

# Stress Profissional: uma abordagem metodológica

CARY L. COOPER (\*)  
JOHN H. COOPER (\*)  
MIKE SMITH (\*)

## INTRODUÇÃO

Alguns instrumentos de medida usados em psicologia mostraram-se eficazes na avaliação de aspectos particulares da equação de *stress*. Por exemplo o «Tupe A Behaviour», mostrou a relação entre características da personalidade e consequências fisiológicas (Friedman e Roseman, 1974), estudos sobre *life events* identificaram a ligação entre mudanças importantes na vida das pessoas e a tensão (Holmes e Rahe, 1967); investigações sobre *stress* profissional identificaram as exigências do ambiente de trabalho e características individuais que dão origem a manifestações de *stress* (Cooper e Marshall, 1976). Embora tais instrumentos de medida tenham aumentado a nossa compreensão das condições *objectivas* de *stress*, não nos permitiram penetrar no processo cognitivo *subjectivo* que produz o *stress*. Por outro lado muitos desses instrumentos de medida foram concebidos sem se ter em conta a população *subjectiva* relevante, o que tem a desvantagem fundamental de:

- 1 — excluir importantes causas de *stress* (como a própria força de trabalho as considera);
- 2 — distorcer a importância ou valência das que são incluídas.

Uma técnica que pode dar uma contribuição nesta área é a técnica da *Repertory Grid*. Este trabalho descreve tanto as implicações teóricas como a aplicação prática desta metodologia na avaliação do *stress* profissional o desenvolvimento de programas de computador para analisar os dados da *Repertory Grid*, aumentou a sua flexibilidade e utilidade em muitas áreas da psicologia ocupacional como por exemplo na formação (Easterby-Smith e Ashton, 1975) selecção (Stewart, 1975) e orientação profissional (Smith, Martley e Stewart, 1978; Smith 1978). O objectivo deste trabalho é mostrar o potencial da *Repertory Grid* como instrumento de medição do *stress*, examinando três aplicações diferentes. A primeira parte estabelece o contexto, ao descrever a aplicação e a estrutura interpretativa. O nosso interesse foca-se na representação cognitiva do *stress*, mudança dessa representação ao longo do tempo e na avaliação do

---

(\*) Professores da Universidade de Menchester, Inglaterra.

apoio social. A segunda parte ilustra estas aplicações com grelhas retiradas do estudo do caso de um controlador aéreo.

## APLICAÇÕES DA *GRID* O MAPA COGNITIVO DO *STRESS*

A metodologia da *Repertory Grid* deriva da teoria de Kelly sobre os *constructs* pessoais. Kelly argumentou que, para poder compreender o seu ambiente, o homem se comporta como um cientista, fazendo previsões sobre acontecimentos futuros, baseado na sua experiência passada. É um processo de actualização constante já que as previsões estão continuamente a ser postas à prova, à luz da experiência. O conjunto resultante de previsões modificadas sobre uma série de acontecimentos fornece os «caminhos de acção» que o indivíduo usa para «canalizar» o seu comportamento. O objectivo desta metodologia é obter uma representação cognitiva do sistema de previsões do indivíduo. Aqui pode ser útil fazer uma analogia com um mapa convencional; o indivíduo usa o seu sistema de previsões do mesmo modo que utilizará um mapa geográfico, seguindo certas «vias» ou comportamentos para enfrentar com sucesso os acontecimentos que se lhe deparam.

Bender (1976) usou *Repertory Grids* para prever como determinados indivíduos se comportariam em relação a outros e descobriu que essas previsões concidiam com os comportamentos reais, relatados pelas mulheres dos indivíduos. A aplicação da metodologia para obter a representação cognitiva do indivíduo pode ser descrita em quatro fases principais:

### Fase 1 — Extracção dos elementos

A primeira fase consiste em extrair os elementos ou objectos de pensamento contidos na área sujeita a investigação. Em termos de *stress* profissional estes podem ser os factores existentes no ambiente que o indi-

víduo percebe como fontes de *stress*. Também podem estar incluídas as causas domésticas do *stress* se se sentir que podem ter interferência. Na prática pede-se ao indivíduo uma lista através de um questionário ou entrevista pessoal. Esta lista é o ponto de partida para a elaboração de um mapa indiossincrático. Como as causas de *stress* não existem isoladamente, é preciso definir as relações que resultam das suas semelhanças e diferenças.

### Fase 2 — Extracção dos *constructs*

Em termos de *Repertory Grid*, as semelhanças e as diferenças são os *constructs*, que constituem a discriminação que o indivíduo faz, em termos de definição, daquilo que é para ele, *stress*, tensão ou ameaça. Como a discriminação é um processo subjectivo, isso explica porque os indivíduos reagem diferentemente perante o mesmo factor objectivo de *stress*. Também explica porque o mesmo factor pode ser interpretado como uma ameaça em algumas circunstâncias e não em outras. Por outras palavras os *constructs* constituem o âmbito de significados subjectivos que o indivíduo liga às suas experiências. Na prática faz-se a extracção seguindo um processo que mostra como o indivíduo faz a discriminação dos seus elementos. O processo mais usado é o método de em que se seleccionam, ao acaso, três elementos da lista fornecida pelo indivíduo e lhe é pedido que especifique quais são os dois semelhantes, e por isso, diferentes do terceiro. As descrições verbais que aparecem neste contexto são o *construct*. Continua-se o processo até não aparecerem mais. Embora isto seja normalmente conseguido através de entrevista, é possível usar um questionário com o mesmo objectivo.

