

*Instituto Superior de Psicologia Aplicada*



DESGASTE PROFISSIONAL: EXPERIÊNCIAS DE STRESS EM  
CONTROLADORES (AS) DE TRÁFEGO AÉREO

Susana Isabel Barriguita Gato  
Nº 12416

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

**Mestre em Psicologia Aplicada**

Especialidade em Psicologia Clínica

ISPA 2007/2008

*Instituto Superior de Psicologia Aplicada*

DESGASTE PROFISSIONAL: EXPERIÊNCIAS DE STRESS EM  
CONTROLADORES (AS) DE TRÁFEGO AÉREO

Susana Isabel Barriguita Gato

Dissertação orientada por: Prof. Dr. José Carvalho Teixeira

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

**Mestre em Psicologia Aplicada**

Especialidade em Psicologia Clínica

ISPA 2007/2008

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de Professor Doutor José Carvalho teixeira, apresentada no Instituto Superior de Psicologia Aplicada para obtenção de grau de Mestre na especialidade de Psicologia Clínica conforme o despacho da DGES, nº 19673/2006 publicado em Diário da República 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço em primeiro lugar ao Professor José Carvalho Teixeira por todo o esforço, apoio e disponibilidade.

Aos colegas do Seminário de Dissertação pela ajuda e apoio em material necessário à investigação.

À NAV que me possibilitou fazer as entrevistas, particularmente à Dra. Isabel Cambraia pelo apoio prestado e também aos Controladores de Tráfego Aéreo que se disponibilizaram a participar nesta investigação.

À minha família e amigos que me incentivaram a terminar este projecto.

## RESUMO

A promoção da saúde no local de trabalho é fundamental para um bom desempenho da actividade laboral.

A experiência de stress pode alterar o modo como a pessoa sente, pensa e se comporta e produzir alterações fisiológicas mais ou menos reversíveis, constituindo assim uma área de interesse para a investigação em Saúde Ocupacional.

Neste estudo pretendeu-se analisar o stress ocupacional nos controladores de tráfego aéreo, as fontes que o provocam, a forma destes indivíduos lidarem com o stress, que estratégias apresentam, as diferenças entre homens e mulheres e a influência na vida familiar.

Apresentamos os resultados de um estudo qualitativo realizado com controladores de tráfego aéreo do Centro de Controle de Tráfego Aéreo de Lisboa, em que a amostra é constituída por 8 indivíduos, 4 do sexo masculino e 4 do sexo feminino.

Utilizámos para a obtenção dos dados uma entrevista semi-estruturada com questões abertas que foram depois analisadas à luz da Análise Fenomenológica Interpretativa (IPA) de Jonathan Smith.

Os resultados obtidos demonstram que não existem diferenças nas fontes de stress e nas formas de lidar com o stress entre homens e mulheres, e que independentemente do género de pertença os factores ou situações potenciadoras de stress no local de trabalho são as mesmas.

*Palavras-chave: stress ocupacional, controlador de tráfego aéreo, fontes de stress.*

## **Abstract**

Health promotion in the workplace is key to good performance of the work.

The experience of stress can change the way a person feels, thinks and behaves and if produce physiological changes more or less reverse, thus constituting an area of interest for research in Occupational Health.

In this study we set out to examine occupational stress in air traffic controllers, the sources that cause, the way these individuals deal with stress, which have strategies, the differences between men and women and influence on family life.

We present the results of a qualitative study conducted with air traffic controllers of the Center for Control of Air Traffic in Lisbon, where the sample consists of 8 subjects, 4 males and 4 females. Used to obtain the data a semi-structured interview with open questions which were then examined in the light of Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) to Jonathan Smith.

The results show that there are no differences in the sources of stress and ways of coping with stress between men and women, and that regardless of the gender of belonging factors or circumstances leading to stress in the workplace are the same.

*Key words: occupational stress, air traffic controller, causes of stress.*

## ÍNDICE

AGRADECIMENTOS

RESUMO

ABSTRACT

INTRODUÇÃO.....	1
REVISÃO DE LITERATURA.....	5
1. Stress Ocupacional.....	6
1.1. Conceito de Stress Ocupacional.....	6
1.2. Modelos de Stress Ocupacional.....	15
1.3. Metodologia de Avaliação.....	26
2. Stress Ocupacional em Controladores de Tráfego Aéreo.....	29
2.1. O Controlador de Tráfego Aéreo.....	29
2.2. Stress Ocupacional no Controlador de Tráfego Aéreo.....	32
ESTUDO.....	40
1. Objectivos do estudo.....	41
2. Questões de investigação.....	41
3. Tipo de estudo.....	42
4. Selecção e caracterização da amostra.....	42
5. Instrumento.....	43

6. Procedimentos.....	44
RESULTADOS.....	45
DISCUSSÃO.....	92
CONCLUSÃO.....	96
REFERÊNCIAS.....	98
ANEXOS.....	101
1. Anexo A – Guião da Entrevista.....	102
2. Anexo B – Entrevistas.....	105

## **INTRODUÇÃO**

A palavra stress provém de duas expressões latinas: *stringere* que significa esticar ou deformar e *strictus* que significa esticado, tenso ou apertado (Serra, 1999), podendo definir-se stress como, uma resposta a um “ataque”, uma resposta psicológica que se segue à incapacidade de lidar com problemas ou uma resposta frequente a alterações do ambiente.

As causas de stress são diversas e duas pessoas não respondem da mesma forma aos agentes stressores, nomeadamente os de natureza profissional. Contudo, determinadas condições de trabalho em que se desenvolve a actividade, parecem constituir circunstâncias indutoras de stress para a maioria dos indivíduos.

A experiência psicológica de stress, quando intensa e prolongada, poderá relacionar-se com sintomas físicos, emocionais, intelectuais e comportamentais, com repercussões na saúde do indivíduo e da própria organização.

A prevenção do stress, o treino para uma reacção atempada à vivência de determinadas situações de maior exigência e a recuperação dos indivíduos sob stress, deverão ser efectuadas não apenas através de intervenções baseadas no indivíduo mas também de intervenções a nível organizacional.

O stress relacionado com o trabalho que também é designado como “stress profissional” ou “stress ocupacional” é definido por Uva (2000), como uma consequência da desarmonia ou desequilíbrio entre as exigências do trabalho e as capacidades e recursos ou necessidades do trabalhador. É uma reacção emocional, cognitiva, comportamental e fisiológica a componentes adversas do conteúdo do trabalho, da organização do trabalho e do ambiente de trabalho.

Como é já sabido, o stress ocupacional encontra-se na maioria das profissões, senão mesmo em todas, mas de forma mais acentuada nalgumas delas, como é o caso dos médicos, enfermeiros, professores, polícias, pilotos e controladores de tráfego aéreo. É sobre esta última classe que se centra este trabalho, que tem como principal objectivo investigar a existência de stress ocupacional no controle de tráfego aéreo, quais as principais fontes de stress percebidas pelos controladores de tráfego aéreo, como é que estes trabalhadores experienciam o stress, se essas experiências são diferentes mediante o género de pertença e também a forma de lidar com elas, e se o stress provocado pelo trabalho influencia a via familiar.

Inicialmente fez-se uma abordagem do stress ocupacional e depois mais especificamente do stress ocupacional no controlador de tráfego aéreo, realizando-se o trabalho de campo numa população de controladores de tráfego aéreo que exercem a sua actividade no Centro de Controle de Tráfego Aéreo de Lisboa (C.C.T.A.L.).

A importância de investigar esta problemática prende-se com o facto de os dados referentes ao stress nesta profissão serem ainda muito diminutos. Existem muitas investigações feitas sobre stress ocupacional nas mais variadas profissões mas não no controle de tráfego aéreo. Por este motivo, pensamos que o presente estudo poderá contribuir para um melhor conhecimento deste problema sócio-profissional e quem sabe ajudar a diminuir os níveis de stress nesta profissão. Em relação a esta última questão é importante referir que a única empresa que faz controle de tráfego aéreo em Portugal, a Navegação Aérea de Portugal, E.P.E. (NAV), onde aliás se realizou a investigação, tem vários programas de informação e combate ao stress, nomeadamente o CISM (Critical Incident Stress Management), que é um programa integrado de serviços e procedimentos com os seguintes objectivos: prevenção e mitigação do stress; assistência e apoio psicológico de forma a acelerar a recuperação do incidente crítico e manutenção da saúde e bem-estar dos operacionais. Para além de estar vocacionado para este apoio e acompanhamento durante a crise, inclui um programa educacional, englobando um plano de educação para a promoção da saúde, efectivo e com fins preventivos. O principal objectivo do CISM é dar apoio e acompanhamento psicológico aos profissionais em situações de stress e de crise, particularmente que tenham estado envolvidos num incidente crítico.

Este programa consta de uma equipa de pares, sendo o par definido como um controlador de tráfego aéreo, seleccionado e com formação CISM com a finalidade de prestar a primeira linha de apoio e assistência na crise aos outros colegas. Fazem também parte deste programa três profissionais de saúde mental.

No que respeita aos dados obtidos nesta investigação, verificou-se que de facto existe stress no controle de tráfego aéreo, a profissão só por si já é indutora de stress e os factores potenciadores de stress podem ser diversos: situações inesperadas; situações de emergência; aumento ou diminuição de tráfego; condições de instrumentos de trabalho e relacionamento com os colegas, estes são os principais agentes indutores de stress apontados pelos indivíduos da nossa amostra.

Em relação à experiência de stress em função do género verificou-se que não existem diferenças, quer sejam homens ou mulheres, estes trabalhadores identificam o stress nesta profissão como sendo um problema presente e vivido pela pessoa enquanto ser humano e não enquanto homem ou mulher. As diferenças estão presentes sim mas na diversidade de personalidades, no modo como cada um encara, vivencia e soluciona os seus momentos de stress.

## **REVISÃO DE LITERATURA**

## 1. STRESS OCUPACIONAL

### 1.1. Conceito de Stress Ocupacional

Embora não seja tarefa fácil definir stress podemos afirmar que faz parte do dia-a-dia das pessoas e, não sendo um fenómeno necessariamente negativo, é um estímulo fisiológico normal relacionado com as interacções entre o indivíduo e o meio que o rodeia, Pedroso (1997). No entanto, se por um lado o stress é uma parte essencial das nossas vidas, pode tornar-se um factor de risco em termos de saúde, quando percebido como um desequilíbrio entre as exigências excessivas do meio e as capacidades do indivíduo em lidar com elas.

Nos dias de hoje um dos factores desencadeadores de stress é sem dúvida o trabalho. O ambiente laboral tem vindo a estar sujeito a mudanças intensas e constantes, sendo responsável pela produção de stress nas mais variadas profissões. O stress interfere directamente na qualidade do desempenho profissional e seu rendimento (planeamento, organização, motivação e intervenção).

O stress ocupacional ocorre em situações laborais que em interacção com as características pessoais do individuo lhe provocam alterações físicas e/ou psicológicas. Situações como excesso de trabalho ou más condições de trabalho são factores negativos do ambiente, chamados de indutores de stress. As características individuais e sua interacção com as fontes potenciais de stress determinam o nível de adaptação do indivíduo ao ambiente de trabalho. O modo como o trabalhador percepçiona o local de trabalho, as suas competências, capacidades e conhecimentos, tem influência no seu equilíbrio físico e psicológico, bem como nas suas atitudes perante o trabalho, repercutindo-se na sua vida pessoal (Pedroso, 1997).

Segundo Pedroso (1997), consideram-se cinco estados de tensão relacionados com o trabalho:

- Estado subjectivo, a curto prazo - ansiedade, tensão ou irritação;
- Respostas psicológicas crónicas, a longo prazo – depressão e alienação;
- Alterações fisiológicas transitórias – secreção de catecolaminas;

- Alterações da saúde física – alterações gastrointestinais, alterações cardiovasculares;
- Diminuição da performance.

Situações como excesso de trabalho ou más condições de trabalho são factores negativos do ambiente, chamados de indutores de stress. As características individuais e sua interacção com as fontes potenciais de stress determinam o nível de adaptação do indivíduo ao ambiente de trabalho (Cooper e Marshall, 1982) citado por Pedroso, 1997.

Segundo La Rosa (1993), citado por Pedroso (1997), o modo como o trabalhador percebe o local de trabalho, as suas competências, capacidades e conhecimentos, tem influência no seu equilíbrio físico e psicológico, bem como nas suas atitudes perante o trabalho, repercutindo-se na sua vida pessoal.

Para Alvarez (1990), (citado por Pedroso, 1997) a definição de stress ocupacional mais actual e que reúne maior consenso é a de que, “o stress é um desequilíbrio considerável entre as solicitações ambientais e a capacidade de resposta do indivíduo”.

Mas há também factores que não sendo relacionados com o trabalho, como problemas familiares ou dificuldades financeiras, poderiam levar ao desencadear de stress provocado pelo trabalho. Através dos estudos acerca das causas do stress ocupacional podemos identificar diversos factores directamente implicados e suas consequências nefastas a nível da saúde, do desempenho e satisfação no trabalho.

As situações de stress ocupacional acarretam consequências que vão depender das diferenças individuais de cada sujeito, existem pessoas mais vulneráveis ao stress, com grandes dificuldades de adaptação a acontecimentos adversos, do que outras.

Com base na interacção entre os factores de stress e o indivíduo são apresentadas as seguintes manifestações que aparecem mencionadas em diversos estudos sobre situações de stress ocupacional:

#### Manifestações psicológicas

- Ansiedade, depressão, apatia, risco de suicídio;

- Consequências psicológicas adversas;
- Tensão, angústia, ameaça, baixa auto-estima;
- Neuroses.

#### Manifestações comportamentais

- Acentuação de hábitos tabágicos e/ou alcoólicos, agressividade, violência e outros tipos de comportamento anti-social;
- Alcoolismo.

#### Manifestações fisiológicas

- Tensão muscular, indigestão, vômitos, azia, obstipação, irritabilidade do cólon, palpitações, arritmia, perturbação do sono, cefaleias, friidez e impotência;
- Hipertensão, variação da frequência cardíaca e úlceras gástricas;
- Níveis elevados de colesterol, aumento do ritmo cardíaco;
- Hipertensão e úlceras pépticas.

#### Manifestações no emprego

- Doenças relacionadas com o trabalho;
- Incapacidade temporária ou permanente para o trabalho;
- Insatisfação no trabalho;
- Absentismo frequente ou prolongado e morbidade profissional;
- Desmotivação e acidentes de trabalho;

A actividade profissional pode ter aspectos positivos e negativos. Os positivos têm a ver com o que se consegue retirar do trabalho, o mais importante de tudo, o dinheiro, mas também o prestígio, a satisfação e o reconhecimento. Quando um indivíduo faz um trabalho que gosta sente-se realizado e satisfeito e se a esse factor se juntar um bom salário tem a possibilidade de ter uma vida de bem-estar.

Mas como dissemos o trabalho não traz só benefícios, a insatisfação derivada de uma actividade que não se gosta, de um baixo salário, de um mau ambiente de trabalho, de não reconhecimento por parte dos colegas e superiores hierárquicos e de falta de condições, leva a

que a pessoa fique desmotivada e sem vontade para trabalhar, o que leva ao stress no trabalho, e que vai desgastando o indivíduo.

Segundo Ross e Altmaier (1994) citado por Serra (1999), o stress no trabalho é a interacção das condições de trabalho com características do trabalhador de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam a sua capacidade em lidar com elas.

O stress no trabalho tem repercussões não só no ambiente laboral como também no ambiente familiar e social do indivíduo, muitas vezes o indivíduo está num nível de stress tão elevado que além de criar mau ambiente entre os colegas de trabalho ainda descarrega os problemas em casa, junto da família, ou com amigos, pessoas que geralmente não têm nada a ver com o assunto a não ser que partilhem o mesmo local de trabalho.

Segundo um diagrama que Serra (1999) apresenta no seu livro “O stress na vida de todos os dias”, o stress pode ser provocado pela exigência das tarefas no trabalho, que pode ser elevada, se as exigências forem baixas verifica-se ausência de stress, se por outro lado e a par dessas exigências, o indivíduo tiver um elevado controlo sobre ela, os níveis de stress diminuem, se pelo contrário o indivíduo não as conseguir controlar, os níveis de stress aumentam. Estes dois factores indutores de stress levam a um mal-estar e à doença.

Mas o stress pode ser atenuado se o indivíduo ao sair do trabalho encontrar no seu meio familiar e social um ambiente acolhedor, agradável e que o apoie, caso contrário os níveis de stress aumentam ainda mais (Serra, 1999).

O stress no trabalho na maioria das vezes provém de várias fontes, em certos casos o peso recai sobre o trabalhador, noutros sobre o trabalho ou sobre a organização e muitas das vezes é a junção destes três factores que leva ao stress.

Num estudo de caso elaborado por Serra (1999), um indivíduo de 34 anos e que trabalhava há 12 anos na mesma empresa em secretaria, começa a apresentar sintomas de stress ocupacional. Este indivíduo que até certa altura era uma pessoa amável, bem-disposto, trabalhador, pontual, aplicado, responsável no seu trabalho, ao lhe exigirem outras tarefas no seu trabalho, mais complicadas e elaboradas, começa a conviver mal com os colegas, a desleixar-se, a chegar atrasado, e isto porque apesar de ele ter tentado responder às novas exigências do seu trabalho, esforçando-se e até fazendo horas extra, começou a sentir um cansaço extremo, dores de cabeça fortes, a dormir mal, sintomas que afectaram o seu bem-

estar, e tudo porque as tarefas exigidas eram superiores às suas capacidades, apesar das suas tentativas.

A experiência de stress no trabalho está relacionada com a percepção que os trabalhadores têm relativamente às dificuldades em lidar com aspectos da sua situação de trabalho, aspectos esses que são valorizados por esses trabalhadores. A sua situação de trabalho engloba a exposição a factores de risco de natureza física e de natureza psicossocial relacionados com as condições de trabalho e também com a própria actividade. A experiência de stress está habitualmente acompanhada de tentativas para lidar com um problema subjacente e por alterações cognitivas, comportamentais e da função fisiológica. Essas alterações são muitas vezes adaptativas, a curto prazo, mas a longo prazo podem causar efeitos negativos na saúde do trabalhador.

Para Serra (1999), o stress no trabalho resulta da interacção do indivíduo com a tarefa e com a empresa, referindo entre algumas características do trabalho que podem ter repercussões negativas, a sobrecarga ou subcarga de trabalho, a pouca autonomia de decisão, a existência de conflitos, a ambiguidade de papéis, a má comunicação na empresa, as más condições físicas no trabalho e alguns aspectos relacionados com a carreira profissional.

As causas de stress são muito diversificadas e duas pessoas não respondem da mesma forma aos agentes stressores, nomeadamente os de natureza profissional. Os agentes ou circunstâncias indutoras de stress podem ser de natureza psicossocial e também de outras naturezas, tais como física, química e biológica. Relativamente a alguns de natureza não psicossocial, o medo associado às possíveis consequências de uma exposição a determinado agente existente no ambiente de trabalho poderá ser responsável pela experiência de stress.

Num estudo elaborado pela European Agency for Safety and Health at Work (2000) citado por Uva (2000), podemos ver algumas características do ambiente de trabalho e da organização do mesmo, que constituem possíveis factores de risco de natureza psicossocial relacionadas com o contexto profissional:

- Aspectos relacionados com a cultura da organização e com a função, como sejam uma comunicação deficiente, um baixo nível de suporte para a resolução de problemas e

para o desenvolvimento pessoal e a falta de definição de objectivos. O estilo de liderança de gestores e supervisores parece ter impacto no bem-estar emocional dos trabalhadores;

- A ambiguidade de papel, a qual está especialmente relacionada com a informação inadequada sobre uma função;
- O conflito de papéis, que ocorre quando um trabalhador tem que efectuar tarefas que entram em conflito com os seus valores ou quando tem que exercer vários papéis incompatíveis uns com os outros;
- Funções atribuídas insuficientes, em que a organização não utiliza por completo as capacidades e/ou as competências do trabalhador;
- A responsabilidade por pessoas pode ser responsável por exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal;
- A insegurança no trabalho, os aspectos relacionados com a evolução na carreira, o sentido de injustiça em relação ao próprio salário e o atraso promocional podem interferir com a satisfação no trabalho e estar na génese de experiências de stress;
- A falta de participação na tomada de decisão relativamente ao trabalho do próprio, no que respeita ao planeamento do seu trabalho, ao controlo da sua carga de trabalho e às decisões relativamente aos problemas considerados prioritários;
- As deficientes relações interpessoais com os superiores, com os subordinados ou com os colegas;
- A exposição à violência no trabalho;
- A interface casa-trabalho, relacionada com dificuldades em conciliar os papéis profissional e familiar e a disponibilidade limitada a nível de horas de lazer para o próprio;
- O trabalho por turnos e o trabalho nocturno, os quais têm constituído tema de diversos estudos na área do stress profissional.

Um outro estudo, feito no Reino Unido por Kinman e Jones (2005), revelou, através de entrevistas individuais semi-estruturadas a trabalhadores de diversas profissões (solicitadores, professores universitários, managers, secretárias e zeladores), que os principais agentes stressores são, a nível do envolvimento externo, a insegurança no trabalho, pressão do tempo, trabalho repetitivo e aborrecido, excesso de horas de trabalho e a nível dos factores

internos do indivíduo, a personalidade, elevadas expectativas e fraca valorização do seu trabalho. Todos estes factores levam a estados de stress caracterizados por, ansiedade, depressão, tristeza, tensão, aborrecimento, falta de motivação, nervosismo, apatia, irritabilidade, dificuldades conjugais, absentismo, estado de saúde enfraquecido, cansaço e falta de concentração.

Ainda outro estudo feito por Kinman e Jones (2005), revela que as representações acerca do stress no trabalho prendem-se com factores pessoais, ambientais e sociais, embora as pessoas tendam mais a atribuir o stress no trabalho que experienciam ao ambiente do que a outros domínios da suas vidas.

Em relação ao significado do stress os participantes deste estudo atribuíram três significados diferentes ao stress, *stress como um estímulo*, *stress como uma resposta* e *stress como uma relação estímulo-resposta*. Alguns dos participantes responderam que o stress é um estímulo que decorre de condições negativas no local de trabalho como por exemplo haver sobrecarga de trabalho e o dia não ter horas suficientes. Outros participantes definiram o stress como uma resposta às pressões ambientais, derivando de estados físicos ou emocionais doentes como a ansiedade, tensão, depressão, falta de concentração, descontentamento, frustração, problemas digestivos e hipertensão. Ainda há os indivíduos que acham que o stress se deve a uma relação estímulo-resposta, ou seja, o stress no trabalho deve-se a ansiedade provocada por pressão.

Quando se questionou os indivíduos quanto ao facto de o stress no trabalho ser um fenómeno positivo ou negativo, algumas responderam que algum grau de stress é inevitável, enquanto outras disseram que o stress tem aspectos positivos porque se algumas situações no trabalho não provocassem stress, as pessoas não lutariam por conseguir ultrapassá-las e desse modo se desmotivariam. Por vezes as situações de stress ajudam a repensar alguns aspectos da vida no local de trabalho ou mesmo acerca da profissão.

Em relação à questão se o stress tem aumentado ao longo dos anos, as pessoas responderam que sim, que os níveis de stress têm tomado proporções epidémicas e é derivado às altas expectativas que as pessoas criam em relação aos trabalhos.

Quanto aos aspectos mais stressantes no trabalho, todos os trabalhos têm factores potenciadores de stress como, condições físicas perigosas, chefes que pressionam, trabalho muito pesado, tempo limitado para a realização das tarefas e responsabilidade das tarefas.

Num estudo efectuado por Mota (2002), verificou-se que o stress no trabalho pode ser gerado pelas próprias exigências das tarefas, condições ambientais, organização do trabalho e as relações humanas. O impacto destes factores na satisfação, eficiência e saúde, dependem largamente das características psico-físicas e dos recursos de coping individuais, bem como do apoio social que recebem.

A relação existente entre a performance e o stress tem sido estudada e os resultados demonstram que quando não existe praticamente stress no indivíduo, a motivação e a atenção são mínimas e como consequência, a performance é pobre. À medida que aumenta o stress, também aumentam os níveis de atenção e motivação, consequentemente, melhora a performance. No entanto, lidando com elevados níveis de stress, instaura-se o pânico e a performance é negativamente afectada, especialmente nos casos de realização de tarefas que requeiram um elevado nível de atenção. Por conseguinte, no âmbito da actividade profissional, quanto mais exigentes são as tarefas, mais elevado é o nível de stress, variando em função do controlo que o indivíduo tem sobre o grau de exigência que é criado pelas tarefas.

