

A RELAÇÃO ENTRE A EMOÇÃO DA RAIVA E O ESTRESSE OCUPACIONAL: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EMOTION OF ANGER AND STRESS OCCUPATIONAL: THE LITERATURE REVIEW

LARISSA DAS NEVES PERROTISSE^{1*}, CONSTANZA PUJALS²

1. Acadêmica do curso de graduação em Psicologia da UNINGÁ; 2. Docente do curso de graduação em Psicologia da UNINGÁ.

* Rua José Emanuel de Moura 198, Jardim Granada, Mandaguauçu, Paraná, Brasil. CEP: 87160-000. larissaperrotisse@hotmail.com

Recebido em 19/08/2016. Aceito para publicação em 16/10/2016

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo analisar como a raiva (emoção) pode desencadear o estresse ocupacional, já que ultimamente tem se falado muito neste assunto. Esse termo se tornou comum no dia a dia das pessoas, porém há dificuldade em defini-lo. Como as pessoas passam a maior parte do tempo no trabalho, este se tornou um ambiente gerador de estresse, assim afetando tanto a saúde como o próprio desempenho do indivíduo no exercício de seu trabalho. Por outro lado, as emoções têm seu papel relevante no âmbito do trabalho, pois são através delas que a adaptação ocorre, de forma negativa ou positiva. Desta forma, a partir dos artigos analisados, conclui-se que a raiva é umas das emoções mais presentes no âmbito laboral, e que seu impacto no organismo, pode influenciar no desenvolvimento do estresse ocupacional. A percepção é outro ponto importante neste processo, e este estudo também ressaltou a importância do apoio social como estratégia de enfrentamento.

PALAVRAS-CHAVE: Emoção, estresse ocupacional, raiva.

ABSTRACT

This study aimed to examine how anger (emotion) can trigger occupational stress, as lately has been talking a lot about this. This term became common in the daily of people, but it is difficult to define it. As people spend most of their time at work, this has become a stress generator environment, affecting both the health as the own individual's performance in the exercise of their work. Moreover, emotions have their important role in the work, as it is through them that adaptation occurs, negatively or positively. Thus, from the analyzed articles, was concluded that the anger is one of the emotions most present in the workplace and their impact on the body can influence the development of occupational stress. The perception is another important point in this process, and this study also highlighted the importance of social support as a coping strategy.

KEYWORDS: Emotion, occupational stress, anger.

1. INTRODUÇÃO

O estresse está cada vez mais presente na vida das pessoas, devido ao ritmo das mudanças ocorridas na sociedade, principalmente no âmbito do trabalho, e segundo Gazzaniga & Heatherton (2005)¹ as emoções fazem parte dessa experiência humana. Assim elas estão presentes nesse processo, e diante de tais mudanças, as pessoas estão sujeitas a sentirem raiva no ambiente laboral, e esta emoção pode contribuir para o desenvolvimento do estresse ocupacional.

A emoção da raiva ultimamente é motivo de estudos devido aos problemas que esta causa tanto em aspectos sociais quanto na saúde das pessoas². Assim, este estudo pode-se contribuir com a sociedade de maneira que, através das informações obtidas sobre esta emoção, seja possível elaborar intervenções que possam amenizar essa situação.

Por fim, tal tema é relevante para o meio acadêmico, tendo em vista que contribui para enriquecer ainda mais as pesquisas sobre o estresse, já que sua incidência vem aumentando significativamente não só a nível nacional, mas também mundialmente, e os estudos sobre o estresse são:

[...] de grande interesse para a literatura, a fim de se enfocar a prevenção secundária da saúde mental e favorecer a produtividade e o bem-estar físico e mental da população³.

Portanto quanto mais pesquisas forem realizadas sobre o estresse e também sobre o papel das emoções nesse processo, nesse caso o da raiva, há maiores possibilidades de se desenvolverem métodos para amenizar esse quadro garantindo uma melhor qualidade de vida para a população.

Diante de tudo isto, realizar o estudo sobre o presente tema é importante, pois muitos são os fatores que podem desencadear a emoção da raiva no âmbito laboral, e co-

mo esta emoção é considerada uma estressora, pode ocasionar o estresse, gerando diversos problemas em vários aspectos da vida das pessoas, inclusive levar a óbito. Desta forma, o seu estudo se faz relevante, pois além de obter mais informações sobre o assunto, pode contribuir para aumentar o conhecimento das pessoas sobre tais prejuízos, e assim conscientizar sobre a prevenção.

