



TECNOESTRESSE: ENTRE O FASCÍNIO E O SOFRIMENTO¹

Hilda Alevato*

*Nós nos encontramos entre dois vazios:
o do começo e o do fim.*
Michel Casse e Edgard Morin²

Resumo

Diante do complexo cenário de base tecnológica que caracteriza o mundo contemporâneo, a explosão de simultaneidades e virtualidades multiformes abre-se em desdobramentos ainda pouco conhecidos e compreendidos. Neste artigo a autora discute o chamado “tecnoestresse”, situando-o *entre* o fascínio diante de tantas possibilidades e apelos mercadológicos e o sofrimento relativo aos estressores, frequentemente apontados como uma das causas de doenças e acidentes registrados sob outras rubricas. O texto se apoia nas pesquisas do Núcleo de Educação e Saúde no Trabalho da Universidade Federal Fluminense, com aproximadamente 5.000 sujeitos.

Palavras-chave: Tecnoestresse; Estressores; Sofrimento; Tecnologia.

INTRODUÇÃO

Gadgets, kindle, twitter, blog, blackberry e *overdubbing* são alguns exemplos dos inúmeros novos termos que vêm invadindo a sociedade nos últimos anos. Numa espécie de prova de esforço contra a própria exclusão, a maior parte das pessoas tenta se apropriar de tais neologismos e se adaptar a discursos renovados a cada instante. Segundo o “*Global Language Monitor*” (www.languagemonitor.com), grupo que monitora a língua inglesa, surgem aproximadamente 15 palavras ou expressões novas diariamente, a maioria ligada à tecnologia.

Sintoma dos novos tempos, a rápida invasão e a renovação das parafernálias tecnológicas vêm mudando as rotinas nas comunidades, nas escolas, nos ambientes de trabalho e até nas famílias. Em pouco mais de duas décadas o planeta parece cada vez menor, enquanto o mundo de referências se expande assustadoramente.

É impossível deixar de admitir os benefícios de boa parte das conquistas da imaginação, da arte e da criação humana. No entanto, as transformações provocadas pela disponibilização de recursos tais como a mídia digital, a internet, a comunicação

via satélite etc. atingiram de modo arrebatador não apenas seus usuários diretos, mas toda a cena, implicando ajustes e adaptações diversas nos modos de ser e agir de grande parte da população mundial. Não se trata de uma simples questão de opção pessoal.

É relativamente fácil encontrar situações nas quais o homem se viu incrédulo e assombrado diante das descobertas de seus pares, ao longo da história da humanidade. Sem ir muito longe, foi o caso do rádio, do telefone, do avião, do automóvel, da televisão, sem falar nas viagens espaciais, das quais até o *New York Times* duvidava em 1936³. No entanto, as últimas décadas surpreenderam até mesmo os especialistas mais otimistas, equivocados em grande parte de suas previsões recentes, especialmente quanto aos desdobramentos da ciência da computação.

Há inúmeros registros de frases, como uma bastante famosa, de 1977, atribuída a Ken Olsen, fundador da Digital Equipment Corporation (pioneira na indústria de computadores), que considerava não haver razão para que qualquer pessoa quisesse ter um computador em casa. Cerca de 30 anos depois, o mundo passa da marca de 2 bilhões de computadores pessoais vendidos, conforme estimativa da consultoria Gartner⁴.

Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD, em 2005, mais de 20% dos brasileiros com mais de 10 anos acessavam a internet⁵. Considerando todos os locais de acesso (residência, trabalho, escola etc.), mais de 70% dos usuários são levados à rede em busca de “educação e aprendizado”, seguido por “comunicação com outras pessoas” e “lazer”⁶. Ou seja, não é apenas a obrigação que atrai pessoas ao computador.

* Psicanalista e Dra. em Educação. Coordenadora do Núcleo de Educação e Saúde no Trabalho (NEST), ligado ao Laboratório de Tecnologia, Gestão de Negócios e Meio Ambiente, no Centro Tecnológico da Universidade Federal Fluminense, onde é professora e pesquisadora. Participa atualmente de um Pós-Doutoramento em Psicologia das Organizações, na Universidade de Coimbra. E-mail: nest@latec.uff.br

Recebido para publicação em: 26/08/09.

Mesmo que as pessoas não se deem conta de que dependem de uma série de detalhes e ajustamentos para que suas atividades se desenvolvam, suas expectativas se estabelecem sobre este mundo “invisível” de suporte às cada vez mais sobrecarregadas agendas, pessoais e coletivas.

É muito mais do que isso.

O conjunto dos resultados da PNAD é uma pequena amostra do potencial representado pelas novas tecnologias. Além dos equipamentos e ferramentas atualizados a cada dia, entram frequentemente em cena outros usos e outras possibilidades nem sempre previstos ou objetivados por seus criadores, mas desenvolvidos (e a desenvolver) por uma rede planetária autogerida e ávida por participação.

Para além da mera *condição de consumidor* no mercado de tecnologia, portanto, é preciso ampliar o olhar analítico para o homem contemporâneo na *condição de sujeito* desse emaranhado exuberante e ousado, que já subverte costumes, valores e culturas. Tal cenário abre-se em inúmeras questões relevantes para a sociedade, dentre elas a que se objetiva examinar resumidamente aqui, o chamado *tecnoestresse*.

TECNOESTRESSE

No mundo atual, o estresse convencional vem sendo potencializado por um estresse neurológico, que afeta específica e diretamente o cérebro, em virtude do excesso de estímulos e demandas enviados a este, em intervalos cada vez mais curtos.

Alex Botsaris, 2003.⁷

Tecnologia (do grego *τεχνη* — “ofício” e *λογία* — “estudo”), como se sabe, envolve não apenas o conhecimento técnico-científico, mas também instrumentos, processos e materiais criados e/ou utilizados nas diferentes atividades humanas. Pode-se dizer que a tecnologia está presente no mundo humano desde a criação da primeira ferramenta. No entanto, a mesma tecnologia desenvolvida para facilitar a vida, divertir, tornar menos árduo o trabalho pode levar os indivíduos a ultrapassarem sua resistência física e mental, provocando problemas.

Mesmo sem contar com uma definição única ou aceita por todos os estudiosos do assunto, *tecnoestresse* poderia ser considerado, genericamente, como um conjunto de sintomas (uma espécie de síndrome) associado ao excesso de informação e demandas psíquicas e a uma dependência grave das ferramentas tecnológicas. O tecnoestresse não resulta apenas da relação com o computador, mas com qualquer forma de tecnologia, de eletrodomésticos a telefones celulares. Atualmente, entre os mais potentes estressores estão o computador, o celular, o automóvel e a internet. O tecnoestresse é, portanto, um sofrimento de difícil identificação pelo sujeito e delimitação pela ciência, que pode gerar ou agravar processos de adoecimento diversos (em especial transtornos mentais e comportamentais, problemas osteomioarticulares, patologias do sistema cardiovascular etc.), relacionados a qualquer tipo de estímulo tecnológico.

De um modo geral, o tecnoestresse dá seus primeiros sinais através da sensação de frustração diante de dificuldades com algum aparato tecnológico: uma falha na conexão com a internet, o excesso de veículos no itinerário escolhido, a falha no sinal da TV a cabo, a falta de energia que ameaça o funcionamento da geladeira. Pode ser identificado em comportamentos que parecem comuns: é o descontrole emocional associado à impossibilidade de atingir imediatamente aquilo que se propõe (pelos limites tecnológicos e/ou pessoais), é o excesso de aborrecimento diante de barreiras inevitáveis (um sinal de trânsito fechado, por exemplo), é a agressividade voltada para a ferramenta (apertar seguidamente o botão do elevador, jogar o teclado do computador ao chão etc.), por exemplo.

Nem sempre as pessoas identificam estar vivendo um processo que pode contribuir para o adoecimento. Assim, o sofrimento relacionado ao agravamento dos sintomas do tecnoestresse deve-se, em grande parte, à banalização da manifestação frequente de sintomas iniciais.

A situação de dependência da tecnologia não é recente. À medida que novos aparatos tecnológicos vão entrando em cena, a tendência é que estes sejam incorporados às rotinas e os homens “desaprendam” a viver sem eles e se aborrecem quando um deles falha. É o caso, por exemplo, da água encanada, dos banheiros ligados a tubulações de esgoto, das instalações elétricas, geladeiras, automóveis e todos os outros elementos que povoam os diferentes ambientes humanos.

No entanto, num ambiente que sofre transformações tão profundas e intensas a dependência dos aparatos e parafernália ganha centralidade, na medida em que a experiência de vida em meio a inúmeros bens e serviços contribui para que as rotinas se estabeleçam cada vez mais a partir da existência e do bom funcionamento de tais bens e serviços. Ou seja, as tarefas e responsabilidades assumidas tendem a se organizar considerando que os recursos estarão disponíveis e funcionarão conforme o esperado, ainda que na maioria das vezes os recursos necessários sequer sejam lembrados. Mesmo que as pessoas não se deem conta de que dependem de uma série de detalhes e ajustamentos para que suas atividades se desenvolvam, suas expectativas se estabelecem sobre este mundo “invisível” de suporte às cada vez mais sobrecarregadas agendas, pessoais e coletivas.

A falha em qualquer um desses elementos de apoio às rotinas é capaz, portanto, de gerar transtornos inesperados, desestabilizando os planos e alterando as previsões. Algumas dessas situações afetam mais a saúde, outras menos, dependendo de circunstâncias, suporte social e estados emocionais. Para algumas pessoas, por exemplo, é mais grave encontrar o carro com o pneu furado numa manhã de muitos compromissos do que descobrir uma lâmpada queimada na sala de jantar, pouco antes de chegarem os convidados. Dependendo de outras tantas condições, porém, para determinado indivíduo a lâmpada pode acarretar muito mais estresse do que o problema do carro. Ou seja, a tecnologia (e tudo o que a representa), por si só, não é geradora de estresse. O tecnoestresse varia caso a caso e precisa ser analisado em função de seu contexto.

