

IDENTIFICANDO AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO UTILIZADAS POR POLICIAIS RODOVIÁRIOS FEDERAIS DA REGIÃO CENTRAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Andrea Karla Breunig de Freitas*
Lucas Charão Brito**
Luis Felipe Dias Lopes***
Flaviani Souto Bolzan Medeiros****

RESUMO: A profissão de policial rodoviário federal é considerada uma das de maior estresse. Trata-se de uma profissão de risco pela natureza de suas funções, onde são confrontadas na sua prática diária, com situações limite, onde os recursos emocionais são postos a prova. Diante desta perspectiva, o presente estudo tem como propósito identificar as estratégias de enfrentamento (*coping*) utilizadas por policiais rodoviários federais da região central do Estado do Rio Grande do Sul. Trata-se de um estudo de campo, descritivo e explicativo com abordagem quantitativa. A pesquisa consistiu na identificação e caracterização dos sujeitos a partir de um questionário. A amostra do estudo foi composta por policiais rodoviários federais da região central do Estado do Rio Grande do Sul. Os resultados obtidos através da análise estatística foram 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.

PALAVRAS-CHAVE: Confronto; *Coping*; Estratégias; Estresse; Policial Rodoviário Federal.

COPING STRATEGIES BY FEDERAL TRAFFIC POLICE IN THE CENTRAL REGION OF THE STATE OF RIO GRANDE DO SUL, BRAZIL

ABSTRACT: The job of the Federal Traffic Police may be considered one of great stress. It is actually one of the riskiest since policemen have to cope daily with extreme

* Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

** Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

*** Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina; Docente no Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

**** Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria; E-mail: flaviani.13@gmail.com.

situations in which emotional resources are stretched. Current analysis identifies the coping strategies by federal traffic policemen in the central region of the state of Rio Grande do Sul, Brazil. The descriptive, quantitative and explicatory field research comprised a questionnaire to characterize the agents, or rather, federal traffic police in the central region of the state of Rio Grande do Sul, Brazil. Results showed that the most employed coping strategies were focused on the issue. The strategies are taught and the actions determined. The subjects should, therefore, treat others with courtesy and should be trained to cope with situations that may be foreseen in the work milieu.

KEY WORDS: Confrontation; Coping; Strategies; Stress; Federal Traffic Police.

INTRODUÇÃO

Em uma sociedade cada vez mais dinâmica e complexa, sobreviver de forma realizadora e relevantemente independente é tarefa árdua e difícil de ser alcançada. Não obstante, no ambiente organizacional, a incorporação de novas estratégias e tecnologias em sobreposição a padrões antigos de trabalho levaram a modificações no sentido e significado do mesmo (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012). Neste processo, o contexto organizacional sofre com as constantes influências e transformações provenientes da ação contínua entre o ser humano e as novas formas de gestão e produção (MARTIN et al., 2013).

Observa-se, portanto, que cada indivíduo responde a estas situações de maneira diferente, mas quando os níveis de competitividade, tensão, ansiedade e perfeccionismo são altos, o risco de desenvolver sofrimento psíquico – estresse, depressão, *burnout* – é considerável (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007). 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 um dos principais malefícios da vida moderna (RODRIGUES; CHAVES, 2008; LIN; LIN, 2013; SANTOS; PEREIRA, 2014).

Paralelo a isto, o estresse relacionado ao trabalho, ou Estresse Ocupacional, é conceituado como um estado em que ocorre desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho devido, basicamente, à

incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou adaptar-se às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida (DELA COLETA; DELA COLETA, 2008).

Lazarus e Folkman (1984) ampliaram essa concepção e conceituaram estresse ocupacional 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* (MENDONÇA; COSTA NETO, 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 o Território Nacional. Logo, trata-se de uma profissão de risco pela natureza de suas funções, onde são confrontadas na sua prática diária com situações limite, onde os recursos emocionais são constantemente postos à prova. Frente ao contexto supracitado, este estudo tem como objetivo identificar as estratégias de enfrentamento (*coping*) utilizadas por policiais rodoviários federais da região central do Estado do Rio Grande do Sul.

A relevância deste estudo está na tentativa de compreender que na atual conjectura organizacional e social o excesso de tensão passou a ser algo rotineiro. Sendo que, mais do que uma ameaça ao bem-estar e à qualidade de vida no trabalho, ele tornou-se ameaça à própria vida. Deste modo, emerge a importância de abranger o entendimento das estratégias de enfrentamento que podem auxiliar no enfrentamento do estresse ocupacional e na melhora nas condições de trabalho.

