, de ficar triste porque eu não podia participar ali da, da brincadeira naquele momento, né. Eu não sei se é uma condição de stress, mas era... um momento assim que, que foi desagradável, vai. Que me ocorreu agora.

P. Então essa foi a mais remota da infância.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu Stress?

(pergunta respondida na pergunta 9)

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se?

Essa de te tirarem fora...

S. É então, agora que me ocorreu que é justamente que é o que tá acontecendo (falou rindo) Esse tirar fora que me incomoda, né. A gente acaba...Olha como uma simples pergunta, a gente acaba...Voltando lá, né. Isso é uma coisa que eu tenho trabalhado... inclusive, né.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Eu procuro aos finais de semana ter alguma atividade... assim... eh... de lazer com os meus filhos, com a minha família, ir à praia, caminhar... Eh... eu parei um pouco agora, mas é uma coisa que eu gosto muito é de massagem. Eh... fiz muito acupuntura, até com o médico aqui da empresa. Que é uma coisa assim que..., eu sou meio, meio holística, né, eh... Então assim, banho de ofurô... é o que às vezes eu procuro pra dar uma, uma relaxada. Se bem que nesses últimos meses eu dei uma relaxada em tudo mesmo, né. Apesar de estar stressada, né, não, não corri atrás de auxílio. Mas preciso voltar às minhas práticas anteriores.

P. Muito bom. Muito obrigada pela sua participação.

S. Obrigada você.

Sujeito: Q17

Sexo: masculino

Idade: 42

Estado Civil: casado

Filho: um filho de 12 anos

Escolaridade: superior completo em Engenharia Mecânica

Cargo: Chefe Administrativo (de campus universitário, equivalente a gerência média)

Empresa: Instituição de ensino superior (privado)

Tempo de empresa: 12 anos

P. Boa tarde.

S. Boa tarde.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Pessoal ou profissional?

P. Como queira.

S. Sou engenheiro mecânico, me formei em 84. Hã... comecei minha atividade profissional na Volkswagen em São Bernardo como engenheiro de produção. Fiquei 4 anos na Volks, comecei como estagiário, fui efetivado, fiquei 4 anos na Volks. Saí de lá e fui convidado pra assumir a gerência industrial de uma metalúrgica em São Paulo, onde eu fiquei durante 10 anos no ramo de metais sanitários, mais especificamente fundação de..., é, fundição de não ferrosos. De lá sai e vim pro lado educacional, que é onde eu tô há 12 anos, pela universidade que me formou, onde eu me formei engenheiro mecânico. O bom...aqui é que estou administrando toda a parte estrutural, a parte que diz respeito desde zeladoria, faxina, segurança..., estrutura do, do campus..., tudo. Lidar com alunos, com pai de alunos, com professores, com coordenadores... E sozinho no campus, sem nenhum coordenador geral, sem nenhum diretor, só eu.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

(respondida na questão 1)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress?... Pra mim significa o excesso, o excesso de tudo. Todo o excesso gera um stress. Profissionalmente o excesso de trabalho gera um stress. A cabeça começa a confundir as coisas.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S. Sim, existem muitas stressantes. Existem... Eh... você planejar uma obra a qual não sai da forma que você planejou, gera um stress porque você vai ter que corrigir uma coisa já feita que não era pra ter sido feita daquela forma.

Gera stress um funcionário relapso que cria uma situação na qual não deveria ter criado. A responsabilidade do funcionário é minha, gera um stress. É, gera um stress em relação a alunos que vem reclamar do professor e normalmente eles vêm quando o professor não está porque eles querem ser, se manter, se manter no anonimato. Gera um stress porque toda aquela carga que seria depositada em cima de um professor é depositada em cima de mim. Então, tem N circunstâncias que geram um stress.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. O nervosismo. A tensão.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Um ano desempregado, entre a indústria e a XYZ. Este ano desempregado me gerou um stress total.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos?

S. Os sentimentos, é a sua desvalorização. Você sabe que você tem capacidade, você tem competência, porém, ninguém te valoriza, só você mesmo. Então, chega um ponto que você começa a descrer em você, já que as pessoas não te eh... capacitam, não te acreditam, você deixa de acreditar em você. Isso gera um stress violento. Você se autodesvaloriza. É muito ruim.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Aí já foi mais pra um lado emocional. A última parte que gerou um stress violento em mim foi a doença do meu pai e o falecimento dele, que ele ficou 100 dias numa U.T.I. Então é aquela convivência familiar, aquela crença, aquela esperança de um dia melhor e aos poucos você viu a pessoa ir se consumindo. E isso foi violento, foi a mais recente. Há 3 anos.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. A minha infância ela foi eh... vamos dizer assim..., foi uma infância totalmente vigiada, controlada. Eu morava numa cidade do interior, uma cidadezinha que na época não tinha nem 100

mil habitantes. Um pai que era austero, era um coronel que te mantinha ali, a rédea curta. Eh... mas ao mesmo tempo tinha-se a liberdade, tinha-se eh..., como toda cidade do interior na época, que você tinha segurança, então, você jogava bola na rua, você brincava, você não tinha horário, eh... tudo era muito mais seguro. Então foi uma infância que eu gostaria que meus filhos tivessem essa infância hoje, que infelizmente não têm.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Talvez por alguma nota ruim e uma boa surra do pai (risos) Deve ter sido por aí. Alguma...

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de Stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

S. Mais quando adulto, quando na faculdade. Quando eh... eu fui pra exame em todas as disciplinas e passei altas madrugadas, aí eu não dormia mais porque era uma responsabilidade, meu pai morava no interior e se arrebatava pra me sustentar em São Paulo, então a minha responsabilidade era muito grande. Vadiêi, vamos dizer, o ano inteiro, aí chegou no fim do ano eu tive que tirar a diferença e graças a Deus tirei, fui aprovado em todas que eu fiquei pra exame. Mas me gerou um stress violento, que a responsabilidade... Eu sei que a cobrança seria muito grande, então eu assumi essa responsabilidade antes e fui à luta e consegui.

Pergunta 12) Como você enfrenta o Stress? S. Com muita luta. O stress eu, eu procuro eh..., vamos dizer assim, não dá pra mim relaxar, quando eu estou stressado eu não consigo relaxar. Se eu tiver um stress profissional e falar: vou pegar a minha família e vou ficar uma semana na praia. Eu vou ficar a semana inteira na praia pensando no problema que eu deixei em São Paulo. É como o que se embriaga, ou o que se droga: ele está stressado, ele vai lá e se droga, por horas ele desestressa, quando volta o stress é maior. Que a responsabilidade..., se for uma pessoa responsável o stress é muito maior, ele só está postergando esse stress dele. Então eu enfrento de frente, com muita luta, que eu prefiro resolver logo pra não ter, pra não deixar pra depois.

P. Tá. Você disse sobre o remedinho. Foi brincadeira?

S. Não, não. Eu tenho problema desde infância de enxaqueca, isso é uma herança genética. Sim é uma, uma herança genética da minha mãe, minha mãe tinha altas enxaquecas. Eu não chego no

ponto dela de..., ela tinha desmaios, a pressão dela caía, ela precisava ficar deitada... e eu não. Eu tenho aquele stress que se eu começo a me tensionar eh..., eh... a minha cabeça começa a acusar e eu recorro ao meu remédio. Isso, isso realmente eu tenho. O sistema nervoso me abala, eu começo a endurecer, enrijecer todos os músculos e me gera uma dor de cabeça. Então aí eu, eu tomo esse remédio pra..., é, é, ele é uma vaso constritor, porque a enxaqueca nada mais é do que a dilatação dos vasos e com esse remédio eu tento constriar os vasos pra que eles voltem à condição normal pra que a circulação flua sem me doer muscularmente.

