

FARN

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE

64.102.1.04
Nº F50 11.000030
FARN

**IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE STRESS DOS AUXILIARES DE ENFERMAGEM
DO HOSPITAL INFANTIL VARELA SANTIAGO**

Cristiana Ângela Bezerra de Macedo

Monografia (Graduação em Administração) – F5-
cidade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Gran-
de do Norte

1. stress no trabalho – monografia 2 Administração
hospitalar – monografia

CDU 331.442 RNFARNBC

Natal/RN, Junho de 2002

RB-19.304

FARN
BIBLIOTECA
Nº Reg <u>M000036</u>
<u>04</u> / <u>05</u> / <u>04</u>

M

331.442

M12i

2002

11.63

IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE STRESS DOS AUXILIARES DE ENFERMAGEM
DO HOSPITAL INFANTIL VARELA SANTIAGO

Macedo, Cristiana Ângela bezerra de
Identificação do nível de stress dos auxiliares
de enfermagem do hospital infantil Varela Santiago/
Cristiana Ângela Bezerra de Macedo. – Natal:
FARN, 2002
49 p.

Monografia (Graduação em Administração) – Fa-
culdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Gran-
de do Norte.

1. stress no trabalho – monografia 2 Administração
hospitalar – monografia.

RN/FARN/BC

CDU 331.442

CRISTIANA ÂNGELA BEZERRA DE MACEDO

**IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE STRESS DOS AUXILIARES DE ENFERMAGEM
DO HOSPITAL INFANTIL VARELA SANTIAGO**

**IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE STRESS DOS AUXILIARES DE ENFERMAGEM
DO HOSPITAL INFANTIL VARELA SANTIAGO**

Monografia apresentada e aprovada em ____ de ____ de ____ pela Banca de Quez. Focoção
composta pelas seguintes membros:

Monografia apresentada à Coordenação do Curso
de Graduação em Administração da Faculdade
Natalense para o Desenvolvimento do Rio
Grande do Norte, como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Orientador: Maria Teresa Pires Costa, M.Sc.

Natal/RN, Junho de 2002

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE

**IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE STRESS DOS AUXILIARES DE EMFERMAGEM
DO HOSPITAL INFANTIL VARELA SANTIAGO**

Cristiana Ângela Bezerra de Macedo

Monografia apresentada e aprovada em ____ de ____ de ____, pela Banca de Qualificação
composta pelos seguintes membros:

Maria Teresa Pires Costa.

Maria Teresa Pires Costa, Msc.

Orientador

Membro Examinador

Membro Examinador

Natal ____ de ____ de ____

DEDICATÓRIA

Nunca se afaste dos seus sonhos,
pois se um dia eles se tornam,
você continuará vivendo,
mas deixará de existir.

*A minha mãe, pela
dedicação e paciência de
esperar-me todas as noites.*

AGRADECIMENTOS

A Deus que concedeu-me a vida e iluminou-me pelos caminhos que

andei

A meus pais que queriam-me a chegar até aqui

A minha mãe que apoiou-me nos momentos mais difíceis

Meus amigos de turma do Curso de Graduação em Administração

que estiveram ao meu lado nos bons e maus momentos em especial a Lúcia,

Roberto e Jeanne

A minha orientadora Teresa Pires, pela simplicidade, paciência,

afeto, compartilhando comigo de seus conhecimentos

Ao professor de Estatística Marcelo, pelos esclarecimentos e ajuda

Ao Dr. Paulo Xavier Trindade, diretor do Hospital Infantil Varela

Castelo por conceder-me o estágio supervisionado

A psicóloga Ana Maria, supervisora do estágio pela atenção e

preocupação

Aos funcionários da Biblioteca pela atenção e esclarecimentos

A todos meu agradecimento

colaborando para a realização deste trabalho

"Nunca se afaste dos seus sonhos,
pois se um dia eles se forem,
você continuará vivendo,
mas deixará de existir."

Anônimo

AGRADECIMENTOS

A Deus que concedeu-me a vida e iluminou-me pelos caminhos que percorri.

A meus pais que guiaram-me a chegar até aqui.

A minha irmã que apoiou-me nos momentos mais difíceis

Meus amigos de turma do Curso de Graduação em Administração que estiveram ao meu lado nos bons e maus momentos em especial a Ligiane, Elizabeth e Jeanne.

A minha orientadora Teresa Pires, pela simplicidade, paciência, atenção, compartilhando comigo de seus conhecimentos.

Ao professor de Estatística Marcílio, pelos esclarecimentos e ajuda.

Ao Dr. Paulo Xavier Trindade, diretor do Hospital Infantil varela Santiago por conceder-me o estágio supervisionado.

A psicóloga Ana Maria, supervisora do estágio pela atenção e paciência.

Aos funcionários da Biblioteca pela atenção e esclarecimentos.

A todos meu agradecimento pela ajuda direta ou indireta, colaborando para a realização deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho trata do tema "stress no trabalho" apresentando uma pesquisa descritiva entre os auxiliares de enfermagem de uma unidade hospitalar do Estado do Rio Grande do Norte, onde foi realizada uma metodologia com estudo quantitativo – qualitativo, utilizando-se como instrumento de coleta de dados um questionário baseado em modelo internacional sobre o tema stress. A amostra compreendeu 55 auxiliares de enfermagem de um universo de 117, localizada em Natal –RN. Após os resultados obtidos foram identificados que há uma incidência de baixo nível de stress, seguido por um moderado nível de stress. Portanto, chega-se a conclusão que o stress mesmo apresentando um baixo nível nesta população, merece atenção por parte da administração da instituição para que não venha a se tornar um problema futuro.

ABSTRACT

The present work treats of the theme " stress in the work " presenting a descriptive research among the auxiliary of enfermagem of an unit hospitalar of the State of Rio Grande do Norte, where a methodology was accomplished with quantitative study - qualitative, being used as instrument of collection of data a questionnaire based on international model on the theme stress. The sample understood 55 auxiliary of enfermagem of an universe of 117, located in Natal -RN. After the obtained results they were identified that there is an incidence of low stress level, followed for a moderate stress level. Therefore, the conclusion is arrived that the same stress presenting a low level in this population, it deserves attention on the part of the administration of the institution so that he/she doesn't come becoming a problem in the future.

1.1. OBJETIVOS	15
1.1.1. Objetivo Geral	16
1.1.2. Objetivos Específicos	15
1.2. JUSTIFICATIVA	17
2. REVISÃO DA LITERATURA	18
2.1. CONCEITO DE STRESS	19
2.2. O STRESS, SUAS CAUSAS E SEUS SINTOMAS	25
2.2.1. Causas do Stress	25
2.2.2. Sintomas do Stress	26
2.2.3. Qualidade de Vida, Satisfação e Stress	30
3. METODOLOGIA	33
3.1. TIPO DE PESQUISA	33
3.2. UNIVERSO DA PESQUISA	33
3.3. COLETA DE DADOS	34
3.4. INSTRUMENTO DE PESQUISA	34
3.5. TRATAMENTO DOS DADOS	35
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	36
4.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO ESTUDADA	38
4.2. INCIDÊNCIA DE STRESS NA POPULAÇÃO	41
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	45
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

ANEXOS

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURA

LISTA DE GRÁFICOS

LISTA DE QUADROS

LISTA DE SIGLAS

1. INTRODUÇÃO.....	14
1.1. CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	14
1.2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. Objetivo Geral.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
1.4. JUSTIFICATIVA.....	17
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	19
2.1. CONCEITO DE STRESS.....	19
2.2. O STRESS, SUAS CAUSAS E SEUS SINTOMAS.....	25
2.2.1. Causas do Stress.....	25
2.2.2. Sintomas do Stress.....	28
2.2.3. Qualidade de Vida, Satisfação e Stress.....	30
3. METODOLOGIA.....	33
3.1. TIPO DE PESQUISA.....	33
3.2. UNIVERSO DA PESQUISA.....	33
3.3. COLETA DE DADOS.....	34
3.4. INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	34
3.5. TRATAMENTO DOS DADOS.....	35
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	36
4.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO ESTUDADA.....	36
4.2. INCIDÊNCIA DE STRESS NA POPULAÇÃO.....	41
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	45
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS	

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - Um Modelo de Stress.....	26
GRÁFICO 02 - Distribuição da população de acordo com a idade.....	30
GRÁFICO 03 - Distribuição da população de acordo com o sexo.....	37
GRÁFICO 04 - Distribuição da população de acordo com o estado civil.....	37
GRÁFICO 05 - Distribuição da população de acordo com a escolaridade.....	38
GRÁFICO 06 - Distribuição da população de acordo com o tempo no cargo.....	39
GRÁFICO 07 - Distribuição da população de acordo com a faixa salarial.....	39
GRÁFICO 08 - Distribuição da população de acordo com o turno de trabalho.....	40
GRÁFICO 09 - Trabalho em outra unidade hospitalar.....	40
GRÁFICO 10 - Incidência de stress na população.....	41
GRÁFICO 11 - Grau de satisfação no trabalho.....	42

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 - As três fases da Síndrome Geral da Adaptação segundo SEYLE..	21
GRÁFICO 02 - Distribuição da população de acordo com a idade.....	36
GRÁFICO 03 - Distribuição da população de acordo com o sexo.....	37
GRÁFICO 04 - Distribuição da população de acordo com o estado civil.....	37
GRÁFICO 05 - Distribuição da população de acordo com a escolaridade.....	38
GRÁFICO 06 - Distribuição da população de acordo com o tempo no cargo.....	38
GRÁFICO 07 - Distribuição da população de acordo com a faixa salarial.....	39
GRÁFICO 08 - Distribuição da população de acordo com o turno de trabalho.....	40
GRÁFICO 09 - Trabalha em outra unidade hospitalar.....	40
GRÁFICO 10 - Incidência de stress na população.....	41
GRÁFICO 11 - Grau de satisfação no trabalho.....	44

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 - Impacto do Stress de eventos Relacionados ou não com o Trabalho.....	24
QUADRO 02 - Sintomas do Stress.....	28
QUADRO 03 - Fatores estressores apontados pelos pesquisados.....	42
QUADRO 04 - Frequência de manifestação dos sintomas do stress.....	43
QUADRO 05 - Incidência de stress no local de trabalho.....	44

1. INTRODUÇÃO

LISTA DE SIGLAS

- COHI – Centro de Oncologia e Hematologia Infantil
 GACC – Grupo de Apoio a Criança com Câncer
 IPAI – Instituto de Proteção e Assistência à Infância
 QVT – Qualidade de Vida no Trabalho
 SUS – Sistema Único de Saúde

EPSTEIN (apud BOUCHER e BINETTE, 1996, p. 47) diz que:

"enquanto um stress moderado contribui para enriquecer o conceito de si, um stress intenso mais frequentemente ameaça a sua integridade. Assim, o stress é uma força que pode ser utilizada para resolver um problema ou um desafio, ou para levar rapidamente a um desequilíbrio nas funções desse conceito".

