

FARN

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

VITOR HUGO OTERO SILVÉRIO

STRESS E TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS NA UFRN

STRESS E TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS NA UFRN

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

ORIENTADORA: Maria Tereza Pinheiro Costa, M.Sc.

**NATAL / RN
2005.**

VITOR HUGO OTERO SILVÉRIO

STRESS E TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS NA UFRN

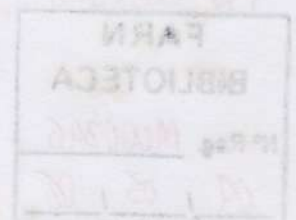
STRESS E TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS NA UFRN

Monografia apresentada ao curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, e aprovada em 28 de dezembro de 2004, pela banca examinadora composta pelas seguintes membros:

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

ORIENTADORA: Maria Teresa Pires Costa, M.Sc.

NATAL / RN
2005.



FARN

VITOR HUGO OTERO SILVÉRIO

STRESS E TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS NA UFRN

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

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Silvério, Vitor Hugo Otero

Stress e Trabalho das assistentes sociais na UFRN / Vitor Hugo Otero Silvério. –
Natal: FARN, 2005.
45 f.

Orientador: Maria Teresa Pires Costa (M.Sc.)

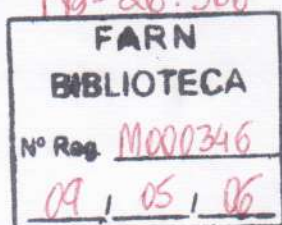
Monografia (Bacharelado em Administração de Empresas) – Faculdade Natalense
para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

ORIENTADORA: Maria Teresa Pires Costa, M.Sc.

1. Estresse – Monografia. 2. Estresse no Trabalho – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 331.442



M
331.442
5592A
2005

NATAL / RN
2005

VITOR HUGO OTERO SILVÉRIO

STRESS E TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS NA UFRN

Monografia apresentada ao curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, e aprovado em 28 de dezembro de 2005 pela banca examinadora composta pelos seguintes membros.

Maria Teresa Pires Costa.

Maria Teresa Pires Costa, M.Sc.

Orientadora

Rosangela de Menezes Cortez Bezerra, M.Sc.

Membro examinador(a)

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me dar esta oportunidade de vida;

À minha esposa, por estar sempre ao meu lado, nesta caminhada;

Aos meus pais pelo carinho, atenção e estímulo para o estudo;

À bióloga Maria de Montserrat, minha irmã, por me oferecer seus conhecimentos, dando apoio para a conclusão deste trabalho;

À prof^a. Maria Tereza, minha orientadora, pela disponibilidade e apoio constantes.

FARN

Dedico à minha esposa, Janaína, ao
meu filho João Vitor e aos meus pais,
João Silvério e Maria Jesus, com todo o
meu carinho e amor.

RESUMO

O presente trabalho refere-se ao stress e ao trabalho das assistentes sociais do Hospital Universitário Onofre Lopes - HUOL, que está localizada no município de Natal, no Rio Grande do Norte - RN. Para isso, foram realizadas entrevistas com as assistentes sociais, visando a avaliar o nível de stress, a percepção do trabalho e a realização profissional. Além de fazer a mediação entre o sistema de saúde e a comunidade, as assistentes sociais atuam no HUOL, realizando um trabalho de orientação e apoio psicológico aos pacientes e familiares, além de fazer a mediação entre o sistema de saúde e a comunidade. Os resultados da pesquisa indicam que o nível de stress das assistentes sociais é moderado, com 20% das assistentes sociais apresentando stress moderado e 20% das assistentes sociais apresentando stress elevado. Os resultados também indicam que as assistentes sociais apresentam uma percepção positiva do trabalho e uma realização profissional satisfatória.

Palavras-chave: Stress. Assistentes sociais. Geriatria.

*"...Imite o bambu! Ele não se quebra
diante do vendaval porque se
curva deixando-o passar.
As outras árvores se
quebram porque
permanecem
rígidas.."
Sabedoria Oriental.*

RESUMO

O presente trabalho refere-se ao stress e trabalho das assistentes sociais do Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL, que está localizado em Natal/RN, pertencente à Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Nos hospitais as assistentes atuam acompanhando e avaliando pacientes nos diversos setores, além de fazer a mediação entre usuários e o sistema de saúde. Para o procedimento desta pesquisa, utilizamos um questionário, onde realizamos entrevistas. Em nossos estudos na área pesquisada, evidenciamos um percentual de 80% com nível de stress moderado, e 20% com nível de stress insuficiente. Com o trabalho evidenciamos indicações que oferecem subsídios ao setor administrativo do hospital, no sentido de cooperar de forma mais racional, na melhoria das condições de trabalho das assistentes sociais.

Palavras Chave: Stress. Agentes estressores. Sintomas.

ABSTRACT

The present work refers to the stress and the social workers of the Academical Hospital Onofre Lopes work - HUOL, that is located in Natal/RN, belonging to the Federal University of Rio Grande do Norte - UFRN. In the hospitals the assistants act accompanying and evaluating patient in the several sections, besides doing the mediation between users and the system of health. For the procedure of this research, we used a questionnaire, where we accomplished interviews. In our studies in the researched area, we evidenced a percentile of 80% with level of moderate stress, and 20% with level of insufficient stress. With the work we evidenced indications that offer subsidies to the administrative section of the hospital, in the sense of cooperating in a more rational way, in the improvement of the conditions of the social workers work.

Key word: Stress. Agents estressores. Symptoms.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Percentual do grau de satisfação no local de trabalho	27
Gráfico 2 - Percentual da idade dos entrevistados.....	28
Gráfico 3 - Percentual do estado civil dos entrevistados.....	28
Gráfico 4 - Percentual da faixa salarial dos entrevistados.....	29
Gráfico 5 - Procurar fazer várias coisas no menor tempo possível.....	32
Gráfico 6 - Ficar impaciente ou irritado com demoras ou interrupções.....	32
Gráfico 7 - Costumar procurar ajuda quando tem um problema.....	33
Gráfico 8 - Necessidade de respeito e admiração dos outros.....	33
Gráfico 9 - Precisa vencer todos os jogos para conseguir divertir-se.....	34
Gráfico 10 - Costuma criticar o trabalho dos outros.....	34
Gráfico 11 - Tem o hábito de ficar procurando saber as horas.....	35
Gráfico 12 - Constantemente tenta melhorar sua posição e desempenho no trabalho.....	35
Gráfico 13 - Achar sempre que está sem tempo para nada.....	36
Gráfico 14 - Sofre variações bruscas de humor.....	36
Gráfico 15 - Tem tido problemas de insônia.....	37
Gráfico 16 - Percentual do nível de stress das Assistentes Sociais.....	37

2.2 OS EFEITOS DO STRESS..... 16

2.3 MECANISMO DO STRESS..... 17

2.3.1 Como o organismo vive o stress..... 17

2.3.2 Síndrome Geral da Adaptação..... 18

2.4 SINTOMAS DO STRESS..... 19

2.5 CAUSAS DO STRESS..... 21

2.6 STRESS E O TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS..... 23

3 METODOLOGIA..... 25

3.1 TIPO DE PESQUISA..... 25

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA..... 26

3.3 COLETA DE DADOS..... 27

3.4 TRATAMENTOS DE DADOS..... 28

4 RESULTADOS..... 27

4.1 ANÁLISE DOS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO..... 27

4.2 ANÁLISE DOS DADOS REFERENTES AO STRESS..... 28

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES..... 30

6 REFERÊNCIAS..... 41

ANEXO..... 42

SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICO.....	8
1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	10
1.2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO.....	11
1.3 OBJETIVOS.....	13
1.3.1 Objetivo Geral.....	13
1.3.2 Objetivos Específicos.....	13
1.4 JUSTIFICATIVA.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 HISTÓRICO DOS ESTUDOS DO STRESS.....	15
2.2 OS EFEITOS DO ESTRESSE.....	16
2.3 MECANISMO DO STRESS.....	17
2.3.1 Como o organismo vivencia o stress.....	17
2.3.2 Síndrome Geral de Adaptação.....	18
2.4 SINTOMAS DO STRESS.....	19
2.5 CAUSAS DO STRESS.....	21
2.6 STRESS E O TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS.....	23
3 METODOLOGIA.....	25
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	25
3.2 UNIVERSO DE PESQUISA.....	25
3.3 COLETA DE DADOS.....	25
3.4 TRATAMENTOS DE DADOS.....	26
4 RESULTADOS.....	27
4.1 ANÁLISE DOS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO.....	27
4.2 ANÁLISE DOS DADOS REFERENTES AO STRESS.....	29
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	39
6 REFERÊNCIAS.....	41
ANEXO.....	42

1 INTRODUÇÃO

Parece claro afirmar que todos nós estamos em constante evolução nas mudanças tecnológicas, sociais e culturais inseridos nos processos organizacionais, numa relação direta com o mundo.

Hoje o indivíduo vivencia desafios na sua vida, em que há situações e adaptações marcantes do dia-a-dia e responsabilidades de alta competitividade, principalmente no trabalho, fazendo com que, muitas vezes, supere seus próprios limites em ambientes que trazem ansiedades, preocupações, gerando desgastes emocionais ou fisiológicos. Todos esses fatores podem levá-lo ao estresse, podendo alterar seu comportamento diante desses agentes estressores.

De fato, em profissões predominantemente relacionadas a uma relação interpessoal mais exigente como assistentes sociais, observa-se uma interação de forma ativa com pessoas, que prestam serviços, solucionando problemas de outras pessoas, com técnicas e métodos de trabalho aparentemente associados à tensão emocional crônica, excessivo e estressante como o trabalho das assistentes sociais, que atuam com base em conhecimentos técnicos adquiridos no atendimento individual, ou coletivo de pessoas, buscando nos próprios participantes a solução ou a minimização de problemas sociais, afim de promover neles a capacidade de gerar habilidades, fazendo com que consigam resolver os seus problemas, se tornando mais independentes, seguros e conscientes das suas próprias capacidades e atitudes.

O estresse não é um mal, é um problema de todos, está no íntimo de cada um. Se não conseguimos nos livrar do estresse, passamos a conviver e controlá-lo.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Com o passar dos anos vão surgindo no mundo inovações e um vasto crescimento de informações numa velocidade constante, mudanças nos processos organizacionais e principalmente na sociedade em geral. Hoje, o profissional vive em contínua tensão, seja ela tecnológica econômica ou social refletindo no seu comportamento, no seu desempenho e na qualidade de vida, pois a alta competitividade das empresas exige essas situações e desafios enfrentados dia-a-dia nas atividades, desencadeando o que chamamos de stress.

O stress ocupacional de um modo geral baseia-se nos fatores estressores e nas respostas, podendo ser de natureza física (barulho, iluminação e ventilação) ou psicossocial. Entre os estressores psicossociais, destacam-se os estressores baseados nos papéis, fatores de relacionamento interpessoal no trabalho e autonomia.

Outros fatores estressores referem-se ao desempenho no local de trabalho como repetição de tarefas, pressões de tempo e sobrecarga, ou seja, número excessivo de tarefas a serem realizadas, que estão além de suas habilidades ou aptidões.

O indivíduo vivencia relações de trabalho desafiando seus próprios limites, provocados pelos vários fatores ou adaptações e alterações no ambiente de trabalho, consequentemente levado por um comportamento emocional ou ainda num plano psicológico, caracterizando situações de fuga ou de luta, dentro de sua capacidade de percepção.

