

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

**ARTIGO: CONCEITOS DE STRESS NO TRABALHO,
RESILIENCIA E ESTRATÉGIAS DE COPING**

ALUNA: SUELI APARECIDA DE SOUZA

**Profa. Orientadora: Dra. Mariane
Lemos Lourenço**

**CURITIBA
SETEMBRO/2014**

SUELI APARECIDA DE SOUZA

**CONCEITOS DE STRESS NO TRABALHO, RESILIENCIA E
ESTRATÉGIAS DE COPING**

Artigo apresentado como requisito
Conclusão do curso MBA em Gestão
De Talentos e Comportamento
Humano Setor de Pós Graduação
em Administração Universidade
Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^a Dr^a Mariane
Lemos Lourenço

CURITIBA

2014

CONCEITOS DE STRESS NO TRABALHO, RESILIENCIA E ESTRATÉGIAS DE COPING

RESUMO: Este artigo tem o objetivo geral de discutir os temas stress, resiliência e estratégias de *coping*, em especial, em suas relações no contexto laboral. Em termos de metodologia, a abordagem configura-se como uma pesquisa qualitativa, exploratória e, em relação aos procedimentos técnicos, caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica que pretende contribuir para o estudo destes temas no contexto das organizações de trabalho, expondo os conceitos de stress, resiliência, e estratégias de *coping* estabelecendo relações entre os mesmos. Para entender as questões essenciais desses conceitos serão apresentadas pesquisas que envolvem estes temas relacionados ao ser humano em suas relações com seu trabalho no contexto organizacional.

Palavras-chave: Stress no trabalho. Resiliência. Estratégias de *coping*.

CONCEPTS OF STRESS AT WORK, RESILIENCE AND COPING STRATEGIES

ABSTRACT: This article has the general objective of discussing the topics stress, resilience and coping strategies, especially in its relations in the employment context. In terms of methodology, the approach appears as a qualitative, exploratory research and in relation to technical procedures, is characterized as a literature that aims to contribute to the study of these issues in the context of work organizations, exposing the concepts of stress, resilience, and coping strategies establishing relationships between them. To understand the key issues of these concepts research involving these themes related to human beings in their relations with their work will be presented in the organizational context.

KEYWORDS: Stress at work. Resilience. Coping strategies.

1 INTRODUÇÃO

São diversas situações que propiciam o stress, frente ao modo que a sociedade moderna e as organizações estão organizadas. O stress é um processo humano comum e necessário ao ser humano, que impulsiona o indivíduo para satisfazer as suas necessidades básicas.

As estratégias para lidar com esses impulsos são a resiliência e o coping, sendo a resiliência a capacidade do indivíduo de recuperar-se, lidar positivamente frente a uma situação (BARLACH, 2005, apud BARLACH, LIMONGI-FRANÇA; MALVEZZI, 2008), o coping é um conjunto de estratégias que os indivíduos utilizam para lidar com o stress (FOLKMAN; LAZARUS, 1985, apud LIPP; TAGANELLI, 2002).

Hoje existem vários artigos frente a diversas modalidades que tratam desses temas, sendo que são apresentados separadamente, focados normalmente em um tema. No período de busca de material pode-se observar que os trabalhos estão focados em atividades que concentrem maior nível de stress, como hotelaria, segurança pública, magistrados, também se focam no stress causado pelas transições de empresas (AFONSO; GOMES, 2009; SILVA; SOUTO-MAIOR, 2014; LIPP; TANGANELLI, 2002 ; PAIVA; COUTO, 2008).

A pesquisa bibliográfica sobre os temas mostrou a escassez de artigos, que tratam os temas stress, resiliência e estratégias de *coping* de forma conjunta, sendo assim, objetivo geral deste trabalho foi compilar alguns conceitos de stress, resiliência e estratégia de coping, apresentando-os em um único material.