Este trabalho de estágio supervisionado, visa mostrar a importância de um estudo mais aprofundado sobre o stress, para evidenciar que o stress não é necessariamente mau, embora esteja associado a situações que possuem consequências negativas. Quando bem gerenciado contribui para a qualidade de vida no trabalho.

1.1. CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

O ser humano está constantemente diante de situações as quais precisa adaptar-se, como as pressões internas e externas relacionadas ao trabalho.

Nos atuais serviços de saúde, o nível de exigências no desempenho das tarefas pelas constantes mudanças e as pressões para desenvolver atividades sem os recursos necessários, trazem consequências para aqueles indivíduos que possuem vulnerabilidades

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, a aceleração do processo de mudanças no mundo mexe no ritmo interno do ser humano e esses impulsos de aceleração oferecem, evidentemente, conseqüências pessoais, e sobretudo, psicológicas.

O ser humano a cada dia se vê diante de situações às quais precisa adaptar-se e essa preocupação excessiva, muitas vezes, leva o indivíduo a uma má qualidade de vida, gerando tensão e conseqüentemente stress, influenciando no trabalho e no seu meio ambiente.

EPSTEIN (apud BOUCHER e BINETTE, 1996, p. 47) diz que:

"enquanto um stress moderado contribui para enriquecer o conceito de si, um stress intenso demais (como a ameaça à sua integridade física ou à auto-estima, a perda de objetos amados, a importância para resolver um problema ou um sobreestímulo físico ou mental) pode levar rapidamente a um desequilíbrio nas funções desse conceito".

Este trabalho de estágio supervisionado, visa mostrar a importância de um estudo mais aprofundado sobre o stress, para evidenciar que, o stress não é necessariamente mau, embora esteja associado a situações que possuem conseqüências negativas. Quando bem gerenciado contribui para a qualidade de vida no trabalho.

1.1. CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

O ser humano está constantemente diante de situações as quais precisa adaptar-se, como as pressões internas e externas relacionadas ao trabalho.

Nos atuais serviços de saúde, o nível de exigências no desempenhar das tarefas pelas constantes mudanças e as pressões para desenvolver atividades sem os recursos necessários, trazem conseqüências para aqueles indivíduos que possuam vulnerabilidade

psicológica e baixa capacidade de adaptação, levando-os a um desequilíbrio no desenvolvimento profissional.

O desenvolvimento do stress depende tanto da personalidade do indivíduo quanto do estado de saúde em que o mesmo se encontra.

O stress pode ser provocado ou agravado pela pressão no trabalho, mais dependendo do seu nível, pode servi como estimulador ou facilitador na resolução de problema.

De acordo com o exposto, o problema central desta pesquisa é:

Qual a relação entre a satisfação no trabalho dos auxiliares de enfermagem do Hospital Infantil Varela Santiago e o surgimento do stress?

1.2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Em 12 de Outubro de 1917 o médico Varela Santiago funda o Instituto de Proteção e Assistência à Infância do Rio Grande do Norte (IPAI) que funcionava numa das salas da sua própria residência, com atendimento gratuito às crianças carentes. Atualmente o Hospital Infantil Varela Santiago está situado a Avenida Deodoro da Fonseca, 498, Centro. Na sua fundação sua missão era de prestar assistência médico-social à infância desamparada sem distinção de credo político, religioso, ou de qualquer preconceito de raça ou de cor.

O Hospital Infantil Varela Santiago tem 84 anos de existência com aproximadamente 316 funcionários e continua com a mesma missão apesar das dificuldades. Como é uma instituição filantrópica, a contribuição da sociedade é fundamental para dá continuidade ao tratamento das crianças.

Por ser o maior hospital do Estado com atendimento exclusivamente pediátrico para tratamento do câncer, atende em média 8.000 mil crianças por mês e sobrevive quase que exclusivamente dos recursos do SUS.

O Centro de Oncologia e Hematologia Infantil (COHI) conta ainda com o trabalho voluntário do Grupo de Apoio à Criança com Câncer, que tem como objetivo minimizar as carências financeiras e sócio - afetivas das crianças portadores de câncer e seus acompanhantes e também possui uma central de telemarketing que tem como função de angariar recursos financeiros para suprir as necessidades do hospital e conscientizar a sociedade para a importância de ajudar.

O serviço social é o elemento de interação entre a instituição e a família do paciente e a psicologia tem como objetivo a humanização do hospital e do atendimento ao paciente.

O hospital conta atualmente com 316 funcionários para atender a demanda dos serviços assistenciais e administrativos. O seu quadro funcional é composto por 11 médicos contratados, 21 médicos do Estado, 117 auxiliares de enfermagem e 6 enfermeiros de supervisão para o atendimento aos pacientes. O hospital trabalha 24 horas por dia e 7 dias por semana, formado por um conjunto de pessoas, diversificadas para promoverem ou recuperarem a saúde dos pacientes.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo Geral

Este trabalho tem por objetivo identificar o nível de stress dos auxiliares de enfermagem do Hospital Infantil Varela Santiago.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Mensurar o nível de stress nos auxiliares de enfermagem do Hospital Infantil Varela Santiago;
- b) Identificar os fatores estressores no local de trabalho;
- c) Identificar os sintomas de stress nessa população;

d) Relacionar o grau de satisfação no local de trabalho e o surgimento do stress;

e) Sugerir formas para a redução do stress.

1.4. JUSTIFICATIVA

Na maioria das organizações a satisfação no trabalho não está em primeiro plano, tornando difícil gerenciar, e até mesmo perceber, a importância de melhorar as atitudes e os sentimentos de seus funcionários. Muitas empresas chegam a ignorar as necessidades pessoais e sociais de seus funcionários, colocando-os à frente de seus interesses pessoais. Esses fatos geram insatisfação no funcionário, que se manifestam em descontentamento, apatia, tensão e stress. Portanto o stress causado pela insatisfação produz efeitos negativos tanto para o funcionário, por gerar indivíduos temerosos, pouco capazes, com sentimentos de impotência emocional, como também afeta a empresa, pois eleva os custos com assistência médica, rotatividade, absenteísmo e conseqüentemente diminuição da produtividade.

A mudança constante também é uma ameaça bastante forte e conseqüentemente pode acarretar o stress, pois as inovações tornam as habilidades e experiências de um funcionário obsoletos, já a pressão psicológica torna-se elevada pelo alto nível de exigência no setor profissional e muitas vezes pela escassez de recursos financeiros, materiais e humanos levando o profissional a desempenhar mal o trabalho.

Nos hospitais um dos problemas identificados com mais freqüência é a escassez de recursos financeiros e materiais para a implementação da melhoria, tornando os funcionários tensos por serem constantemente pressionados pela organização a trabalhar, sem muitas vezes obterem os recursos necessários para um atendimento de qualidade, o que os predispõe ao stress.

2. R Este trabalho tem como objetivo contribuir com a Administração Hospitalar, pois nessa área as dificuldades são maiores pela própria natureza do "produto" final do processo, que é o ser humano. A contribuição pretende ser mais específica para o Hospital Infantil Varela Santiago, identificando as causas do stress dos funcionários através de processos de pesquisa e fornecendo dados para estratégias de adaptação às situações estressoras que venham a ocorrer. Desta forma pretende-se melhorar a qualidade de vida de quem devota seus dias para cuidar do próximo, ou seja das crianças assistidas naquele hospital.

Estas reações não específicas são provocadas por agentes estressores, que podem ser físicos, emocionais e comportamentais e as respostas são muitas vezes acompanhadas de sintomas negativos no organismo, entretanto, variam de acordo com a personalidade do indivíduo como também pelo estado de saúde que este se encontra.

Para SEYLE citado por BOUCHER e BINETTE são considerados agentes estressantes todos os estímulos que o organismo julga como uma ameaça à sua preservação ou à satisfação de suas necessidades físicas ou psicológicas.

Qualquer estímulo que ultrapasse um limite dentro de uma organização provoca stress. Como é o caso de um ruído excessivo. Porém, vale salientar que estes estímulos podem ser stressantes para um indivíduo e não o ser para outro. E ainda de acordo com os autores BOUCHER e BINETTE (1996) apresentam sua classificação segundo sua origem psicológica e sua fonte:

- a) Significação psicológica: stressor de natureza psicológica, como a ameaça de perda de emprego, de frustração, de perda ou de luto, etc.
- b) Fonte de natureza estressora: em geral, físicos, químicos, biológicos, psicológicos, etc.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. CONCEITO DE STRESS

Por volta da década de 1920, Walter Cannon, deu o nome de "homeostase" a um princípio fisiológico em que o homem ou o animal, em presença do perigo, para se proteger, ia a combate ou fugia. Mas foi no ano de 1936 que o médico e pesquisador HANS SEYLE da universidade de Montreal, observou que diversos fatores causavam os mesmos sintomas e deu ao fenômeno o nome de "Síndrome Geral da Adaptação". Segundo este autor, (apud BOUCHER e BINETTE, 1996, p.14) stress é "a resposta não- específica que o corpo dá a toda exigência que lhe é feita".

Estas reações não - específicas, são provocadas por agentes estressores, que podem ser físicos, emocionais e comportamentais e que muitas vezes são acompanhadas de efeitos negativos ao organismo, entretanto, variam de acordo com a personalidade do indivíduo como também pelo estado de saúde que este se encontrar.

Para SEYLE citado por BOUCHER e BINETTE são considerados agentes estressantes "todos os estímulos que o organismo julga como uma ameaça à sua preservação ou satisfação de suas necessidades físicas ou psicológicas".

Qualquer estímulo que ultrapasse um limite dentro de uma organização provoca stress. Como é o caso de um ruído excessivo. Porém, vale salientar que estes estímulos podem ser estressantes para um indivíduo e não o ser para outro. E ainda discorrendo sobre os agentes estressores BOUCHER e BINETTE (1996) apresentam sua classificação segundo sua significação psicológica e sua fonte:

- a) Significação psicológica: estressor de performance; de ameaça; de tédio; de frustração; de perda ou de luto; físico.
- b) Fonte ou natureza: estressores em geral; físicos; neuropsiquiátricos; psicossociais; ligados à ocupação.