P. Certo. Então o enfrentamento que você tem com o Stress é: é enfrentar o desafio que ele te propõe.

S. Exatamente. Até o fim. Mesmo que o resultado seja negativo, porém, eh... eu procuro decidir, eu não deixo nada pra depois. Se eu tenho que decidir eu decido agora, eu não vou deixar pra amanhã, e hoje mesmo eu sei o resultado, se foi positivo ou negativo, mas eu estou ciente daquilo que eu estou fazendo. Eu não gosto de deixar nada pra amanhã. Eu sei que eu tenho alunos entrando, se matriculando, eu sei de quantas salas eu vou precisar e se a diretoria não aprova a construção dessas salas eu vou à luta porque eu sei que posteriormente eu vou ter os alunos aqui dentro e não vou ter sala pra eles, então eu brigo agora, eu não deixo pra depois.

P. Muito obrigada, César, pela sua participação.

S. De nada, que é isso!

Sujeito: R 18

Sexo: masculino

Idade: 50

Estado Civil: casado

Filho: duas filhas

Escolaridade: superior completo em Engenharia Civil e Análise de Sistemas

Cargo: Analista Econômico Financeiro Sr. (equivalente a gerência média)

Empresa: Organização bancária

Tempo de empresa:

P. Boa noite.

S. Boa noite.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Bem há..., eu há... venho de uma família, originalmente, somos em 8 irmãos, temos 3 mais velhas e 4 mais novas, eu sou o divisor de águas na minha família original, né. Eh... meu pai é engenheiro químico, minha esp..., mi, minha mãe eh..., não, não fez, digamos, até o colégio, né. Eh... eu me formei em Engenharia Civil, junto eu fiz Análise de Sistemas com uma idéia na época, na década de 80, 70 pra 80, usar a Análise de Sistemas dentro da Engenharia, né. Entrei no mercado de trabalho na década de 80, a década, vamos dizer assim, perdida, né, principalmente para a Engenharia Civil onde as obras acabaram e eu tive que há... me enquadrar numa outra situação, né. A única eh... área, vamos dizer assim, que absorvia mão-de-obra era a..., a área bancária. Então eu fiquei, digamos, três anos como engenheiro civil até que as obras, as obras acabaram, mas aí eu estava casado, tinha, digamos, as minhas responsabilidades econômicas para tratar e fui pra área bancária. E fiz uma carreira bancária voltada pra parte de eh... análise de sistemas, na parte de gerenciamento financeiro, administrativo... E... eu tenho uma, um interesse eclético, né. Quando eu fui pra área bancária eu senti a necessidade de eh..., vamos dizer assim, de me capacitar mais na área de administração, principalmente na admini..., na parte contábil. Um engenheiro civil não vê muita contabilidade, né, e quando você como uma..., como o senso crítico que promove a engenharia eh... exige que você vá atrás dos problemas, né, e no, na área bancária você tinha sempre um problema sério onde eh... as pessoas diziam: bom, mas isso é um problema contábil e você... Eu me sentia às vezes sem há... base, talvez... Não era exatamente isso, mas como eu não tinha formação eu me sentia, que eu devia, na verdade, me capacitar melhor. Eu fiz um curso curto na Faap, de Administração, mas era mais voltado pra área de pessoal, mas ele foi curto, foram 3 meses. E eu falei: bom, é isso mesmo, eu preciso fazer... Prestei vestibular e fui fazer GV, entrei na GV, mas como pós-graduação, CEAG, né, e foi um curso, no meu modo de ver, que completou, digamos, aquela deficiência que a Engenharia não me deu, né. E aí, fiz a minha carreira encima tanto da engenharia com base em matemática e lógica como na área há... financeira, contábil, né, e de controle, né.

Eh... eu casei logo após a minha formação na, na graduação de Engenharia, né. Minha esposa também é engenheira, né, e eh... tivemos duas filhas e criamos a..., a família e estamos tocando

juntos, estamos, estamos tocando a vida. Eu prezo muito esses valores familiares, né, porque eu acho que no mundo como ele está hoje, ética, valores morais e..., essas coisas, eh... que são valores aparentemente eh... relegados, né, no meu conjunto de princípios que eu uso para a minha vida eles valem, certo. E eu sou, talvez eh..., rígido quanto a isso, né. Eu não sou uma pessoa muito flexível com esses valores, porque eu acho que é a forma de você construir alguma coisa com eh... critério e com eh... propriedade, né, senão você não vai à frente, né. Se você começa a ter uma atitude ambígua, se você começa a ter, digamos, valores que uma hora é de um jeito, outra hora é de outro, eh... você fica com uma referência duvidosa, você fica com um, eh... posição que muitas vezes se..., não se sustenta, você defende uma coisa num dia e defende outra no outro, né. Eu acho que na engenharia a gente é muito treinado a ser, vamos dizer assim, eh... binário, vamos dizer assim, as coisas são ou não são, ou é sim, ou é não. E tem um motivo pra isso, o motivo é que eh..., o engenheiro lida indiretamente com vidas, né. Se você constrói um prédio com uma margem de segurança muito baixa, você aceita erros de cálculo naquela situação, eles vão criando uma p.g. de problemas, uma hora isso detona, né. Eh... vamos dizer assim, é o caso do prédio do Naya, é o caso daqueles prédios que estão caindo lá no Nordeste. Por quê? É uma sucessão de eh... tolerâncias que são, na verdade, intoleráveis, certo. Você não faz isso porque você quer ser rigoroso, você faz isso porque você tem que defender a vida dos outros, né. Então, o engenheiro acaba sendo, seja na área civil como é a minha formação, seja na área de mecânica também, que o indivíduo projeta, projeta eh... máquinas, elas podem explodir e matar pessoas que estão à frente dessas máquinas que estão nas indústrias e, enfim, né, eh... o engenheiro tem essa, essa eh... preocupação grande com segurança, com prazos, com custos, com qualidade, com eficiência, né. São princípios que a gente acaba, na verdade, incorporando no curso, né, e fica muito difícil você se livrar deles, certo. Por quê? Eles são válidos. E isso é o que todo mundo quer. Todo mundo quer eh... ser um bom profissional, todo mundo quer ser um, um, um bom personagem, seja como professor, como eh... marido, como aluno, como pai, como..., enfim, você quer fazer a coisa direito. Então você precisa se fundamentar em princípios válidos, não em princípios ambíguos. Então eu levo isso, talvez, a ferro e fogo, né, eh... talvez não devesse, né.

Mas eh... esse conjunto de princípios eu carrego comigo e acho que eles são válidos, ainda não me convenci, se me convencerem eu até mudo de opinião, mas eu ainda não me convenci de que eh... esses meus valores eh... devem ser abdicados em, em função de outros, né. E levo a minha vida dessa forma, levo a minha vida... Ensino as minhas filhas dessa forma, eh... procuro ensinar em aula também dessa forma, procuro ser eh... também na, na, na, no campo de trabalho uma pessoa que eh... ensina os outros, né. Porque eu acho que hoje é uma coisa que acontece muito nas, nas empresas, numa escola não, porque a escola, é o escopo da escola ensinar aos outros, né, mas no, no..., eu acho que na área há... Como eu vou dizer?... Na área eh... de trabalho, né, fora do ambiente estudantil, no ambiente acadêmico, eh... ensinar os outros não é uma coisa que é muito levada a sério, e deveria. Porque as pessoas que têm o conhecimento têm a obrigação, no meu modo de ver, de multiplicar esse conhecimento e ampliar pras pessoas que estão chegando, pras pessoas que precisam, que pedem, né. Então eu acho que isso é uma..., uma obrigação de quem teve acesso à informação, né, teve acesso ao conhecimento por formação, e eu acho que eh... isso é válido. As pessoas me procuram normalmente eh... em trabalho porque eu acabo sentando, tendo paciência de entender o problema dos outros e... sejam eles, às vezes, muitas vezes pessoais, né, eh... mas também de trabalho, né. Você contribui, né. Eu sou uma pessoa, talvez, um pouco fechada, mas eh... eu estou sempre disposto a ajudar os outros. Não sei se eu falei o que eu devia, mas...

