

BIANCA CORDEBELO GIMENEZ

**STRESS E TRABALHO: CONSIDERAÇÕES A CERCA DA
SÍNDROME DE BURNOUT**

Curso de Psicologia
Faculdade de Ciências Humanas e da Saúde
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Barueri
2012

BIANCA CORDEBELO GIMENEZ

**STRESS E TRABALHO: CONSIDERAÇÕES A CERCA DA
SÍNDROME DE BURNOUT**

Trabalho de conclusão de curso como exigência parcial para a graduação no curso de Psicologia, sob orientação da Prof^a Dr^a. Ana Laura Schliemann

Curso de Psicologia
Faculdade de Ciências Humanas e da Saúde
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Barueri
2012

AGRADECIMENTOS:

Primeiramente agradeço a DEUS, que ilumina meu caminho e me protege na caminhada.

Á minha família, que é a base e minha força para tudo. Ao meu pai, que acreditou no meu trabalho e fez tudo que era possível para me ajudar, com muita compreensão, respeito, dinheiro e carinho;

Á minha mãe, pela paciência em ouvir exaustivamente sobre todo o processo de realização deste trabalho. E que me deu forças, e a acreditar que tudo seria possível;

Á meu irmão que se mostrou curioso e interessado, e mesmo com conhecimento leigo sobre o assunto se propôs a ajudar;

Á meu namorado, obrigada pela sua paciência em ouvir sobre o trabalho, por ter me motivado a continuar. E entender quando tive que me dedicar somente ao trabalho;

Á minha amiga Fernanda, que mesmo de longe, participou de todo o processo. E foi muito importante para mim o seu interesse demonstrado;

Ás minhas amigas da faculdade Patrícia, Jéssica, Barbara, Marianna, Rebeca e Ruana, que mesmo na correria com os seus TCCs, me motivaram, ajudaram e se mostraram presente em toda a elaboração do trabalho. Obrigada meninas;

Á minha orientadora Ana Laura, por toda a atenção, ensinamentos, que foram imprescindíveis para a realização deste trabalho;

Á professora Carmem, por ter introduzido o tema em minha vida, o que me motivou a pesquisar e saber mais sobre.

Aos participantes desta pesquisa, que compartilharam aspectos de sua vida para servirem como referências e amostra.

Muito obrigada á todos que de alguma forma fizeram parte e contribuíram para a realização desse trabalho.

Bianca Cordebello Gimenez: Estresse e Trabalho: considerações a cerca da Síndrome de Burnout, 2012

Orientador: Prof^a Dr^a. Ana Laura Schliemann

Resumo: O trabalho é uma das atividades que caracteriza o ser humano, mas nem sempre sua realização traz bem estar e satisfação adequada ao trabalhador. O que observamos, atualmente, é que o ato de trabalhar tem trazido as pessoas sofrimento e dificuldades, e dentre elas o stress. O objetivo dessa pesquisa foi avaliar o nível de stress dos trabalhadores da PUC- Pontifícia Universidade Católica de São Paulo- Campus Barueri, através do teste ISSL de Lipp que foi validado em 2003 pelo SATEPSI. Esta pesquisa caracterizou-se como quantitativa e de caráter descritivo-analítico, com objetivo de identificar os sintomas físicos e/ou psicológicos do stress nos 15 funcionários que trabalham nesse campus. Foi utilizado como instrumento de pesquisa o teste Inventário de Sintomas de Stress para adultos, Lipp (ISSL, 2000). Além deste, fez-se uso de uma entrevista sobre aspectos pessoais do sujeito, para caracterizá-lo. Os resultados obtidos demonstraram que, dos 15 funcionários entrevistados, 09 (60%) foram identificados com sintomas de stress, sendo que a maior prevalência de sintomas de stress encontra-se em pessoas do sexo feminino 07 contra 02 pessoas do sexo masculino com sintomas. O maior índice encontra-se na faixa etária de 28 a 35 anos (05), entre homens e mulheres. Verificou-se, também, que 05 (33%) estão na fase de Resistência, 03 (20%) na fase de Quase Exaustão, e 01 (6%) na fase de Exaustão do stress, com prevalência de 07 sujeitos com sintomas psicológicos e 02 com prevalência de sintomas físicos. O fato de haver predominância na fase de Resistência pode indicar que os eventos estressores se mantêm, e o organismo procura restabelecer a homeostase procurando se adaptar. Observamos que nessa população quando a exaustão apareceu esta ligada a aspectos pessoais do trabalhador e não as condições de trabalho. Ao final dessa pesquisa, podemos indicar que nesse momento os funcionários desse campus não sentem stress diante do seu trabalho.