### Fase 3 — Aplicação da grelha

Na 3.<sup>a</sup> fase pede-se ao indivíduo que aplique o seu conjunto de *constructs* à sua lista

de elementos. Isto faz-se, dispondo os elementos e os *constructs* sob a forma de grelha, com os elementos na parte superior, e os *constructs* de lado. Pedem-se ao sujeito que preencha a grelha indicando até que ponto cada *construct* se aplica a cada elemento usando uma escala fornecida (ver figura 1).

#### Fase 4 — Análise e interpretação

A fase final consiste em analisar a grelha preenchida e interpretar os resultados. É nesta fase que a analogia com o mapa é como que aparentado com uma compreensão. Primeiro o processo de elaborar um mapa consiste em categorizar pensamentos e acontecimentos numa estrutura, cognitiva que funciona como base para o comportamento. Portanto se este processo é de algum modo deficiente, levando a um mapa incorrecto da realidade, a dissonância resultante, causará um desequilíbrio, dando origem ao *stress*. Em termos profissionais, este desequilíbrio está presente em ambiguidade de papel, conflitos de papel e conflitos interpessoais, em que o indivíduo tem dificuldade em reconciliar a sua própria visão da realidade com os *feed-backs* contraditórios que recebe das outras pessoas, acerca das mesmas situações. Este fenómeno foi descrito por Cummings e Cooper (1979) na sua definição de tensão: «Avaliação subjectiva sobre o estado real das situações, está por inerência, sujeita a erro. Qualquer informação sobre as condições reais no trabalho, é raramente completa, exacta ou directa.»

Também se pode dar o caso de o mapa real do indivíduo estar em conflito com o seu mapa ideal. Neste caso o mapa pode ser correcto, mas a dissonância entre o real e o ideal pode causar desequilíbrio. Este desequilíbrio está presente em «exigências de promoção frustradas», «Recompensa financeira inadequada» e «sobrecarga quantitativa e qualitativa de trabalho», casos em que um objectivo desejado é frustrado de algum modo. Em termos quantitativos o *stress*

experimentado é proporcional à distância entre os estados real e ideal do indivíduo.

Em ambos os casos, uma certa forma de desequilíbrio é factor causal do *stress*. Portanto, ao interpretar os resultados da metodologia da *Repertory Grid*, não procuramos apenas descobrir causas de *stress* e os seus significados, mas precisamos examinar o mapa cognitivo em que se *colocam*.

#### *Medindo as mudanças no mapa cognitivo do stress*

A aplicação da grelha em mais de uma ocasião, permite-nos penetrar no sistema de *constructs* do indivíduo. Esta secção descreve uma segunda aplicação da metodologia da grelha, que pretende observar a mudança no mapa cognitivo de um indivíduo. O foco de interesse, em termos de mudança não é a sua ocorrência mas a sua natureza e direcção. Como Kelly (1955) sugeriu, «o homem é uma forma de movimento», deveremos esperar mudanças na forma como elabora as suas experiências de *stress*. Estas podem derivar do impacto de um acontecimento importante, divórcio ou falecimento, ou de outras experiências menos importantes, mas com efeito cumulativo. Investigações sobre acontecimentos importantes mostrou que têm consequências fisiológicas e psicológicas (Holmes e Rahe, 1967). Em termos de grelha, as consequências psicológicas geralmente aparecem sob a forma de negação cognitiva ou redifinição. Com efeito é uma mudança do modo de elaborar a fonte de *stress*. Ou os *constructs* existentes são alterados para incluir a nova causa de *stress*, ou são adicionados novos *constructs*; em qualquer dos casos o mapa de realidade do indivíduo é alterado de uma maneira ou de outra. Na prática estas mudanças podem ser observadas administrando a grelha descrita anteriormente em duas ou mais ocasiões. Deste modo, mudanças na utilização de *constructs* e na estrutura cognitiva global, podem

ser examinadas. Tal abordagem pode aplicar-se na avaliação da eficiência das estratégias de reacção, ou a sua vulnerabilidade a tipos específicos de *stress*.

### *O mapa de apoio social*

A importância das estratégias de reacção é salientada na literatura (Lazarus, 1966) particularmente o papel do apoio social é indicado como fortemente implicado, nas manifestações psicológicas e fisiológicas do *stress*.

Esta secção descreve uma terceira aplicação de *Repertory Grid*, permitindo penetrar nas relações sociais que ajudam o indivíduo a reagir ao *stress*. Do mesmo modo que está consciente daquilo que lhe pode causar *stress*, também o está em relação às pessoas que podem ajudá-lo em situações de *stress*. A dependência do apoio social é uma função da personalidade e difere de indivíduo para indivíduo. A investigação mostrou, contudo, que as culturas em que há dependência de grupo (Japão, por exemplo) apresentam percentagens mais baixas de doenças relacionadas com o *stress* do que as culturas mais egocêntricas do Ocidente (Matsumoto, 1970). Isto implica que o indivíduo consegue opor-se ao *stress* com maior sucesso se beneficiar de relações sociais que o apoiem. Kelly concebeu uma espécie de grelha para examinar este fenómeno específico, com pacientes psiquiátricos. Na sua *grelha de dependência situacional* forneceu uma lista de pessoas que poderiam fornecer ajuda em situações de *stress*. Pediu depois aos pacientes para completarem a grelha indicando quais as pessoas que efectivamente os ajudaram numa série de situações. Deste modo elaborou um quadro sobre a extensão da «dependência dos outros» em situações de *stress*. A mesma abordagem pode ser adoptada em investigações sobre *stress* profissional para determinar a natureza e extensão da confiança que o indivíduo tem nos outros como

