

E quando os recursos emocionais são postos a prova? identificando as estratégias de enfrentamento utilizadas por policiais rodoviários federais da região sul.

Andrea Karla Breunig de Freitas (UFSM) deiabreunig@hotmail.com
Lucas Charão Brito (UFSM) adm.lucascharao@hotmail.com
Luis Felipe Dias Lopes (UFSM) lflopes67@yahoo.com.br
Bianca Jupiara Fortes (UFSM) bifortes22@gmail.com
Felipe Martins Müller (UFSM) felipe@inf.ufsm.br

Resumo:

Uma das profissões consideradas como de maior estresse é a de Policial Rodoviário Federal. Trata-se de uma profissão de risco pela natureza de suas funções, onde são confrontadas na sua prática diária, com situações limite e os recursos emocionais são postos a prova. Neste contexto o presente estudo objetiva contribuir para um conhecimento mais aprofundado destes profissionais, visando identificar quais as estratégias de enfrentamento que esta população adota para minimizar o estresse ocupacional. Este é de um estudo de campo, descritivo, explicativo com abordagem quantitativa, que consistiu-se na identificação e caracterização dos sujeitos a partir de um questionário. A população do estudo foi composta pelos PRFs - Policiais Rodoviários Federais da região Central do Estado do Rio Grande do Sul. Os resultados obtidos através da análise estatística mostraram que as estratégias de enfrentamento mais utilizadas são focadas no problema. Cabe destacar que estas podem ser aprendidas, e as ações deliberadas. Logo, convém que os indivíduos sejam educados, orientados e treinados para o enfrentamento de situações que possam ser previsíveis no ambiente de trabalho. Deste modo, entende-se que a importância deste trabalho está no fato de que com a sua participação estarão contribuindo para difundir o conhecimento acerca desta categoria profissional, o que poderá acarretar em melhores condições de trabalho e respeito à saúde.

Palavras chaves: Estresse; Coping; Estratégias; Confronto; Policial Rodoviário Federal.

And when emotional resources are put to the test? identifying coping strategies used by the federal highway police southern region.

Abstract

One of the professions considered of greatest stress is the Federal Highway Police. It is a profession of risk by the nature of their functions, where they are confronted in their daily practice, with extreme situations and emotional resources are put to the test. In this context this study aims to contribute to a deeper knowledge of these professionals, aiming to identify the coping strategies that people adopt to minimize occupational stress. This is a field study, descriptive, explanatory with a quantitative approach, which consisted in the identification and characterization of the subjects from a questionnaire. The study population was composed of the Federal Highway Police from the Central region of the state of Rio Grande do Sul. Results from the statistical analysis showed that the most frequently used coping strategies are focused on the problem. We note that these can be learned, and deliberate actions. Therefore, it is important that individuals are educated, trained and oriented to face situations that can be expected in the workplace. Thus, it is understood that the importance of this work lies in the fact that with your participation will contribute to spreading the knowledge of this professional category, which may result in better working conditions and respect for health.

Key words: Stress; coping; strategies; confrontation; Federal Highway Police.

1. Introdução

Em uma sociedade, cada vez mais, dinâmica e complexa sobreviver de forma realizadora e relevantemente independente, é tarefa árdua e difícil de ser realizada (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012). Não obstante, no ambiente organizacional, à incorporação de novas estratégias e tecnologias em sobreposição a padrões antigos de trabalho levaram a modificações no seu sentido e significado. Neste processo, o sentido do trabalho vem se reconfiguração conceitual devido a aspectos como a informalização, a flexibilização e a precarização, que surgem como novas formas de constituição das relações profissionais.

Observa-se, portanto, que cada indivíduo responde a estas situações de maneira diferente, mas quando os níveis de tensão, ansiedade, perfeccionismo e competitividade são altos, o risco de desenvolver sofrimento psíquico – estresse, depressão, *Burnout* – é considerável. Diante desta perspectiva, o tema “Estresse” vem sendo amplamente discutido, tanto no meio acadêmico quanto nos meios de comunicação de massa, sendo muitas vezes entendido como o mal da vida moderna (LAZARUS; FOLKMAN, 1984; GREENBERG, 2002; LIN; LIN, 2013). Paralelo a isto, o estresse relacionado ao trabalho, ou Estresse Ocupacional, é conceituado como um estado em que ocorre desgaste e/ou diminuição da capacidade de trabalho devido, basicamente, à incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida (COLETA, 2008).