Segundo WAGNER (2000, p.121) o stress é “um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante”.

Quando o desafio é percebido, surge a insegurança, o medo de um resultado negativo, mas é incerteza da resolução e a ameaça de algum valor importante que gera o stress. Estas reações fisiológicas são desencadeadas por ameaças. Ameaças essas que se forem prolongadas ocasionarão outras mudanças.

HANS SEYLE, desenvolveu a teoria da “Síndrome Geral da Adaptação” para explicar a relação entre o stress e os sintomas físicos – fisiológicos.

A síndrome geral de adaptação é dividida em 3 fases:

- a) Fase do alarme. Nesta fase, o indivíduo identifica a ameaça e o organismo entra em estado de alerta para se proteger do perigo percebido.

As reações corporais são:

- dilatação das pupilas;
- aumento dos batimentos cardíacos e elevação da pressão arterial;
- alteração da respiração e a dilatação dos brônquios;
- liberação da glicose armazenada pelo fígado para que seja usado pelos músculos;
- aumento da reserva sangüínea da pele e das vísceras para os músculos e cérebro;
- contração do baço levando mais glóbulos vermelhos à corrente sangüínea.

Essas reações que ocorrem no organismo são decorrentes da exposição ao agente estressor, na qual o organismo é alertado por meio da produção de adrenalina através das supra – renais. Mas se a exposição ao agente estressor for prolongada e o indivíduo permite que

o stress permaneça, conseqüentemente vai ocorrer uma evolução para a fase da resistência.

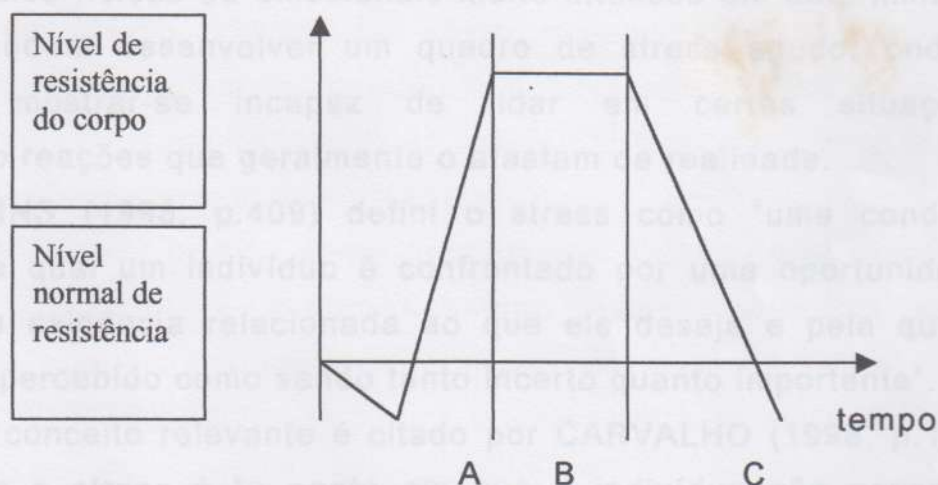
b) Fase da resistência: persiste o desgaste e o indivíduo se torna elástico as pressões criadas pelas ameaças, buscando ajustar-se a situação em que se encontrar.

c) Fase do esgotamento: diminuição da imunidade; reaparecimento de sintomas fisiológicos da fase do alarme; vulnerabilidade a doenças e até mesmo a morte.

No gráfico a seguir será apresentado as três fases descritas por SEYLE (e já citadas anteriormente).

GRÁFICO 01

As três fases da síndrome geral da adaptação segundo SEYLE



Fonte: Extraído de BOUCHER e BINETTE (1996, p.15)

É importante ressaltar que a duração das três fases depende da capacidade de adaptação do organismo como também da intensidade do agente estressor, que pode ser de ordem física, fisiológica ou emotiva.

As manifestações apresentadas no corpo humano pelo stress, segundo ARROBA e JAMES (1994, p. 21) são reações emocionais não - específicas, como a depressão ou entusiasmo, ou a específica como a sensação de pânico ou de culpa por determinados acontecimentos. Já

as reações mentais são as dificuldades no raciocínio. As reações, comportamentais são identificadas através da linguagem rude, alteração do tom de voz, aumento geral da atividade física, hostilidade no comportamento e irritabilidade, como também um comportamento rigoroso ou retraído e uma diminuição da coordenação motora. As reações fisiológicas se manifestam através de sintomas como indigestão, dores de cabeça e tensão muscular.

Com base nas reações citadas causadas pelo stress conclui-se que estas reações no início são adaptativas e autoprotetoras, mas com a intensidade, pode originar doença física ou mental.

Stress, segundo ALBERT e URURAHY (apud FIORELLI, 2000, p. 24), são "perturbações que causam distúrbios agudos ou crônicos no bem-estar das pessoas, e podem surgir em função de estímulos físicos e ou emocionais".

Estímulos físicos ou emocionais muito intensos em determinadas situações podem desenvolver um quadro de stress agudo, onde o organismo mostrar-se incapaz de lidar em certas situações, ocasionando reações que geralmente o afastam da realidade.

ROBBINS (1998, p.409) defini o stress como "uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado por uma oportunidade, restrição ou exigência relacionada ao que ele deseja e pela qual o resultado é percebido como sendo tanto incerto quanto importante".

Outro conceito relevante é citado por CARVALHO (1998, p.125), que diz que o stress é "o ponto em que o indivíduo não consegue controlar seus conflitos, gerando um excesso de energia, originando, consequentemente, fadiga, cansaço, tristeza, euforia, etc".

FONTANA (apud CARVALHO 1998, p.125) enfatiza também os desafios posicionados no conceito de ROBBINS (1998) e afirma que o stress "representa aqueles desafios que nos excitam e nos mantêm alertas, sem as quais a vida, para muitas pessoas, seria enfadonha e, até mesmo, sem valor".

Diante dos conceitos expostos o stress está relacionado ao estilo de vida que o indivíduo leva, por estar submetido diariamente a

tensões, exigências e problemas, muitas das quais não podem ser resolvidos imediatamente. Ser confrontado constantemente, e não possuir o controle de determinadas situações.

A exigência do mercado de trabalho em consequência da competitividade, exige do profissional um número maior de informações, horários que devem ser cumpridas à risca ou até mesmo o excesso de trabalho, levam o profissional a exigir muito mais de si, levando-o a viver em ritmo acelerado e inadequado para o seu organismo. E o resultado é o "stress profissional".

Expondo sobre stress profissional AUBERT (apud COSTA, 2000, p.26) conceitua como "o processo de perturbação engendrado no indivíduo pela mobilização excessiva se sua energia de adaptação para enfrentamento das solicitações de seu meio ambiente profissional, solicitações estas que ultrapassam as capacidades atuais, físicas ou psíquicas deste indivíduo".

Segundo YEPES (2001, p.59) stress ocupacional "é entendido a partir dos fatores ambientais negativos, que se apresentam à pessoa com relação a seu trabalho, condição ambiental higiênica, jornadas de trabalho, relações interpessoais e estímulos.

Quando o indivíduo se sente pressionado dentro do ambiente de trabalho, ele transforma-se num indivíduo tenso, ansioso e isto é resultante de agentes estressores ocupacionais. E ainda sobre stress ocupacional, YEPES (2000) cita alguns agentes estressores:

- Processo de adaptação ao meio ambiente,
- Mudança de cargo,
- Pressão de tempo para produzir,
- Conflitos interpessoais,
- Falta de comunicação adequada e ágil,
- Ausência de reconhecimento do bom desempenho no trabalho, etc.

De acordo com ALBRECHT (apud COSTA, 2000, p.49) "muitos fatores se juntam para criar um ambiente de trabalho de alto estresse".

O stress pode ser agravado ou desencadeado em auxiliares de enfermagem por fatores do trabalho e ainda mais tem relação com a percepção que o indivíduo possui à pressão sofrida; devido ao contato freqüente com pacientes angustiados. Dentre essas fatores enquadram-se o desgaste e sofrimento no trabalho com a relação ao excesso de divisão de tarefas; trabalho desqualificado; a falta de controle do ritmo de trabalho; condições gerais de trabalho; relações intra ou inter equipes; relações com pacientes e suas famílias; e sofrimentos originados dessas relações e condições.

Segundo WAGNER (2000, p.131) o stress também pode originar-se de eventos que ocorrem fora do local de trabalho. E alguns desses eventos afetam o nível de stress, fazendo com que os funcionários levem este stress para o local de trabalho.

No quadro a seguir será apresentado uma lista de vários eventos de mudança de vida que são fontes de stress.

QUADRO 01

Impacto no Stress de Eventos Relacionados ou não com o Trabalho

EVENTO	VALOR DA ESCALA	EVENTO	VALOR DA ESCALA
Morte do cônjuge	100	Responsabilidades de trabalho	29
Divórcio	73	Saída do filho de casa	29
Separação conjugal	65	Problemas na família	29
Pena de prisão	63	Realização pessoal	28
Morte de um parente	63	Cônjuge pára de trabalhar	26
Dano pessoal ou doença	53	Começo ou fim de cursos	26
Casamento	50	Mudanças nas condições de vida	25
Demissão	47	Revisão de hábitos pessoais	24
Reconciliação conjugal	45	Problemas com o chefe	23
Aposentadoria	45	Mudança de horário e condições	20
Mudança de Saúde na família	44	Mudança de escola	20
Gravidez	40	Mudança de recreação	19

Dificuldades sexuais	39	Mudança de religião	19
Membro novo na família	39	Mudança de atividades sociais	18
Reajustamento dos negócios	39	Mudança de hábitos de dormir	16
Mudança financeira	38	Mudança de membros na família	15
Morte de um amigo	37	Mudança de hábitos alimentares	15
Mudança de trabalho	36	Férias	13
Discussões com o cônjuge	35	Natal	12
Assumir uma hipoteca	31	Pequenas violações da lei	11
Amortização de empréstimo	30		

Fonte: HOLMES (1971, apud Wagner, 2000, p.132)

Esse quadro mostra o evento mais estressante com valor 100 e o menos que possui valor 11, mas estes valores de eventos que afetam os níveis de stress não são aplicados a todos os indivíduos, pois há indivíduos mais suscetíveis ao stress que outros.