Por esta razão, o presente trabalho propõe analisar como a emoção da raiva pode desencadear o estresse dentro do âmbito profissional.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Esse trabalho se refere à pesquisa bibliográfica que segundo Gil⁴ “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” e mais especificamente refere-se a revisão narrativa, este tipo de revisão é composta por introdução, desenvolvimento, comentários e referências, e o autor tem a liberdade de realizar sua própria análise crítica a respeito do assunto e expor suas opiniões⁵.

Além de livros e sites com material de caráter científico que abordassem as temáticas, foram utilizados artigos da base de dados SCIELO e GOOGLE ACADEMICO publicados entre os anos de 2004 e 2015, todos nacionais, de língua portuguesa. Para a pesquisa foram utilizadas as palavras emoções negativas, raiva, estresse, estresse ocupacional, relação entre estresse e emoções.

O critério de seleção das fontes levou em consideração, os artigos que abordavam a temática do estresse ocupacional, emoções, raiva e a relação entre eles.

Após a seleção do material foi realizado a leitura do mesmo, para verificar se a obra era de interesse para o trabalho. Em seguida foi realizada uma leitura mais aprofundada das partes que interessavam. Posteriormente foi realizado o registro das informações extraídas das fontes como autores, ano, método, resultados e conclusões. Após essas etapas anteriores uma leitura analítica foi necessária a fim de analisar as informações existentes nas fontes, ordenando-as para que possibilitassem a obtenção de respostas ao problema da pesquisa. E por fim, as informações obtidas na etapa anterior foram analisadas e discutidas a partir do referencial teórico relativo à temática do estudo.

3. DESENVOLVIMENTO

Fundamentação teórica

A definição de emoção assim como a de estresse que será abordada adiante neste trabalho é muito complexa. Definir emoção, a princípio poderia ser uma tarefa simples, devido ao uso constante no dia-a-dia, porém para a ciência, essa definição não se torna fácil. Na literatura, a compreensão de emoções se dá “como um processo que

envolve diversas variáveis”⁶. Desta forma este mesmo autor a define como:

[...] uma condição complexa e momentânea que surge em experiências de caráter afetivo, provocando alterações em várias áreas do funcionamento psicológico e fisiológico, preparando o indivíduo para a ação⁶.

Há uma concordância entre os autores do parágrafo anterior com os deste em relação à definição de emoção, que para ambos é difícil e complexa, para estes, emoção é definida como sentimentos que envolvem a forma como o indivíduo avalia a situação, alterações fisiológicas e ideias de como se sentem. São através das emoções que as pessoas reagem ao ambiente. Elas têm função adaptativa, pois através delas são guiados os comportamentos humanos¹.

A afetividade tanto positiva quanto negativa tem influência no desenvolvimento do estresse, porém o presente trabalho terá ênfase nas emoções negativas, que para esses autores, estas fazem com que o indivíduo não consiga sentir prazer na relação com o objeto ou estímulo percebido⁷. E citam ainda que a raiva está entre as dez emoções presentes nas pesquisas relacionadas à adaptação. Do mesmo modo, estes mesmos autores, ainda evidenciam em estudos que as emoções negativas podem ter impacto sobre o estresse, entre esses estudos foi realizada uma revisão que se refere ao impacto que as emoções negativas podem ter sobre a saúde, e os resultados foram que as respostas inflamatórias podem ser afetadas facilitando a instalação de infecções, e também dificultando a regeneração dos tecidos. Nestes estudos foram observados que as emoções negativas alteram a percepção de forma que indivíduos que tendem a sentir mais emoções negativas encaram os estímulos como mais estressores.

Como foi apresentado anteriormente, uma das emoções que pode causar estresse é a raiva. Esta é definida como uma emoção desconfortável, que ocorre em situações em que a pessoa se julga ameaçada ou tem suas expectativas frustradas e é manifestada através de uma irritação, ou em casos mais excessivos, uma fúria, e tem sua origem no sistema límbico. Para esta mesma autora cada emoção ocupa um lugar específico no respectivo sistema e neste caso, a emoção da raiva se encontra nas amígdalas, e que estas interadas com o hipotálamo, resultam na manifestação da agressão. A raiva pode ser expressa de três formas: para dentro, como mágoa; para fora, de forma verbal ou física, ou ainda acompanhada de cinismo⁸.