Lazarus e Folkman (1984) ampliaram essa concepção e conceituaram estresse como um processo que exige uma resposta e desencadeia uma sucessão de etapas avaliativas pelo indivíduo em busca de adaptação ao estressor, bem como seu significado, para que, posteriormente possa optar por estratégias de enfrentamento. Tais estratégias são ações cognitivas elaboradas pelo indivíduo por meio da avaliação da situação, do ambiente e de experiências anteriores e são denominados estratégias de Coping (GUIDO, 2003; MENDONÇA; COSTA NETO, 2008; CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008).

Nestas circunstâncias, encontram-se os trabalhadores dos serviços de segurança pública onde se insere a Polícia Rodoviária Federal, que apresenta como produto final a fiscalização das infrações de trânsito, o combate à criminalidade e a assistência aos usuários das rodovias federais de todo Território Nacional. Frente contexto supracitado este estudo tem como objetivo responder a seguinte questão de pesquisa: Quais as estratégias de enfrentamento (Coping) ao estresse utilizadas por PRFs – Policiais Rodoviários Federais, da região central e região da campanha do Rio Grande do Sul/RS?

A relevância deste estudo está na tentativa de compreender que o excesso de tensão passou a ser rotineiro na sociedade atual. Sendo que, mais do que uma ameaça ao bem-estar e a qualidade de vida, ele tornou-se ameaça a própria vida. Frente a este contexto, emerge a importância de abranger o entendimento dos estágios que o estresse pode atingir e as estratégias que podem auxiliar no enfrentamento e na melhora nas condições de trabalho. Desta forma, informações pertinentes e diagnósticos adequados são fundamentais para que tanto gestores quanto profissionais tenham consciência, criando assim, estratégias eficazes de gerenciamento do estresse.

2. Revisão de literatura

2.1. Estratégias de Enfrentamento

O Coping tem origem no verbo “*to cope*”, que na Língua Inglesa significa lutar, competir, enfrentar. Coping é concebido como um processo pelo qual o indivíduo administra as demandas da relação pessoa/ambiente que são avaliadas como estressantes e as emoções que elas causam (LAZARUS; FOLKMAN, 1984). Para Antoniazzi, Dell’Aglia e Bandeira

(1998), Coping envolve quatro conceitos principais: 1) É um processo ou uma interação que se dá entre o indivíduo e o ambiente; 2) Sua função é a administração da situação estressora, ao invés do controle ou domínio da mesma; 3) Os processos de Coping pressupõem a noção de avaliação, ou seja, como o fenômeno é percebido, interpretado e cognitivamente representado na mente pelo indivíduo; 4) O processo de Coping constitui-se em uma mobilização de esforços, pelos quais os indivíduos irão empreender esforços cognitivos e comportamentais para administrar as demandas internas ou externas que surgem da sua interação com o ambiente. Nesse sentido, Lazarus e Folkman (1984), definem Coping como sendo a forma como as pessoas avaliam o estresse e suas formas de enfrentamento diante das adversidades.

No conceito de Mengel (1982), Coping é um conjunto de comportamentos que um indivíduo apresenta diante de uma situação que ele deseja mudar. Convém notar que Coping representa esforços cognitivos e comportamentais com o objetivo de gerenciar demandas que excedam os recursos da pessoa. Coping pode ser aprendido, usado e adaptado para cada situação.

Lazarus e Folkman (1984) abordam o Coping de duas formas distintas: Coping centrado no problema e Coping centrado na emoção. No primeiro caso, a preocupação maior está na resolução do problema, definindo-o, enumerando as alternativas, comparando-as em termos de custo e benefício e escolhendo uma forma de ação. São estratégias voltadas para a realidade e formas de adaptação, pois são capazes de modificar as pressões ambientais, reduzir ou eliminar os estressores. No Coping centrado na emoção, as estratégias derivam de ações defensivas, fazendo com que o indivíduo evite confrontar-se com a ameaça.

Para Miller (1992), Coping é um modo das pessoas lidarem com situações que representam ameaças e/ou desencadeiam sensações desagradáveis e a busca de uma resolução. Diante disso, o Coping é centrado na emoção, o objetivo é alterar a emoção da pessoa diante da situação de estresse e assim reduzir a sensação desagradável causada por ele (LAZARUS e FOLKMAN, 1984). Convém notar que, quando a continuidade de exposição a um ou mais estressores, e as estratégias de enfrentamento não forem efetivas, a adaptação não ocorrerá e o estresse se manterá, levando o indivíduo a uma situação de cronificação, com consequente exaustão e, como consequência, sofrimento, insatisfação e a Síndrome de Burnout.