### **Reflexão final**

Todos nós alguma vez na vida experimentamos stress no local de trabalho, há profissões e cargos mais potenciadoras dessa situação ocorrer mas todas elas têm um grau de responsabilidade que leva à ansiedade e por conseguinte ao stress. O stress ocupacional é uma interacção entre situações no local de trabalho inesperadas ou mais complicadas e as características individuais de cada um.

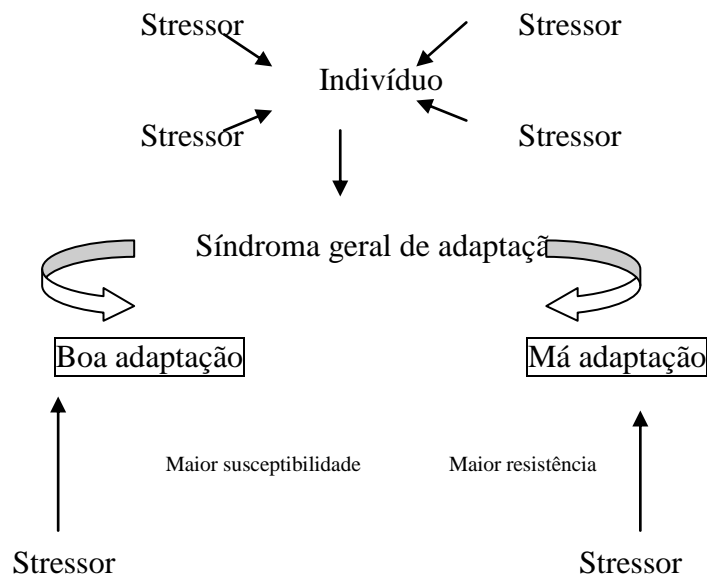
Cabe ao indivíduo saber resolver as diversas situações e identificar as manifestações de stress para desse modo tentar fazer com que elas não progridam, utilizando para esse efeito estratégias para lidar com o stress, sejam elas de refúgio no silêncio e fazendo actividades sozinho, ou por outro lado dividir as preocupações com algum familiar ou amigo e fazer actividades em conjunto com outras pessoas. Muitas das vezes o facto de se falar com outros colegas de trabalho acerca de acontecimentos menos bons, ajuda a elaborar planos e estratégias para que futuramente essas situações não aconteçam ou sejam minimizadas.

Falar com a família ou amigos que não estejam ligados à mesma actividade ajuda mais na base do desabafo, da escuta, daí as pessoas que vivem com alguém que partilha a mesma profissão referirem que é bastante vantajoso em situações de crise, chegarem a casa e falarem sobre os problemas laborais.

## 1.2. Modelos de Stress Ocupacional

A perspectiva fisiológica foi inicialmente desenvolvida por estudos de Selye (1956), aqui apresentada por Uva (2000), o qual definiu stress como “um estado manifestado por uma síndrome – a Síndrome Geral de Adaptação – que consiste no conjunto de alterações não específicas que ocorrem quando um sistema biológico é exposto a estímulos adversos.

### Síndrome geral de adaptação:



Existem também duas teorias de avaliação do stress ocupacional, teorias interaccionais e teorias transaccionais (Uva, 2000). As teorias interaccionais não consideram as características individuais dos indivíduos enquanto trabalhadores ao contrário das teorias transaccionais que se baseiam nos processos cognitivos e nas reacções emocionais que acompanham a interacção do indivíduo com o seu meio.

De acordo com os modelos transaccionais, o stress é um estado psicológico negativo, envolvendo não só aspectos cognitivos implicados na avaliação como também aspectos emocionais, pelo que se verifica uma variabilidade na forma e na intensidade das reacções

entre os indivíduos, embora as diferenças individuais sejam maiores em presença dos pequenos acontecimentos do que em presença dos grandes acontecimentos (Serra, 1999).

Segundo um esquema elaborado por Sutherland e Cooper (1990), as condições de trabalho que induzem ao stress são as seguintes:

- Papel na organização
- Carreira
- Estrutura e clima da organização
- Relações da empresa com o mundo exterior
- Relações dentro da organização
- Condições intrínsecas do trabalho

*Papel na organização* – conflito/ambiguidade de papel; responsabilidade das pessoas; não participação nas tomadas de decisão.

*Carreira* – perspectiva de ascensão; sobre/sub promoção; emprego inseguro; ameaça à ambição pessoal.

*Estrutura e clima da organização* – falta de uma supervisão eficaz; restrições ao comportamento; política da empresa.

*Relações da empresa com o mundo exterior* – exigências da empresa versus família; exigências da empresa versus interesses pessoais.

*Relações dentro da organização* – relações pobres com o chefe, colegas ou subordinados; dificuldades em delegar responsabilidades.

*Condições intrínsecas do trabalho* – trabalho em excesso; trabalho demasiado reduzido; condições físicas desagradáveis do trabalho; pressões de tempo; tomadas de decisão.

Todas estas condições aliadas às características pessoais do indivíduo como, personalidade; tolerância à ambiguidade; capacidade de lidar com as mudanças; motivação e padrões de comportamento, são causadoras de stress no trabalho.

Segundo Beech, Burns e Sheffield (1982); Shuterland e Cooper (1990); Pines (1993); e Ross e Altmaier (1994) citado por Serra (1999), os seguintes aspectos são os mais importantes na relação entre o indivíduo e o seu trabalho, que podem potenciar o stress:

### ***O indivíduo***

A adaptação do indivíduo ao trabalho diz respeito não só às tarefas que tem que realizar como também ao relacionamento com os outros, não só com os colegas como também com os superiores hierárquicos e até mesmo clientes. A adaptação depende de vários factores, um deles, a personalidade, é determinante na reacção do indivíduo perante determinados acontecimentos. Pessoas mais emotivas sentem-se preocupadas e nervosas à menor coisa que não corra bem. Os indivíduos são diferentes em termos de activação fisiológica e reactividade, alguns perante acontecimentos desagradáveis, reagem de uma forma imediata e demoram bastante tempo a acalmarem, outros não desenvolvem respostas nem tão imediatas nem tão intensas. Há também aqueles indivíduos que são muito meticolosos mas que embora perfeitos em tudo o que fazem demoram muito tempo no cumprimento das suas tarefas. Há ainda os indivíduos mais estáveis, que desenvolvem as suas actividades com regularidade independentemente de qualquer ocorrência menos desagradável.

Quanto à adaptação das tarefas, há os que se adaptam com facilidade às mudanças que são requeridas e há aqueles que têm grande dificuldade de adaptação. Ainda no que respeita ao indivíduo não nos podemos esquecer ainda daqueles que sentem um forte impulso em atingir objectivos por si definidos, de modo a serem reconhecidos e obterem prestígio no seu local de trabalho. Com esta maneira de ser estes indivíduos costumam envolver-se em actividades múltiplas estando permanentemente sujeitos a limitações de tempo, procurando por isso acelerar a velocidade de execução de muitas funções físicas e mentais e, e por isso mesmo vivem num estado acentuado de activação fisiológica. Sob o ponto de vista psíquico manifestam um estado crónico de uma leve ansiedade, que se torna patente nos seus movimentos, gestos e linguagem.

No que respeita ao indivíduo, para além da personalidade, há ainda os conhecimentos que possui, o grau de preparação que lhe permite estar com um à vontade maior ou menor no desempenho das suas tarefas. A motivação, é igualmente um factor importante, uma vez que incentiva o indivíduo a interessar-se pelas suas tarefas.

Kasl (1978) citado por Serra (1999), comprovou, que se o trabalhador tem um baixo nível de educação em relação ao estatuto que ocupa na empresa onde trabalha, este facto cria-lhe exigências que excedem as suas aptidões e treino, estando esta situação associada a um maior risco de vir a desenvolver doença cardíaca coronária.

### ***Características do trabalho***

Hackman e Oldman (1980) citado por Serra (1999), salientam que uma pessoa para se sentir satisfeita com o seu trabalho devem ser criados nela três estados psicológicos, são eles, *sentido de responsabilidade perante o trabalho que realiza*, e que se constitui a partir do grau de autonomia que adquire em relação aos procedimentos a seguir na sua elaboração; *sentir o trabalho como significativo*, sentimento este que deriva das oportunidades que são criadas ao indivíduo para o exercício das suas aptidões, possibilidade de se identificar com as tarefas que realiza e acreditar que o seu trabalho afecta positivamente as outras pessoas e por fim, *ter conhecimento do próprio desempenho*, através do feedback recebido por parte dos colegas, dos supervisores ou mesmo da empresa.

Mas além destes aspectos, há outros igualmente importantes, ainda no que respeita às características do trabalho:

- *Sobrecarga de trabalho* – entende-se por sobrecarga de trabalho quando as tarefas a realizar pelo indivíduo ultrapassam a sua capacidade de responder adequada e atempadamente às exigências, levando esta situação a um prolongamento das horas de trabalho para finalizar as tarefas, come à pressa ou deixa mesmo de fazer algumas refeições. Este comportamento não só é bastante cansativo como também leva a um afastamento por parte do indivíduo da sua vida familiar e social, que o podem desanuviar das suas tensões. Quando essas tensões no trabalho derivadas de várias tarefas se prolongam por muito tempo, pode originar problemas de saúde como por exemplo o stress.

Num estudo elaborado por Breslow e Buell (1960) citado por Serra (1999), concluiu-se que indivíduos com menos de 45 anos de idade mas a trabalhar mais de 48 horas por semana tinham um risco duas vezes superior ao normal de sofrerem de doença cardíaca

coronária, quando comparados com outros indivíduos da mesma idade, a trabalhar 40 horas ou menos por semana.

Por sua vez, Russek e Zohman (1958) citado por Serra (1999), verificaram que em 100 jovens com doença cardíaca coronária, 25% tinha dois empregos diários, alguns deles chegando a trabalhar mais de 60 horas por semana.

Investigações de Jenlkins (1971), de Zohman (1973) e de House (1974) citado por Serra (1999), revelaram que um número excessivo de horas de trabalho, ou a existência de dois trabalhos a tempo completo, estão associados a uma maior incidência de doença cardíaca coronária.

Por sua vez, trabalhos de Russek (1965) citado por Serra (1999), evidenciaram que a sensação de se acordar já cansado pela manhã ou chegar ao fim do dia exausto, estão associadas ao stress e que posteriormente pode levar também à doença cardíaca coronária.

A sobrecarga de trabalho pode envolver aspectos *quantitativos*, *qualitativos* ou *mistos*.

*Quantitativos* quando o indivíduo tem demasiado trabalho para realizar num período de tempo que não chega, levando esta situação a que o indivíduo tenha que trabalhar continuamente sem fazer intervalos para descansar e tendo a pressão do tempo, originando stress.

*Qualitativos* quando o trabalho que o indivíduo tem que efectuar exige mais de si do que as suas competências e habilitações.

*Mistos* quando abarca os aspectos qualitativos e quantitativos ao mesmo tempo, o que acontece por exemplo nos controladores de tráfego aéreo, que nas horas de tráfego aéreo intenso podem ter que tomar decisões rápidas e complexas, de grande relevância para os aviões em circulação, obtendo e dando informações precisas e adequadas num espaço de tempo relativamente curto.

Mas estes aspectos para além de serem causadores de stress, podem ainda ter outras consequências. Uma sobrecarga qualitativa pode levar a um maior consumo de tabaco e de café, potenciando a um aumento da frequência cardíaca e colesterol. Uma sobrecarga qualitativa pode ter consequências ao nível da saúde mental, diminuindo a auto-estima do indivíduo.

- *Subcarga de trabalho* – entende-se por subcarga de trabalho quando as tarefas do indivíduo lhe despendem muito pouco tempo, levando-o deste modo a ter muito tempo livre. Acontece também quando o indivíduo realiza tarefas muito monótonas e que não suscitam interesse nem motivação para a sua realização. Nestas condições, o indivíduo é subaproveitado nas suas aptidões e capacidades, o que o deixa extremamente frustrado.

- *Autonomia de decisão* – A maior parte das investigações que tem sido feita sobre a saúde ocupacional tem procurado investigar quais as profissões que estão mais sujeitas ao stress e quais os factores potenciadores deste estado. Para esta determinação há três factores importantes: a *exigência do trabalho*; a *autonomia de decisão* e a *satisfação*.

A *exigência do trabalho* é determinada pela sobrecarga e pelas responsabilidades que se tem no trabalho.

A *autonomia de decisão* refere-se à capacidade que a pessoa tem de poder tomar decisões pessoais relativas ao trabalho como por exemplo a sua execução e procedimentos.

Quanto à *satisfação*, está relacionada com as gratificações e reconhecimento do trabalho efectuado pelo indivíduo.

- *Trabalho por turnos* – O trabalho por turnos é fundamental nas empresas que funcionam 24 horas por dia, como por exemplo na indústria do aço, petroquímica e papel, serviços públicos como hospitais, bombeiros e polícia, e também em companhias de aviação (Serra, 1999).

Segundo Ross e Alteimer (1994) citado por Serra (1999), sob o ponto de vista social, o trabalho por turnos gera dificuldades a vários níveis. A nível da sociedade, cria dificuldades no convívio social e no acesso a bens de consumo, uma vez que estão orientados para o dia e não para a noite. A nível da família, pode trazer dificuldades na educação dos filhos e na manutenção da casa. A nível conjugal, pode levar a desencontros com o cônjuge, o que pode originar dificuldades de comunicação e ajustamento sexual. Para além destes aspectos devemos considerar ainda que o trabalho por turnos colide com o relógio interno do indivíduo, que supostamente deve dormir durante a noite e estar acordado durante o dia. Com o trabalho por turnos o ritmo circadiano altera-se podendo haver dificuldades de adaptação.

Estudos de Ono, Watanabe, Kaneko, Matsumoto e Miyao (1991) citado por Serra (1999), revelaram que a mudança de turnos em tripulações de voos comerciais internacionais, provocam fadiga acentuada e dores musculares. Estes sintomas estão relacionados com o transtorno dos ritmos biológicos naturais devido ao horário de trabalho que os obriga a estarem acordados durante a noite, a terem muitas horas de voo, a dormirem muito pouco no avião, a acordarem muito cedo e a terem de suportar mudanças de horas devido à diferença de fusos horários.

Para alguns indivíduos o trabalho por turnos representa uma fonte importante de stress, uma vez que se costumam queixar de fadiga e de problemas gastro-intestinais, provavelmente devido às modificações nos hábitos alimentares. A alteração do ritmo circadiano influencia aspectos biológicos e emocionais, devido às alterações do ciclo sono/vigília, o padrão de temperatura e o ritmo da adrenalina.

Devido ao barulho natural que ocorre durante o dia há indivíduos que trabalham em turnos nocturnos que passam a ter um sono de muito má qualidade, com grande dificuldade em começar a dormir e com interrupções. Quando vão trabalhar sentem-se cansados, sonolentos, desmotivados e correm maiores riscos de cometerem erros e de se exporem a acidentes na execução do seu trabalho.

Num estudo realizado por Akerstedt (1877) citado por Serra (1999), sobre motoristas de longo curso que trabalham três semanas durante o dia e de seguida 3 semanas durante a noite, verificou-se que na mudança para a noite, os níveis de adrenalina durante a noite não aumentavam, enquanto que durante o dia, quando estavam a dormir e supostamente deveriam estar mais baixos, se mantinham elevados.

Lavie, Kremerman e Wiel (1982) citado por Serra (1999), num estudo com trabalhadores industriais, comprovaram que os que apresentavam queixas de sono tinham um maior número de acidentes de trabalho e de dias de baixa devido aos acidentes de trabalho.

O trabalho por turnos pode por isso constituir um factor de stress e de má adaptação à actividade profissional.

- *Condições físicas* – Factores como o ruído, a temperatura, a vibração produzida por máquinas, a iluminação e o grau de humidade, podem ocasionar alterações psicológicas no indivíduo. Os sons altos provocam uma activação do sistema nervoso simpático levando a um aumento da frequência cardíaca e da tensão arterial. A exposição ao barulho leva a fadiga, dores de cabeça, irritabilidade e dificuldade de concentração, prejudicando a execução das tarefas que exigem minúcia e cuidado, originando erros e acidentes de trabalho.

### ***Papel a desempenhar na organização***

Existem vários factores, relacionados com o papel a desempenhar na organização, que podem constituir uma fonte de stress.

- *Conflito de papéis* – Um conflito pode surgir quando é atribuída uma tarefa ao indivíduo que colide com os seus valores morais.

Pode surgir um conflito de desempenho de papel quando é atribuída uma tarefa a um indivíduo que colide com a sua vida pessoal, por exemplo um indivíduo que tem que terminar um trabalho sem falta em determinado dia e que nesse mesmo dia tem um jantar de aniversário em sua casa. Esta situação gera um conflito interno no indivíduo. Pode também surgir um conflito entre empregador e utente, quando a um indivíduo lhe são atribuídas exigências que são contrárias ao que um cliente com quem tenham que lidar pretende.

- *Ambiguidade de papel* – Pode acontecer que seja atribuída uma tarefa a um indivíduo no seu local de trabalho sem que lhe seja explicado ao certo o que tem que fazer, sentindo-se desta forma inseguro em relação aos objectivos que tem que alcançar.

A ambiguidade revela-se também em ordens discrepantes dadas por superiores hierárquicos, por exemplo, um chefe que dá indicações a um funcionário para fazer determinado trabalho e depois outro chefe que dá indicações opostas para o mesmo trabalho. Pode acontecer ainda que o indivíduo tenha que fazer tarefas no seu local de trabalho que não correspondam à actividade da empresa, causando-lhe confusão.

Em relação ao desempenho de papel, quando não são dadas ao indivíduo possibilidades de adquirir novas aptidões ou de pôr à prova aptidões adquiridas, o acontecimento torna-se extremamente frustrante.

### ***Relações interpessoais na empresa***

Se as relações laborais forem boas promovem saúde e bem-estar ao indivíduo aumentando a motivação e empenho no trabalho. Uma má comunicação entre indivíduos de uma mesma empresa, quer entre colegas, quer entre superiores hierárquicos e seus subordinados, pode revelar-se muito desgastante e diminuir o grau de satisfação com o emprego e conseqüentemente uma redução da produtividade.

Uma má relação interpessoal nasce da falta de confiança que um indivíduo tem em relação a outro, da falta de apoio que sente para a execução da sua actividade ou para a resolução dos problemas, da falta de reconhecimento do valor e significado das tarefas que executa e da hostilidade que nota no relacionamento com alguém.

Uma burocracia demasiado rígida também é um entrave ao desenvolvimento pessoal e profissional, uma vez que leva à acomodação não promovendo a criatividade no indivíduo.

### ***Carreira profissional***

Ligados a determinada profissão, há aspectos indutores de stress que podem surgir numa carreira profissional. Insegurança sentida com a manutenção do emprego, oposição às ambições pessoais, promoção para funções para as quais o indivíduo não se encontra preparado ou não promoção que se considera justa, fazem parte desses aspectos, que podem levar à insatisfação e desinteresse pelo trabalho, a um mau relacionamento com os restantes funcionários e superiores hierárquicos e absentismo.

A mudança profissional pode ser outro factor de stress numa carreira, não só mudança para outra empresa como também dentro da mesma empresa para uma outra actividade.

### ***Clima da organização***

Segundo Hartley (1995) citado por Serra (1999), há situações indutoras de stress que podem afectar a saúde física e mental do trabalhador. São elas a *incerteza*, que advém das modificações a nível económico; os *avanços tecnológicos* com a introdução de computadores no local de trabalho, que implicam adaptações; a *distribuição de trabalho*, em que indivíduos que pretendem trabalhar a tempo inteiro só conseguem trabalhos em part-time e ainda aqueles indivíduos que têm que fazer horas extras porque o trabalho assim o exige; e por fim o *desemprego*, que aquando dos reajustamentos das empresas, algumas pessoas que estão a

mais são dispensadas e têm muita dificuldade em arranjar outro emprego porque por vezes já passam da idade que certas empresas admitem.

Cooper e Marshall (1978) citado por Serra (1999), referem que o clima de organização de uma empresa pode induzir ao stress num indivíduo se lhe criar limitações ao seu trabalho e iniciativa própria.

Um outro aspecto muito importante é o impacto que a empresa pode ter na família do trabalhador e igualmente a importância desta como atenuador do stress no trabalho.

Segundo estes autores, alguns factores indutores de stress podem ser esbatidos se houver um trabalho por parte das empresas, dando por exemplo maior atenção ao ambiente social promovendo uma comunicação mais aberta entre funcionários da mesma empresa.

### ***Burnout***

O termo Burnout define-se como: “Um estado de fadiga ou de frustração surgido pela devoção por uma causa, por uma forma de vida ou por uma relação que fracassou no que respeita à recompensa esperada” (Freudenberger, 1974) citado por Serra 1999).

“Um estado de exaustão física, emocional e mental causado pelo envolvimento, por longo tempo, em situações emocionalmente desgastantes” (Pines, 1999 cit. por Serra, 1999).

Qualquer pessoa pode sentir stress mas nem todas experienciam o síndrome de burnout. Os indivíduos que têm um trabalho apenas para ter dinheiro ao fim do mês podem ser vítimas de stress mas não são atingidas pelo burnout. O burnout aparece em indivíduos que entram para as suas carreiras com ideais elevados, motivação e investimento pessoal e que depois se sentem defraudados nos seus objectivos, levando a um sentimento de fracasso em relação a um objectivo que prezavam.

Segundo Serra (1999), o apoio social pode ser um mediador dos efeitos do stress. O apoio social refere-se à quantidade e à coesão das relações que envolvem uma pessoa, à força dos laços estabelecidos, à frequência do contacto e ao modo como é percebido que existe um sistema de apoio que pode ser útil e prestar cuidados quando é necessário (Bergman , 1990 citado por Serra, 1999).

As relações sociais são fundamentais quando um indivíduo precisa de ajuda, oferecendo uma ligação estável num grupo social. Os indivíduos que pertencem a uma rede social forte, que lhes dá auxílio quando atravessam necessidades ou passam por acontecimentos dramáticos, sentem de forma menos intensa as situações de stress.

Os familiares são quem pode prestar um apoio social mais imediato em alturas de crise, no entanto, devido à convivência por vezes diária, podem surgir dificuldades neste apoio, podendo mesmo gerar-se situações de conflito que em vez de melhorarem ainda pioram a situação. Mas há também famílias bastante coesas e saudáveis que estabelecem um forte laço de solidariedade nas ocasiões necessárias e ajudam a ultrapassar o stress.

### **Reflexão final**

De acordo com os vários modelos de stress ocupacional aqui representados, podemos verificar que incidem sobre as características pessoais do indivíduo e a sua envolvência com os factores externos, que neste caso são os do trabalho. O indivíduo tem de se adaptar ao seu trabalho, às exigências e às suas tarefas, para da melhor forma conseguir lidar com eventuais situações inesperadas que possam surgir, quer seja uma sobrecarga ou mesmo uma subcarga de trabalho, um aumento de salário ou uma promoção merecidos que tarda em acontecer, a degradação ou mesmo falha de material de trabalho, o trabalho por turnos, e as relações no local de trabalho, quer sejam com colegas do mesmo nível hierárquico quer sejam com superiores hierárquicos. Se a adaptação for boa o indivíduo encara situações adversas com mais calma e consegue ultrapassá-las mais facilmente.

### 1.3. Metodologia de Avaliação

Para avaliar o stress e mais precisamente o stress ocupacional, diversos métodos são utilizados. Alguns autores baseiam-se nos métodos qualitativos através da entrevista semi-estruturada, e outros utilizam métodos quantitativos como escalas de medição dos níveis de stress ou questionários. Os métodos qualitativos permitem estudar em mais profundidade a problemática do stress, as causas e consequências; as atribuições que as pessoas lhes dão e os factores que o provocam, enquanto que os métodos quantitativos se baseiam mais na quantificação dos níveis de stress.