O estresse também pode surgir quando a pessoa não consegue ser capaz de cumprir as exigências sociais, ou seja, se sente ameaçada por não atingir a meta estabelecida no papel social. Consequentemente, o corpo da pessoa reage a essas exigências que lhe são impostas; tal reação tem a finalidade de adaptação dos seres humanos ante um mundo cheio de conflitos e turbulências.

O homem ao se confrontar com situações de estímulo estressor no trabalho, às vezes é impedido de manifestar reação, seja de agressão ou de medo, é obrigado a apresentar um comportamento emocional diferente de sua situação real enfrentada, ocorrendo um elevado desgaste do organismo. Esta situação é comum no ambiente de trabalho, pois algumas são potencialmente geradoras de stress.

Diante desse contexto a questão que norteia essa pesquisa é: **Qual o nível de stress das assistentes sociais do Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL, da UFRN (Universidade Federal do Rio Grande do Norte)?**

1.2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO

A profissão de Assistente Social surgiu dos movimentos de filantropia, com atuação e metodologia no assistencialismo. No Brasil teve início em 1932 com curso de Formação Social.

O assistente social inserido no campo de trabalho, utiliza condições e adaptações para garantir a produtividade satisfatória da natureza humana. Na verdade, o profissional utiliza-se de uma postura própria para atender e mostrar os seus conhecimentos técnicos, além de se utilizarem de iniciativas especializadas para conseguir uma maior harmonia com indivíduos e grupos de comunidade, solucionando assim problemas e alternativas, através do seu trabalho, em prol da sociedade.

Trabalha também com recursos de fortalecimento da auto-estima, promovendo mudanças e métodos para lidar com pessoas em situações de cooperação ou conflito, capacitando e gerindo pessoas com técnicas de discussão, reflexão e de ajuda psicossocial entre muitos outros. Vários setores integram as necessidades básicas humanas, desenvolvendo o ciclo motivacional e possibilitando a construção da dignidade humana, entre os setores estão: comunicação social, economia social, desenvolvimento cultural e integração social, todos interligados e devem ser trabalhados pelo técnico de Serviço Social.

Na UFRN os assistentes sociais atuam tanto junto aos alunos, quanto aos funcionários, como também nos hospitais do complexo de atenção à saúde.

As atividades das assistentes sociais na Secretaria de Assuntos Estudantis é a de acompanhar e orientar os residentes universitários, controlando o acesso às vagas na residência e a alimentação no restaurante Universitário para alunos carentes, contando com um serviço social preocupado em prestar atendimento aos mais necessitados. Também participam da seleção para a isenção da taxa de vestibular.

Nos hospitais as assistentes sociais atuam acompanhando e avaliando pacientes nos diversos setores, além de fazer a mediação entre usuários e o sistema de saúde. Também prestam assistência aos funcionários, através da marcação de consultas ambulatoriais, atendimento psicossocial e encaminhamentos para recursos da comunidade. A atuação é diversificada, localizando familiares de pacientes que encontram-se em estado de abandono, ou com dramas pessoais em constantes desafios sociais; atuando também em conjunto com os demais setores dos hospitais. Incluindo a atenção social aos dependentes químicos, com distúrbios familiares e profissionais.

É importante destacar que muitas atividades do setor são desenvolvidas pelas estagiárias que desenvolvem projetos que visam atender não apenas a demanda de pacientes e familiares, mas também de funcionários.

As assistentes sociais também avaliam servidores em movimentação na UFRN e realizam pareceres para inclusão de dependentes. O objetivo principal é poder realizar tarefas para melhor atender o paciente e dar melhores condições de trabalho para os demais setores.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

- Verificar o nível de stress das assistentes sociais do Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL, da UFRN.

1.3.2 Objetivos específicos

- Mensurar o nível de stress das assistentes sociais da UFRN.
- Identificar os sintomas de stress nessa população.
- Verificar a presença de estressores relacionados com o trabalho das assistentes sociais.

1.4 JUSTIFICATIVA

As mudanças constantes do dia-a-dia surgem de necessidades das pessoas de cada vez mais inovar, desenvolver e criar para saber como fazer ou o que fazer frente aos seus interesses pessoais.

Essas mudanças também são ameaças aos indivíduos que procuram ter no seu local de trabalho satisfação e garantia de produtividade. Trabalhar com pessoas exige atitudes importantes, pois está lidando com seres humanos, que envolve sentimentos, habilidades, situações e grandes responsabilidades em ambientes de relações; o que faz com que, muitas vezes, supere seus próprios limites

desgastando a auto-estima decorrente da ansiedade, tensão e preocupações psicosociais estressoras, podendo levar o indivíduo ao estresse crônico.

De fato, podemos considerar do ponto de vista de adaptação do ser humano, alguns estímulos que produzem estresse, desequilibrando o comportamento emocional como a carga de trabalho, as situações de competição, o fracasso, o trabalho monótono e a pressão do tempo.

Para as assistentes sociais esse trabalho pretende contribuir em vários estudos e pesquisas direcionadas em perspectivas, para a análise de mudanças e adaptações, a partir da visão crítica que oferece da maior parte das teorias e abordagens até hoje utilizadas para explicar os fenômenos do stress, que ocorrem dentro do local de trabalho. As assistentes sociais lidam com esta complexidade do estresse, contribuindo e gerando o benefício de se encontrarem novas maneiras não só de organizar, mas também de equacionar e resolver problemas pessoais e do dia-a-dia.

Participa também na área de Recursos Humanos, assessorando treinamentos organizacionais e equipes de segurança e de medicina do trabalho, realizando trabalhos educativos em prol da sociedade.

O profissional desenvolve também políticas de benefícios que atendam as necessidades dos colaboradores visando, assim, um melhor comprometimento para com os mesmos.

No campo da administração, estudos sobre o stress são sempre atuais, pois ajudam a compreender a importância da qualidade de vida no trabalho e fora dele.

Para um futuro administrador, esse trabalho vai proporcionar uma forma de pensar e de ver como compreendemos esse crescente cenário de habilidades sociais, demonstrando-nos experiências e novas descobertas, possibilitando criar uma gama de ações e comportamentos de solucionadores de problemas de acordo com sua visão ampla da situação diagnosticada do stress.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HISTÓRICO DOS ESTUDOS DO STRESS

O stress relacionado ao trabalho pode exercer grande impacto sobre a saúde e o bem-estar dos profissionais. O ambiente de trabalho é muito importante, pois as pessoas tendem a absorver ou ter reações físicas no local de trabalho, sendo estímulos emocionais positivos ou negativos que podem afetar as atitudes no trabalho, como também o desempenho demonstrando insatisfação pessoal.

O stress também pode originar-se de situações que ocorrem fora do trabalho, isto é, fatores associados a problemas de relacionamento com colegas, conflito entre famílias, sentimento de desequilíbrio, divórcio, mudança de situação financeira, demissão, mudança de trabalho e entre outros. A tensão emocional gerada a partir de contato direto com outras pessoas, excessivo e estressante com o trabalho, faz com que a pessoa perca a maior parte do interesse em sua relação com o trabalho, de tal forma que as coisas deixem de ter importância e qualquer esforço pessoal passa a ser e parecer inútil.

De acordo com Wagner (2000, p. 120) a maioria das organizações não está no "ramo da satisfação no trabalho". Por isso, às vezes é difícil fazer com que os gerentes percebam a importância de compreender e melhorar as atitudes e os sentimentos dos seus funcionários para com o trabalho. A insatisfação e o stress do empregado, porém, produzem na empresa importantes efeitos que não podem ser negligenciados, entre os quais se inclui a elevação dos custos de assistência médica, rotatividade, absenteísmo e ausência no local de trabalho.

Outro fator importante para a ocorrência do stress é a falta de privacidade no local de trabalho, isto é, não ter liberdade para trabalhar; constante fluxo de pessoas, ruído e a ausência de planejamento de layout nos escritórios, isso diminui o desempenho e aumenta a insatisfação. Consequências disso é a perda da qualidade, no ambiente de trabalho por parte de quem está estressado. O bom senso e a tolerância são profundamente comprometidos através da ansiedade, mau humor e depressão. O nível de stress de um indivíduo depende muitíssimo do seu grau de equilíbrio de atividades e experiências do dia-a-dia, pessoas que exercem profissões que exigem contatos interpessoais interagem de forma ativa solucionando problemas de outras pessoas, obedecendo a métodos mais exigentes, ou seja,

atividades relacionadas ao estresse ocupacional como: médicos, assistentes sociais, telemarketing, psicólogos, carcereiros e entre outros.

Segundo Wagner (2000, p. 131) pessoas com personalidade tipo A caracterizam-se como agressivas e competitivas, dotadas de padrões elevados para si e os demais, são constantemente submetidos a pressões de tempo. Por outro lado, as do tipo B são isentas de tais sentimentos de urgência. As expectativas irreais da pessoa impaciente, ambiciosa e excessivamente agressiva do tipo A tornam-se uma pessoa particularmente suscetível à insatisfação e ao stress. Essa suscetibilidade também pode explicar o risco maior de uma pessoa de tipo A contrair doença coronariana, que é duas vezes mais elevado que o de uma pessoa do tipo B.

2.2 OS EFEITOS DO ESTRESSE

As pessoas têm bastante dificuldade em sua vida e no seu trabalho por causa da ansiedade crônica e prejudicial e da falta de meios de escapar dela e de recuperação psicológica. Outras pessoas passam a estar relativamente infelizes com a vida e o trabalho, mas conseguem levar as coisas razoavelmente bem.

De alguma maneira específica as pessoas pagam o preço do estresse crônico e sem alívio, causando o estresse no trabalho e na vida particular.

Segundo Morgan (1996, p. 302) as exigências que se verificam em muitos papéis profissionais e em cargos de executivos são tais que fica frequentemente difícil encontrar o equilíbrio dentro da vida no trabalho que vários especialistas em saúde sugerem ser desejável. Embora muito possa ser feito para modificar os níveis de stress e de tensão vivenciados no trabalho, por exemplo, via concepção apropriada dos cargos e tentativa de estabelecer relações equilibradas entre trabalho e vida exterior.

Na vida as experiências de cada pessoa lhe impõem pressões e infelicidades freqüentes e constantes, não conseguindo descanso, relaxamento, escapatórias psicológicas das situações de pressão por um bom tempo. Seu comportamento de reação do estresse dependerá de seu próprio padrão de personalidade, de seus valores e atitudes que enfrenta nas várias áreas de sua vida.

O estresse provoca um incômodo físico, especificamente muitas pessoas aprenderam a livrar-se do estresse crônico de várias formas e a adotar estilos de

vida de baixo estresse. Uma hipótese geral quanto ao estresse e ao comportamento é que uma pessoa agirá de forma tal que a ajude a reduzir as sensações físicas desagradáveis e incômodas causadas pelo estresse, dentro das restrições impostas por seu sistema de valores e suas crenças.

Especificamente podemos dizer que o preço a ser pago por uma pessoa pelo estresse depende das formas específicas de comportamento de combate ao estresse que ela tenha adotado e de seu nível pessoal de reação neurológica. Grande número de pessoas acha isso muito difícil por causa de uma série de influências ambientais, inclusive seu trabalho.

O estresse da vida depende muitíssimo do equilíbrio geral de atividades e experiências da vida. O nível relativo de ajustamentos social e maturidade de uma pessoa é um elemento-chave do índice de estresse da vida que ela apresenta, especialmente do nível de estresse no trabalho.

A pessoa que tenha atingido um elevado nível de maturidade, habilidade social e capacidade de adaptação às circunstâncias está muito mais bem equipada para afastar os efeitos provocadores de estresse de um trabalho ou de uma situação de grande pressão.