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. A minha atividade gerencial. Bem, eh... lá no XYZ a gente está numa área que é uma área de telecomunicações. A minha atividade básica ali é validar a massa de informações, entenda, faturas que a gente recebe de serviços que nos prestam, certo, principalmente de telefonia e dados, tá, mas outros serviços também. E isso tem uma troca muito grande eh... de informações entre computadores das empresas concessionárias de telefonia com as, com o Banco XYZ que tem uma geografia nacional. Então todas as concessionárias de telefonia do país prestam serviços para o XYZ, e o XYZ usa o serviço de todas elas. Nós utilizamos também, pra suportar a nossa rede de há... informática e de telecomunicações que temos espalhadas no país, uma infinidade de outros

hã... prestadores de serviços na..., em toda a gama de eh... serviços que nos prestam. Então o que que nós fazemos lá. Nós eh... precisamos todo mês validar eh... esse faturamento consolidado junto às empresas que nos atendem, né. E isso não é uma coisa, vamos dizer assim, simples, porque uma parte desse faturamento ele é informatizado, muito bem, mas uma parte é manual. Por quê? Existe uma, uma demanda e uma dinâmica muito grande de crescimento e encolhimento da rede de caixas eletrônicos, das redes de lojas, das redes de agências, das redes... Você abre, mas também fecha, ela não dá retorno, você passa um tempo fecha, e você desativa toda aquela parafernália eletrônica que está lá, certo. Então nós precisamos consolidar isso. Aquilo que não, não, que não é possível, por algum motivo, recebermos por via eletrônica, nós recebemos por papel, como todo mundo recebe por papel. E aí, temos que hã... fazer um trabalho basicamente de auditoria, certo, pra saber se o banco, ele tem um contrato de atendimento com qualquer uma das concessionárias. Ele não paga por exemplo, serviços que você ao pegar o telefone você pode usar, doação, eh... assinatura de jornais e revistas, enfim, a infinidade de serviços que as empresas prestam, o banco faz um contrato e diz: eu, mesmo que usem, não pago, você aceita dessa forma? Se sim, o que vai acontecer? A empresa assina um contrato e se compromete a não cobrar. Isso é muito bonito, mas na prática isso é um transtorno, porque isso vem do, do programa original que a concessionária tem, isso vem na linha, e você tem que auditar isso pra dizer: olha, vou glosar estes valores, ou vou impugnar estas faturas até que a gente chegue a um consenso. Isso é feito todo mês, certo. As informações eletrônicas são, é fácil de você cruzar porque você tem um programa que cruza tudo e dá, digamos, o percentual, vamos dizer assim, de excedente, né, mas aquilo que é na mão não dá, você tem que pegar isso de uma forma eh... estatística, de uma forma amostral e, dependendo da situação, você tem que ampliar essa sua validação. Muito bem, essa é a atividade. Pra fazer isso nós temos um conjunto de pessoas e temos uma área de telecom lá. Uma área de informática, mas médio porte, dedicada só pra receber essas informações, quer dizer, temos um computador pra receber essa base de informações, alimenta o nosso, a nossa base de dados pra que a gente possa fazer essa eh... consolidação e essa validação. Temos lá umas 20 pessoas, ok. Segmentadas numa área, que podemos dizer assim, que seria uma pagadoria.

Validou as faturas? Validou. Paga-se. Então você dispara o pagamento nessa área, que ela está isolada de uma pagadoria total do banco. Ela se integra, mas essa atividade por ser muito específica, é muito técnica a análise dessas faturas em função do contrato que existe, né. Você tem um contrato que precisa ser obedecido rigorosamente e você precisa consolidar, validar as faturas, né, então isso não dá pra você chegar e falar pro pessoal que normalmente faz pagamento, fazer. Porque tem muito mais conceitos contratuais, e eles eh... sofrem mudanças de acordo com a necessidade do banco e de acordo com a mudança de legislação, de acordo com a forma da empresa poder te atender. Ela te atendia até o mês passado de um jeito e a partir do mês que vem ela não te atende mais daquele jeito, então, você explicar isso pra quem faz a pagadoria normal, é um mundo à parte. Então tem uma pagadoria especificamente pra fazer isso, tem uma área de telecomunicações especificamente só pra atender esse volume de informações que é gigante, ok. E temos a nossa área, vamos dizer assim, gerencial pra atender os problemas internos, que envolvem a nossa hã..., o atendimento interno de telefonia das agências, das eh..., os pontos de serviço, né. Então eh... isso se resume, do ponto de vista das concessionárias, nessa linha. O gerenciamento desse, dessa área ele tem essas 3 vertentes, né. E tem uma outra área que é, hã... digamos, um contrato grande que existe com a empresa do grupo que é o braço, vamos dizer assim, de telecomunicações ou de informática do grupo que é a área, a empresa XYZa. Esse contrato também é um contrato importante, porque ele agora, ele é SOX, quer dizer que ele tem que atender aquela lei americana que é da, de 2 senadores: o Sarburns e o Oxley. Juntou o S de Sarburns com o OX de Oxley e virou SOX. É uma lei que foi feita nos Estados Unidos pra dar mais transparência às empresas, os conglomerados, vamos dizer assim, que tenham suas ações negociadas em Nova York, ok. O XYZ é um banco que tem as suas ações negociadas em Nova York, então ele é obrigado a se reger ou, ou, vamos dizer assim, a, a demonstrar nas suas demons..., nos seus hã... resultados financeiros, nas suas demonstrações financeiras, essa transparência. Como esse contrato com a XYZa é um contrato grande, certo, eh... pode acontecer, né, eles lá podem pensar assim, de que você faz uma transferência de recursos de uma empresa pra outra e isso cria uma eh... possibilidade de não haver uma transparência de boas práticas

contábeis encima dessa situação. Para que isso não aconteça, eles querem que você demonstre todo mês que está tudo azul. Então você tem um trabalho, também, de auditar internamente nas suas duas, nas suas empresas, ou seja, o Itaú pode eh... inchar, vamos dizer assim, pedidos pra fazer faturamentos na XYZa, e a XYZa pode inchar pedidos contra o XYZ pra fazer faturamento. Só que isso não é bom. Então você precisa de transparência pra que? Não pode haver nem inchamento, nem inchaço do XYZ com XYZa, nem da XYZa para o XYZ. Por quê? Porque você precisa prestar o serviço que é necessário. Isso também é uma outra coisa que como estamos falando de um negócio que tem uma geografia nacional, na verdade até internacional, certo, isso é complexo de você administrar, mas independente disso você precisa fazer. Porque você tem auditoria interna do Itaú, auditoria da CVM no Brasil, auditoria internacional lá na, lá em Nova York, né, e tem também a auditoria independente. Que você quando assina um balanço tem que ter uma auditoria independente aqui no Brasil e lá também, certo. Que ele chancela a validação daquelas informações, ou não. Esse é, esse é o gerenciamento, né. Do ponto de vista do pessoal, vamos dizer assim, a nossa área ela tem uma estabilidade razoavelmente grande, né, mas estão acontecendo mudanças, né. O que é que eu quero dizer com isso? Eh... o pessoal foi formado ao longo de um bom número de anos, então tem muita gente nesses 20, nessas 20 pessoas, tem gente que está lá há mais tempo até do que eu, 15, 20, 25 anos. Por quê? Não é simples você formar pessoas que tenham essa, esse conhecimento, mesmo porque esse conhecimento muda com uma dinâmica muito grande, né. Até muito pouco tempo atrás isso existia pra atender a telefonia fixa porque não existia celular, mas de uns tempos pra cá passou a ter celular, né. E o banco não se utilizava de celulares, mas hoje se utiliza de celulares. Tem toda uma nova legislação, tem uma nova forma de, de fiscalizar isso, tem uma nova forma de você eh... ter outros serviços que você não tinha antes e você tem que estar no contrato. E você precisa entender de contrato, você precisa entender de telecomunicações, você precisa saber o que está acontecendo nas áreas que contratam isso dentro do banco, e que vai parar na nossa mão pra gente poder validar aquilo que eles fizeram. Quer dizer, nós não fazemos o contrato, porque o contrato é técnico, mas nós temos que ter conhecimento técnico pra pagar aquele contrato de acordo de como ele foi contratado. E

isso você não vai e não consegue formar esse indivíduo no mercado imediatamente. Então as pessoas cresceram nessa área. Eu cheguei depois, né, sem ter uma experiência exatamente nessa área, sem ter uma experiência contábil-financeira, né, eh... e, vamos dizer assim, estamos tocando isso juntos, né. Então a dinâmica de pessoas muda pouco. Tem mudado mais porque o banco tem absorvido outras empresas, outros conglomerados financeiros. Então, às vezes, há uma superposição e eventualmente você consegue escolher uma pessoa que está nesse banco, ele incorpora, ele agrega um valor pra nossa, pro nosso time, em função de que alguém esteja já se aposentando e você faz uma troca hã... por pessoas que já, que já têm algum nível de conhecimento nessa área, porque estavam em posições semelhantes em outras empresas. E o banco tem uma dinâmica, né, uma dinâmica grande que ele eh..., vamos dizer assim, eh... incorpora pessoas de outras estruturas, né, eh... dado que ele tem um conglomerado gigante.

