

SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: CONTRADIÇÕES ENTRE BENEFICIÁRIOS E PRESTADORES ✓

24

Vânia Lúcia Pereira de ANDRADE¹
Amalia Raquel PÉREZ-NEBRA²

✓ Artigo recebido em 22/04/2019 e aprovado em 10/05/2019.

¹ Docente no Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora (CES/JF). Mestre em psicologia. E-mail: <vanialpa@gmail.com>.

² Docente no Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações. E-mail: <pereznebra@gmail.com>.

SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO:CONTRADIÇÕES ENTRE BENEFICIÁRIOS E
PRESTADORES**RESUMO**

O suporte social, usualmente, é considerado uma variável positiva no ambiente de trabalho. Entretanto, há outras facetas deste construto complexo que não são abordadas nos instrumentos padronizados disponíveis. Suporte social pressupõe a crença de que se é valorizado, estimado e que se pode contar com insumos e com redes de informações confiáveis para trabalhar. O objetivo deste estudo foi compreender diferentes facetas e manifestações do suporte social. Entrevistas em profundidade ocorreram com dez voluntários em sete encontros ao longo de quatro meses. A busca por suporte social foi identificada de forma recorrente em três tipos: emocional, informacional e instrumental. Os resultados possibilitaram uma interpretação ambivalente da sua manifestação: a expectativa de suporte social, além do conjunto de características do receptor sugeriram percepção de solidão, negligência e fornecimento de suporte social como fator protetivo no âmbito laboral. Relatos convergiram no sentido de que o fornecimento de suporte social atenua o estresse e o papel da interpretação das características do receptor pode mediar sua disponibilidade.

Palavras-chave: Suporte social. *Coping*. Estresse. Saúde no trabalho.

1 INTRODUÇÃO

Entender que o trabalhador vive experiências estressantes e que as diferenças individuais e processos grupais ajudam-no a melhor gerir o estresse torna-se tema de alta prioridade em psicologia e saúde (SELYE, 1998). Para Lazarus e Folkman (1984) o estresse psicológico é uma relação estabelecida entre a pessoa e o ambiente que onera ou excede os recursos e coloca em risco o bem-estar. Seria equivalente dizer que se refere ao conjunto de reações que o corpo desenvolve para se adaptar a situações que demandam esforço. O estresse

SOCIAL SUPPORT AT WORK:CONTRADICTIONS BETWEEN
BENEFICIARIES AND PROVIDERS**ABSTRACT**

Social support is usually considered a positive variable in the working environment. However, there are other facets of this complex construct that are not addressed in the standardized instruments available. Social support presupposes the belief that one is valued, estimated and that one can rely on inputs and with reliable information networks to work with. The purpose of this study was to understand different facets and manifestations of social support. In-depth interviews took place with ten volunteers in seven meetings over four months. The search for social support was identified recurrently in three types: emotional, informative and instrumental. The results have offered an ambivalent interpretation of its manifestation: the expectation of social support, in addition to the set of characteristics of the receiver, suggested the perception of loneliness and neglect and the provision of social support as a protective factor in the workplace. Reports have converged in the sense that the provision of social support attenuates stress and the role of interpreting the characteristics of the recipient can mediate their availability.

Keywords: Social support. *Coping*. Stress. Health at work.

ocupacional aparece no número de afastamentos no trabalho em decorrência do CID F (Classificação Internacional de Doenças que descreve Transtornos Mentais e Comportamentais), que tem crescido a cada ano.

O estresse não é inerente a eventos próprios, mas depende de como é avaliado e interpretado. Os eventos são percebidos como mais estressantes quando os recursos pessoais são percebidos como insuficientes para atender às demandas do ambiente. Numa perspectiva organizacional, o estresse no trabalho ou estresse ocupacional se associa ao conjunto de recursos que o indivíduo dispõe para lidar com demandas internas ou externas decorrentes de situações vivenciadas no ambiente de trabalho, avaliadas como sendo acima de suas possibilidades (LAZARUS; FOLKMAN, 1984). Esta proposta é conhecida como Teoria da Avaliação (*Appraisal Theory*) e Teoria Transacional (LAZARUS; FOLKMAN, 1987; SONNENTAG; FRESE, 2013). A interpretação de situações como sendo eventos estressores levam trabalhadores a desenvolverem mecanismos de enfrentamento (*coping*). Um destes mecanismos é o suporte social.

O suporte social é uma integralização complexa de construtos: integração social, disponibilidade percebida e a recepção do suporte social. Além disso, depende da interação de quem fornece e de quem recebe. As características do receptor são fundamentais, pois ele precisa parecer que necessita de suporte para que lhe seja oferecida ajuda. Eventos estressores sugerem necessidade de apoio, variável que modera a disponibilização de suporte social por parte das pessoas (STROEBE; STROEBE, 1996).