2.2. O STRESS, SUAS CAUSAS E SEUS SINTOMAS

2.2.1. Causas do stress

As causas do stress estão relacionadas ao cotidiano de cada um e ao excesso de informações que a vida moderna vem despejando através dos veículos de comunicação. Logo, o organismo é preparado para se defender de certos ataques, ou seja, diante de situações ameaçadoras, mas se a situação tiver repetições constantes, a tensão vai se acumulando e as pessoas apresentam sintomas do stress.

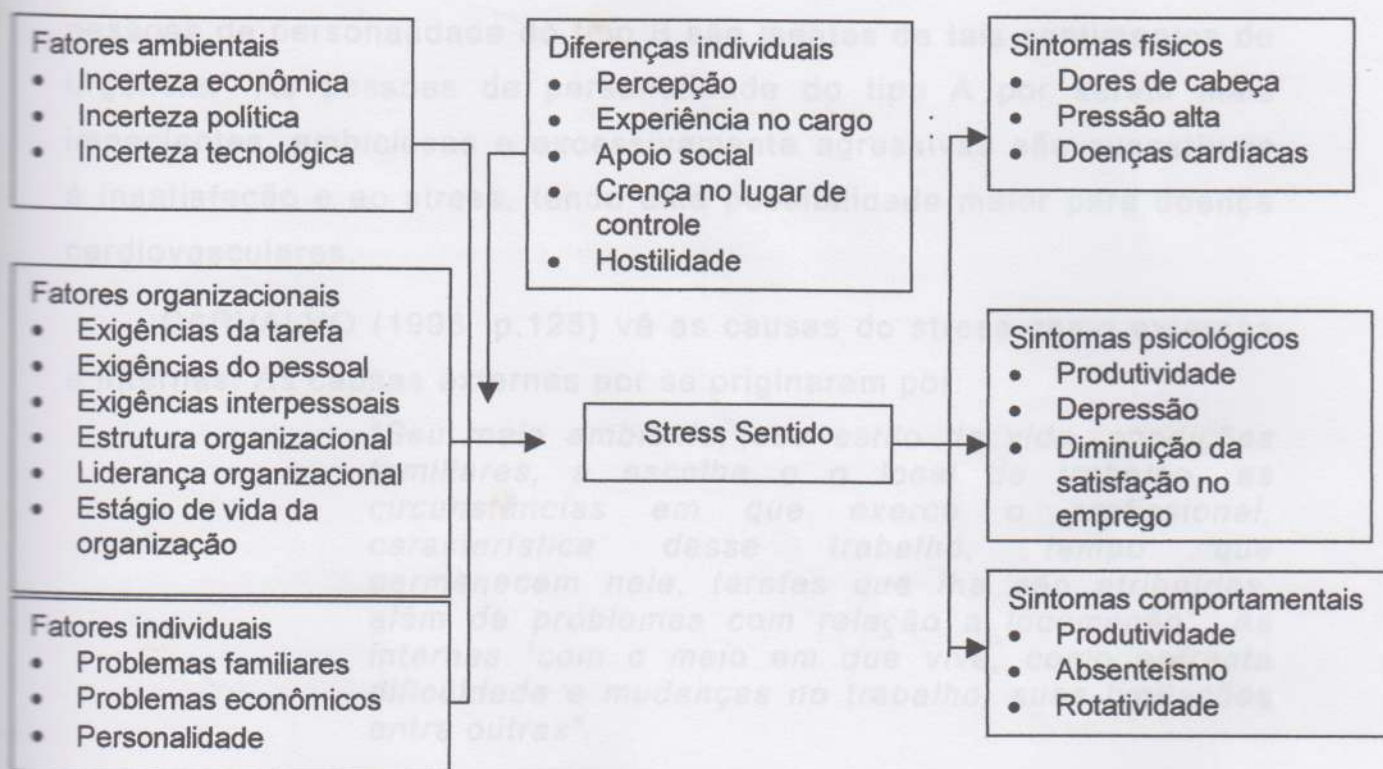
As pressões do dia-a-dia tais como: problemas financeiros, problemas familiares, violência urbana, problemas no trânsito, mau relacionamento com colegas de trabalho ou chefes, funcionam também como fatores estressores. Portanto é de grande abrangência o contexto da vida moderna em que se pode afirmar como potencialmente

favorável as causas de stress, pois em quase todas as dimensões da existência do indivíduo pode-se encontrar fator estressante.

Para ROBBINS (1998, p.409) as causas do stress tem influência de fatores ambientais, organizacionais e individuais. Para melhorar apresentação e visualização o quadro a seguir mostrar as três categorias.

FIGURA 01

Um modelo de stress



Fonte: Extraído de ROBBINS (1998, p.411)

Segundo a psicóloga IVANILDE, Severiano (1997, p.15), os fatores de stress podem ser externos ou de contexto e internos ou de vulnerabilidade. Os externos são definidos como "aqueles que são exigidos onde o indivíduo vive" família, empresa, país ou o próprio mundo. Já o interno consiste na vulnerabilidade individual a agente estressores, ou seja, a personalidade de cada um.

E ainda ressalta que existem dois tipos de personalidade "as pessoas do tipo A, que são mais estressadas e tendem a ver os problemas como barreiras que dificilmente conseguirão derrubar e as pessoas do tipo B, que são tranquilas e guardam um tempo para si, por verem a vida de forma positiva e conseguem resistir mais facilmente ao stress".

WAGNER (2000, p.131) complementa tal posicionamento dizendo que as pessoas de personalidade do tipo A caracterizam-se como agressivas e competitivas, dotadas de padrões elevados para si e os demais, e são constantemente submetidos a pressões do tempo. Já as pessoas de personalidade do tipo B são isentas de tais sentimentos de urgência." As pessoas de personalidade do tipo A por serem mais impacientes, ambiciosas e excessivamente agressivas são suscetíveis à insatisfação e ao stress, tendo uma possibilidade maior para doença cardiovasculares.

CARVALHO (1998, p.125) vê as causas do stress como externas e internas. As causas externas por se originarem por:

"Seu meio ambiente, seu estilo de vida, condições familiares, a escolha e o local de trabalho, as circunstâncias em que exerce o profissional, característica desse trabalho, tempo que permanecem nele, tarefas que lhe são atribuídas, além de problemas com relação a locomoção". As internas "com o meio em que vive, como enfrenta dificuldade e mudanças no trabalho, suas limitações entre outras".

Conforme observado na citação de WAGNER a personalidade do tipo A é caracterizada por uma pessoa agressiva, entrando em sintonia com o posicionamento de ROBBINS (1998, p.418), ao enfatizar que o indivíduo de personalidade tipo A está "agressivamente envolvidas numa luta crônica, incessante, para alcançar mais e mais e menos e menos tempo, e se preciso for contra os esforços de oposição de outras coisas ou outras pessoas.

2.2.2. Sintomas do stress

O stress está relacionado a forma como o organismo do indivíduo reage ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação. Portanto, quando estas situações são consideradas insuportáveis, surgem os sintomas do stress.

No quadro 03 a seguir serão apresentados os principais sintomas do stress, descritos por CARVALHO (1998, p.130):

QUADRO 02
Sintomas do Stress

• Sinais de cansaço	• Angustia
• Sudorese intensa	• perda de memória
• queixas freqüentes	• esgotamento
• tristeza	• aflição
• prostração	• dor de cabeça intensa
• perturbação	• bruxismo – ranger dentes à noite
• dor na coluna	• grande agitação
• fala desordenada	• roer unhas
• diarreia	• nó na garganta
• aceleração do batimento cardíaco	• pigarro
• irritação	• hipertensão
• úlcera	• isolamento
• medo	• mau humor
• colite	• pânico
• melancolia	• manchas roxas
• alteração do desempenho das suas funções normais	• lamentações

FONTE: Extraído de CARVALHO (1998, p.130)

Um estudo realizado pelo sindicato dos bancários de Porto Alegre (RS), trouxe por amostragem a avaliação da saúde dos bancários daquele estado, onde "o perfil de adoecimento" destacava queixas físicas relacionadas ao stress, ansiedade e outras formas de sofrimento mental, que são acometidas por dor e queimação no estômago, azia, gastrite, úlcera, além de cansaço, irritação ou nervosismo.

ROBBINS (1998, p.413) descreve os sintomas em três categorias gerais: sintomas fisiológicos (mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, aumento a pressão sangüínea, dores de cabeça e ataques do coração), psicológicos (tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação) e comportamentais (mudanças na produção, absenteísmo e rotatividade).

Logo, essas abordagens sobre os sintomas do stress estão relacionadas a vulnerabilidade psicológica desenvolvida pelo ser humano pelo esforço de adaptação as exigências tanto no trabalho quanto no seu ambiente de vida.

Os danos provocados pelo stress mostram-se por meio de inúmeros sintomas, que variam de indivíduo para indivíduo e afetam pessoas de todas as profissões e tipo de ocupação. Entre estes sintomas a psicóloga PAULA, Ana Maria Pestana cita:

- alteração de pressão,
- diversos tipos de distúrbios cardiovasculares,
- manifestações gastrointestinais das mais variadas formas,
- erupções cutâneas,
- incidência maior de gripes e resfriados,
- aumento de peso,
- fadiga,
- irritação,
- ansiedade,
- distúrbios de sono,
- baixa motivação,
- depressão,

- diminuição da concentração,
- diminuição da performance e
- sensação de pressão.

2.2.3. Qualidade de vida, Satisfação e Stress

A qualidade de vida é um termo de fundamental importância para o ser humano, por ser necessária para a satisfação do mesmo, como também para o sucesso da organização, pois é através da melhoria contínua da qualidade pessoal que o indivíduo desenvolve suas atividades profissionais.

De acordo com o ASSUMPÇÃO JR. Et al (apud COSTA, 2000, p.54), Qualidade de Vida é "a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações."

A qualidade de vida no trabalho (TQV) foi criada por TRIST citado por RODRIGUES (2000, p.75) e colaboradores na década de 50, que diz que, "é de fundamental importância para as organizações, tanto dos países desenvolvidos, como dos países em desenvolvimento". Já NADLER & LAWER (apud RODRIGUES, 2000, p.75), diziam que, QVT "é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e a satisfação do indivíduo".

Vale ressaltar que a qualidade de vida no trabalho, tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, pela importância dela dentro e fora do trabalho. E isto é transmitido por HANDY (apud RODRIGUES, 2000, p.93) ao afirmar que "o trabalho organizacional é vital e pode ser visto como parte inseparável da vida humana." Portanto a qualidade de vida tanto pode influenciar como também é influenciada por diversos aspectos da vida fora do trabalho.