No entanto, não apenas a falha dos aparatos tecnológicos pode contribuir para estressar além do que a pessoa é capaz de suportar. A rapidez das respostas esperadas dos equipamentos, o acesso a múltiplas frentes simultaneamente, o excesso de possibilidades disponíveis e a sensação de um tempo curto demais para tantas atividades também são potentes estressores da vida contemporânea.

Os primeiros registros do estudo do tecnoestresse são de aproximadamente 20 anos atrás. Atribui-se a Larry Rosen e Michelle Weil a autoria do primeiro livro a tratar do tema: *“TecnoStress – Coping with Technology @Work, @Home, @Play”*⁸. Para os autores, a velocidade da tecnologia estaria alterando o relógio biológico humano. Pesquisas do neurologista Antonio Damásio, bem como as de Manuel Castells, ambos da Universidade do Sul da Califórnia, também vêm apontando consequências negativas na elaboração das emoções, em especial aquelas que envolvem questões éticas e morais⁹.

No Brasil, alguns grupos de pesquisa também vêm se dedicando ao estudo do tecnoestresse, com contribuições relevantes em diferentes áreas do conhecimento. Um desses grupos é o NEST (Núcleo de Educação e Saúde no Trabalho), na Universidade Federal Fluminense, que analisou os estressores mais influentes no cotidiano de aproximadamente 5.000 profissionais, durante os anos de 2005 a 2007. O presente artigo traz algumas das conclusões dessa pesquisa nacional através de seções que tratam, de modo sucinto, das influências da tecnologia na vida social, na vida familiar, no ambiente de trabalho e na saúde.

TECNOESTRESSE E VIDA SOCIAL

Sem dúvida, a informação é uma das melhores fontes de aprimoramento e superação para a sociedade, e é no campo da informação, *lato sensu*, que a tecnologia digital vem dando suas maiores contribuições. Qualquer tema pode ser encontrado na *web* em linguagem técnica, científica ou coloquial. Fatos são divulgados enquanto acontecem, dados se entrelaçam em redes reveladoras de hábitos, atitudes e tendências. Seja conectando *experts*, numa rede planetária de colaboração, seja monitorando, agregando e/ou confrontando indicadores de diferentes partes do mundo, seja apenas abrindo espaço para qualquer contribui-

ção, os novos recursos tecnológicos vêm participando de modo inédito em todas as áreas do conhecimento humano.

No entanto, toda essa capacidade de informar e contribuir para a melhoria da qualidade de vida no planeta está diretamente relacionada à capacidade particular de se apropriar criticamente daquilo que está sendo disponibilizado de modo abundante e relativamente livre de critérios. Da mesma forma que as ferramentas se aplicam à expansão do volume de informações acessíveis, também se abrem para qualquer divulgação e/ou opinião, independentemente de sua confiabilidade, valor, necessidade ou importância.

Sem discutir aqui as situações envolvendo mentiras e falsas informações deliberadamente publicadas, entre os casos de boa-fé é possível identificar, por exemplo, referências a pesquisas tidas como “científicas”, desenvolvidas com metodologias duvidosas, apresentando resultados casuais como sendo generalizáveis. Bom exemplo são as incontáveis referências a alimentos (num momento, indicados, noutra, condenados), muitas vezes contraditórias, confundindo e levando tudo ao descrédito, uma vez que na mistura de informações a sensação que fica é a de que ninguém sabe ao certo o que está dizendo.

Para o leigo e, às vezes, até para o especialista, fontes fidedignas são equiparadas a invenções irresponsáveis ou deformações na divulgação, interferindo nos julgamentos e decisões e aumentando o potencial estressor pela insegurança a que muitos se sentem expostos. Duvidar de tudo e duvidar de nada são expressões sinônimas, num ambiente tão rico quanto libertário.

É importante lembrar, porém, que o acesso a tantas fontes de informação e dados também favorece uma atitude mais participativa nas diferentes dimensões da vida cotidiana. Nos dias atuais, uma consulta ao médico, por exemplo, frequentemente é mediada pelo conjunto de pesquisas que o paciente já desenvolveu na *internet*, facilitando a discussão sobre o diagnóstico e a adesão do paciente ao tratamento indicado. Por outro lado, no entanto, ao descobrir sintomas e descrições de patologias sem a necessária formação para compreendê-los em conjunto, algumas pessoas estabelecem suas próprias prescrições, num jogo perigoso que vai da suspeita em relação às orientações do profissional da saúde até a automedicação. Para os médicos, muitas vezes, um paciente que se pensa suficientemente informado – ainda que por fontes duvidosas – pode também ser gerador de grande desgaste discursivo, especialmente pelo clima de desconfiança que pode se estabelecer.

Como é típico do modelo tecnológico contemporâneo, também na *web* as informações têm fácil descarte. O que está *online* num momento pode simplesmente deixar de existir no momento seguinte, bastando, por exemplo, que a página (*web page*) seja atualizada.



Os antigos registros tendem a viver uma interessante ambiguidade: ao mesmo tempo em que publicações antes restritas e de difícil circulação podem ser facilmente acessadas em quase todo o planeta, também podem repentinamente desaparecer do monitor, levando alguns ao desespero. Do mesmo modo, estar produzindo um material e vê-lo sumir da tela por uma pane qualquer no computador é motivo para grande sofrimento. Extremos típicos dos novos canais tecnológicos – sua fragilidade e seu poder – são potentes estressores.

Sem dúvida, porém, são inúmeras as oportunidades de informação oferecidas por esses novos canais. Jornais televisivos a qualquer hora, ferramentas dedicadas à circulação de notícias via celular, RSS, transmissões na internet de situações no mesmo momento em que ocorrem são poucos exemplos de um mundo interconectado, configurado para saciar uma sede planetária que parece mais aguçada do que nunca.

Pressionados por uma multidão em busca de novidades, repórteres e jornalistas repetem – à exaustão – qualquer evento que se configure de interesse, rapidamente transformando-o em conteúdo para todos os veículos, em todos os horários. A relevância do que está sendo noticiado produz-se, muitas vezes, apenas pela quantidade de repetições das mesmas imagens, vídeos e textos.

Nesse processo, um simples fato local pode ganhar relevo internacional, uma situação única e controlada pode ser fonte de pânico, enquanto uma mazela social mais séria pode agravar-se assustadoramente, em meio à indiferença geral. A construção de referências sociais também se dá pelos efeitos discursivos desse aparato midiático.

Ao mesmo tempo, as diferenças entre o real e o ficcional parecem diluídas pela qualidade das produções cinematográficas



*nunca as pessoas tiveram acesso
a tanta informação, de todos
os campos do conhecimento,
simultaneamente. Tal excesso,
porém, traz a reboque sintomas
importantes de estresse, seja pela
impossibilidade de alcançar tudo o
que se mostra disponível, seja pela
falta de acesso a qualquer um de
seus canais.*

atuais. Transmitidas pela televisão, pelo computador ou pelo celular, as cenas de um filme de guerra e de uma guerra real se assemelham e confundem até os mais experientes. É possível acompanhar a explosão de uma bomba matando centenas de pessoas com a mesma passividade com que se assiste a um filme, no sofá doméstico. Em muitos sentidos, o embaralhamento dos planos de realidade e ficção propicia falhas de julgamento que interferem no jogo social e psicológico.

Em síntese, é possível afirmar que nunca as pessoas tiveram acesso a tanta informação, de todos os campos do conhecimento, simultaneamente. Tal excesso, porém, traz a reboque sintomas importantes de estresse, seja pela impossibilidade de alcançar tudo o que se mostra disponível, seja pela falta de acesso a qualquer um de seus canais. Exemplificando: imagine-se uma pessoa interessada em cinema. Há um fantástico manancial a ser explorado na internet – filmes de todas as épocas, dados de produção, bastidores, páginas pessoais de atores etc. –, demandando mais do que uma vida para ser totalmente visitado, tal a velocidade pela qual se expande e recria. Por outro lado, uma simples falta de energia pode interromper repentinamente o acompanhamento de uma cena que vinha sendo desfrutada com emoção especial.

Do mesmo modo que informações abundam, aparentemente sem limites, o caminho da exclusão fica mais penoso. A questão da exclusão pela falta de acesso aos computadores – o chamado “*apartheid* digital” –, já bastante discutida (SAMPAIO, 2003)¹⁰, soma-se a outras formas mais sutis, ainda que muito dolorosas, de exclusão.

A invasão de aparatos tecnológicos – celulares, computadores pessoais, câmeras digitais, jogos, dentre outros – parece ocupar todos os espaços. Isso não é novidade na história humana. Basta lembrar de nossos antepassados e das conquistas que viveram só no último século: geladeiras, telefones, aparelhos de rádio, televisores, aviões, automóveis etc. Todos foram incorporados às rotinas, tornando difícil imaginar a vida sem sua presença. Talvez a diferença do atual momento seja a velocidade com que as novidades surgem, são absorvidas e superadas.

Um equipamento torna-se obsoleto bem antes de esgotar sua vida útil. O mercado de bugigangas está repleto de apelos, mas comprar essas bugigangas envolve recursos financeiros que nem todos têm disponíveis. Em alguns casos, a ânsia por possuir o aparelhinho recém-lançado traz endividamentos e consequências desastrosas. Às vezes, até mesmo antes de acabar de pagar o financiamento ele já se mostra obsoleto, superado por outro, e outro, e outro objeto de desejo.