3. Método

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos, a presente pesquisa é caracterizada como uma pesquisa de campo do tipo descritiva, explicativa com abordagem quantitativa. Diante destas perspectivas, inicialmente, previu-se uma população de aproximadamente 60 PRF de ambos os sexos e que estivessem exercendo atividades de patrulhamento ostensivo, fiscalização de trânsito, resgate, socorro e salvamento a vítimas de acidentes de trânsito nas rodovias federais. Ao término da coleta de dados, chegou-se a um total de 52 policiais que, segundo os critérios a seguir, aceitaram participar da pesquisa.

Dentre os critérios de inclusão, foram selecionados policiais que desempenham as funções de patrulhamento, fiscalização de trânsito, resgate, socorro e salvamento a vítimas de acidentes nas rodovias federais, nos postos que são abrangidos pelas Delegacias Regionais de Santa Maria, Santana do Livramento e Cruz Alta, e que estejam de acordo em participar do estudo. No entanto, foram excluídos da pesquisa policiais que estejam aposentados, em férias ou licenças do serviço ativo.

A primeira etapa da coleta de dados consistiu na caracterização dos sujeitos a partir de um Formulário Sócio-demográfico. A partir disso, foi possível conhecer a população da pesquisa, bem como, entrar em contato com as chefias de cada delegacia para apresentar o projeto. A

segunda, consistiu na abordagem dos policiais individualmente, para explicar a finalidade do estudo e solicitar a participação dos mesmos na pesquisa.

Quando o profissional aceitou participar, foi agendado o momento para a coleta dos dados, este consistiu-se na entrega dos seguintes documentos: o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) e o Termo de Confidencialidade para serem preenchidos e assinados. Paralelo a isto, foi aplicado instrumento utilizado para avaliar os domínios das Estratégias de Coping, proposto por Folkman e Lazarus (1984). Este ITP é composto de 66 itens que englobam pensamentos e ações que as pessoas utilizam para lidar com as demandas internas ou externas decorrentes de estressor específico, com o intuito de verificar a frequência em que são utilizadas. O instrumento foi adaptado e validado para a realidade brasileira por Savóia, Santana e Mejias (1996). Cada item do instrumento oferece quatro opções de resposta com valores variáveis de zero a três, em escala tipo Likert. O inventário é organizado em oito domínios propostos por Folkman e Lazarus (1984), conforme Tabela 1.

Após a coleta, os dados foram analisados com o auxílio de programas estatísticos (SPSS – *Statistical Package for de Social Sciences*, versão 18 e SAS - *Statistical Analisys System* versão 9.0). As variáveis categóricas foram expressas com percentual ou valor absoluto, as contínuas como média e desvio padrão. É importante poder avaliar se o instrumento utilizado na pesquisa consegue inferir ou medir aquilo a que realmente se propõe, conferindo relevância para o estudo. O Coeficiente *Alpha de Cronbach* (α) é uma medida comumente utilizada de confiabilidade, ou seja, a avaliação da consistência interna dos instrumentos para um conjunto de dois ou mais indicadores de um construto (BLAND; LTMAN, 1997). A seguir, será realizada a análise dos dados coletados nos PRFs das 9^a, 10^a e 11^a delegacias do Estado do Rio Grande do Sul.

4. Resultado e discussão

A apresentação dos resultados será realizada em três etapas, quais sejam: (1) Análise da confiabilidade dos instrumentos; (2) Características sociodemográficas da população; e, (3) Estratégias de Enfrentamento (Coping) mais utilizadas pelos Policiais Rodoviários Federais.

4.1. Análise de confiabilidade do instrumento

A confiabilidade pode ser entendida como a capacidade de uma variável ou de um conjunto de variáveis medirem o que se propõe, de forma fidedigna e verdadeira.

INSTRUMENTO/ DOMÍNIO/ FATORES/ DIMENSÕES	Nº DE ITENS	ALFA PESQUISA
Inventário de Estratégias de Coping – IEC	66	0,877
Confronto	06	0,656
Afastamento	07	0,645
Auto controle	05	0,639
Suporte social	06	0,738
Aceitação	07	0,651
Fuga e esquiva	02	0,681
Resolução	04	0,629
Reavaliação	09	0,746

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 1 – Coeficiente de Alfa de Cronbach do IEC e seus respectivos domínios/fatores/dimensões.