Como não foi encontrado nenhum artigo que contasse os três temas simultaneamente, isso gerou um *gap* para a pesquisa, visto que são temas que estão em evidencia e a cada dia surgem novos conceitos. Dentro das organizações pode-se perceber que vem aumentando o índice de absenteísmo e afastamentos devido ao stress, que por vezes é confundido com outras doenças psicossomáticas, dificultando o seu tratamento, por outro lado está a capacidade do indivíduo em enfrentar, em se posicionar frente ao stress. Este trabalho está estruturado na revisão bibliográfica, a metodologia utilizada, resultado e análise.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A revisão bibliográfica foi desenvolvida através de pesquisa de artigos científicos onde pode-se fazer a relação entre os temas aqui abordados. É valido salientar que a pesquisa focou em definir os conceitos de stress, resiliência e estratégias de *coping*.

2.1.1. Stress e trabalho

A relação entre stress e trabalho tem sido alvo de estudos nos últimos anos tendo em vista organizações que exigem cada vez mais de seus empregados em um curto espaço de tempo, além da competitividade cada vez mais acirrada.

A terminologia stress foi utilizada pela primeira vez pelo médico Hans Selye em 1936 na revista Nature, que transpôs o termo Stress da Física para a Medicina onde caracterizou por três fases: 1ª) Fase de alarme onde o corpo entra em alerta para se proteger; 2ª) Fase Resistência ou intermediária onde persiste o desgaste necessário para manter o estado de alerta; 3ª) Exaustão ou esgotamento onde há queda da imunidade e o surgimento das doenças (SEYLER, 1954, APUD FILGUEIRA; HIPPERT, 1999).

O termo adotado por Selye da física stress significa “o somatório das forças que agem contra a resistência não importando quais” (ARANTES; VIEIRA, 2002 apud NUNES).

A partir desse conceito Arantes e Vieira, 2002 (apud ROMERO, OLIVEIRA, NUNES), definiu estresse como “conjunto de reações do organismo e agressões de ordem física, psíquica, infecciosa e outras, capazes de perturbar a homeostase”.

Já Limongi-França e Rodrigues, 2005 (apud ROMERO, OLIVEIRA, NUNES) demonstram que o estresse pode ser observado em duas dimensões o eustress e o distress. Sendo o eustress a forma positiva de lidar com as pressões, tendo um equilíbrio entre o esforço, tempo, realizações e resultado. De outro lado temos o distress que é a forma negativa tendo o rompimento do equilíbrio biopsicosocial, em decorrência da falta ou excesso de esforço, a pessoa não consegue vencer os desafios, tendo-os como ameaça, gerando desequilíbrio patológico e debilidade física e psicológica.

A terminologia stress ocupacional vem sendo usado para definir o stress relacionado ao trabalho. Segundo Lipp 1984 (apud LIPP; TANGANELE, 2002) o stress ocupacional pode ser originado por fontes externas e internas, sendo que a interna esta relacionada com a maneira de ser do individuo, personalidade e como ele reage a vida, já a externa esta as exigências do dia-a-dia como problemas no trabalho, familiares, sociais, etc. Esse tipo de stress está vinculado muitas vezes a posição que a pessoa exerce.

O stress ocupacional é definido como um estado emocional desagradável, pela tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional em função de aspectos vistos pelo individuo como ameaças (KYRIACOW; SUTCLIFFE 1981, apud LIPP, TANGANELE, 2002). O stress ocupacional pode agravar-se em decorrência de como o individuo percebe suas responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle, tendo assim dificuldade em adaptar-se.

O stress é uma experiência humana comum e necessária ao ser humano, impulsionando-o a satisfazer suas necessidades básicas, realizar atividades cotidianas e buscar os sonhos e desejos (ROSSI, et al, 2011, p.44). Um passo importante no gerenciamento do stress é compreender nossas necessidades de trabalho em cada estágio de nossas vidas e reconhecer quando elas não estão sendo satisfeitas (WARREN; TOLL, 1998, p.96).