fontes de apoio. Estas relações podem ser apresentadas em mapa do mesmo modo que as grelhas já descritas, pedindo-se ao indivíduo que indique em que medida certas pessoas fornecem ajuda em situações particulares do *stress*. Desta maneira o grau de dependência dos outros, pode ser determinado; também pode indicar o grau de apoio dado pelo grupo de trabalho e pelo ambiente familiar.

### APLICAÇÃO NA PRÁTICA

#### *Mapa de stress de um controlador de tráfego aéreo*

Esta secção ilustra a discussão anterior, examinando as grelhas de um indivíduo numa ocupação particularmente sujeita ao *stress*, controlar o tráfego aéreo — e que é parte de um estudo em larga escala levado a cabo pelos autores. Descrevem os mapas cognitivos de um controlador. Foi-lhe aplicada uma grelha baseada em listas de elementos de *constructs*, tirada de uma lista elaborada a partir de um grupo de controladores, usando os métodos descritos nas secções anteriores (ver fig. 1).

Os elementos são muito específicos desta profissão, embora trabalho por turnos, dinheiro e problemas pessoais estejam relacionados com o aspecto doméstico. Foi pedido ao controlador que preenchesse a grelha indicando em que medida cada *construct* se aplicava a cada elemento, usando uma escala de tipo Lickert de sete pontos.

A grelha preenchida foi submetida a análise usando o programa INGRID que faz parte do *Grid Analysis Package* (Slater, 1977). O *output* do INGRID é extensivo, incluindo tabelas de variância para *constructs* e elementos, tabelas de distância dos elementos e dos *constructs* e análise dos componentes principais.

A interpretação dos resultados começa com as tabelas de variância para os *cons-*

Descrições	Situações														
	Grande quantidade de trabalho	Situações novas ou inesperadas	Inépcia operacional dos pilotos	Treinar outro controlador	Estar sobrecarregado	Responsabilidade pela segurança e vidas	Falhas no equipamento	Novas regulamentações e normas	Inépcia de outros controladores	Quantidade de trabalho variável	Limitações do equipamento	Ambiente de trabalho (ruído, luz, temperatura, local de trabalho)	Problemas de dinheiro	Problemas pessoais	Trabalho por turnos
Sou capaz de evitar...	6	5	3	2	2	1	5	3	3	1	2	2	3	3	1
Acontece c/frequência	2	3	2	6	5	5	6	6	5	7	7	6	1	2	4
Consigo controlar .....	6	5	5	5	3	6	1	1	2	1	1	1	6	6	5
Está sempre presente	1	5	5	6	6	7	6	6	5	7	5	6	6	3	4
Sinto pessoalmente ...	5	6	6	6	6	7	6	5	5	5	9	6	5	5	6
Situação a curto prazo	7	6	5	2	7	1	6	5	3	1	1	1	1	2	1
Consigo enfrentar .....	6	6	5	6	6	6	6	5	5	3	5	5	6	6	3
Tenho receio de .....	6	5	6	3	6	1	5	5	5	6	5	6	3	3	6
Causa-me stress .....	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5
Consigo resolver .....	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5

Fig. 1 — Grelha preenchida (Ano 1)

*tracts*. Infere-se que aqueles *constructs* que mostram alta variância são importantes para o sistema do controlador, já que são aqueles que ele mais usa para diferenciar os elementos. Contudo se são usadas muitas classificações extremas de um e sete, isso indica que foram feitos julgamentos tipo branco ou preto com os *constructs* e assim qualquer estimativa sobre importância relativa tem de levar isso em conta. «Os *constructs*» com maior variância são os que dizem respeito a «tempo», «frequência» e «controlo», o que implica que estas são dimensões importantes na percepção que o controlador tem sobre os agentes do *stress*. Pode fazer-se uma inferência similar a partir da tabela de variância dos elementos (ver tab. 1), em que os elementos mais distintos na mente do contro-

lador são aqueles que respeitam a um resultado de variância mais alto, já que receberam os menores níveis médios de classificação. Os elementos mais distintos são «sobrecarga de trabalho», «responsabilidade pela segurança e pelas vidas» e «quantidade variável de trabalho»; as razões para a distintividade destas causas de *stress* tornam-se aparentes na análise dos componentes principais. Esta análise procura identificar as tendências subjacentes a todos os dados e é apresentada de modo a poder ser reproduzida graficamente. Geralmente os dois ou três componentes principais representam grande parte da variância dos dados. No caso do controlador os dois primeiros componentes principais representavam 56% da variância. A relação dos elementos com estes componentes

TABELA I

Variância em percentagem dos «constructs»