Não obstante, as pesquisas relacionadas ao suporte social estão usualmente na área de saúde “clássica” (i.e. biométrica, hospitalar) e em número reduzido ao contexto de saúde no trabalho. Há instrumentos nacionais que permitem aferir a percepção do suporte social e do estresse no trabalho como, por exemplo, a Escala de Percepção do Suporte Social no Trabalho (EPSST) construída por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004 *apud* SIQUEIRA; GOMIDE Jr., 2008); o Inventário de Comportamentos de Suporte Social validado e adaptado por Balbi e Pérez-Nebra (2015) e a Escala de Estresse no Trabalho (EET) desenvolvida por Paschoal e Tamayo (2004).

O suporte social tem ganhado pelo seu aspecto protetivo, interesse prático e acadêmico, inclusive em organizações (COBB, 1976; JIANG et al., 2017; OLIVEIRA; LIMA; VILELA, 2017; TAYLOR 2010). Há uma lacuna no que diz respeito à compreensão das contradições, em especial da sua ausência, gerando sentimentos de solidão, abandono, rejeição ou negligência por parte de possíveis receptores. Ausência que vem a partir de uma expectativa construída pelo receptor, mas nem sempre expressa claramente, em função de, por exemplo, um traço nacional denominado cultura de alto-contexto (priorizam, sobretudo as relações pessoais, diferente das culturas de baixo-contexto que são caracterizadas por relações formais em detrimento do relacionamento pessoal). Nestes casos, o foco da comunicação é ampliado para incluir elementos não verbais, histórico de interações, entendimentos compartilhados e contexto dessas interações enquanto se recebe uma mensagem (SMITH; BOND; KAGITÇIBASI, 2006).

Considerando-se que o suporte tem um espaço importante na vida do trabalhador (LAZARUS; FOLKMAN, 1987; SONNENTAG; FRESE, 2013), que o contato com o outro é essencial (COBB, 1976; SIQUEIRA, 2008; THOITS, 2011) e que a complexidade do fenômeno não tem sido abarcada nos instrumentos encontrados, o presente estudo tem como objetivo compreender diferentes facetas e manifestações do suporte social.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

Geralmente as pessoas recorrem a várias estratégias de enfrentamento de acordo com as situações e recursos disponíveis. As dimensões gerais de enfrentamento têm diferentes classificações, entre elas: estratégias focadas no problema e na emoção (LAZARUS; FOLKMAN, 1984, 1987; PAIS-RIBEIRO; SANTOS, 2001). Foco no problema: quando os esforços são desencadeados para gerir ou alterar a relação perturbadora da pessoa com a fonte de estresse (a exemplo do distanciamento, fuga-evitação, suporte social instrumental ou informacional e reavaliação positiva). Foco na emoção: quando os esforços são despendidos para regular as emoções estressantes (a exemplo do *coping*

confrontativo, autocontrole, procura por suporte social emocional e resolução planejada do problema).

O suporte social é apontado por pesquisadores de várias áreas do conhecimento como fator de proteção e promoção da saúde. É um construto que pressupõe uma preocupação das pessoas com o indivíduo e a existência de uma rede social de assistência mútua e de obrigações (COBB, 1976). Pode ser útil quando o trabalho é percebido como ameaça. O desabafo emocional, por exemplo, contribuiria para a manutenção do equilíbrio e os colegas atuariam como agentes de socialização organizacional (PRIETO et al., 1996).

O suporte social contém, além da sua classificação, a percepção de dois recursos disponíveis para que ele ocorra: o estrutural e o funcional (THOITS, 1995). O recurso estrutural diz respeito ao número de relações sociais que uma pessoa tem e a interligação entre elas. O recurso funcional diz respeito a três tipos específicos: *informacional* que ocorre quando uma pessoa ajuda a outra a entender melhor as condições estressantes e escolher recursos; *instrumental* que diz respeito à prestação de assistência tangível, como apoio financeiro ou outras formas de ajuda específica e *emocional* que envolve tranquilizar o outro demonstrando a sua importância. No Quadro 1 sintetiza-se os tipos e benefícios da dimensão funcional (ou psicossocial) do suporte social incluindo o âmbito organizacional.