Neste estudo o valor do coeficiente de Alfa (α) de Cronbach geral do instrumento foi de 0,877, e atesta a fidedignidade da escala para a avaliação do construto a que se propõe com a população do estudo. O instrumento aplicado foi o Inventário de Estratégias de Coping, no qual não foram encontrados os Alfa Cronbach dos domínios utilizados como modelos, porém estudos foram analisados e os alfas superiores a 0,7, como sugere o autor (HORA, 2006). No intuito de avaliar a fidedignidade dos instrumentos, prosseguiu-se com o cálculo do Alfa de Cronbach por fatores, domínios e dimensões, e verificaram-se valores entre 0,629 a 0,746.

4.2. Características Sociodemográficas dos Policiais Rodoviários Federais

No período da coleta de dados, o número de PRFs entrevistados nas Delegacias de Santa Maria, Ijuí e Santana do Livramento totalizou em 52 profissionais. Os critérios de inclusão na pesquisa foram: estar na ativa e aceitar participar do estudo. A seguir, apresentaremos a caracterização da população quanto ao sexo, estado civil, filhos, escolaridade (Tabela 02).

VARIÁVEL	N	%
Sexo		
Feminino	06	11,54
Masculino	46	88,46
Escolaridade		
Ensino Fundamental	03	5,77
Ensino Médio	11	21,15
Graduação	31	59,62
Pós graduação	07	13,46
Estado Civil		
Casado	38	73,08
Outro (solteiro, separado, divorciado)	14	21,15

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 2 – Características Sociodemográficas da População

Verifica-se na Tabela 02 que a população é na maioria, do gênero masculino 88,46%. As idades variam entre 25 e 54 anos e com uma média de 42,44 anos e desvio padrão de 6,07 anos. Quanto ao estado civil dos entrevistados, constatou-se que 73,08% são casados. No que se refere à escolaridade, verificou-se que possuem curso de graduação (59,62%). Para o tempo de exercício profissional e a carga horária na Polícia Rodoviária Federal, constatou-se que, dos 52 Policiais entrevistados, obteve-se uma média de tempo de serviço público de 14,35 anos e desvio padrão 6,16, e uma carga horária média de trabalhado semanal de 42,85 horas e desvio padrão 3,66 horas.

4.3. Estratégias de coping utilizadas pelos policiais rodoviários federais

As estratégias de Coping são desenvolvidas para a superação dos estressores e têm sido objeto de estudo de pesquisadores e, por isso, há várias classificações (FOLKMAN; LAZARUS, 1980). Os PRFs utilizaram estratégias de Coping para enfrentar o estresse, segundo os dados coletados neste estudo.

Neste sentido, Lazarus e Folkman (1984) referem que o indivíduo é capaz de enfrentar o estresse quando utiliza esforços cognitivos e comportamentos definidos para identificar,

administrar, manter o equilíbrio em resposta ao estressor. Enfrentamento são as reações que o indivíduo apresenta em situações estressoras a fim de manter o equilíbrio orgânico, e pode ser modificar conforme a avaliação e reavaliação do estressor e visa à adaptação da pessoa.

Lazarus e Folkman (1984), numa perspectiva cognitiva, propõem um modelo que classifica as estratégias de Coping focalizadas na emoção e focalizadas no problema. As primeiras caracterizam-se por estratégias que derivam de processos defensivos, como evitar, distanciar-se e buscar valores positivos em eventos negativos. No Coping focalizado no problema, as estratégias se voltam para a realidade e são mais adaptativas. De acordo com estes autores, são os seguintes os fatores de Coping: confronto, afastamento, autocontrole, suporte social, aceitação, fuga e esquiva, resolução e reavaliação. Na avaliação das estratégias de enfrentamento, a partir do Inventário de Coping (IC), as pontuações foram atribuídas aos itens, portanto não há uma medida geral para escala. A fim de identificar as estratégias de coping utilizadas, para população do estudo, foi calculada a média dos itens que compõem cada fator. Os resultados são apresentados na (Tabela 3):

Fatores	Média	Desvio Padrão	Ordenação dos Constructos
1. Confronto	1,28	0,32	8
2. Afastamento	1,42	0,31	6
3. Auto Controle	1,60	0,31	4
4. Suporte Social	1,62	0,40	3
5. Aceitação de Responsabilidade	1,59	0,30	5
6. Fuga e esquiva	1,35	0,56	7
7. Resolução de Problemas	1,74	0,35	1
8. Reavaliação Positiva	1,69	0,36	2