Na mesma linha das exclusões, é possível incluir a dificuldade em decifrar uma espécie de “dialeto” tecnológico que permeia as atividades rotineiras no mundo atual. Desde propagandas televisivas até notícias relevantes, o uso indiscriminado do jargão – em especial da *internet* – transforma a comunicação em algo desafiador e angustiante. Para o cidadão comum, é frequente deparar-se com uma barreira excludente, ao constatar que o complemento da informação que estava acompanhando em seu velho rádio portátil está disponível num tal *site* “www. qualquer coisa”. Vivemos o contraste entre a naturalidade com que alguns usam as

novas palavras e expressões (já temos uma geração adulta criada na “era digital”, e outra, saindo da adolescência, nascida na “era virtual”) e a alienação de grande parte da população brasileira, completa ou parcialmente fora do jargão tecnológico.

Ainda que os esforços pela “inclusão digital” tenham por objetivo oferecer à sociedade “os conhecimentos necessários para utilizar com um mínimo de proficiência os recursos de informática e de telecomunicações existentes e dispor de acesso físico regular a esses recursos” (SAMPAIO, 2003)¹¹, e sejam efetivamente relevantes, há uma enorme distância entre a inclusão propiciada pelo domínio dos meios físicos (mesmo com proficiência) e o domínio crítico, necessário ao usufruto daquilo que hoje se mostra disponível.

Incluir, porém, vai muito mais além disso. Sob uma perspectiva social, mais do que a competência para executar comandos e consumir o que está previamente disponibilizado é necessário pensar no desenvolvimento de competências para influir nas decisões e nos rumos da tecnologia digital.

Rapidamente, porém, a sociedade vai incorporando os novos recursos e tornando mais difíceis as vidas não apenas dos economicamente excluídos, mas também daqueles que se recusam a depender ou a adaptar-se aos novos cenários. Há uma pressão social importante para que todos se adaptem, inclusive através da família e amigos, que estranham se alguém revela não ter um celular ou um e-mail através do qual possa ser encontrado a qualquer momento. As cartas em papel – refletidas, escritas com esmero, lentas em seu caminhar – estão definitivamente fora de moda.

Também as tradicionais relações de vizinhança, mediadas pela emoção, pela confiança e pelo contato direto, estão saindo de cena. O empobrecimento afetivo de solidões vividas em meio a centenas de amigos virtuais parece explicar parte dos exageros na exposição de informações pessoais, fotos, referências de gosto e outros dados da vida particular em mídias de acesso público. A sensação de intimidade com um Outro e/ou com muitos Outros, que podem, ou não, ser aqueles que ali se apresentam ou *ser* como se apresentam ali, desafia a reciprocidade. Páginas falsas, pseudônimos e bisbilhotices sem propósito parecem desvelar o *absense* de existir.

Demandas por imagens e filmes – abundantes e invasivos, em qualquer espaço social – refletem, de certo modo, as fragilidades típicas da transição entre um tempo no qual as aproximações se construam ao longo dos anos, em inúmeras oportunidades diretas que consolidavam a confiança e a parceria incontestável, para um tempo no qual predominam laços imediatos, temporários, múltiplos e circunstanciais. As amizades vivem hoje o desafio de superar não apenas as provações da permanência, mas também da perseverança e dos laços afetivos, diante de inúmeras outras opções mais fáceis e disponíveis.

Os novos tempos também se caracterizam por um alargamento imprevisível da rede de contatos de cada pessoa. Potencialmente, são inúmeros “amigos” agregados e desagregados a cada instante, independentemente de sua localização no planeta. A qualquer hora do dia ou da noite uma pessoa que se sinta solitária, ou apenas tenha vontade de conversar, encontrará na internet inúmeras outras – de qualquer faixa etária, etnia, nacionalidade



etc. –, também disponíveis e desejosas de contato. A solidão, no entanto, não se extingue, apenas muda seu perfil.

Encontros de trabalho, programação de fim de semana, recados e comentários de qualquer natureza são compartilhados por dedos ágeis que dominam minúsculos teclados na rua, nas salas de aulas, nos cinemas. Não importa onde, nem o que alguém está fazendo, é possível ver sua atenção dirigir-se às maquininhas enquanto desenvolve outra atividade, paralelamente.

Esse é um dos mais importantes desafios de um tempo radicalmente relativo: a simultaneidade. Há tanto a fazer e tantas possibilidades e alternativas que grande parte das pessoas conjuga mais de uma ocupação ao mesmo tempo.

Há um esforço mental necessário para dar conta disso. O aumento da atividade cerebral – cujos efeitos a médio e longo prazo ainda são pouco conhecidos – exige maior energia, trazendo como resultado “*apreensão, ansiedade, aumento da atividade motora, da agressividade e dos reflexos, dilatação das pupilas [...] entre outras alterações orgânicas*” (BOTSARIS, 2003).¹² Como o médico explica, se for eventual, essa reação não é ruim. A grande questão é a transformação desse modelo em rotina, sem dar tempo ao organismo para recuperar-se dos desgastes daí advindos.

A simultaneidade, típica do modelo tecnológico contemporâneo, não ocorre, portanto, apenas por demandas de trabalho ou imposições inevitáveis, ela é vivida no ambiente profissional e no doméstico, na vida social e na solidão, na obrigação e no lazer. São inúmeras as pessoas que não conseguem mais fazer uma coisa de cada vez. Ao lado da incômoda sensação de estar “desperdiçando tempo”¹³, há um senso de urgência que não se conforma em esperar por outro momento para digitar uma mensagem para um amigo ou ler o “torpedo” que acaba de ser anunciado pelo celular. Nos ouvidos, frequentemente, um fone ligado a um MP3 ou qualquer outra engenhoca sofisticada toca música incessantemente. Esperar não é um verbo adequado para descrever a disposição atual.

De um modo geral, o lazer é encarado como um contraponto às obrigações, ou seja, uma forma de oferecer ao corpo e à mente o necessário repouso para uma nova jornada de demandas. No entanto, apesar dos discursos associando lazer e combate ao

estresse, as pesquisas do NEST, já citadas, têm revelado que algumas opções de lazer comuns ao mundo de hoje são fonte de mais estresse do que de relaxamento.

Uma das constatações mais frequentes diz respeito à obrigação de ter programas (festas, saídas para bares, eventos etc.) agendados para feriados e finais de semana. É comum ouvir as pessoas combinando o que farão nos dias e noites sem trabalho, e, algumas vezes, até angustiadas por não terem “nada para fazer”, numa espécie de sentimento de “perder” o fim de semana.

A presença – nos dias de descanso – de preocupações com horários, trânsito, filas e outros elementos típicos da vida profissional é fonte de realimentação dos estressores de modo contínuo, num bombardeio incessante de estímulos que desgasta corpo e mente. Permanentemente excitado, o homem contemporâneo paga o preço de uma incidência crescente e preocupante de doenças de natureza crônica.

Do mesmo modo, as férias têm contribuído para o agravamento de estressores, sob inúmeros aspectos. O primeiro deles diz respeito ao afastamento das atividades profissionais. Num contexto de desemprego estrutural e de alta competitividade, afastar-se do ambiente de trabalho pode significar a perda de informações relevantes, atualizadas a todo momento, a abertura de espaço para intervenções de terceiros em seu campo de atuação e até a associação de seu nome a uma atitude de descaso para com sua empresa e suas responsabilidades. Para muitos, sair de férias levando o computador pessoal conectado ao trabalho ou com telefones de contato ligados permanentemente não causa estranheza, ainda que o essencial das férias (pessoais e familiares) se perca em tais circunstâncias.

Outro aspecto presente no potencial estressor das férias é a convivência com a família. Como a rotina atual tende a afastar os familiares, as férias, em geral, intensificam os contatos de modo abrupto, fazendo com que hábitos e expectativas se confrontem, em disposições nem sempre coincidentes. Aparecem cobranças

mútuas, insatisfações e tentativas de ajustamento que desvelam a distância de perspectivas entre pais, filhos e casais, contrariando as representações sociais sobre os laços familiares. Esta é uma fonte de grande frustração para algumas pessoas, em especial aquelas cuja memória traz a vivência de outros tempos, nos quais a interação familiar era facilitada por uma vida mais doméstica e menos permeada por apelos estranhos ao núcleo genealógico.

Para o estresse originado nas férias também concorre a ânsia de fazer muitas coisas acumuladas ao longo dos meses, sejam elas obrigações adiadas, sejam programações de lazer idealizadas. A obra da casa, as viagens internacionais sobrecarregadas pela quantidade de locais a visitar, os tratamentos médicos, tudo, enfim, que não foi possível agendar durante o período de trabalho ou de aulas, sobrecarrega os dias destinados ao descanso, fazendo com que muitos retornem das férias com a sensação de não tê-las usufruído.

Nessas novas formas de viver o espaço social, os limites pessoais e naturais da realidade parecem sufocantes em alguns momentos, diante da sensação de poder e liberdade de um mundo virtual aparentemente infinito de encontros e descobertas. Da simples notícia do momento ao arquivo de todas as capas de determinada revista; da informação sobre o filme que ocupará o cinema próximo à exibição de clássicos antes perdidos no arquivo particular de um colecionador ignorado; da simples compra de frutas e legumes à aquisição do vinho mais raro; das pessoas disponíveis para conversar sobre qualquer assunto àquela que poderá ser sua “alma gêmea”, tudo parece estar ao alcance de um simples toque que conecte seu computador doméstico a certa rede mágica. A sedução exercida pela fantasia de ter diante de si – numa tela, aparentemente sob seu controle – tudo o que alguém poderia desejar silencia e desaconselha o entorno empobrecido pelas exigências da realidade. O prazer como meta única vem substituindo antigos valores e dificultando a compreensão de que nem toda ação humana é movida por tal ideal.