Quadro 1 - Suporte social: tipos e benefícios

Dimensão Funcional do Suporte Social		
	Tipos	Benefícios
Foco na Emoção	<p>Suporte social emocional: Percebido como expressão de doação de recursos afetivos como carinho, preocupação, estima, afeto, confiança, valorização e cuidado com o outro. Origina-se por ações como aconselhar, mostrar-se empático, afável e confiável. Representa ânimo para reagir e superar os possíveis transtornos de ordem afetiva e para compartilhar alegrias, conquistas e realizações pessoais (SIQUEIRA, 2008).</p> <p>Nas organizações: crença de que no trabalho há pessoas que se pode confiar, preocupadas umas com as outras, que se valorizam e se cuidam (SIQUEIRA, 2008).</p>	Relacionado com saúde física, mental e bem-estar. (SIQUEIRA, 2008)
Foco no Desabafamento	<p>Suporte social instrumental: Percebido como doação de recursos materiais, tangíveis ou práticos que representam segurança e tranquilidade devido à crença de que pessoas da rede social possam suprir alguma necessidade de ordem prática. Origina-se de ações como provisão ou empréstimos de dinheiro, serviços, ajudas com tarefas diárias dentre outras (SIQUEIRA, 2008).</p> <p>Nas organizações: crença de que a empresa provê os empregados de insumos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais</p>	Efetivo quando estritamente relacionado com o fator estressante.

	<p>(SIQUEIRA, 2008).</p> <p>Suporte social informacional: Percepção de prestação de esclarecimento por parte de outras pessoas que inclui noções, sugestões, conselhos e informações indispensáveis para que o indivíduo possa se guiar e se orientar em suas ações, soluções a um problema ou tomada de decisão (SIQUEIRA, 2008).</p> <p>Nas organizações: crença de que há no ambiente de trabalho uma rede de comunicações que veicula informações precisas nas quais se pode confiar (SIQUEIRA, 2008). Pode ser exemplificado pelo aconselhamento, <i>feedback</i> e orientação sobre possíveis cursos de ação (THOITS, 2011).</p>	<p>Evita situações estressantes ou de risco influenciando as condutas relacionadas à saúde das pessoas.</p>
--	--	---

Fonte: Síntese sobre conceitos apresentados por diversos pesquisadores (COBB, 1976; GUADALUPE, 2016; LAZARUS; FOLKMAN, 1987; MOYA, 2007; SIQUEIRA, 2008; STROEBE; STROEBE, 1996; THOITS, 2011).

Embora haja uma série de benefícios associados ao suporte social, em especial na saúde física e mental do trabalhador (STROEBE; STROEBE, 1996; TAYLOR, 2010), pode-se também criar um sentido de obrigação no receptor e conduzir a uma sensação de que a ajuda terá de ser recíproca. Pode minar a autoestima, levando as pessoas a sentirem que são percebidas como incapazes de lidar com suas dificuldades. Tende a gerar angústia quando a pessoa sente que está sobrecarregando sua rede social (MASLACH, 2017; STROEBE; STROEBE, 1996).

Outro lado do suporte social, pouco explorado na literatura, é a sua ausência (CARDOSO et al., 2017; MASLACH, 2017). As possíveis consequências da não percepção de necessidade de suporte por parte do emissor e talvez, baixa sinalização por parte de quem necessita, gerando sentimentos de isolamento social, solidão e negligência (STROEBE; STROEBE, 1996), podem ser problemas advindos das culturas de alto-contexto. A ausência do suporte social pode ser exemplificada de diversas maneiras: desvalorização e desqualificação profissional; falta de condições e de equipamentos de trabalho; deficiência de treinamento, de *feedback* ou de apoio para assumir determinadas tarefas denotando respectivamente ausência dos suportes emocional, instrumental e informacional.

2 MÉTODO

Para compreender as diferentes facetas e manifestações do suporte social foi realizado um estudo qualitativo utilizando-se a técnica de completamento de frases.

2.1 PARTICIPANTES

Foi utilizada uma amostra não probabilística, de conveniência, composta por dez participantes. O critério adotado foi convidar trabalhadores que tivessem disponibilidade para participar de entrevistas, objetivando discutir o tema: suporte social diante de estressores no trabalho. Dos participantes seis eram estagiários de psicologia e quatro profissionais da área de Gestão de Pessoas.

Dentre os participantes, que trabalhavam em diferentes organizações, oito atuavam no setor privado e dois no setor público. Oito eram do sexo feminino e dois do masculino, todos com nível superior incompleto, com idade variando entre 22 e 37 anos e tempo de permanência na empresa variando entre um e seis anos. Após o terceiro encontro, um dos participantes abandonou a pesquisa, permanecendo até o final os demais.

2.2 INSTRUMENTOS

Realizou-se entrevistas em grupo e de aprofundamento, ambas não estruturadas e estimuladas por meio de completamento de frases. Optou-se por utilizar dezoito frases sequenciais que serviram de estímulo, aquecimento e para facilitar o *rapport*, abordando relações, sentimentos e opiniões relacionadas ao ambiente de trabalho – por exemplo: Sofro no trabalho quando...; Fico melhor no trabalho quando...; Meu maior temor no local de trabalho é...