A medição do stress, segundo Uva (2000), deve ser baseada em dados referidos pelo próprio, os quais reflectem o processo de avaliação e a experiência psicológica de stress a nível emocional. No entanto a validade dos dados referidos pelo próprio tem sido questionada relativamente à influência da afectividade negativa, a qual pode ser responsável por diferenças individuais na afectividade e no auto-conceito. A afectividade negativa, sendo um traço geral da personalidade, afecta a percepção do trabalhador relativamente ao seu ambiente de trabalho e à avaliação que faz da sua situação de saúde ou de bem-estar.

De acordo com o modelo transaccional de stress apresentado por Uva (2000), este pode ser referido como um estado psicológico o qual reflecte um processo de interacção entre a pessoa e o seu ambiente de trabalho. Sendo um processo, baseia-se numa sequência de relações entre o ambiente de trabalho e as percepções do trabalhador, entre estas percepções e a experiência de stress e entre o estado psicológico que as percepções do trabalhador, entre estas percepções e a experiência de stress e entre o estado psicológico que caracteriza esta experiência e as alterações que ocorrem a níveis comportamental, emocional, fisiológico e físico. Deste modo e numa perspectiva científica, a sua medição é extremamente difícil e complexa. Nenhuma medida isolada parece, só por si, ser suficientemente válida para medir o stress.

A estratégia da triangulação também apresentada por Uva (2000), conjuga dados qualitativos de diferentes fontes controlando, pelo menos parcialmente, os problemas potenciais da afectividade negativa. A aplicação dessa estratégia requer que os dados sejam recolhidos a partir de três domínios: *os stressores, a referência do trabalhador à experiência de stress e a identificação de algumas alterações ao seu comportamento, fisiologia ou situação de saúde*, que se possam relacionar com aquela experiência. Para tal é necessária a

caracterização do ambiente de trabalho, um inquérito para avaliação da percepção do trabalhador e a identificação de algumas das suas reacções no trabalho, nomeadamente comportamentais, fisiológicas ou sintomas físicos.

No nosso estudo utilizámos a Análise Fenomenológica Interpretativa (IPA) de Jonathan Smith que tem como principal objectivo explorar em detalhe o ponto de vista do indivíduo, tentando o investigador chegar o mais perto possível do mundo do indivíduo. Este método centra-se nas cognições tentando perceber o que é que o indivíduo pensa e quais as suas crenças em relação ao tema abordado.

Segundo Smith (1995), a IPA pretende perceber porque é que dois indivíduos com o mesmo problema reagem de formas diferentes, e isso é possível acedendo à percepção subjectiva de cada um, à subjectividade dos sujeitos que está por detrás das suas manifestações.

Flick (2005) sugere a investigação qualitativa, que adopta métodos tão abertos que se ajustem à complexidade do objecto estudado. O objecto a estudar é aqui o mais importante, os objectos não são reduzidos a simples variáveis, são estudados na sua complexidade e por inteiro, integrados no seu contexto quotidiano. Os campos de estudo não são situações artificiais de laboratório mas interacções e práticas dos sujeitos na vida quotidiana.

Segundo Flick (2005) as principais características da investigação qualitativa são: *adequação dos métodos e teorias; perspectiva dos participantes na sua diversidade; reflexão do investigador sobre o estudo e variedade de métodos e perspectivas na investigação qualitativa.*

Ao contrário da investigação quantitativa, os métodos qualitativos encaram a interacção do investigador com o campo e os seus membros como parte explícita da produção do saber, em vez de a excluírem a todo o custo, como variável interveniente.

A subjectividade do investigador e dos sujeitos estudados faz parte do processo de investigação. As reflexões do investigador sobre as suas acções e observações no terreno, as suas impressões, irritações e sentimentos, constituem dados de pleno direito, fazendo parte da interpretação e ficando documentados no diário da investigação e nos protocolos do contexto.

## **Reflexão final**

É importante conjugar os diferentes métodos de avaliação do stress ou de outro sintoma. Por um lado os métodos quantitativos que avaliam em quantidade, em números os sintomas e os comportamentos e por outro os métodos qualitativos que avaliam em qualidade.

Nos métodos quantitativos utilizam-se escalas ou questionários em que é feita uma pergunta com várias opções de resposta à qual a pessoa tem que responder dentro daqueles parâmetros, respostas essas que depois são medidas e comparadas com valores tabelados.

Os métodos qualitativos utilizam como instrumento as entrevistas com questões abertas, em que a pessoa pode falar sobre si, os seus sintomas e as causas dos seus problemas, a pessoa pode falar abertamente acerca do que sente e tudo o que diz é fundamental para se perceber a situação. Deste modo é fundamental que perante um determinado problema o investigador utilize diferentes métodos de avaliação e depois os conjugue entre si com o intuito de combater as situações, neste caso específico, causadoras de stress.

## 2. STRESS OCUPACIONAL EM CONTROLADORES DE TRÁFEGO AÉREO

### 2.1. O Controlador de Tráfego Aéreo

O controlador de tráfego aéreo, grupo constituído por homens e mulheres, apresentando as mulheres uma percentagem muito mais baixa, é um indivíduo que trabalha no Controle de Tráfego Aéreo, que coordena as descolagens e aterragens dos aviões. O controlador de tráfego aéreo (CTA), é então, e segundo a definição do Instituto do Emprego e Formação Profissional, "... um indivíduo que dirige e coordena os grupos de tráfego aéreo na área da sua responsabilidade a fim de garantir a eficiência e segurança dos voos bem como o ordenamento do tráfego: identifica, transfere e separa as aeronaves entre si e em relação ao terreno aplicando métodos convencionais e radar, efectuando controlo de velocidades e utilizando técnicas de vectorização equipamento adequado; analisa o desenvolvimento previsível do fluxo de tráfego aéreo que entre na sua área de responsabilidade; emite autorizações de descolagens e aterragens e instruções e informações de posições recebidas dos pilotos de aeronaves, permite ou determina alterações aos níveis de voo, tendo em vista a segurança e eficiência do tráfego aéreo; e efectua os procedimentos estabelecidos para situações de emergência: coordena a sua actividade em função dos dados fornecidos pelos controladores das áreas adjacentes".

"A profissão de controlador de tráfego aéreo desde as suas origens, está ligada à noção de segurança, noção esta que está relacionada também com a vida das pessoas, já que esta prestação de serviço satisfaz uma das necessidades primárias da sociedade viajante aérea..." (Augusto, 2005).

A profissão de controlador de tráfego aéreo tem uma elevada responsabilidade devido às suas tarefas, que requerem um elevado nível de conhecimentos cognitivos e relações humanas. Identificada como uma profissão extremamente exigente, implica além do conhecimento de uma série de técnicas e habilidades, também saber lidar com fenómenos que alteram o estado psico-social do controlador de tráfego aéreo (Pedroso 1999, citado por Augusto 2005).

Segundo dados de um estudo levado a cabo por Augusto (2005), em relação à caracterização da profissão de controlador de tráfego aéreo, segundo o sexo, as mulheres ocupam uma percentagem muito menor em relação aos homens nesta categoria profissional. A profissão de controlador de tráfego aéreo é exercida maioritariamente por indivíduos do sexo masculino, tendo as mulheres passado a integrar esta profissão principalmente desde 1995.

Segundo Sampaio (2007) o principal objectivo do controlador de tráfego aéreo é manter um fluxo ordenado, seguro e expedito do tráfego aéreo, assegurando-se de que os aviões estão sempre separados uns dos outros, mantendo contudo um padrão de rotas que garantam uma gestão eficaz do espaço aéreo, tendo em consideração as necessidades comerciais e operacionais das companhias aéreas, isto é, a redução ao mínimo dos custos de exploração e do tempo de voo. Para atingir estes objectivos, o espaço aéreo encontra-se dividido em grandes áreas tridimensionais, designadas regiões de informação de voo – RIV, cuja gestão se encontra atribuída à responsabilidade de diferentes administrações, nem sempre coincidindo com os limites geográficos das respectivas áreas de soberania.

Os controladores de tráfego aéreo, estão em interacção permanente com outros controladores responsáveis por sectores a montante e a jusante da sua área de responsabilidade, quer se trate da mesma equipa de trabalho quer se trate de áreas adjacentes.

O ambiente operacional dos controladores de tráfego aéreo é o espaço aéreo entendido não apenas na porção de que é responsável, em determinado momento, mas também de toda a envolvente, estendendo-se até ao limite da área de jurisdição nacional, implicando ainda um conhecimento da configuração e organização da circulação aérea, nas áreas adjacentes. Este, é um ambiente em constante modificação quer por razões de natureza operacional, meteorológica ou congestionamento de tráfego em certas rotas, quer ainda por razões confidenciais de natureza imprevisível. Por isso, um aspecto importante a considerar no trabalho do controlador de tráfego aéreo é a necessidade de manter uma atenção constante ao seu ambiente de trabalho.

Resta dizer ainda acerca desta profissão que o controlador de tráfego aéreo está distribuído pelos Centros de Controle, nas Torres de Controle, como supervisores, como monitores/formadores e ainda em cargos de assessoria ou chefia.

## **Reflexão final**

A profissão de controlador de tráfego aéreo é sem dúvida uma das mais desgastantes e potenciadoras de stress. Todas as vezes que estes profissionais entram na sala de controlo têm a seu cargo uma tarefa que em conjunto com o piloto asseguram o transporte de várias vidas humanas. Daí que ao surgirem situações inesperadas de emergência, mais ou menos complicadas, estes indivíduos apresentem sintomas de grande carga emocional, psicológica e física que os leva de seguida à exaustão e conseqüentemente a uma quebra.

Existem locais de trabalho onde os controladores de tráfego aéreo lidam com uma carga de tráfego menor, comparativamente a outros locais, mas nem por isso deixa de haver stress, uma vez que o trabalho, a responsabilidade, os níveis de atenção, reacção e solução rápida, têm que ser os mesmos. quer seja perante um ou cinco aviões a responsabilidade é a mesma, claro está aumentando com o aumento de aviões, aí o controlador de tráfego aéreo para além das características já referidas tem também que saber coordenar muito bem e fazer cálculos para orientar da melhor forma o tráfego a seu cargo.

## 2.2. Stress Ocupacional no Controlador de Tráfego Aéreo

O tipo de serviço prestado pelos controladores de tráfego aéreo é um trabalho contínuo que exige 24 horas de actividade, sem paragens, os controladores trabalham num sistema de turnos de modo a nunca haver paragens. Devido a estas exigências e uma vez que nesta profissão não podem ocorrer erros, estes trabalhadores vêm-se obrigados a executar um sistema de períodos e intervalos de descanso, que diferem consoante três variáveis:

- Equipamento adstrito a determinado local de trabalho (ter ou não radar);
- Volume de tráfego;
- Horário diurno e nocturno

Os períodos e intervalos de descanso dos controladores de tráfego aéreo constituem um factor importante na agilidade, eficácia e segurança da actividade do controle de tráfego aéreo. Pelo desgaste físico e mental a que estes profissionais estão sujeitos, a NAV proporciona espaços de descanso onde podem relaxar durante as pausas, estando esses espaços de lazer equipados com televisão, leitura, jogos, salas mais recatadas para descanso e quartos de dormir.

Os controladores de tráfego aéreo são, de entre os vários grupos de trabalhadores, os mais expostos a situações que, por si só, causam reacções emocionais muito fortes, como nos casos de acidentes de aviação com perdas de vidas humanas e as quase colisões ou perda de controlo devido a excesso de carga de trabalho (Mota, 2002).

O stress no trabalho pode ser gerado pelas exigências do trabalho e da função, das condições do meio, da organização e do relacionamento humano. A profissão de controlador de tráfego aéreo, geralmente identificada como extremamente exigente, uma vez que é uma actividade profissional de elevada responsabilização, que acarreta a realização de tarefas que requerem um nível elevado de conhecimentos técnicos, bem como a aplicação prática de habilidades específicas a nível cognitivo (percepção espacial, processamento de informação, raciocínio lógico, tomada rápida de decisões), aspectos comunicativos e relações humanas. Estes processos cognitivos e operacionais variam de acordo com a intensidade do tráfego aéreo e também com a complexidade dos problemas a resolver, envolvendo a responsabilidade para com as vidas humanas e para com os elevados custos das actividades aéreas (Costa, 1995).

O stress ocupacional nos controladores de tráfego aéreo prende-se com o facto de esta profissão ser muito desgastante, mais a nível mental do que físico, pois requer uma grande concentração a fim de não ocorrerem erros, dado ser uma profissão com muita responsabilidade social, uma vez que lida todos os dias com a vida das pessoas, por estes motivos podem ocorrer situações de stress que poderão levar à depressão e até a situações de doença psicossomática como dores de cabeça, tonturas, nervosismo, ansiedade, tremores, fadiga constante, taquicardia, distúrbios do sono e também perturbações sócio-familiares.

Num estudo de Pedroso (1997), acerca do stress, concluiu acerca das causas do stress nos controladores de tráfego aéreo organizando os factores de stress em categorias:

#### Condições de trabalho

- Iluminação e temperatura inadequadas, vibrações e espaço reduzido;
- Ruído: os indivíduos expostos ao ruído apresentam um aumento progressivo de situações de hipertensão, variação da frequência cardíaca e úlceras gástricas, alterações das funções cognitivas e auditivas;
- Ambiente térmico, vibrações e agentes químicos;
- Desequilíbrios da termoregulação: levam a perturbações ao nível das funções vitais e fisiológicas.

#### Quantidade/qualidade de trabalho

- Sobrecarga de trabalho: várias investigações indicaram que a sobrecarga de trabalho apresenta manifestações psicológicas e físicas, como insatisfação no trabalho, desmotivação, diminuição da auto-estima, colesterol elevado, aumento do ritmo cardíaco e aumento do consumo de tabaco e refúgio no álcool.

#### Horários de trabalho

- Trabalho por turnos: os controladores de tráfego aéreo apresentavam quatro vezes mais casos de hipertensão, diabetes e úlcera gástrica, em relação a outros que não trabalhavam por turnos;
- O trabalho por turnos que não implicava o turno da noite implicaria uma melhoria do nível mental, físico e social do indivíduo.

### Organização do trabalho

- O trabalho dos controladores de tráfego aéreo, por implicar responsabilidade na segurança e na vida dos passageiros pode causar stress;
- O trabalho pode tornar-se factor de stress se as tarefas a realizar forem pouco claras, com conteúdo contraditório ou conflituoso;
- Existe uma correlação entre a ambiguidade, o conflito de papéis e a insatisfação no trabalho.

### Progressão na carreira

- Promoção no trabalho muito rápida ou demasiado lenta;
- A posição ocupada no local de trabalho pode gerar expectativas que levem a conflitos e conseqüentemente a distúrbios psicológicos;

### Relações pessoais no trabalho

- Dificuldades de relacionamento com os colegas de trabalho poderão originar tensão psicológica e eventual insatisfação no trabalho.

### Factores extra-profissionais/características individuais

#### ➤ Sexo

- As mulheres tendem a aguentar mais em termos de sofrimento fisiológico acarretando desse modo custos mais altos a nível psicológico a longo prazo;
- Por um lado, as alterações emocionais dão-se mais nas mulheres e por outro, as doenças cardiovasculares nos homens apresentam valores mais elevados;
- As mulheres têm salários mais baixos e menores hipóteses de progressão na carreira,
- As mulheres têm ainda a responsabilidade nos trabalhos domésticos e cuidados dos filhos, sendo esta última razão a maior fonte de stress para as mulheres.
- Os sujeitos com comportamento dinâmico, competitividade, luta pelo alcance dos objectivos e agressividade, apresentam uma maior incidência de doenças cardiovasculares do que os sujeitos com comportamento oposto, sem dinamismo, e passivos.

➤ Acontecimentos de vida

- Problemas familiares, dificuldades financeiras, etc., podem ser factores potenciadores de stress no trabalho;
- Morte de familiares, dificuldades com o companheiro, divórcio, danos pessoais, doenças físicas ou mentais, também podem causar stress no trabalho.

Um estudo de Ribeiro, Assis e Loterio (2000) feito no Rio de Janeiro, intitulado “Sintomas de stresse e estratégias de defesa: uma proposta de intervenção em controladores de tráfego aéreo”, demonstrou que o stress se pode dividir em três fases fundamentais: 1) *Fase de Alerta*, em que o organismo se mobiliza para responder aos estímulos que provocam o stress; 2) *Fase de Resistência*, o organismo luta contra as cargas a que se encontra submetido e 3) *Fase de Exaustão*, que significa uma somatização dos agentes de stress e em que o trabalhador verbaliza os seus sintomas.

Ainda neste estudo e perante uma investigação, os autores apuraram que, a maioria dos controladores de tráfego aéreo atribuem o stress a factores como, organização do trabalho, responsabilidades da função, carga de trabalho e horários alternados.

Toda a actividade humana envolve três aspectos: o físico, o cognitivo e o psíquico. O físico relaciona-se com os factores do ambiente de trabalho que interagem com o corpo do trabalhador e sua actividade; o cognitivo refere-se aos processos mentais como a percepção, memorização e tomada de decisão, todos eles necessários para o desempenho das tarefas; e o psíquico, surge dos conflitos conscientes ou inconscientes das relações entre a pessoa e a situação desta.

Os sintomas físicos mais comumente relatados pelos controladores de tráfego aéreo aquando em situação de stress são: cansaço excessivo, insónia e dor de cabeça. Os sintomas psíquicos são: irritabilidade excessiva, dificuldade de concentração e depressão. Alguns destes trabalhadores atribuem estes estados ao trabalho por turnos, que alteram os hábitos de alimentação, sono, familiares e sociais.

Estudos de Cobb e Rose (1973) citado por Serra (1999), verificaram existir nos controladores de tráfego aéreo uma acentuada prevalência de hipertensão arterial, úlceras pépticas e diabetes. No entanto, estudos de Singer e Rutenfranz (1971) e de Smith (1973) citado por Serra (1999), vieram revelar que nesta profissão, os pormenores mais detectados no

trabalho para que eram solicitados, diziam respeito a aspectos administrativos, qualidade de gestão, pagamentos, trabalho nocturno, sendo muito pouco mencionados a grande responsabilidade desta profissão e a grande sobrecarga mental.

É curioso verificar através de um estudo realizado em São Paulo por Araújo (2000) sobre os controladores de tráfego aéreo que as condições de trabalho são completamente diferentes de Portugal, aqui os controladores de tráfego aéreo são uma classe bastante respeitada e valorizada, bem diferente do que acontece em São Paulo, em que esta profissão é uma actividade de menor importância, apesar de só serem admitidos para esta profissão indivíduos especializados que são recrutados através de um concurso específico passando de seguida por formação e treino específicos, e ainda ser uma profissão de alto risco não só para as pessoas que todos os dias passam “pelas suas mãos” como também para a sua saúde.

Devido ao facto de viverem a experiência dos novos processos de trabalho que derivam do aumento da quantidade de aeronaves em operação, da velocidade dessas aeronaves, do volume de passageiros no tráfego aéreo e da introdução de sistemas automatizados, os controladores de tráfego aéreo sofrem cada vez mais de desgastes constantes em função das condições stressantes da sua actividade profissional, que resulta num trabalho pouco visível, não valorizado social e financeiramente e quase desconhecido.

O stress psicológico decorrente de condições variadas quanto às exigências do trabalho, tais como: dificuldades de comunicação entre controladores e pilotos, controladores e supervisores trabalho por turnos alternados e pausas para descanso estabelecidas de forma não regular e não sistemática, elevados níveis de exigência de memória e percepção mental, faz com que estes trabalhadores mostrem maior incidência de sintomas de stress em relação a outras categorias profissionais.

Ainda segundo Araújo (2000), o trabalho por turnos pode contribuir para aumentar as dificuldades familiares também associadas ao stress. Preocupações financeiras e falta de reconhecimento profissional, exigem deste trabalhador uma grande capacidade pessoal para lidar com estes desafios. Como consequência, o quadro de instabilidade emocional, depressão, falta de concentração e dificuldade de julgamento, pode implicar de modo negativo na operação dos sistemas de controle de tráfego aéreo.

O sistema de turnos rotativos faz parte dos factores psicossociais que interagem nos processos saúde-doença, tendo sido apontado como uma contínua e múltipla fonte de problemas de saúde e de perturbações sócio-familiares. Segundo Araújo (2000), inúmeras

pesquisas realizadas na Europa, Estados Unidos, Brasil e Japão, mostraram que esta forma de organização do horário de trabalho afecta bastante os controladores de tráfego aéreo. O comprometimento do desempenho é causa do aumento de erros e de acidentes do trabalho durante certos períodos do dia e da noite, sendo ainda maior durante no período nocturno, que decorrem de uma dessincronização interna do funcionamento do organismo, seja pela incompatibilidade da realização de certas tarefas, seja por consequências de perturbações do sono, que levam à impossibilidade de manter a atenção ou mesmo a vigília devido à sonolência.

Os problemas decorrentes das alterações de ritmos biológicos, causados pelo trabalho nocturno em controladores de tráfego aéreo, constituem-se importantes perturbadores da ritmicidade circadiana, tendo certamente implicações negativas em muitos dos processos biológicos de auto-regulação, além de gerarem conflitos sociais.

Por outro lado, e segundo Araújo (2000), há estudos que comprovam que há um menor número de acidentes ou incidentes no controle de tráfego aéreo durante a noite, devendo-se este facto ao menor tráfego aéreo que decorre durante a noite, comparando com o intenso volume de tráfego que ocorre na maioria dos aeroportos internacionais.

Alguns distúrbios psicossomáticos como, dor de cabeça; tonturas; nervosismo; ansiedade; tremores; fadiga constante; taquicardia; azia; diarreia; perda de apetite e distúrbios do sono, são os factores que mais se manifestam em situações de desgaste extremo experienciado pelos controladores de tráfego aéreo. A influência dos factores sócio-familiares expressam-se nas frequentes queixas destes trabalhadores em reacção aos prejuízos causados pelo isolamento social a que estão sujeitos. Diminuição de actividades extra laborais e dificuldade de conciliar os seus horários com os horários dos seus familiares e amigos, são os principais problemas advindos destas queixas.

O stress psicológico surge de condições variadas, como as exigências do trabalho, tensões familiares, preocupações financeiras, entre outras, indo além da capacidade pessoal em lidar com estes desafios. Estas condições variadas, como instabilidade emocional, depressão, falta de concentração e dificuldade de julgamento, podem interferir na operação dos sistemas de controle de tráfego aéreo (Araújo, 2000).

“O pior momento na vida de um controlador de voo é ver na tela do monitor dois pontos se fundirem, caso esses pontos, que representam duas aeronaves, estejam em níveis aproximados de altitude. Nesse instante, o controlador sua frio, seu coração dispara e os olhos ficam imóveis, à espera do que vai suceder. O susto só passa se, segundos depois, os dois se separam e verifica-se que o choque entre as duas aeronaves não ocorreu”.

(Testemunho de um controlador de tráfego aéreo do Aeroporto de Congonhas, São Paulo, que retrata bem uma das situações de stress e sofrimento mental, vividas no quotidiano destes trabalhadores).

Num trabalho realizado no Brasil, após o acidente da Gol em 2006, por Heloani, o autor fez questão de deixar claro que aumento de stress nos controladores de tráfego aéreo e consequente aumento do número de incidentes, se deve ao crescimento do volume de passageiros nos últimos anos e por consequência aumento no volume de tráfego aéreo; diminuição das altitudes; concentração dos aviões, ao que se junta ainda o não investimento em infra-estruturas e estagnação dos salários.

Existe uma patologia eminentemente profissional, o stress pós-traumático, que atinge os controladores de tráfego aéreo. Embora possam não estar ainda envolvidos em situações que possam provocar este trauma, vivem-no de forma indirecta, pois sabem que há a possibilidade do acidente acontecer. A angústia do poder acontecer já existe na mente da maioria dos controladores de tráfego aéreo, assim como dos pilotos. Verificou-se que após o acidente da Gol em 2006, o nível de absentismo aumentou bastante, a ponto de ter que se contratar uma equipa de psicólogos para os trabalhadores traumatizados.

O sofrimento relacionado ao desgaste mental decorrente do trabalho no controle de tráfego aéreo tem sido analisado em diferentes dimensões. Distúrbios relacionados à fadiga crónica, como a hipertensão arterial e diferentes afecções psicossomáticas são comuns (Heloani, 2007).