2.1.2. Resiliência

Resiliência vem do latim, *resilio* que significa retornar a um estado anterior, passando a ser usada na Engenharia e na Física para definir a capacidade de um corpo físico a retornar ao seu estado normal (BARLACH, et al 2008). O termo foi transportado para as ciências humanas que vem utilizando para descrever um individuo ou grupo de individuo, num ambiente desconfortável, de se construir ou reconstruir positivamente frente as adversidades (BARLACH, 2005, apud BARLACH, et al 2008).

A Resiliência parte de uma definição que é a capacidade do individuo se recuperar-se de; fazer frente à; lidar positivamente com a adversidade; passa -se a verificar as definições apresentadas pela literatura.

Conforme Taborda, et al 2006, Deslendes e Junqueira (2003) definem resiliência em três polos: resiliência adaptação x superação; fator inato x fator adquirido; algo circunstancial x característica permanente.

Adaptação X Superação

A adaptação x superação consiste em o indivíduo manter-se saudável apesar das adversidades ou o crescimento e desenvolvimento pessoal em decorrência da adversidade.

Adaptação é o esforço do sujeito em suas características anteriores ao conflito, ou ainda retornar ao estado de equilíbrio anterior, tendo em vista características pessoais dos indivíduos, bem como os vínculos afetivos e de confiança deste meio. Superação é a oportunidade de superar os próprios limites, construindo uma identidade fortalecida, é a possibilidade de trazer consigo a experiência traumática ser elaborada simbolicamente, para servir futuramente de subsídio para novas situações de stress (TABOADA, et al, 2006).

Fator inato X Adquirido

Fator inato seria uma característica intrínseca da natureza humana, ou seja, hereditária. O fator adquirido seria uma característica absorvida ao ambiente em que o indivíduo está. Não se tem uma definição clara desses dois fatores (TABOADA, et al, 2006).

Circunstancial X Permanente

Circunstancial aqui a resiliência é tratada como uma força, uma estratégia, um conjunto de habilidades para enfrentar uma determinada adversidade. Já a permanente é um traço de personalidade, que teoricamente se mantém ao longo da vida. O indivíduo com essa característica tem a capacidade de se recuperar rapidamente de qualquer experiência traumática (TABOADA, et al, 2006).

Já Infante 2005 (apud OLIVEIRA, et al 2008) acrescenta três componentes básicos que devem estar na definição de resiliência sendo: a) a noção da adversidade, trauma, risco ou ameaça ao desenvolvimento; b) a adaptação positiva/superação da adversidade e c) o processo dinâmico entre os componentes emocionais, cognitivos e socioculturais do desenvolvimento.

Oliveira, et al (2008), cita Yunes (2003) que refere-se a resiliência como a habilidade de superar adversidades, o que não significa que não ocorram mudanças no indivíduo, como sugerem os termos invulnerabilidade e invencibilidade. Esses termos foram utilizados em 2001 por Yunes e Szymaski que explicavam que a

resiliência aparece em contra posição, enfatizando que é mais apropriado falar dos limites de cada pessoa em relação a vivência das experiências negativas.

A definição feita por Castro e Moreno-Jiménez 2007 (apud OLIVEIRA, et al 2008) é que deve-se considerar aspectos fundamentais para compreender a resiliência sendo eles a seriedade dos riscos e a susceptibilidade individual a experiências negativas e também ponderar a predisposição individual para desenvolver psicopatologias quando em situações estressantes.

Assim os fatores de risco podem afetar a capacidade de resiliência, sendo que esses aumentam a susceptibilidade da pessoa para resultados negativos em seu desenvolvimento, de acordo com Pesce, et al 2004 (apud OLIVEIRA, et al, 2008) podem ser possíveis fatores dentro das variáveis: 1) níveis e número de exposição a eventos estressores; 2) sentido atribuído ao evento estressor; 3) acúmulo de fatores de risco; 4) cronicidade de eventos e 5) níveis de tolerância ao estresse.

2.1.3. Estratégias de *coping*

Coping é o conjunto das estratégias que as pessoas usam para adaptar-se a diversas circunstâncias. O termo vem sendo pesquisado desde o início do século passado. Mas com o passar das décadas foram surgindo diferenças no conceito do *coping* (ANTONIAZZI, et al, 1998).