Segundo LIPP e NOVAES (2000, p.51), qualidade de vida significa "muito mais do que viver". Essas autoras ressaltam ainda que, para que o indivíduo possa ser considerado como tendo uma boa

qualidade de vida, é necessário que tenha sucesso nas quatro áreas que são: social, afetiva, profissional e na saúde. Pois não adianta ter sucesso apenas na vida profissional ou na social e não tê-lo nas outras duas.

Segundo LOCKE (apud WAGNER 2000, p.121) o primeiro componente que se refere a satisfação no trabalho são os valores, "que uma pessoa deseja obter conscientemente", já a importância é considerada como segundo componente, pois o indivíduo não evidencia só os valores que defende, mas a importância que é concebida a esses valores e como último componente na satisfação no trabalho, a percepção que segundo este autor, "está baseada em nossa percepção da situação atual em relação aos nossos valores."

De acordo com WAGNER (2000, p.121) satisfação no trabalho é "um sentimento que resulta da percepção que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho."

Logo, o nível de satisfação que um indivíduo desenvolve dentro do local de trabalho é composto pela natureza do próprio trabalho.

Todas as pessoas possuem a necessidade de sentir-se importantes, reconhecida em seu meio. Essas necessidades são apresentadas de forma ampla por TREWATHA e NEWPORT (apud RODRIGUES 2000, p.40) categorizadas como fisiológicas, psicológicas e sociológicas. Já MASLOW (apud RODRIGUES 2000, p.40) diz que "as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, ou seja, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente."

O trabalho atende as necessidades básicas de uma pessoa, porém, algumas organizações proporcionam poucas oportunidades de satisfação aos seus funcionários, levando assim, o indivíduo a um baixo nível de qualidade de vida no trabalho. Conseqüentemente este indivíduo se comporta "com indolência, passividade, má vontade em

aceitar responsabilidades, resistência a mudança, tendência em aderir aos demagogos e exigências exageradas de benefícios econômicos” como denominou MCGREGOR (apud RODRIGUES 2000, p.43)

A presente pesquisa é composta por 54 funcionários do Hospital Infantil Varela Santiago que exercem a função de auxiliares de enfermagem. Esta categoria profissional foi escolhida devido seus elementos ocuparem uma função que presta serviços à saúde, como também por conviver constantemente com a doença e o sofrimento alheio.

A pesquisa também tem como finalidade identificar o nível de stress dos auxiliares de enfermagem já que esta categoria vive em constante tensão emocional ocasionado pela função.

Segundo MARCONI e LAKATOS (1999, p.37) pesquisas exploratórias – descritivas “são estudos exploratórios que tem por objetivo descobrir completamente determinado fenômeno”.

Para VERGARA (1998, p.45) a pesquisa exploratória “é realizada em áreas na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses e a pesquisa descritiva, “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”. Dessa forma a tipo de pesquisa escolhida para abordar a delimitação do problema foi a pesquisa exploratória – descritiva. Exploratória porque verificou-se poucas estudos que abordassem o stress em funcionários que trabalham em hospitais. Descritiva porque, visa descrever as percepções e expectativas dos auxiliares de enfermagem do Hospital Infantil Varela Santiago.

Tanto em vista que a pesquisa pretende identificar o nível de stress na população estudada, o conceito dos autores mencionados, apreende a pesquisa exploratória – descritiva como a mais indicada para alcançar este objetivo.

3.2. UNIVERSO E AMOSTRA

De acordo com VERGARA (1998, p.43), universo “é um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, que possuem as características que serão objeto de estudo”, e amostra “é uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade”.

3. METODOLOGIA

3.1. TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa é composta por 54 funcionários do hospital Infantil Varela Santiago que exercem a função de auxiliares de enfermagem. Essa categoria profissional foi escolhida devido seus elementos ocuparem uma função que presta serviços a saúde, como também por conviver constantemente com a doença e o sofrimento alheio.

A pesquisa também tem como finalidade identificar o nível de stress dos auxiliares de enfermagem já que esta categoria vive em constante desgaste emocional ocasionado pela função.

Segundo MARCONI e LAKATOS (1999, p.87) pesquisas exploratórias – descritivas “são estudos exploratórios que tem por objetivo descrever completamente determinado fenômeno”.

Para VERGARA (1998, p.45) a pesquisa exploratória “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses e a pesquisa descritiva, “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”. Desta forma o tipo de pesquisa escolhida para abordar a delimitação do problema foi a pesquisa exploratória – descritiva. Exploratória porque, verificou-se poucos estudos que abordassem o stress em funcionários que trabalham em hospitais. Descritiva, porque, visa descrever as percepções e expectativas dos auxiliares de enfermagem do Hospital Infantil Varela Santiago.

Tendo em vista que a pesquisa pretende identificar o nível de stress na população estudada, o conceito dos autores mencionados, apresenta a pesquisa exploratória – descritiva como a mais indicada para alcançar este objetivo.

3.2. UNIVERSO E AMOSTRA

De acordo com VERGARA (1998, p.43), universo “é um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas) que possuem as características que serão objeto de estudo”, e amostra “é uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade”.

Para MARCONI & LAKATOS (1999, p.43), universo “é um conjunto de seres animados e inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum, e amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.”

A pesquisa abrangeu uma amostra de 55 auxiliares de enfermagem de universo de 117.

3.3. COLETA DE DADOS

Segundo VERGARA (1998, p.52) na coleta de dados “o leitor deve ser informado como você pretende obter os dados de que precisa para responder ao problema.”

Para MARCONI & LAKATOS (1999, p.34), é nesta etapa da pesquisa que “se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas, selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.” Portanto, os dados foram coletados através de aplicação de questionários individuais aos auxiliares de enfermagem do Hospital Infantil Varela Santiago.

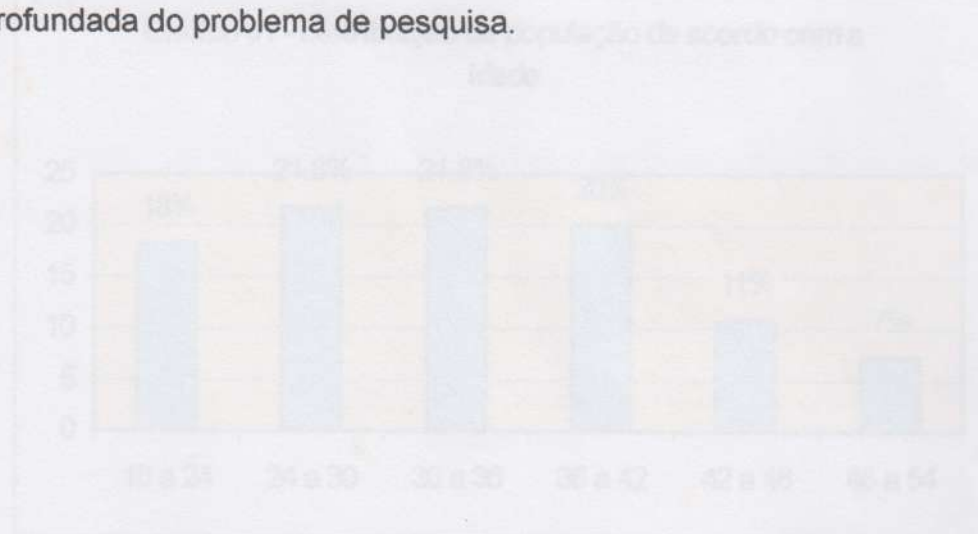
3.4. INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário. Para explicar o instrumento de pesquisa MARCONI & LAKATOS (1999, p.100) definem questionário como “um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.” Já VERGARA (1998, p.52) diz que, o questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito.”

A partir desses conceitos, a pesquisa foi realizada através da aplicação de um questionário (em anexo) composto pelos dados pessoais, baseado num modelo internacional do Centro Acadêmico de Pesquisas do *Sweet Briar College*, EUA, disponível em (www.sitededicadas.com.br) com 13 questões fechadas e apenas uma questão aberta. Foram feitas algumas adaptações para o elaboração dos dados, para assim fornecer os dados numa única folha, evitando tomar o tempo dos pesquisados, como também para não interromper o desempenho de suas tarefas. A aplicação dos questionários foi feita de setor em setor aproveitando o horário de rendição de turno dos auxiliares de enfermagem.

3.5. TRATAMENTO DOS DADOS RESULTADOS

Tratamento de dados, segundo VERGARA (1998, p.56-57) "refere-se àquela seção na qual se explicita para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto." Desta forma os dados quantitativos foram levantados através do questionário, organizados e tabulados através do software EXCEL 97 e foram analisados e interpretados conforme a resposta dos pesquisados. Já os dados qualitativos relacionados com a questão aberta, contribuíram para conhecermos os fatores estressores neste local de trabalho. apresentando de forma mais estruturada, ou seja, para uma análise mais aprofundada do problema de pesquisa.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador em Outubro de 2007

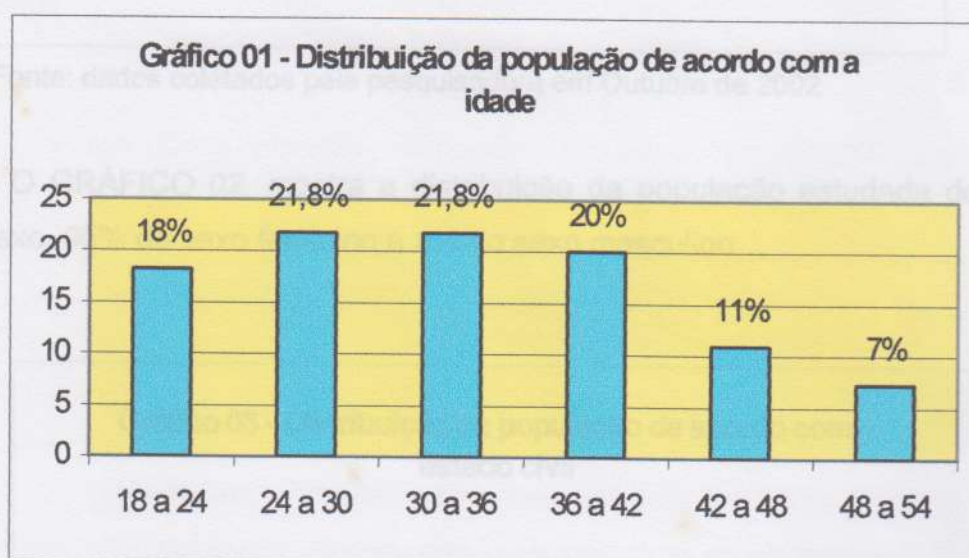
O GRÁFICO 01, mostra que 43,6% da população estudada está incluída numa faixa etária entre 24 e 30 anos, seguido pela faixa etária de 18 a 24 anos com um percentual correspondente a 20%.