Estudos levados a cabo por Shouksmith e Taylor (1997), na Nova Zelândia, revelaram a cultura está ligada ao stress nos controladores de tráfego aéreo. Atitudes, valores e crenças divergem de cultura para cultura e desse modo, indivíduos que pertençam a determinada cultura, lidam com o stress de maneira diferente de outros oriundos de outra cultura. Os factores que induzem ao stress de uma maneira geral são os mesmos nos em diversos países, o modo como os indivíduos de cada país lida com esses agentes é que difere.

Por outro lado, Shouksmith e Taylor (1997), observaram que o ambiente no local de trabalho está na base do stress, o ambiente de trabalho influencia o trabalho e os comportamentos.

### **Reflexão final**

Podemos verificar nos estudos abordados que de facto as causas de stress apontadas pelos diferentes autores são basicamente as mesmas, ambiente de trabalho, condições de trabalho, instrumentos de trabalho, relacionamento com os colegas, reconhecimento por parte dos superiores hierárquicos ou pela empresa, vida familiar, situações inesperadas e complicadas, todo um conjunto de situações que se não funcionarem bem levam ao stress, que se manifesta de diversas formas. É um estado mental que se repercute no corpo e que se não for combatido no momento vai acumulando e conseqüentemente originar outras manifestações mais graves.

De facto é importante que se reconheça que esta problemática existe e que cada vez mais está presente nesta profissão, não só pelo trabalho e si mas pelas condições exteriores que de alguma se juntam às condições de trabalho e desencadeiam um processo complicado. Cada vez mais a vida das pessoas é mais agitada, acelerada, stressada, se a pessoa tiver um trabalho calmo, em que não precise de estar muito atento e concentrado, os sintomas de stress não agravam, se pelo contrário, e como acontece nesta profissão o trabalho é muito exigente, a pessoa pode entrar num desgaste muito grande.

## **ESTUDO**

## **1. Objectivos do estudo**

A finalidade deste trabalho é conhecer melhor as características das experiências de stress ocupacional nos controladores de tráfego aéreo, de modo a recolher dados que permitam contribuir para melhorar a gestão de stress. Especificamente, os objectivos deste estudo são:

- Conhecer quais são e o que significam as experiências de stress ocupacional dos controladores de tráfego aéreo.
- Saber quais as semelhanças e diferenças das experiências de stress ocupacional dos controladores de tráfego aéreo consoante o género de pertença.

## **2. Questões de Investigação**

- O é que os controladores de tráfego aéreo definem por estar em stress?
- Quais as fontes de stress ocupacional dos controladores de tráfego aéreo relacionadas com o seu trabalho?
- Quais as fontes de stress ocupacional dos controladores de tráfego aéreo associadas à relação entre o seu trabalho e a vida familiar?
- Quais os comportamentos que os controladores de tráfego aéreo acham que atenuam ou podem atenuar as suas experiências de stress ocupacional?
- Existem diferenças nas fontes que levam ao stress entre homens e mulheres?
- Quais as semelhanças e diferenças que existem nas características das experiências de stress ocupacional de controladores de tráfego aéreo de género masculino e feminino?

### **3. Tipo de Estudo**

O trabalho foi realizado sob a forma de um estudo exploratório, baseando-se numa investigação qualitativa de carácter fenomenológico, onde se realizou uma entrevista aprofundada, que é uma entrevista semi-estruturada, em que o investigador não se baseia numa lista de questões mas sim fornece um tópico tentando obter informação sobre o fenómeno em estudo.

Recorre-se a questões abertas que permitam ao entrevistado discorrer sobre a sua experiência de modo amplo. Neste tipo de entrevistas procura-se clarificar o que está a ser dito pela clarificação do significado que é atribuído a termos, expressões ou acontecimentos.

A investigação qualitativa tem como objectivo estudar as pessoas nos seus contextos naturais, recolhendo dados que emergem naturalmente, sem constrangimentos de uma investigação mais organizada, mais estruturada, mais próxima de condições laboratoriais como tende a ser a investigação quantitativa.

### **4. Selecção e caracterização da amostra**

A amostra foi recolhida na NAV – Navegação Aérea de Portugal, empresa que controla o tráfego aéreo em Portugal, e foi seleccionada pela Dra. Ana Isabel Cambraia, psicóloga e responsável pelo departamento de factores humanos da NAV. É composta por 8 sujeitos, 4 do sexo masculino e 4 do sexo feminino, que são controladores de tráfego aéreo no activo no Centro de Controle de Tráfego de Lisboa (C.C.T.A.L.), de ambos os sexos, que trabalham por turnos que comportam o dia e a noite. Existem também trabalhadores em formação, monitorização e em cargos de chefia.

Estes indivíduos trabalham com ecrãs de radar e sistema de rádio-comunicação, que servem para comunicarem com os aviões e têm sob a sua jurisdição toda a área que envolve o território continental.

## 5. Instrumento

O instrumento utilizado foi uma entrevista semi-estruturada com questões abertas, que foi posteriormente analisada com base na Análise Fenomenológica Interpretativa (IPA) de Jonathan Smith, método usado na Investigação Qualitativa. Este método consiste no estudo das experiências vivenciadas através da compreensão da estrutura, da essência, e contexto da experiência subjectiva do indivíduo assumindo que o objecto de estudo pode ser estudado e definido de várias formas. O ponto principal deste método é o estudo de como os indivíduos percebem e dão sentido a uma vivência e identificam a essência dessa experiência.

O método da IPA define-se como sendo subjectivo, não tendo por isso a recolha de descrições objectivas, e como tal pretende aceder às características singulares do pensamento e experiências de cada indivíduo. O principal objectivo é dar ao indivíduo a possibilidade de ter um diálogo aberto em que demonstra as suas experiências subjectivas em relação à problemática em estudo.

Cada vez mais a fenomenologia se tem revelado de extrema importância na área da psicologia da saúde pelo facto de se dar uma grande importância aquilo que as pessoas pensam e sentem, às experiências corporais, a tudo aquilo que as pessoas falam e sentem do seu corpo. Desta forma, é possível que duas pessoas com o mesmo problema falem e o sintam de maneiras diferentes.

Também é importante salientar que neste tipo de metodologia, mais precisamente neste tipo de instrumento, não existe uma forma definitiva de abordar a análise. Todo o processo analítico depende do conhecimento que o investigador possui sobre as questões em estudo. Este conhecimento passa não só pelo domínio do instrumento, como também por todo um trabalho prévio de revisão de literatura acerca do tema a estudar. Também pode ser considerado um factor muito importante, toda a maturação clínica do investigador.

Na Análise Fenomenológica o investigador tem que depois de ter a entrevista, fazer uma lista dos temas que emergem nas respostas dos indivíduos e ligá-los depois entre si, de modo a retirar a informação pretendida. Esta forma de análise requer uma grande interacção entre o investigador e o que o entrevistado diz.

## 6. Procedimento

Os dados foram recolhidos na empresa NAV, no Centro de Controle de Tráfego Aéreo de Lisboa, com a colaboração da Dra. Isabel Cambraia, psicóloga, que seleccionou os sujeitos da amostra.

Procedeu-se à realização de entrevistas individuais, precedidas pela sua caracterização sócio-demográfica. A entrevista era composta por duas partes, a primeira em que se fez uma caracterização sócio-demográfica através de dados como o género, a idade, o estado civil, as habilitações literárias e o tempo de trabalho nesta actividade. A segunda parte da entrevista, a qual era uma entrevista semi-estruturada, era composta por 10 questões abertas em que se focavam os principais pontos da investigação, como, definição de stress ocupacional, manifestações físicas e/ou psicológicas do stress, os factores indutores de stress no trabalho, situações experienciadas de stress no trabalho, estratégias para lidar com o stress, influencia do stress na vida familiar e por fim as diferenças em lidar com o stress dependendo do género de pertença.

As entrevistas foram gravadas através de um gravador áudio e posteriormente descritas, em que antes de começar a entrevista foi apresentado ao indivíduo o trabalho e os principais temas abordados, dizendo-se em seguida que os dados eram confidenciais e como tal não seriam revelados a ninguém.

Posto isto pediu-se autorização não só para a realização da entrevista bem como a sua gravação.

O tratamento dos dados foi feito tendo em conta a Análise Fenomenológica Interpretativa (IPA) de Jonathan Smith, que se baseia na interpretação das respostas dadas nas entrevistas e a posterior extracção por parte do investigador dos dados mais relevantes para a pesquisa.

## **RESULTADOS**

Na apresentação dos resultados iremos descrever as respostas dadas pelos sujeitos da nossa amostra nos diversos temas relacionados com o stress ocupacional no controle de tráfego aéreo, representados numa entrevista de dez questões abertas.

Depois da transcrição das entrevistas e de uma leitura detalhada fez-se a análise de cada uma individualmente, em que se analisou o discurso do indivíduo e tirou os conteúdos mais relevantes. Após esta primeira análise, foram apontados de cada entrevista os temas relacionados com cada conteúdo, que posteriormente foram organizados esquematicamente com as respectivas citações.

Depois da análise individual das entrevistas relacionou-se então os conteúdos retirados de cada uma com as outras entrevistas, tentando encontrar temas em comum que são mais relevantes para o estudo, de forma a responder às questões de investigação.

Por último fez-se análise e a comparação dos dois grupos em estudo, grupo 1 – homens e grupo 2 – mulheres.

É importante referir que, para uma boa compreensão da análise feita neste trabalho é fundamental a leitura das entrevistas de forma a contextualizar os pequenos excertos apresentados, excertos esses que estarão identificados com a página seguido da linha.

Começa então por se fazer a análise das entrevistas individualmente em que se retirou pequenos excertos das entrevistas que remetem para as questões principais, seguido de uma lista dos conteúdos mais importantes observados:

## **Entrevista 1**

### **Sujeito 1**

#### **Género Masculino**

#### **46 anos**

##### **➤ Percepção de stress no trabalho**

“uma situação que nos poderá afectar... parte física, emocional, psíquica e mesmo emotiva” (106, 9)

“uma situação fora do normal” (106, 10)

“condições de trabalho” (106, 11)

“caminho para o trabalho e a saída do trabalho” (106, 12)

“os próprios colegas” (106, 15)

“é um assunto que as pessoas devem ter atenção porque se não for um stress mais ou menos controlado poderá gerar outras situações altamente problemáticas inclusive físicas, doenças” (109, 22)

➤ **Experiências de stress no local de trabalho**

“stress diariamente” (106, 19)

“quando o tráfego começa a apertar eu começo a abanar a perna” (106, 22)

“às vezes até ranjo os dentes” (106, 23)

➤ **Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

“já sei viver com ele e como tal não sinto nem faço nada de especial” (106, 20)

“tenho as minhas auto-defesas que já estão naturalmente em mim” (106, 20)

“não discuto com ninguém” (106, 23)

➤ **Manifestações de stress no trabalho**

“na voz se note quando há mais alteração, talvez mais rápido”(106, 29)

“ranger os dentes” (106, 30)

“abanar as pernas” (106, 30)

“brincar com a caneta na mão” (107, 31)

➤ **Fontes de stress ocupacional**

“radar falhar” (107, 35)

“mau tempo” (107, 37)

“situações que não são o normal do dia-a-dia” (107, 38)

“qualquer equipamento que não esteja a funcionar em condições” (107, 39)

“quantidade de tráfego” (107, 40)

“uma aeronave está com algum problema” (107, 46)

“qualquer situação de emergência como seja o estilhaçar um vidro da cabine” (107, 52)

**1- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

“no nosso caso é um bocado difícil” (107, 57)

“temos ali uma sala de convívio” (107, 57)

“ir ao bar e estarmos a conversar um bocado” (107, 58)

“na altura do trabalho tudo depende das condições do dia” (107, 59)

“pensar em fazer o trabalho e não pensar no que poderá estar ao redor” (107, 61)

“sou uma pessoa par do CISM” (109, 7)

“temos umas equipas prontas para actuar no caso de haver algum acidente critico com algum dos nossos colegas... permite, pelo que eu tenho observado ao longo destes anos, recuperar uma pessoa muito mais rapidamente do que se não tivesse esse apoio” (109, 8)

“é importantíssimo a pessoa poder falar com um colega sobre um determinado stress ou um acidente critico, que perceba o que é que uma pessoa esta a dizer... que não o recrimine ou que não o avalie porque a questão que se põe não é a parte técnica mas sim a parte humana” (109, 15)

➤ **Influência do stress ocupacional na vida familiar**

“não tenho a menor dúvida que influencia” (108, 6)

“eu chegava a casa e não falava” (108, 9)

“estava mais ou menos apático” (108, 9)

“a forma de descarregar o stress era ligar a televisão e nem sequer olhar para lá” (108, 10)

“há dias que nós estamos mais cansados e chegamos a casa e queremos de alguma forma ter algum descanso e alguma paz” (108, 13)

“afecta logicamente quando temos crianças” (108, 14)

“aquela hora de jantar em que toda a gente deve conversar” (108, 15)

➤ **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

“saio muitas vezes e distraio-me” (108, 16)

“vou para a praia com a família” (108, 17)

“viajamos bastante, saímos bastante os três” (108, 17)

➤ **Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

“são as mesmas porque elas fazem exactamente o mesmo trabalho que nós” (108, 21)

“têm exactamente as mesmas situações de stress que eu” (108, 24)

➤ **Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres**

“tem muito a ver com a responsabilidade de cada pessoa” (108, 30)

“depende da pessoa” (108, 31)

“não é diferença de sexo mas sim da sua personalidade” (109, 4)

Através dos excertos das entrevistas faz-se agora uma extracção dos temas e subtemas mais relevantes:

### **1- Percepção de stress no trabalho**

- Sintomas físicos, emocionais, psíquicos
- Situação fora do normal
- Condições de trabalho
- Colegas

### **2- Experiências de stress no local de trabalho**

- Várias situações

### **3- Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- Auto-defesas
- Não discutir com ninguém

### **4- Manifestações de stress no trabalho**

- Alteração da voz
- Ranger os dentes
- Abanar as pernas

### **5- Fontes de stress ocupacional**

- Falha de equipamento
- Condições meteorológicas
- Situação fora do normal
- Volume de tráfego

### **6- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- Sala de convívio
- Conversar com os colegas

**7- Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Isolamento
- Apatia

**8- Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Actividades com a família

**9- Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- As mesmas

**10- Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres**

- Diferença de personalidades e não de sexo

**Entrevista 2****Sujeito 2****Género Masculino****31 anos****➤ Percepção de stress no trabalho**

“várias reacções por parte das pessoas” (110, 2)

“não há uma só reacção, uma reacção em massa” (110, 2)

“há várias situações no meu trabalho que provocam stress... provocam picos de adrenalina, nervos, cansaço” (110, 3)

“possíveis conflitos de tráfego, conflitos que soubemos em cima do acontecimento” (110, 4)

“stress não sei se é uma aceleração do batimento cardíaco, que há, não sei se é uma injeção de adrenalina em que tens que reagir rapidamente e isso provoca stress” (110, 6)

“o trabalho em si normalmente quando se tem muito tempo para planear raramente provoca stress” (110, 8)

“situações que fogem do planeamento, inesperadas” (110, 10)

“uma aeronave pede algo inesperado que se mete em conflito” (110, 11)

“aumento do batimento cardíaco” (110, 13)

“reajo logo rápido” (110, 13)

“falo mais alto” (110, 14)

“quando a situação está resolvida, pouco depois, dá-me uma quebra, uma quebra de bastante cansaço” (110, 14)

“não é por ter muito ou pouco tráfego” (110, 16)

“situações que fogem ou podem fugir do controle e que temos que ter uma reacção rápida e capaz” (110, 19)

➤ **Experiências de stress no local de trabalho**

“raras são as situações” (110, 24)

“muitas vezes dá para ficar cansado e outras para ficar acelerado” (110, 27)

➤ **Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

“no momento em que acontece a situação não se lida” (110, 24)

“tentar fazer desporto ou dormir” (110, 26)

“ir para uma esplanada” (110, 31)

“tentando não pensar no trabalho ou em nada que nos provoque alguma preocupação” (110, 31)

➤ **Manifestações de stress no trabalho**

“aumento do batimento cardíaco, cansaço” (111, 3)

“ficar acelerado, muito activo e desperto” (111, 4)

“falo muito depressa e faço tudo muito depressa” (111, 6)

“reagir rápido” (110, 13)

“falar mais alto” (110, 14)

“quebra” (111, 4)

“emocionalmente não me provoca nada” (111, 5)

“fisicamente é o cansaço, é um cansaço mental que depois se repercute no resto” (111, 7)

➤ **Fontes de stress ocupacional**

“situações inesperadas que poderão vir a desenvolver-se em algo perigoso” (111, 11)

“conflito de tráfego aéreo” (111, 12)

“situação inesperada em que existe o perigo eminente de dois aviões baterem”  
(111, 14)

“quebras de separação de tráfego aéreo” (111, 17)

“emergências graves em que se vê nitidamente que o piloto está nervoso” (111, 18)

“uma descida de emergência e há aviões por baixo” (111, 19)

➤ **Formas de diminuir ou evitar stress no local de trabalho**

“nesta profissão só se não houvesse imprevistos” (111, 26)

“quanto mais planeamento houver menos possibilidades há de haver situações de stress” (111, 26)

“planeio com bastante tempo de antecedência para que não haja conflito” (111, 28)

“em situações inesperadas como emergências é difícil porque são situações em que nós não controlamos nem o piloto nem o próprio avião” (111, 29)

“quanto mais capacitados e treinados estivermos mais à vontade nos sentimos e menos stress provoca (111, 31)

“podiam abrir um ginásio aqui na empresa” (113, 1)

“uma das profissões com mais stress e está provado que o desporto ajuda” (113, 2)

“criar uma sala onde se possa correr” (113, 5)

➤ **Influência do stress ocupacional na vida familiar**

“no meu caso não porque o trabalho só por si não me provoca stress” (112, 5)

“tenho também apoio” (112, 9)

➤ **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

“quando chego a casa falo, conto o que aconteceu” (112, 6)

“peço para ir dormir ou para ir fazer desporto” (112, 10)

➤ **Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

“situações só de trabalho são as mesmas” (112, 12)

“vêm para aqui já stressados e não tem nada a ver com o ser homem ou mulher”  
(112, 15)

“as mulheres normalmente gostam de trabalhar com bastante planeamento” (112, 17)

“há homens que trabalham com muito planeamento e há homens que gostam de trabalhar em cima da hora e com as mulheres também é assim” (112, 19)

“não há influência ser homem ou mulher” (112, 21)

➤ **Semelhanças e diferenças nas características das experiências de stress ocupacional entre o género masculino e o género feminino**

“cada um tem a sua reacção à própria situação, não é por ser homem ou mulher”

(112, 27)

“tem a ver com a pessoa, tem a ver com o feitio” (112, 28)

“tem a ver com a reacção a uma situação inesperada” (112, 29)

Através dos excertos das entrevistas faz-se agora uma extracção dos temas e subtemas mais relevantes:

**1- Percepção de stress no trabalho**

- Nervosismo
- Cansaço
- Aceleração do batimento cardíaco
- Situação fora do normal

**2- Experiências de stress no local de trabalho**

- Situações raras

**3- Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- Desporto
- Descansar

**4- Manifestações de stress no trabalho**

- Aumento do batimento cardíaco
- Alteração da voz
- Cansaço
- Aceleração dos movimentos

**5- Fontes de stress ocupacional**

- Situação fora do normal

- Conflito de tráfego aéreo

#### **6- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- Planeamento
- Experiência
- Desporto

#### **7- Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Não influencia

#### **8- Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Conversar com a família
- Descansar
- Desporto

#### **9- Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- As mesmas

#### **10- Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres**

- Diferença de personalidades e não de sexo

### **Entrevista 3**

#### **Sujeito 3**

#### **Género Masculino**

#### **41 anos**

##### **➤ Percepção de stress no trabalho**

“tudo aquilo que é fora da rotina” (113, 15)

“stress de trabalho, o que eu chamo stress acumulativo” (113, 15)

“estar a trabalhar acima do normal” (113, 16)

“aumento de tráfego” (113, 17)

“situação mais complicada” (113, 17)

➤ **Experiências de stress no local de trabalho**

“já várias vezes” (113, 21)

➤ **Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

“repouso” (113, 21)

“actividades fora da empresa” (113, 22)

“ginástica (113, 22)

“dentro da empresa tomar café com os colegas” (113, 22)

“tentar falar com alguém” (113, 23)

“família, amigos e desporto são as formas de aliviar o stress” (113, 23)

➤ **Manifestações de stress no trabalho**

“algum conflito mal resolvido ou por resolver” (113, 27)

“lidar com o stress dos alunos” (113, 28)

“nervosismo” (114, 2)

“falar mais rápido” (114, 2)

“aumentar a temperatura” (114, 3)

“repetir as coisas” (114, 3)

“cansado” (114, 6)

➤ **Fontes de stress ocupacional**

“a instrução” (114, 12)

“picos de tráfego” (114, 12)

“situações mais complicadas” (114, 12)

“perder uma separação” (114, 14)

“emergências” (114, 17)

“situações que seja a primeira vez que estejamos a lidar com elas” (114, 17)

“perda momentânea de percepção, um avião que nos chama e não sabemos onde ele está” (114, 18)

“falha de material” (114, 19)

“apoio do material que temos” (114, 20)

“falha de radar, comunicações” (114, 20)

“falta do apoio e aparece um pico de tráfego” (114, 22)

➤ **Formas de diminuir ou evitar stress no local de trabalho**

“falarmos mais entre colegas” (114, 26)

“umas fecham-se mais e outras gostam mais de falar” (114, 27)

“falar com alguém que conheça o trabalho” (114, 30)

“a família é importantíssimo numa coisa crítica” (114, 31)

“fazer mais ginástica” (115, 3)

“uma biblioteca” (115, 6)

“a empresa reconhece o stress e tem apoiado bastante programas” (116, 8)

“ajuda as aulas de stress no início da formação” (116, 11)

“desporto” (116, 17)

“a nível da nossa profissão sabemos lidar e temos que saber os nossos limites para saber lidar com o stress” (116, 17)

“faço um break” (114, 6)

“peço para sair mais cedo” (114, 7)

“se estamos cansados o melhor é parar” (114, 8)

➤ **Influência do stress ocupacional na vida familiar**

“levamos sempre um bocadinho de stress, dos problemas para casa” (115, 11)

“vou sempre a pensar para casa... no que poderia ter feito melhor” (115, 12)

“porque me aturam com conversas que se calhar não tem nada a ver” (115, 14)

“acabamos por desabafar com a família e descontraír sobre os problemas” (115, 17)

➤ **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

“fazer uma massagem para relaxar” (115, 23)

“entre a família, o desporto e a tal massagem vou resolvendo os problemas de stress” (115, 24)

➤ **Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

“em termos de trabalho... não há grandes diferenças” (115, 27)

“as minhas colegas sofrem sempre os aspectos a nível cultural, terem a família e os filhos” (115, 28)

“a mulher é mais da casa e para lidar com os problemas familiares, os filhos, cuidar do jantar” (115, 30)

➤ **Semelhanças e diferenças nas características das experiências de stress ocupacional entre o género masculino e o género feminino**

“andamos sempre a ajudá-las a ajustarem os horários por causa dos filhos” (116, 1)

Através dos excertos das entrevistas faz-se agora uma extracção dos temas e subtemas mais relevantes:

**1- Percepção de stress no trabalho**

- Situação fora do normal

**2- Experiências de stress no local de trabalho**

- Várias situações

**3- Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- Descansar
- Desporto
- Conversar com os colegas

**4- Manifestações de stress no trabalho**

- Nervosismo
- Alteração da voz
- Aumento da temperatura
- Cansaço

**5- Fontes de stress ocupacional**

- Situação fora do normal
- Falha do material

**6- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- Conversar com os colegas
- Desporto
- Descanso

**7- Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Falar sobre os problemas laborais

**8- Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Desporto
- Desabafar com a família

**9- Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- As mesmas

**10- Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres**

- Maior stress nas mulheres devido à família

**Entrevista 4****Sujeito 4****Género Feminino****35 anos****➤ Percepção de stress no trabalho**

“um stress que é quase continuado que sentimos diariamente no trabalho que é o que nos faz ter uma atenção constante” (116, 26)

“outro tipo que é mais agudo, mais forte quando há uma situação que parece que sentimos que está a sair fora do nosso controlo” (116, 28)

**➤ Experiências de stress no local de trabalho**

“quando eu estava a tirar qualificação em que há uma avaliação a pessoa sente pressão por mais tempo” (117, 8)

**➤ Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

“tentar resolver a situação o melhor possível” (117, 7)