No início o *coping* era correlato a mecanismo de defesa, motivado de forma interna ou inconsciente para lidar com os conflitos sexuais e agressivos (VAILANT, 1994, apud ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998). Na década de 60 começou uma nova linha de pesquisa que se estendeu pelas duas décadas seguintes sendo que *coping* foi conceitualizado como um processo transacional entre a pessoa e o ambiente, com ênfase no processo, tanto quanto em traços de personalidade (FOLKMAN; LAZARUS, 1985, citado por ANTONIAZZI, DELL'AGLIO, BANDEIRA, 1998). Mas recentemente a abordagem tem sido voltada para as convergências entre *coping* e personalidade.

Com isso Antoniazzi 1998, et al (citado por TABOADA, et al, 2006) *coping* é geralmente definido como conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes. Para Lazarus e Folkman *coping* é definido como constantes mudanças cognitivas e comportamentais na

tentativa de administrar demandas específicas, internas e/ou externas, que são avaliadas pelo sujeito como excedendo ou sobrecarregando os recursos pessoais. Eles defendem *coping* como ações deliberadas, orgânicas ou não e emitidas em respostas a um estressor identificado (apud ROSSI, et al, 2011, p.43).

Eles falam ainda do esforço de se lidar com as situações estressoras o indivíduo pode utilizar dos tipos de estratégia de *coping*, sendo eles: *coping* centrado no problema e *coping* centrado na emoção, sendo o primeiro dirigido a situação mutável e o segundo na situação imutável.

Dentro da percepção desses autores o *coping* tem duas funções sendo a de modificar a relação entre a pessoa e o ambiente, controlando ou alterando o problema causador do desconforto (*coping* centrado no problema) e adequar as resposta emocional ao problema (*coping* centrado na emoção). Desta forma o *coping* centrado na emoção ocorre com mais frequência quando o indivíduo avalia que nada pode ser feito para modificar o dano, porém a forma de *coping* voltada para o problema são mais prováveis quando as condições são avaliadas como possíveis de mudar. Uma forma influencia a outra no manejo das situações estressoras pelo indivíduo o que pode impedir ou facilitar as manifestações de uma delas (ROSSI, et al, 2011, p.43).

O *coping* com o estressante tem uma história mais longa do que com *burnout* e conseqüentemente a exaustão emocional (KOESKE; KIRK; KOESKE, 1993, apud TAMAYO; TROCOLI, 2006).

Coping pode prevenir o desenvolvimento de *burnout*, que é uma síndrome desencadeada pelo esgotamento profissional. A disponibilidade de recursos de *coping* mostra a relação entre os estressores e a exaustão emocional (CORDES; DOUGHERTY, 1993, apud TAMAYO; TROCCOLLI, 2002).

2.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo tem o objetivo geral de discutir os temas stress, resiliência e estratégias de *coping*, em especial, em suas relações no contexto laboral. Poucos estudos têm trabalhado estes temas em conjunto, o que se constitui em um *gap* na literatura, o que mostra a relevância deste estudo para a academia, e ainda no aspecto social, para a área de gestão de pessoas nas organizações.

Pois tais temas, stress, resiliência e estratégias de *coping*, neste estudo, são tratados em suas relações com o com o trabalho dos indivíduos nas organizações, o que envolve assim aspectos relacionados a gestão de pessoas. Em relação a metodologia, a abordagem configura-se como uma pesquisa qualitativa, exploratória, e em relação aos procedimentos técnicos, apresenta-se como uma pesquisa bibliográfica.

O estudo é exploratório porque foi identificada uma lacuna – um *gap* – nos estudos teóricos e empíricos na literatura nacional de pesquisas que abordam os temas stress, resiliência e estratégias de *coping* de forma conjunta. Segundo Mattar (2008), esta abordagem exploratória é válida para aumentar o conhecimento do pesquisador sobre o tema abordado, podendo auxiliar a definir as prioridades e gerar subsídios sobre as possibilidades práticas de encaminhamento da pesquisa.