Este resultado demonstra que a população estudada corresponde a pessoas jovens.

4- ANÁLISES E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1- CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO ESTUDADA

Com o objetivo de oferecer informações resumidas dos dados contidos no total de elementos da população foi realizada uma análise descritiva dos dados quantitativos; como também uma descrição qualitativa dos fenômenos encontrados nesta população estudada, através dos gráficos de número 1 até o de número 8.



Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

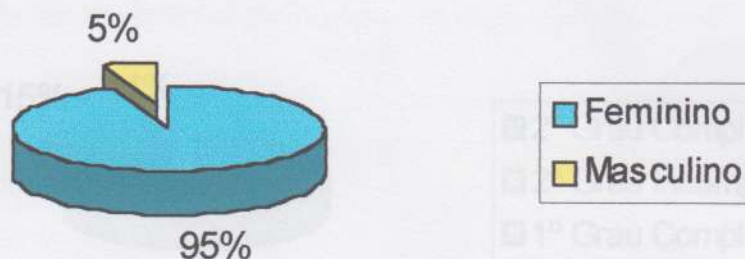
O GRÁFICO 01, mostra que 43,6% da população estudada está incluída numa faixa etária entre 24 a 36 anos, seguido pela faixa etária de 36 a 42 anos com um percentual correspondente a 20%.

Esse resultado demonstra que a população estudada corresponde a pessoas jovens.

Fonte: dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

De acordo com o GRÁFICO 03, 60% da população estudada é casada, 38% é solteira e 2% é divorciada.

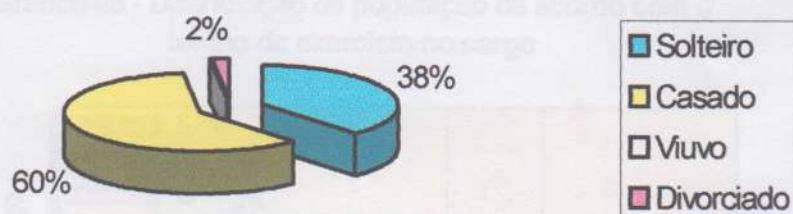
Gráfico 02 - Distribuição da população de acordo com o sexo



Fonte: dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

O GRÁFICO 02, mostra a distribuição da população estudada de acordo com o sexo, 95% do sexo feminino e 5% do sexo masculino.

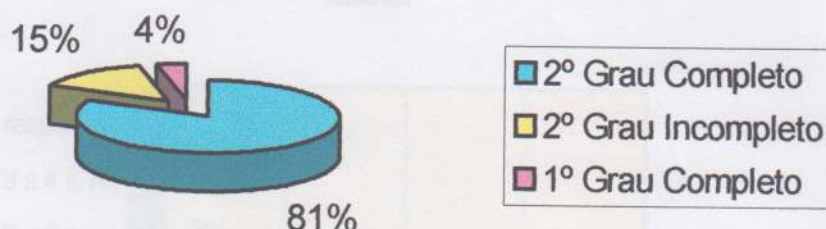
Gráfico 03 - Distribuição da população de acordo com o estado civil



Fonte: dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

De acordo com o GRÁFICO 03, 60% da população estudada é casada, 38% é solteira e 2% é divorciada.

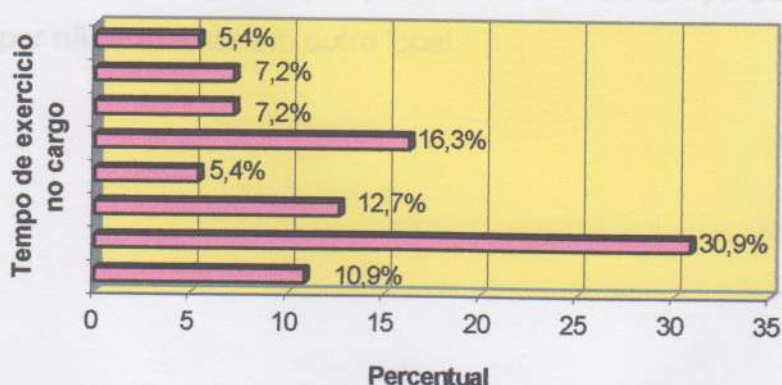
Gráfico 04 - Distribuição da população de acordo com a escolaridade



Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

No GRÁFICO 04, verifica-se que 81% da população estudada possui o 2º grau completo, 15% possui o 2º grau incompleto e que apenas 4% da população possui o 1º grau completo.

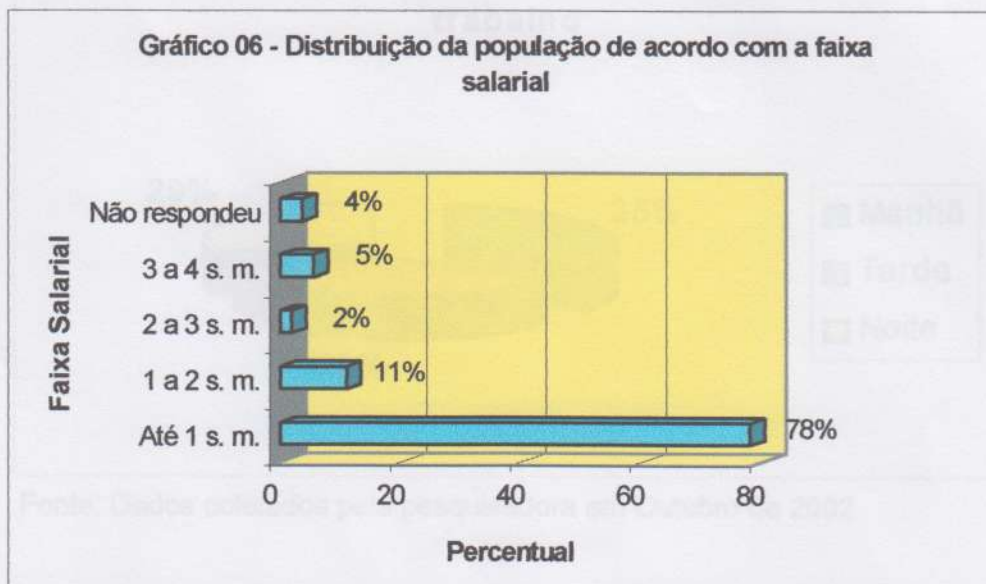
Gráfico 05 - Distribuição da população de acordo com o tempo de exercício no cargo



Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

No GRÁFICO 05, observou-se que 30% da população estudada possui um tempo de exercício no cargo entre 1 e 5 anos; seguido com uma distância bem razoável entre a faixa de 15 e 20 anos, correspondente a 16%. Essa distância entre

o tempo de exercício demonstra que a maioria está incluída numa faixa etária entre 24 a 30 anos como também entre 30 a 36 anos.

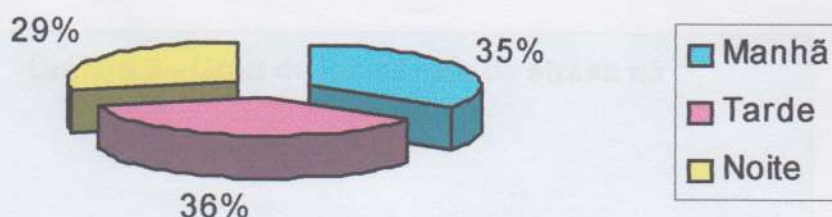


Fonte: dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

O GRÁFICO 06, mostra que 78% da população estudada ganha até 1 salário mínimo, 11% ganha de 1 a 2 salários mínimos. Verificou-se que apenas uma pessoa da população ganha na faixa de 2 a 3 salários mínimos, o que corresponde a 2% e que 3 pessoas ganham entre 3 a 4 salários mínimos, correspondente a 5%. Essa faixa salarial que a maioria da população possui é devido ao tempo de exercício no cargo e também por não trabalhar em outro local.

4.2 - Incidência de stress na população

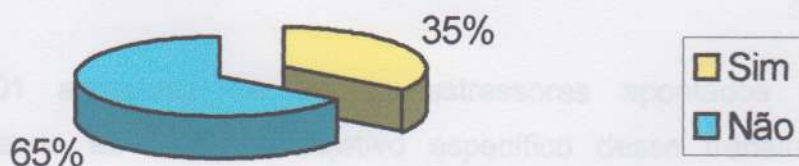
Gráfico 07 - Distribuição da população de acordo com o turno predominante de trabalho



Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

No GRÁFICO 07, verificou-se que 36% da população trabalha no turno vespertino, 35% no turno matutino e 29% no turno noturno.

Gráfico 08 - Trabalha em outra unidade hospitalar

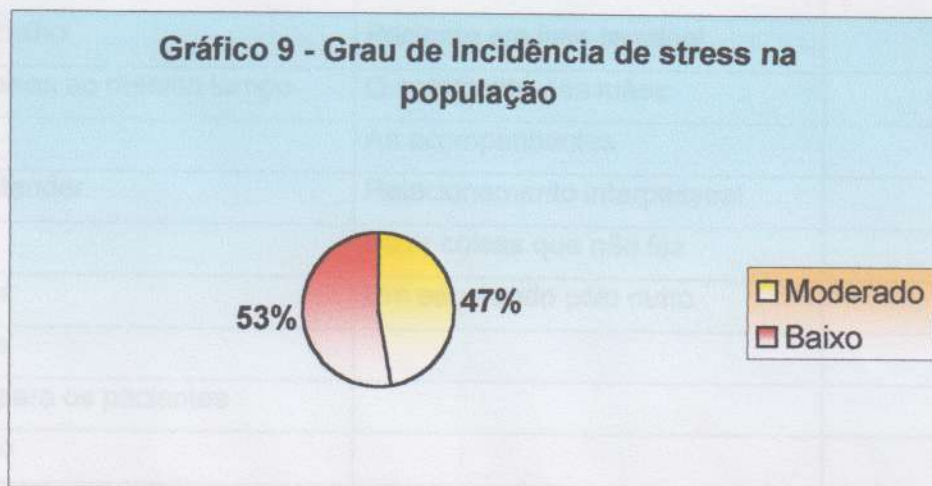


Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

Analisando a distribuição da população que trabalha ou não em outra unidade hospitalar, constatou-se no GRÁFICO 08 que, 35% trabalha em outra unidade hospitalar, enquanto que 65% só trabalha nesta unidade. Essa diferença se justifica pelo maior número de profissionais iniciantes nesta unidade.