Então eu falei por último do XYZ. Antes de estar no XYZ, eu estava como gerente de, gerente de... engenharia financeira em uma empresa chamada CPN, que era a XYZa do Bradesco. Aí eu estava efetivamente na empresa que vendia o serviço, certo. Essa posição, ela exigia um, um domínio, vamos dizer assim, de impostos e de negócios pra que você pudesse encontrar a melhor opção pra você importar um produto. Estamos falando isso num período de reserva de mercado onde não tinha produto no Brasil, certo. Onde a reserva de mercado mandava, algumas pessoas podiam importar alguns produtos porque eles tinham a reserva de mercado controlada pelo governo, e a gente importava esses produtos de fora, usando todo o mecanismo fiscal e de benefícios fiscais que o país permitia, pra trazer esses produtos pra cá. Então se saía do Japão, que era a Hitachi um dos fornecedores, passava em Santa Clara na Califórnia, desmontava parte do produto pra atender um benefício fiscal que nós tínhamos no Brasil, levava de Santa Clara na Califórnia para Miami e despachava. Uma parte vai pra zona franca de Manaus, uma parte vai pra eh... São Paulo-Cumbica, ou Campinas, certo. Atendendo alguns benefícios fiscais, uma parte vai eh... entrar por Santa Catarina, por hã... Ceará, por Distrito Federal, atendendo todos os benefícios fiscais que essas praças tinham. Vitória, certo, no Espírito Santo... Eh... então, você atendia zona Franca de Manaus, entrava aquilo que tinha benefício na Zona Franca de Manaus,

benefício de importação, com impostos de IPI, impostos de importação, impostos em cascata de ICMS, certo, que um entra em cima do outro, né. Então a gente tinha que fazer uma engenharia financeira mesmo, pra calcular: bom, o que é que eu trago por onde? Pra atender na zona franca de Manaus eu tenho um percentual de benefício que atende essa situação. Ah ok, mas Santa Catarina tem outros benefícios, tem software lá que tem benefício. Ah, mais em Vitória tem o FUNDAP, que é um fundo de importação que o governo do estado fomenta no porto de Tubarão, porto de Vitória, né. Então fizemos toda essa informação, pra que? Pra que depois de feito o estudo de importação você tivesse eh... como é que se apresenta a proposta para o cliente. O eh... É um leasing? Então, o leasing tem uma taxa de impostos de um jeito, tem uma eh..., tem um fluxo de caixa de pagamentos diferente, certo, mas que pode atender a necessidade do cliente. Então você apresentava um leasing, você apresentava uma venda financiada, você apresentava uma venda financiada por um banco, financiada diretamente pela empresa, né. E você encontrava um (inaudível) que fosse adequado àquele produto, né, para o cliente, e adequado à margem que você precisava ter como negociador. Também mexemos com eh..., vamos dizer assim, a parte de contratos, a parte de eh... balanços, a parte de resultados, né, e fundamentalmente a parte gerencial dessas informações, né. Então a minha atividade gerencial ela está sempre focada em suprir informações ao executivo. As informações, aquela que preciso pra ontem, uma informação assim, onde que ela está? Não sei, se vira, certo. E vamos tentar resgatar com a máxima qualidade possível a informação para que o gestor, o executivo máximo possa tomar uma decisão com qualidade. Que esse é o drama do jogo, certo. Como é que você faz pra tomar uma decisão com qualidade? É difícil.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress. Bom, eu diria assim, eu tenho uma, eu acredito que eu tenho uma boa eh... capacidade pra absorver stress, o que não é bom, né. Eu eh... dado essa situação eu sou daqueles que às vezes entra na sexta-feira e sai no domingo de manhã ou na segunda, quando precisa. Quando precisa, hein! Não faço isso eh... quando não há necessidade, mas quando há necessidade eu acho que a posição exige de você, infelizmente. Deve, não deve se tornar uma rotina, mas precisa. O stress,

eu diria assim, quando a gente faz a coisa com prazer, ou seja, quando a gente se sente desafiado, e eu sou mais ou menos assim, eu gosto do desafio, certo. Desafio é coisa que me estimula, né, e me deixa ligado, me deixa eh... atento ao jogo e eu acho que a gente cresce com isso, né. Mas óbvio que você deve encontrar formas pra fazer aquilo que foi feito com sofrimento muito grande, na próxima vez aquilo seja feito com um sofrimento muito menor, quer dizer, você tem que aprender com os erros ou com o desconhecimento, com a falta de informação, né. Quer dizer, tudo é um aprendizado. Eu vejo assim. Se a rotina... Eu acho que hoje o que a gente fala muito de stress, eu acho que é aquela rotina massificante, né, onde as pessoas fazem aquilo e não, não, não pensam como fazer melhor, né. E como o serviço aumenta e as equipes não aumentam, certo, então o indivíduo em vez de conseguir uma forma mais há... produtiva de fazer o seu serviço com eh... melhor qualidade e mais rapidez, ele continua fazendo com as mesmas deficiências e, portanto, o que vai acontecer? O prazo dele diminui porque o serviço aumenta. Então eu diria que o stress tem essa vertente. Por outro lado eh... eu diria que também a gestão das..., dos que, vamos dizer assim, eh... tem eh... funcionários à sua há... disposição, vamos dizer assim, eh... não leva em conta eh... a melhor forma de fazer isso. Eu acho que existe uma, a gente fala muito em coaching, né, mas a gente não vê isso ser praticado como devia. As pessoas, às vezes, estão numa posição eh... de destaque, uma posição de gerenciamento, de gestão, ou mesmo de direção e elas têm profundas deficiências de conhecimento. Eles não podem, na verdade, eh... contribuir com um serviço mais técnico porque eles já estão afastados daquilo e eles já não tem uma noção clara da dificuldade que é fazer aquilo com os recursos que estão disponíveis, com as capacitações que estão à disposição e com a forma como eh... a estrutura está montada. Eu acredito que tudo isso gera um stress no indivíduo que é o operacional, certo

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

P. O senhor coloca essa situação como, na sua atividade profissional, a mais stressante?

S. Essa, essa situação, qual?

P. Essa situação que o senhor relatou agora, ela pode ser considerada, na sua atividade, o mais stressante? Ou qual seria a situação mais stressante no trabalho?

S. Eu acho que... o que stressa mais, eu acho, é, na minha opinião, é..., é..., vamos dizer assim, as posturas ambíguas, certo. Eh... o líder, na minha opinião, ele precisa ser objetivo, claro. Porque aquilo que é bem tratado não é caro pra ninguém. Então eu imagino dessa forma. No entanto, os interesses pessoais e políticos dentro de uma organização grande, eles têm um valor muito grande, principalmente quando a gente ascende a cargos maiores. Cada vez mais a vertente política, na minha opinião, é muito mais forte, né, e ela deveria ser ao contrário, quer dizer, o líder ele deveria ser aquele cara que na hora da, do desespero do grupo, do time, ele senta também e faz. E num tempo, vamos dizer, diria assim, quando comecei, né, há... isso era mais comum de se ver, hoje tá sendo muito raro, né. Os líderes eh... não se dedicam a... Raramente existe gente que faz isso, mas raramente os líderes se dedicam a, numa situação de stress, ou seja, de carga pontual de trabalho onde você precisa apresentar um resultado com qualidade. E isso gera o stress porque muita gente não sabe como tocar a coisa e vai fazer e vai errar, e vai apresentar e vai ser criticado, e vai refazer e vai ter retrabalho, quer dizer, stressa todo mundo, porque há... eu acho que falta um pouco de liderança, na minha opinião. É o indivíduo eh... estar com o time na hora pior, né. Muitas vezes essas pessoas eh..., quando acontece essa situação, dá o seu horário eles vão embora, certo, e os outros que fazem, carregam o piano. E isso cria, ao meu modo de ver, uma quebra de confiança, o time como um todo passa a não acreditar mais nas suas lideranças.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Sentimento?