Tendo em vista a metodologia empregada em psicodinâmica do trabalho, Dejours (1992) relatou que preferia nas pesquisas realizadas utilizar a discussão para construir os fatos. De forma complementar González Rey (2005, p. 126), assinalou que “a conversação é um processo cujo objetivo é conduzir a pessoa estudada a campos significativos de sua experiência pessoal”. Acreditou-se que o completamento de frases seria adequado como método para atingir o objetivo, pois daria condições aos participantes, para se expressarem. Neste sentido, buscou-se frases como “tópico guia” (BAUER; GASKELL, 2008, p. 66) que remetiam à ambientação no trabalho e, nos sete encontros, mediante as respostas dadas pelos

participantes, foram direcionadas perguntas focando manifestações de suporte social diante de estressores no trabalho.

Optou-se pela entrevista em grupo, em função da demanda relacional peculiar do tema central do estudo. Uma vez que suporte social demanda interação, o próprio grupo pôde funcionar como um espaço para esse fim.

2.3 PROCEDIMENTOS

Realizou-se entrevistas focalizadas em dois grupos de quatro componentes. O terceiro grupo, composto por dois integrantes, foi incluído na pesquisa em um período de tempo diferente dos demais. Nele, um dos participantes desistiu e o outro permaneceu, realizando-se então uma entrevista de aprofundamento.

Durante sete encontros, que ocorreram quinzenalmente, ao longo de quatro meses, os participantes foram estimulados a falar sobre o suporte social decorrente de estressores no trabalho. Iniciava-se o encontro utilizando-se como aquecimento uma ou mais frases sequenciais a serem completadas.

As entrevistas foram realizadas em salas de aula apropriadas (cedidas por uma instituição de ensino) sem objetos que pudessem desviar a atenção do grupo ou interromper a discussão, como telefones, por exemplo. Foi resguardado o direito de anonimato. Cadeiras foram dispostas em círculo para facilitar o contato visual e a exposição de ideias, sentimentos e impressões.

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UniCEUB (parecer número 198.692).

2.4 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Os resultados foram analisados em conformidade com a proposta de Bardin (1977/ 2011) relativa à análise de conteúdo e complementada com as diretrizes traçadas por Bauer e Gaskell (2008). A análise foi realizada preservando-se a opinião dos informantes, buscando-se os “localizadores-chaves”, decompondo-se cada conjunto de dados.

3 RESULTADOS

Para possibilitar uma interpretação, os termos foram organizados em valência positiva (+) e negativa (-) de cada frase (Quadro 2).

Quadro 2 - Síntese de expressões e termos utilizados na investigação sobre suporte social a partir do completamento de frases

Categories Temáticas / Frases	Termos e Expressões	Valências
1. O trabalho	Experiência – crescimento – aprendizado – independência financeira – trampolim para planos futuros – estabilidade – autoconhecimento – desenvolvimento profissional e como pessoa – suporte – desafio	+
2. Sofro no trabalho quando	Desqualificação – desvalorização – falta de reconhecimento – angústia – clima desfavorável – colegas brigando – conflito – más condições de trabalho – sobrecarga – falta informações – injustiça	-
3. Fico melhor no trabalho quando	Clima favorável – apoio, auxílio – flexibilidade – abertura ao diálogo – compartilhamento – boas condições de trabalho – respeito – harmonia – autonomia	+
4. Meu maior temor no local de trabalho é	Não corresponder à necessidade da empresa – desempenho não estar de acordo a empresa – realizar algo no qual eu não me sinto seguro – ser abordado de maneira não muito profissional – levar uma advertência – fazer algo errado e prejudicar os outros – ser tachado como incompetente – pagar por algo que não fez	-
5. Considero que posso	Desenvolver – obter conhecimento – melhorar a comunicação, negociando, se controlando – sugerir, participar e contribuir mais – trabalhar com segurança – buscar suporte para aprender mais – ser mais ágil – gerir melhor o tempo – desempenhar melhor o trabalho – alcançar metas – concluir atividades diárias – oferecer ajuda	+
6. Esforço-me diariamente por	Aprendizado – fazer mais – lidar com demandas não programadas – crescimento – aprender do início ao fim o processo – ter planejamento e organização – gestão do tempo – conseguir autonomia – conseguir pensar de forma estratégica – fazer as tarefas – alcançar as minhas metas – não deixar acumular – melhorar a comunicação.	+
7. Principal ambição	O reconhecimento – ser aberta às ideias – ter segurança para trabalhar – ter retorno financeiro – crescimento profissional – ser valorizado no trabalho – apresentar resultados – ter ascensão no trabalho – ter oportunidade de crescimento	+
8. Minha família	Fornecer suporte material para pagar a faculdade – apoio – reconhecimento – respeitar escolhas – aprendizagem – amorosidade – transformação de ser – generosidade – um ponto de equilíbrio – estímulo. Não consegue me reconhecer como profissional – a autonomia financeira incomoda – entranha emocional – desqualificação	+ -