“quando o stress é mais continuado procuro estratégias mais individuais, fazer desporto, ler um livro, ir ao cinema, distrair um bocadinho do ambiente de trabalho” (117, 9)

“situações que realmente perturbam acabo por recorrer a um colega para falar sobre o que se passou” (117, 11)

“em casa com a família” (117, 13)

➤ **Manifestações de stress no trabalho**

“coração a acelerar” (117, 16)

“pulsação mais forte” (117, 16)

“mãos húmidas” (117, 16)

“voz a alterar um bocadinho” (117, 17)

“deixa de ficar tão racional” (117, 18)

➤ **Fontes de stress ocupacional**

“situações que saem fora do normal” (117, 21)

“uma emergência, uma situação mais crítica” (117, 22)

“excesso de tráfego” (117, 25)

“frequência bloqueada” (117, 25)

“falha radar” (117, 26)

“falha nos equipamentos” (117, 26)

➤ **Formas de diminuir ou evitar stress no local de trabalho**

“actividade física regular” 118, 3)

“passatempos fora do trabalho” (118, 4)

“experiência que vai adquirindo permite lidar com mais calma com situações novas que aparecem” (118, 5)

“meios técnicos também contribuem para baixar o stress” (118, 6)

“ferramentas que se adequam e transmitam confiança ao fluxo do tráfego” (118, 7)

➤ **Influência do stress ocupacional na vida familiar**

“no humor” (118, 10)

“o sono, pesadelos” (118, 10)

“apetite” (118, 11)

- **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**  
“passeios” (118, 13)
  
- **Fontes que levam ao stress entre ocupacional homens e mulheres**  
“as mulheres são mais preocupadas por natureza e visualizam as situações com mais intensidade que os homens” (118, 15)
  
- **Semelhanças e diferenças nas características das experiências de stress ocupacional entre o género masculino e o género feminino**  
“talvez as mulheres procurem estratégias mais acertadas” (118, 20)  
“os homens lidam de maneira melhor com certo stress” (118, 21)  
“em stress mais forte... as mulheres percebem melhor que isso está a acontecer e que a está a afectar e arranjam estratégias mais acertadas” (118, 21)

Através dos excertos das entrevistas faz-se agora uma extracção dos temas e subtemas mais relevantes:

#### **1- Percepção de stress no trabalho**

- Situação fora do normal

#### **2- Experiências de stress no local de trabalho**

- Avaliações

#### **3- Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- Desporto
- Conversar com colegas

#### **4- Manifestações de stress no trabalho**

- Aceleração do batimento cardíaco
- Alteração da voz
- Pulsação mais forte
- Mãos húmidas

#### **5- Fontes de stress ocupacional**

- Situação fora do normal
- Volume de tráfego
- Falha dos equipamentos

**6- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- Desporto
- Experiência
- Bom funcionamento dos equipamentos

**7- Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Humor
- Sono
- Apetite

**8- Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Actividades com a família

**9- Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- Mulheres são mais preocupadas

**10- Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres**

- Mulheres têm estratégias mais acertadas

**Entrevista 5**

**Sujeito 5**

**Género Feminino**

**35 anos**

➤ **Percepção de stress no trabalho**

“ansiedade que o trabalho nos provoca... pela carga de trabalho... também pela complexidade do tráfego” (119, 8)

“stress pode ser provocado não por factores do trabalho mas pelos colegas, frequências, dificuldade de falar com alguém ou coordenar com alguém” (119, 10)

➤ **Experiências de stress no local de trabalho**

“passamos por situações e quando saímos da posição de trabalho sentimo-nos vazios” (119, 16)

“dar uma branca” (119, 19)

“deixar de conseguir falar” (119, 19)

“quando passo por situações com cargas de stress grande... parece que não respirava há uma hora” (119, 21)

➤ **Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

“respirar fundo e continuar” (119, 21)

“reflito com o marido” (119, 24)

“fazer exercícios por causa das tensões nas costas” (114, 25)

➤ **Manifestações de stress no trabalho**

“fibrose nas costas derivado a acumulação se stress” (119, 15)

“irritabilidade” (120, 4)

“ansiedade” (119, 16)

“tensões acumuladas” (120, 3)

“dor abdominal” (120, 3)

“dar uma resposta torta” (120, 4)

“resposta fácil mas má resposta” (120, 5)

➤ **Fontes de stress ocupacional**

“cargas elevadas de tráfego” (120, 10)

“complexidades” (120, 10)

“telefone estar sempre a tocar” (120, 10)

“frequência estar em más condições e queremos falar com o tráfego e não conseguimos” (120, 12)

“querer dar uma instrução e haver muita gente a chamar” (120, 13)

“os colegas, o comportamento, a maneira como respondem, não respeitarem os nossos pedidos” (120, 14)

➤ **Formas de diminuir ou evitar stress no local de trabalho**

“depende do apoio logístico que a equipa tem” (120, 26)

“quando um colega está a falar alto e agressivo dizermos-lhe” (120, 27)

“manutenção das frequências” (120, 29)

“a rápida solução de determinados problemas” (120, 29)

“melhores condições na sala de convívio” (120, 30)

“desabafar com um colega” (121, 2)

➤ **Influência do stress ocupacional na vida familiar**

“sou privilegiada por o meu marido também ser CTA, de certa forma percebe a minha linguagem” (121, 5)

“quando estou mais irritada levo isso para casa e acabo por não estar tão disponível para a família e tão tranquila” (121, 7)

“quando conduzo para casa... carrego um bocado mais no acelerador” (120, 9)

➤ **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

“ir às compras” (119, 27)

“ler” (119, 30)

➤ **Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

“os homens... têm um nível de relaxe diferente... mais descontraídos a lidar com certas situações” (121, 14)

“as mulheres são mais preocupadas” (121, 16)

“as mulheres gostam mais de dominar todos os factores da equação” (121, 17)

➤ **Semelhanças e diferenças nas características das experiências de stress ocupacional entre o género masculino e o género feminino**

“em relação aos colegas homens têm tendência para na agressividade descarrilar mais depressa” (121, 22)

“nós podemos ficar nervosas e manifestamos, verbalizamos o que nos vai na alma” (121, 23)

“os homens não verbalizam tanto, irritam-se e expressam verbalmente por vezes de forma engraçada” (121, 24)

Através dos excertos das entrevistas faz-se agora uma extracção dos temas e subtemas mais relevantes:

**1- Percepção de stress no trabalho**

- Ansiedade
- Volume do tráfego
- Colegas
- Falha dos equipamentos

**2- Experiências de stress no local de trabalho**

- Bloqueios na voz e no pensamento

**3- Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- Desabafar com a família
- Desporto

**4- Manifestações de stress no trabalho**

- Irritabilidade
- Ansiedade
- Tensão

**5- Fontes de stress ocupacional**

- Volume de tráfego
- Situação fora do normal
- Falha dos equipamentos
- Os colegas

**6- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- Bom funcionamento dos equipamentos
- Conversar com os colegas

**7- Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Irritabilidade
- Indisponibilidade para a família

**8- Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Compras
- Ler

**9- Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- Homens mais relaxados
- Mulheres mais preocupadas

**10- Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres**

- Mulheres mais nervosas
- Mulheres verbalizam mais

**Entrevista 6****Sujeito 6****Género Masculino****45 anos****➤ Percepção de stress no trabalho**

“sei lidar bem com o stress” (122, 8)

“não deixo emocionalmente que a carga de trabalho interfira comigo” (122, 8)

“complexidade do tráfego” (122, 10)

“relacionamento pessoal na equipa que não seja muito bom” (122, 10)

**➤ Experiências de stress no local de trabalho**

“tive uma situação complicada em que eu lidei bem com a situação mas o comandante não, acabou por morrer” (122, 14)

**➤ Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

“saber lidar com o stress” (122, 8)

**➤ Manifestações de stress no trabalho**

“mais sudação” (122, 21)

“susto” (122, 21)

➤ **Fontes de stress ocupacional**

- “complexidade de tráfego” (122, 25)
- “relações pessoais” (122, 25)
- “noite não foi bem dormida” (122, 25)
- “o tráfego” (122, 26)
- “o trânsito, chegar atrasado” (122, 26)
- “aeronave que esteja em emergência” (123, 1)

➤ **Formas de diminuir ou evitar stress no local de trabalho**

- “tem a ver com a experiência” (123, 5)
- “descanso” (123, 6)
- “fazer desporto” (123, 6)
- “ter a capacidade de saber que quando a situação melindrosa acaba devemos diminuir os níveis de ansiedade” (123, 6)

➤ **Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- “não deixo que isso aconteça” (123, 10)

➤ **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

\*\*\*\*\*

➤ **Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- “não diferencio entre homens e mulheres na minha profissão... acho que não” (123, 12)

➤ **Semelhanças e diferenças nas características das experiências de stress ocupacional entre o género masculino e o género feminino**

- “acho que é igual” (123, 17)

Através dos excertos das entrevistas faz-se agora uma extracção dos temas e subtemas mais relevantes:

**1- Percepção de stress no trabalho**

- Complexidade do tráfego

- Colegas

## **2- Experiências de stress no local de trabalho**

- Algumas situações

## **3- Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- Saber lidar com o stress

## **4- Manifestações de stress no trabalho**

- Aumento da sudorese
- Susto

## **5- Fontes de stress ocupacional**

- Complexidade do tráfego
- Situação fora do normal
- Relações pessoais

## **6- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- Experiência
- Descanso
- Desporto

## **7- Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Não influencia

## **8- Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- As mesmas

## **9- Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres**

- As mesmas

## Entrevista 7

### **Sujeito 7**

#### **Género Feminino**

#### **53 anos**

➤ **Percepção de stress no trabalho**

“algo que passa além do stress normal que é dito que é benéfico” (124, 2)

“cansaço” (124, 3)

➤ **Experiências de stress no local de trabalho**

“sim várias vezes” (124, 7)

➤ **Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

“continuar a funcionar e depois descansar” (124, 7)

“arranjar estratégias, boas rotinas para voltar aos valores normais” (124, 8)

➤ **Manifestações de stress no trabalho**

“falar mais alto, transpirar” (124, 11)

➤ **Fontes de stress ocupacional**

“muito tráfego” (124, 15)

“tipo de vida que a pessoa tem” (124, 16)

“os nervos de cada um” (124, 16)

“nem sequer às vezes é o facto de ter muito tráfego, pode ser pouco tráfego e muita complexidade” (124, 20)

➤ **Formas de diminuir ou evitar stress no local de trabalho**

“ter regras” (124, 24)

“dormir” (124, 24)

“não comer muito... não beber muito” (124, 24)

“fazer desporto” (124, 25)

➤ **Influência do stress ocupacional na vida familiar**

“não, eu vivo sozinha, não tenho filhos” (124, 3)

➤ **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

\*\*\*\*\*

➤ **Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

“se entrarmos com os mesmos parâmetros comportamo-nos da mesma forma, quer seja homem ou mulher” (124, 7)

“não há grandes diferenças” (125, 8)

“não há diferenças entre homens e mulheres mas sim entre pessoas” (124, 10)

➤ **Semelhanças e diferenças nas características das experiências de stress ocupacional entre o género masculino e o género feminino**

\*\*\*\*\*

Através dos excertos das entrevistas faz-se agora uma extracção dos temas e subtemas mais relevantes:

**1- Percepção de stress no trabalho**

- Cansaço

**2- Experiências de stress no local de trabalho**

- Várias situações

**3- Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- Descanso

**4- Manifestações de stress no trabalho**

- Alteração da voz
- Aumento da sudação

**5- Fontes de stress ocupacional**

- Volume do tráfego
- Complexidade do tráfego

- Nervosismo

#### **6- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- Descansar
- Desporto

#### **7- Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Não influencia

#### **8- Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- As mesmas

### **Entrevista 8**

#### **Sujeito 8**

#### **Género Feminino**

**39 anos**

#### **➤ Percepção de stress no trabalho**

“posso ter muito tráfego e não sentir a carga do tráfego... posso ter pouco tráfego e a situação ser complicada e aí a pessoa enerva-se” (125, 24)

“não tem a ver com o volume de tráfego mas com a capacidade da pessoa saber conduzir a situação” (124, 26)

“situações fora do normal também é um desafio” (126, 3)

“os muitos anos de experiência levam a pessoa a lidar melhor com a situação e a não ter stress” (126, 4)

#### **➤ Experiências de stress no local de trabalho**

“tive uma situação que me enervou” (126, 8)

“há dias que arriscamos mais e outros em que não arriscamos tanto” (128, 1)

➤ **Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

“tive de rapidamente dar umas instruções, respirar fundo e seguir em frente, e pensar na solução, primeiro garantir a segurança e depois desviar ou não os aviões” (126, 8)

➤ **Manifestações de stress no trabalho**

“o stress fez com que a audição falhasse” (126, 19)

“batimento cardíaco acelera” (126, 19)

“mesmo nos turnos da noite não temos nada e temos stress o que nos leva a estar com atenção” (126, 24)

➤ **Fontes de stress ocupacional**

“quando o tráfego começa a entrar dentro do espaço aéreo de Portugal” (126, 29)

“uma situação que surja de repente” (127, 2)

“uma coisa é preparar uma situação outra coisa é concretizar e isso pode causar stress” (128, 2)

➤ **Formas de diminuir ou evitar stress no local de trabalho**

“não é possível diminuir o stress” (127, 13)

“o facto de estar no turno da noite a pessoa tem que estar desperta porque tem aquela obrigatoriedade... há um stress que nos mantém atentos” (127, 13)

➤ **Influência do stress ocupacional na vida familiar**

“em situações que correm mal ficamos a pensar nelas e levamos para casa” (127, 20)

“às vezes há situações que correm bem e a pessoa sai delirante do trabalho e aí a coisa vai bem para casa, mesmo assim leva-se isso no pensamento e até se desligar leva o seu tempo” (127, 22)

➤ **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

“eu tenho a facilidade de estar casada com um CTA, desabafo com ele” (127, 18)

➤ **Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

“não há grande diferença” (127, 27)

“na personalidade há pessoas mais calmas e outros menos” (127, 28)

➤ **Semelhanças e diferenças nas características das experiências de stress ocupacional entre o género masculino e o género feminino**

\*\*\*\*\*

Através dos excertos das entrevistas faz-se agora uma extracção dos temas e subtemas mais relevantes:

**1- Percepção de stress no trabalho**

- Complexidade do tráfego
- Situação fora do normal

**2- Experiências de stress no local de trabalho**

- Algumas situações

**3- Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- Respirar fundo

**4- Manifestações de stress no trabalho**

- Aumento do batimento cardíaco

**5- Fontes de stress ocupacional**

- Situação fora do normal

**6- Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- Atenção

**7- Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Pensar nas situações em casa

**8- Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

- Desabafar com a família

**9- Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- As mesmas

Por último agrupou-se os temas e conteúdos principais extraídos de todas as entrevistas, de modo a organizar os dados:

#### **Percepção de stress no trabalho**

- a) Nervosismo
- b) Cansaço
- c) Aceleração do batimento cardíaco
- d) Situação fora do normal
- e) Ansiedade
- f) Volume do tráfego
- g) Colegas
- h) Falha dos equipamentos
- i) Complexidade do tráfego

#### **Experiências de stress no local de trabalho**

- a) Várias situações
- b) Algumas situações
- c) Situações raras
- d) Avaliações
- e) Bloqueios na voz e no pensamento

#### **Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional**

- a) Auto-defesas
- b) Não discutir com ninguém
- c) Desporto
- d) Descansar
- e) Conversar com os colegas
- f) Desabafar com a família
- g) Saber lidar com o stress
- h) Respirar fundo

#### **Manifestações de stress no trabalho**

- a) Alteração da voz
- b) Ranger os dentes

- c) Abanar as pernas
- d) Aumento do batimento cardíaco
- e) Cansaço
- f) Aceleração dos movimentos
- g) Nervosismo
- h) Aumento da temperatura
- i) Pulsação mais forte
- j) Mãos húmidas
- k) Irritabilidade
- l) Ansiedade
- m) Tensão
- n) Aumento da sudação
- o) Susto

#### **Fontes de stress ocupacional**

- a) Falha de equipamento
- b) Condições meteorológicas
- c) Situação fora do normal
- d) Volume de tráfego
- e) Conflito de tráfego aéreo
- f) Os colegas
- g) Complexidade do tráfego
- h) Relações pessoais
- i) Nervosismo

#### **Formas de diminuir o stress no local de trabalho**

- a) Sala de convívio
- b) Conversar com os colegas
- c) Planeamento
- d) Experiência
- e) Desporto
- f) Descanso
- g) Bom funcionamento dos equipamentos
- h) Atenção

**Influência do stress ocupacional na vida familiar**

- a) Não influencia
- b) Isolamento
- c) Apatia
- d) Falar sobre os problemas laborais
- e) Humor
- f) Sono
- g) Appetite
- h) Irritabilidade
- i) Indisponibilidade para a família
- j) Pensar nas situações em casa

**Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar**

- a) Actividades com a família
- b) Conversar com a família
- c) Descansar
- d) Desporto
- e) Compras
- f) Ler

**Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres**

- a) As mesmas
- b) Mulheres mais preocupadas
- c) Homens mais relaxados

**Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres**

- a) Diferença de personalidades e não de sexo
- b) Maior stress nas mulheres devido à família
- c) Mulheres têm estratégias mais acertadas
- d) Mulheres mais nervosas
- e) As mesmas

Feita a análise individual de cada entrevista e depois de retirados os temas e conteúdos mais relevantes à investigação, segue-se uma comparação entre os sujeitos do grupo 1 – homens, nos diversos temas e subtemas:

**Grupo 1**

<b>Percepção de stress no trabalho</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Nervosismo		x		
Cansaço		x		
Aceleração do batimento cardíaco		x		
Situação fora do normal	x	x	x	
Colegas	x			x
Complexidade do tráfego				x

**Tabela 1** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Percepção de stress no trabalho”

<b>Experiências de stress no local de trabalho</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Várias situações	x		x	
Algumas situações				x
Situações raras		x		

**Tabela 2** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Experiências de stress no local de trabalho”

<b>Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Auto-defesas	x			
Não discutir com ninguém	x			
Desporto		x	x	
Descansar		x	x	
Conversar com os colegas			x	
Saber lidar com o stress				x

**Tabela 3** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional”

<b>Manifestações de stress no trabalho</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Alteração da voz		x	x	
Ranger os dentes	x			
Abanar as pernas	x			
Aumento do batimento cardíaco		x		
Cansaço		x	x	
Aceleração dos movimentos		x		
Nervosismo			x	
Aumento da temperatura			x	
Aumento da sudorese				x
Susto				x

**Tabela 4** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Manifestações de stress no trabalho”

<b>Fontes de stress ocupacional</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Falha dos equipamentos	x		x	
Condições meteorológicas	x			
Situação fora do normal	x	x	x	x
Volume de tráfego	x			
Conflito de tráfego		x		
Complexidade do tráfego				x
Relações pessoais				x

**Tabela 5** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Fontes de stress ocupacional”

<b>Formas de diminuir o stress no local de trabalho</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Sala de convívio	x			
Conversar com os colegas	x		x	
Planeamento		x		
Experiência		x		x
Desporto		x	x	x
Descanso			x	x

**Tabela 6** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Formas de diminuir o stress no local de trabalho”

<b>Influência do stress ocupacional na vida familiar</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Não influencia		x		x
Isolamento	x			
Apatia	x			
Falar sobre os problemas laborais			x	

**Tabela 7** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Influência do stress ocupacional na vida familiar”

<b>Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Actividades com a família	x			
Conversar com a família		x	x	
Descansar		x		
Desporto		x	x	

**Tabela 8** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Estratégias para lidar com o stress ocupacional na vida familiar”

<b>Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
As mesmas	x	x	x	x

**Tabela 9** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Fontes que levam ao stress entre homens e mulheres”

<b>Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres</b>	Sujeito 1	Sujeito 2	Sujeito 3	Sujeito 6
Diferenças de personalidade e não de sexo	x	x		
Maior stress nas mulheres devido à família			x	
As mesmas				x

**Tabela 10** – Elementos do discurso do grupo 1 em relação ao tema “Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres”

Comparação entre os sujeitos do grupo 2 – mulheres, nos diversos temas e subtemas:

### **Grupo 2**

<b>Percepção de stress no trabalho</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Cansaço			x	
Situação fora do normal	x			x
Ansiedade		x		
Volume do tráfego		x		
Colegas		x		
Falha dos equipamentos		x		
Complexidade do tráfego				x

**Tabela 1** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Percepção de stress no trabalho”

<b>Experiências de stress no local de trabalho</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Várias situações			x	
Algumas situações				x
Avaliações	x			
Bloqueios na voz e no pensamento		x		

**Tabela 2** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Experiências de stress no local de trabalho”

<b>Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Desporto	x	x		
Descansar			x	
Conversar com os colegas	x			
Desabafar com a família		x		
Respirar fundo				x

**Tabela 3** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional”

<b>Manifestações de stress no trabalho</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Alteração da voz	x		x	
Abanar as pernas				
Aumento do batimento cardíaco	x			x
Pulsação mais forte	x			
Mãos húmidas	x			
Irritabilidade		x		
Ansiedade		x		
Tensão		x		
Aumento da sudação			x	

**Tabela 4** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Manifestações de stress no trabalho”

<b>Fontes de stress ocupacional</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Falha dos equipamentos	x	x		
Situação fora do normal	x	x		x
Volume de tráfego	x	x	x	
Os colegas		x		
Complexidade do tráfego			x	
Nervosismo			x	

**Tabela 5** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Fontes de stress ocupacional”

<b>Formas de diminuir o stress no local de trabalho</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Conversar com os colegas		x		
Experiência	x			
Desporto	x		x	
Descanso			x	
Bom funcionamento dos equipamentos	x	x		
Atenção				x

**Tabela 6** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Formas de diminuir o stress no local de trabalho”

<b>Influência do stress ocupacional na vida familiar</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Não influencia			x	
Humor	x			
Sono	x			
Apetite	x			
Irritabilidade		x		
Indisponibilidade para a família		x		
Pensar nas situações em casa				x

**Tabela 7** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Influência do stress ocupacional na vida familiar”

<b>Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Actividades com a família	x			
Conversar com a família				x
Compras		x		
Ler		x		

**Tabela 8** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Estratégias para lidar com o stress ocupacional na vida familiar”

<b>Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
As mesmas			x	x
Mulheres mais preocupadas	x	x		
Homens mais relaxados		x		

**Tabela 9** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Fontes que levam ao stress entre homens e mulheres”

<b>Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres</b>	Sujeito 4	Sujeito 5	Sujeito 7	Sujeito 8
Mulheres têm estratégias mais acertadas	x			
Mulheres mais nervosas		x		

**Tabela 10** – Elementos do discurso do grupo 2 em relação ao tema “Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres”

Comparação entre o grupo 1 e o grupo 2 nos diversos temas e subtemas:

- ❖ **Percepção de stress no trabalho** – definem o conceito de stress ocupacional como sintomas físicos por um lado, como cansaço, nervosismo, ansiedade e batimento cardíaco, e por outro, aos colegas, falha dos equipamentos e uma situação imprevista como uma emergência.
- ❖ **Experiências de stress no local de trabalho** – quer sejam homens ou mulheres todos eles já alguma vez no seu trabalho tiveram experiência de uma situação stressante.
- ❖ **Comportamentos que podem atenuar o stress ocupacional** – o desporto, o descanso e o diálogo com os colegas estão presentes na opinião dos sujeitos dos dois grupos como sendo os melhores comportamentos a adoptar tendo em vista a atenuação do stress ocupacional.
- ❖ **Manifestações de stress no trabalho** – as manifestações de stress no trabalho apresentam-se os dois grupos como sintomas essencialmente físicos como, alteração da voz, aumento do batimento cardíaco, cansaço, aumento da sudação, ansiedade e nervosismo.