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabelas 03 - Inventário de Coping – médias, desvio padrão e ordenação dos construtos

Identificou-se que o fator **confronto** foi o menos utilizado pelos PRFs com uma média de 1,28 e desvio padrão de 0,32. A estratégia mais utilizada foi a **Resolução de problemas**, com média de 1,74 e desvio padrão de 0,35. Estas possuem foco no problema, são resolutivas. Envolvem circunstâncias que incluem a visão de desafio e atenção para um aspecto da situação. Compreendem lembranças e experiências passadas e avaliação das possibilidades de ação e consequências. Nas tabelas a seguir apresentam-se as estratégias mais utilizadas e as menos utilizadas por fatores de Coping. Segue na tabela 4 a análise do construto confronto.

Itens	Média	Desvio padrão	Ordenação da Variável no Constructo
7 – Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias;	1,41	0,54	1
17 – Mostrei a raiva que sentia para as pessoas que causaram o problema;	1,26	0,53	5
28 – De alguma forma extravasei meus sentimentos;	1,36	0,58	2
34 – Enfrentei como um grande desafio, fiz algo muito arriscado;	1,33	0,47	3

40 – Procurei fugir das pessoas em geral;	1,28	0,65	4
47 – Descontei minha raiva em outra (s) pessoa (s).	1,20	0,40	6
CONFRONTO	1,28	0,33	8

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 4 – Identificação e Classificação dos itens utilizados dos fatores de coping no construto confronto

Na análise do construto **confronto**, Tabela 4, verifica-se que a estratégia mais utilizada pelos PRFs foi: “**Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias**” com média de 1,41 e desvio padrão de 0,54, e a estratégia menos utilizada foi: “**Descontei a minha raiva em outra pessoa**”, com média de 1,20 e desvio padrão de 0,40. De acordo com Lazarus e Folkman (1984), este tipo de enfrentamento pode ser considerado como um processo de reavaliação com a finalidade de modificar o significado da situação estressora. No entanto, os autores afirmam ainda, que a melhor estratégia de coping é aquela que a pessoa utiliza especificamente para cada situação.

Itens	Média	Desvio Padrão	Ordenação da Variável no Constructo
6 – Fiz alguma coisa que acreditava que não daria resultados, mas ao menos eu estava fazendo alguma coisa;	1,19	0,48	5
10 – Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções;	1,63	0,76	2
13 – Fiz como se nada tivesse acontecido;	1,19	0,48	5
16 - Dormi mais que o normal;	1,19	0,48	5
21 – Procurei esquecer a situação desagradável;	1,76	0,66	1
41 – Não deixei me impressionar, me recusava a pensar muito sobre esta situação;	1,31	0,56	4
44 – Minimizei a situação me recusando a preocupar-me seriamente com ela.	1,34	0,53	3
AFASTAMENTO	1,43	0,31	6

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 5 – Identificação e Classificação dos itens utilizados nos fatores de coping no construto afastamento

O **Afastamento**, na Tabela 5, foi o sexto fator mais utilizado pelos PRFs com média de 1,43 e desvio padrão de 0,31, pode se considerar positivo, pois que compreende estratégias que envolvem a negação do medo ou de ansiedade advinda de uma situação de estresse. Nestas estratégias o indivíduo tenta esquecer a verdade, recusando-se a acreditar que realmente a situação esteja acontecendo (LAZARUS; FOLKMAN, 1984). As estratégias mais utilizadas neste fator foram: “**Procurei esquecer a situação desagradável**” e “**Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções**”. As estratégias menos utilizadas neste fator foram: “**Dormi mais que o normal, fiz como se nada tivesse acontecido**” e “**Fiz alguma coisa que acreditava que não daria resultados, mas ao menos estava fazendo alguma coisa**”, estas estratégias ficaram empatadas na sua utilização dentro deste fator.