9. Os amigos	Troca de informações – auxílio no desespero – amigos no trabalho são sorte – compartilhamento – é a família do coração – é aprendido – transformação de si mesmo – acontece por sintonia – amigos no trabalho influenciam mais para dar suporte, tirar dúvidas – influenciam mais em função da convivência diária e do que se pode compartilhar – ajuda	+
10. Sem trabalho	Imposição – trabalho para viver e não viver para trabalhar – obrigação – sobrecarga – cansaço – maçante – exaustivo – cansativo – repetitivo – ansiedade	-
11. No trabalho com frequência sinto	Vontade de resolver problemas com rapidez – pressão – cobrança – desvalorização – falta de apoio – incômodo – cansaço – sobrecarga	-
12. Detesto	Más condições de trabalho – desrespeito – desvalorização – desqualificação – dedicar sem conseguir atingir o resultado (perda de tempo) – conflito – grosseria – não ser ouvido – perguntar e não ter uma resposta suficiente – gritaria – trabalho sem fundamento – imprevisto que gera sobrecarga	-
13. No trabalho minhas melhores atitudes são	Honestidade – assumir erros (humildade) – agilidade – cortesia – visão de grupo – proatividade – organização – disposição de aprender	+
14. No trabalho farei o possível para	Melhorar sempre – desempenhar cada vez melhor – desenvolver habilidade de planejamento de ações e projeto – identificar riscos, agir praticamente – ter iniciativa de maneira criativa e madura – ser reconhecida – apresentar bons resultados – cumprir as demandas	+
15. Quando tenho dúvidas	Pesquise – leio – pergunto para alguém que saiba um pouco mais sobre o assunto – pergunto primeiro para a equipe, depois para a gerente – pergunto para o responsável	+
16. Esperam que eu	Desenvolva-me – contribua com ideias novas e boas – busque sempre o crescimento – aprenda com os meus erros – atinja a minhas metas – seja realizado profissionalmente – apresente resultados – atenda as demandas – cumpra as expectativas Pense e aja igual à “chefe” – faça o que tem que ser feito	+ -
17. Um dia	Olhar para trás e ver que valeu a pena – ter sucesso pelo esforço – ter um padrão de vida bom, uma poupança, dinheiro pra viajar, trocar de carro – espero um reconhecimento financeiro Não sei o que vai ser um dia ainda	+ -
18. Aqui	Interessante – desabafo – reflexão – o tête-à-tête foi válido – se tivesse outras pessoas ia conseguir dividir com o grupo, mas talvez não tivesse tanto da sua atenção – momento de tranquilidade (se referindo aos dias em que ocorreram as entrevistas desta pesquisa) – acaba sendo uma terapia, porque a gente coloca pra fora as coisas que a gente não pode externalizar no serviço – uma palavra remete a coisas do trabalho e acaba sendo uma terapia	+

Fonte: Elaborado pelas autoras

Relacionadas ao suporte emocional, surgiram expressões como: auxílio no desespero; amigos no trabalho são sorte; compartilhamento; abertura ao diálogo;

amigos são como a família do coração. Ao suporte informacional, seguiu-se associações como: troca de informações; tirar dúvidas. Por fim, ao suporte instrumental, surgiu a expressão: oferecer ajuda.

A ausência de suporte social associou-se, no suporte informacional, à falta de orientações; no suporte instrumental, às más condições de trabalho, sobrecarga e no suporte emocional, aos sentimentos de pressão, cobrança, desvalorização/desqualificação e sentimento de injustiça.

Coerente com a literatura nota-se duas vertentes de análise relativas às valências. A primeira foi uma vertente positiva de associações do trabalho com termos que remeteram ao crescimento, ao aprendizado, ao desenvolvimento e ao reconhecimento dentre outros aspectos: sugerir, participar e contribuir; conseguir pensar de forma estratégica, alcançar metas; ascensão no trabalho, oportunidade de crescimento; agilidade, cortesia, visão de grupo, proatividade, organização; ter iniciativa de maneira criativa e madura e apresentar bons resultados. A segunda vertente foi negativa, associando trabalho a expressões como Imposição, obrigação, exaustão, ansiedade; pensar e agir igual ao “chefe”; não saber o que vai ser um dia, entre outros termos.

A família repercutiu no trabalho, tanto positiva quanto negativamente na percepção de suporte social, diferente dos amigos, cuja valência foi integralmente positiva nos relatos.