	Ano 1	Ano 2
Sou capaz de evitar .....	9.61	21.35
Acontece com frequência .....	16.53	11.34
Consigo controlar .....	20.05	16.99
Está sempre presente .....	10.20	10.19
Sinto pessoalmente .....	1.66	3.04
Situação a curto prazo .....	25.90	22.33
Consigo enfrentar .....	4.43	00.00
Tenho receio de causar-me stress .....	9.97	9.35
Consigo resolver .....	0.99	1.40
	0.87	4.01
<i>Variância em percentagem dos elementos</i>		
Grande quantidade de trabalho	14.84	19.27
Situações novas ou inesperadas	5.24	4.15
Inépcia operacional dos pilotos	3.12	2.77
Treinar outro controlador .....	3.43	4.44
Estar sobrecarregado .....	5.09	15.69
Responsabilidade pela segurança e vidas .....	12.14	6.12
Falhas do equipamento .....	5.16	3.92
Novos regulamentos e normas	5.31	6.21
Inépcia de outros controladores	3.35	2.46
Quantidade de trabalho variável .....	9.86	5.33
Limitações do equipamento ...	4.91	15.43
Ambiente de trabalho, ruído, luz, temperatura e local de trabalho .....	6.42	4.11
Problemas de dinheiro .....	6.32	3.42
Problemas pessoais .....	6.06	2.59
Trabalho por turnos .....	8.75	4.08

pode ser representada graficamente usando as cargas dos elementos sobre os componentes do mesmo modo que as coordenadas de um mapa; por questões de clareza são apenas representados dois componentes ao mesmo tempo, embora se possa acrescentar um terceiro, se desejado. O significado dos componentes pode ser interpretado, examinando os *constructs* que tem as maiores cargas sobre cada componente; o significado derivado destes *constructs* dá a designação semântica ao componente. Deve notar-se também que a representação de componentes é tri-dimensional assim as distâncias reais entre elementos são representadas por linhas de ligação. Estas indicam que a relação entre

os dois elementos é mais forte do que se poderia supor, e as linhas mais grossas indicam relações proporcionalmente mais fortes. Isto produz uma forma de análise em feixe, o que implica que elementos relacionados têm uma base qualquer para semelhança comparados com os elementos que não mostram relação. A razão para esta semelhança subjacente pode ser deduzida examinando-se a natureza comum dos elementos que formam o feixe. O resultado da análise dos componentes principais na grelha do controlador, aparecem na fig. 2.

As áreas definidas pelos componentes principais no mapa do controlador estão delineadas de acordo com a ameaça relativa e representam ou não uma situação de todos os dias. Esta distinção refere-se à diferença entre as ocorrências de todos os dias, que fazem parte do ambiente do controlador, e ocorrências inesperadas que são menos frequentes. A partir de uma orientação preventiva, o nosso interesse deverá focar-se na parte inferior do mapa, contendo agentes de *stress* ameaçadores. Os mais diferenciados são «grande quantidade de trabalho», e «sobrecarga de trabalho, e ambiente de trabalho». As ligações entre os agentes de *stress* podem indicar uma relação de causa e efeito. Por exemplo «limitações do equipamento», pode ser a causa de um «ambiente de trabalho» gerador de *stress*, ou alternativamente o *stress* provocado por essas limitações pode ter um efeito similar àquele experimentado no ambiente de trabalho. Podemos fazer uma subdivisão entre aquilo que é previsível e o que é menos frequente e mais inesperado. É provável que estes sejam menos fáceis de alterar, devido à sua natureza imprevisível. Pode actuar-se de modo a reduzir a ameaça real ou percebida que representam os factores de *stress* do ambiente, como, por exemplo, «limitações de equipamento», «novas regulamentações e normas», «quantidade de trabalho variável» e «falta de capacidade de outros controladores». Se percepções similares destes factores aparecem em outros