2.3 MECANISMO DO STRESS

2.3.1 Como o organismo vivencia o stress

O estresse, seja ele de natureza física, psicológica ou social, é composto de um conjunto de reações fisiológicas que se exageradas em intensidade ou duração podem levar a um desequilíbrio no organismo.

Em 1936 o pesquisador canadense Hans Selye, submeteu cobaias a estímulos estressores e observou um padrão específico na resposta comportamental e física dos animais. Selye descreveu os sintomas de estresse sob o nome de Síndrome Geral de Adaptação, composto de três fases sucessivas; alarme, resistência e esgotamento (UNIFESP..., 2005).

Os tipos de estresse são variados, mas um dos considerados marcantes, e que faz parte do nosso dia-a-dia, do nosso cotidiano, é o estresse do trabalho. O estresse pode afetar o organismo de diversas formas e seus sintomas podem variar

de pessoa para pessoa. Existe uma sensibilidade pessoal que reage quando enfrentamos uma situação ou um problema, e isso explica quando lidamos com situações desafiadoras, a fim de enfrentá-las ou não. Situações boas ou ruins nos deixam estressados, isto é, todas as situações que passamos na vida são estressantes, mesmo se forem boas e que esteja nos fazendo felizes.

A necessidade de ajuste deixa o organismo preparado para lutar ou fugir, aumentando a pressão arterial e frequência cardíaca, e contraindo músculos e vasos sanguíneos. Há situações ou adaptações em que é necessário tomar uma decisão rápida de defesa ou ataque, tratando-se de estímulos estressores, esta reação pode ser prejudicial.

O excesso de estresse pode ocasionar desde dores pelo corpo e queda de cabelo até sintomas mais sérios como hipertensão e problemas no coração. Esses sintomas serão estudados com mais profundidade a seguir.

2.3.2 Síndrome geral de adaptação

Selye apud Albrecht (1988, p. 62) enfatiza que o estresse é uma parte normal do funcionamento do corpo e que é consequência do ato de viver. Embora o excesso de estresse possa ser perigoso para a saúde e o bem-estar.

Selye descreveu os sintomas do estresse sob o nome da "Síndrome Geral da Adaptação", que é composta por três fases de sintomas físico-fisiológicas.

- a) *Fase do alarme*, estágio inicial em que o indivíduo identifica o desafio e o organismo começa a perceber os sintomas, e entra em estado de alerta para se proteger da ação ou ameaça causada. O organismo é submetido a vários sintomas como a aceleração das batidas do coração, fluxos hormonais alterados, início de suor na palma das mãos, aumento da pressão arterial e tensão muscular, com isso ocorre o efeito da produção do hormônio adrenalina através das glândulas supra-renais.
- b) *Fase da resistência*, a capacidade de resistência do corpo aumenta, criando um meio de escapatória dessa situação de ameaça a sua vida, aumentando o nível do hormônio cortisol secretado pelo córtex adrenal.

- c) *Fase de esgotamento*, o nível de resistência vai aos poucos enfraquecendo, e o corpo fica vulnerável retornando à fase de alarme, sem energia de adaptações fisiológicas adequadas, podendo sofrer estafa e levar a morte por infarto.

Vale salientar que cada organismo tem seu limite de adaptações, dependendo é claro da intensidade das fases de estresse que é submetido, podendo ser de razões fisiológicas, psico-social, física ou emotiva.

2.4 SINTOMAS DO STRESS

De maneira geral o stress afeta todo o nosso organismo, na qual estímulos reagem diferentemente diante do fato que nos deparamos no dia-a-dia, ou diante da vida.

O estresse começa quando nós percebemos ou entendemos uma pessoa, uma situação, e um acontecimento dependendo da natureza desse estímulo. Por exemplo, um sintoma estressor de raiva, esse sintoma de raiva contido emotivamente na pessoa pode apresentar-se como duas caras, isto é, como se tem observado pelo psiquiatra "A raiva pode ser contida, mas fica viva" Rubin apud Albrecht (1988, p. 140). É demonstrando sinais de competência e maturidade no relacionamento social, administrando as coisas com calma e evitar ficar aborrecido ou irritado. Infelizmente tem pessoas que não sabem a diferença entre não ficar irritado e reprimir a raiva sentida, dando a impressão de que está calmo.

Indivíduos que não conseguem, ou por incapacidade de exprimir sinceramente sentimentos normais de raiva, exploram outras formas de expressar seus sentimentos ocultos.

Rubin apud Albrecht (1988, p. 140) afirma que a raiva contida provoca muitas doenças psicossomáticas e que muitos sintomas neuróticos constatados em pessoas normais são uma consequência da perturbação interna entre emoções naturais e os controles impostos, usados para manter o comportamento dentro de limites não-razoáveis. O autor cita sintomas como comer demais, trabalhar demais, desinteresse pelo sexo, consumo exagerado de álcool e cansaço constante como consequência da raiva contida ou reprimida.

No entanto, Albrecht (1988, p. 140), ao questionar a visão super simplificada de Rubin, da raiva não-expressa como raiz de quase todas as dificuldades humanas, parece de fato que os resultados fisiológicos desse tipo de excesso de controle imposto a processos naturais do corpo podem afetar seriamente a saúde e o bem-estar.

O fato de um evento emocional como o estresse afetar o organismo se deve a vários sintomas e elementos físicos e psicológicos no íntimo de cada pessoa, relacionamento entre o sistema imunológico (defesa), sistema nervoso (controle) e sistema endócrino (ação hormonal).

Alguns sintomas gerais de stress que afetam o nosso organismo:

ASPECTOS FÍSICOS

- Dores de cabeça
- Indigestão
- Dores musculares
- Insônia
- Taquicardia
- Alergias
- Queda de cabelo
- Mudança de apetite
- Gastrite
- Dermatoses
- Esgotamento físico

PSICOLÓGICOS

- Apatia
- Ansiedade
- Memória fraca
- Depressão
- Tiques nervosos
- Isolamento e introspecção
- Sentimentos de perseguição
- Desmotivação

- Autoritarismo
- Irritabilidade
- Emotividade acentuada

2.5 CAUSAS DO STRESS

As causas do stress surgem de fatores que estão relacionadas à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto, excessivo e estressante das pressões com o trabalho e do dia-a-dia. Logo algumas pessoas naturalmente reagem a estes estímulos, muitas vezes pela alta ansiedade, violência urbana, problemas familiares, demissão e doença, todos estes fatores são causadores da tensão estressora. Portanto, as pessoas vivem em constantes níveis de stress, seja ela individualmente ou em coletividade, deixando-a vulnerável a qualquer situação, ou restrições e exigências a estímulos causadores do estresse.

Podemos afirmar que, para Robbins (1998, p. 410) as causas do stress incluem para o indivíduo o dimensionamento das condições de trabalho e a disposição física do trabalho, influenciando também em fatores ambientais, organizacionais e individuais. Para uma melhor visualização e entendimento desses fatores, observe o modelo no esquema a seguir (figura 1).

Figura 1 - Um modelo de stress

Fonte: ROBBINS (1998, p. 410)

Pessoas que são colocadas em empregos que tenham exigências múltiplas e conflitantes, autoridade e responsabilidades, tanto o estresse quanto a insatisfação são aumentados. Situações em que há incompatibilidade põem em perigo o bem-estar físico provocando estresse constante.

É o caso de pessoas que possuem personalidade tipo A. Essas pessoas caracterizam-se por ter um estado crônico de urgência de tempo e por impulsividade excessiva, consequentemente correm um risco maior de doenças do coração.

De fato, para Robbins (1998, p. 413) o indivíduo tipo A está "agradavelmente envolvido numa luta crônica incessante, para alcançar mais, e mais um pouco e

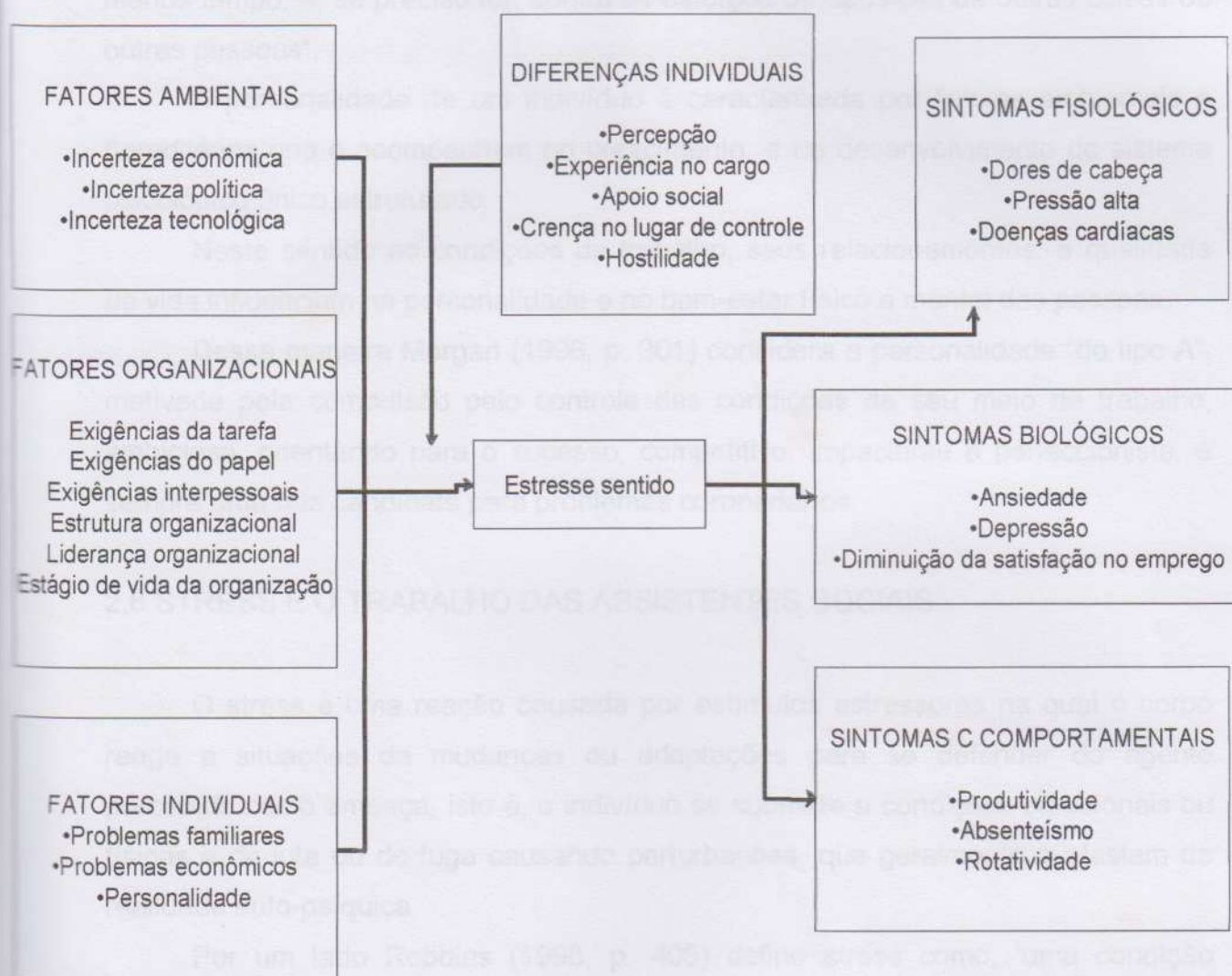


Figura 1 – Um modelo de estresse

Fonte: ROBBINS (1998, p. 410)

Pessoas que são colocadas em empregos que tenham exigências múltiplas e conflitantes, autoridade e responsabilidades, tanto o estresse quanto a insatisfação são aumentados. Situações em que há competitividade põem em perigo o bem-estar físico provocando estresse constante.