4.2 – Incidência de stress na população

O GRÁFICO 09 atende ao primeiro objetivo específico desse trabalho, apresentando a incidência de stress na população de auxiliares de enfermagem estudada.



Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

De acordo com o gráfico acima, observou-se que 47% dos entrevistados possui um nível de incidência de stress moderado, isto é, apresentando sintomas do stress, e 53% possui um nível baixo de stress, insuficiente para ocasionar algum efeito.

O QUADRO 01 apresenta os fatores estressores apontados pelos pesquisados, respondendo ao segundo objetivo específico desse trabalho de pesquisa.

Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

De acordo com este quadro podemos notar a grande incidência de fatores organizacionais. Foram apontados pelos entrevistados 27 fatores organizacionais, dentre esses, 10 são relacionados com a pressão de tempo para desempenhar o trabalho, 09 com exigências de tarefa e o restante envolve desde a falta de recursos

Quadro 01 – Fatores estressores apontados pelos pesquisados

Fatores Organizacionais	Fatores Individuais	Fatores Ambientais
Falta de reconhecimento	O problema de saúde dos pacientes	Salário baixo
Acúmulo de serviço	Não trabalhar em equipe	
Falta de recursos materiais	Falta de companheirismo	
Falta de recursos humanos	Perda do paciente	
Pressão no trabalho	Paciente em fase terminal	
Fazer várias coisas ao mesmo tempo	O sofrimento das mães	
A correria	As acompanhantes	
Sozinha para atender	Relacionamento interpessoal	
Muito trabalho	Dizer coisas que não fez	
Não poder errar	Um esperando pelo outro	
Lutar com vidas		
Pouco espaço para os pacientes		
Desorganização		
Horário de rendição		
Quantidade de hora de trabalho		
Muita cobrança pelos médicos		
Vir trabalhar e ficar em outro setor		
Muitas pessoas para atender ao mesmo tempo		
Condições de trabalho		
Chefes querendo mandar demais		
Quando dobra o serviço		
Horário de medicação		
Cobrança das mães		
Bater o ponto		
Escala mal feita		
Carga horária		

Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

De acordo com esse quadro podemos notar a grande incidência de fatores organizacionais. Foram apontados pelos entrevistados 27 fatores organizacionais, dentre esses, 10 são relacionados com a pressão do tempo para desempenhar o trabalho; 09 com exigências da tarefa e o restante envolve desde a falta de recursos

materiais até a falta de reconhecimento; também foram citados fatores individuais importantes. São fatores estressores que estão relacionados com a maneira pela qual o profissional lida com a vivência da dor e sofrimento dos pacientes e seus acompanhantes.

Quadro 02 - Frequência de manifestação dos sintomas de stress na população com stress moderado.

Sintomas	Sempre	Freqüentemente
Dores no corpo	4	10
Diarréia/prisão de ventre	2	4
Gastrite	2	4
Azia/má digestão	2	6
Hipertensão	1	2
Ansiedade	7	8
Distúrbios do sono	4	4
Baixa motivação	3	4
Depressão	0	6
Diminuição da concentração	2	7
Sensação de pressão	1	9
Outros	0	3
Total	28	67

Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

Pode-se afirmar que na população estudada o sintoma "dores no corpo" manifesta-se com maior frequência, contudo, comparativamente nessa população, os sintomas psíquicos sobrepõem os físicos, sendo os mais citados ansiedade e sensação de pressão.

A partir do gráfico 10 pode-se observar que a grande maioria dos entrevistados (54% e 44%) está moderadamente satisfeita e muito satisfeitos no trabalho, respectivamente.



Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

Comparando esse resultado com a incidência de stress no local de trabalho, podemos inferir que nessa população o nível de satisfação no trabalho não contribui para o surgimento do stress.

Apesar de não ser um dos objetivos específicos desse trabalho, achou-se interessante relacionar o surgimento do stress com trabalhar ou não em outro local.

Quadro 03 - Relação da incidência de stress com trabalhar ou não em outro local

	Stress Baixo	Stress Moderado	Total
Trabalha em um local	19 (52,77%)	17 (47,22%)	36
Trabalha em mais de um local	9 (47,36%)	10 (52,63%)	19
Total	28 (100%)	27 (100%)	55

Fonte: Dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002

De acordo com o quadro pode-se perceber que as pessoas estudadas que trabalham em mais de local apresentam um nível de stress mais elevado que as pessoas que trabalham apenas em um.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo deste trabalho de pesquisa foi identificar o nível de stress em auxiliares de enfermagem em unidade hospitalar filantrópica, analisando os fatores que causam o surgimento do stress. Para atender a este objetivo foi necessário determinar o percentual de incidência do stress na população pesquisada para assim estabelecer as relações e alcançar as conclusões.

A pesquisa demonstrou que 43,60% da população estudada está incluída numa faixa etária entre 24 a 36 anos; sendo 95% da população do sexo feminino; 60% casada; verificou-se que 81% possui o 2º grau completo e 30% tem entre 1 a 5 anos de exercício no cargo; 78% ganha até 1 salário mínimo; e com relação a distribuição da população com o turno de trabalho 36% trabalha no turno vespertino, 35% no turno matutino e 29% noturno; constatou-se ainda que 35% da população trabalha em outro local. A pesquisa também demonstrou que 47% dos auxiliares de enfermagem estudados apresentam stress moderado, seguido de 53% de baixo nível de stress. Porém, não foi encontrado o elevado nível de stress presumido nesta categoria profissional, devido ao desempenhar da função, como também a vivência freqüente com pacientes angustiados, com a perda, a falta de recursos materiais necessários para atendimento ao paciente, entre outros.

A pesquisa concentrou-se nos indivíduos que possuem 47% do stress moderado, na qual foram feitas as análises e interpretações dos resultados.

A incidência de fatores estressores predomina em um número de indivíduos que possuem o stress moderado, dentre esse fatores constatou-se a predominância dos fatores estressores organizacionais. Portanto nessa população constatou-se que os estressores de maior impacto são, segundo o conceito de IVANILDE, Severiano (1997, P.15) citada anteriormente, os externos ou de contato. Ao se comparar a incidência de stress no local de trabalho, podemos inferir que nessa população o nível de satisfação no trabalho não contribui para o surgimento de stress, o que contraria o que diz ALBRECHT sobre stress na revisão da literatura.

Vale ressaltar ainda a manifestação de sintomas psíquicos e físicos de stress em indivíduos desta população estudada. Pose-se observar a predominância

dos sintomas psíquicos em especial (ansiedade e sensação de pressão), enquanto o fator físico mais freqüentemente citado foi dores no corpo.

Frente ao resultado do moderado nível de stress presente em 47% da categoria profissional de auxiliares de enfermagem, faz necessário sugerir formas práticas e eficazes que venham a auxiliar no combate e controle desse mal. Dentre essas práticas, apresenta-se algumas sugestões:

- Alimentação

Alimentar-se de maneira balanceada e adequada, evitando o excesso de café, uso do álcool, comidas extremamente gordurosas, entre outros. Alimentando-se com frutas, verduras, fibras, vitamina C. essas sugestões de cardápio podem ser incorporadas as refeições servidas na unidade hospitalar.

- Atividade Física regular

Após orientação médica, deve-se praticar diariamente uma atividade física, aquela que mais lhe agrada. É considerado como uma atividade física excelente, caminhar. É possível criar um programa de ginástica laboral com a finalidade de relaxamento físico e alongamento, distensionando os grupos de músculos mais exigidos no trabalho de enfermagem.

- Ser Conciliador

Diante das ameaças, adotar sempre uma postura de simpatia e tranqüilidade. Deixar de ver o questionamento com contestação.

- Repouso e Relaxamento

Uma noite de sono adequado serve para controlar o excesso de stress. Um adulto a média geral de sono é de 8 horas por noite, porém, há pessoas que com apenas 4 ou 6 horas conseguem repousar. Relaxar também é uma forma de combate ao stress.

- Lazer e Diversão

O tempo livre deve ser planejado com mesmo cuidado que o tempo dedicado ao trabalho.

- Satisfação no Trabalho

A atividade profissional precisa ser exercida com satisfação e prazer. Esse comportamento fará com que o indivíduo não sofra emocional nem fisicamente. A satisfação e o prazer ajudam no equilíbrio do indivíduo.

- Conheça os seus Limites e Respeite-os

Não se imponha uma responsabilidade acima de sua capacidade.

- Estilo de Vida

Não assuma o estilo de vida corrido e competitivo, e se ele estiver presente na sua vida, desvencilhe-se dele.

O stress está presente em todos os momentos de nossas vidas, porém precisamos aprender a lidar com ele gerenciando os agentes estressores externos com também os fatores internos de resistência ao stress.

ESTRESSE, vilão do século, preocupa os médicos. *Tribuna do Norte. Natal*, 24 agosto, 1997, Saúde, p.15.

FIGURELLE, José Osmir. *Psicologia para administradores*. São Paulo: Atlas, 2000.

LIPP, Maria Novaca; NOVAES, Lúcia Emmanuel. *O stress: conhecer e enfrentar*. São Paulo: Contexto, 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa, planejamento e execução de pesquisas*. São Paulo: Atlas, 1993.

MEZONHO, João Ceterin. *Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos*. São Paulo: Manole, 2001.

MILKOVICH, George T.; BOURKEAU, John W. *Administração de recursos humanos*. Tradução Reynaldo e Marcelos. São Paulo: Atlas, 2000.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento organizacional*. San Diego University. Tradução Charles A. de Menezes. Revisão crítica: Bercater, 3 ed. 1998.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARROBA, Tanya; JAMES, Kim. **Pressão no trabalho**: um guia de sobrevivência para gerentes executivos. São Paulo: Makrom Books, 1994.
- BOUCHER, Francine; BINETTE, André. **Vença o stress**. São Paulo: Atlas, 1198.
- CARVALHO, Antônio Vieira; SERAFIM, Oziléia Clen Gomes. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 1995.
- COSTA, Maria Tereza Pires. **Dissertação de mestrado**. PPGA – UFPB, 2000.
- ESTRESSE, vilão do século, preocupa os médicos: **Tribuna do Norte**. Natal, 24 agosto. 1997, Saúde, p.15.
- IORELLE, José Osmir. **Psicologia para administradores**. São Paulo: Atlas, 2000.
- LIPP, Marilda Novaes; NOVAES, Lúcia Emmanuel. **O stress**: conhecer e enfrentar. São Paulo. Contexto, 2000.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa, planejamento e execução de pesquisas**. São Paulo: Atlas, 1999.
- MEZONO, João Catarin. **Gestão da qualidade na saúde**: princípios básicos. São Paulo: Manole, 2001.
- MILKOVICH, George T. ; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**. Tradução Reynaldo e Marcones. São Paulo: Atlas, 2000.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. San Diego University, Tradução Chistina Ávila de Menezes. Revisão Cristina Barcellar: 8. ed.1998.