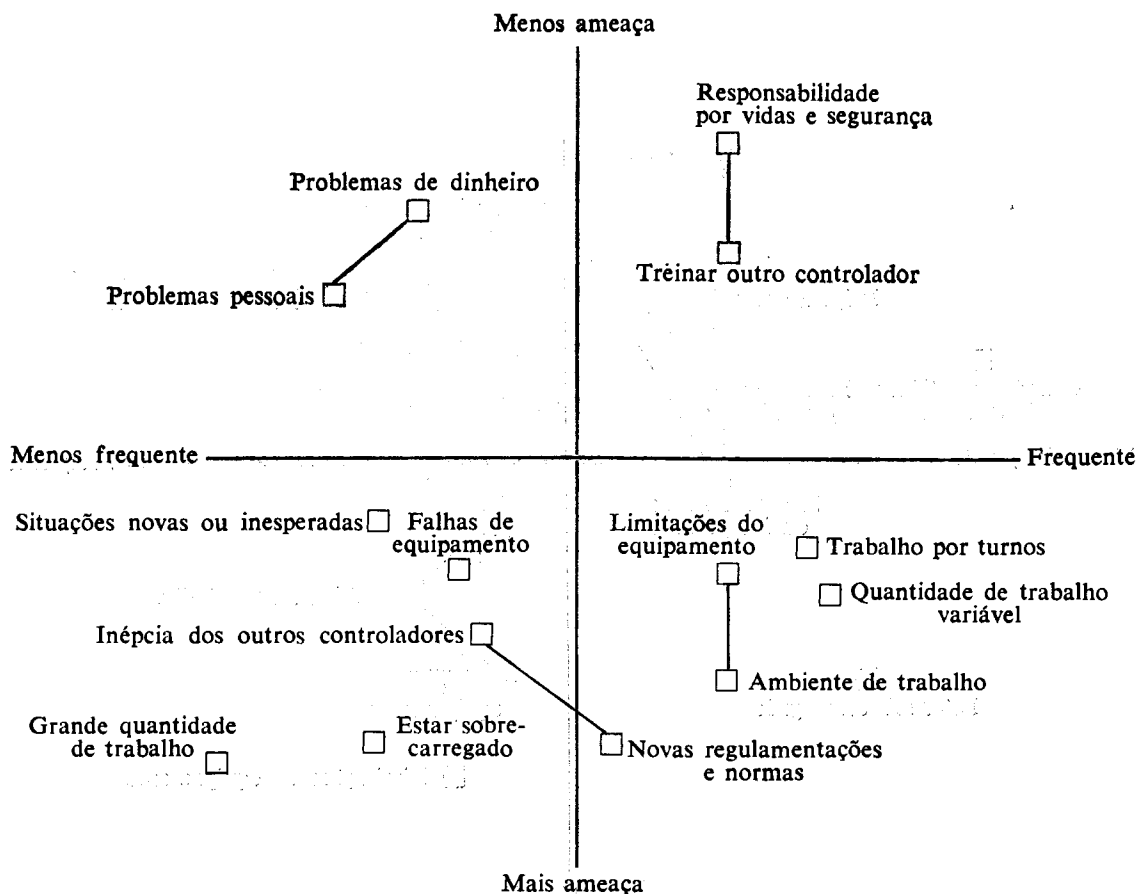


Fig. 2 — Mapa de «stress» do controlador. Ano 1

controladores, pode investigar-se a possibilidade de mudanças do ambiente físico. Por outro lado se apenas este controlador tiver tais percepções, é provável que a discussão talvez possa ajudá-lo a reduzir a ameaça percebida em relação a estes factores de stress particulares. Além de localizar padrões de stress nocivos, também é útil identificar aqueles que não são ameaçadores, pois podem indicar padrões de reacção bem sucedidos. Assim, na parte superior do mapa, problemas pessoais e de dinheiro assim como a formação e responsabilidade, reflectem padrões de reacção bem sucedidos. Por fim, deve notar-se que os factores domésticos de stress são claramente distintos e não se relacionam com o ambiente de trabalho, o que implica que não têm efeito interactivo.

#### Mudanças entre os mapas depois de um ano

A análise descrita na secção anterior representava a grelha do controlador numa determinada ocasião. A mesma grelha foi administrada aproximadamente um ano depois, e foi analisada usando outra vez o programa INGRID. Pretendeu-se assim pôr em relevo a natureza e direcção de quaisquer mudanças ocorridas no seu sistema de constructs. Primeiro, mudança no uso de constructs podem ser determinadas comparando os resultados das variâncias em cada ocasião. Na tabela 1 é aparente que as maiores mudanças ocorreram com «sou capaz de evitar», «acontece frequentemente» e «consigo resolver». É claro que o evitar os factores do stress tornou-se importante assim como me-