Para tanto, informações pertinentes, diagnósticos adequados e gestão adequada do capital humano são fundamentais para que tanto gestores quanto profissionais tenham consciência, criando assim, estratégias eficazes de gerenciamento do estresse (ROSSI; MEURS; PERREWÉ, 2013).

O presente trabalho encontra-se dividido em cinco seções, onde logo após a introdução, a seção 2 contempla o embasamento teórico que norteou o estudo referente às estratégias de enfrentamento (*coping*). Na seção 3 apresenta-se

a metodologia de pesquisa adotada com suas respectivas classificações e métodos seguidos. Os resultados e discussão estão na seção 4, que incluem as características sociodemográficas dos policiais rodoviários federais entrevistados, como também a análise de confiabilidade do instrumento, e, ainda, as estratégias de *coping* utilizadas por esses policiais. A quinta seção traz as considerações finais a partir do estudo realizado.

2 ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO (*COPING*)

O *coping* tem origem anglo-saxônica não possuindo tradução direta para a língua portuguesa. Contudo, há autores que preferem traduzir a palavra como “confronto” ou “adaptação” (PACHECO, 2013). Na língua inglesa, o *coping* é derivado do verbo “*to cope*”, que significa lutar, competir e enfrentar, sendo 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).

Paralelamente, na psicologia o *coping* é utilizado como a maneira de expressar as “estratégias de confronto”, as “formas de lidar com”, e/ou os “mecanismos que os indivíduos utilizam para lidar com situações indutoras de estresse” (SERRA, 2011).

No entendimento 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.

Em uma perspectiva cognitiva, Lazarus e Folkman (1984) 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.

Para Antoniazzi, Dell'aglio e Bandeira (1998), *coping* envolve quatro conceitos principais, a saber: (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; e (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.

No entanto, é interessante observar que o *coping* é um modo das pessoas lidarem com situações que representam ameaças e/ou desencadeiam sensações desagradáveis e a busca de uma resolução (SKINNER et al., 2003).

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 conseqüente exaustão, e como resultado, sofrimento, insatisfação e a Síndrome de *Burnout* (SOUSA et al., 2009).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

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 policiais rodoviários federais 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 uma amostra totalizando 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 (RS), Santana do Livramento (RS) e Cruz Alta (RS), e que estivessem de acordo em participar do estudo. No entanto, foram excluídos da pesquisa os policiais que se encontravam 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 sociodemográfico. A partir disso, foi possível conhecer a amostra obtida, bem como entrar em contato com as chefias de cada delegacia para apresentar o projeto. A segunda etapa 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, momento esse que consistia 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 Lazarus e Folkman (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 Lazarus e Folkman (1984), conforme segue exposto na Tabela 1.

Após a coleta, os dados obtidos foram analisados com o auxílio de programas estatísticos *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 18 e *Statistical Analysis System* (SAS) versão 9.0. As variáveis categóricas foram expressas com percentual ou valor absoluto, enquanto que as contínuas como média e desvio padrão. A seguir, será apresentada a análise dos dados coletados junto aos policiais rodoviários federais 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, a saber: (1) características sociodemográficas da amostra; (2) análise da confiabilidade dos instrumentos; e (3) estratégias de enfrentamento (*coping*) mais utilizadas pelos policiais rodoviários federais considerados nesse estudo.

4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DOS POLICIAIS RODOVIÁRIOS FEDERAIS

Visando identificar os sujeitos estudados foram indagadas informações referentes ao sexo, estado civil, filhos e escolaridade dos mesmos. Assim sendo, com relação ao sexo a maioria é do gênero masculino (88,46%). Sobre a idade, estas variam entre 25 e 54 anos, com uma média de 42 anos e um 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 a maioria possui curso de graduação (59,62%); enquanto que 5,77% têm apenas ensino fundamental; outros 21,15% ensino médio, e somente 13,46% têm curso de pós-graduação.

Também foi verificado o tempo de exercício profissional e a carga horária na Polícia Rodoviária Federal, onde se constatou que dos 52 policiais entrevistados, obteve-se uma média de tempo de serviço público de 14,35 anos e um desvio padrão de 6,16, com uma carga horária média de trabalho semanal de 42,85 horas e um desvio padrão de 3,66 horas.

4.2 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. 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.

Com esse propósito, o alfa de Cronbach é uma medida de confiabilidade comumente usada com o propósito de avaliar o grau de consistência interna dos instrumentos para um conjunto de dois ou mais indicadores de um construto (HAIR JR. et al., 2009).