4 DISCUSSÃO

Nesta pesquisa, o objetivo foi compreender diferentes facetas e manifestações do suporte social. Os relatos convergiram no sentido de que a prestação de suporte social pode atenuar o estresse e ações neste sentido podem beneficiar, não apenas o trabalhador, mas também a empresa e atores organizacionais como colegas e gestores. Estes achados são consonantes com outros estudos (COBB, 1976; LAZARUS; FOLKMAN, 1987; MOYA, 2007; SIQUEIRA, 2008; STROEBE; STROEBE, 1996; THOITS, 2011).

Um dado que diverge da literatura, é a constante percepção dos participantes sobre a necessidade do envolvimento e fornecimento de suporte social: do ponto de

vista operacional, parece não haver uma demanda de forma clara de solicitação deste suporte. Em culturas de alto-contexto espera-se que o outro perceba a necessidade de suporte sem que se peça ou se descreva esta necessidade (SMITH; BOND; KAGITÇIBASI, 2006). O Brasil é considerado uma cultura coletivista em que o alto-contexto é esperado, mas nem todos os que moram aqui são alocêntricos, portanto, o que pode ocorrer é que as pessoas nem sempre percebem a necessidade do outro e, se não há uma demanda expressa, pode gerar ruídos na comunicação desta necessidade.

Neste estudo, os amigos figuraram-se como principal recurso para auxiliar na redução de ansiedade, e no alívio de sintomas decorrentes do estresse (BOLGER; ZUCKERMAN, 2000; THOITS, 2011). O Brasil apresenta uma característica que difere de outros países no eixo em que são realizados os estudos de suporte social (Eixo Europa-Estados Unidos): colegas de trabalho tendem a tornarem-se amigos. Desta forma, não é possível diferenciar se o relato do participante refere-se a um amigo externo à organização. O número de amigos no trabalho relatado pelo participante pode ser um indicador de integração social, de percepção de disponibilidade do suporte social ou de recepção de suporte social que neste caso se confundem.

O suporte social mostrou-se como um evento complexo e contrastante: sua presença é protetiva, mas a falta dele pode representar desafio ou negligência, relativo também à complexidade do fenômeno. Em alguns casos sua ausência pode estar ligada a falta de integração social do indivíduo com a organização, ou a atribuição de responsabilidade do trabalhador sobre sua tarefa (e.g. “era dever do gerente me avisar sobre o meu trabalho”). Em culturas de alto-contexto, esta atribuição de responsabilidade pode gerar uma expectativa irrealista ou uma falta de assertividade do indivíduo em solicitar auxílio (e.g. “ela tinha que perceber”). O líder, por exemplo, pode interpretar que o indivíduo aceitou um desafio e não quer ser ajudado para aprender a dar conta do fenômeno. De qualquer forma, a ausência de suporte pode ser sanada e é corresponsável por aumentar a angústia, ansiedade e outros sintomas biopsicossociais. Ainda há de se considerar o apoio invisível, que não foi abordado neste estudo e que se refere a situações em que a pessoa oferece ou recebe suporte sem perceber (BOLGER, N.; ZUCKERMAN, 2000).

Outro aspecto complexo não tratado neste estudo é o custo de receber ou buscar suporte. O suporte social eficaz pode depender de um equilíbrio entre as necessidades do beneficiado e do tipo de apoio prestado. Essa relação é relevante porque o apoio emocional é mais útil quando parte de relacionamentos interpessoais íntimos, mas pode ressentir quando amigos casuais ou colegas tentam fornecê-lo. Neste sentido prestar apoio pode ser oneroso para o funcionamento psicológico e biológico (TAYLOR, 2010). Cabem pesquisas futuras.

O suporte social pareceu ser uma interação útil podendo ser disponibilizado no ambiente de trabalho por supervisores e colegas. Essa utilidade seria em termos de acesso às informações (informacional), assistência em tarefas (instrumental) ou companhia social (emocional). Aparentou ser um recurso benéfico que, mesmo não permitindo alterar tarefas ou ambiente, pareceu reduzir a carga sobre os recursos pessoais. Estudos reforçam este ponto de vista (LAZARUS; FOLKMAN, 1987; SIQUEIRA, 2008; STROEBE; STROEBE, 1996; THOITS, 2011; WILMOTH; SILVERSTEIN, 2017). Por outro lado, resultados apontaram para estressores associados a comportamentos de gestores e colegas, pois se de um lado os gestores representavam um recurso de apoio, e mesmo um alicerce, para que o trabalho fosse executado em ambiente saudável, dentro das condições e com as informações necessárias, por outro lado, dificultavam o desenvolvimento, ao desvalorizarem colaboradores (PRIETO et al., 1996), representando um deficit de disponibilidade de recurso esperado pelo trabalhador.