É o caso de pessoas que possuem personalidade tipo A. Essas pessoas caracterizam-se por ter um estado crônico de urgência de tempo e por impulsividade excessiva, conseqüentemente correm um risco maior de doenças do coração.

De fato, para Robbins (1998, p. 413) o indivíduo tipo A está “agressivamente envolvido numa luta crônica, incessante, para alcançar mais e mais em menos e

menos tempo, e, se preciso for, contra os esforços de oposição de outras coisas ou outras pessoas”.

A personalidade de um indivíduo é caracterizada por fatores ambientais e hereditários que o acompanham no crescimento, e no desenvolvimento do sistema psicológico único estruturado.

Neste sentido as condições de trabalho, seus relacionamentos, a qualidade de vida influenciam na personalidade e no bem-estar físico e mental das pessoas.

Dessa maneira Morgan (1996, p. 301) considera a personalidade “do tipo A”, motivada pela compulsão pelo controle das condições de seu meio de trabalho, ambicioso, orientando para o sucesso, competitivo, impaciente e perfeccionista, é sempre uma boa candidata para problemas coronarianos.

2.6 STRESS E O TRABALHO DAS ASSISTENTES SOCIAIS

O stress é uma reação causada por estímulos estressores na qual o corpo reage a situações de mudanças ou adaptações para se defender do agente percebido como ameaça, isto é, o indivíduo se submete a condições emocionais ou físicas e de luta ou de fuga causando perturbações, que geralmente o afastam da realidade auto-psíquica.

Por um lado Robbins (1998, p. 409) define stress como; ‘uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado por uma oportunidade, restrição ou exigências relacionada ao que ele deseja e pela qual o resultado é percebido como sendo tanto incerto quanto importante”.

Nesse sentido, para Wagner (2002, 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.

O assistente social “é o profissional que tem como principal função, elaborar e executar políticas de bem-estar social”. Ainda, “cabe ao assistente social promover uma melhor inserção socioeconômica de indivíduos, famílias e grupos nas sociedades em que vivem auxiliando-os na solução de seus problemas” (saiba o que faz ..., 2005).

O assistente social, com base em conhecimentos técnicos adquiridos na faculdade, atua no atendimento individual ou coletivo de pessoas, buscando solucionar ou minimizar os problemas sociais, a fim de gerar habilidades, tornando

mais independentes, seguros e conscientes das suas próprias capacidades e atitudes. Atuam em órgãos públicos municipais, estaduais ou federais. Exercem o seu trabalho elaborando projetos, realizando atendimentos aos funcionários, desenvolvendo treinamentos organizacionais e programas com ações preventivas e educacionais.

A assistente social trabalha sempre com a visão voltada para o ser social, independentemente da área de atuação, buscando atenuar problemas sociais, políticas e econômicas da comunidade junto à pessoa a ser assistida para melhor atender a sua situação ou o seu problema em que está inserido.

Trevas de uma pesquisa descritiva que segundo Vergara (1997, p. 43):

Descritiva, porque visa descrever as condições e características das

UNIVERSO DE PESQUISA

universo compreende os 14 assistentes sociais do Hospital Universitário

segundo com Vergara (1997, p. 43) universo é um conjunto de elementos

de acordo com a finalidade da pesquisa, ou seja, o universo de uma pesquisa

TIPO DE DADOS

Os dados foram coletados através de um questionário (Uchoa, 2004) que

segundo Bardin e Lakatos (1994, p. 34), é uma etapa da pesquisa que se

destina a coletar os dados necessários para a realização da pesquisa.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa tem como principal meta identificar o nível de stress das assistentes sociais do Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL, da UFRN que ocupam uma categoria profissional que estão em constante desgaste emocional, exercendo a função que presta serviços de orientação aos universitários, acompanham pacientes nos diversos setores e avaliam o sistema de saúde nos hospitais.

Trata-se de uma pesquisa descritiva que segundo Vergara (1998, p. 45), expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno.

Descritiva, porque visa descrever as percepções e expectativas das assistentes sociais dos hospitais da UFRN.

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA

O universo constitui-se das 14 assistentes sociais do Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL, da UFRN. Não foi utilizada amostragem, pois a abordagem foi censitária.

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

3.3 COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados através de um questionário (Uchoa, 2004) que encontra-se em anexo.

Segundo Marconi e 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.

Marconi e 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.

3.4 TRATAMENTOS DE DADOS

Os dados foram tratados quantitativamente com recursos da estatística e qualitativamente através da análise dos resultados. Para a tabulação foi utilizado o Excel 5.0.

"O tratamento de dados 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". (Vergara, 1998, p. 56 – 57)

4.1 ANÁLISE DOS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

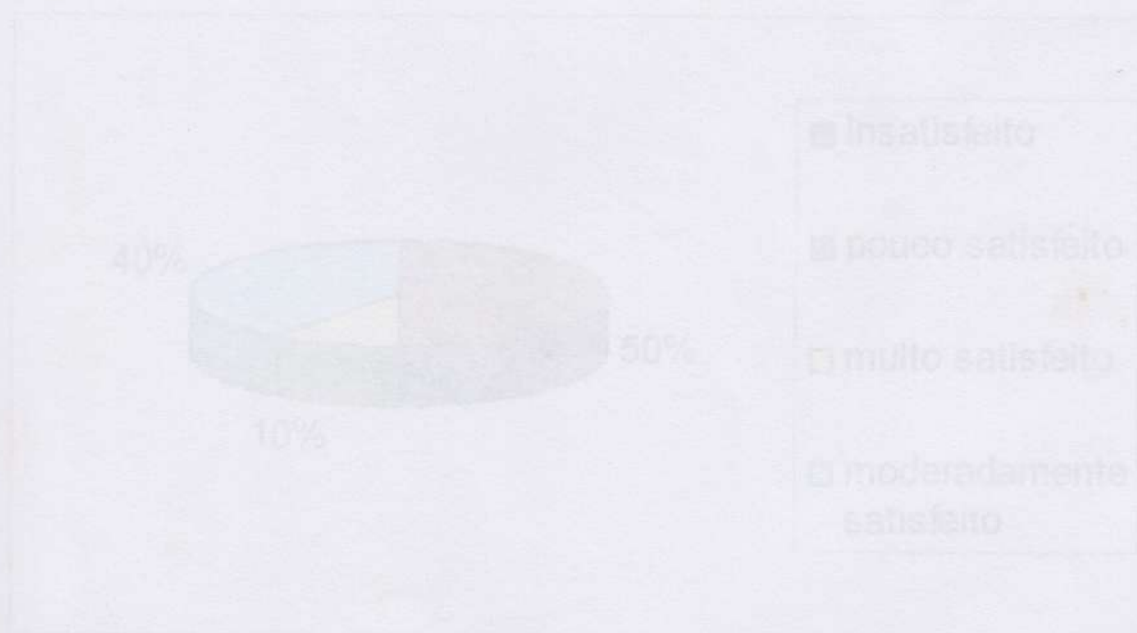


Gráfico 1 - Percentual do grau de satisfação no local de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo, outubro 2000

Observou-se, no gráfico 1, uma maior incidência no grau de satisfação no local de trabalho, de pouco satisfeito (50%) devido ao ambiente de trabalho e ao impacto negativo do estresse ocupacional nos assistentes sociais, seguido de moderadamente satisfeito (40%).

4 RESULTADOS

O interesse pelo estudo do estresse no trabalho tem sido crescente na literatura científica, particularmente nos últimos anos. Uma razão para o aumento de pesquisas sobre este tema deve-se ao impacto negativo do estresse ocupacional na saúde e no bem-estar dos empregados e, conseqüentemente, no funcionamento e na efetividade das organizações.

Na elaboração de métodos deve-se ter em vista a importância de contribuição interdisciplinar (Piaget, 1973), ressalta a necessidade de intensificar as permutas e colaborações entre as várias disciplinas, objetivando reforçar as pesquisas de cada uma através da comparação dos resultados obtidos em outras áreas.

Para compreendermos melhor a população em estudo apresentamos a seguir seu perfil.

4.1 ANÁLISE DOS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

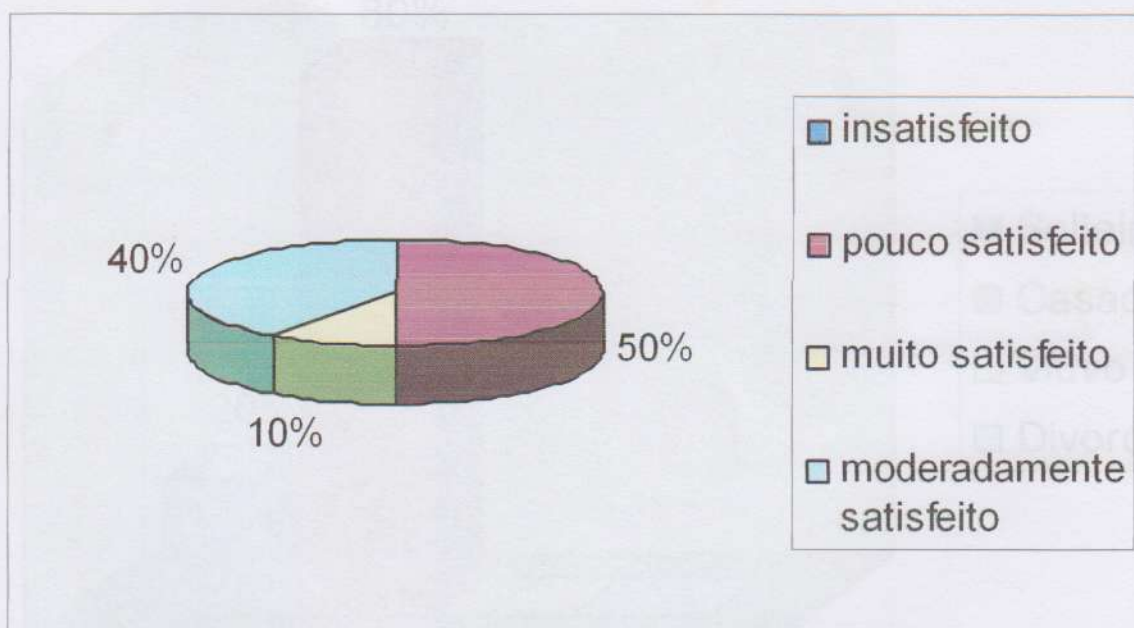


Gráfico 1 - Percentual do grau de satisfação no local de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

Observou-se, no gráfico 1, uma maior incidência no grau de satisfação no local de trabalho, de pouco satisfeito (50%) devido ao ambiente de trabalho e ao impacto negativo do estresse ocupacional nas assistentes sociais, seguido de moderadamente satisfeito (40%).