- ❖ **Fontes de stress ocupacional** – falha dos equipamentos, complexidade do tráfego, volume do tráfego e situações inesperadas são as principais fontes causadoras de stress quer em homens ou em mulheres.
- ❖ **Formas de diminuir o stress no local de trabalho** – de entre as formas de diminuir os níveis de stress, as conversas com os colegas, o desporto e o descanso são consensuais entre homens e mulheres.
- ❖ **Influência do stress ocupacional na vida familiar** – em relação à influência que o stress ocupacional exerce sobre a vida familiar, alguns indivíduos quer sejam ou homens ou mulheres acham que não tem qualquer influência e outros acham que influencia sim, através do isolamento, apatia, perda de apetite, no sono, no humor, irritabilidade e indisponibilidade para a família.
- ❖ **Estratégias para lidar com a influência do stress ocupacional na vida familiar** – em relação às estratégias para tentar lidar com esta problemática os nossos entrevistados partilha da mesma opinião, homens e mulheres, o descanso, as actividades com a família e a conversa com os familiares, são as melhores opções.
- ❖ **Fontes que levam ao stress ocupacional entre homens e mulheres** – a opinião é unânime entre os homens, as fontes que levam ao stress ocupacional são as mesmas uma vez que o trabalho que exercem é o mesmo. Já na opinião das mulheres é um pouco diferente, algumas acham que os homens são mais relaxados e as mulheres mais preocupadas.
- ❖ **Experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres** – na opinião das mulheres, as mulheres são mais nervosas mas têm estratégias mais acertadas. Já os homens, na maioria, são de opinião que as experiências de stress ocupacional não dependem do sexo mas da personalidade.

Na primeira entrevista, verificou-se que a percepção do conceito de stress ocupacional é claro, prende-se com situações fora do normal no trabalho que podem afectar o físico, o emocional e o psíquico do indivíduo. As experiências de stress vivem-se diariamente no local de trabalho e as suas manifestações podem passar por, falar mais alto, ranger os dentes, abanar as pernas e brincar com uma caneta na mão. Em relação às fontes que podem levar ao stress são diversas, falha de equipamentos, situação meteorológica, quantidade de tráfego e problemas com uma aeronave, são as principais causas de stress nesta profissão. Em relação às estratégias para lidar com o stress no local de trabalho passam por, distração na sala de convívio ou no bar da empresa, recorrer ao programa CISM onde os indivíduos podem falar sobre diversas situações de trabalho ou em momentos de crise falar sobre situações mais complicadas. No que respeita à influência desta problemática na vida familiar ela existe, quando há alguma situação mais stressante no local de trabalho o indivíduo tende a isolar-se, não fala e fica apático. A forma de não deixar que o stress ocupacional prejudique a vida familiar é passear bastante com a família. Por último em relação às diferenças entre homens e mulheres em lidar com o stress no trabalho, o entrevistado diz que essas diferenças não existem uma vez que o trabalho é exactamente o mesmo e como tal as mulheres têm as mesmas situações de stress que os homens, a diferença está na personalidade e na responsabilidade de cada um e não na diferença de género.

Na segunda entrevista, a percepção de stress aparece associada às causas de stress e às suas manifestações, conflitos de tráfego e situações inesperadas por um lado e por outro, picos de adrenalina, nervos, cansaço, aceleração do batimento cardíaco, reacção rápida, e falar mais alto. Em relação às situações experimentadas de stress no local de trabalho são raras e quando acontecem podem provocar cansaço ou aceleração. Para atenuar essas experiências existem estratégias como fazer desporto se a pessoa está muito acelerada ou dormir se tem uma quebra, ir a uma esplanada e tentar não pensar em nada preocupante é também uma boa solução. Quanto às manifestações que podem surgir e como foi dito um pouco na primeira questão, aumento do batimento cardíaco, cansaço, aceleração, falar muito depressa e alto, reagir rápido, quebra e cansaço. As fontes potenciadoras de stress podem ser variadas, situações inesperadas que podem vir a transformar-se em algo perigoso, conflitos de tráfego e emergências graves. As formas de lidar com essas situações no local de trabalho passam por planear bastante o trabalho de modo a evitar conflitos e situações de stress e por outro lado criar um espaço na empresa onde se possa fazer desporto. No caso do nosso entrevistado o trabalho por si só não lhe provoca stress, não influenciando desse modo a vida familiar, em

situações mais complicadas conta com o apoio familiar e se necessário dorme ou faz desporto. No que respeita às diferenças entre homens e mulheres nas fontes de stress ocupacional e nas formas de lidar com ele, o entrevistado acha que não existem diferenças nas fontes de stress uma vez que o trabalho é o mesmo mas poderá haver na forma de lidar porque as mulheres gostam de planear mais o trabalho. As diferentes formas de reacção a situações de stress não se prendem com as diferenças de género mas sim com o feitio de cada um.

Na terceira entrevista, a percepção de stress no trabalho é vista como um aumento de tráfego, uma situação mais complicada que surja ou mesmo uma situação inesperada. Em relação às experiências de stress vividas no local de trabalho já aconteceram várias vezes e as manifestações ocorridas nesses momentos são, nervosismo, cansaço, falar mais rápido, repetição das coisas e aumento da temperatura do corpo. Para atenuar essas manifestações aquando das experiências stressantes o indivíduo opta por comportamentos como, repouso, actividades fora da empresa, ginástica, tentar falar com alguém como família ou amigos. As fontes que podem provocar stress ocupacional são também diversas, picos de tráfego, situações mais complicadas, perder uma separação, emergências, situações novas, perda de percepção, falha de material e falta do apoio. Para tentar diminuir o stress no local de trabalho o indivíduo aponta diversas estratégias como falar com os colegas que conhecem o trabalho, fazer pausas, pedir para sair mais cedo quando o cansaço é demasiado, e numa outra vertente um ginásio e numa biblioteca na empresa para ser usada nos intervalos dos turnos. Para a vida familiar é sempre levado um bocadinho de stress, o indivíduo tem a tendência para ir para casa pensar sobre o que poderia ter feito melhor em determinada situação acabando por desabafar com algum familiar. Para evitar que este stress prejudique a vida familiar uma massagem e desporto são bons escapes. Entre homens e mulheres os níveis de stress provocados pelo trabalho são os mesmos uma vez que as tarefas são iguais mas o aspecto cultural interfere na vida das mulheres acabando por influenciar o aspecto laboral. As mulheres ainda estão muito associadas às tarefas de casa, mais do que os homens, como tratar dos filhos e das refeições, o que leva a que os colegas homens tenham muitas vezes que ajustar os horários para as facilitar nessas tarefas.

Na quarta entrevista podemos verificar que o stress ocupacional é percebido como fazendo parte do dia-a-dia o que faz com que tenham uma atenção constante, tornando-se mais agudo aquando de uma situação mais que surge e que sai fora do controlo. As experiências de stress podem acontecer em várias situações, inclusive ainda na fase de qualificação em que há avaliações. Nesses momentos e para atenuar o stress tenta-se resolver

a situação o mais depressa possível e após essa situação tentar falar com um colega. Para distrair um bocadinho do ambiente de trabalho fazer desporto, ler um livro, ir ao cinema ou simplesmente estar em casa com a família são boas opções. As reacções desencadeantes de situações mais stressantes são, coração acelerado, pulsação mais forte, mãos húmidas, alteração da voz e deixar de ficar tão racional. As fontes que podem levar a essas reacções estão associadas a situações que saem fora do normal, uma situação mais crítica, excesso de tráfego, uma frequência bloqueada e falha do radar ou de outros equipamentos. Para diminuir ou evitar mesmo o stress no local de trabalho a experiência que se vai adquirindo permite lidar de forma mais calma com novas situações e os meios técnicos ajudam também bastante a baixar os níveis de stress, fora do ambiente de trabalho, a actividade física regular ou outros passatempos ajudam também a descontraír. A influência do stress ocupacional na vida familiar atinge principalmente o humor, o sono e o apetite. Para colmatar essa problemática os passeios em família ajudam bastante. Em relação às diferenças de género nas experiências vividas no local de trabalho e que levam ao stress, as mulheres são mais preocupadas e vivem as situações com mais intensidade que os homens, procurando desse modo estratégias mais acertadas para lidar com essas situações, embora os homens lidem melhor com o stress no trabalho.

Na quinta entrevista a nossa entrevistada encara o stress no trabalho como uma ansiedade que o próprio trabalho provoca, quer seja pela carga de trabalho ou pela complexidade do tráfego. Os colegas, as frequências e as dificuldades de coordenação são também causadores dessa ansiedade. As experiências de stress no trabalho já aconteceram algumas vezes, parecendo que deixa de respirar e deixam uma sensação de vazio quando acabam, nesses casos ter uma bronca ou deixar de conseguir falar é comum acontecer. Sintomas como fibrose nas costas, tensões acumuladas, dor abdominal e irritabilidade surgem nos momentos mais complicados. Para colmatar essa situação reflectir com o marido e fazer exercício ajudam bastante. As fontes que podem potenciar o stress no trabalho são, as cargas elevadas de tráfego, a complexidade do tráfego, más condições das frequências, interferências de telefones que estão sempre a tocar e por vezes o comportamento dos colegas. As formas de diminuir o stress no trabalho dependem do apoio logístico, do comportamento dos colegas, da manutenção das frequências, da rápida resolução dos problemas, e por outro lado, melhores condições na sala de convívio e os desabafos com os colegas. A influência que o stress do trabalho tem na vida familiar é no caso da nossa entrevista menor uma vez que o marido também é CTA (Controlador de Tráfego Aéreo), apesar disso em situações mais complicadas

a irritabilidade surge o que faz com que não esteja tão disponível para a família. Para lidar com essa irritabilidade vai às compras ou lê. Em relação às diferenças entre homens e mulheres no trabalho as mulheres são mais preocupadas e verbalizam mais o que vai acontecendo enquanto que os homens são mais descontraídos e mais reservados.

A sexta entrevista dá-nos conta de um indivíduo que associa o stress no trabalho à complexidade do tráfego e ao relacionamento da equipa quando não é muito bom. É uma pessoa que já teve uma situação particular de elevado stress no trabalho mas que geralmente e dada a sua experiência lida bem com ele, que em casos mais extremos lhe provoca sudação e susto. Aponta as principais fontes de stress no trabalho como sendo, a complexidade do tráfego, emergências relacionadas com a aeronave, relações pessoais, pouco descanso e o trânsito a caminho do trabalho. As formas de diminuir o stress passam muito pela experiência que se tem da actividade, o descanso, o desporto e sobretudo pelo autocontrolo. O stress ocupacional não interfere na vida familiar porque o entrevistado não permite que tal aconteça e em relação às diferenças entre homens e mulheres não existem.

A sétima entrevistada define o stress ocupacional como um cansaço que surge para além de um stress normal que é dito benéfico. Em relação às experiências de stress no trabalho já sucederam várias vezes e a melhor forma de lidar com elas é no momento continuar a funcionar e depois descansar. Aquando dessas experiências manifestações corporais como falar mais alto e transpirar são as que geralmente surgem. As fontes que levam ao stress ocupacional podem ser, o número elevado de tráfego e a complexidade do tráfego e a nível mais individual o tipo de vida que a pessoa leva e os nervos de cada pessoa. A melhor forma de diminuir o stress é dormir, levar uma vida regrada, não beber nem comer muito e fazer desporto. Em relação à influência na vida familiar o stress não tem esse peso uma vez que a entrevistada vive sozinha e não tem filhos. Nas experiências de stress ocupacional entre homens e mulheres não há grandes diferenças, elas existem sim mas entre pessoas, as diferenças são ao nível dos comportamentos de cada um.

Na oitava e última entrevista a percepção de stress ocupacional os nervos que podem surgir de uma situação mais complicada independentemente do volume de tráfego, situações inesperadas em que o indivíduo tem que saber lidar com a situação sem stress. As experiências de stress já surgiram e se há dias em que as pessoas estão mais predispostas para arriscar, há outros em que isso não acontece. Nas situações de maior stress o melhor é respirar fundo e seguir em frente de modo a garantir em primeiro lugar a segurança das aeronaves. Mas nem sempre é fácil o indivíduo se controlar, há reacções que se desencadeiam

naturalmente como falhas na audição, aumento do batimento cardíaco e aumento dos níveis de atenção, mesmo nos turnos da noite em que há pouco tráfego. As fontes causadoras de stress são apontadas como o volume de tráfego, quando o tráfego começa pela manhã a entrar do território português e por vezes situações inesperadas. Evitar o stress é impossível nesta profissão mas existem formas de o diminuir ou atenuar, no caso da nossa entrevistada tem a vantagem de ser casada com um CTA e por isso desabafa com ele as situações fora do normal que surgem no trabalho. Entre homens e mulheres as fontes que podem levar ao stress são as mesmas, a maior ou menor calma para resolver determinadas situações depende de cada pessoa e não do género de pertença.

Depois de apresentados os resultados de cada entrevista e de analisá-las individualmente, iremos agora analisar as perguntas também individualmente, observando os vários conteúdos e temas surgidos e relacioná-los com as questões de investigação e os objectivos do estudo.

Na primeira questão em que se perguntava “o que entende por stress no trabalho”, verificou-se alguma dificuldade para definir este conceito. Segundo os indivíduos stress ocupacional são alterações físicas, psíquicas e emocionais que se dão aquando de uma situação anormal no local de trabalho, uma situação inesperada, algo que por vezes não conseguem controlar.

Na segunda questão que pretendia averiguar se alguma vez tinha experimentado stress no local de trabalho e o que fez para lidar com isso, os indivíduos responderam na maioria que sim, às vezes mesmo não sendo situações graves poderão ser originadoras de stress se forem inesperadas e fugirem do planeamento. Em relação às estratégias apresentadas na altura para lidar com essa situação, os indivíduos referem o desabafo com colegas de trabalho, familiares ou amigos e de seguida o descanso.

Na terceira questão que incide sobre as manifestações de stress no trabalho experimentadas, os indivíduos referem manifestações físicas e psicológicas. Durante a situação stressora há sintomas como o aumento do batimento cardíaco, pulsação mais acelerada, aumento dos níveis de adrenalina, aumento da temperatura do corpo, transpiração acentuada, alteração da voz, falar mais alto, mãos húmidas, ranger os dentes, repetição de

palavras, abanar as pernas, nervosismo, ansiedade, irritabilidade, que potenciam depois de passada a situação um desgaste e cansaço mental e físico, durante o acontecimento as pessoas ficam num estado de aceleração que depois se traduz passado esse mesmo acontecimento numa quebra e em acumulação de tensões.

A quarta e quinta questões pretendiam saber quais os factores ou situações no trabalho que podiam provocar stress e mais particularmente situações de tráfego. O principal para desencadear stress nesta profissão é uma situação anormal, inesperada, que surja de repente e que exija rapidez e eficácia. Os indivíduos referem que esta profissão por si só já é stressante mas que se decorrer dentro da normalidade, conforme planeado, o stress que se sente é um stress normal inerente à profissão e que facilmente se consegue controlar. Outros factores desencadeadores de stress são as condições de trabalho o possível mau funcionamento dos equipamentos, sobretudo uma falha no radar; várias frequências chamarem ao mesmo tempo, em situações de mau tempo em que os aviões não fazem inicialmente aquilo que o controlador pensa que vão fazer e depois pedem desvios; a quantidade de tráfego, quer seja demasiada ou diminuta; aumento inesperado de tráfego; complexidade do tráfego; falta do apoio por parte do colega; o relacionamento com os colegas; algo que corra mal no avião, como estilhaçar o vidro do avião que pode provocar despressurização, uma aterragem ou desvio de emergência, alguém doente ou nervosismo do piloto, são situações que não sendo directamente relacionadas com o trabalho do controlador de tráfego aéreo o afecta, e até mesmo aspectos do exterior como a falta de descanso e a dificuldade a nível de trânsito para chegar ao local de trabalho.

A sexta questão abordou a forma que estes trabalhadores têm para diminuir ou evitar mesmo o stress no local de trabalho. Todos eles foram unânimes ao dizer que o stress nesta profissão é impossível não existir, portanto não há como evitá-lo. Mas há certas estratégias que fazem com que este stress possa ser diminuído. No local de trabalho o mais importante é o bom funcionamento dos equipamentos e o bom relacionamento com a equipa de trabalho. Por outro lado, têm uma sala de convívio onde podem jogar, ler, ver televisão ou conversar com os colegas e um bar onde igualmente podem conversar. Fora do local de trabalho optam por ter bons hábitos diário como dormir o suficiente, não comer muito, não beber muito, fazer desporto, ler, ir ao cinema, ver televisão, massagens, passear com a família ou simplesmente descansar bastante. Outra estratégia, e uma vez que esta é uma profissão de risco, é tentar não pensar no que pode acontecer se alguma situação de tráfego correr mal. Planear o dia de

trabalho antecipadamente também pode evitar o stress, em situações que decorrem na normalidade, mas que como já foi dito por si só são stressantes. Numa situação de crise desabafar com algum colega ou mesmo com familiares e amigos é também uma grande ajuda. Referem neste caso o CISM, que os ajuda bastante a identificar os sinais de stress e por conseguinte a tentar evitá-lo e a controlá-lo.

A sétima questão entra já num contexto familiar em que se pretendeu saber se o stress relacionado com o trabalho tem influência na vida familiar, de que forma e como lidam com essa situação. Na maioria todos acham que sim, que o stress laboral influencia o ambiente familiar, pode ser em situações normais, em que a pessoa chega a casa e fala sobre o dia de trabalho, apesar de muitas vezes a família não entender bem do que se fala, apenas escuta, há também quem tenha em casa alguém com a mesma profissão e aí é muito vantajoso chegar a casa e falar. Em situações de crise esta situação reforça-se porque não se tem em casa quem compreenda o problema, porque o controlador de tráfego aéreo fala sobre situações específicas, por vezes a pessoa prefere fechar-se, isolar-se e não conversar, ou então recorre ao programa CISM. Quando se é casado com alguém com a mesma profissão a situação fica mais facilitada porque se discute o caso e tenta-se arranjar de evitar que no futuro algo semelhante aconteça. Portanto falar com a família ou amigos e fazer actividades com eles são um grande contributo em fases mais complicadas de trabalho.

A oitava e nona questões pretendiam averiguar se as causas de stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres e se existem diferenças nas formas de lidar com esse stress. As opiniões foram unânimes no que respeita às causas de stress, uma vez que o trabalho é o mesmo quer em homens ou mulheres, todos têm as mesmas tarefas, as mesmas responsabilidades e como tal podem ter as mesmas situações potenciadoras de causar stress. As formas de lidar com o stress é que podem ser um pouco diferentes, embora a maioria tenha dito que uma vez que o trabalho é o mesmo, não há diferenças entre géneros mas sim entre pessoas. Diferentes personalidades e formas de estar e pensar levam a que as pessoas se adaptem e reajam de maneiras diferentes às situações. Em relação à opinião dos homens, todos eles à excepção de um acha que poderá haver diferenças derivado à posição da mulher na sociedade, o ter que tratar da casa e da família, os restantes homens acham que não existe diferença nenhuma. As mulheres têm uma opinião um pouco diferente na maioria, as mulheres nesta profissão planeiam antecipadamente o dia de trabalho ao passo que os homens

são mais descontraídos e aquando de uma situação mais complicada as mulheres tendem a expressar-se e a verbalizar enquanto que os homens se fecham e ficam mais irritados.

Em relação à décima e última questão, em que os indivíduos podiam falar um pouco mais acerca do stress ocupacional, algo que quisessem acrescentar à entrevista, ainda acrescentaram que dado que o desporto e a leitura contribuem para diminuir o stress ocupacional, a NAV deveria ter um ginásio e também uma biblioteca, uma vez que os controladores têm intervalos durante o seu turno e até mesmo para usufruírem antes e depois de entrarem de serviço.

Também falaram um pouco sobre a importância que cada vez mais se dá à problemática do stress no controle de tráfego aéreo e a contribuição que a NAV dá com diversos programas e acções levadas a cabo, nomeadamente o CISM que intervém mais directamente.

## **DISCUSSÃO**

A discussão dos resultados é feita abordando as principais conclusões do nosso estudo.

Começamos então por falar no entendimento de stress ocupacional por parte dos controladores de tráfego aéreo. Em relação a esta questão, sobre o que o controlador de tráfego aéreo entende por stress ocupacional, verificou-se que há uma certa dificuldade nesta definição, sabe-se sim o que se sente em situações de stress e o que pode levar a esse estado. O cansaço, o nervosismo e aumento do batimento cardíaco, são apontados como os principais sintomas aquando de uma situação mais complicada, situações essas que se prendem com o elevado aumento de tráfego ou noutra perspectiva o pouco tráfego que também cria stress. Outro dos principais factores indutores de provocar estas reacções são situações complicadas de tráfego aéreo que possam surgir, esta profissão obedece a um planeamento e quando surgem situações que fogem desse planeamento, como emergências ou situações de crise, provocam stress. O ambiente envolvente do local de trabalho é também um factor importante para que não sejam desencadeadas situações de ansiedade que levam ao stress, a relação entre colegas e o bom funcionamento dos equipamentos são aspectos fundamentais para a tranquilidade e bom desempenho do controlador de tráfego aéreo.

Aliada a esta questão aparecem as manifestações de stress vivenciadas, alteração na voz, falar mais rápido, ranger os dentes, abanar as pernas, brincar com uma caneta na mão, aumento do batimento cardíaco, aceleração ou quebra, cansaço, nervosismo, aumento da temperatura do corpo, repetição de palavras, pulsação mais forte, mãos húmidas, tensões acumuladas, dor física, irritabilidade, respostas indelicadas, são estas as manifestações aquando de uma situação stressora, que os nossos entrevistados apontam como sendo as principais a surgirem em situações mais delicadas.

Quanto à experiência pessoal de alguma situação que tenha provocado stress no local de trabalho, os indivíduos referiram que o próprio trabalho em si já é stressante, mas é um stress que é até benéfico porque lhes permite estarem activos, despertos e atentos, principalmente no período da noite, há sempre um factor ansioso perante o inesperado do dia de trabalho, depois de conhecerem a situação essa ansiedade vai-se dissipando. De qualquer forma e de uma maneira geral todos já tiveram uma situação mais complicada que os levou a ter manifestações de stress, até mesmo situações que por vezes se passam dentro do avião e que não os afecta directamente, mas sentem-se angustiados e nervosos porque vêem que o piloto está nervoso, é uma forma indirecta de stress. Quando tal acontece apresentam estratégias para tentar colmatar e acalmar essas manifestações, que se ficarem acumuladas poderão levar a situação de crise. O principal refúgio dos controladores de tráfego aéreo é o

desporto, referem também o convívio com os colegas, leitura, o cinema, o descanso e por vezes conversar com os colegas, que melhor os entendem, ou com amigos e família sobre o que lhes aconteceu, é uma forma de desabafar e de repensar a situação, o que poderia ter feito de diferente por forma a não originar situações de stress.

Como é óbvio os problemas laborais são muitas vezes levados para casa, as pessoas não conseguem normalmente desligar desses problemas só porque saem do trabalho e levam-nos para casa. Por um lado, há pessoas que conversam e desabafam com familiares ou amigos e isso faz com que fiquem mais calmos e menos nervosos, mas por outro lado, há também aquelas que não conversam com ninguém, isolam-se e vão acumulando tensões que mais tarde se poderão manifestar de uma forma mais grave. Alguns dos controladores de tráfego aéreo referem que são casados também com alguém que tem a mesma profissão e que por isso é mais fácil chegar a casa e falar sobre alguma situação mais complicada porque eles os compreendem e ajudam a tentar resolver a situação para eventuais ocasiões futuras, os indivíduos que não têm tanto este apoio preferem falar com colegas de trabalho e em casa isolam-se mais. Referem ainda que esta é uma situação bastante complicada porque nessas alturas não dão há família a atenção necessária. Mas a maior parte deles, e como já referimos, adoptam estratégias para que o stress do trabalho não afecte a vida familiar.

Por último abordou-se o tema das diferenças de género entre controladores de tráfego aéreo, se há factores stressores diferentes e se a forma de lidar com o stress difere consoante o género de pertença. De acordo com a maioria dos indivíduos, sejam eles homens ou mulheres, estas diferenças não se verificam, nesta profissão não há o homem e a mulher mas sim o controlador de tráfego aéreo, há a personalidade de cada um e só aí surgem as diferenças, todos fazem o mesmo trabalho, têm as mesmas responsabilidades, e como tal os factores que podem levar ao stress e as suas manifestações são as mesmas quer sejam homens ou mulheres. Contudo, por parte das mulheres verificou-se que a sua opinião diverge um pouco da dos homens, no que respeita às manifestações e à forma de lidar com o stress, as mulheres referem que planeiam o dia de trabalho, são mais preocupadas, enquanto que os homens são mais descontraídos. Por outro lado, se as mulheres têm alguma situação mais stressante no local de trabalho, verbalizam e falam imediatamente sobre o que está a acontecer, enquanto que os homens se fecham mais, ficam mais irritados e agitados mas não falam sobre o que se está a passar. Há ainda quem refira, que as mulheres têm um stress acrescido porque tem que cuidar da casa, dos filhos, da família, derivado à cultura que cada vez mais tende a transformar-se, os homens também partilham das tarefas familiares o que tira um pouco da carga às mulheres.