Assim como a autora anterior, estes autores ressaltam que a raiva envolve comportamentos agressivos, a qual é necessário a participação de outras estruturas e sistemas do corpo para sua expressão⁹.

Lipp, Cabral e Grün (2009)² mencionam estudos realizados por Marilda Lipp, onde apontam que o desenvolvimento da raiva ocorre através de um processo:

primeiro se dá a presença do evento desencadeador seja ele real ou imaginário, interpretação negativa a respeito do estímulo, stress (alterações físicas e psicológicas), comportamento, reavaliação da situação pela perspectiva da raiva, e por fim, o escalonamento da raiva². A raiva é um estressor importante, e tal emoção, é capaz de causar alteração da pressão, causando a hipertensão, além disso, está associada a outras situações, entre elas depressão, problemas nos relacionamentos, perda de emprego e até mesmo aumento de suicídio¹⁰. A emoção da raiva pode ocasionar o estresse, pois seu impacto no organismo é agudo e capaz de gerar alterações deste que podem desencadear um infarto ou derrame (AVC- acidente vascular cerebral)¹¹.

Uma vez que já se esclareceu o que se entende por emoção e foi especificada sobre a raiva, na continuação será tratado o conceito de estresse.

O interesse no estudo do estresse, está relacionado com as consequências negativas que este tem causado nos diversos aspectos da vida das pessoas^{12,13}.

O conceito de estresse é muito amplo e não há um consenso entre os autores para a sua definição. Essa palavra já era usada no século XVII, na área da saúde, mas só a partir de 1926, foi usada por Dr. Hans Selye para se referir a um estado patogênico. Lipp compara o organismo a uma orquestra, onde todos os órgãos trabalham em sintonia, no mesmo ritmo, quando algum estímulo causa o estresse, cada órgão passa a trabalhar em um ritmo diferente. Desta forma a autora define como “um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo”¹⁴, ou seja, o conhecido termo homeostase. Isto é, para a autora o estresse surge diante de uma situação nova, em que é necessário que o organismo busque meios para se adaptar rapidamente e caso não encontre ocasiona este desequilíbrio.

Outra definição refere-se ao estresse como comportamentos e alterações fisiológicas ocorridas diante de eventos que exigem além das capacidades do organismo¹.

Cada vez mais tem aumentado os índices de pessoas com estresse no Brasil, um estudo que mostra esta realidade é a pesquisa realizada pelo IPCS - Instituto de Psicologia e Controle do Stress, intitulada de Stress no Brasil, e teve direção da Dra. Marilda E. Novaes Lipp, esse estudo abrangeu 2.195 brasileiros de todo o país, na faixa etária dos 18 aos 75 anos, onde 25,65% eram do sexo masculino e 74,35% eram do sexo feminino, entre seus objetivos estavam o de realizar um levantamento da incidência de estresse no Brasil de acordo com a auto - percepção dos participantes, verificar se o estresse diminuiu, aumentou ou se manteve igual em relação ao passado e mapear as fontes de estresse. Os resultados obtidos foram que: 34,26% percebem seu nível de estresse extremo; mais de um terço dos participantes consideram que o nível de estresse aumentou em relação ao

passado; e entre as fontes de estresse, os relacionamentos em geral ocupam a primeira posição, em seguida, as dificuldades financeiras e em terceiro lugar a sobrecarga de trabalho, estas são consideradas as principais fontes geradoras de estresse de acordo com os participantes¹⁵.

Diante de situações estressantes, os indivíduos se dispõem para sobreviver e se adaptar da utilização de diferentes recursos de enfrentamento. Os autores ainda ressaltam que esse processo é natural entre os seres vivos¹⁶.

Desta forma, vendo o estresse como um processo de adaptação Gazzaniga & Heatherton (2005)¹ descrevem os três estágios ou fases do mesmo que são: alarme, resistência e exaustão. A primeira fase se refere ao contato inicial com o agente, demanda ou situação estressora, neste primeiro estágio entre os diferentes processos que ocorre no organismo, está a preparação para a luta ou fuga, além disso, a possibilidade de contrair infecções e doenças nesta fase é muito alta. A segunda fase é a resistência, ocorre se o organismo ainda perceber a presença do agente estressor, desta forma o organismo prepara as defesas para um período de luta ou resistência mais longo contra o agente estressor, por último está a fase da exaustão, neste estágio começam a ocorrer as primeiras falhas do organismo, como por exemplo, o nível de imunidade diminui no sistema.