Palavras chave: Stress, Trabalho, Psicologia Organizacional, Síndrome de Burnout.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO:.....	5
1.1 SOBRE O TRABALHO.....	8
1.1.2 SOBRE O STRESS	13
1.1.3 SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT.....	18
1.1.4 SOBRE O PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL.....	21
2. MÉTODO:.....	23
3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS:.....	27
3.1 TABELAS:	27
4. DISCUSSÃO GERAL DOS DADOS:.....	32
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:	36
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
7. ANEXOS:.....	42
7.1 CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	42

1. INTRODUÇÃO:

O interesse pela área da psicologia organizacional surgiu durante o curso de Psicologia na disciplina de Psicossociologia das Organizações. Ele me despertou curiosidade em estudar a influência do stress¹ no rendimento do trabalhador e, conseqüentemente, da empresa. Esse interesse levou a uma posterior reflexão sobre a importância da atuação do psicólogo nesse âmbito.

Como ainda estudante de psicologia, entendi que não seria possível estudar esse tema na indústria ou nas empresas, posto esse trabalho ser um TCC, e não disponibilizar tempo suficiente para fazê-lo, mas entretanto, acredito que refletir sobre essa experiência de stress no âmbito do profissional da universidade é muito importante.

Vemos que, atualmente, a questão do stress nos trabalhadores está crescendo. Ele está entre as principais doenças relacionadas ao trabalho, e para compreender melhor as dificuldades que o funcionário encontra ao exercer sua função é um ponto de partida.

O stress é um tema atual e relevante, principalmente na área de trabalho, pois seu impacto na vida profissional pode acarretar dificuldades. O trabalho na vida de uma pessoa costuma ser um dos caminhos de ser aceito na comunidade e, até mesmo, na sociedade. É o trabalho uma das atividades que gera dignidade para as pessoas, e o seu reconhecimento.

O trabalho se faz presente na maior parte de tempo da vida de um indivíduo, mas é uma das fontes atuais de stress onde vivemos e atuamos.

Ballone (2007) observa que as tensões nos locais de trabalho tendem a diminuir a eficiência do trabalhador e proeminente a isso à produtividade da organização.

De acordo com Glowinkowski e Cooper (1987), os fatores estressores que afetam os trabalhadores podem ser aqueles intrínsecos ao trabalho, os quais se referem a aspectos como repetição de tarefas, pressões de tempo e sobrecarga, ou extrínsecos ao trabalho, aqueles da vida pessoal que afetam o trabalho.

¹ Forma escolhida para ser utilizada.

Dentre eles, a sobrecarga de trabalho tem recebido considerável atenção dos pesquisadores. Este fator estressor pode ser dividido em dois níveis: quantitativo e qualitativo.

A sobrecarga quantitativa diz respeito ao número excessivo de tarefas a serem realizadas, isto é, a quantidade de tarefas a serem executadas encontra-se além da possibilidade de execução do trabalhador.

Já a sobrecarga qualitativa refere-se à dificuldade do trabalho, ou seja, o indivíduo depara-se com demandas que estão além de suas habilidades ou aptidões (Glowinkowski & Cooper, 1987; Jex, 1998) o que dificulta o desempenho do mesmo na tarefa gerando ansiedade e stress.

Autores como Stephens (1996) e Dejours (1984) reforçam que trabalhar muito tempo, em tarefas que exigem grande concentração, aumenta o nível de stress.

Assim é importante observar as formas como o stress se apresenta dentro das organizações, buscando analisar seus graus nos funcionários e as possíveis causas.