De uma maneira geral os resultados obtidos vão de encontro ao previsto e a outros estudos sobre esta matéria anteriormente efectuados, excepto na questão das diferenças de género. Os resultados desta investigação apontam no sentido de não haver diferenças entre homens e mulheres quando questionados sobre os factores no local de trabalho que possam originar situações de stress. Talvez esperássemos encontrar diferenças derivado ao papel que a mulher representa na sociedade, que tal como um dos entrevistados referiu, ainda está muito virado para a família e para a casa, o que representaria um stress acrescido, o facto de terem de realizar as tarefas de casa e terem que deixar os filhos na escola quando vão trabalhar ou ainda ao cuidado de alguém quando estão a trabalhar no turno da noite. Poderíamos também ter encontrado diferenças de género no que respeita ao trabalho em si, os homens podiam ter factores associados ao seu trabalho como o salário, o reconhecimento por parte dos superiores e colegas, o medo acrescido de não falhar, alguma competição e a dificuldade em desabafar ou conversar aquando de uma situação de crise.

No controlador de tráfego aéreo, nomeadamente em Lisboa, não se verificam factores indutores de stress que se verificam em geral noutras profissões até mesmo em controladores de tráfego aéreo de outros países. Aqui não nos deparamos com dificuldades monetárias e não reconhecimento por parte da empresa, pelo contrário, como acontece noutras profissões em que o principal problema laboral é o dinheiro, as não promoções e a desvalorização do trabalho. Deparamo-nos sim e sobretudo com a carga de trabalho, quer seja por falta de pessoal quer seja simplesmente por uma situação inesperada e pontual.

Acho que numa investigação como esta seria importante também utilizar, a par deste método, alguns métodos quantitativos, para tentar quantificar os níveis de stress destes indivíduos e os sintomas específicos vivenciados por eles em situações de stress, em situações críticas. Numa investigação deste tipo seria igualmente importante, em que se utiliza a entrevista semi-estruturada com o método de obtenção de dados, penso que seria importante por um lado uma amostra maior e por outro lado inserir no estudo a variável idade, seria importante perceber o entendimento de stress que as pessoas têm em diferentes idades, os factores ou situações que acham que lhes pode provocar stress, as estratégias que utilizam, que com certeza são bem diferentes em pessoas mais velhas e em pessoas mais novas e também o modo de situações de stress no trabalho influenciarem a vida familiar.

## **CONCLUSÃO**

O trabalho é de facto um agente altamente potenciador de stress. Tal como verificámos nos estudos efectuados, não só na profissão de controlador de tráfego aéreo, objecto da nossa investigação, mas em muitas outras, principalmente aquelas que comportam um maior risco e em que sucedem algumas vezes situações de emergência bastante críticas.

Comparando este estudo com estudos feitos anteriormente, verificou-se que, e à semelhança de outros países, o stress ocupacional se vive de forma idêntica, os factores potenciadores de stress e as suas manifestações são semelhantes. Quer seja o volume de tráfego, o funcionamento dos equipamentos de apoio e o relacionamento com os colegas, são todos factores que se verificam em várias amostras de controladores de tráfego aéreo, encontradas em diversos estudos. Excepção a estes resultados é um estudo elaborado em São Paulo onde se verifica que a situação é um pouco diferente. Em Portugal os controladores de tráfego aéreo são privilegiados porque a sua profissão é reconhecida e bem remunerada e também cada vez mais há uma preocupação com a saúde e o bem-estar destes trabalhadores, desse modo há diversos programas de prevenção e combate ao stress. Já em relação aos controladores de tráfego aéreo brasileiros as queixas prendem-se com o não reconhecimento da sua profissão, trabalho e esforço, o mau salário e as condições precárias do ambiente de trabalho, quer seja o ruído, a iluminação ou a temperatura.

Outro aspecto importante é a influência do stress ocupacional na vida familiar dos indivíduos, de uma forma geral todos dizem influenciar, de uma forma mais ou menos acentuada é comum depois de uma situação mais complicada ficarem mais nervosos e irritados de tal forma que o melhor é isolarem-se e fazerem actividades sozinhos, mas também quem prefira conversar e desabafar sobre as experiências de stress principalmente quem tenha em casa alguém com a mesma profissão, que certamente compreende melhor do que se fala.

Ainda uma última questão que se relaciona com as diferenças entre géneros, características, fontes e formas de reagir ao stress consoante o indivíduo seja homem ou mulher, neste ponto as opiniões divergem um pouco. Quer nas respostas dadas pelos homens quer pelas mulheres, verificou-se uma atribuição de maior planeamento e maior preocupação com o trabalho por parte das mulheres e uma maior descontração e maior facilidade em lidar com o stress por parte dos homens.

## **REFERÊNCIAS**

- Araújo, R. (2000). *O trabalho na aviação e as práticas de saúde sob o olhar do controlador de tráfego aéreo*. (Dissertação de Mestrado em Saúde do Trabalhador), São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo.
- Augusto, N. C. G. (2005). *O conflito nas relações sócio-laborais – Diferenças de valores e sobrecarga de trabalho* (Tese de Licenciatura em Sociologia). Lisboa: Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa.
- Broom, J. P., Williams, J. (1996). Occupational stress and neurological rehabilitation physiotherapists. *Physiotherapy*, 82 (11), 606-614.
- Costa, G. (1995). Occupational stress and stress prevention in air traffic control. *Conditions of work and welfare facilities branch*, 6, 1-37.
- Dick, P. (2000). The social construction of the meaning of acute stressors: a qualitative study of the personal accounts of police officers using a stress counseling service. *Work & Stress*, 14 (3), 226-244.
- Firth, J. (1985). Personal meanings of occupational stress: Cases from the clinic. *Journal of Occupational Psychology*. 58, 139-148.
- Heloani, R. (2007). *Procuram-se culpados*. Unicamp/FGV-SP.
- Jex, S. M., Beehr, T. A., Roberts, C. K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of Applied Psychology*, 77 (5), 623-628.
- Kavanagh, J. M., Hurst, M. W., Rose, R. (1981). The relationship between job satisfaction and psychiatric health symptoms for air traffic controllers. *Personnel Psychology*, 34, 691-707.
- Kinman, G., Jones, F. (2005). Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed? *Work & Stress*, 19 (2), 101-120.
- Lyons, A. C., Chamberlain, K. (2006). *Health Psychology – A Critical Introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mota, I. (2002). *A vulnerabilidade ao stress e as estratégias de coping*. Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- Pedroso, A. (1997). “Voando sobre o stress”: *O stress nos controladores de tráfego aéreo* (Curso de Medicina do Trabalho). Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.
- Ribeiro, S. L. O., Assis, M. R. & Loretio, C. P. (2000). Sintomas de estresse e estratégias de defesa: uma proposta de intervenção em controladores de tráfego aéreo. *Núcleo do Instituto de Ciências da Actividade Física da Aeronáutica*.
- Rydstedt, L. W., Devereux, J., Furnham, A. F. (2004). Are lay theories of work stress related to distress? A longitudinal study in the British workforce. *Work & Stress*, 18 (3), 245-254.

- Sampaio, J. J. M. (2007). *Controlo de Tráfego Aéreo – Decisão Operacional e Competências Profissionais em Sistemas Complexos de Trabalho*. Lisboa: Roma Editora.
- Serra, A. V. (1999). *O Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra.
- Shouksmith, G., Taylor, J. E. (1997). The interaction of culture with general job stressors in air traffic controllers. *The International Journal of Aviation Psychology*, 7 (4), 343-352.
- Smith, J. (1995). Doing interpretative phenomenological analysis. *Qualitative Health Psychology*, 14, 218-239.
- Smith, J. (1995). Semi-structured interviewing and qualitative analysis. *Rethinking methods in psychology*, 1, 8-26.
- Sutherland, V. J., Cooper, C. L. (1990). Understanding stress: Psychological perspective for health professionals. *Psychology and Health*. 5.
- Uva, A. S. (2000). Stress relacionado com o trabalho. *Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho*, 6, 25-42.

**ANEXOS**

**ANEXO A**

**GUIÃO DE ENTREVISTA****Género:**

Masculino \_\_\_\_

Feminino \_\_\_\_

**Idade:** \_\_\_\_ anos**Estado civil:**

Solteiro(a) \_\_\_\_

Casado(a) ou Unido(a) de Facto \_\_\_\_

Separado(a) ou Divorciado(a) \_\_\_\_

Viúvo(a) \_\_\_\_

**Habilitações Literárias:**

Ensino Básico \_\_\_\_

Curso Médio \_\_\_\_

Curso Técnico ou Profissional \_\_\_\_

Curso Superior \_\_\_\_

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo? \_\_\_\_\_**

- O que entende por stress no trabalho?
- Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?
- Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?
- Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?
- Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?
- Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?
- Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar? De que forma? O que faz para lidar com essa situação?
- Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?
- Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.
- Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?

**ANEXO B**

## Entrevista 1

**Género:** Masculino

**Idade:** 46 anos

**Estado civil:** Casado

**Habilitações Literárias:** Curso Médio - 12º ano, controle de tráfego aéreo militar antes do civil

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo?** 26 anos

▪ **O que entende por stress no trabalho?**

Uma situação que nos poderá afectar de várias formas como seja parte física, emocional, psíquica e mesmo emotiva, ou seja uma situação fora do normal que nos possa provocar esse stress acrescido, até mesmo as próprias condições de trabalho se não forem as ideais e aquelas que gostaríamos de ter poderão provocar stress, inclusive o próprio caminho para o trabalho e a saída do trabalho também poderá provocar stress, se uma pessoa estiver nas filas, se tiver que entrar aquela hora, apesar de ser um stress no trabalho indirecto, não é um stress no trabalho directo. Os próprios colegas às vezes também podem ser uma fonte de stress.

▪ **Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?**

Nesta profissão acho que tenho stress diariamente, eu acho é que já sei viver com ele e como tal não sinto nem faço nada de especial, se calhar tenho as minhas auto-defesas que já estão naturalmente em mim e passo por cima disso. O que eu noto é que normalmente e quando o tráfego começa a apertar eu começo a abanar a perna, isto é um sinal de stress, às vezes ate ranjo os dentes, é outro sinal, basicamente é isso, discutir não discuto com ninguém, sou uma pessoa calma por natureza mas sim sinto quando há stress e vivo isso quase diariamente mas como digo já faz parte da minha vida, é um stress benéfico.

▪ **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**

Já falei um pouco sobre isso, basicamente centra-se tudo no mesmo... o que poderei dizer mais? Talvez inclusive na voz se note quando há mais alteração, talvez mais rápido, de resto são aquelas situações que eu disse, ranger os dentes, abanar as pernas, se calhar até

brincar com a caneta na mão, são aquelas muletas que depois uma pessoa acaba por ganhar, defesas, é mais um mecanismo de auto-defesa do que outra coisa qualquer.

▪ **Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?**

Para mim a principal é se o radar falhar, se o radar falhar isso é uma situação de stress extrema, aí é que abano tudo, não são só as pernas mas tudo, outra situação é em situações de mau tempo em que os aviões não fazem aquilo que nós inicialmente pensamos que vão fazer e depois pedem desvios, pedem montes de situações que não são o normal do dia-a-dia, também é uma forma de acréscimo de stress, ao fim ao cabo qualquer equipamento que não esteja a funcionar em condições é outra forma adicional de stress. A quantidade de tráfego também é uma forma de crescer o stress e basicamente é isso. A nível de colegas e equipa de trabalho seja com a, b, c ou d é tudo o mesmo, os objectivos são sempre os mesmos, afecta mais é as condições que se associam ao nosso trabalho, condições técnicas.

▪ **Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?**

Como eu já disse as situações de mau tempo são realmente uma fonte de stress bastante grande, outra situação é quando nós sabemos que uma aeronave está com algum problema, seja uma emergência, seja como ainda ontem aconteceu uma sujeita, uma passageira com 20 anos que já tinha desmaiado 6 vezes e que estava com problemas de coração e que pedia para divergir para Lisboa, que eles nem sequer vinham para Lisboa e vieram para Lisboa, apesar de não ser connosco logicamente afecta e uma pessoa fica realmente preocupada e stressada para que as coisas corram mais ou menos bem. Qualquer situação de emergência como seja o estilhaçar um vidro da cabine que obriga à despressurização, obriga a descer, esses meios que não são normais, ou seja, qualquer situação anormal provoca um stress acrescido.

▪ **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?**

No nosso caso é um bocado difícil, apesar de nós termos ali uma sala de convívio que nos permite de alguma forma descarregar um bocado e inclusive ir ao bar e estarmos a conversar um bocado, isso permite aliviar, agora na altura do trabalho tudo depende das condições do dia, portanto acho que é mais isso, conversar com colegas, jogar snooker, ver televisão, de resto acho que não há nada para aliviar o stress, é pensar em fazer o trabalho e

não pensar no que poderá estar ao redor, quando eu falo no que está ao redor é, aquelas situações em que nós falhamos, podem acontecer, são situações de risco mas tentamos nem sequer pensar nisso.

- **Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar? De que forma? O que faz para lidar com essa situação?**

Não tenho a menor duvida que influencia e influencia porque se uma pessoa um dia sai daqui super stressada, até falo mesmo em relação a cursos que vamos fazer lá abaixo e mais especificamente o curso de radar que foi um curso super puxado, eu senti que não era a mesma pessoa ou seja eu chegava a casa e não falava, estava mais ou menos apático, o meu entretém e a forma de descarregar o stress era ligar a televisão e nem sequer olhar para lá, alias estava a olhar para lá mas não estava a ver nada, essas eram as técnicas que eu usava para me tentar distrair, claro que isso foi uma situação extrema, foi um curso. Aqui há dias que nós estamos mais cansados e chegamos a casa e queremos de alguma forma ter algum descanso e alguma paz e isso afecta logicamente quando temos crianças e as mulheres e é aquela hora de jantar em que toda a gente deve conversar e se uma pessoa estiver calada afecta como é lógico mas eu tento dar a volta à situação, saio muitas vezes e distraio-me e vou para a praia com a família, para tentar colmatar, viajamos bastante, saímos bastante os três, para colmatar exactamente essas falhas que poderão existir ao longo do ano.

- **Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?**

São porque elas fazem exactamente o mesmo trabalho que nós, nesse aspecto não tenho a menor dúvida, agora se as diferenças naturais que existem entre homens e mulheres criam mais stress às mulheres provavelmente sim, não sei, não faço a mínima ideia, isso é uma questão que eu não lhe posso responder, agora que elas têm exactamente as mesmas situações de stress que eu, não tenho a menor duvida. Há aquelas situações morfológicas das pessoas, aqueles problemas que eu não sei responder.

- **Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.**

Isso tem muito a ver com a responsabilidade de cada pessoa, há homens que têm um stress completamente diferente uns dos outros, depende da pessoa porque se uma pessoa for

muito mais responsável que outra se calhar é uma situação mais ou menos razoável para não dizer má, um responsável responde com um stress muito mais acentuado, se for uma pessoa que esteja “nas tintas” para o que está a fazer isso não afecta nada, portanto eu acho que isso tudo depende da pessoa em si, da forma de estar e da forma de pensar, não é diferença de sexo mas sim da sua personalidade.

▪ **Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?**

Por acaso eu até sou uma pessoa par do CISM e eu tenho alguma formação a nível de stress em virtude dessa situação e nós inclusive temos umas equipas prontas para actuar no caso de haver algum acidente critico com algum dos nossos colegas e isto permite que as pessoas muitas vezes falem de problemas que estão a sentir e que não falam com outras pessoas, isto é um programa completamente voluntário em que se a pessoa quiser fala e se não quiser não fala, é confidencial e isso permite, pelo que eu tenho observado ao longo destes anos, recuperar uma pessoa muito mais rapidamente do que se não tivesse esse apoio, porque há situações de stress que nós passamos aqui que pessoas que não estão no meio não compreendem e eu acho que é importantíssimo a pessoa poder falar com um colega sobre um determinado stress ou um acidente critico, que perceba o que é que uma pessoa está a dizer e mais, que não o recrimine ou que não o avalie porque a questão que se põe não é a parte técnica mas sim a parte humana, nesse aspecto eu acho que nós estamos um bocado protegidos e por isso é que eu digo que em relação ao stress eu sei muitas formas de me defender, sei mais ou menos como é que o stress se manifesta quer seja no aspecto físico quer seja no psíquico, quer seja no emocional e no comportamental. Em relação ao stress eu acho que é um assunto que as pessoas devem ter atenção porque se não for um stress mais ou menos controlado poderá gerar outras situações altamente problemáticas inclusive físicas, doenças.

## **Entrevista 2**

**Género:** Masculino

**Idade:** 31 anos

**Estado civil:** Casado

**Habilitações Literárias:** Curso Superior, controle de tráfego aéreo militar antes do civil

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo?** 12 anos

▪ **O que entende por stress no trabalho?**

Varias situações, varias reacções por parte das pessoas, não há uma só reacção, uma reacção em massa, há várias situações no meu trabalho que provocam stress, não sei bem a definição de stress mas que provocam picos de adrenalina, nervos, cansaço. Possíveis conflitos de tráfego, conflitos que soubemos em cima do acontecimento, que temos dois minutos para o resolver provocam stress. Stress não sei se é uma aceleração do batimento cardíaco, que há, não sei se é uma injeção de adrenalina em que tens que reagir rapidamente e isso provoca stress. O trabalho em si normalmente quando se tem muito tempo para planear raramente provoca stress, a única coisa que é preciso é pensar e rápido mas isso a mim não me provoca stress, o que provoca stress são situações que fogem do planeamento, inesperadas, uma aeronave pede algo inesperado que se mete em conflito, uma emergência e isso provoca stress e o que eu considero stress ou como me afecta a mim no momento, na posição, é um aumento do batimento cardíaco nítido, reajo logo rápido, eventualmente falo mais alto e depois quando a situação está resolvida, pouco depois, dá-me uma quebra, uma quebra de bastante cansaço. O único stress que tenho é este, são situações pontuais raras, muito raras, e não é por ter muito ou pouco tráfego, às vezes pode ser só dois aviões mas se a situação é muito má e chata fico logo stressado e às vezes mesmo com muitos aviões não fico stressado, ai não tem a ver com stress, tem a ver com trabalhar e pensar, pensar trabalhar e isso não provoca stress, o que provoca são situações que fogem ou podem fugir do controle e que temos que ter uma reacção rápida e capaz senão pode ser complicado.

▪ **Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?**

Já, é raro como eu disse, raras são as situações, no momento em que acontece a situação não se lida, é a reacção do corpo aquilo que se chama stress, a adrenalina, se medissem os níveis de adrenalina, o que eu faço a seguir é tentar fazer desporto ou dormir, se fico muito cansado o mais lógico é que eu não tenha muita vontade de fazer desporto. Mas muitas vezes dá para ficar cansado e outras dá para ficar acelerado, é muito estranho, se dá para ficar cansado nesse momento o melhor é fazer desporto para relaxar e depois ir dormir, se o pico de stress foi muito grande não vai dar para ficar acelerado muito mais tempo e vai-me dar a quebra, ai vou descansar, dormir no sofá ou ir para uma esplanada, tentando não pensar no trabalho ou em nada que me provoque alguma preocupação.

- **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**

Aumento do batimento cardíaco, cansaço, o aumento do batimento cardíaco que depois provoca ou por um lado ficar acelerado, muito activo e desperto e depois dá-me a quebra ou directamente depois disso uma quebra. Emocionalmente não me provoca nada, só mesmo o ficar acelerado, falo muito depressa e faço tudo muito depressa tornando-me cansativo para as outras pessoas. Fisicamente é o cansaço, é um cansaço mental que depois se repercute no resto.

- **Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?**

Basicamente situações inesperadas que poderão a vir desenvolver-se em algo perigoso, algum conflito de tráfego aéreo, uma situação que não traz nada de perigoso não me provoca minimamente stress, estamos treinados para lidar com situações inesperadas mas uma situação inesperada em que existe o perigo eminente de dois aviões baterem obviamente que provoca stress seja a quem for.

- **Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?**

Conflitos, quebras de separação de tráfego aéreo, emergências graves que por acaso nunca tive, emergências graves em que se vê nitidamente que o piloto está nervoso, que o está a afectar e que eventualmente tem que fazer algo, uma descida de emergência e há aviões por baixo e nós rapidamente temos que os tirar da frente e querendo ou não aquilo provoca stress, temos que fazer o melhor possível porque o nosso trabalho pode repercutir no desencadear da situação.

- **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?**

Nesta profissão só se não houvesse imprevistos, quanto mais planeamento houver menos possibilidades há de haver situações de stress, ou seja num conflito de tráfego aéreo aí nós eventualmente temos mão, o quer dizer que eu planeio com bastante tempo de antecedência para que não exista conflito, mas em situações inesperadas como emergências é difícil porque são situações em que nós não controlamos nem o próprio piloto nem o avião, aí quanto mais treino tivermos mais capacidade temos para lidar com estas situações

e quanto mais capacitados e treinados estivermos mas à vontade nos sentimos e menos stress provoca mas há sempre algum, tirá-lo por completo desta profissão tenho dúvidas.

- **Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar? De que forma? O que faz para lidar com essa situação?**

No meu caso não porque o trabalho só por si não me provoca stress, raras são as situações em que me sinto stressado e nessas situações falo, quando chego a casa falo, conto o que aconteceu, eventualmente ajuda, não sei, é meu hábito contar, logo à partida existe um entendimento dessa pessoa que se calhar nesse dia diz para eu ir relaxar ou ir para o ginásio e tudo flui bastante bem. Mas não influencia por isso, porque tenho também se calhar apoio e porque peço para ir dormir ou para ir fazer desporto.

- **Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?**

Penso que sim, se estamos a falar de situações só de trabalho são as mesmas, mas se existe mais ou menos aspectos exteriores da nossa vida que nos provoquem vir para o trabalho mais ou menos stressados ou nervosos isso não sei, cada um sabe da sua vida, se calhar há pessoas que a vida exterior, a vida familiar lhes provoca stress e vêm para aqui já stressados e não tem nada a ver com o ser homem ou mulher, é mais a situação exterior de vir predisposto a estar mais nervoso mas no trabalho são as mesmas. Aliás as mulheres normalmente gostam de trabalhar com bastante planeamento o que à partida faz com que tenham menos situações inesperadas de conflitos, mas há excepções, há homens que trabalham com muito planeamento e há homens que gostam de trabalhar em cima da hora e com as mulheres também é assim, por isso acho que não há influência ser homem ou mulher.

- **Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.**

Eu já vi pessoas numa grande situação de stress bloquearem, a mim dá-me para reagir rápido, falar mais alto, aumenta o batimento cardíaco, mas não bloqueio, cada um tem a sua reacção à própria situação, não é por ser homem ou mulher, tem a ver com a pessoa, tem a ver com o feitio, tem a ver com a reacção a uma situação inesperada.

- **Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?**

Não, acho que não, podiam abrir um ginásio aqui na empresa. Esta profissão é considerada por quem entende como uma das profissões com mais stress e está provado que o desporto faz bem e ajuda, porque não numa profissão destas e numa empresa destas, se querem realmente diminuir os níveis de stress, se querem ajudar as pessoas que estão em stress e uma vez que temos intervalos, criar uma sala onde se possa correr e eliminar, para mim era bom, se fosse outra profissão não mas nesta e ainda por cima que está provado que o desporto faz bem, acho que era bom.

### **Entrevista 3**

**Género:** Masculino

**Idade:** 41 anos

**Estado civil:** Solteiro

**Habilitações Literárias:** Curso Superior, controle de tráfego aéreo militar antes do civil

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo?** 18 anos

▪ **O que entende por stress no trabalho?**

Há dois tipos de stress, tudo aquilo que é fora da rotina e o stress de trabalho, o que eu chamo stress acumulativo, estar a trabalhar acima do normal ou em situações que me criem o tal stress, a tal reacção fora do normal, um aumento de tráfego, uma situação mais complicada.

▪ **Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?**

Já, varias vezes, essencialmente a maneira de me defender é através de repouso, actividades fora da empresa, ginástica, dentro da empresa tomar café com os colegas, tentar falar com alguém também alivia o stress. Família, amigos e desporto são as formas de aliviar o stress.