Como complementação, os autores, afirmam que quando o organismo consegue um controle diante dos agentes estressores, há um retorno à fase de alerta ou ao primeiro estágio conforme foi citado no parágrafo anterior, consequentemente se consegue restabelecer a homeostase, mas, se caso esses agentes continuem presentes no ambiente, o organismo acaba não conseguindo se adaptar, e assim as consequências são as mais diversas possíveis entre elas o desenvolvimento de doenças graves¹⁷.

Desta forma, há uma ênfase na importância da percepção, pois é através dela que o indivíduo irá reagir positiva ou negativamente diante dos estressores. As respostas diante destes, podem ser tanto psicológicas, quanto fisiológicas ou ainda, comportamentais. As reações diante dos agentes estressores estão relacionadas às emoções, para os autores as respostas tanto físicas como psicológicas que surgem quando o ambiente exige além das estratégias de enfrentamento que o indivíduo se dispõe no momento, levam a uma variedade de emoções como tensão, irritabilidade e raiva, que são algumas delas¹².

Neste sentido foi realizada uma pesquisa com servidores públicos, de nove organizações públicas do sul do País, nesta pesquisa os autores obtiveram como resultados, que a emoção que mais prevaleceu em situações negativas do cotidiano como: reestruturação interna da organização, terceirização de setores, crise administrativo-financeira, receber avaliação negativa de desempenho,

e alteração do plano de saúde, onde passam a exigir à participação dos funcionários no pagamento das despesas, em todas essas situações citadas a raiva foi a emoção que mais prevaleceu¹⁸.

Entre os tipos de estresse, existe um que se refere ao âmbito do trabalho e se conhece como estresse ocupacional. Paschoal & Tamoyo (2004)¹² o definem como um processo em que as demandas do trabalho são consideradas estressoras, pois excede as capacidades de enfrentamento do trabalhador. Alguns autores mencionam que o estresse é o resultado de quando o indivíduo não consegue se adaptar no ambiente de trabalho, e também quando as exigências do trabalho vão além de seus recursos para realizá-las¹⁹.

A natureza dos estressores organizacionais pode ser das mais diversas possíveis, levando em consideração as de ordem física, é citado como exemplo, o barulho, ventilação e iluminação do local de trabalho, e de ordem psicossocial estão os estressores relacionados ao desempenho de papéis ou funções, os fatores intrínsecos ao trabalho, os aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho, a autonomia/controle no trabalho e os fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira¹².

Além disso, Sadir & Lipp (2009)¹³ afirmam que tanto fatores externos (condições de trabalho) quanto fatores internos tais como exigências físicas e mentais da atividade (organização do trabalho) podem aparecer como possíveis agentes estressores que desencadeiam o estresse no âmbito laboral. Quanto mais o indivíduo fica vulnerável ao estresse, maiores são as consequências para seu organismo e para seu desempenho no trabalho, pois o estresse pode gerar um desgaste tanto físico quanto mental, que desencadeia sintomas que diminuem sua qualidade de vida e assim pode ocasionar problemas tanto físicos, emocionais ou ainda interpessoais. Entre eles o isolamento social pode ocorrer.

Outra questão que estes mesmos autores trazem é que os funcionários ao entrarem na organização, chegam com expectativas e motivações que muitas vezes não se cumprem, gerando um conflito entre valores pessoais e organizacionais, e a partir disto, se tornam desmotivados dentro do trabalho¹³.

O apoio social é um dos fatores importantes para a saúde mental do trabalhador em situações de estresse, os autores, Baptista *et al.* (2011)¹⁷ citaram um estudo realizado com 400 trabalhadores de uma Universidade do interior paulista, que teve como intuito avaliar os índices de saúde mental e os fatores psicossociais de risco, e os resultados obtidos foram que o apoio nas dimensões social, pessoal e do trabalho se torna importante para a saúde mental, e contribui para a diminuição do estresse.

Neste sentido, o apoio social atua como um protetor diante dos riscos de doenças provocadas pelo estresse, já por outro lado, a falta desse apoio gera danos a saúde, pois o sistema de defesa do corpo é diretamente afeta-

do²⁰.

Levando em consideração que o apoio social é muito importante diante do quadro de estresse, Gazzaniga & Heatheron (2005)¹ também ressaltam que com a ajuda de outras pessoas, torna-se mais fácil lidar com ele, e os autores ainda pontuam duas maneiras básicas para isto, a primeira consiste em que quando a pessoa tem um apoio, são divididas as demandas, e assim se tornam menos estressadas, e a segunda seria que os efeitos negativos que o estresse causa seria diminuídos com a ajuda de outras pessoas.