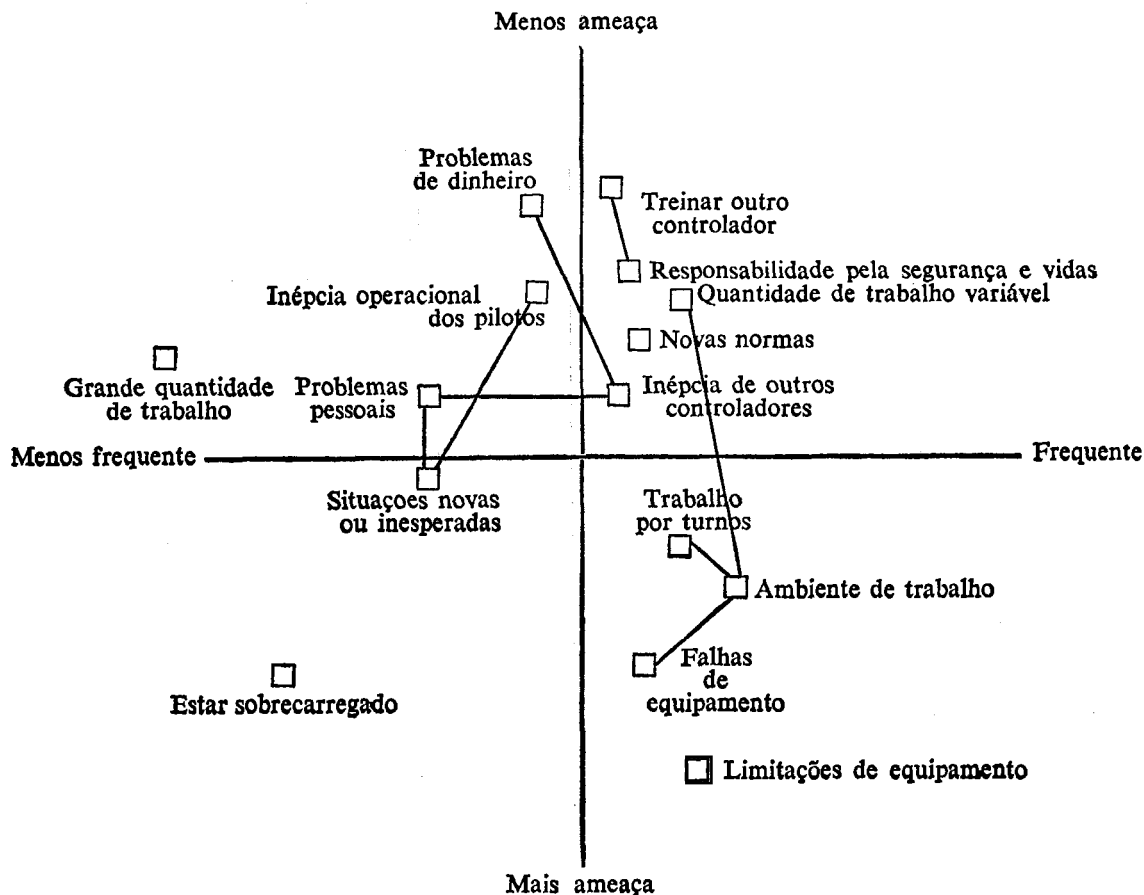


Fig. 3 — Mapa de «stress» do controlador. Ano 2

nos importante a sua frequência. Do mesmo modo os resultados de variância mais altos para «estar sobrecarregado» e «limitações de equipamento», indicam que se tornaram mais distintos na mente do controlador. De novo, as razões devem tornar-se aparentes na análise dos componentes principais. Esta descobriu os mesmos dois componentes subjacentes aos dados, embora nesta ocasião eles representassem 67% da variância, uma proporção maior do que anteriormente. O mapa da fig. 3 mostra um quadro diferente, caracterizado por uma convergência e agrupamento dos factores de *stress* em direcção à origem. Isto pode ser visto mais claramente na fig. 4 que ilustra a natureza e direcção das mudanças ocorridas. De um modo geral o agrupamento de elementos

indica que teve lugar uma simplificação cognitiva, à medida que os factores de *stress* se foram tornando menos distintos uns dos outros. O agrupamento em baixo à direita parece relacionado com factores funcionais de trabalho, ao passo que o agrupamento em cima, à esquerda, estará relacionado com factores mais pessoais e imprevisíveis. Nenhum destes aparece muito diferenciado em relação aos eixos dos componentes. Contudo o factor de *stress* «estar sobrecarregado» avançou claramente na direcção do pólo da ameaça. Por isso o maior resultado de variação de elementos e a direcção desta mudança indicam que a sobrecarga se tornou um grande problema. Além disso é, possível que o efeito da sobrecarga de trabalho tenha causado a mudança no sistema de elabora-