RODRIGUES, Marcos Vinícius C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**, 7.ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

WAGNER III, John. ; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional**. Tradução Cid Knipel Moreira. Revisão Técnica Laura Zacarelli. São Paulo: Saraiva, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**, 2.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

YEPES, Hernando Duque. **Como prevenir e controlar o estresse: síndrome do século XXI**, 2.ed. São Paulo: Paulinas, 2001.

ANEXO 1 – Instrumento de Pesquisa

I – Dados de Identificação

1. Idade: () anos
2. Sexo: () masculino () feminino
3. Estado civil: () solteiro () casado () viúvo () divorciado
4. Escolaridade: _____
5. Tempo de exercício no cargo: _____
6. Faixa etária:
 - () até 03 salários mínimos
 - () de 03 a 05 a. m.
 - () de 05 a 08 a. m.
7. Tipo de remuneração de trabalho:
 - () mensal () diária () outra
8. Trabalha em outro local?
 - () sim () não

II – Dados Avaliativos

Na sequência abaixo, marque para cada questão a resposta que melhor representa sua situação de acordo com você.

Questões	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
1. Você precisa fazer várias coisas ao mesmo tempo ao mesmo tempo?				
2. Você fica ansioso ou irritado com demandas ou interrupções?				
3. Você precisa vencer todos os jogos para conseguir divertir-se?				
4. Você costuma se sentir apinhado logo após o trabalho?				
5. Você precisa de respeito e atenção dos outros?				
6. Você gostaria de fazer o trabalho dos outros?				
7. Você tem o hábito de ficar procrastinando antes de fazer?				
8. Você constantemente tenta melhorar sua posição e desempenho no trabalho?				
9. Você não tem tempo suficiente para tudo?				
10. Você tem muitos assuntos em mente ao mesmo tempo?				
11. Você tem uma prioridade para fazer?				
12. Você apresenta, nos últimos seis meses, alguns desses sintomas?				
• Dor no corpo				
• Tontura ou perda de visão				
• Cansaço				
• Ansiedade				
• Irritabilidade				
• Depressão				
• Falta de motivação				
• Falta de concentração				
• Falta de energia				

Outros: Qual?

13. Que diferença você percebe de antes e agora no local de trabalho?

14. Qual é o grau de estresse que você sente atualmente?

- () Nenhum
- () Pouco estressado
- () Moderadamente estressado
- () Muito estressado

ANEXO 1 – Instrumento de Pesquisa

I - Dados de Identificação

1. Idade: () anos
2. Sexo: () masculino () feminino
3. Estado civil: () solteiro () casado () viúvo () divorciado
4. Escolaridade: _____
5. Tempo de exercício no cargo: _____
6. Faixa salarial:
 - () até 03 salários mínimos
 - () de 03 a 05 s. m.
 - () de 05 a 08 s. m.
7. Turno predominante de trabalho
 - () manhã () tarde () noite
8. Trabalha em outro local?
 - () sim () não

II – Dados Avaliativos:

No questionário abaixo, marque para cada questão, a resposta que melhor represente sua maneira de pensar ou agir

Questões	Sempre	Freqüentemente	Raramente	Nunca
1. Você procura fazer várias coisas no menor tempo possível?				
2. Você fica impaciente ou irritado com demoras ou interrupções?				
3. Você precisa vencer todos os jogos para conseguir divertir-se?				
4. Você costuma procurar ajuda quando tem um problema?				
5. Você necessita de respeito e admiração dos outros?				
6. Você costuma criticar o trabalho dos outros?				
7. Você tem o hábito de ficar procurando saber as horas?				
8. Você constantemente tenta melhorar sua posição e desempenho no trabalho?				
9. Você acha sempre que está sem tempo para nada?				
10. Você tem sofrido variações bruscas de humor?				
11. Você tem tido problemas para dormir?				
12. Você apresentou nos últimos seis meses algum desse sintomas?				
• Dores no corpo				
• Diarréia/prisão de ventre				
• Gastrite				
• Azia/má digestão				
• Hipertensão				
• Ansiedade				
• Distúrbios de sono				
• Baixa motivação				
• Depressão				
• Diminuição da concentração				
• Sensação de pressão				

Outros: Quais? _____

13. Que fatores são causadores de stress no seu local de trabalho?

14. Qual o seu grau de satisfação no seu local de trabalho?

- () Insatisfeito
- () Pouco satisfeito
- () Moderadamente satisfeito
- () Muito satisfeito

ANEXO 2

Consolidado dos dados quantitativos do instrumento de pesquisa

Idade	Sexo	Est. Civil	Escol.	Tempo Exerc.	Faixa sal.	Turno	Trab. Outro loc.	Nível de stress
48	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	20	Até 1	Tarde	Sim	Moderado
36	Fem.	Casado	2º Grau C.	9	Até 1	Manhã	Sim	Moderado
35	Fem.	Casado	2º Grau I.	10	Até 1	Manhã	Sim	Baixo
20	Mas.	Solteiro	2º Grau I.	7 m.	1 a 3	Tarde	Não	Baixo
23	Fem.	Casado	2º Grau C.	2	Até 1	Manhã	Não	Baixo
29	Fem.	Casado	2º Grau C.	2	Até 1	Manhã	Não	Moderado
31	Fem.	Solteiro	1º Grau C.	11	5 a 7	Manhã	Sim	Baixo
29	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	3	1 a 3	Tarde	Não	Baixo
50	Fem.	Divorc.	2º Grau C.	27	1 a 3	Manhã	Não	Baixo
27	Fem.	Casado	2º Grau C.	1	Até 1	Tarde	Não	Baixo
22	Fem.	Casado	2º Grau C.	1	Até 1	Manhã	Não	Moderado
23	Fem.	Solteiro	2º Grau I.	1	Até 1	Manhã	Não	Moderado
25	Fem.	Casado	2º Grau C.	5	Até 1	Manhã	Sim	Baixo
28	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	2	1 a 3	Manhã	Não	Moderado
41	Fem.	Casado	2º Grau C.	3	Até 1	Noite	Não	Moderado
24	Fem.	Casado	2º Grau C.	2	Até 1	Manhã	Sim	Moderado
35	Fem.	Casado	2º Grau C.	15	Até 1	Tarde	Sim	Moderado
40	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	17	1 a 3	Noite	Não	Baixo
50	Fem.	Casado	2º Grau C.	26	Até 1	Noite	Não	Baixo
45	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	27	1 a 3	Tarde	Não	Moderado
40	Fem.	Casado	2º Grau C.	16	Até 1	Noite	Sim	Moderado
32	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	9 m.	Até 1	Tarde	Não	Baixo
26	Fem.	Casado	2º Grau C.	3 m.	Até 1	Tarde	Não	Baixo
24	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	1	Até 1	Manhã	Não	Moderado
20	Fem.	Casado	2º Grau C.	1	Até 1	Noite	Não	Moderado
50	Fem.	Casado	2º Grau C.	15	3 a 5	Tarde	Sim	Moderado
34	Fem.	Casado	2º Grau C.	5	Até 1	Noite	Sim	Moderado

Idade	Sexo	Est. civil	2º Grau C. Escol.	9 Tempo exerc.	Até 1 Faixa sal.	Manhã Turno	Não Trab. Outro loc.	Baixo Nível de Stress
40	Fem.	Casado	2º Grau C.	9	Até 1	Manhã	Não	Baixo
22	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	1	Até 1	Tarde	Não	Moderado
43	Fem.	Casado	2º Grau C.	25	Até 1	Tarde	Não	Moderado
45	Fem.	Solteiro	2º Grau I.	23	1 a 3	Tarde	Sim	Baixo
33	Fem.	Casado	2º Grau I.	17	Até 1	Manhã	Sim	Baixo
34	Fem.	Casado	2º Grau C.	16	Até 1	Tarde	Sim	Moderado
41	Fem.	Casado	2º Grau I.	20	Até 1	Tarde	Não	Baixo
23	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	1	Até 1	Manhã	Não	Moderado
30	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	8	Até 1	Manhã	Sim	Moderado
27	Fem.	Casado	2º Grau C.	7	Até 1	Noite	Não	Baixo
22	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	1	Até 1	Noite	Não	Moderado
33	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	3	Até 1	Noite	Não	Baixo
45	Fem.	Casado	2º Grau C.	1	Até 1	Noite	Não	Baixo
22	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	10 m.	Até 1	Noite	Sim	Moderado
40	Fem.	Casado	2º Grau C.	2	Até 1	Noite	Não	Baixo
40	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	12	Até 1	Noite	Sim	Baixo
37	Fem.	Casado	2º Grau C.	6	Até 1	Noite	Não	Baixo
42	Fem.	Casado	1º Grau C.	25	Até 1	Manhã	Não	Baixo
42	Fem.	Casado	2º Grau C.	15	Até 1	Noite	Não	Moderado
30	Fem.	Casado	2º Grau C.	5	Até 1	Noite	Sim	Moderado
24	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	5	Até 1	Tarde	Não	Moderado
28	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	2	5 a 7	Tarde	Não	Moderado
41	Fem.	Casado	2º Grau C.	16	Até 1	Noite	Sim	Baixo
41	Fem.	Casado	2º Grau C.	15	Até 1	Tarde	Não	Baixo
22	Fem.	Solteiro	2º Grau C.	1	Até 1	Tarde	Não	Moderado
31	Mas.	Casado	2º Grau C.	6 m.	Até 1	Manhã	Não	Baixo
30	Mas.	Casado	2º Grau C.	5	5 a 7	Manhã	Sim	Baixo
25	Fem.	Casado	2º Grau C.	2	Até 1	Tarde	Não	Baixo

Fonte: dados coletados pela pesquisadora em Outubro de 2002