A comparação entre aquilo que parece fascinante e possível com a ajuda da máquina e o drama cotidiano das limitações da própria existência tende a tornar este drama bem mais difícil de suportar, contribuindo para que o aumento do tempo dedicado aos computadores, fones de ouvido, jogos e outros artifícios tecnológicos funcione como uma espécie de realidade paralela e interfira na dinâmica das relações diretas. Há pouco tempo livre para ouvir a queixa do Outro, o relato de suas dores, o partilhar de suas pequenas vitórias.

A atenção para com as pequenas e repetitivas mazelas do humano ao seu lado não tem mais espaço. Ao mesmo tempo, cada um também encontra dificuldades quando tenta partilhar suas próprias vivências com as pessoas com quem convive. Talvez isso ajude a explicar por que dentre os *sites* mais visitados na internet estejam páginas de relacionamento tais como *Orkut*, *Myspace* e outras (SILVA, 2008)^{14 e 15}.

Tais páginas, no entanto, além de favorecer os relacionamentos também propiciam a exposição pessoal de forma incontrolada, conforme já foi comentado. Não apenas os autores das páginas expõem a si mesmos através de fotos/filmes e comentários, mas também expõem aqueles com quem se relacionam, seja



por estarem presentes (voluntária ou involuntariamente) em alguma imagem/foto/filme, seja pelas comunicações propiciadas pela rede.

Nas entrevistas desenvolvidas pela equipe de pesquisa do NEST há inúmeros relatos de queixas de estresse nesse sentido, desde a experiência de algum constrangimento leve até a insatisfação por “descobrir-se” casualmente publicizado em *sites* assinados por estranhos. Há o caso de uma mãe extremamente irritada, por exemplo, cujo casamento da filha foi exposto – no conhecido *site YouTube* – pelo desconhecido acompanhante de um dos convidados que filmou, a partir de um celular, aspectos particulares dos momentos de descontração da família, como uma espécie de cenário para um depoimento em relação às atividades de seu próprio final de semana.

As consequências da aparente inocência dessas exposições ainda estão longe de ser bem avaliadas e compreendidas. O descaso em relação ao Outro e sua exibição desautorizada ultrapassaram as conhecidas dificuldades vividas por atores, cantores e outras figuras públicas em relação aos temidos *papparazzi*. A intimidade e a privacidade vivem dias agonizantes. Em toda parte há uma câmera filmando, um anônimo disposto a fotografar e uma mídia pronta para divulgar esse tipo de material sem qualquer critério ou dificuldade.

Ao mesmo tempo, crescem as denúncias e referências ao chamado “*cyberbullying*”, prática nada inocente. Desafiadoramente, ao lado da exposição excessiva da vida privada, também o anonimato, aparentemente garantido pela própria ferramenta tecnológica, move o autor.

Bullying é um termo em inglês utilizado para designar ações perversas, intencionais e repetidas, destinadas a intimidar alguém através de assédio e/ou de violência, física, verbal ou moral. Tradicionalmente, os casos de *bullying* são caracterizados por uma diferença de poder e força entre a vítima e o autor. As vítimas, em geral, são dominadas por intimidação, chantagem ou medo diante daqueles que lhes parecem mais poderosos e a quem não têm como resistir ou enfrentar (PALACIOS; REGO, 2006)¹⁶.

No entanto, com a tecnologia disponível hoje, o processo de agressão – especialmente moral e simbólica – é facilitado pelo anonimato dos autores. São páginas na internet com difamações, imagens constrangedoras e conteúdo depreciativo, além de informações geralmente falsas, muitas vezes colocando a vítima em situação difícil diante de uma autoridade ou daqueles mais próximos.

O potencial estressor da prática do *bullying* é extremamente alto. Há, inclusive, inúmeros relatos de suicídios, especialmente entre jovens, vítimas de seus colegas de escola (RIGBY, 1999)¹⁷. Pesquisas internacionais e a divulgação de casos alertaram a sociedade para a seriedade da situação e para a necessidade de intervir com mais energia nos casos identificados. No entanto, com a emergência do *cyberbullying* (*bullying via internet*) muitos desses esforços têm se mostrado inúteis, dado o potencial deletério do anonimato dos autores.

A marca mais representativa desses novos tempos tecnológicos talvez seja a dificuldade para enquadrá-los em alguma adjetivação disponível. Pagamentos via cartões, *chips* e celulares (moeda e cheque estão saindo de cena), compras pela *internet*, consultas psicológicas *online* e outras tantas inovações podem favorecer tanto a praticidade das respostas esperadas quanto aborrecimentos sem fim.

Com o que é possível vislumbrar hoje, o mundo digital não se presta a enquadramentos e dicotomias simplistas, tais como bom/ruim, bem/mal. Tão fascinante quanto amedrontador, para o bem e para o mal, vivemos um momento de grandes transformações que não se restringem a um ou outro ambiente. Há muito a descobrir ainda, e isso também é um elemento estressor importante.

TECNOESTRESSE E FAMÍLIA

Há menos de um século as pessoas acordavam, tomavam um café da manhã à mesa com a família e iam para o trabalho, a pé ou a cavalo. Muitos voltavam

para o almoço em casa, e, no final da tarde, depois de desempenharem funções costumeiras, retornavam ao convívio da família. À noite, cadeiras em roda facilitavam as conversas ao som de um rádio fanhoso que trazia notícias escassas, enquanto crianças brincavam sob o olhar dos pais. Um livro para ler, o jantar em família e o descanso regular fechavam o dia dos homens. Mais recentemente, um vizinho ou outro que possuía um aparelho de televisão reunia os amigos para uma programação especial. Revistas e jornais impressos tratavam de questões locais, aqui e ali informando sobre o que acontecia no mundo fora da comunidade.

Comparando com a vida atual, percebe-se o quanto a rotina familiar mudou. Na atualidade, mesmo naquelas residências onde a mesa de jantar ainda reúne a família frequentemente o aparelho de televisão ligado concentra as atenções, enquanto uma pessoa silencia a outra em nome de uma notícia que está acompanhando



o mundo digital não se presta a enquadramentos e dicotomias simplistas, tais como bom/ruim, bem/mal. Tão fascinante quanto amedrontador, para o bem e para o mal, vivemos um momento de grandes transformações que não se restringem a um ou outro ambiente. Há muito a descobrir ainda, e isso também é um elemento estressor importante.



Jogos eletrônicos, computadores pessoais e outros equipamentos também contribuem para limitar os contatos interpessoais entre pais, filhos, irmãos e casais, levando cada qual para seus interesses/obrigações e inviabilizando a vazão de afetos, aflições, sentimentos e dúvidas que sustentavam a conversa entre familiares.

ou de uma cena do filme ou da novela que não quer perder. Mesmo que ninguém esteja prestando atenção à programação exibida, ainda assim as trocas verbais ficam muito limitadas em comparação às vividas sem a presença do televisor ligado, conforme mostram estudos como os de Chistakis *et al* (2009)¹⁸.

Jogos eletrônicos, computadores pessoais e outros equipamentos também contribuem para limitar os contatos interpessoais entre pais, filhos, irmãos e casais, levando cada qual para seus interesses/obrigações e inviabilizando a vazão de afetos, aflições, sentimentos e dúvidas que sustentavam a conversa entre familiares. Os elos de confiança capazes de descarregar angústias, os relatos opinativos e outras formas de comunicação do grupo de convivência doméstica ficam em segundo plano. A falta de intimidade cobra um alto preço na solidão e no isolamento que, paradoxalmente, contribuem para a ânsia por contatos virtuais, como já foi apontado anteriormente.

A ampliação dos canais de comunicação oferecidos pelas ferramentas digitais favorece o desenvolvimento de uma ampla rede de “amigos”, próximos ou distantes, segmentados por interesses dos mais diversos: religião, esportes, cultura, ciência, moda ou qualquer outro tema. No entanto, o silenciamento doméstico interfere no estabelecimento de vínculos (PICHON RIVIÈRE, 2000)¹⁹ necessários à socialização e à superação de fenômenos narcísicos (na perspectiva freudiana). Um grupo familiar permeado por vivências individualizadas e centradas em interesses privados deixa suas marcas tanto quanto um grupo rico em interações afetivas. O afastamento – mais afetivo que físico – pode ser vivido como indiferença e desamparo, e trazer sofrimento, em especial nos momentos de maior fragilidade pessoal, ainda que todo grupo comporte vínculos plurais e dinâmicos.

A substituição de relações interpessoais diretas por relações mediadas pela máquina ou por jogos, navegação na *internet* e outros elementos de distração solitária tende a realimentar-se e contagiar outros elementos do grupo, contribuindo para uma espécie de “solidão a dois” ou mais, que propicia dificuldades na comunicação de sentimentos (típica do grupo familiar) e a partilha das angústias pessoais e sociais. Ao mesmo tempo, através da criação e da personalização de avatares²⁰ é comum a manipulação de diferentes personalidades nos contatos virtuais, favorecendo a emergência de canais de expressão de dimensões pouco trabalhadas do Eu²¹. É certo que não há como estabelecer uma regra geral para o que está sendo comentado, no entanto as consequências desse tipo de estresse tecnológico para a sociabilidade ainda estão longe de ser adequadamente dimensionadas.