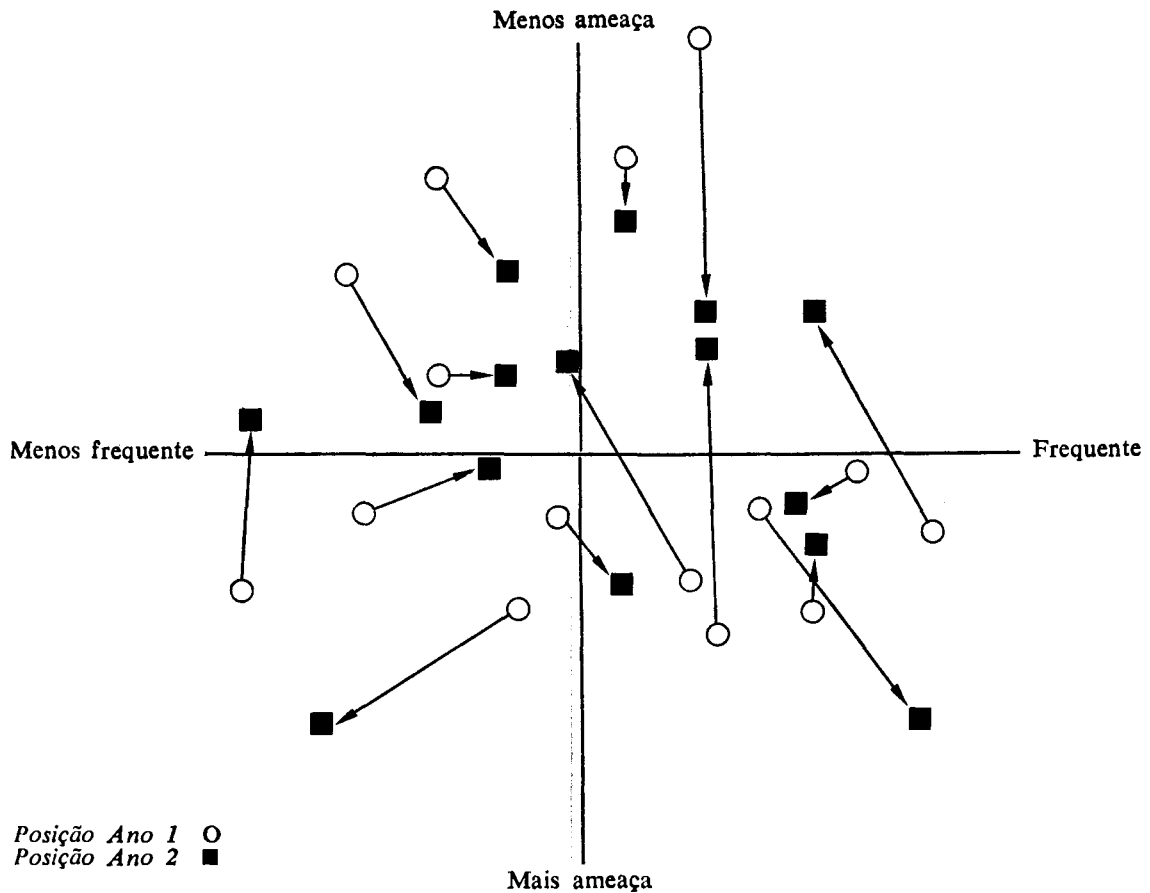


Fig. 4 — Mudanças entre o Ano 1 e o Ano 2

ção dos *constructs*. Por outras palavras, as partes do trabalho que tinham sido elaboradas como entidades distintas foram reavaliadas e são agora agrupadas em conjunto como fontes colectivas de sobrecarga. O maior uso que foi feito do *construct* de «evitamento», parece indicar que se tornou, talvez, mais importante, como estratégia para enfrentar a sobrecarga.

Na segunda ocasião foi administrada ao *Mapa de apoio social do controlador*

Na segunda ocasião foi administrada ao controlador uma grelha para identificar a natureza da sua percepção de apoio social. A grelha consistia nas situações de *stress*

contidas na anterior e numa lista de indivíduos que podiam fornecer ajuda para as enfrentar, em casa e no trabalho. Foi-lhe juntado um item, «eu próprio» para medir até que ponto o controlador confiava nos seus próprios recursos em tais situações. Pediu-se-lhe que preenchesse a grelha usando uma escala de 0-3, para indicar em que medida cada um dos indivíduos o ajudava a enfrentar cada uma das situações. A grelha preenchida foi analisada, usando o programa INGRID. Interessava ver aqui o grau de apoio fornecido pelos diferentes indivíduos e em que medida o indivíduo «contava consigo próprio».

Isto pode ser ilustrado na ligação dos componentes principais onde os dois primeiros correspondiam a 78% da variância