Por meio de pesquisa bibliográfica foram analisados diversos materiais, como artigos, *sites* e livros, que tratam dos temas stress, resiliência e estratégias de *coping*. Assim sendo, com base nos objetivos ora citados, na próxima seção são apresentadas as análises dos temas stress, resiliência e estratégias de *coping* em suas relações no contexto do trabalho.

2.3 RESULTADOS E ANÁLISE

Os temas stress, resiliência e estratégias de *coping* precisam ainda de mais pesquisas que relacionem os três assuntos. Foram pesquisados 17 artigos relacionados aos temas sendo que 09 artigos relacionados ao stress, 05 relacionados a resiliência e 03 artigos relacionados a *coping*. Desses artigos foi pesquisada a parte bibliográfica de cada tema.

A dificuldade encontrada é de encontrar um artigo ou livro que traga os três conceitos juntos e fazendo a correlação entre eles. Contudo a pesquisa foi válida para fazer a interligação dos temas.

Pode-se dizer que os temas apresentados estão interligados, são dependentes, sendo que em qualquer situação de stress, vai se encontrar a resiliência e as estratégias de *coping*. Nos artigos pesquisados quando se fala em stress, vai ser tratado a resiliência ou o *coping*, muitas vezes falando de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Stress e trabalho.

O stress e trabalho possui uma relação que hoje é foco de muitos estudos, visto que o stress aparece em momentos que o individuo esta sobre um processo de cobrança para dar resultado em pouco espaço de tempo, visto que a competitividade é acirrada atualmente (ROMERO; et al, 2014).

Quando o stress aparece ele pode influenciar nas ausências do empregado na organização, causando absenteísmo, presenteísmo, afastamentos por médios e grandes períodos. O individuo com stress deve fazer tratamentos para que não passe a ser crônico, trazendo assim não só doenças emocionais, mas podendo ocasionar até doenças de cunho físico (ROMERO; et al, 2014).

É valido ressaltar que o stress ocupacional pode ser causado por fatores externos e internos, sendo que o interno esta relacionado a como o individuo é, e, o externo as exigências do dia-a-dia (LIPP, 2002) e que o stress é uma experiência humana comum e necessária (ROSSI, et al).

Resiliência no trabalho.

A resiliência é um fenômeno importante para o desenvolvimento humano de um individuo, pois ela induz o individuo a se posicionar frente a uma situação de adversidade. Esse posicionamento é tido como uma habilidade de superação das adversidades (OLIVEIRA; et al, 2008).

Hoje o termo é muito utilizado no meio organizacional, pois devido a competitividade das organizações e a necessidade de entrega de resultados em pouco espaço de tempo, faz com que o individuo tenha que adotar medidas para realizar essa entrega. A Resiliência é o esforço do individuo em suas características anteriores ao conflito, e sua capacidade de superar, retornando ao seu estado de equilíbrio (BARLACH; et al, 2008).

Pode-se observar que para muitos a resiliência esta ligada a personalidade do individuo, embora isso ainda é motivo de muita discussão, não se tem a certeza de que é uma característica inata do individuo, por outro lado pode-se também verificar que essa capacidade de superar ou modificar a situação vivenciada parte do conhecimento adquirido no decorrer do tempo vivenciado.

Estratégias de *coping* utilizadas em situação de trabalho.

As estratégias de *coping* estão vinculadas ao trabalho como um conjunto de habilidades que o individuo tem para lidar com os conflitos existentes. Essas habilidades podem estar centradas no emocional ou no problema em si. Isso faz com que se centrado no problema ele sofre uma mutação e se adapta a ele, quando está centrado na emoção passa-se a ser imutável, ou seja, adéqua-se o emocional ao problema que precisa ser enfrentado (ROSSI, et al, 2011).