Neste sentido infere-se que ocorreu uma influência ambivalente, oscilando entre o equilibrante e estressante, diante da disponibilidade ou da carência de suporte em situações de necessidade. A partilha social com o colega de trabalho afigurou-se como conforto emocional (STROEBE, STROEBE, 1996) e a falta de cooperação, como um entrave no trabalho, ou seja, situações que revelaram um papel dual de gestores e colegas no ambiente de trabalho.

O estudo pretendia colher percepções sobre o suporte no trabalho durante os sete encontros. Por meio de relatos espontâneos terminou revelando um aspecto relacional intermediado pela técnica utilizada que foi equiparada a um espaço terapêutico em que as pessoas puderam ser ouvidas tanto sobre angústias, quanto sobre satisfações vivenciadas no trabalho. Considera-se estas percepções como

sendo uma contribuição inusitada que pode servir de âncora para intervenções dentro de empresas. Parte-se do ponto de que para ofertar e receber suporte depende-se de atitudes, comportamentos mais do que de gastos ou investimentos financeiros. Parte-se da premissa de Bolger e Zuckerman (2000) de que as ações mais eficazes podem ser as mais sutis. Alternativas como, por exemplo, estimular a corresponsabilização (FLISCH, 2012) e desenvolver grupos de enfoque (TORRES; LIMA; RAMOS-CERQUEIRA, 2001) para oferta de suporte emocional, podem auxiliar na redução de estressores.

Avalia-se que o completamento de frases foi adequado como método para atingir o objetivo, pois permitiu os participantes se expressarem, e ao pesquisador, para conhecer percepções, sentimentos, atitudes e ideias a respeito da influência do suporte social e estressores em suas possíveis contradições e complexidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa contribuiu para a compreensão de diferentes facetas das manifestações do suporte social ou da falta dela para o trabalhador. Permitiu identificar que prestar suporte social está associado a ações simples e que podem auxiliar na restauração do equilíbrio diante de situações estressantes no trabalho e que sua ausência ainda é um fenômeno complexo ligado a expectativas, atribuições ou integração que ainda não puderam ser completamente compreendidas.

Taylor (2010) preconizou que, enquanto comportamentos de luta ou fuga, agressão ou retirada podem especialmente caracterizar a resposta dos homens ao estresse, a busca por amizade pode caracterizar melhor a resposta das mulheres. Porém, a amostra reduzida, predominantemente feminina, com estudantes e profissionais da área de ciências humanas permitiu identificar a busca por amizade, conforme preconizado por Taylor, por parte das mulheres, mas também por parte dos homens. Contudo, considerou-se a característica e o tamanho da amostra, como fatores limitadores do estudo. Neste sentido sugerem-se pesquisas com amostras mais amplas e diversificadas com o intuito de apurar os tipos de respostas pertinentes a cada sexo.

A literatura sobre estresse e suporte social no Brasil é relativamente ampla, mas com viés predominantemente positivo e funcional do suporte social. Neste sentido, este estudo deixa em aberto a necessidade de se examinar outras facetas do construto. Estudos muitas vezes não identificam especificamente os prestadores de apoio social, (BARRERA, 1980) na diferenciação entre o suporte social fornecido por um amigo externo ou interno da organização. Não identificam também as expectativas, atribuições ou integração ao grupo de trabalho, variáveis estas que fazem parte do construto de suporte social e usualmente são negligenciadas.

Pesquisas futuras incluindo relatos poderiam investigar de forma mais aprofundada a relação entre riscos para a saúde física e mental e os riscos sociais decorrentes do estresse, por meio de estudos longitudinais para auxiliar a compreensão desses fenômenos.

Espera-se que o conhecimento descrito aqui possa ser revertido em comportamentos, muitas vezes simples, mas que auxiliem trabalhador e gestores a viverem de forma mais salutar em local e com pessoas que, por vezes, passam grande parte de seu tempo. Embora o objetivo do estudo tenha sido alcançado, vislumbra-se uma complexidade de variáveis a serem exploradas diante do tema.

REFERÊNCIAS

BALBI, A L. M. L.; PÉREZ-NEBRA, A. R. Translation and validation of the inventory of socially supportive behaviors to Brazilian portuguese. 2015. **XXXV Congresso Interamericano de Psicologia: Apresentação de Trabalho/Comunicação**, 2015, Lima.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 279p. (Obra original publicada em 1977).

BARRERA, M. **A method for the assessment of social support networks in community survey research**. Connections, v. 3, p. 8–13, 1980.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. (eds.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

BOLGER, N.; ZUCKERMAN, A. Invisible Support and Adjustment to Stress. **Journal of Personality and Social Psychology**, v.79,n. 6, p. 953-961, 2000.