Itens	Média	Desvio Padrão	Ordenação da Variável no Constructo
14 – Procurei guardar para mim mesmo (a) os meus sentimentos;	1,41	0,58	4
15 – Procurei encontrar o lado bom da situação;	1,78	0,73	1
35 – Procurei não fazer nada apressadamente ou seguir meu primeiro impulso;	1,74	0,67	2
43 – Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação;	1,22	0,57	5
54 – Procurei não deixar que meus sentimentos interferissem muitos nas outras coisas que eu estava fazendo.	1,67	0,66	3
AUTO CONTROLE	1,60	0,31	4

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 6 – Identificação e Classificação dos itens utilizados nos fatores de coping no construto auto controle

O **auto controle**, Tabela 6, foi o fator que se enquadrou no quarto lugar com média de 1,60 e desvio padrão de. 0,31 no estudo desta população. Tais estratégias envolvem o empenho direto do indivíduo, na tentativa de controlar as situações e as emoções advindas dos problemas. Os indivíduos recorrem à supressão dos impulsos e conscientização dos sentimentos. Ocorre a manutenção da rigidez e do controle frente a uma determinada situação de conflito (LAZARUS; FOLKMAN, 1984). A estratégia mais utilizada neste fator foi **”Procurei encontrar o lado bom da situação”** e a estratégia menos utilizada foi **“Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação”**.

Itens	Média	Desvio Padrão	Ordenação da Variável no Constructo
8 – Conversei com outras pessoas sobre o problema, procurando mais dados sobre a situação;	1,81	0,70	1
18 – Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas;	1,80	0,60	2
22 – Procurei ajuda profissional;	1,52	0,75	4
31 – Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema;	1,70	0,62	3
42 – Procurei um amigo ou parente para pedir conselhos;	1,52	0,62	4
45 – Falei com alguém de como eu estava me sentindo.	1,48	0,58	5
SUPORTE SOCIAL	1,63	0,41	3

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 7 – Identificação e Classificação dos itens utilizados nos fatores de coping no construto suporte social

O fator que fica em terceiro lugar no estudo foi o de **Suporte Social** com uma média de 1,62 e desvio padrão de 0,40. Ele é focado na emoção, apontado por alguns estudos como importante no apoio e no enfrentamento do estresse em diversas situações. Mimura e Griffiths (2002), em seus estudos concluíram que o suporte social contribui efetivamente para o enfrentamento do estresse ao administrar mudanças no ambiente de trabalho. As estratégias mais utilizadas neste fator são: **“Conversei com algumas pessoas sobre o problema, procurando mais dados sobre a situação”** com média de 1,81 e desvio padrão de 0,70 e **“Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas”**. E a estratégia menos utilizada neste fator foi **“Falei com alguém de como eu estava me sentindo”** com média de 1,48 e desvio padrão de 0,58.

Itens	Média	Desvio Padrão.	Ordenação da Variável no Construto
9 – Me critiquei; me repreendi;	1,39	0,61	5
25 – Desculpei ou fiz alguma coisa para repor os danos;	1,63	0,63	3
29 – Compreendi que o problema foi provocado por mim;	1,25	0,43	6
48 – Busquei nas experiências passadas uma situação similar;	1,63	0,70	3
51 – Prometi a mim mesmo (a) que as coisas serão diferentes da próxima vez;	1,72	0,62	2
52 – Encontrei algumas soluções diferentes para o problema;	1,50	0,58	4
62 – Analisei mentalmente o que fazer e o que dizer.	2,08	0,62	1
ACEITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES	1,59	0,31	5

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 8 – Identificação e Classificação dos itens utilizados nos fatores de coping: aceitação de responsabilidade

A **aceitação de responsabilidade**, Tabela 8, foi o quinto fator utilizado pelos PRFs com média de 1,59 e desvio padrão de 0,31. Envolve estratégias utilizadas para aceitar a realidade da situação. O indivíduo acredita em suas responsabilidades sobre o ocorrido e decide que nada pode ser feito para mudá-lo, submetendo-se, portanto, ao curso do fato. Deixa o tempo passar, como a melhor forma de contornar a situação (LAZARUS e FOLKMAN, 1984). Neste contexto, a estratégia mais utilizada foi: **“Analisei mentalmente o que fazer e o que dizer”**, com média de 2,08 e desvio padrão de 0,62 e a estratégia menos utilizada foi: **“Compreendi que o problema foi provocado por mim”**, sua media foi de 1,25 e desvio padrão de 0,43.

Itens	Média	Desvio Padrão	Ordenação da Variável no Construto
58 – Desejei que a situação acabasse ou de alguma forma desaparecesse;	1,30	0,51	2
59 – Tinha fantasia de como as coisas iriam acontecer, como se	1,39	0,66	1

encaminhariam.