Neste estudo, o valor do coeficiente de alfa de Cronbach geral do instrumento foi de 0,877, o que atesta a fidedignidade da escala para a avaliação do construto a que se propõe com a amostra entrevistada. O instrumento aplicado foi o Inventário de Estratégias de *Coping* (IEC), no qual não foi encontrado o alfa de Cronbach dos domínios utilizados como modelos.

Porém, na literatura apesar de não haver um valor mínimo estabelecido como bom, os autores geralmente consideram um alfa de 0,70 como aceitável (HORA; MONTEIRO; ARICA, 2006). Sob esse enfoque, Pasquali (2001) complementa que um valor abaixo de 0,60 representa uma inconsistência interna para avançar na realização do estudo.

Na Tabela 1 podem ser visualizados os valores obtidos com o cálculo do coeficiente alfa de Cronbach.

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

		Nº de itens	Alfa de Cronbach	
Instrumento	Inventário de Estratégias de <i>Coping</i> (IEC)	66	0,877	
	Confronto	06	0,656	
	Afastamento	07	0,645	
	Auto controle	05	0,639	
	Domínio/ Fatores/ Dimensões	Suporte social	06	0,738
	Accitação	07	0,651	
	Fuga e esquiva	02	0,681	
	Resolução	04	0,629	
	Reavaliação	09	0,746	

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

No intuito de avaliar a fidedignidade do instrumento aplicado nota-se que o cálculo do alfa de Cronbach para cada um dos domínios, fatores e dimensões retornou valores entre 0,629 a 0,746 (Tabela 1), portanto, dentro dos valores considerados aceitáveis na literatura.

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 (LAZARUS, FOLKMAN, 1984). Assim, este estudo teve como objetivo identificar quais estratégias de *coping* uma amostra de 52 policiais rodoviários federais utilizaram para enfrentar o estresse, segundo os dados coletados neste estudo.

Observa-se, portanto, que a avaliação das estratégias de enfrentamento, a partir do Inventário de *Coping* (IC), as pontuações foram atribuídas aos itens, deste modo não há uma medida geral para escala. A fim de identificar as estratégias de *coping* utilizadas para a amostra do estudo, foi calculada a média dos itens que compõem cada fator.

A seguir, os resultados do IC são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2. Inventário de *coping* – médias e desvio padrão dos construtos.

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

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Identificou-se que o fator confronto foi o menos utilizado pelos policiais rodoviários federais com uma média de 1,28 e desvio padrão de 0,32. Já a estratégia mais adotada foi a resolução de problemas, com média de 1,74 e desvio padrão de 0,35.

Estas estratégias possuem foco no problema, portanto são resolutivas. Envolve 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 suas consequências.

Assim, as primeiras caracterizam-se por estratégias que derivam de processos defensivos, como evitar, distanciar-se e buscar valores positivos em eventos negativos. Nas tabelas que seguem, apresentam-se as estratégias mais utilizadas e as menos usadas por fatores de *coping*.

Deste modo, na Tabela 3 consta a identificação e classificação dos itens de *coping* no construto confronto e afastamento. Em relação ao construto confronto verifica-se que a estratégia mais usada pelos policiais rodoviários federais 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, por sua vez, foi: “Descontei a minha raiva em outra pessoa”, com média de 1,20 e desvio padrão de 0,40.

Para 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 usa especificamente para cada situação. Assim sendo, observa-se que os policiais buscam esta utilização.

Tabela 3. Itens de *coping* no construto confronto e afastamento.

			(continua)
Itens	Média	Desvio padrão	
7 – Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias;	1,41	0,54	
17 – Mostrei a raiva que sentia para as pessoas que causaram o problema;	1,26	0,53	
28 – De alguma forma extravasei meus sentimentos;	1,36	0,58	
34 – Enfrentei como um grande desafio, fiz algo muito arriscado;	1,33	0,47	
40 – Procurei fugir das pessoas em geral;	1,28	0,65	
47 – Descontei minha raiva em outra(s) pessoa(s).	1,20	0,40	
CONFRONTO	1,28	0,33	
Itens	Média	Desvio Padrão	
6 – Fiz alguma coisa que acreditava que não daria resultados, mas ao menos eu estava fazendo alguma coisa;	1,19	0,48	

		(conclusão)
10 – Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções;	1,63	0,76
13 – Fiz como se nada tivesse acontecido;	1,19	0,48
16 – Dormi mais que o normal;	1,19	0,48
21 – Procurei esquecer a situação desagradável;	1,76	0,66
41 – Não deixei me impressionar, me recusava a pensar muito sobre esta situação;	1,31	0,56
44 – Minimizei a situação me recusando a preocupar-me seriamente com ela.	1,34	0,53
AFASTAMENTO	1,43	0,31

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

O construto afastamento, na Tabela 3, foi o sexto fator mais utilizado pelos policiais rodoviários federais com média de 1,43 e desvio padrão de 0,31, fato que pode ser considerado positivo, uma vez que compreende estratégias que envolvem a negação do sentimento de 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).