▪ **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**

Em termos emocionais os picos de tráfego e algum conflito mal resolvido ou por resolver que me provocou um stress adicional. Como sou instrutor tenho também que lidar com o stress dos alunos e por vezes nas fases iniciais os alunos perdem a mão, esse é um stress

adicional na posição, temos que pensar por nós e pelo aluno. De resto a nível de stress acho que é normal. Noto alguns sinais que são, nervosismo, começar a falar mais rápido, nalguns casos começar a aumentar a temperatura, começar a repetir as coisas, mas são sinais que com o tempo já nos apercebemos que estamos a entrar no stress e por isso tentamos corrigir rapidamente. Os sinais a nível físico são que chego ao final dessas situações e estou cansado e tenho mesmo que parar, falo um break, exijo isso, ou de mim ou peço ao meu supervisor ou então peço para sair mais cedo. Nós lidamos bem com isso e o grupo de trabalho também, se estamos cansados o melhor é parar, muitas vezes com essa parte física tem que se ter algum cuidado.

▪ **Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?**

A instrução, picos de tráfego, aquelas situações mais complicadas, no controle as situações não são todas normais, por vezes somos obrigados a tomar decisões mais rápidas com um nível de stress porque podemos perder uma separação e então temos que agir mais rápido, todas situações que provocam stress, mas acho que já lido com isso de uma forma normal.

▪ **Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?**

Situações que sejam tipo emergências, situações que seja a primeira vez que estejamos a lidar com elas, perda momentânea de percepção, um avião que nos chama e não sabemos onde ele está, perdi a percepção e pode não ser por minha culpa mas culpa do radar. Falha de material também cria stress, o apoio do material que temos, o radar, falha de radar, comunicações, aumentam o stress, qualquer falha a nível do equipamento provoca stress. Falta de material, falta do apoio e aparece um pico de tráfego, o tráfego complica-se e enquanto o apoio não vem é complicado.

▪ **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?**

Isso é giro, uma das maneiras acho que era falarmos mais entre colegas e já falamos muito com o programa CISM que temos e eu faço parte. Mas as pessoas são diferentes e lidam de maneiras diferentes com o stress, umas fecham-se mais e outras gostam mais de falar. Mas aqui o fechar-se é mau seja a nível de trabalho ou de outra situação complicada que tenham tido, acho que é fundamental falar com alguém que conheça o trabalho e por isso acho que a família e os colegas estão em níveis diferentes. A família é importantíssimo numa coisa

crítica mas os colegas são aqueles que nos ouvem de uma maneira diferente porque sabem de que é que estamos a falar, percebem-nos.

Outra das coisas, acho que devíamos fazer mais ginástica, a empresa devia investir mais em termos de saúde, um ginásio, no meio do trabalho ou no fim ou antes, fazer um bocadinho de ginástica, descontraía, eu faço ginástica e gosto desse meio para me descontrair e tirar um bocadinho o stress. Outra coisa seria uma biblioteca, tenho colegas que gostam imenso de estar ali a ler, as coisas que nós temos acho que ainda são poucas para aliviar o stress dentro da empresa, se calhar isso ia melhorar um bocado a saúde do trabalhador.

- **Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar? De que forma? O que faz para lidar com essa situação?**

Acho que sim, levamos sempre um bocadinho de stress, dos problemas para casa, mesmo que digam que não, se calhar há pessoas que desligam mas eu não, vou sempre a pensar para casa porque gosto daquilo que faço no que poderia ter feito melhor e se calhar envolvo um bocado a família nisso porque me aturam com conversas que se calhar não tem nada a ver, mas acho que é normal em várias profissões e eu já tive várias, quer ter sido militar ou controlador acabamos sempre por falar um bocadinho de nós e o suporte familiar é óptimo porque acabamos por desabafar com a família e descontrair sobre os problemas e por ter acontecido alguma coisa naquele dia falo em casa mas sem grande exagero, é normal, é normal as famílias falarem dos problemas, a minha família é um bom suporte, faz-se o resumo do dia e ajuda-me a descontrair e a ter o suporte necessário ou no dia seguinte ter o tal apoio para ver o que falhei e o que podia ter feito melhor. O fechar e não falar com ninguém é pior, é acumulativo, em mim é, quando não falo vai acumulando e é pior, assim desabafo e falo com alguém. Outra coisa que gosto é de fazer uma massagem para relaxar. Entre a família, o desporto e a tal massagem vou resolvendo os problemas de stress.

- **Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?**

Em termos de trabalho sim, não há grandes diferenças, em termos familiares não, as minhas colegas sofrem sempre os aspectos a nível cultural, terem a família e os filhos, preocupação de por os filhos na escola antes de virem, felizmente isso esta a mudar e vejo colegas meus a dividirem tarefas mas há sempre aquele aspecto cultural que a mulher é mais de casa e para lidar com os problemas familiares, os filhos, cuidar do jantar, e noto

nalgumas colegas isso, é um stress familiar, andamos sempre a ajuda-las a ajustarem os horários por causa dos filhos. Em termos de trabalho não vejo grandes diferenças.

- **Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.**

Já está respondido.

- **Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?**

Não, acho que felizmente a empresa reconhece o stress e tem apoiado bastante programas e a nível também da própria formação, quase todos os colegas hoje em dia, de há dez anos para cá já ouviram o que é o stress e como se pode lidar com isso, graças também a Isabel e à SEGNA com o CISM e os TRM's. Desde o ab-initio há muito stress e ajuda as aulas de stress no início da formação porque os ajuda na formação e a lidar com as várias coisas, avaliação, picos de avaliações negativas e positivas, há situações em que somos muito felizes e outras em que estamos em baixo e temos que saber lidar com isso. O conhecimento do stress e workshops que se tem feito, várias pessoas que já vieram falar do stress, veio dar uma cultura diferente a empresa, é só uma questão de melhorar a parte de apoio, não tanto apoio pessoal mas outros tipos de apoio, desporto, biblioteca. A nível da nossa profissão sabemos lidar e temos que saber os nossos limites para saber lidar com o stress.

#### **Entrevista 4**

**Género:** Feminino

**Idade:** 35 anos

**Estado civil:** União de Facto

**Habilitações Literárias:** Curso Superior

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo?** 7 anos

- **O que entende por stress no trabalho?**

Acho que há dois tipos de stress, um stress que é quase continuado que sentimos diariamente no trabalho que é o que nos faz ter uma atenção constante ao evoluir da situação e há outro tipo que é mais agudo, mais forte quando há uma situação que parece

que sentimos que está a sair fora do nosso controlo. Um é bom e é positivo para ajudar a ter uma certa atenção e atentos ao tráfego e outro que surge em situações mais complicadas.

▪ **Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?**

Sim, bom na altura não sei muito bem que estratégias é que a pessoa toma, é um bocadinho tentar resolver a situação o melhor possível. Em situações de stress mais continuado, quando eu estava a tirar qualificação em que há uma avaliação a pessoa sente pressão por mais tempo, uma situação mais critica, são diferentes, quando o stress é mais continuado procuro estratégias mais individuais, fazer desporto, ler um livro, ir ao cinema, distrair um bocadinho do ambiente de trabalho, quando há situações que realmente perturbam acabo por recorrer a um colega para falar sobre o que se passou, o que não correu tão bem, o que poderia ter corrido melhor, às vezes também em casa com a família mas mais com colegas.

▪ **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**

Sim, físicas a pessoa sente o coração a acelerar, pulsação mais forte, mãos húmidas, em situações de stress mais crítico. Emocionais também, a pessoa sente a voz a alterar um bocadinho, deixa de ficar tão racional.

▪ **Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?**

Acho que o trabalho em si naturalmente provoca stress, depois há situações que saem fora do normal que provocam stress acrescido ao nível médio normal e pode ser uma emergência situação mais crítica.

▪ **Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?**

Emergência, excesso de tráfego, tráfego no limite da capacidade, frequência bloqueada, falha radar, falha nos equipamentos.

- **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?**

Não me parece que seja evitar por completo mas para diminuir há estratégias, actividade física regular, passatempos fora do trabalho. Outras situações que passamos por elas inevitavelmente a experiência que vai adquirindo permite lidar com mais calma com situações novas que aparecem, meios técnicos também contribuem para baixar o stress, ferramentas que se adequam e transmitam confiança ao fluxo de tráfego.

- **Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar? De que forma? O que faz para lidar com essa situação?**

Tem principalmente no humor, há coisas que a pessoa vai para casa a pensar, o sono, pesadelos sobre coisas que se calhar nem tem a ver connosco, acidentes, apetite. A pessoa tenta controlar, quando está a quente é difícil mas passado umas horas pensa que tem que parar, passeios.

- **Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?**

Não, as mulheres são mais preocupadas por natureza e visualizam as situações com mais intensidade que os homens.

- **Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.**

Talvez as mulheres procurem estratégias mais acertadas que os homens mas de maneira geral os homens lidam de maneira melhor que certo stress. Mas em stress mais forte, mais crítica as mulheres percebem melhor que isso está a acontecer e a esta a afectar e arranjam estratégias mais acertadas.

- **Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?**

Não, está tudo dito.

## Entrevista 5

**Género:** Feminino

**Idade:** 35 anos

**Estado civil:** Casada

**Habilitações Literárias:** Curso Superior

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo?** 8 anos

▪ **O que entende por stress no trabalho?**

Pergunta complicada. Stress no trabalho é toda a ansiedade que o trabalho nos provoca. Ansiedade não só pela carga de trabalho num determinado momento como também pela complexidade do tráfego, muitas das vezes esse stress pode ser provocado não por factores do trabalho mas pelos colegas, frequências, dificuldade de falar com alguém ou coordenar com alguém, tudo isto induz uma carga psicológica que se chama stress.

▪ **Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?**

Já tive várias experiências de stress, tenho diagnosticado fibrose nas costas derivado a acumulação de stress, além disso a irritabilidade, a ansiedade, às vezes passamos por situações e quando saímos da posição de trabalho sentimo-nos vazios, demos tudo o que tínhamos para dar e ficamos vazios e isso tudo é stress, não é sempre de forma negativa, não se revela sempre de forma negativa. Dar uma branca e deixar de conseguir falar, olhamos para os números e não conseguimos dizer, derivado de stress, ansiedade que nos bloqueia, respirar fundo e continuar. Quando passo por situações com cargas de stress grande a seguir quando alivio o tráfego a sensação que parece que não estive a respirar e respiro fundo, parece que não respirava há uma hora, tudo isto é stress acumulado sob a forma de tensões. Para lidar com o stress, reflecto com o marido, a fisioterapeuta ensinou-me a fazer exercícios por causa das tensões nas costas, ajuda a relaxar as tensões e a descomprimir psicologicamente. Quando há muito stress acumulado, muita ansiedade gosto de ir as compras mesmo que não compre nada, só de andar a ver, a passear, acho que está associado ao facto de andar com a cabeça noutra sítio. O meu marido e também CTA e ajuda muito porque posso chegar a casa e falar com ele sobre os problemas que ele compreende. Ler também é muito bom, envolvo-me na leitura e ajuda-me, desligo das situações de stress e a serenar.

- **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**

Tensões acumuladas, dor física que se pode manifestar nas costas, dor abdominal, estômago, o stress está a acumular e provoca dor física. Irritabilidade, é fácil dar uma resposta torta, tenta-se controlar mas às vezes não é fácil, resposta fácil mas má resposta, ir às compras ou a um supermercado ou restaurante e sermos mal servidos e somos indelicados.

- **Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?**

Muitas. Cargas elevadas de tráfego, complexidades, telefone estar sempre a tocar, falamos ao telefone com várias a estações e algumas telefonam por coisas sem importância, frequência estar em más condições e queremos falar com o tráfego e não conseguimos, querer dar uma instrução e haver muita gente a chamar, muita ansiedade e stress, os colegas, o comportamento, a maneira como respondem, não respeitarem os nossos pedidos, nós dizemos que queremos o avião de uma maneira e eles dizem que mandam como quiserem. Trabalhamos com uma equipa e conhecemo-los bem, isso ajuda porque já sabemos o mau feitio uns dos outros o que leva a que desliguemos quando eles nos respondem mal até porque quando respondem mal é porque estão sujeitos a situações de stress.

- **Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?**

Já está respondido.

- **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?**

Evitar de todo é impossível, a nossa profissão trabalha mesmo com stress, nalgumas circunstâncias até é bom, mantém-nos activos, o stress mau, a maneira de se evitar às vezes não depende de nós, depende do apoio logístico que a equipa tem, do supervisor quando há uma situação que está a fugir da estrada, voltar a pôr na estrada, quando um colega está a falar alto e agressivo dizermos-lhe, isto ajuda a diminuir o stress na sala, o apoio logístico que as equipas técnicas fazem, manutenção das frequências, a rápida solução de determinados problemas. Há coisas que não dependem de nós, melhores condições na sala

de convívio porque ter um espaço onde podemos relaxar e desanuviar é muito importante, o apoio de equipa também é, desabafar com um colega.

- **Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar? De que forma? O que faz para lidar com essa situação?**

Influencia muito, mas eu sou privilegiada por o meu marido também ser CTA, de certa forma percebe a minha linguagem, apoiamo-nos muito um ao outro mas mesmo assim quando estou mais irritada levo isso para casa e acabo por não estar tão disponível para a família e tão tranquila. Os colegas que não tem na família alguém que não fala a mesma linguagem é mais complicado. Quando conduzo para casa, se estou mais stressada, se estive sozinha sem o meu marido a trabalhar e não posso falar logo com ele, saio e carrego um bocado mais no acelerador, e percebo depois que não tenho necessidade disso, mas é uma forma de aliviar.

- **Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?**

São, eu noto que entre colegas os homens, não temos muitas mulheres, eles tem um nível de relaxe diferente, não são relaxados e irresponsáveis mas mais descontraídos a lidar com certas situações, as mulheres são mais preocupadas, tem a ver com a postura na vida, as mulheres gostam mais de dominar todos os factores da equação enquanto que os homens são mais descontraídos.

- **Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.**

Sim, noto que em relação aos colegas homens tem tendência para na agressividade descarrilar mais depressa, nós podemos ficar nervosas e manifestamos, verbalizamos o que nos vai mal na alma, os homens não verbalizam tanto, irritam-se e expressam verbalmente por vezes de forma engraçada e isso pode ser sinal de stress, ajuda a descontrair.

- **Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?**

Não, mais nada a acrescentar.

## Entrevista 6

**Género:** Masculino

**Idade:** 45 anos

**Estado civil:** Casado

**Habilitações Literárias:** Curso Médio – 12º ano, controle militar antes do civil

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo?** 20 anos

▪ **O que entende por stress no trabalho?**

No meu caso pessoal sei lidar bem com o stress, não deixo emocionalmente que a carga do trabalho interfira comigo, se ao princípio podia haver algum agora não tem havido muito. Mas de uma maneira geral a complexidade do tráfego, relacionamento pessoal na equipa que não seja bom, da minha experiencia pessoal nunca vi casos desses.

▪ **Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?**

Tive uma situação complicada em que eu lidei bem com a situação mas o comandante não, acabou por morrer, foi muito complicado porque notei que o piloto estava bastante nervoso, o avião aterrou bem e não ouve nenhum problema, foi uma má informação mas o piloto ficou de tal maneira nervoso que passados 3 ou 4 dias depois disto ele acabou por falecer.

▪ **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**

Fisicamente o que acontece às vezes é haver mais sudação e algum susto, durante algumas fracções de segundo em que há um susto ou outro.

▪ **Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?**

Complexidade de tráfego, relações pessoais que podem condicionar. Se a noite não foi bem dormida também pode condicionar o desempenho, o tráfego, o trânsito, chegar atrasado.

▪ **Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?**

Qualquer aeronave que esteja em emergência é uma situação de stress, a complexidade do tráfego.

- **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?**

Tem a ver com a experiência que as pessoas têm que fazem lidar melhor com isso mas o descanso é essencial, fazer desporto, ter a capacidade de saber que quando a situação melindrosa acaba devemos diminuir os níveis de ansiedade.

- **Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar? De que forma? O que faz para lidar com essa situação?**

Não, não deixo que isso aconteça.

- **Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?**

Como não diferencio entre homens e mulheres na minha profissão, porque é uma profissão muito peculiar, porque acho que trabalham da mesma maneira acho que não.

- **Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.**

Acho que é igual.

- **Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?**

Não, para além da complexidade do tráfego e o importante é a pessoa saber lidar com o stress, não só nesta mas em todas as profissões.

## **Entrevista 7**

**Género:** Feminino

**Idade:** 53 anos

**Estado civil:** Solteira

**Habilitações Literárias:** Curso Superior

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo?** 35 anos

▪ **O que entende por stress no trabalho?**

Algo que passa além do stress normal que é dito que é benéfico, quando ultrapassa o que é benéfico passa a ser um stress que a pessoa tem que lidar com ele. Cansaço, quando trabalhou muito.

▪ **Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?**

Sim várias vezes, na altura tem que se continuar a funcionar e depois descansar, arranjar estratégias, boas rotinas para voltar aos valores normais.

▪ **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**

Sim, a maior parte delas tento controlar mas algumas saem fora de controlo, falar mais alto, transpirar.

▪ **Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?**

Muito tráfego pode causar, não necessariamente, mas faz parte da profissão e a pessoa tem que saber lidar com isso. Depende também do tipo de vida que a pessoa tem e os nervos de cada um, esta profissão gera stress mas a pessoa tem um tipo de vida que provoca stress que depois traz para o trabalho.

▪ **Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?**

Há muitas e são de muitos tipos, nem sequer as vezes é o facto de ter muito tráfego, pode ser pouco tráfego e muita complexidade, são duas coisas distintas.

▪ **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?**

A pessoa tem que ter regras, vamos arranjando depois, dormir, não comer muito, não beber muito, fazer desporto, com regra contribuem para que uma pessoa lide melhor com o stress. Quando se é muito novo e não se dá muita atenção e depois sobrecarrega no trabalho.

- **Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar?**

**De que forma? O que faz para lidar com essa situação?**

Não. Eu vivo sozinha, não tenho filhos, terá em determinada altura afectado mas usando as mesmas técnicas que referi atrás a pessoa consegue arrumar-se melhor e não levar para fora.

- **Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?**

Tenho uma tendência para achar que se entrarmos com os mesmos parâmetros nos comportamos da mesma forma, quer seja homem ou mulher, não há grandes diferenças. Comportamo-nos da mesma forma com diferenças específicas porque somos todos diferentes logo a resposta é diferente. Mas não há diferenças entre homens e mulheres mas sim entre as pessoas.

- **Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.**

\*\*\*\*\*

- **Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?**

Não.

## Entrevista 8

**Género:** Feminino

**Idade:** 39 anos

**Estado civil:** Casada

**Habilitações Literárias:** Curso Superior

**Há quanto tempo trabalha no controle de tráfego aéreo?** 15 anos

- **O que entende por stress no trabalho?**

É muito subjectivo porque posso ter muito tráfego e não sentir a carga do tráfego, a situação é simples, posso ter pouco tráfego e a situação ser complicada e aí a pessoa enerva-se mas tem que se controlar. Como um colega meu do Porto Santo dizia, não tinha tráfego nenhum e tinha muito stress. Não tem a ver com o volume de tráfego mas mais

com a capacidade da pessoa saber conduzir a situação. Com pouco tráfego a pessoa sente que o tempo não passa e entra em stress. Com muito tráfego o tempo passa e a pessoa diverte-se e a pessoa não sente a carga e quando se gosta muito mais. Situações fora do normal também são um desafio, e os muitos anos de experiência levam a pessoa a lidar melhor e a não ter stress.

▪ **Já alguma vez experimentou stress no seu local de trabalho? O que fez para lidar com isso?**

Tive uma situação que me enervou, pontual, tive de rapidamente dar umas instruções, respirar fundo e seguir em frente, e pensar na solução, primeiro garantir a segurança e depois desviar ou não os aviões mas desviar provoca atrasos, ver se passavam um pelo outro, tudo isso é preciso ponderar. Depois há uma boca de um piloto e a pessoa não gosta de ouvir e fica tensa, mas depois correu bem.

▪ **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**

Nessa situação que me enervou houve um comentário de um piloto que ia reduzir a razão de subida e eu não ouvi isso, tem a ver com a aeronave, eu tinha dito para ele manter uma elevada razão de subida e ele disse que ia diminuir e eu não ouvi, mas tarde ao ouvir a gravação percebi que ele tinha mesmo que reduzir porque queria acelerar e a aeronave não faz as duas coisas, ou faz uma ou outra. O stress fez com que a audição falhasse. Batimento cardíaco acelera, há colegas que estando tudo normal mas vão às inspecções médicas principalmente com mais de 45 anos e têm que andar 24 horas com a máquina e um colega que tinha suspeita de ter hipertensão, nos períodos que esteve sentado e o tráfego estava normal, o ritmo cardíaco subiu só pelo facto de estar a trabalhar, há um stress inerente, mesmo nos turnos da noite não temos nada e temos stress o que nos leva a estar com atenção, porque por vezes alguém que não aparece no radar pode chamar de madrugada e temos que estar atentos o que leva a stress, temos que estar despertos.

▪ **Na experiência que tem do seu trabalho, quais são os factores ou situações que lhe podem provocar stress?**

Quando o tráfego começa a entrar dentro do espaço aéreo de Portugal, eles estão a sair de Espanha e a entrar em Portugal, às sete da manhã começa a entrar muito tráfego, apreço uma nuvem, quando vemos as nuvens longe há muito stress, quando começamos a desfiar

o emaranhado o stress desaparece, enquanto é desconhecido causa stress, quando fica conhecido passa o stress. Uma situação que surja de repente pode provocar stress, mas hoje em dias as coisas estão garantidas pela segurança. O factor de stress é que existem uma série de antenas à volta do aeroporto e uma não funcionou (situação que aconteceu com um colega) e o colega não via a aeronave e foi uma grande situação de stress, pensando nas consequências que podiam ter acontecido, no que podia correr mal.

- **Pode indicar-me, em tese, situações de tráfego aéreo susceptíveis de causar stress?**

\*\*\*\*\*

- **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu local de trabalho?**

Não é possível, nesta profissão não, tornar as coisas completamente garantidas e fiáveis não, pelos factores humanos, tanto da parte dos controladores como da parte dos pilotos. Não é possível diminuir o stress, o facto de estar no turno da noite a pessoa tem que estar desperta porque tem aquela obrigatoriedade, tem que pensar que não está em casa, não está a dormir, está a trabalhar, há um stress que nos mantém atentos.

- **Acha que o stress relacionado com o seu trabalho tem influência na sua vida familiar? De que forma? O que faz para lidar com essa situação?**

Sim influencia, eu tenho a facilidade de ser casada com um CTA, desabafo com ele, fazemos CISM um com o outro, nós pensamos que sabemos o que podíamos ter feito melhor e por isso para a próxima fazemos assim. Em situações que correm mal ficamos a matutar nelas e levamos para casa. Em colegas que não têm quem o compreenda em casa devem ter alguma dificuldade e aí vêm aqui falar com a Isabel ou com os pares. Às vezes há situações que correm bem e a pessoa sai delirante do trabalho e aí a coisa vai bem para casa, mesmo assim leva-se isso no pensamento e até se desligar leva o seu tempo, não é de um momento para o outro.

- **Acha que as causas do stress no trabalho são as mesmas entre homens e mulheres?**

Acho que sim aqui. Não há grande diferença. Aqui acho que somos da mesma matéria, em termos de lidar com o stress, depois na personalidade há pessoas mais calmos outros menos mas o ser mais calmo é preciso ver a situação de tráfego e ao resolvê-la aí controla-se o stress. Se uns se enervam mais do que outros, confiança no próprio, os dias não são

todos iguais, uns dias sentem-se mais confiantes outros menos. Há dias que arriscamos mais e outros em que não arriscamos tanto. Uma coisa é preparar uma situação outra coisa é concretizar e isso pode causar stress. E depende também das companhias, umas são mais rápidas outras mais lentas. Há dias em que a pessoa estar numa de arriscar, noutros não. Depende do estado de espírito, depende do dia e da personalidade.

- **Acha que os controladores de tráfego aéreo lidam de formas diferentes com o stress relacionado com o seu trabalho, conforme são homens ou mulheres? Em caso afirmativo, fale-me dessas diferenças.**

\*\*\*\*\*

- **Deseja falar de mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho?**  
Não, não quero acrescentar nada, falamos de tudo.