FUGA E ESQUIVA	1,35	0,57	7
-----------------------	------	------	----------

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 9 – Identificação e Classificação dos itens utilizados nos fatores de coping no construto fuga e esquiv

A **Fuga e esquiv**, Tabela 9, com média de 1,35 e desvio padrão de 0,57 foi o sétimo fator utilizado pelos Policiais Rodoviários Federais. Neste fator, o indivíduo tenta minimizar a gravidade da situação real de conflito, portanto, compreende estratégias focadas na emoção. Neste contexto, a estratégia mais utilizada foi a **“Tinha a fantasia de como as coisas iriam acontecer, como elas se encaminhariam”**, sua media foi de 1,39 e desvio padrão de 0,66 e a menos utilizada neste fator foi a **“Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse”**, com media de 1,30 e desvio padrão de 0,51. De acordo com Lazarus e Folkman (1984), o envolvimento emocional com a realidade estressante pode provocar utilização de estratégias de Coping e de distanciamento da realidade e menos efetivos para a neutralização ou superação do estresse.

Itens	Média	Desvio Padrão	Ordenação da Variável no Constructo
1 – Concentrei-me no que deveria ser feito e em seguida no próximo passo;	1,77	0,65	2
26 – Fiz um plano de ação e o segui;	1,83	0,60	1
46 – Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria;	1,72	0,61	3
49 – Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário.	1,71	0,61	4
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	1,74	0,35	1

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 10 – Identificação e Classificação dos itens utilizados nos fatores de coping de resolução de problemas

Na avaliação do Coping, Tabela 10, identificou-se que as estratégias de enfrentamento que compõem o fator **Resolução de problemas** possuem uma média de 1,74 e desvio padrão de 0,35 e foram as mais utilizadas pelos policiais. Neste fator, as estratégias com maior destaque foram: **“Fiz um plano de ação e o segui”** com media de 1,83 e desvio padrão de 0,60 e **“Esperei que um milagre acontecesse”** e a estratégia menos utilizada foi a **“Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário”**, com media de 1,71 e desvio padrão de 0,61.

Segundo Lazarus e Folkman (1984), para a resolução de problemas, é necessário definir o problema, enumerar as alternativas e compará-las com os resultados desejados, além de selecionar e implementar um plano de ação apropriado. Assim, a predominância deste fator de Coping entre os PRFspermite considerar que o enfrentamento dos estressores acontece de forma resolutiva, visto que, ao identificarem as demandas do ambiente, ocorre mobilização dos indivíduos para o enfrentamento da situação desgastante.

Ao ampliar o repertório de estratégias de enfrentamento, as pessoas podem se tornar mais hábeis para lidar bem com as dificuldades e aprender quais os tipos de estratégias podem ajudá-las a atingir seus objetivos. Portanto, adaptar-se ou não a um dado acontecimento e enfrentar situações semelhantes de maneiras bastante diversificadas depende de fatores que englobam aspectos, entre eles os culturais, emocionais, e características pessoais.

Itens	Média	Desvio Padrão	Ordenação da Variável no Construto
20 – Inspirou-me a fazer algo criativo;	1,51	0,58	8
23 – Mudei ou cresci como pessoa de uma maneira positiva;	2,06	0,65	1
30 – Saí da experiência melhor do que esperava;	1,65	0,52	5
36 – Encontrei novas crenças;	1,40	0,66	9
38 – Redescobri o que é importante na vida;	1,79	0,68	3
39 – Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final;	1,64	0,53	6
56 – Mudei alguma coisa em mim, me modifiquei de alguma forma;	1,71	0,58	4
60 – Rezei;	1,81	0,73	2
63 – Pensei em uma pessoa que admiro e em como ela resolveria a situação e a tomei como exemplo.	1,62	0,69	7
REAVALIAÇÃO	1,69	0,37	2

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 11 – Identificação e Classificação dos itens utilizados nos fatores de coping no construto reavaliação

O segundo fator de coping mais utilizado pelos PRFs foi a **Reavaliação**, Tabela 11, com média de 1,69 e desvio padrão de 0,36. Neste fator, as estratégias mais utilizadas foram: **“Mudei ou cresci como pessoa de uma maneira positiva”**, sua media foi de 2,06 e desvio padrão de 0,65 e seguida de **“Rezei”**. A estratégia menos utilizada neste fator foi: **“Encontrei novas crenças”**, com media de 1,40 e desvio padrão de 0,66. Neste fator, são utilizadas estratégias cognitivas para aceitação da realidade e da situação. O indivíduo tenta reestruturar o acontecimento com o intuito de encontrar alguns aspectos que o favoreçam ou concentra-se nos aspectos positivos da situação (LAZARUS; FOLKMAN 1984).