Por um lado, as estratégias mais seguidas neste fator foram: “Procurei esquecer a situação desagradável” e “Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções”. Por outro, as menos utilizadas neste fator remetem a: “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.

O construto autocontrole, exposto na Tabela 4, foi o fator que se enquadrrou no quarto lugar com média de 1,60 e desvio padrão de 0,31 no estudo desta amostra. 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, de modo a não permitir a influência das emoções conflitantes. 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 usada foi: “Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação”.

Tabela 4. Itens de *coping* no construto autocontrole e suporte social.

Itens	Média	Desvio Padrão
14 – Procurei guardar para mim mesmo (a) os meus sentimentos;	1,41	0,58
15 – Procurei encontrar o lado bom da situação;	1,78	0,73
35 – Procurei não fazer nada apressadamente ou seguir meu primeiro impulso;	1,74	0,67
43 – Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação;	1,22	0,57
54 – Procurei não deixar que meus sentimentos interferissem muito nas outras coisas que eu estava fazendo.	1,67	0,66
AUTOCONTROLE	1,60	0,31
Itens	Média	Desvio Padrão
8 – Conversei com outras pessoas sobre o problema, procurando mais dados sobre a situação;	1,81	0,70
18 – Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas;	1,80	0,60
22 – Procurei ajuda profissional;	1,52	0,75
31 – Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema;	1,70	0,62
42 – Procurei um amigo ou parente para pedir conselhos;	1,52	0,62
45 – Falei com alguém de como eu estava me sentindo.	1,48	0,58
SUPORTE SOCIAL	1,63	0,41

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

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. Este fator é focado na emoção e é apontado por alguns estudos como importante no apoio e no enfrentamento do estresse em diversas situações. Mimura e Griffiths (2002), em estudo bibliográfico, concluíram que o suporte social contribui efetivamente para o enfrentamento do estresse ao administrar mudanças no ambiente de trabalho.

Na análise dos dados da Tabela 4 pode-se observar que 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 foi: “Falei com alguém de como eu estava me sentindo”, com média de 1,48 e desvio padrão de 0,58.

Sobre o construto aceitação de responsabilidade, Tabela 5, foi o quinto fator utilizado pelos policiais rodoviários federais 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; FOLKMAN, 1984).

Neste contexto, a estratégia mais utilizada foi: “Analisai mentalmente o que fazer e o que dizer”, com média de 2,08 e desvio padrão de 0,62 e a estratégia menos empregada foi: “Compreendi que o problema foi provocado por mim”, onde sua média foi de 1,25 e desvio padrão de 0,43.

Tabela 5. Itens de *coping* construtos aceitação de responsabilidade e fuga e esquiva.

Itens	Média	Desvio Padrão
9 – Me critiquei; me repreendi;	1,39	0,61
25 – Desculpei ou fiz alguma coisa para repor os danos;	1,63	0,63
29 – Compreendi que o problema foi provocado por mim;	1,25	0,43
48 – Busquei nas experiências passadas uma situação similar;	1,63	0,70
51 – Prometi a mim mesmo(a) que as coisas serão diferentes da próxima vez;	1,72	0,62
52 – Encontrei algumas soluções diferentes para o problema;	1,50	0,58
62 – Analisei mentalmente o que fazer e o que dizer.	2,08	0,62
ACEITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES	1,59	0,31
Itens	Média	Desvio Padrão
58 – Desejei que a situação acabasse ou de alguma forma desaparecesse;	1,30	0,51
59 – Tinha fantasia de como as coisas iriam acontecer, como se encaminhariam.	1,39	0,66
FUGA E ESQUIVA	1,35	0,57

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A fuga e a esquivia, apresentados na Tabela 5, 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 adotada foi a seguinte: “Tinha a fantasia de como as coisas iriam acontecer, como elas se encaminhariam”, sua média foi de 1,39 e desvio padrão de 0,66 e a menos utilizada neste fator foi esta: “Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse”, com média de 1,30 e desvio padrão de 0,51.