CARDOSO, H. F.; BAPTISTA, M. N.; SOUSA, D. F. A.; GOULART JÚNIOR, E. Síndrome de burnout: Análise da literatura nacional entre 2006 e 2015. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v.17, n.2, p. 121-128, abr-jun 2017.

COBB, S. Social Support as a Moderator of Life Stress. **Psychosomatic Medicine**, v. 38, n. 5, p. 300-314, 1976.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

FLISCH, T. M. P. **Práticas coletivas de educação em saúde na atenção primária à saúde em Contagem, MG**. 2012. 100 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem e Saúde), Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais.

GONZÁLEZ REY, F. **Pesquisa qualitativa e subjetividade**: os processos de construção da informação. São Paulo: Thomson, 2005.

GUADALUPE, S. **Intervenção em rede**: Serviço Social, Sistêmica e Redes de Suporte Social. 2 ed. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2016.

JIANG et al. (2017). Core self-evaluation: Linking career social support to life satisfaction. **Personality and Individual Differences**, v. 112, p. 128–135, 2017.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, e coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984.

_____. Transactional theory and research on emotions and coping. **European Journal of Personality**, v. 1, 1987.

MASLACH, C. Burnout: A Multidimensional Perspective. In: SCHAUFELI, W. B.; MASLACH, C. ; MAREK, T. (eds). **Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research**, New York: Routledge, 2017, Cap. 2, p.19 -32.

MOYA, M. Relaciones interpersonales: funciones e inicio. In: MORALES, J. F.; GAVIRIA, E.; MORALES, M. C. M.; GUIRADO, M. I. C. (coords.). **Psicologia Social**. Espanha: McGraw-Hill, 2007. cap. 12, p. 333- 358.

Oliveira, R.F. ; Lima G.G.; Vilela. G.S. Incidência da Síndrome de Burnout nos Profissionais de Enfermagem: Uma Revisão Integrativa. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, 2017; 7: e1383. Disponível em <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v7i0.1383>. Acesso em 1/8/2017.

PAIS-RIBEIRO, J.; SANTOS, C. Estudo conservador de adaptação do Ways of Coping Questionnaire a uma amostra e contexto portugueses. **Análise Psicológica**, v. 4 (XIX), p. 491-502, 2001.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

PRIETO, F. et al. Socialização e desenvolvimento do papel laboral In. PRIETO, F.; PEIRÓ, J. M. **Tratado de psicología del trabajo**, (Spanish Edition). Sintesis Psicologia, v. II, 1996. p. 65-100.

SELYE, H. A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. **Journal of Neuropsychiatry**. Neuropsychiatry Classics, v. 10, n. 2, 1998.

SIQUEIRA, M. M. M. Construção e validação da Escala de Percepção de Suporte Social. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 13, n. 2, p. 381-388, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE Jr., S. Suporte no trabalho. In: Matias, M. M. M. e cols. **Medidas do Comportamento Organizacional**: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 283-294.

SMITH, P. B.; BOND, M. H.; KAGITÇIBASI, Ç. **Understanding social psychology across cultures: living and working in a changing world**. London: Sage, 2006.

SONNENTAG, S.; FRESE, M. Stress in Organizations. In: WEINER, I. B. (Series Ed.); SCHMITT, N. W.; HIGHHOUSE, S. (Eds.) **Handbook of psychology, vol. 12, Industrial and Organizational Psychology, 2 nd. Ed.**, Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. New York: Routledge, 2013. p. 560-592.

STROEBE, W.; STROEBE, M. The Social Psychology of Social Support. In: HIGGINS, E. T. (Ed); KRUGLANSKI, A. W. (Ed.). **Social psychology: Handbook of basic principles** New York, NY, US: Guilford Press, 1996, cap. 20, p. 597-621.

TAYLOR, S. E. Health. In FISKE, S. T.; GILBERT, D. T.; LINDZEY, G. (Eds) **Handbook of Social Psychology**. 5 ed, v. 1, New York: Wiley, 2010.

THOITS, P. A. Mechanisms Linking Social Ties and Support to Physical and Mental Health. **Journal of Health and Social Behavior**, v.52, n.2, p. 145-161, 2011.

TORRES, A. R.; LIMA, M. C.P.; RAMOS-CERQUEIRA, A. T. A. Tratamento do transtorno de pânico com terapia psicodramática de grupo. **Revista Brasileira de Psiquiatria**, v.23, n.3, p.141-148, 2001.

WILMOTH, J. M.; SILVERSTEIN, M. Social Support and Service Provision to Older Adults: An Introduction and Overview. In: WILMOTH, J. M.; SILVERSTEIN, M. **Later-Life Social Support and Service Provision in Diverse and Vulnerable Populations**: Understanding Networks of Care. New York: Routledge, 2017, Cap. 1, p.1-7.