Em 1992, a Organização Mundial de Saúde (OMS) classificou o stress como a “doença do século XXI”. No entanto, o stress não é somente uma doença em si, mas representa uma adaptação e uma proteção do corpo contra agentes internos e externos que nos ameaçam, ou melhor, entendemos que nos causam mal.

“O organismo, quando exposto a um esforço, desencadeado por um estímulo percebido como ameaçador a homeostase, seja ele físico, químico, biológico ou psicossocial, apresenta a tendência de responder de forma uniforme e inespecífica denominada síndrome geral de adaptação. O estresse pode ser definido como um desgaste geral do organismo, causado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo é forçado a enfrentar situações que o irrite, excitem, amedrontem, ou mesmo que o façam imensamente feliz” (LIPP, 2000 apud BARBOSA et al., sp 2005).

Um levantamento realizado pelo *International Stress Management Association* (ISMA, 2007), revelou que o Brasil lidera o ranking de horas trabalhadas por semana: 54hr contra a média mundial de 41hr, e que 70% dos brasileiros sofrem de stress no trabalho, ficando atrás apenas do Japão.

O stress, afeta 90% da população mundial, sendo considerada uma epidemia global, ou seja, um alto índice de afetados, segundo a Organização Mundial de Saúde(2009), afetando todo o tipo de pessoa.

Atingindo homens e mulheres, a globalização e o avanço de novas tecnologias são apontados como o grande fator estressor da atualidade, pois exigem adaptações constantes, e como todo processo de adaptação, este tem o poder imediato de desencadear o processo de stress.

“O Brasil, como todo país em desenvolvimento, está no centro de um processo de mudanças intensas, incluindo mudanças de valores, princípios, hábitos, tecnologia, pensar e fazer. Assim, o stress vai se tornando cada vez mais frequente” afirma Marilda Lipp, (sp,1999).

Segundo Lipp(1999), nos Estados Unidos, não há diferença na incidência de stress entre homens e mulheres e o índice de crianças com stress é baixo.

Já, no Brasil, a realidade é outra. Uma pesquisa realizada pelo Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS) em São Paulo avaliou 1818 pessoas que transitavam no Aeroporto de Cumbica na cidade de São Paulo e no Conjunto Nacional, e que ao serem convidados se prontificaram a responder ao Inventário de Sintomas Informatizado. A pesquisa mostrou que 32% das pessoas entrevistadas tinham sinais significativos de stress, sendo 13% homens e 19 % mulheres. Esta pesquisa foi a primeira a indicar que no nosso país as mulheres apresentam mais stress do que os homens.

Calair e Etael (1999) apontam que, em algumas camadas da população brasileira o stress é ainda mais frequente e intenso, especialmente dependendo da ocupação exercida. A tabela abaixo fala sobre a incidência de stress em algumas profissões pesquisadas.

Stress Ocupacional no Brasil

Ocupação	Percentual com stress	Autor da pesquisa
Professores	35%	H. Reinhold
Atletas Juvenis (Natação)	37%	S. Veri
Atletas Juvenis (Tênis e basquete)	50%	S. Veri
Atletas (Futebol)	45%	S. Veri

Policiais Militares	65%	A. S. Romano
Executivos	40%	M. N. Lipp
Jornalistas (Mídia escrita diária)	62%	I. Proença
Juízes do Trabalho	70%	M. N. Lipp e S. Tanganelli
Bancários	65%	A. C. Araújo

Fonte: Sandra Leal Calais; Livia Batista de Andrade e Marilda Novaes Lipp(1999).

1.1 SOBRE O TRABALHO

De acordo com o dicionário da língua portuguesa Ediouro de Sérgio Ximenes (2002) o significado da palavra “trabalho” seria:

“1.Aplicação das forças físicas e das faculdades mentais na execução de alguma obra.2. Exercício profissional de alguma atividade produtiva e legalizada. 3. Local de exercício dessa atividade. 4. Lida, esforço. 5. Qualquer obra realizada. 6. Tarefa a ser cumprida.”

Segundo Estelle Morin (2001) o trabalho pode ser definido de várias maneiras.