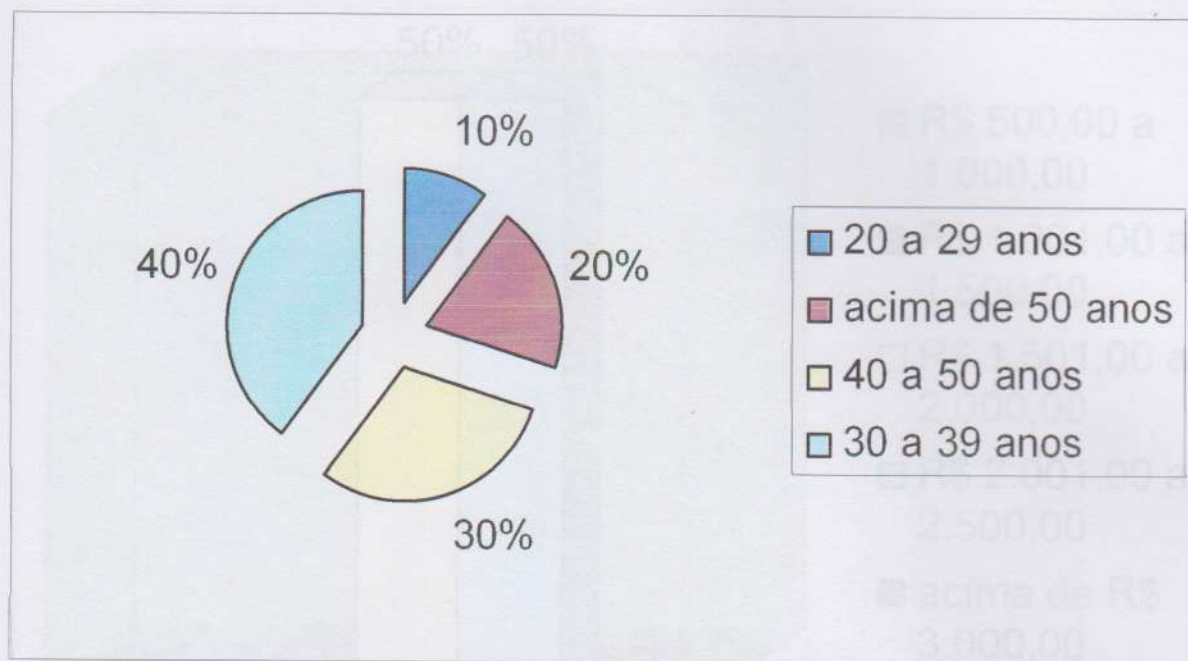


Gráfico 2 - Percentual da idade dos entrevistados.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

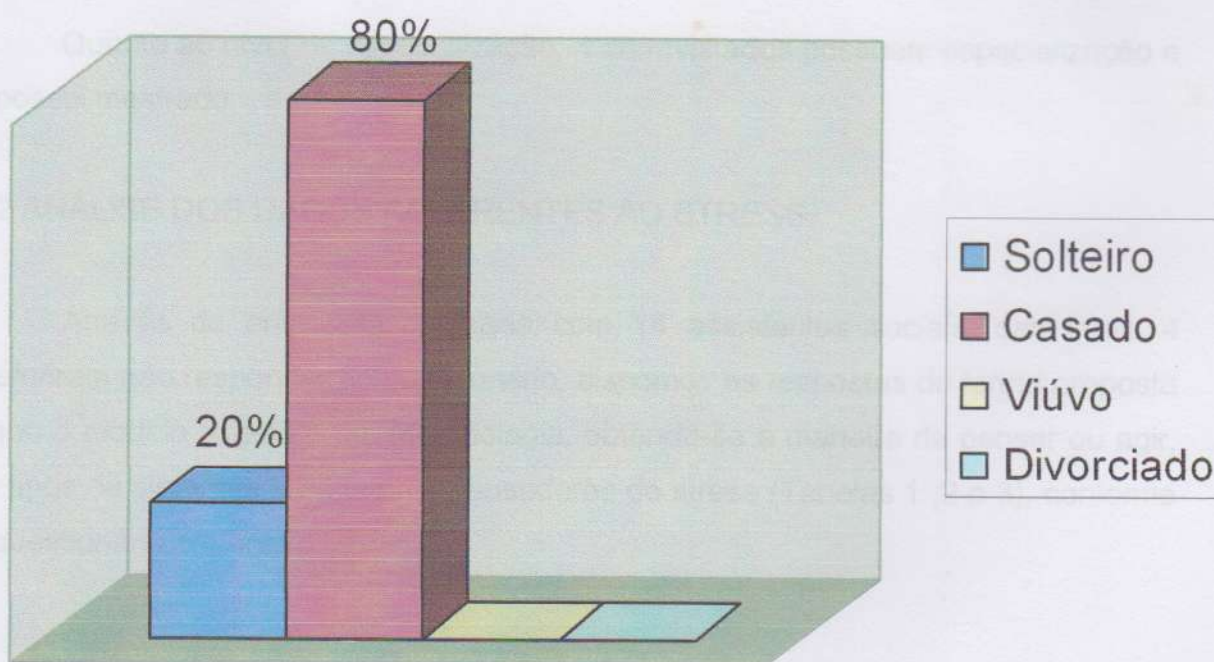


Gráfico 3 - Percentual do estado civil dos entrevistados.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

Conforme evidencia o gráfico 3, notamos uma predominância de estado civil casado (80%).

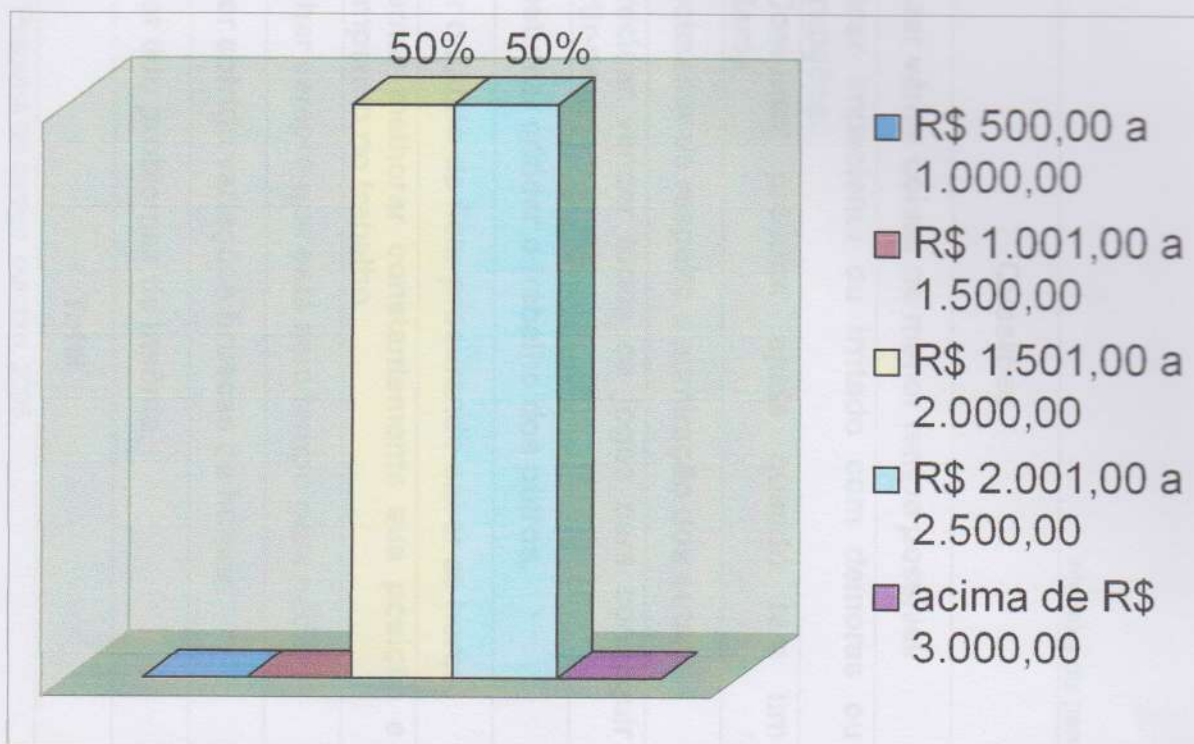


Gráfico 4 - Percentual da faixa salarial dos entrevistados.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

Quanto ao nível de especialização, 4 entrevistados possuem especialização e 1 possui mestrado.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS REFERENTES AO STRESS.

Através de entrevista realizada com 14 assistentes sociais, das quais 4 preferiram não responder ao questionário, dispomos as respostas de forma proposta como o modelo sugerido em Metodologia, obtendo-se a maneira de pensar ou agir, os tipos de sintomas e os fatores causadores de stress (Tabelas 1, 2 e 3), conforme o questionário em anexo.

Tabela 1
Maneira de pensar ou agir das Assistentes Sociais.

Questões	Respostas				Total
	sempre	frequentemente	raramente	nunca	
1. Fazer várias coisas no menor tempo possível.	2	4	4	—	10
2. Ficar impaciente ou irritado com demoras ou interrupções.	1	7	2	—	10
3. Costumar procurar ajuda quando tem um problema.	—	8	2	—	10
4. Necessitar de respeito e admiração dos outros.	1	4	4	1	10
5. Precisar vencer todos os jogos para conseguir divertir-se.	—	1	5	4	10
6. Costumar criticar o trabalho dos outros.	—	2	5	3	10
7. Ter o hábito de ficar procurando saber as horas.	4	3	3	—	10
8. Tentar melhorar constantemente sua posição e desempenho no trabalho.	1	5	4	—	10
9. Achar sempre que está sem tempo para nada.	3	4	3	—	10
10. Ter sofrido variações bruscas de humor.	—	2	7	1	10
11. Ter tido problemas de insônia.	—	2	7	1	10
Total	12	42	46	10	110

Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

Tabela 2
Tipos de Sintomas das Assistentes Sociais

Sintomas	Respostas			
	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
• Dores no corpo	–	1	1	2
• Diarréia/prisão de ventre	–	1	–	3
• Gastrite	–	2	–	2
• Azia/Má digestão	–	3	–	2
• Hipertensão	–	3	1	3
• Ansiedade	–	6	1	1
• Distúrbios de sono	–	1	–	2
• Baixa Motivação	–	3	–	2
• Depressão	–	2	1	2
• Diminuição da concentração	–	1	1	2
• Sensação de pressão	–	3	–	2

Fonte: Pesquisa de campo, outubro de 2005.

Nota-se uma frequência maior no tipo de sintomas relacionados com a ansiedade, ocasionado por tarefas a serem cumpridas no tempo estabelecido e horário de encerramento de expediente.

De todos os entrevistados, um relatou a ausência de qualquer tipo de sintoma, e entre os demais, observou-se a notificação de dois outros sintomas: dor-de-cabeça e falta de ar.

Tabela 3
Fatores causadores de stress no local de trabalho.

Respostas	Frequência
Falta de local apropriado para atendimento.	6
Falta de compromisso e desumanização dos profissionais médicos.	4
Contato com os pacientes.	3
Salário.	2
Desinteresse do gestor.	1
Falta de uma ouvidoria para registro de reclamações.	1
Falta de outros profissionais	1

Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005

Conforme podemos observar na tabela 3, notamos que o principal fator causador de stress foi a falta de local apropriado para atendimento, isto é, o espaço físico é insuficiente para atender certo número de pessoas, o que causa um grande desconforto por parte dos funcionários.

Com o objetivo de proporcionar mais informações dos dados obtidos nos elementos da população, foi realizada uma análise para melhor entendimento dos

dados, de acordo com: Sempre, Frequentemente, Raramente e Nunca, substituindo-os respectivamente por Alto, Moderado, Insuficiente e Ausente, levando-se em consideração o percentual do nível de stress.