Novas questões têm sido apresentadas à sociedade, tais como a alta incidência de doenças pouco frequentes há algumas décadas, como a hiperatividade infantil ou o transtorno de déficit de atenção (BALLONE, 1999)²². Apesar de essa síndrome ter seus primeiros registros datados do início do século XX, os aspectos psicossociais têm se evidenciado mais recentemente, em estudos relativos às causas e concausas do problema, frequentemente registrado em crianças com privação afetiva e situações de abandono.

Outra questão que vem exigindo maior atenção da sociedade nas últimas décadas se refere ao convívio entre as várias gerações. A distância geracional que dificultava o diálogo e marcava a época em que ser adulto era o ideal da sociedade tem hoje características muito diversas. Hoje, a juventude é o modelo almejado – veja-se o excesso de ênfase em músculos delineados, a quantidade de cirurgias plásticas realizadas, o uso exagerado do “botox”, a idealização da vida ativa como um eterno fim de semana – e a velhice é alvo de eufemismos (terceira idade, melhor idade etc.), que tentam desassociar o homem que envelhece dos preconceitos que o cercam. Os que “vivem como velhos” são estorvos que não acompanham o ritmo do mundo contemporâneo.

Todos querem e, mais do que isso, devem ser eternamente jovens, como tenta convencer a mídia. A vida humana se alonga, mas a velhice apavora. Muitos pais vivem hoje a recusa do amadurecimento, disputando roupas, práticas, espaços e tempos com seus filhos jovens. As dificuldades que o jovem enfrenta hoje estão mais próximas da falta de referências parentais do que das exigências e limites que os antigos pais impunham.

A juventude como modelo também torna precoces algumas práticas antes vivenciadas apenas no fim da adolescência. O desenvolvimento da sexualidade, presente em todas as fases da vida humana, parece saltar etapas, antecipando o final da infância com todas as suas nuances e consequências. As aprendizagens relativas às relações sexuais, antes limitadas a uma revista escondida ou a um colega mais experiente, hoje estão disponíveis para qualquer um, em todo tipo e qualidade de vídeo, na tela da TV ou do computador mais próximo. Paralelamente às vantagens da abertura de um diálogo sem tantos tabus e interdições, a genitalidade aprendida via indústria cinematográfica aparece *glamourizada* e vivida precocemente – com todas as suas implicações –, favorecendo frustrações e angústias²³.

A infância parece também abreviada por modos de ser e de agir típicos da juventude e cobranças que transformam a criança numa espécie de pequeno adulto²⁴ cheio de compromissos de agenda, modas a seguir e pais ocupados com inúmeras demandas, derivando um relativo descuido com seu desenvolvimento moral. Num mundo cujos valores vêm se transformando, a vivência do papel de autoridade parental encontra poucos referenciais de sustentação, abrindo espaço para dúvidas e hesitações que desvelam inseguranças nocivas ao processo educativo. Lacan (1998)²⁵ e sua forclusão (descrita em 1957) nunca foram tão atuais.

O tema dos valores é bastante instigante nesse contexto. Ainda que não seja possível aprofundá-lo aqui, é interessante refletir sobre as mudanças nas bases de referência moral. Há algumas décadas, os valores guardavam características mais locais (comunidade, família etc.), favorecendo a semelhança de atitudes de pais e educadores em relação à educação de crianças e jovens. Hoje, os valores se estruturam com referências planetárias (ecologia, inclusão etc.), ampliando inmensuravelmente o espectro de modelos orientadores. Nas pesquisas do NEST, mais de 80% dos entrevistados revelaram dúvidas diante de condutas a adotar na educação de suas crianças e adolescentes.

Nesse sentido, também os educadores se mostram excessivamente provocados. Os profissionais da educação aparecem como um dos grupos mais prejudicados em sua saúde pelas novas configurações da sociedade (ALEVATO, 2004)²⁶.

TECNOESTRESSE E TRABALHO

Conforme está sendo apontado, é possível afirmar que todas as dimensões da experiência humana se mostram afetadas, de alguma forma, pela tecnologia e sua inserção na prática social. No entanto, os ambientes de trabalho talvez sejam o *locus* mais típico de tais afetações. Na atualidade, de um modo relativamente compulsório, homens e mulheres, empregados ou patrões, veem-se diante de um mundo interdependente que se transforma com rapidez, exigindo adaptações e ajustamentos permanentes.

Um dos elementos mais típicos dos últimos anos é a rápida obsolescência de conhecimentos, saberes e habilidades laborais. Poucos são os que terminam um curso e se pensam “formados”, no sentido empregado pelas gerações anteriores. Hoje, desde cedo, a criança e o jovem acompanham as experiências de seus pais às voltas com treinamentos, pós-graduações e intermináveis preocupações com a renovação de suas competências e qualificações profissionais.

Ao contrário de décadas recentes, o mundo hoje encontra uma geração nascida e educada nos braços de termos e expressões como empregabilidade, flexibilização e desemprego estrutural, que jogam a tão apregoada ideia de comprometimento dos empregados com as empresas para o vazio das cobranças sem sentido. Não há comprometimento – “com-promessa”, “promessa entre” – quando apenas uma das partes pode assumir suas responsabilidades. Se as empresas demitem por reestruturações tecnológicas, por deslocamentos para cidades e países mais favoráveis economicamente e por outros muitos motivos

que não cabem ser discutidos aqui, ou seja, se os empregadores não podem assumir compromissos com os empregados, não é o caso de cobrar compromissos dos empregados com seus empregadores.

O único comprometimento a ser incentivado hoje é com os valores. Quando empresas e empregados comprometem-se com os mesmos valores, aí, sim, há sentido em comprometer-se. Neste caso, um empregado comprometido com valores não se submeteria a jogar poluentes num riacho ou despejar lixo tóxico no aterro da cidade, ainda que sua empresa indicasse esse caminho. O compromisso com valores é essencial para os novos tempos. Comprometer-se com valores é o caminho, até porque comprometer-se com uma empresa que não mostra compromisso com nada é absolutamente estressante.

Percebemos hoje, portanto, a fragilidade dos discursos empresariais e a provisoriabilidade das formações para o trabalho, e, mais que isso, parafraseando Valéria Mattos e Lucídio Bianchetti (2008)²⁷, é possível falar numa escola que oferece profissionalização de base ainda analógica, inadequada para um mundo que já vive a era digital. Ou seja, destacam-se aqui três fenômenos simultâneos: a provisoriabilidade das formações, sempre abertas a novos equipamentos, técnicas e conhecimentos; a distância entre o que é oferecido e o que é exigido em termos de desempenho; e também o rompimento da perspectiva de carreira.

Muito pouco se fala e se investe em carreira atualmente. As ideias de continuidade e de aprimoramento aparecem substituídas pelas de reciclagem, de renovação. O orgulho de começar a vida profissional no mesmo posto no qual se aposentaria após muitos anos de labuta não existe mais. A filiação por muitos anos a um único empregador frequentemente é tida como acomodação e incompetência. Para o homem contemporâneo, o orgulho se mostra mais identificado a um currículo diversificado em vários postos de trabalho, como se as mudanças fossem representativas da qualidade de uma mão de obra disputada por diferentes empresas e chefias.

O compromisso com valores é essencial para os novos tempos. Comprometer-se com valores é o caminho, até porque comprometer-se com uma empresa que não mostra compromisso com nada é absolutamente estressante.

■

*A facilidade de acesso à internet
e outras ferramentas que
disponibilizam instantaneamente
informações, pessoas, conhecimentos
etc. também faz crescer, como se
observa com facilidade, a quantidade
de profissionais conectados em tempo
integral.*

■

Os fenômenos acima referidos são elementos altamente estressores também por uma espécie de obrigação de agregar inúmeras tarefas às rotineiras. Além do tempo dedicado à vida profissional *stricto sensu*, ainda há que se acrescentar ao dia a dia os cursos noturnos, as pós-graduações nos finais de semana, sem falar dos deslocamentos, das ausências à vida familiar, das refeições apressadas e das nada desprezíveis obrigações associadas aos estudos, como leituras e trabalhos acadêmicos que também contribuem para que as noites sejam invadidas, ainda que os prejuízos ao sono cobrem seu preço.

Soma-se a isso a importante questão das autoimposições e do fascínio das descobertas. O próprio indivíduo se obriga à leitura diária de mais de um jornal (a internet facilita), à pesquisa de temas de seu cotidiano laboral em *sites* disponíveis aos milhares, às checagens constantes da caixa de *e-mails*, *twitters*, *feeds* e outros canais de informação, ao desfrute de muito daquilo que lhe desafia o conhecimento.

Existem também as pressões sociais, nem sempre explicitadas. Comparações com colegas, competição, além de comentários sutis e/ou críticos referidos a alguma mensagem eletrônica não lida, muitas vezes enviada pelo chefe durante a madrugada.

A questão dos *e-mails* e das mensagens instantâneas é outra fonte de estresse importante para a vida corporativa, não apenas pela quantidade, que mistura o essencial às brincadeiras e outras bobagens que circulam pela rede, mas também pela qualidade dos textos, inclusive no que diz respeito à redação e seus efeitos de sentido.

Imagine um diretor há 40 anos. A partir de uma ideia que lhe surgisse para um novo procedimento gerencial, ele chamaria a secretária (que chegaria à sua sala portando um bloquinho de papel) e ditaria algumas frases para que ela finalizasse um texto descrevendo a ideia. Ela iria até sua mesa em outra sala, redigiria uma primeira versão da determinação do chefe, voltaria a ele, que corrigiria e ajustaria o que fosse necessário para melhor

clareza. A seguir, ela datilografaria o material, levaria para ser novamente lido, assinado, envelopado, endereçado, protocolado e encaminhado ao destinatário. Todo esse processo contribuiria para o aprimoramento da ideia e da forma de transmiti-la.