É relevante a questão do apoio emocional, já que segundo estes autores, este é muito importante, de forma que expressa o interesse das pessoas em ouvir os problemas alheios¹.

4. DISCUSSÃO

Este estudo teve como objetivo analisar como a emoção da raiva pode contribuir no desenvolvimento do estresse no âmbito do trabalho, para isso o ponto de partida da pesquisa foi a investigação de quais são os principais fatores que causam o estresse neste ambiente, o que se pode observar através dos artigos analisados, que são vários os fatores que contribuem para seu desenvolvimento no âmbito profissional^{12,13}, dentre estes fatores estão os externos relacionados às condições de trabalho como barulho, ventilação e iluminação, e os autores ressaltam também a presença de fatores internos que incluem o relacionamento com o desempenho das funções e também a nível interpessoal. A questão da discrepância entre expectativa e realidade ao entrar na organização também afeta a motivação dos colaboradores, levando a conflitos tanto de nível físico como de ordem emocional e interpessoal¹³.

A princípio, é importante ressaltar que os termos emoção e estresse, são usados constantemente no cotidiano, porém, como foi constatado anteriormente, não há um consenso para defini-los, pois são complexos e envolvem diversas variáveis. Na análise dos artigos estudados os autores concordam em relação ao papel da emoção da raiva no desenvolvimento do estresse, inclusive pontuam que o estresse faz parte do processo de desenvolvimento da raiva², esta emoção segundo alguns autores, causa um impacto forte no organismo, levando a grandes alterações deste, que ocasionam o desequilíbrio interno do organismo, ou seja, da homeostase. Observa-se também diante da pesquisa realizada com servidores públicos do sul do país, que a raiva é uma das emoções mais presentes no contexto do trabalho¹⁸. Enquanto há autores que dão ênfase ao nível orgânico e ressaltam que um dos órgãos mais afetados neste processo é o coração, inclusive ocasionando infartos ou AVC (acidente vascular cerebral) devido ao seu impacto significativo no organismo¹¹, já outros, além da questão orgânica levam em consideração que a emoção da raiva esteja envolvida

em questões de dificuldade de adaptação^{7,10}.

Como foi mencionado antes, as emoções têm papel importante na adaptação ao ambiente, elas são momentâneas e preparam o indivíduo para agir¹. As emoções negativas, inclusive a raiva, podem estar envolvidas no processo do estresse, de modo que impossibilita o indivíduo de sentir prazer no ambiente que se encontra⁷.

A percepção é um dos pontos importantes neste processo, pois está relacionada às emoções, ou seja, a forma como o indivíduo percebe o agente estressor guiará seu comportamento, desta forma, se o estímulo for interpretado como uma ameaça conseqüentemente a sua adaptação ao ambiente será prejudicada, assim ocasionando o estresse^{12,7}, as emoções negativas, e a raiva como umas delas alteram a percepção, ou seja, quanto mais emoções negativas, mais estressor se torna o meio em que o indivíduo está inserido⁷.

De acordo com o presente estudo, todos os seres humanos se dispõem de estratégias de enfrentamento para encarar os diversos estímulos do meio e se adaptar, isso é natural, porém, quando tais estímulos do ambiente de trabalho exigem além da pessoa, ocorre o estresse, a raiva é considerada um estressor, e quanto mais o trabalhador estiver sujeito a emoção da raiva no ambiente laboral, maiores são as conseqüências tanto para a saúde quanto para o desempenho do trabalhador¹³.

Uma das formas de enfrentar o estresse no âmbito profissional é através do apoio social, pois este ajuda na saúde mental dos trabalhadores e também auxilia na diminuição do estresse, tanto na divisão de demandas como na diminuição de seus efeitos negativos. A questão do apoio emocional também é essencial neste processo, pelo simples fato da disposição de ouvir os problemas de outras pessoas, esta se torna uma forma de amenizar o quadro do estresse¹. Na falta do apoio social a saúde fica prejudicada, pois as defesas do corpo são afetadas²⁰.