Não se tem uma definição muito clara do *coping*, pois alguns autores fazem um elo com a resiliência, sendo um tema que tem amplo mercado para pesquisa, os autores ainda não chegaram a um consenso. O que é claro é que o *coping* surge quando existe um foco de stress e que o individuo já tenha se posicionado pela resiliência, mas não conseguiu superar.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa mostrou que para o termo *coping* ainda tem-se muito a pesquisar, visto que, esse tema não tem uma definição clara, ou seja, não se tem um acordo entre os autores.

De modo geral o *coping* esta relacionado a resiliência, pois os dois são formas de estratégias de enfretamento do stress, sendo que a resiliência adota uma postura frente ao problema é a primeira reação do indivíduo, já o *coping* tem uma metodologia para enfrentar o stress sendo que ele pode ser focado no problema ou na emoção.

O stress é desencadeado devido o indivíduo não conseguir superar determinados obstáculos na vida pessoal ou profissional, em relação ao trabalho é decorrente da alta exigência das organizações em um curto espaço de tempo. Ele aparece normalmente quando o individuo percebe suas responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle.

Os três temas andam em conjunto, pois quando há um foco de stress há as estratégias para superá-lo, a resiliência e o *coping*. Nos artigos pesquisados não há uma profundidade em relação aos três temas ao mesmo tempo, sempre é focado um e os outros aparecem de forma superficial.

Na busca por uma melhor qualidade de vida no trabalho, faz com que o indivíduo busque alternativas para superar o stress decorrente do trabalho, sendo que o mesmo pode utilizar a resiliência e as estratégias de *coping* para superar os obstáculos e os desafios do dia-a-dia, visto que tanto o coping quanto resiliência são processos relacionados, ou até mesmo condicionados a situações de estresse (Taboada, et al, 2006).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AFONSO, Jorge M. P.; GOMES, A. Rui. Stress **ocupacional em profissionais de segurança pública: um estudo com militares da Guarda Nacional Republicana**. *Psicol. Porto Alegre*, v. 22, n. 2, 2009. Disponível a partir <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000200017&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 03 jul 2014.

ANTONIAZZI, Adriane Scomazzon; DELL'AGLIO, Débora Dalbosco; BANDEIRA, Denise Ruschel. O conceito de *coping*1: uma revisão teórica. *Estud. psicol.(Natal)*, Natal, v 3, n. 2, Dez. 1998. Disponível a partir do <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X1998000200006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 01 jul 2014.

AYRES, Kátia Virginia; SILVA, Iraneide Pereira; SOUTO-MAIOR, Robéria César. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: a Percepção de Profissionais do setor de Hotelaria**. Disponível a partir <[http://201.2.114.147/bds/bds.nsf/100F0E78C3AE8EA803256FCB005FBC4D/\\$File/NT000A5432.pdf](http://201.2.114.147/bds/bds.nsf/100F0E78C3AE8EA803256FCB005FBC4D/$File/NT000A5432.pdf)> . Acesso em 02 jul 2014.

BARLACH, Lisete; LIMONGI-FRANCA, Ana Cristina; MALVEZZI, Sigmar. **O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações**. *Interam. j.*

psychol., Porto Alegre , v. 42, n. 1, abr. 2008 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902008000100011&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 07 jul. 2014.

BRANDÃO, Juliana Mendanha; MAHFOUD, Miguel; GIANORDOLI-NASCIMENTO, Ingrid Faria. A construção do conceito de resiliência em psicologia: discutindo as origens . **Paidéia (Ribeirão Preto)**, [S.l.], v. 21, n. 49, p. 263-271 , ago. 2011. ISSN 1982-4327. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/paideia/article/view/7289/8772>>. Acesso em: 01 Jul. 2014.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: Um guia prático para alunos de graduação e pósgraduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

FIGUEROA, Nora Leibovich de et al. **Um Instrumento de para a Avaliação de estressores psicossociais não Contexto de Emprego**. **Psicol. Reflexo. Crit.** , Porto Alegre, v.14, n. 3, 2001. Disponível a partir do <http://www.scielo.br/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S010279722001000300021&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 06 jul 2014.