De forma geral observa-se que a Estratégia de Coping mais utilizada PRFs foi: **“Fiz um plano de ação e o segui”**, e se enquadra no fator RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS. A estratégia de enfrentamento menos utilizada pelos PRFs foi: **“Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias”**; e pertence ao fator CONFRONTO. Assim, conclui-se cabe questionar quais os benefícios e a eficácia das estratégias de enfrentamento, mas sim reconhecer que seus benefícios se tornam evidentes a médio e longo prazo.

5. Conclusões

Este estudo nos permitiu conhecer um pouco das atividades realizadas em três Delegacias da Polícia Rodoviária Federal do Estado do Rio Grande do Sul, e ao propor a participação na pesquisa, houve ótima aceitação e receptividade por parte dos PRFs.

A efetivação da pesquisa nos permitiu observar que a Polícia Rodoviária Federal possui um quadro de efetivo abaixo do que seria considerado necessário, pois as equipes trabalham na sua maioria com apenas dois profissionais em um turno de 24hs, quando o ideal seria, ao menos, quatro policiais a cada turno de 12hs. Assim, as estratégias de enfrentamento mais utilizadas são focadas no problema. Cabe destacar que estas podem ser aprendidas, e as ações deliberadas. Logo, convém que os indivíduos sejam educados, orientados e treinados para o enfrentamento de situações que possam ser previsíveis no ambiente de trabalho. Isto pode vir a melhorar a resposta destes profissionais quando da exposição aos estressores.

Acredita-se que a saúde dos PRFs merece ser preservada, e cabe à instituição a busca por segurança física e emocional destes trabalhadores, com o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável, com melhores condições de saúde física, mental e, conseqüentemente, menos estresse. Os resultados desta pesquisa podem servir de subsídio para ampliar a qualidade de vida no trabalho dos PRFs. Diante disso, destacasse a importante de viabilizar ações para elencar estratégias de enfrentamento eficazes para lidar com o estresse no trabalho, com repercussões no desempenho, na saúde e na qualidade de vida. Assim, este estudo pode estimular a realização de estudos futuros que promovam, complementem e aprofundem a análise das relações do processo de Estresse e Coping no trabalho dos PRFs.

Referências

- ANTONIAZZI, A. S.; DELL'AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. **O conceito de coping: uma revisão teórica.** Estudos de psicologia, v. 3, n. 2, p. 273-294, 1998.
- BLAND, J. M.; ALTMAN, D. G.. **Statistics notes: Cronbach's alpha.** British Medical Journal, v.314, n.7080, p. 572, 1997.
- COLETA, A. S. M. D. **Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis – Psico – USF**, v. 03, n. 01, pag. 59-68, 2008.
- GREENBERG, J. S. **Administração do Estresse.** 6 ed., São Paulo: Manole. (2002).
- GUIDO, L. A. **Stress e coping entre enfermeiros do centro cirúrgico e recuperação anestésica. Tese de doutorado.** Universidade de São Paulo. Escola de Enfermagem. São Paulo. 2003.
- HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach, **Produto & Produção**, v. 11, n. 2, p. 85 - 103, jun. 2010
- LAZARUS, R. S. **Stress and emotion: a new synthesis.** Springer Publishing Company, 1999.
- LAZARUS, R.S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping.** New York: Springer Publishing Company, 1984.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho - uma abordagem psicossomática.** v. 1. 191 p. São Paulo: Atlas, 2012.
- LIN, L. P.; LIN, J. D. **Job Burnout amongst the institutional caregivers working with individuals with intellectual and developmental disabilities: Utilization of the Chinese version of the Copenhagen Burnout Inventory survey.** Research in Autism Spectrum Disorders, Research in Autism Spectrum Disorders, 7, 777 784. 2013.
- MENDONÇA, H.; COSTA NETO, S. B. Valores e estratégias psicológicas de enfrentamento ao estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (org.). Estresse e cultura organizacional. São Paulo: All Books, 2008, p. 194-228.
- MENGEL, A. **The concept of coping.** To clinnurs. [s.n] 1982.
- MIMURA, C.; GRIFFITHS, P. The effectiveness of current approaches to workplace stress management in the nursing profession. **An evidence based literature review. Occupational Environmental Medicine.** v. 60, p: 10-15, 2002.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho - uma abordagem psicossomática.** v. 1. São Paulo: Atlas, 2012.