5. CONCLUSÃO

Através das informações apresentadas anteriormente, pode-se observar que há vários fatores no âmbito do trabalho que causam estresse, entre eles os autores citam desde barulho, ventilação, iluminação, até relações interpessoais e questões relacionadas ao próprio desenvolvimento do trabalhador dentro da organização. Na pesquisa realizada no Sul do País com servidores públicos, pôde-se evidenciar que a raiva esteve presente na maioria das situações negativas relacionadas ao trabalho. Sendo assim, os autores concordam que esta emoção pode ocasionar o estresse no trabalho, e vários autores ressaltam que a pressão arterial é afetada, causando hipertensão, infarto e AVC (acidente vascular cerebral). Os autores também informam sobre a importância da percepção neste processo, que quanto mais positivo o indivíduo pensar, menos estressantes serão os eventos, e o apoio social se torna essencial diante deste quadro. Por

fim, se torna evidente a importância de novos estudos, relacionados a este assunto devido ao aumento do estresse nos últimos anos, só a partir de mais pesquisas é possível fazer intervenções no ambiente de trabalho, garantindo a qualidade de vida do trabalhador.

REFERÊNCIAS

- [01] Gazzaniga MS, Heatherton TF. Emoções, estresse e coping. In: *Ciência psicológica: mente, cérebro e comportamento*. Porto Alegre: Artmed, 2005; 312-341.
- [2] Lipp MEN, Cabral AC, Grün TB. Estudo de caso: treino cognitivo de controle da raiva em paciente com hipertensão leve. *Revista Brasileira de Terapia comportamental e cognitiva*, Campinas. 2009; XI(2): 231-245.
- [3] Sadir MA, Bignotto MM, Lipp MEN. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais, Paidéia, Ribeirão Preto. 2010; 20(45):73-81.
- [4] Gil AC. Delineamento da Pesquisa. In: *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1987. p. 70-80.
- [5] Rother ET. Revisão sistemática x revisão narrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, São Paulo. 2007; 20(2).
- [6] Miguel FK. Psicologia das emoções: uma proposta integrativa para compreender a expressão emocional. *Psico-USF, Bragança Paulista*. 2015; 20(1):153-162.
- [7] Faro A, Pereira ME. Estresse, atribuição de causalidade e valência emocional: revisão da literatura. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, Rio de Janeiro. 2012; 64(2):76-92.
- [8] Lipp MEN. *Stress e o turbilhão da raiva*. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2005.
- [9] Esperidião-Antonio V. et al. Neurobiologia das emoções. *Revista de Psiquiatria Clínica*. 2008; 35(2):55-65.
- [10] Lipp MEN, Rocha JC. *Pressão alta e stress: o que fazer agora?: Um guia de vida para o hipertenso*. Campinas, SP: Papyrus, 2007.
- [11] Ballone GJ. Raiva e Ódio- Emoções Negativas. *Revisto em 2006*. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&i dNoticia=255>>. Acesso em: 23 jun. 2016.
- [12] Paschoal T, Tamoyo Á. Validação de Escala de Estresse no Trabalho. *Estudos de Psicologia*, Brasília. 2004; 9(1):45-52.
- [13] Sadir MA, Lipp MEN. As fontes de stress no trabalho. *Revista de Psicologia da IMED*. 2009; 1(1):114-126.
- [14] Lipp MEN. *O stress está dentro de você*. 2. ed. São Paulo: Contexto. 2000.
- [15] IPCS. Pesquisa: Stress no Brasil. [201-]. Disponível em <http://www.estresse.com.br/pesquisa/stress-brasil/>. Acesso em: 02 set. 2016.
- [16] Benavente SBT, Costa ALS. Respostas fisiológicas e emocionais ao estresse em estudantes de enfermagem: revisão integrativa da literatura científica. *ACTA PAUL ENFERMAGEM*. 2011; 24(4):571-576.
- [17] Baptista MN, Aquino RR, Souza MS. Relação entre Percepção de Suporte Familiar e Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho. *Revista Psicologia e Saúde*. 2011; 3(2):30-38.
- [18] Rodrigues APG, Gondim SG. Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. *RAM, Revista de Administração Mackenzie*, São Paulo. 2014; 15(2):38-65.
- [19] Reis ALPP, Fernandes SRP, Gomes AF. Estresse e fatores

psicossociais. *Psicol: Ciência e Profissão*, Brasília. 2010; 30(4):712-725.

- [20] Fonseca ISS, Araújo TM, Bernardes KO, Amado N. Apoio social e satisfação no trabalho em funcionários de uma empresa de petróleo. *Psicologia para América Latina, México*. 2013; 25:43-56.