O policial desenvolve seu trabalho em um meio conflitivo. Além disso, sua ferramenta habitual de trabalho, em geral uma arma de fogo, possui um risco genérico que se caracteriza como fator de estresse. Mas, além dos fatores puramente laborais, existem outros, de caráter organizacional, como as relações no ambiente de trabalho, e com as características de desenvolvimento do trabalho policial, que incidem em maior ou menor grau nos policiais, aumentando sua fadiga psíquica e, conseqüentemente, os efeitos nocivos do estresse (SANCHEZ-MILLA et al., 2001).

Desta forma, 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 (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Na avaliação do *coping*, visualizado na Tabela 6, 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 empregadas pelos policiais. Neste fator, as estratégias com maior destaque foram: “Fiz um plano de ação e o segui” com média de 1,83 e desvio padrão de 0,60 e “Esperei que um milagre acontecesse” e a estratégia menos usada: “Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário”, com média de 1,71 e desvio padrão de 0,61.

A predominância deste fator de *coping* entre os policiais rodoviários federais permite considerar que o enfrentamento dos estressores acontece de forma resolutive, visto que, ao identificarem as demandas do ambiente, ocorre mobilização dos indivíduos para o enfrentamento da situação desgastante. Logo, 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 (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Ao ampliar o repertório de estratégias de enfrentamento, os policiais podem tornar-se mais hábeis para lidar com as dificuldades e aprender quais os tipos de estratégias que podem ajudá-los 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, vivências anteriores e características pessoais.

Tabela 6. Itens de *coping* construto resolução de problemas e reavaliação.

Itens	Média	Desvio Padrão
1 – Concentrei-me no que deveria ser feito e em seguida no próximo passo;	1,77	0,65
26 – Fiz um plano de ação e o segui;	1,83	0,60
46 – Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria;	1,72	0,61
49 – Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário.	1,71	0,61
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	1,74	0,35
Itens	Média	Desvio Padrão
20 – Inspirou-me a fazer algo criativo;	1,51	0,58
23 – Mudei ou cresci como pessoa de uma maneira positiva;	2,06	0,65
30 – Saí da experiência melhor do que esperava;	1,65	0,52
36 – Encontrei novas crenças;	1,40	0,66
38 – Redescobri o que é importante na vida;	1,79	0,68
39 – Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final;	1,64	0,53
56 – Mudei alguma coisa em mim, me modifiquei de alguma forma;	1,71	0,58
60 – Rezei;	1,81	0,73
63 – Pensei em uma pessoa que admiro e em como ela resolveria a situação e a tomei como exemplo.	1,62	0,69
REAVALIAÇÃO	1,69	0,37

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

O segundo fator de *coping* mais utilizado pelos policiais rodoviários federais foi a reavaliação, exposto na Tabela 6, com média de 1,69 e desvio padrão

de 0,36. Neste fator, as estratégias mais aplicadas foram: “Mudei ou cresci como pessoa de uma maneira positiva”, atingindo uma média de 2,06 e desvio padrão de 0,65, em seguida de “Rezei”. A estratégia menos adotada neste fator foi: “Encontrei novas crenças”, com média de 1,40 e desvio padrão de 0,66.

Observa-se, portanto, que neste fator de *coping* 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, fala coisas a si próprio com intenção de amenizar a gravidade, ou concentra-se nos aspectos positivos da situação (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Os policiais rodoviários federais, no seu cotidiano, lidam com a criminalidade e, não raras vezes, com a morte. Assim, esta categoria profissional está entre uma das que mais sofrem de estresse, pois estão constantemente expostos ao perigo e à agressão, devendo frequentemente intervir em situações de problemas humanos de muito conflito e tensão (OLIVEIRA; SANTOS, 2010).

Desta forma, parte-se do pressuposto que o policial é capaz de enfrentar o estresse quando utiliza esforços cognitivos e comportamentos definidos para identificar, administrar, avaliar e manter o equilíbrio em resposta ao estressor (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Frente a esta situação, observa-se que, de forma geral, a estratégia de *coping* mais utilizada pelos policiais rodoviários federais foi: “Fiz um plano de ação e o segui”, e se enquadra no fator RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS. Em contrapartida, a estratégia de enfrentamento menos adotada pelos policiais pesquisados foi: “Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias”; e pertence ao fator CONFRONTO.