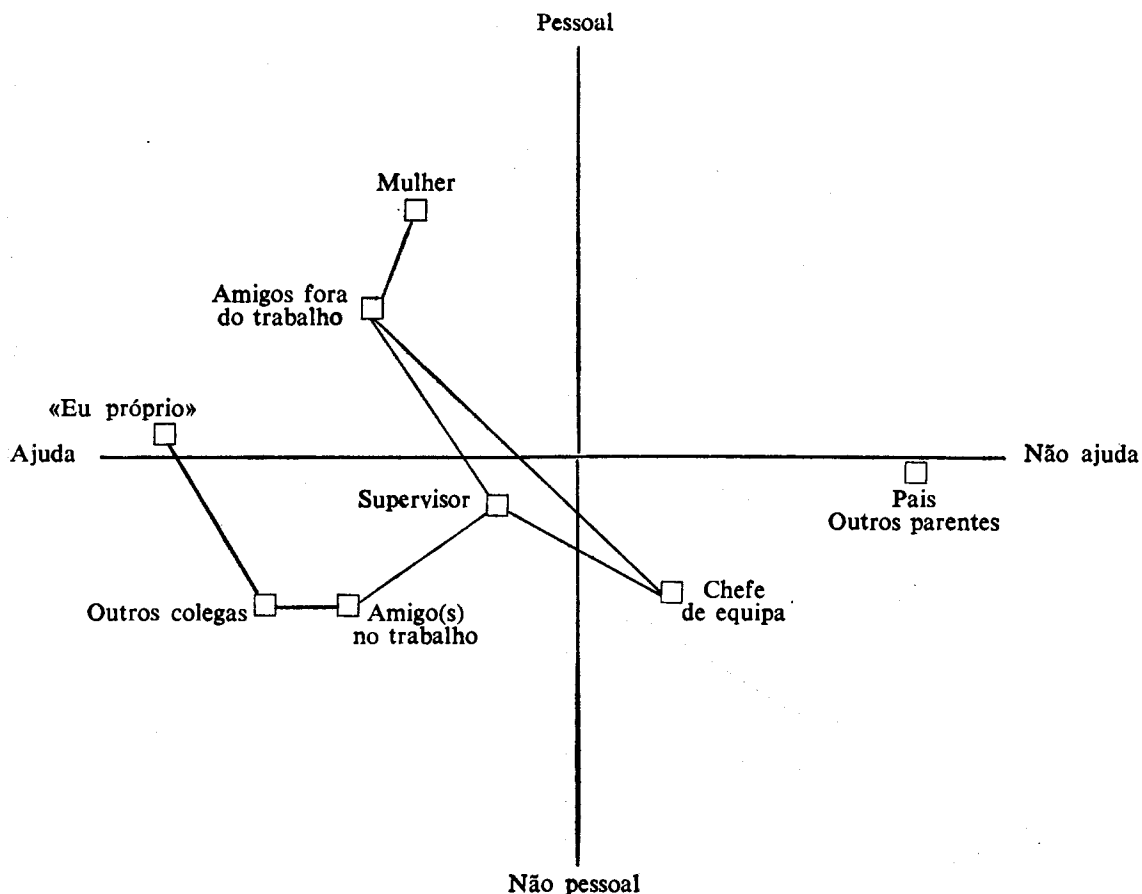


Fig. 5 — Mapa de apoio social do controlador

(ver fig. 5). Claramente, o controlador confia nele próprio em tais situações de *stress*, não oferecendo os pais e outros parentes, nenhuma ajuda. As ligações entre ele próprio «outros colegas», «amigo(s) no trabalho» «supervisor» e «chefe de equipa» são de esperar, já que tais indivíduos formam as suas relações interpessoais no trabalho; é claro que a maior ajuda é fornecida por amigos e colegas do que por aqueles em posições de chefia. As relações fora do trabalho (mulher e amigos) são consideradas mais pessoais do que as existentes no local de trabalho, o que sugere que o tipo de ajuda fornecida por estas relações é diferente. É provável que as relações no trabalho sejam mais funcionais, servindo as necessidades específicas do serviço, enquanto aquelas si-

tuadas fora, são mais íntimas, servindo necessidades afectivas mais pessoais. Na verdade a falta de ligação entre «mulher» ou «amigo(s) fora do local de trabalho» e «outros colegas» apoia esta hipótese. A estrutura global de relações indica que o controlador tem uma teia de relações de apoio dentro e fora do local de trabalho. Contudo seria preocupante se «eu próprio» aparecesse isolado dos outros indivíduos, particularmente se esses outros se localizassem à direita. Do mesmo modo se «eu próprio» se localizasse na direcção do pólo negativo (não ajuda) isto indicaria dependência excessiva dos outros, o que não seria desejável para o tipo de trabalho que o controlo de tráfego aéreo exige.

## CONCLUSÃO

Como Cooper e Payne (1979) e outros indicaram (Cooper e Marshall, 1978; Marshall e Cooper, 1979), a metodologia da investigação sobre o *stress* necessita de medições objectivas do *stress*, mais sofisticadas, e centradas no cliente, se quisermos evitar as «armadilhas» de questionários simples, pré-elaborados e que abarcam tudo. A metodologia da *Reportory Grid*, fornece-nos a oportunidade de restringir algumas das deficiências de medição inerentes a muitas das investigações correntes no campo do *stress*.

## ABSTRACT

*One of the main methodological difficulties in carrying out research in the field of occupational stress, is the use of pre-designed health and behavioural questionnaires. This has the serious disadvantage of either not including important stressors at work or distorting the importance of those that are included. This article describes the use of the Reportory Grid technique in identifying sources and manifestations of occupational stress which overcomes this obstacle. A detailed description of the Grid technique as it was applied to air traffic controllers is provided.*

## RESUMO

*Uma das maiores dificuldades metodológicas na investigação sobre stress profissional é o uso de questionários previamente elaborados. Tem este facto a desvantagem de, por um lado, não incluir importantes causas de stress, e por outro, distorcer a importância daqueles que são incluídos. Este artigo descreve o emprego da técnica do Repertory Grid na identificação de fontes e manifestações de stress profissional evitando esses obstáculos. É também fornecida uma descrição detalhada da aplicação desta técnica a controladores de tráfego aéreo.*

## REFERÊNCIAS

- BENDER, M. P. — «Does construing people as similar involve similar behaviour towards them. A subjective-objective replication», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 15, 93-95, 1976.
- COOPER, C. L. e MARSHALL, J. — «Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health», *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28, 1976.
- COOPER, C. L. e MARSHALL, J. — *Understanding Executive Stress*, Macmillan, London.
- COOPER, C. L. e PAYNE, R. — *Stress at Work*, Wiley, London and New York, 1979.
- CUMMINGS, T. G. e COOPER, C. L. — «A cybernetic framework for studying occupational stress», *Human Relations*, 35 (5), 345-419, 1979.
- EASTERBY-SMITH, M. e ASHATON, D. — «Using repertory grid technique to evaluate management training», *Personnel Review*, 4 (4), 15-21, 1975.
- FRIEDMAN, M. e ROSENMAN, R. H. — *Type A Behaviour and Your Heart*, Fawcett Publications, Greenwich, Conn., 1974.
- HOLMES, T. H. e RAHE, R. H. — «The social readjustment rating scale», *Journal of Psychomatic Research*, 11, 213, 1967.
- KELLY, G. A. — *The Psychology of Personal Constructs*, Norton, New York, 1955.
- LAZARUS, R. — *Psychological Stress and the Coping Process*, McGraw-Hill, New York, 1966.
- MARSHALL, J. e COOPER, C. L. — *Executives Under Pressure: A Psychological Study*, Macmillan, London, 1979.
- «Social stress and coronary heart disease in Japan», *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 48, 1970.
- SLATER, P. — *The measurement of Intrapersonal Space by Grid Technique. Vol. 2: Dimensions of Intrapersonal Space*, Wiley, London, 1977.
- SMITH, J. M. — «Using repertory grids to evaluate training», *Personnel Management*, February, 36-37, 1978.
- SMITH, M., HARTLEY, J. e STEWART, B. — «A case study of repertory grids used in vocational guidance», *Journal of Occupational Psychology*, 51, 97-104, 1978.
- STEWART, V. — «A technique for selection interviewing», *Industrial Training International*, 10 (6), 179-181, 1975.