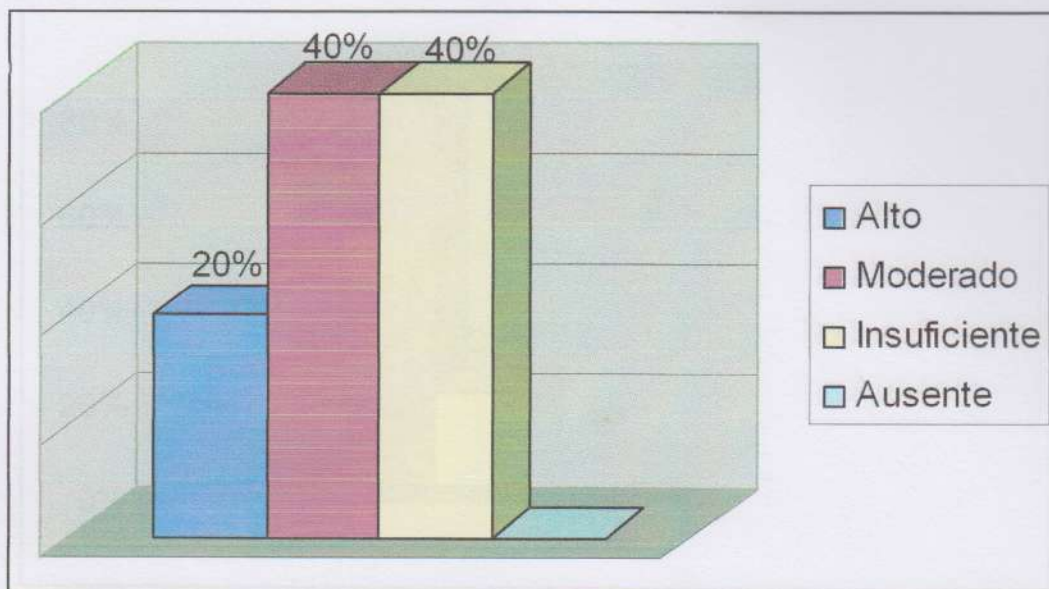


Gráfico 5 - Procurar fazer várias coisas no menor tempo possível.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

Verifica-se, no gráfico 5, que 40% dos entrevistados procuram preencher seu tempo fazendo várias coisas com uma certa frequência, sendo classificados como moderado, e 40% dos entrevistados não o fazem com esta mesma frequência, sendo portanto classificados como insuficiente..

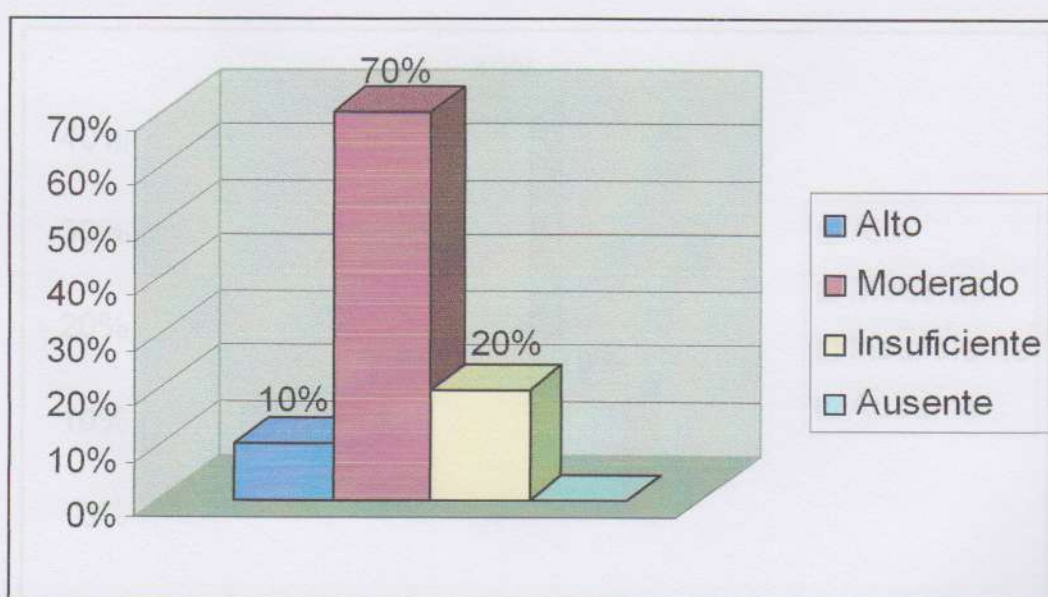


Gráfico 6 - Ficar impaciente ou irritado com demoras ou interrupções.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

No gráfico 6, de um modo geral 70% dos entrevistados ficam irritados por interrupções, isso devido a informações distorcidas ou falta de comunicação dos próprios colaboradores, classificando como nível moderado.

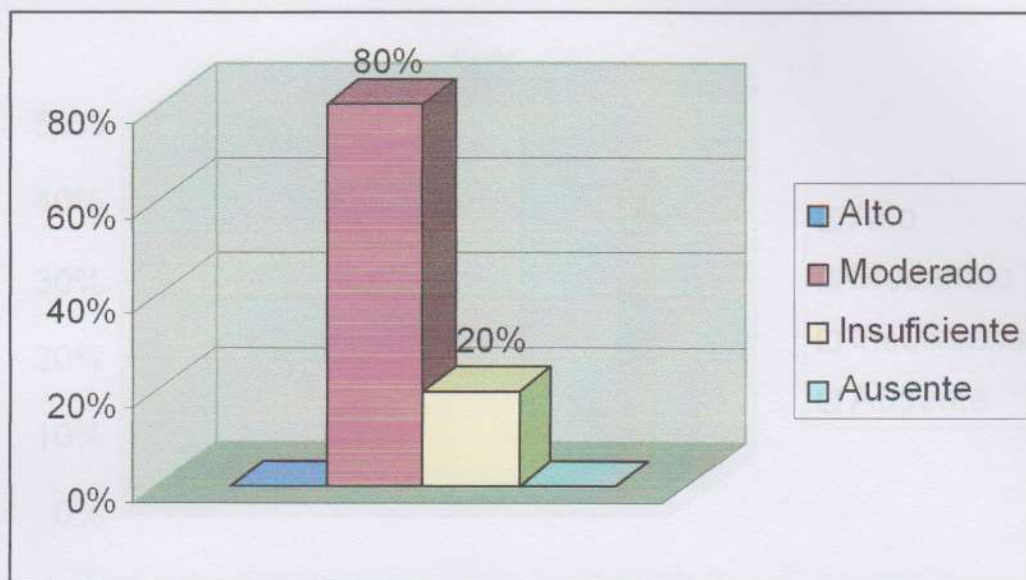


Gráfico 7 - Costumar procurar ajuda quando tem um problema.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

De acordo com o gráfico acima, 80% dos entrevistados são classificados como moderado, ou seja, procuram por algum tipo de ajuda ao enfrentar um problema, notando-se conseqüentemente que em uma coletividade há parceria e ajuda mutua para com os entrevistados e 20%, não procuram por nenhum tipo de ajuda, sendo, portanto, classificado como insuficiente.

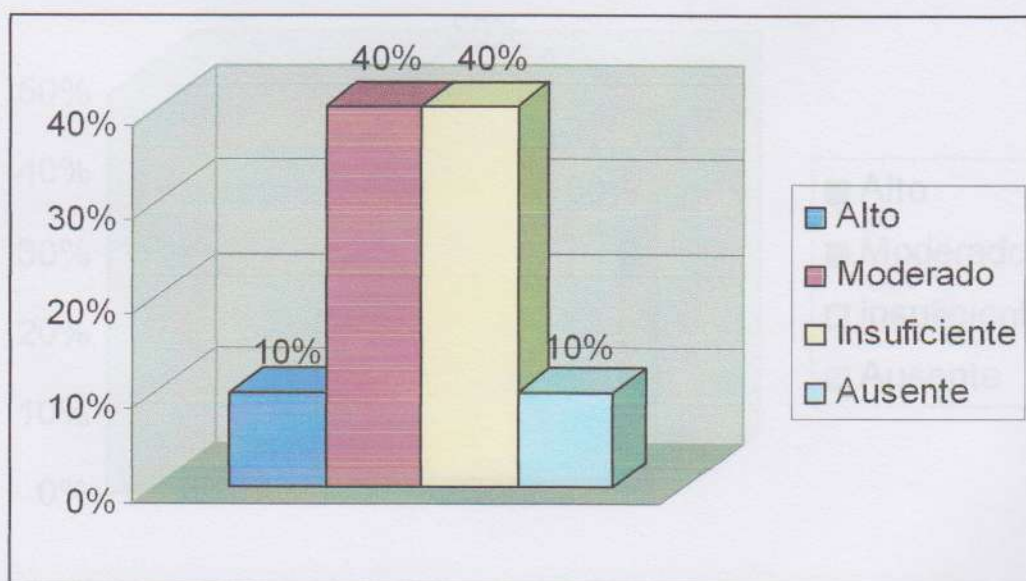


Gráfico 8 - Necessidade de respeito e admiração dos outros.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

Percebe-se, no gráfico 8, um equilíbrio de 40% entre os níveis moderado e insuficiente. Em qualquer ambiente de trabalho ou em uma coletividade há sempre uma necessidade do ser humano em exigir respeito e ser respeitado pelos outros.

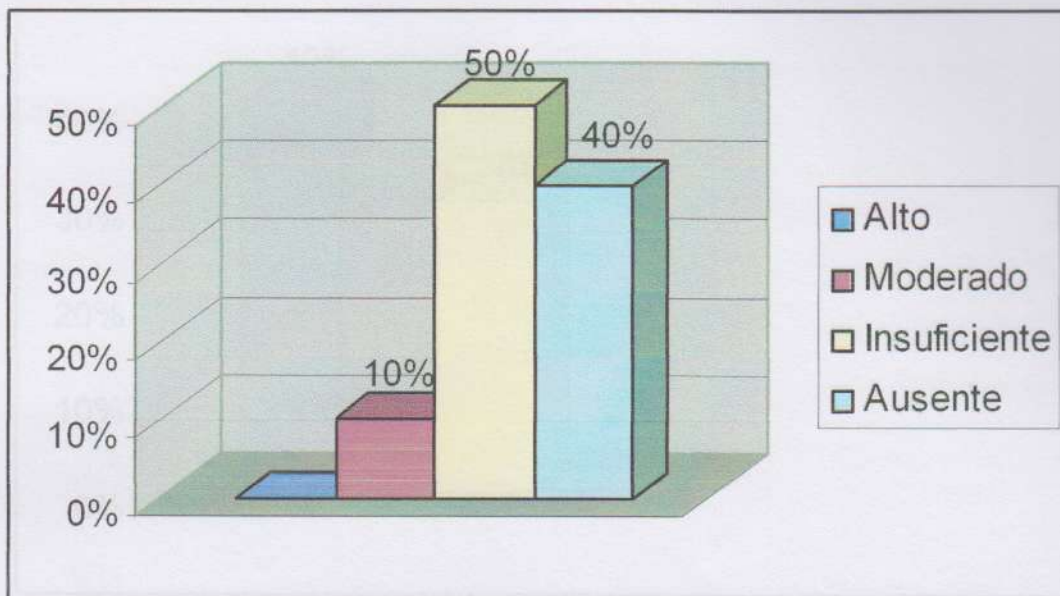


Gráfico 9 - Precisa vencer todos os jogos para conseguir divertir-se.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

No gráfico 9, verificamos que 50% dos entrevistados correspondem ao nível insuficiente, ou seja, nem sempre as tarefas exigidas são cumpridas para atingir suas metas e objetivos sociais.