P. É.

S. Eu acho que o grande sentimento é de frustração. Porque as pessoas eh..., vamos dizer assim, elas acreditam na sua liderança por uma imagem, certo. Mas a partir do momento que o indivíduo tem que demonstrar essa liderança na prática e aí isso não acontece existe uma eh... ruptura de expectativas. Quer dizer, aquela situação de que: será que eu avaliei mal? Né. Então eu estou com um líder que eh... é um político, não é um líder? Eu acho que, na minha opinião, isso é o pior nesse, nessa situação do stress. E as empresas hoje estão eh..., essa vertente tá muito forte.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Bom, eh... eu tive um problema numa empresa, não vou citar, eh... onde eu cheguei e havia um problema de assédio moral. Hã... o líder tinha um posicionamento inadequado... A empresa tinha um discurso de eh... não haver segregação, não haver assédio moral, de ter portas abertas, enfim, o discurso era maravilhoso, mas especifi..., em específico com esse líder as coisas não funcionavam. E eu cheguei pra essa área, cheguei a essa área pra trabalhar, não sabia como é que o mundo andava, fui contratado por ele, e eh... tive um choque muito sério com ele, né. Mas eu consegui usar os canais que a empresa tinha, pra apresentar os problemas, porque houve um problema de racismo, houve um problema de eh... segregação de eh... algumas, de algumas moças lá. Eh... e o que acontece? Como eu sou uma pessoa talvez, que tenha um posicionamento claro, as pessoas vêm a mim pra, como equacionar, né. E eu acho o seguinte, eh... se você pode colaborar e se o discurso é real, está escrito, não dá pra você voltar atrás, então você precisa eh... lapidar, aparar as arestas onde elas existam. E isso foi um problema sério, foi um problema de dificuldade muito grande, onde aconteceu eh... confronto eh... direto, né. Mas vamos dizer assim, eh... essa pessoa saiu pra uma outra área, e foi colocada uma outra pessoa que teve, na verdade, um tratamento e um andamento mais adequado de acordo com aquilo que estava escrito. Quer dizer, então foi uma certa vitória, né, eh... porque eh... Não que eu tenha encara, encarado isso como um revanchismo, não. Eu acho o seguinte, eh... a pessoa veio me posicionar e depois eu ouvi do próprio o mesmo relato, só que ele relatando com um certo entusiasmo o que ele havia feito, que era totalmente deplorável. E aí, eu cheguei na mesma conclusão: puxa, foi esse cara que me contratou e, eh... onde eu amarrei o meu burrinho? Certo.

P. E a sensação de stress nesses momentos?

S. Ah, é forte. É muito forte, pra mim isso é mais forte do que você ter o trabalho em si. Porque o trabalho, é o que eu digo, eu gosto, esse desafio me, me, me... hã... encanta, vamos dizer assim, mas esse, essa situação eh... me arrasa.

P. E o sentimento é de frustração?

S. É de frustração. É de frustração porque você pensa assim: eh... as empresas têm mecanismos, pelo menos a gente estuda assim, pra poder identificar desvios de posicionamento, desvios de

conduta e..., enfim, de uma série de situações. E depois você descobre que todo mundo sabia que ele era assim. Então, você fala assim, então você tem um conjunto de pessoas que são coniventes com a situação e você tem gente que está, digamos, sendo pressionada dessa forma e estão vendo os seus líderes agindo como Pilatos, lavando as mãos, e eu acho que isso é horroroso. A liderança não tem esse direito e não pode, na verdade, agir dessa forma, porque elas estão sendo analisadas, né. Se isso acontece os liderados não confiam nos seus líderes e aí quando alguém pede alguma coisa você não faz por camaradagem você só faz se houver uma troca, e aí é complicado, porque aí a máquina emperra, você só vai conseguir na base do: eu te dou um chocolate e você faz a coisa. Ou como a gente diz, o cara põe a cenoura na cabeça do burro e faz ele andar. Porque tem aqueles que não percebem isso e andam com a cenoura na frente do burro, colocando na cabeça do burro. E tem aqueles que são venais, certo, e aí você cria um ambiente pior, certo, e aí o ambiente fica stressante. Eu acho que eh... a quebra de confiança do líder, né, ela cria um, um, uma p.g., vamos dizer assim, uma progressão geométrica de há... atividades eh... stressantes, pela quebra de confiança, pela formação de panelas, pela eh... percepção de que você não precisa fazer da melhor forma possível, porque eu, eu tenho acobertamento, né. Por outro lado a empresa diz assim: não mas, precisamos ter eficiência, precisamos ter produtividade, precisamos ter isso... Quer dizer, é o que eu digo, você rasga o dinheiro da empresa, e vai pelo ralo, você não consegue pegar esse dinheiro. Porque as pessoas só vão fazer aquilo que são mandadas. Elas não vão fazer o plus porque elas estão encantadas em fazer de uma forma melhor, de descobrir uma forma diferente de quebrar os tais paradigmas, de eh... pensar de forma diferente, de ousar. Você não vai ter isso, você vai ter uma passividade, certo. E na passividade o que é que vai acontecer? Alguns não vão fazer muita coisa, alguns por uma questão de princípio vão fazer, e aí você tem um stress porque você vai apertando essa situação até um limite, chega uma hora que não dá certo. Então eu acho que o stress maior, ele tá vinculado a... às lideranças ruins, às lideranças que não comungam de princípios que, vamos dizer assim, estão sendo bombardeadas todo dia por eles, mas elas não comungam desses princípios, elas só discursam. Você precisa, na hora do vamos ver, você precisa sentar lá no micro e fazer também, você precisa... Você não quer sentar no micro,

you senta do lado de um cara e fica com ele: faz assim, faz assado, pô também não sei aqui, o que é que cê acha? Você discute, você eh... divide o conhecimento e chega numa situação maior. Aquela história que 1 mais 1 não é 2, dá 3. Por quê? Você tem uma visão, que eventualmente o seu executor pode não ter todo o contexto, então ele está raciocinando de um jeito, mas quando ele é exposto de uma forma mais clara à esse conhecimento, certo, ele eh... incorpora outros valores e incorpora uma solução diferente também, né. E aí os dois, que se estivessem isoladamente não chegariam à melhor solução, acabam chegando à uma solução. Isso não tem mais, ou tá muito mais difícil, né. Hã... eu diria até que o..., existe um status muito grande de que quando você ascende à uma liderança você não, não deve mais hã... se misturar, vamos dizer assim, né. E é muito claro isso nas empresas por onde eu já estive, quando você percebe que eh... uma pessoa ascende, vamos dizer assim, de gerente à superintendente, à diretor, ele deixa de almoçar coma as tribos anteriores porque agora ele é de outra tribo, certo. Então agora você tá num patamar, você virou eh... uma pessoa que tá noutro grupo. Mas os discursos das empresas não é todo mundo num time só? É, né. Mas na prática isso não acontece, porque as pessoas eh... não se envolvem, né. Eu gosto muito do, do..., e leio com certa frequência o livro do Jack Welsh, né: Jack Welsh Definitivo, onde ele conta a história dele. Óbvio, tem muita coisa que é fantasia ou tem muita coisa que está, vamos dizer assim, hã... exacerbado ali, mas as idéias são boas, certo. E é..., é certo que ele conseguiu com toda a, a, a filosofia dele, ele conseguiu transformar a empresa que ele dirigiu, que foi a G.E., né, numa empresa de classe mundial, certo. E mais que isso, ele formou um batalhão de eh... executivos de alto nível que, ao saírem da G.E., estão nas maiores, nas, nas quinhentas maiores empresas aí espalhadas, da Forbes, do Fortune e tudo mais. Isso, acho que é legal, quer dizer, se você como líder não formar pessoas, certo, que papel você teve? Que contribuição você deu? Certo. E isso é legal. E é o que ele diz. E... veja, eh... não é só ele que diz, tem um monte de gente que fala isso. E é verdade, quer dizer, se você, na verdade, não descer e conversar com o seu pessoal... Não conversar de uma forma eh... eh..., vamos dizer assim, eh... como é que a gente diz, interesseira, né. Conversar de uma forma sem armas, né: eu aqui sou seu amigo, você pode me xingar, você pode me questionar, que eu não vou atuar como