Assim, concluiu-se que não convém 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 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo nos permitiu conhecer um pouco das atividades realizadas em três delegacias da Polícia Rodoviária Federal localizadas na região central do Estado

do Rio Grande do Sul, e ao propor a participação na pesquisa, houve ótima aceitação e receptividade por parte dos policiais.

A efetivação da pesquisa nos permitiu observar 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. Isto pode vir a melhorar a resposta destes profissionais quando da exposição aos estressores.

Acredita-se que a saúde dos policiais rodoviários federais 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.

Sendo assim, ao findar este estudo, ressalta-se a importância de viabilizar cada vez mais ações para elencar estratégias de enfrentamento eficazes com o propósito de lidar com o estresse ocupacional, com repercussões no desempenho, na saúde e na qualidade de vida.

Por isso, espera-se que os resultados obtidos nesta pesquisa possam servir de subsídio para ampliar a qualidade de vida no trabalho destes profissionais, como também estimular mais pesquisadores no sentido de realizar pesquisas futuras que venham promover, complementar e aprofundar a análise das relações do processo de estresse, *coping* e Síndrome de *Burnout* no trabalho da Polícia Rodoviária Federal.

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, jul./dez. 1998.

DELA COLETA, A. DOS S.M.; DELA COLETA, M.F. Fatores de estresse ocupacional e *coping* entre policiais civis. **Psico – USF**, v. 3, n. 1, p. 59-68, jan./jun. 2008.

HAIR JR., J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B.J.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HORA, H.R.M. da; 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.; 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**. São Paulo: Atlas, 2012.

LIN, L.; LIN, J. 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**, v. 7, n. 6, p. 777-784, jun. 2013.

MARTIN, J.T.; RIBEIRO, R.P.; BOBROFF, M.C.C.; MARZIALE, M.H.P.; ROBAZZI, M.L.C.C.; MENDES, A.C. Significado de cargas no trabalho sob a ótica de operacionais de limpeza. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 26, n. 1, p. 63-70 jan./fev. 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: Casa do Psicólogo, 2008.

MENGEL, A. The concept of coping. **To clin nurs**, v. 4, p. 1-3, 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, n. 1, p. 10-15, June 2002.

OLIVEIRA, K.L. de; SANTOS, L.M. dos. Percepção da saúde mental em policiais militares da força tática e de rua. **Sociologias**, v. 12, n. 25, p. 224-250, 2010.

PACHECO, A.C.C.L. **Ansiedade, depressão, stresse, estratégias de coping e suporte social em enfermeiros que trabalham por turnos e em horário fixo diurno**. 2013. 88f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde) – Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, 2013.

PASQUALI, L. **Técnicas de exame psicológico**: TEP. Manual. Brasília: Casa do Psicólogo, 2001. v. 1: fundamentos das técnicas psicológicas.

RODRIGUES, A. B.; CHAVES, E. C. Stressing factors and coping strategies used by oncology nurses. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 16, n. 1, p. 24-28, jan./fev. 2008.

ROSSI, A.M.; MEURS, J.A.; PERREWÉ, P.L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: melhorando a saúde e o bem-estar dos funcionários. São Paulo: Atlas, 2013.

SANCHEZ-MILLA, J.J.; SANZ-BOU, M.A.; APELLANIZ-GONZALEZ, A.; PASCUAL-IZAOLA, A. Policia y estrés laboral: estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. **Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública SESLAP**, v. 1, n. 4, 2001.

SANTOS, C.C.; PEREIRA, L.Z. Estresse ocupacional: estudo com técnicos de enfermagem em um hospital público federal de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ANPAD, 38., Rio de Janeiro, 2014. **Anais...** Rio de Janeiro: Enanpad, 2014.

SERRA, A.V. **Stresse na vida de todos os dias**. 3. ed. Coimbra: Dinalivro, 2011.

SKINNER, E.A.; EDGE, K.; ALTMAN, J.; SHERWOOD, H. Searching for the structure of coping: a review and critique of category systems for classifying ways of coping. **Psychological**, v. 129, n. 2, p. 216-269, 2003.

SOUSA, I.F. de; MENDONÇA, H.; ZANINI, D.S.; NAZARENO, E. Estresse ocupacional, *coping e burnout*. **Revista Estudos**, v. 36, n. 1/2, p. 57-74, jan./fev. 2009.

TRIGO, T.R.; TENG, C.T.; HALLAK, J.E.C. Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica**, v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007.

Recebido em: 04 de dezembro de 2014

Aceito em: 24 de junho de 2015