FILGUEIRAS, Julio Cesar; Hippert, Maria Isabel Steinherz. **A Polêmica em Torno do Conceito de Estresse**. **Psicol. Cienc. prof.** , Brasília, v.19, n. 3, 1999. Disponível a partir do <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931999000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 01 jul 2014.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho**. Guia Básico com Abordagem Psicossomática. São Paulo. Ed Atlas, 1997.

GIBBERT, M.; RUIGROK, W. **The “What” and “How” of Case Study Rigor: Three Strategies Based on Published Work**. *Organizational Research Methods*. 2010 13: 710 originally published online 4 March 2010. DOI: 10.1177/1094428109351319

GODOY, A. S. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA, A. B. da. (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: Paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva. p. 115-146, 2006.

LIPP, Marilda E. Novaes et al. **Stress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre homens e Mulheres**. Disponível a partir <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v15n3/a08v15n3.pdf>> . Acesso em 04 jul 2014.

MARGIS, Regina et al . **Relação entre estressores, estresse e ansiedade**. **Rev. psiquiatr. Rio Gd. Sul**, Porto Alegre , v. 25, supl. 1, Apr. 2003 . Disponível a partir <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-81082003000400008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 04 jul de 2014.

NEUMAN, W. L. **Social research methods: Qualitative and quantitative approaches**. 3. ed. Boston: Allyn and Bacon, 1999.

OLIVEIRA, Marileide A de; REIS, Verônica Lima dos; ZANELATO, Luciana Silva; NEME, Carmem Maria Bueno. **Resiliencia: Análise das Publicações no Período de 2000 a 2006**. Disponível a partir <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v28n4/v28n4a08.pdf>>. Acesso em 06 jul 2014.

PAIVA, Kely César Martins de; COUTO, João Henrique. **Qualidade de vida e estresse gerencial “pós-choque de gestão”: o caso da Copasa-MG**. Disponível a partir <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/08.pdf>>. Acesso em 03 jul 2014.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. Disponível a partir <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em 05 jul 2014.

PINHEIRO, Débora Patricia Nemer. **A RESILIÊNCIA EM DISCUSSÃO**. Disponível a partir <http://www.scielo.br/pdf/pe/v9n1/v9n1a09>>. Acesso em 02 jul 2014.

RODRIGUES, Andrea Bezerra; CHAVES, Eliane Corrêa. **Fatores estressantes e Estratégias de coping dos Enfermeiros atuantes los oncologia**. **Rev. Latino-Am.Enfermagem** , Ribeirão Preto, v 16, n. 1, fevereiro de 2008. Disponível a partir do <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692008000100004&lng=en&nrm=iso>. [Acesso](#) em 02 jul 2014.

ROMERO, Sonia Mara; OLIVEIRA, Luciano Oliveira de; NUNES; COSTA, Sergio Costa. **Estresse no Ambiente Organizacional: estudo sobre o corpo gerencial.** Disponível a partir <http://www.aedb.br/seget/artigos07/1215_SEGET0701Stress.pdf>. Acesso em 04 jul 2014.

ROSSI, Ana Maria et al. Stress e Qualidade de Vida no trabalho. São Paulo. Ed Atlas, 2011.

TABOADA, Nina G.; LEGAL, Eduardo J.; MACHADO, Nivaldo. **Resiliência: em busca de um conceito.** *Rev. bras. crescimento desenvolv. hum.*, São Paulo , v. 16, n. 3, dez. 2006 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12822006000300012&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 07 jul. 2014.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TROCCOLI, Bartholomeu Tôrres. **Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho.** Disponível a partir <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v7n1/10952.pdf>>. Acesso em 05 jul 2014.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1990.

WARREN, Eve; TOLL, Caroline. Como Dominar seu Stress. Tradução Tereza Queiroz. Rio Janeiro. Ed Infobook, 1998.

YIN, R. K. Case Study Research - Design and Methods. **Applied Social Research Methods Series**, v. 5, London: Sage Publications, 1994.