o seu chefe, né, eu vou atuar como alguém que vai discutir idéias, né. Hoje eu acho que muito, tá diminuindo muito a discussão de idéias dentro das indústrias, das empresas de uma forma geral e isso é uma coisa ruim. Porque eh... o gostoso, vamos dizer assim, numa universidade é essa, esse fervilhar de idéias, né. Você pode não entender nada de moda, você pode não entender nada de contabilidade, você pode entender de engenharia, não entender de medicina, entender de..., mas eh... o gostar de conhecimento é uma coisa importante, é uma coisa que há... gera progresso, gera há... avanço, as pessoas crescem com isso, e isso tá acabando nas empresas, as pessoas não discutem mais. Cada um que descobre uma coisa fica quieto, não conta, certo. Por quê? Se alguém souber o que eu sei, eu perco a minha vaguinha. Quando você devia estar descompromissado com isso. Você devia estar, na verdade, eh... aberto a..., a... colocar boas idéias pra que elas multipliquem. Você não sabe se na área que alguém vai ouvir, certo, e você não tem nem contato, mas de repente aquela idéia é boa pro outro, e de repente o outro pode ter uma idéia boa pra você. Então esse, essa troca de, de experiências, essa troca de conhecimento eh... precisava acontecer de uma forma melhor. Eu acho que isso também aumenta o stress, porque as pessoas quando descobrem alguma coisa ficam quietas, não contam, certo. E o pior, o companheiro do lado percebe que descobriu uma mágica, e ele não conta. Então você cria um ambiente onde as pessoas não têm confiança mútua.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

(Pergunta respondida na questão anterior)

P. Agora eu vou um pouquinho lá para o passado...

Pergunta 8) P. Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Mais remota de stress? Puxa! (sujeito faz silêncio) Olha, eu não sei se na infância, não sei se eu tive alguma coisa que me deu um stress assim tão grande. Eh... eu fui criado numa família onde meu pai eh... sempre procurou discutir idéias, e isso é uma coisa que não, não é tão comum hoje. Eu tenho hoje eh... 7 cunhados, 6 cunhados e eles eh... gostam exatamente disso, né, porque nas famílias de origem deles isso não era discutido. Então na minha casa sempre, porque meu pai é engenheiro químico, também dá aula, deu aula, né, agora tá com 85, né, eh... mas ele sempre foi

uma pessoa, também por ter tido uma família grande, ele sempre era a pessoa que era a referência de conhecimento, de cultura, porque é uma pessoa que lia muito. Na minha casa sempre tinha muito livro, né, tudo quanto foi enciclopédia que ele podia comprar ele comprou, né. Todo mundo teve acesso a muita informação, nós temos uma biblioteca, ele tem na casa dele uma biblioteca muito grande, né. Pra uma casa que tem lá uns 6 mil volumes, mais ou menos, é coisa que não é pra qualquer um, certo. E o conhecimento é uma coisa eh... sempre eh... levada como uma coisa muito importante e que ninguém tira de você. Você precisa discutir, você precisa debater, você não precisa concordar, né. Às vezes as discussões são acaloradas, mas são eh..., elas são acaloradas não do ponto de vista pessoal, né. Então eu diria que na minha família eu não tive isso. Eu tive stress exatamente quando eu fui pro ambiente de trabalho, onde eu fui com essa filosofia de chegar e tentar fazer o melhor. Mas a gente percebe que as pessoas elas se sentem muitas vezes intimidadas, muitas vezes eh... sem argumentos porque elas não estão acostumadas a contra-argumentar, né. Muitas vezes as pessoas estão acostumadas a usar do poder pra convencer. E isso é uma mentira, eles sabem que isso é uma mentira. Porque você usando do poder, da posição que você tem pra você conseguir o que você quer, você certamente tá sabendo que se o seu eh... funcionário, se o seu eh..., seu..., digamos, seu colaborador numa posição inferior aceita, acata sem estar convencido, né, você conseguiu uma falsa eh..., um falso convencimento, né, porque você não teve argumentos pra convencer. Então, eu acho que eh..., acabei tendo stress exatamente nessa situação. Porque eh... eu entendo assim, eh... a ciência ela vai construindo os seus tijolinhos, um por um, de repente vem alguém e fala: olha, tá tudo errado, por isso, isso, isso e isso. O que é que faz a ciência? Ela não tem nenhum pudor em jogar aquilo fora e começar de novo. Por quê? Quando aquilo fica caracterizado que não é verdadeiro, não dá pra você continuar ali, você não vai construir mais nada ali, certo. Então você tem que começar de novo. Na vida prática ninguém quer começar de novo, porque dá mais trabalho, você tem que recomeçar, você tem que pensar de forma diferente. Você já estava tão acostumado a fazer de um certo jeito, era tão bom... Mas não era a melhor forma. Então as pessoas relutam em eh... todo dia abordar o que faz de uma

outra forma para que pense: puxa, será que tem uma forma melhor pra se fazer? Então isso gera stress, certo.

Pergunta 9) P. Você já respondeu. Mas, assim, em linhas gerais, como foi a sua infância?

S. Como foi a minha infância? Bom, hã... eu fui bastante traquina, certo. Meu dente aqui tá quebrado porque eu eh... caí num buraco que tinha uns 6 metros eh... Porque eu estava brincando de bicicleta, pegador de bicicleta, e caí, né. E tive bastante, bastante peraltices aí, né. Eh... eu vivi... Meu pai era engenheiro industrial da Comgás e ele estava à disposição da empresa 24 horas por dia, porque a empresa produzia gás e gás tem um mau hábito, ele explode, certo. E se você não tiver as coisas funcionando exatamente como precisa funcionar, as pessoas morrem e dependendo da explosão morre um pouquinho de gente, mas dependendo da explosão morre muita gente, certo. E eu morava eh... ali no Braz, onde era a Comgás, onde tinha os balões da Comgás, né, numa casa ali colada no balão, né. A vantagem é que, pra quem era criança, tinha um pátio, depois do horário do serviço, à disposição pra você brincar. Então eu andava de bicicleta, jogava bola, subia em árvore, enfim... Os ingleses que tinham começado aquilo tinham uma concepção inglesa de eh... uma comunidade fabril, né. E foi muito bom, né. Eu cursei eh... um, um primário que eu acho que é uma coisa diferencial: eu cursei um primário no, na Praça da República, no Instituto de Educação Caetano de Campos. Público, né, onde eh... o ensino ali era dito experimental, o antigo primário. A gente sentava, como todo mundo, nos primeiros dias de aula um atrás do outro, mas depois a gente trabalhava em grupo. Tudo. Se dis..., se eh... encontravam-se grupos, 5, 6 grupos em sala e você montava os pontos de uma forma diferente, na época, que era trabalhar em grupo. Então, o professor não punha o ponto na lousa, fazia você pesquisar. O que acontecia? Precisava de pessoas ou famílias que tivessem condições de ter livros em casa, ou que tivessem condições de levar seus hã... filhos às bibliotecas pra eles passarem todas as tardes pesquisando matemática, geografia, português, história, e por aí vai. Qual a vantagem disso? A vantagem disso é que você aprende a estudar em livro. E outra coisa: você aprende a pensar. Não vem beijado pra você, de mão beijada as coisas, você... Bom, te dão um tema, você tem que ir atrás desse tema, vai pesquisar esse tema, vai escrever esse tema, os 5 do grupo vão