Gráfico 10 - Costuma criticar o trabalho dos outros.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

No gráfico 10, 50% dos entrevistados responderam que não há necessidade de criticar o trabalho dos outros, sendo classificados como insuficiente e de modo contrário, 20% preferem criticar, sendo classificados como moderado.

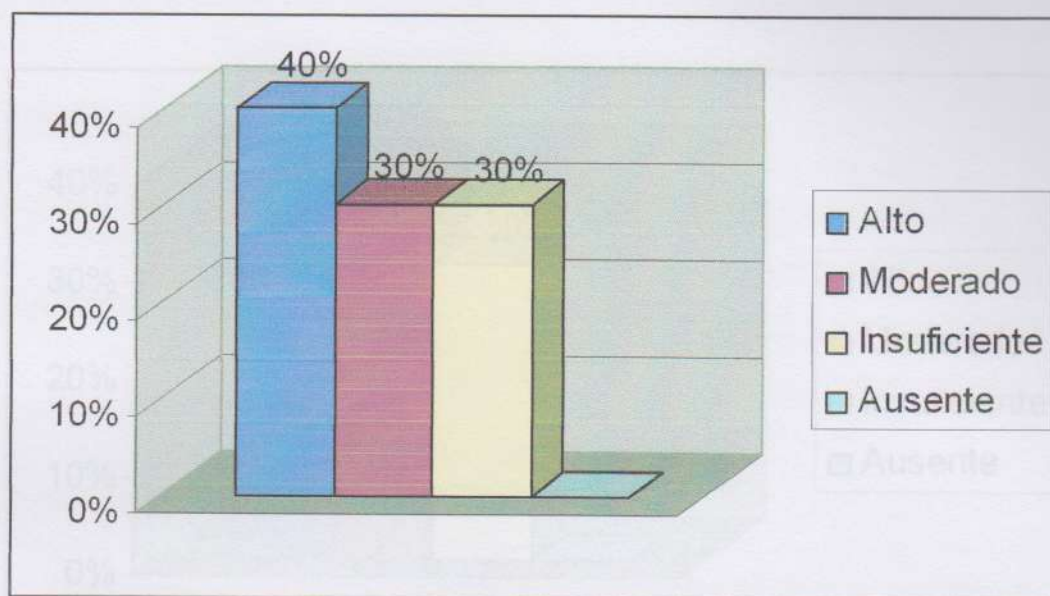


Gráfico 11 - Tem o hábito de ficar procurando saber as horas.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

No gráfico 11 percebe-se que 40% dos entrevistados apresentam uma ansiedade em resolver situações ou tarefas e uma necessidade em cumprir os horários, sendo classificados em um nível alto e, observa-se também uma igualdade de 30% entre os níveis moderado e insuficiente.

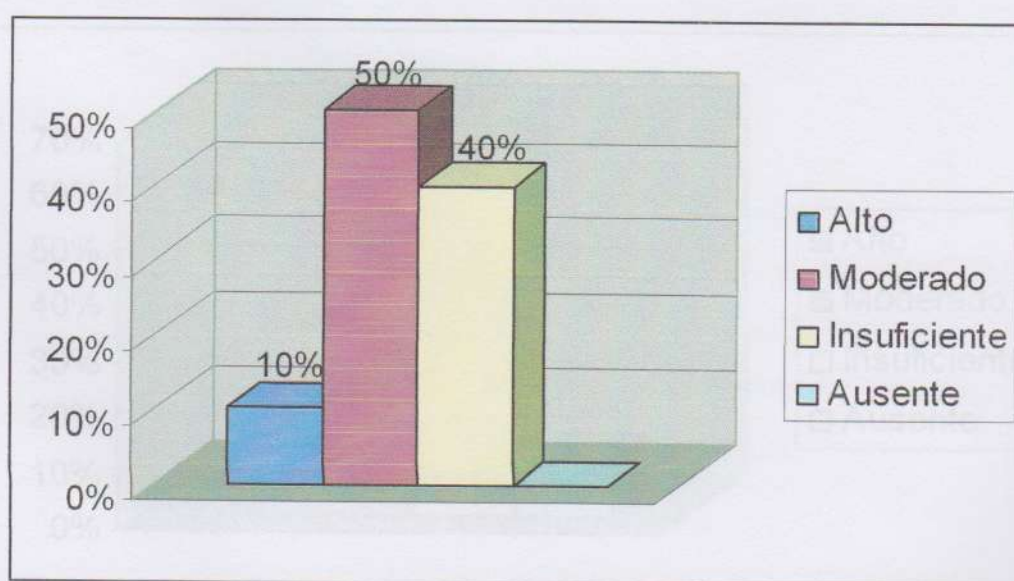


Gráfico 12 - Constantemente tenta melhorar sua posição e desempenho no trabalho.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

No gráfico 12, 50% dos entrevistados classificaram-se em nível moderado, e 40% em nível insuficiente. O assistente social se empenha para dar o melhor de si, objetivando parcerias e melhores cargos em outros setores.

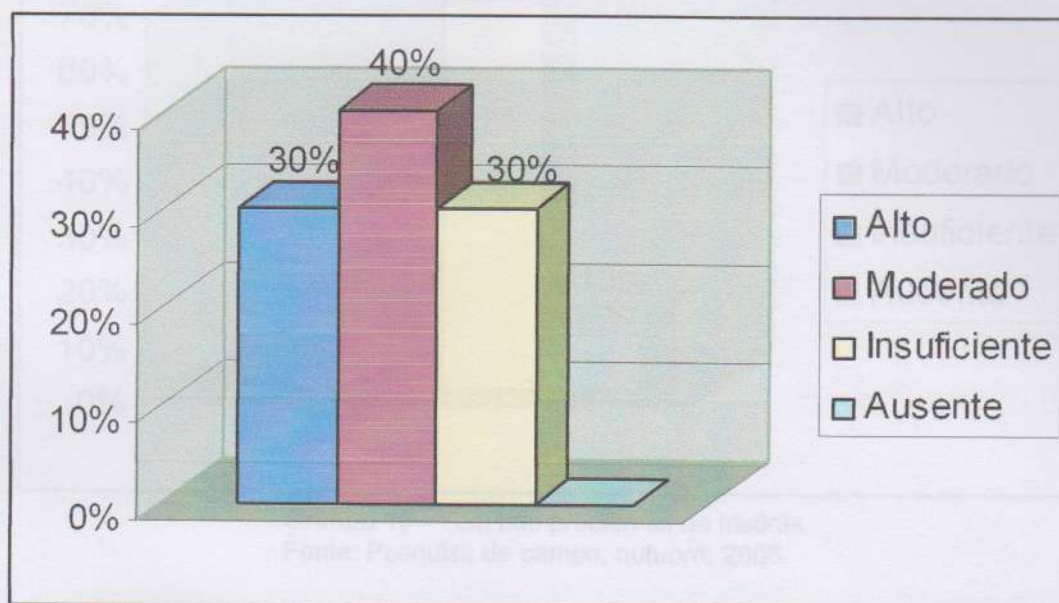


Gráfico 13 - Achar sempre que está sem tempo para nada.

Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

No gráfico 13 dos entrevistados, 40% classificam-se em nível moderado e 30% em nível alto e em nível insuficiente. Devido às várias situações e tarefas acumulativas e um grande número de pessoas a serem assistidas no local de trabalho.

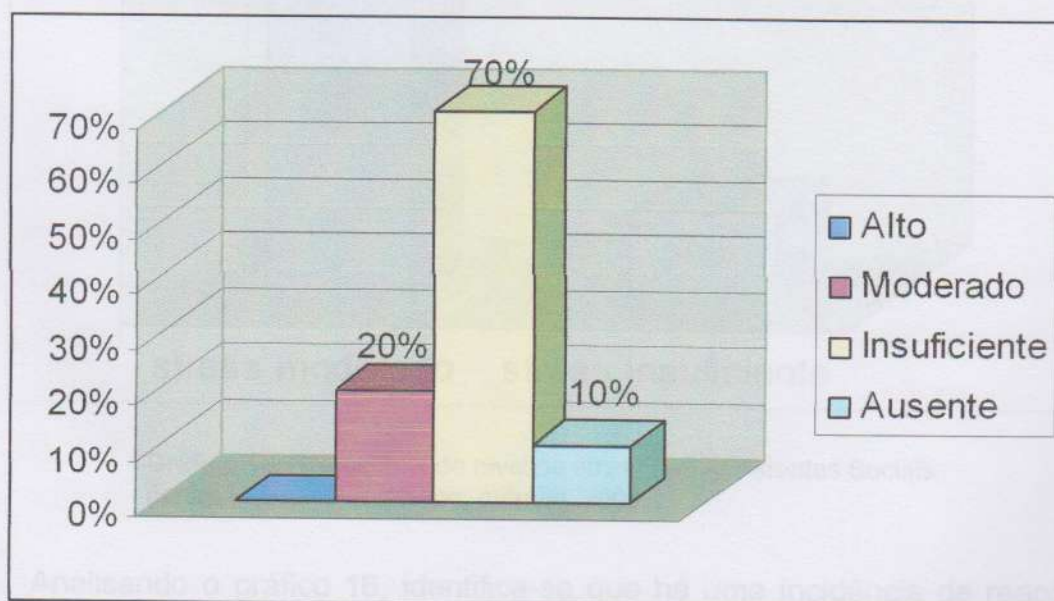


Gráfico 14 - Sofre variações bruscas de humor.

Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

De acordo com o gráfico 14, 70% correspondem ao nível insuficiente. Praticamente os entrevistados não tiveram variações bruscas de humor.

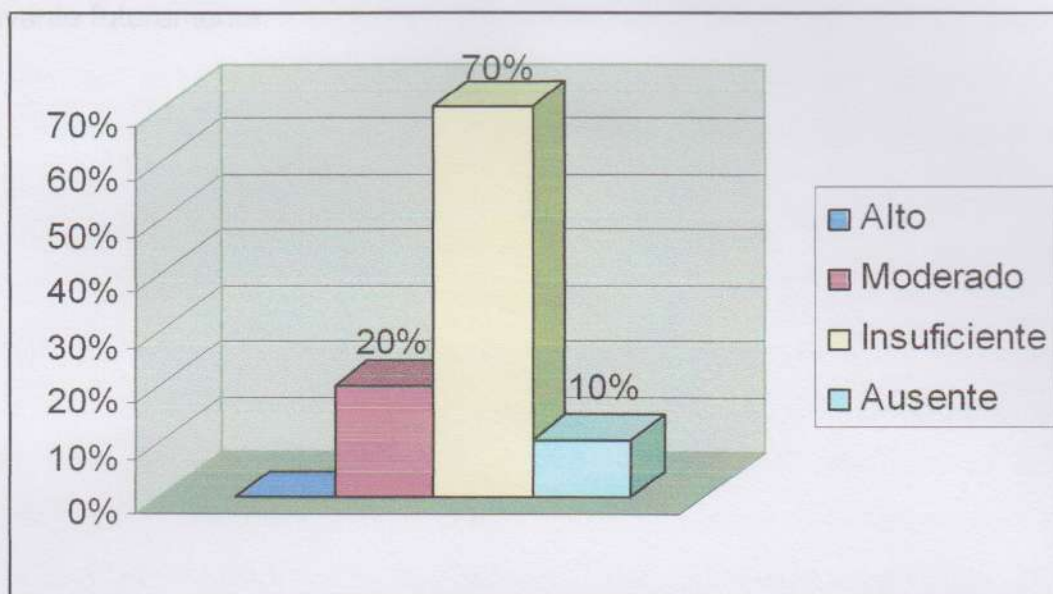


Gráfico 15 - Tem tido problemas de insônia.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

No gráfico 15, 70% dos entrevistados raramente apresentam problemas de insônia sendo classificados como insuficiente, concluindo o baixo nível insônia por parte das assistentes sociais no ambiente de trabalho.