Imagine o mesmo diretor, hoje. Logo que a ideia do novo procedimento gerencial surge, de posse de seu *smartphone* corporativo, em qualquer lugar e a qualquer hora, ele passa a redigir uma mensagem para o destinatário e, prevendo que este destinatário deve levar a ideia adiante, imediatamente envia a mensagem com cópia para todos os colaboradores. Sem rever com calma o que escreve, pode esquecer a pontuação e alterar o conteúdo da mensagem, pode usar uma linguagem menos adequada aos efeitos de sentido que gostaria de provocar, pode cometer erros gramaticais que prejudiquem o entendimento. Pode também gerar problemas para o destinatário e sua equipe, porque os subordinados podem ter acesso à comunicação do diretor antes daquele gerente que deveria dar encaminhamento à proposta, fomentando dificuldades nas relações de poder ou agravando situações constrangedoras que trazem maior carga psicossocial ao trabalho²⁸.

Situações semelhantes às que acabam de ser caricaturadas acima não são, lamentavelmente, raras. Associadas às questões mais abrangentes do campo da comunicação corporativa – que não cabe discutir aqui –, mostram novas facetas de um fenômeno que não se resume às recomendações habituais dos manuais de gerenciamento. Paralelamente aos próprios desafios da linguagem e seus usos, a tecnologia disponível faz surgir novos aspectos estressores (excesso de mensagens, horários de encaminhamento, dificuldades hierárquicas etc.), frequentemente embutidos na boa intenção de gerenciar com transparência e agilidade.

A facilidade de acesso à internet e outras ferramentas que disponibilizam instantaneamente informações, pessoas, conhecimentos etc. também faz crescer, como se observa com facilidade, a quantidade de profissionais conectados em tempo integral. Muitos sequer desconectam suas máquinas quando vão dormir. Mantêm-nas ligadas, abertas a tudo o que possam atrair, acumulando aquilo que será acessado ao despertar, na ilusão de que nada do que se oferece se perderá.

Essa “conectividade 24 x 7”²⁹ é fonte de estresse para muitos, na medida em que é alimentada por uma forte ansiedade pelo “nada perder”, pretensão impossível de ser realizada, tal a quantidade de apelos disponíveis. O conceito de “ansiedade”, apesar de ainda muito vago e polêmico na literatura científica (COELHO; TOURINHO, 2008)³⁰, aplica-se aqui por sintetizar uma sintomatologia nem sempre definida e/ou circunscrita, mas permeada por condições fisiológicas de desconforto e reações comportamentais aversivas e incontroláveis, tais como acordar no meio da noite e correr para o computador, diminuindo as chances de voltar a dormir.

Por outro lado, também é preciso lembrar que as grandes cidades não dormem. Para fazê-las ativas em tempo integral, um grande contingente de profissionais tem sua carga horária distribuída por turnos que mantêm funcionando desde a indústria até os hospitais, passando pelos transportes, comércio, entretenimento e uma incontável legião de outras atividades, 24 horas

por dia. As consequências do trabalho em turnos para a saúde vêm sendo estudadas há muitos anos (FISCHER, MORENO e ROTENBERG, 2004)³¹. A chamada “sociedade 24 horas” não é nenhuma novidade, mas os ritmos intensos e a disseminação da vida noturna em todos os aspectos (lazer, esportes, serviços, indústria etc.) vêm trazendo novos desafios para o cenário da pesquisa e da prática.

Inúmeras iniciativas para regular a carga horária no trabalho – diurna, noturna, em turnos – têm sido adotadas. No entanto, a grande maioria das normatizações ainda se inspira numa lógica linear e quantitativa de entendimento do tempo dedicado ao efetivo exercício profissional, quando o mundo vive uma perspectiva de simultaneidade e expansão temporal de base qualitativa. A relatividade do tempo como dimensão nunca foi tão perceptível.

Ou seja, ainda que se verifique um controle mais rígido do número de horas trabalhadas, dos intervalos, da quantidade de dias/noites ocupados em relação ao repouso, de meses em relação às férias etc., a carga de trabalho não pode mais ser avaliada deste modo tão linear e simplificado. Não se trata apenas da quantidade de horas que o sujeito passa oficialmente dedicado às atividades profissionais, trata-se da variedade de demandas e responsabilidades simultâneas e da invasão de preocupações típicas do mundo ocupacional nas demais atividades e relações humanas, e vice-versa. Quanto o tema é tecnoestresse e desgaste pessoal, a duração das jornadas oficiais de trabalho não é hoje tão relevante quanto a exigência abusiva de energias, em especial as psíquicas.

Dissemina-se o fenômeno conhecido como intensificação do trabalho. Políticas de redução do número de funcionários mantendo a mesma produção ou aumentando-a, ritmos acelerados, empurrados por metas cada vez mais ousadas, múltiplas funções simultâneas e remuneração por produtividade são algumas características de tal “intensificação”, acrescendo-se aí todo o arsenal tecnológico incorporado aos ambientes profissionais.

Há alguns anos, por exemplo, para dar conta das responsabilidades da folha de pagamentos de uma empresa de 50 funcionários eram necessários vários profissionais que se ocupavam de variadas atividades (coleta de frequência diária em papel, registros de atrasos e horas-extra, anotações de férias, licenças, cálculos trabalhistas, remessas, protocolos etc.). Hoje, com um simples *software*, um cartão eletrônico joga todas as informações

em tempo real para um único profissional em seu computador. Tudo se calcula como num passe de mágica. No entanto, este único profissional, que partilhava com uma equipe os cuidados e as preocupações de apenas uma empresa, hoje atende sozinho a inúmeras delas, assumindo uma carga psíquica difícil de ser avaliada.

As consequências de tudo o que está sendo dito podem ser sentidas não apenas nas questões diretamente ligadas à saúde no trabalho (fadiga crônica, transtorno de ansiedade generalizada, consumo excessivo de álcool e drogas, agressividade e inúmeros outros problemas emocionais, comportamentais e físicos), mas também nos problemas associados aos níveis de confiabilidade e segurança da atividade profissional (BOURDOUXHE *et al.*, 1999; ROSA, 1995)³². Inúmeros estudos vêm mostrando a relação entre as mudanças no mundo do trabalho, em especial sua intensificação, e o aumento no número de acidentes, a despeito de todo o conjunto de conhecimentos, preceitos e normas de segurança (NR³³) adotadas³⁴.

É importante ressaltar, no entanto, que o tecnoestresse guarda relação não apenas com a dimensão temporal do trabalho, mas também com sua dimensão espacial, ou seja, com os dois eixos básicos de referência do modo humano de ser: tempo e espaço. No caso do espaço, os deslocamentos facilitados (entre cidades e até entre países), ao lado da virtualidade das aproximações (equipes que nunca se encontram, atuando em diferentes cidades) e das invisibilidades próximas (colegas, sentados lado a lado, que sequer se olham), além de inúmeras outras questões estético-constitutivas, também trazem embutidos fortes elementos de carga estressora. De um modo muito resumido, é possível dizer que a tecnologia hoje tanto permite aproximações e deslocamentos excessivos quanto favorece isolamentos perigosos.

As novas vivências de espaço são, efetivamente, desafiadoras. Escritórios, mundo afora, dispõem de computadores que permitem o acesso a arquivos, documentos, dados, colegas e clientes sem que o profissional precise tirar os olhos de seus monitores individuais. Muitas vezes, os dias passam sem que as pessoas sentadas lado a lado precisem sequer falar, para trocar informações. A comunicação via “*instant messengers*”, *twitters*, *e-mails* e outros meios eletrônicos é empregada mesmo quando as pessoas partilham a mesma sala.

Diferentemente de alguns anos atrás, também não é mais necessário levantar da cadeira para ir até o arquivo comum,



O diálogo entre eles — pessoas de boa vontade, mas formadas em bases culturais e tecnológicas diferentes — pode ser extremamente estressante.

transitar pela sala, observar as pessoas, ser observado ou contatar um colega para acertar um documento. Tudo está ali, diante dos olhos, fixos na própria estação de trabalho e sob o comando de um teclado exclusivo.

Na verdade, em muitos casos não faz diferença se os membros de um grupo de trabalho estão próximos ou distantes. Não é incomum encontrar equipes cujos integrantes nunca tiveram um contato pessoal direto.

Há situações em que um profissional fica num escritório na sede da empresa, monitorando um painel que mostra o funcionamento codificado de equipamentos que se encontram a quilômetros de distância, sendo operados por pessoas literalmente desconhecidas. O cheiro estranho de uma válvula, o aquecimento inesperado de um duto ou o barulho preocupante de alguma engrenagem não fazem parte do repertório do homem que decifra códigos em monitores sofisticados num escritório refrigerado, apesar de servirem como referência básica para o outro que vive sujo de óleo, no meio de um emaranhado de equipamentos passíveis de explodir, com o qual ele se relaciona à distância. O diálogo entre eles — pessoas de boa vontade, mas formadas em bases culturais e tecnológicas diferentes — pode ser extremamente estressante.

Não é difícil, também, encontrar empresas com segmentos instalados em diferentes cidades e países. Além dos deslocamentos possibilitados pela tecnologia da aviação, dos contatos por videoconferência e outros recursos relativamente simples, é preciso considerar as diferenças de fusos horários, de culturas e de ritmos capazes de fomentar estressores bastante potentes.

Haveria ainda inúmeros aspectos a analisar, em cada segmento profissional (ALEVATO, 2007)³⁵. No caso dos professores, por exemplo: o acesso à informação via outros canais diferentes dos livros escolares, a quantidade de dados disponíveis, os limites de uma programação curricular, a formação docente insuficiente, as descobertas das neurociências sobre a aprendizagem, as questões relativas à inclusão social e muitas outras.