escrever, vai ter um relator e um líder. O relator vai criar uma proposta única pra aquele tema do ponto, todo mundo lê, todo mundo faz aquilo, todo mundo eh... sintetiza aquela situação, aquele ponto, o líder eh... valida, comanda, o líder é votado, né, e o relator lê pra classe o seu pedaço. A vantagem disso é que depois que você tinha feito tudo isso, você não esquece mais, e você aprende a estudar em livro, que é uma coisa fabulosa que hoje ninguém mais faz. Eu acho que isso foi um diferencial. Por quê? Eh... como se..., como sendo uma conduta eh... de formação lá no antigo primário, né, isso marcou bastante, né. A gente acha que a gente deve eleger as pessoas, a gente acha que a gente deve eh... discutir o assunto, sintetizar, escolher as melhores pesquisas, eh... discutir porque que eu ponho isso e tiro aquilo, né, eh... isso é melhor é pior..., né, eh... enfim, cria-se um debate, todo mundo é participativo, não tem o encosto das pessoas que ficam... (fala irônica) né, eh... Mas isso não é o mundo real. Eu estudei neste período que foi eh... de 62, minto, de 63 a 68. Só que em 64 teve a revolução, e na revolução disseram o seguinte: hãhã, essa história de fazer vocês deixarem as pessoas pensarem é um problema. Acaba com essa forma, volta pro normal. Esse estudo que era um estudo experimental, aquilo era uma escola normal, né, eh... foi eh... esquecido. É uma pena, né. Mas isso deixou em mim algumas marcas bastante profundas de eh... agir, atuar, de não ter medo de defender as suas posições, né. Não quer dizer que você é irredutível, mas você precisa ser convencido e você precisa que a sua argumentação seja eh... questionada de forma firme e que ela fique categoricamente invalidada, certo. Caso contrário você acredita que os seus valores, os seus princípios, as suas, as suas posições são válidas, né. Então eu acho que eh... isso é uma coisa que eh... foi bastante profunda na minha formação, né.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

(Pergunta respondida na questão anterior)

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Pergunta respondida na questão 9)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Como eu enfrento o stress. Bem, eh... eu acho que eu sou razoavelmente tolerante. Mas eh..., eu diria assim, algumas coisas eu tenho baixa tolerância. O que é, eh... vamos dizer assim, cinismo, eh... atitudes em que você eh... usurpa, na verdade, o direito dos outros ou eh... usa do poder que você tem pra forçar outros a passarem por uma situação hã... de constrangimento. Isso eh... eu fico bastante alterado, né, eu..., eu trabalho mal isso daí. Isso já é um stress pra mim, né. Mas eu acho que isso é o que as pessoas eh... de bem eh... deveriam fazer. Elas não... Nós não deveríamos aceitar com tanta passividade algumas coisas que a gente vê por aí, relutando e dizendo assim: ah, isso não é problema meu. Às vezes tá do seu lado, né. Você deve ter uma atitude eh... de reconhecimento e de eh... disseminação de bons princípios, mesmo que você tenha que comprar uma briga, porque ela é, eu diria, educativa, ela é disciplinadora. Se todo mundo fecha os olhos nós não damos o nosso passo e, na minha opinião, esse é o grande problema, né. As pessoas têm medo de colocar os seus posicionamentos, porque eventualmente vai ter uma, uma réplica. Mas você precisa pensar! Certo. Você precisa ter uma atitude de questionamento, você precisa ter uma atitude de eh... Como eu vou dizer?... De eh... positiva, certo. Uma atitude positiva de que... Puxa, tá vendo um, um abuso? Precisamos levantar a bandeirinha vermelha e dizer: olha aqui o abuso. Aí sim, vale você chegar, na minha opinião, vale você eh... constranger quem está abusando, expondo o abusador a um desconforto. Porque ele vai ter que pensar, certo. E ele vai ser obrigado a rever a sua posição. O problema é quando o consenso de posicionamento é por fechar os olhos, é por abusar, é por agir com cinismo, é por agir com ambigüidade. Isso gera stress.

P. Como eu posso entender esse enfrentamento? Ele é de desafio, ele é de não conformidade...

S. Não conformidade de início, mas...

P. E desafio...

S. ...obviamente tem que ser de desafio. Porque você não consegue convencer as pessoas se você não desafiá-las. Você acha que consegue? Não consegue. Porque o poder tá envolvido. Normalmente se é no trabalho tem interesses econômicos, tem interesses políticos, tem interesses de status, né, que eles existem, desde que sejam saudáveis, não tem problema. O problema é quando isso é usado de forma insalubre, vamos dizer assim.

P. Muito bom. Muito obrigada pela sua participação.

S. Não sei se atendeu a sua...

P. Atendeu, muito obrigada.

Sujeito: S 19

Sexo: feminino

Idade: 44

Estado Civil: solteira

Escolaridade: superior completo em Filosofia

Cargo: Chefe de Serviços Administrativos

Empresa: de fornecimento e de tratamento de água

Tempo na empresa: 16 anos

P. Boa noite.

S. Boa noite.

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Enquanto liderança?

P. Como queira.

S. Bom, sou Bernadete. Hã... sou, já, formada em Filosofia. Trabalho há... Vou fazer 16 anos na empresa XYZ, e há 15 eu exerço a função de liderança. Gosto. Gosto demais do que eu faço, as minhas atividades. Dei uma virada, agora, no foco meu trabalho. Deixei algumas atividades para abarcar outras das quais eu também gosto muito de executá-las. Tenho uma equipe. E... já passei por vários processos nessa questão de ser liderança. É... é um processo de aprendizado diário, porque você lida com pessoas com culturas diferentes, com personalidades diferentes, com desejos diferentes e você tem que trabalhar estas pessoas, a você própria, porque você também possui a sua carga eh... de cultura, de, de formação, então você... Às vezes é conflituoso, às vezes é prazeroso, às vezes você ri, às vezes você fica com raiva. Então você... durante um tempo você passa por um misto de sentimentos, ou que às vezes te... ajuda a crescer, ou te dá muita raiva. E eu sei que eu comecei neste processo com a cara e a coragem porque eu não sabia o que era ser liderança. E isso, com esse, nesse, desse tempo todo que eu exerço, já há 14 anos, eu tenho passado por várias fases. Agora eu, a empresa onde eu trabalho, de uns tempos para cá, tem eh...

feito um trabalho de formação dessas lideranças dentro de um, de um conceito de ser empreendedor, então, isso me ajudou um pouco. Alguns processos de auto conhecimento, de quem você é... Um processo eh... que eles chamam de P.I., e outros... Hã... consultorias, que são contratadas... E... é um desafio diário. É um desafio diário.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

(Pergunta respondida na questão 2)

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. É quando você não consegue... Pra mim, é quando você não consegue desenvolver alguma atividade, quando você eh... leva isso pra casa, quando você perde o prazer nas coisas que faz, se cansa... Então acho que é mais ou menos isso.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S. Muitas. Prazos. Prazos. Prazos, é, é uma coisa que realmente eh... me dá stress. Prazos curtos, ou falta de informações, ou burocracia excessiva que não deixa você, realmente, fazer o que é de uma forma mais fácil e rápido... Porque eu também tenho clientes a atender. E... e isso é... é stressante.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. Impotência, raiva, hã... ansiedade.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Lidar com algumas pessoas com proces..., com problemas particulares, que trouxeram isso ao grupo, à equipe. E... hã... mudanças radicais, de uma hora pra outra, exigindo um conhecimento que deveria primeiro ser captado. É... e prazo. Pra mim, hoje, o que pega muito são prazos curtos pra desenvolver determinadas atividades.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

P. São os que você já disse?

S. Sim.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de Stress?

S. Início de exercer ser cargo de liderança. Início de ser liderança. Foi o momento mais stressante, porque você não, não... Eu não conhecia o que era ser. Tinha uma liderança hã... meio que... general, que não aceitava opiniões, que não discutia, não tinha uma gestão participativa. Isso pra mim foi stressante.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. De moleque. De brincar, de... de rir. É... é difícil falar em, em como foi... Mas foi agradável. Muito agradável, quer dizer, eu passei por todos os processos de uma forma tranqüila, arteira, apanhei muito, fazia muita arte, eh... sempre fui muito criativa... Acho que... Foi isso.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. Não. Não me lembro. (falou abruptamente e de forma enfática)

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

(Pergunta não mencionada)

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Eu enfrento com leituras, com muita meditação, com... as paradas pra... pra conhecer, né: opa, vâmo parar agora, porque... eu preciso saber o que eu estou sentindo, porque que eu estou sentido e como posso resolver pra que isso seja sanado. E eu faço muita meditação.