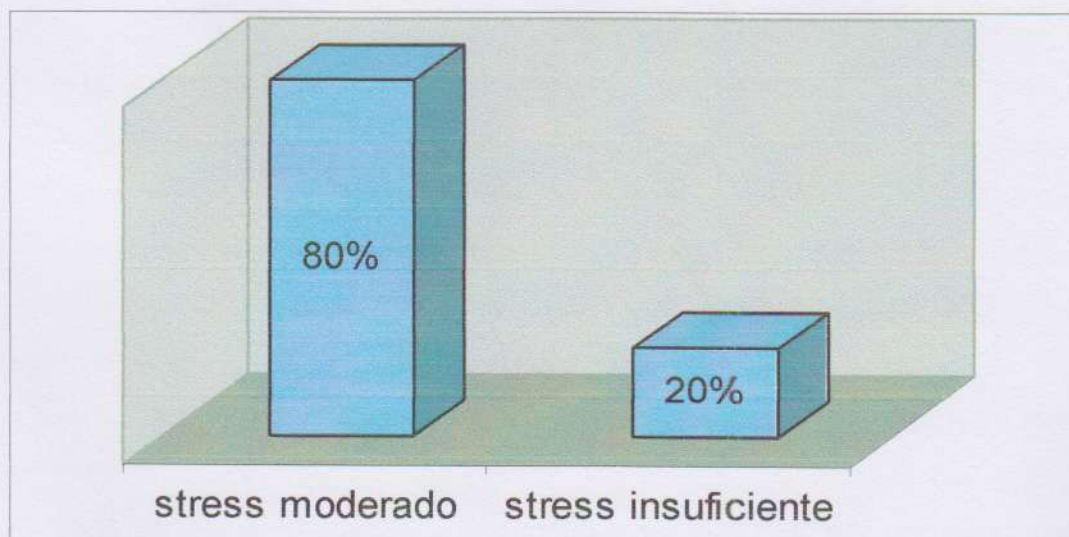


Gráfico 16 - Percentual do nível de stress das Assistentes Sociais.
Fonte: Pesquisa de campo, outubro, 2005.

Analisando o gráfico 16, identifica-se que há uma incidência de reações de stress, seguido por um moderado nível de stress. Observa-se, portanto, que o stress

mesmo apresentando essa reação estressora nesta população, merece toda atenção por parte do setor administrativo do hospital para que não se torne um agravante futuramente.

Segundo as definições de estresse ocupacional dividem-se de acordo com três aspectos: 1 - estímulos estressores, referem-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do indivíduo e que dependem a sua habilidade de enfrentar situações, estas estímulos são oriundos de situações organizacionais; 2 - respostas aos eventos estressores, refere-se às respostas (psicológicas, fisiológicas e comportamentais) que os indivíduos emitem quando expostos a fatores de trabalho que exigem sua habilidade de enfrentar situações em vários eventos; 3 - estímulos estressores-respostas, refere-se ao processo geral em que demandas de trabalho têm impacto nos indivíduos.

Características situacionais podem interferir no julgamento do indivíduo. Dessa forma, explicar estresse ocupacional como agente estressor deixa uma abertura relativa à avaliação do indivíduo e sobre os eventos de trabalho. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade de estabelecer o determinismo de relações causais em ambientes de trabalho e contextos organizacionais. O indivíduo de fato resolve o problema de forma adequada ou não dependendo das características organizacionais ou de outros contextos de vida do indivíduo.

De um modo geral, o estresse ocupacional acontece no ambiente de trabalho quando o indivíduo não consegue lidar com as demandas de trabalho e a resposta é baseada nos recursos e o baseado nas respostas, ou seja, um processo em que o indivíduo percebe que não consegue lidar com as demandas de trabalho como estressores, os quais, ao serem sua habilidade de enfrentamento, provocam no indivíduo respostas negativas.

Concluímos também que pessoas com as seguintes características possuem personalidade tipo A, caracterizam-se por ter um estado crítico de urgência de tempo e por impulsividade excessiva, ou seja, motivado pelo controle das condições de seu meio de trabalho, impaciente e perfeccionista influenciando na personalidade e no bem-estar físico.

Em nossos estudos na área pesquisada verificamos que 55% dos assistentes sociais possuem nível elevado de estresse e 20% possuem nível insuficiente, constatamos um quadro preocupante quanto ao estresse.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Numa época de intensa competitividade, tanto entre organização quanto entre profissionais, as diversas pesquisas não podem deixar de ser realizadas sobre a natureza e os mecanismos do stress e sobre suas conseqüências para a saúde e desempenho.

Segundo as definições de estresse ocupacional dividem-se de acordo com três aspectos: 1 – estímulos estressores, referem-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do indivíduo e que excedem a sua habilidade de enfrentar situações, estes estímulos são chamados de estressores organizacionais; 2 – respostas aos eventos estressores, refere-se às respostas (psicológicas, fisiológicas e comportamentais) que os indivíduos emitem quando expostos a fatores de trabalho que excedem sua habilidade de enfrentar situações em vários eventos; 3 – estímulos estressores-respostas, refere-se ao processo geral em que demandas de trabalho tem impacto nos indivíduos.

Características situacionais podem interferir no julgamento do indivíduo. Dessa forma explicar estresse ocupacional como agente estressor deixa uma abertura relativa a avaliação do indivíduo e sobre os eventos do trabalho. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade em estabelecer se determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde são conseqüências de estressores organizacionais ou de outros contextos e eventos da vida do indivíduo.

De um modo geral, o estresse ocupacional baseia-se no enfoque mais completo e engloba aquele baseado nos estressores e o baseado nas respostas, ou seja, um processo em que o indivíduo percebe aquela responsabilidade e demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no indivíduo reações negativas.

Concluimos também que pessoas como as assistentes sociais possuem personalidade tipo A, caracterizam-se por ter um estado crônico de urgência de tempo e por impulsividade excessiva, ou seja, motivada pelo controle das condições de seu meio de trabalho, competitivo, impaciente e perfeccionista influenciando na personalidade e no bem-estar físico.

Em nossos estudos na área pesquisada evidenciamos que 80% das assistentes sociais possuem nível moderado de stress e 20% possui nível insuficiente, concluindo um preocupante quadro que precisa ser observado.

As indicações deste trabalho oferecem subsídios ao setor administrativo do Hospital, no sentido de cooperar de forma mais racional, na melhoria de um local apropriado para atendimento.

Maior participação do gestor.

Compromisso e humanização dos profissionais médicos e cooperação de outros profissionais.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa, planejamento e execução de pesquisas*. São Paulo: Atlas, 1998.

MORGAN, Gareth. *Imagens da organização*. São Paulo: Atlas, 1996.

PIAGET, J. *Psicologia e epistemologia por uma teoria do conhecimento*. Rio de Janeiro: Forense, 1973.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento organizacional*. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

Saiba o que faz e como trabalhar um assistente social. *Academia-Guia de empregos*. Disponível em: <<http://www2.uol.com.br>>. Acesso em: 24 jul 2005.

SELYE, Hans. *O que é o estresse*. UNIFESP Virtual. Disponível em: <<http://www.virtual.unifesp.br>>. Acesso em: 17 fev 2005.

UCHOA, Lorena Maria Meneses. *Stress no setor bancário: um estudo de caso com funcionários do setor de atendimento do Banco do Brasil S.A. - Agência Ribeira*. 2004. 25 f. Monografia (Graduação em Administração com Habilitação em Marketing) - Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, Natal, 2004.

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

WAGNER III, John A. HOLLERBECK, John R. *Comportamento organizacional*. São Paulo: Saraiva, 2000.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **O gerente e o estresse**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1990.

Assistência social. HUSHP. Pág. 3. Disponível em: <<http://www.husfp.ucepl.tche.br>>. Acesso em: 24 jun 2005.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa, planejamento e execução de pesquisas**. São Paulo: Atlas, 1998.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

PIAGET, J. **Psicologia e epistemologia por uma teoria do conhecimento**. Rio de Janeiro: Forense, 1973.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

Saiba o que faz e como trabalha um assistente social. Aprendiz-Guia de empregos. Disponível em: <<http://www2.uol.com.br>>. Acesso em: 24 jun 2005.

SELYE, Hans. O que é o estresse. UNIFESP Virtual. Disponível em: <<http://www.virtual.epm.br>>. Acesso em: 17 fev 2005.

UCHOA, Lorena Maria Menezes. **Stress no setor bancário**: um estudo de caso com funcionários do setor de atendimento do Banco do Brasil S. A. – Agência Ribeira. 2004. 85 f. Monografia (Graduação em Administração com Habilitação em Marketing) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, Natal, 2004.

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

WAGNER III, John A. HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2000.

ANEXO 1 - Instruções de Preenchimento

1 - Dados de identificação

1.1 - Idade

☐ 20 a 29 anos ☐ 30 a 39 anos ☐ 40 a 49 anos ☐ acima dos 50 anos

1.2 - Sexo ☐ Masculino ☐ Feminino

1.3 - Estado Civil

☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Viúvo ☐ Divorçado

ANEXO

1.4 - Pós-Graduação

☐ Especialização ☐ Mestrado ☐ Doutorado

1.5 - Tempo de exercício na UFRN: _____

1.6 - Tempo de exercício no cargo: _____

1.7 - Local de trabalho na UFRN: _____

1.8 - Faixa salarial

- ☐ R\$ 500,00 a 1.000,00
☐ R\$ 1.001,00 a 1.500,00
☐ R\$ 1.501,00 a 2.000,00
☐ R\$ 2.001,00 a 2.500,00
☐ R\$ 2.500,00 a 3.000,00
☐ R\$ acima de 3.000,00

ANEXO 1 – Instrumento de Pesquisa

1 – Dados de identificação:

1.1 – Idade:

☐ 20 a 29 anos ☐ 30 a 39 anos ☐ 40 a 50 anos ☐ acima dos 50 anos.
1.2 – Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino

1.3 – Estado Civil:

☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Viúvo ☐ Divorciado

1.4 – Pós-Graduação:

☐ Especialização ☐ Mestrado ☐ Doutorado

1.5 – Tempo de exercício na UFRN: _____

1.6 – Tempo de exercício no cargo: _____

1.7 – Local de trabalho na UFRN: _____

1.8 – Faixa salarial:

- ☐ R\$ 500,00 a 1.000,00
☐ R\$ 1.001,00 a 1.500,00
☐ R\$ 1.501,00 a 2.000,00
☐ R\$ 2.001,00 a 2.500,00
☐ R\$ 2.500,00 a 3.000,00
☐ R\$ acima de 3.000,00

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

	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
1- Você procura fazer várias coisas no menor tempo possível?				
2- Você fica impaciente ou irritado com demoras ou interrupções?				
3- Você costuma procurar ajuda quando tem um problema?				
4- Você necessita de respeito e admiração dos outros?				
5- Você precisa vencer todos os jogos para conseguir divertir-se?				
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 de insônia?				

3 – Você apresentou nos últimos 6 meses alguns desses sintomas:

	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
• 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?

4 – Que fatores você considera causadores de stress no seu local de trabalho?

5 – Qual o grau de satisfação no seu local de trabalho?

- () Insatisfeito
- () Pouco Satisfeito
- () Moderadamente Satisfeito
- () Muito Satisfeito