No caso dos médicos, por exemplo, o quanto seus diagnósticos e recomendações são afetados pelo acesso dos pacientes e seus familiares à internet? O quanto são questionadas suas observações e seus comentários, a partir do momento em que têm, diante de si, não mais aquele “leigo” respeitoso e ignorante de termos específicos, mas uma pessoa qualquer que é capaz de

decifrar o resultado de seus exames laboratoriais através de uma simples consulta a um site de buscas?

No caso dos porteiros de edifício, qual a distância entre uma prática profissional preenchida por contatos pessoais, confiança e personalidade e um momento em que sua atividade é acrescida de competências para o uso de câmeras, computadores e controles digitais, além de cuidados relativos à segurança e aos aspectos da vida privada dos moradores?

E o que dizer do motorista de um caminhão de tijolos, semianalfabeto, que é obrigado a renovar sua carteira de habilitação diante da tela de um computador, respondendo a 50 perguntas sobre regras de trânsito e primeiros socorros? São questões com texto relativamente longo, escritas com sofisticação e usando uma terminologia distante do mundo frequentado por este homem humilde, de chinelos de dedos e rugas na testa que a equipe do NEST tem diante de si, numa das oportunidades de pesquisa de campo. Se não passar na prova outra vez — é a terceira em que tenta, mas não consegue “interagir” com a máquina — vai perder não apenas a carteira de motorista, mas também o emprego. A tensão que vive é clara e se expressa não apenas na incompetência pessoal que não pode admitir, mas também na falta de perspectivas para um futuro que teima em se materializar à sua frente. E, singelamente, ele constata: “sei dirigir há mais de 30 anos, nunca sofri um acidente, mas vão tomar minha carteira”.

Em síntese, o modelo tecnológico atual, para além das mudanças e conquistas que evidentemente agrega à sociedade, também vem trazendo consigo uma carga estressora sem precedentes. É importante refletir o quanto a rotina e a vida cotidiana vêm sendo afetadas, para que cada um, em sua área, possa ajudar a todos a viver a transição.



o modelo tecnológico atual, para além das mudanças e conquistas que evidentemente agrega à sociedade, também vem trazendo consigo uma carga estressora sem precedentes. É importante refletir o quanto a rotina e a vida cotidiana vêm sendo afetadas, para que cada um, em sua área, possa ajudar a todos a viver a transição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De inúmeras formas, a tecnologia vem mudando o cenário social. Em relação à saúde e ao estresse, há muitos aspectos que deixaram de ser focados neste ensaio. Após sua leitura deve estar mais claro que o tema exigiria mais que um livro para ser suficientemente abordado. Estudos como o de Coover, Thompson e Craiger (2005)³⁶ vêm mostrando, por exemplo, aspectos relacionados à tecnologia que afetam a visão, a audição, a função motora e outras, não tratadas aqui. Neste texto buscou-se manter o foco nas questões psicossociais associadas às transformações tecnológicas recentes, ainda de modo perigosamente resumido.

Empresas, instituições e famílias investem grandes recursos em tecnologia, transformando as cenas sociais e sua dinâmica. Para onde caminha a engenharia genética, a sofisticação das armas, a guerra virtual? Sustos inúteis de mentes ingênuas, tais temas se abrem para inúmeros outros pontos relevantes que foram deixados de fora deste trabalho.

Nem “tecnofilia”, nem “tecnofobia”, como diria Demo (2009)³⁷, o tecnoestresse atinge não apenas aqueles muito envolvidos, aqueles totalmente contrários ou aqueles totalmente imunes (existem?) às novas tecnologias. De certo modo, todos estão expostos aos efeitos do tecnoestresse, porque se trata de um estressor que permeia a vida contemporânea, independentemente de opções particulares.

Vítimas do estresse tecnológico apresentam sintomas diversos. Desde uma espécie de dependência incapacitante até estados de tensão, ansiedade e angústia fora de controle. Apesar disso, é necessário cuidado para não transformar tudo em doença, outra característica de nossos tempos. A tendência para medicalizar qualquer manifestação que não se enquadre numa zona de conforto idealizada vem enriquecendo a indústria farmacêutica e confundindo os diagnósticos mais sérios.

De certo modo, constata-se uma idealização da saúde como ausência de qualquer incômodo, incluindo-se aí perspectivas ilusórias de vidas idealizadas, sem dores, insônias e sofrimentos, mas plenas de prazeres. Haveria drogas para acabar, instantaneamente, com quaisquer males, conforme creem aqueles que enxergam o mundo atual a partir da ficção.

A mesma marca do instantâneo embute o descartável: nada a conservar. Para que consertar qualquer coisa, se é possível comprar outra sem sair de casa, com *design* mais avançado? Sem tempo nem para burilar os amores – conquistas feitas de detalhes, esculpidos em paciência e tolerância – até os afetos se descartam, gerando um vazio que contrasta com a montanha de lixo que os materiais desprezados vão produzindo. É isso: o desprezo afetivo gera um buraco, a sensação oca do nada, enquanto o desprezo material nos entulha de plásticos e pneus que a natureza teimosamente guarda.

Ficar à margem das novidades tecnológicas não é a recomendação mais sensata, obviamente. No entanto, perceber que não há necessidade de um celular com inúmeros recursos se

seu uso estará restrito à telefonia básica pode ser um bom sinal de saúde mental.

Quando tratamos de tecnoestresse, portanto, não estamos nos referindo exclusivamente ao uso dos equipamentos tecnológicos, mas também à revolução que eles provocam na vida diária. Trata-se mesmo de “criar novas formas de vida” (Martins, 1996)³⁸. Ou seja, engenharia genética, biotecnologia e outros temas não abordados aqui: trata-se não apenas de dominar a natureza, mas de superá-la, recriá-la, reinventá-la.

A obsolescência diz respeito não apenas às mercadorias, mas também aos modos de ser e agir. Diz respeito a um modelo de corpo ou ao próprio corpo que não oferece a mesma lógica de evolução das ferramentas tecnológicas, tampouco as mesmas promessas do novo. O corpo tem sua finitude e limitações.

O corpo como máquina: qualquer peça que apresente defeito pode ser substituída. Nesse sentido, a tecnologia e a economia marcam seus *status* sobre a criação, no sentido de que a vida passa a ser apenas manipulação tecnológica para quem pode “trocar suas peças”. Para quem não pode, suma. Suma do mundo virtual/ideal. Os corpos biológicos da vida comum parecem um fardo.

Surgem os corpos/mentes dominados por uma enxurrada de drogas da felicidade que pretendem substituir as mazelas da realidade: drogas para dormir, drogas para ter ânimo, drogas para viver a sexualidade, drogas, enfim, para a vida perfeita.

Ingênuos, deslumbrados ou engajados, sujeitos contemporâneos acompanham pela televisão da sala, em tempo real, uma tragédia em qualquer parte do planeta, assistem a um desfile “assombrado” por imagens holográficas ou participam de uma reunião de trabalho entre profissionais a quilômetros de distância através de um pequeno equipamento sem fios. Longe de ser a “vilã”, é impossível negar a importância e o papel que a tecnologia exerce na vida humana.

É bom esclarecer, finalmente, que o objetivo deste ensaio não é condenar a tecnologia, seus instrumentos e ferramentas. Trata-se apenas, ainda que não simplesmente, de contribuir para que nós – que vivemos a transição de modelos tecnológicos – possamos fazê-lo de modo menos sofrido.



NOTAS:

- ¹ Para subsidiar este ensaio, além dos autores citados ao longo do texto, estão sendo tomados como base os registros de entrevistas desenvolvidas nas pesquisas da equipe do Núcleo de Educação e Saúde no Trabalho (NEST) – que analisou os estressores mais influentes no cotidiano de aproximadamente 5.000 profissionais, de diferentes formações e atividades, em diferentes Estados brasileiros, durante os anos de 2005 a 2007 – ligado ao Laboratório de Tecnologia, Gestão de Negócios e Meio Ambiente (LATEC), do Centro Tecnológico da Universidade Federal Fluminense.
- ² CASSÉ, M; MORIN, E. **Filhos do céu: entre vazio, luz e matéria**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008. p. 34.
- ³ Conferir a compilação de previsões equivocadas no Canal Tecnologia do Portal de Intercâmbio “Global Exchange”: <http://www.globalexchange.com.br/home_interna_detalhe.asp?cod=525>. Também disponível em: <<http://www.reporternet.jor.br/inventos-ridicularizados-que-deram-certo>>. Acesso em 23/07/08.
- ⁴ <<http://www.gartner.com/it/products/research/dataquest.jsp>>. Acesso em 09/03/09>.
- ⁵ PNAD é a “Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios”, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Consideramos aqui os resultados de 2005. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet/internet.pdf>> Acesso em 14/07/08. p. 35.
- ⁶ **Id. ibid.**, p. 48.
- ⁷ BOTSARIS, Alex. **O complexo de Atlas** e outras síndromes do estresse contemporâneo. Rio de Janeiro: Objetiva, 2003. p. 138.
- ⁸ WEIL, M.; ROSEN, L. **TechnoStress: Coping With Technology @Work @Home @Play**. New York: John Wiley & Sons, 1997.
- ⁹ Ver reportagem da Revista Mente e Cérebro, v.16, n. 197, jun., 2009. p. 18.
- ¹⁰ SAMPAIO, Jorge Thadeu. **O que é inclusão digital?** Disponível em: <<http://www.sampa.org/sgc/base/arq.asp?idarq=92>>. Acesso em 20, abr., 2003.
- ¹¹ **Id. ibid.**
- ¹² BOTSARIS, Alex. (2003) p. 137.
- ¹³ Esta expressão foi retirada de uma das entrevistas realizadas pela equipe NEST/LATEC/UFJF, no âmbito da pesquisa sobre estressores, já comentada anteriormente. Ao ser perguntado sobre suas atividades, o entrevistado afirmou: “— Não consigo ficar apenas nos cálculos e tabelas que tenho que preencher. Fico sempre com uma porção de janelas abertas no computador, fora as mensagens do celular, SMS, Twitter e tal e tal. Faço tudo junto. Preciso usar bem minha vida, senão sinto como se estivesse desperdiçando meu tempo”.
- ¹⁴ SILVA, Fabiano Couto Corrêa. **Avaliação de fontes de informação na web: um estudo focado na Wikipédia**. 2008. 133 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2008, p. 79. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/Silva,%20Fabiano%20Couto.pdf>>. Acesso em 23, abr., 09.
- ¹⁵ No Brasil, segundo o IBGE, predomina o interesse por *sites* destinados a “educação e aprendizado”, na maioria das regiões. Em segundo lugar, o uso da internet está voltado à “comunicação com outras pessoas”. Ver <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet/tabelas/tab1_31_2.pdf>.
- ¹⁶ PALACIOS, Marisa; REGO, Sergio. Bullying: mais uma epidemia invisível?. **Rev. bras. educ. med.** [online]. v. 30, n.1, p. 3-5, 2006. ISSN 0100-5502. doi: 10.1590/S0100-55022006000100001.
- ¹⁷ RIGBY, Ken. **What harm does bullying do?** [s.l.] University of South Australia. Paper presented at the Children and Crime: Victims and Offenders Conference convened by the Australian Institute of Criminology and held in Brisbane, 17-18 June 1999. Disponível em: <<http://www.aic.gov.au/conferences/children/rigby.pdf>>. Acesso em 29, nov., 2007.
- ¹⁸ CHRISTAKIS, Dimitri A. *et al.* Audible television and decreased adult words, infant vocalizations, and conversational turns: a population-based study. **Arch Pediatr Adolesc Med**, n.163, p. 554– 58, Jun., 2009.
- ¹⁹ PICHON-RIVIÈRE, E. **Teoria do vínculo**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- ²⁰ O termo “avatar” está sendo empregado aqui no sentido de “representação gráfica de um utilizador em realidade virtual”, conforme a Wikipédia. Ver: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Avatar_\(realidade_virtual\)](http://pt.wikipedia.org/wiki/Avatar_(realidade_virtual)).
- ²¹ Trata-se de uma temática bastante rica de desdobramentos, que merece mais que o espaço disponível aqui para ser adequadamente explorada.
- ²² BALLONE, G.J. **Psiquiatria Infantil**. PsqWeb, programa de Psiquiatria Clínica na Internet, Campinas, SP, 1999. Disponível em: <<http://www.swbrasil.org.br/site/default.php?cod=hiperatividade>>. Acesso em 05, maio, 2009.
- ²³ É interessante ressaltar que não estão sendo discutidos os aspectos relativos à educação sexual em si, apenas a mudança de veículos de aprendizagem. Há inúmeras outras questões que poderiam ser abordadas neste tópico, mas que não cabem no escopo deste ensaio, tais como o fato de a iniciação sexual com namorados/as predominar sobre a experiência em prostíbulo, típica de décadas anteriores. PEREIRA, J. L. *et al.* **Sexualidade na adolescência no novo milênio**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, Pró-reitoria de Extensão, 2007.
- ²⁴ A criança como pequeno adulto não é um tema novo nas discussões históricas. A obra de Philippe Áries sobre a história social da criança e da família é um clássico, ainda que não represente a unanimidade dos pesquisadores. A perspectiva contemporânea, porém, oferece outra nuance da ideia de criança como pequeno adulto, reconhecendo-a como criança, mas assustando-se com ela e seu desempenho discursivo e social, que acabam confundindo muitos pais e adultos, que terminam por acreditar que as crianças sejam capazes de assumir outras responsabilidades correspondentes à qualidade supostamente adulta de seu desempenho verbal e argumentativo. Trata-se de tema para outro ensaio, certamente.
- ²⁵ LACAN, J. De uma questão preliminar a todo tratamento possível da psicose. In: LACAN, J. **Escritos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 531-590.
- ²⁶ ALEVATO, Hilda. Estresse, *burnout* e cotidiano escolar: novos desafios para a Educação Básica. **Fórum Crítico da Educação - Revista do ISEP**. Rio de Janeiro: Instituto Superior, v.2, n.2, mar., 2004.
- ²⁷ MATTOS, Valéria D. B.; BIANCHETTI, L. Currículo analógico em um mundo digital: considerações sobre a dissonância entre a formação no ensino superior e as exigências do mercado de trabalho. **Boletim Técnico do SENAC: a revista da educação profissional**, Rio de Janeiro, v. 34, n.3, set./dez., 2008.
- ²⁸ Certamente as aplicações atuais têm inúmeras vantagens: permitem, por exemplo, a apresentação de ideias em formatos diferenciados, 3D, animações e outros, com dispositivos variados que facilitam a compreensão, além de recursos como uma “*conference call*”, com todos os envolvidos conversando diretamente sobre um assunto, contribuindo coletivamente na elaboração de um gráfico ou de um projeto para a empresa. No entanto, mesmo os aspectos positivos da entrada em cena de tais ferramentas corporativas são fonte de muito estresse, dentre outros motivos pelos inúmeros canais que podem demandar atenção simultaneamente, e pela excessiva dependência de seu bom funcionamento para que os processos se efetivem.
- ²⁹ 24 horas, 7 dias por semana.

- ³⁰ COÊLHOA, Nilzabeth Leite; TOURINHO, Emmanuel Zagury. O conceito de ansiedade na análise do comportamento. **Revista Psicologia Reflexão e Crítica**, Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul. v.21, n. 2, p. 171-178, 2008. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/188/18821202.pdf>>. Acesso em: 23/04/2009.
- ³¹ FISCHER, F, MORENO, C., ROTENBERG, L. **Trabalho em turnos e noturno**: na sociedade 24 horas. Rio de Janeiro: Atheneu, 2004.
- ³² BOURDOUXHE, M.; QUEINNEC, Y.; GUERTIN, S. The interaction between work schedule and workload: case study of 12-hour shifts in a Canadian refinery. **Shiftwork International Newsletter**. Karlsruhe: University Karlsruhe, v.12, n.2, p.19, 1999 ; ROSA, R.R. **Extended workshifts and excessive fatigue**. J. Sleep Res.Oxford: Blackwell Publishing, v.4, p. 51-56, 1995.
- ³³ “NR” são as Normas Regulamentadoras integradas à legislação brasileira, através do Ministério do Trabalho e Emprego.
- ³⁴ Ver, por exemplo, o estudo de FREITAS, Carlos Machado de, et ali. Acidentes de trabalho em plataformas de petróleo da Bacia de Campos. **Cad. Saúde Pública [online]**.Rio de Janeiro, v. 17, n.1, p. 117-130, 2001. ISSN 0102-311X. doi: 10.1590/S0102-311X2001000100012.
- ³⁵ ALEVATO, Hilda. **Avaliação dos estressores do ambiente de trabalho e seu potencial de riscos à saúde**. [s.l: s.n.]Trabalho apresentado no VII Congresso de Stress da ISMA-BR e IX Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, 2007.
- ³⁶ COOVERT, M.D.; THOMPSON, L.F.; CRAIGER, P. Technology. In: BARLING, J.; KELLOWAY E. K.; FRONE, M. R. (Eds.) **Handbook of work stress**. California: Sage Publications, 2005. p. 299-324.
- ³⁷ DEMO, Pedro. “Tecnofilia” & “Tecnofobia”. **Boletim Técnico do SENAC: a revista da educação profissional**, Rio de Janeiro: SENAC/Departamento Nacional, v.35, n.1. p. 4-17,jan.,/abr., 2009.
- ³⁸ MARTINS, Hermínio. Hegel, **Texas e outros ensaios de teoria social**. Lisboa: Século XXI. 1996. p. 188.

ABSTRACT

*Hilda Alevato. **Technostress: between fascination and suffering.***

Faced with the complex technology-based scenario which characterizes contemporary world, the explosion of multiform simultaneities and virtualities unfolds in ways still barely known and understood. In this article the author discusses the so-called technostress, situating it between the fascination with so many possibilities and marketing appeals, and suffering related to stressors, often indicated as one of the causes of illnesses and accidents recorded under other categories. The text is based on research carried out by the Fluminense Federal University Labor Education and Health Unit, which involved approximately 5,000 individuals.

Keywords: Technostress; Stressors; Suffering; Technology.

RESUMEN

*Hilda Alevato. **Tecnoestrés: entre la fascinación y el sufrimiento.***

Frente al complejo escenario basado en la tecnología que caracteriza al mundo contemporáneo, la explosión de simultaneidades y virtualidades multiformes se abre en desdoblamientos aún poco conocidos y comprendidos. En este artículo, la autora discute el llamado “Tecnoestrés”, ubicándolo en una posición intermedia entre la fascinación que producen tantas posibilidades y atractivos mercadológicos y el sufrimiento relacionado con los estresores, frecuentemente responsabilizados de ser una de las causas de las enfermedades y accidentes registrados bajo otras categorías. El texto se apoya en las investigaciones del Núcleo de Educación y Salud Laboral de la Universidad Fluminense realizadas con 5.000 individuos.

Palabras clave: Tecnoestrés; Estresores; Sufrimiento; Tecnología.