P. Então, nesse caso você se afasta da situação...

S. Não. Não. Não me afasto. Eu enfrento, mas tento focar de uma outra forma que não seja dentro de uma ansiedade, o que é muito difícil. Mas eu enfrento, eu tenho que enfrentá-la. Eu tenho que enfrentá-la. É tomar uma... É... é enfrentar mesmo. Talvez eu não esteja encontrando uma palavra ideal agora. Mas é um enfrentamento. É um enfrentamento.

P. Não lembrou um stress da infância ainda?

S. Um stress da infância quando... Acho que... hã... talvez o, o, o falecimento do meu pai tenha sido stressante.

P. E que idade você tinha?

S. Onze. Onze. Outras eu não estou me lembrando no momento não. (respondeu enfática denotando querer encerrar a entrevista)

P. Muito obrigada pela sua participação, Bernadete.

S. (sujeito ri) Eu que agradeço.

Sujeito: T 20

Sexo: feminino

Idade: 38

Estado Civil: casada, sem filhos

Escolaridade: superior incompleto, cursa Administração de Empresas

Cargo: Gerente de Vendas

Empresa: indústria de produtos químicos para borracha

Tempo na empresa: 16 anos

Pergunta 1) Por favor, fale sobre a sua vida.

S. Bom, minha vida... Eu já trabalho nessa empresa há 16 anos. Sou uma pessoa muito ativa, né. Trabalho numa empresa que é familiar. Cursei há 20 anos atrás o colegial, agora estou em busca de um curso superior, porque achei necessário novos conhecimentos, né, para me diferenciar dos demais colegas. E assim... Minha vida é... é trabalhar, é... é cuidar da casa. Tenho um marido maravilhoso, tenho meu pai e minha mãe junto comigo. E dentro da empresa como um todo, né, que eu não quero fugir muito desse foco, é muita correria. Hoje as empresas eh... fazem eh... um enxugamento de funcionários, então 1 funcionário trabalha por 5 pessoas, e não é diferente comigo. Eu tenho 8 subordinados, então eu estou à frente de um departamento comercial onde eu sou muito cobrada por metas, por vendas... Temos a concorrência chinesa com os nossos produtos. Que é uma indústria de produtos químicos para borracha. Então, assim, a gente batalha aí pra estar no mercado, porque está muito difícil com, com, com as importações. E é isso, né. Batalhar bastante, né, e almejar o melhor pra equipe como um todo, né. Tenho alguns cursos de liderança, né, no SENAC, na CIESP, pra gente poder se reciclar. Então é isso.

P. E qual é teu cargo lá, Simone?

S. Eu sou gerente de vendas.

Pergunta 2) Fale sobre a sua atividade profissional.

S. Olha, meu dia-a-dia é reunião com diretoria, né, no faturamento diário. É... no, no, no, no crescimento, que a gente almeja um crescimento de 5% ao ano. Então, graças a Deus, em 2.007 batemos a meta que a diretoria estipula. E é reunião com, com financeiro... Eu visito muito cliente quando eu estou fora... Viajo no sudeste, nordeste, centro-oeste e faço visitas a clientes. Mas o meu dia basicamente é dentro da empresa, né, onde eu tenho as pessoas do meu departamento, onde a gente gera faturamentos diários, venda, meta no dia... Sofro um pouco com o problema de estoque, né, porque hoje em dia o cliente quer trabalhar com o seu estoque. Então a gente dá uma meta pro vendedor interno e ele não consegue atingir porque a gente não tem estoque, porque já foi tudo. Então no dia-a-dia é mais assim, a parte de venda mesmo, a gente tá à frente no comercial. Fora as minha visitas externas.

Pergunta 3) O que significa para você stress?

S. Stress... Ai... Cansaço físico, né? E, principalmente, o mental. E há algumas situações em que você se sente mais stressada por você tentar resolver um problema, e tá fora do teu alcance. Isso me causa um stress muito grande. Que é não depender de você a resolução disso.

Pergunta 4) Na sua atividade profissional há situações stressantes? Poderia descrevê-las?

S. Sim. De você querer resolver um problema e você ser limitado, você não tem poder pra resolver aquele problema. E dentro da empresa são 20 cabeças, né, então uma pensa diferente da outra. Então você precisa, no grupo, somar, né, então você acaba recuando.

Pergunta 5) Quais são os sentimentos que aparecem nesses momentos?

S. De... insatisfação, né. Um sentimento de insatisfação, de, de você não poder chegar aonde você quer chegar. Revolta, eh... insegurança, muitas vezes, porque você acaba ficando insegura... Porque hoje, qualquer coisa, você é um número dentro da empresa. Então você de repente quer pôr a sua, a sua noção de trabalho e, às vezes, você é podado. Então, às vezes, causa uma insegurança dentro do emprego.

Pergunta 6) Na sua vida em geral, quais foram as situações de maior intensidade de stress?

S. Eu já passei por 4 abortos. Então na minha vida pessoal... Eu casei em 96, e de 2 em 2 anos até o ano de 2.006 eu tive um aborto a cada 2 anos. Então, realmente, isso me causou muito stress. E como eu trabalho muito, então, eu não precisei fazer terapia, nada disso. Eu supero. Mas é bem complicado, pra minha vida pessoal, essa parte desses abortos que eu tive.

Pergunta 7) Quais foram os sentimentos envolvidos em cada situação?

S. Perda. Uma perda muito grande. É... uma..., uma palavra forte, né: uma incapacidade, né. Porque agora eu já descobri qual é o problema e é uma incapacidade do casal, né. Então eu tenho uma incompatibilidade do sangue do meu marido. Então, hoje, eu não me sinto incapaz, mas até descobrir eu me sentia incapaz de ser mãe.

Pergunta 8) Qual a sua mais remota lembrança de stress?

S. Mais antiga?... Ai, eu não sei! Eh... Muito antiga?... Assim, a nível de família? É, eu acho que a mais remota era a briga entre irmãs, né. A mais remota. Que já passou muito tempo e hoje a gente é muito amiga.

Pergunta 9) Como foi a sua infância?

S. Olha, boa. Muito boa, muito proveitosa. Brinquei muito na rua, andei muito descalça, brinquei muito de casinha de boneca até os 15 anos, andei muito de bicicleta, eh... chupei cana, me melei, tirei o tampão do dedo... Foi uma infância muito boa, diferente da de hoje, né.

Pergunta 10) Na sua infância, lembra-se da primeira vez que sentiu stress?

S. É. Quando eu aprendi a andar de bicicleta. Foi um stress muito grande porque foi um desafio, porque foi muito difícil eu aprender. Caí muito.

Pergunta 11) Em algum momento da sua vida essa sensação de stress voltou a repetir-se? Você pode descrevê-la?

S. Olha, eu acho que está um pouco ligada, já que a gente está falando, essa incapacidade de andar de bicicleta à incapacidade de ser mãe. Então isso veio à tona.

Pergunta 12) Como você enfrenta o stress?

S. Com calmante. (sujeito ri) Com calmante. Tomo um calmante leve, mas eu tomo. Conversar com amigos. Tento eh... sempre ter uma palavra amiga pra poder enfrentar aquilo, porque eu

gosto muito da opinião das pessoas. Não que eu me, me, me, me baseie só nisso, mas eu gosto da opinião dos amigos. Que hoje é muito difícil ter um amigo, mas quando a gente tem a gente tem que ouvi-lo.

P. Tá bom, Simone. Muito obrigada pela sua participação.

S. Eu que agradeço.