“O único elemento que reúne os múltiplos significados é: uma atividade que tem um objetivo. Geralmente, essa noção designa um gasto de energia mediante um conjunto de atividades coordenadas que visam produzir algo de útil” (Fryer e Payne, 1984; Shepherdson,1984 apud Morin, pg 12, 2001).

O conceito de trabalho que aqui adotamos é aquele que define, preferencialmente, como um ente econômico e social. Sendo definido sob a economia política clássica, que é condição fundamental para que consigamos suprir nossas necessidades. Por dependermos dele, nos submetemos a ritmos de jornadas escravagistas, podendo, às vezes, deixar essa atividade parar de ser prazerosa para se tornar torturante. (Fraccaro, 2011).

Na revolução industrial, o trabalho era visto de forma autônoma, pois não se levava em conta a criatividade do operário, que era considerado parte da engrenagem. Não se via o lado humano nas organizações.

O filme “Tempos Modernos” (1936) com Charles Chaplin ilustra bem esse momento nas indústrias.

“O filme conta a história de um operário de uma linha de montagem, que testou uma "máquina revolucionária" para evitar a hora do almoço, é levado à loucura pela "monotonia frenética" do seu trabalho. Após um longo período em um sanatório ele fica curado de sua crise nervosa, mas ficou desempregado. Ele deixa o hospital para começar sua nova vida, mas encontra uma crise generalizada e equivocadamente é preso como um agitador comunista, que liderava uma marcha de operários em protesto. Simultaneamente uma jovem rouba comida para salvar suas irmãs famintas, que ainda são bem garotas. Elas não têm mãe e o pai delas está desempregado, mas o pior ainda está por vir, pois ele é morto em um conflito. A lei vai cuidar das órfãs, mas enquanto os menores são levados a jovem consegue escapar”.²

O filme faz várias críticas sobre como a classe trabalhadora era tratada. Era um trabalho meramente mecânico. Para os donos das indústrias o importante não era o sujeito e sim o produto final. Não utilizavam de mão de obra qualificada e o ritmo era acelerado.

A filósofa alemã Hannah Arendt (1906- 1975) em um de seus trabalhos “A condição Humana”, realizou a definição de três tipos de atividade humana: “labor”, “trabalho” e “ação”.

O “labor” é processo biológico necessário para a sobrevivência do indivíduo e da espécie humana. O “trabalho” é atividade de transformar coisas naturais em coisas artificiais, por exemplo, retiramos madeira da árvore para construir casas, camas, armários, objetos em geral. É pertinente dizer,- ainda que sedo-, para a autora, o trabalho não é intrínseco, constitutivo, da espécie humana, em outras palavras, o trabalho não é a essência do homem. O trabalho é

²Retirado do site “Adoro Cinema”. Disponível em:< <http://www.adorocinema.com/filmes/filme-1832>>
Acessado em: 10/05/2012.

uma atividade que o homem impôs à sua própria espécie, ou seja, é o resultado de um processo cultural. O trabalho não é ontológico como imaginado por Marx. Por último a “ação”. A ação é a necessidade do homem em viver entre seus semelhantes, sua natureza é eminentemente social. (sp. 2010).

Cortella (2011), em seu livro “Qual é a tua obra?”, faz um recorte dos significados que os trabalhadores ofereceram ao trabalho em diferentes momentos da história.

As evoluções do conceito e do significado do trabalho acompanham o desenvolvimento da humanidade. Como ilustração desse pensamento, no Brasil, ainda hoje, pensamos que a noção de trabalho vista no século II a.C até o século V, segue a sociedade clássica Greco romana. Essa sociedade cresceu em sua exuberância a partir do trabalho escravo, montada no sistema escravocrata e, daí a própria ideia de trabalho remete à escravidão. (Cortella, 2011). Para o autor essa visão permanece no Brasil até hoje em alguns setores ou faixas da população, que não se recuperou da formação escravagista, ainda consideram o trabalho manual como tarefa de inferiores (Cortella, 2011).

Nos dias atuais ainda observamos que a ideia de trabalho como fardo continua e, muitas pessoas, mantêm o discurso de que “*Quando eu parar de trabalhar, eu vou viajar, vou aproveitar a vida*”, (Cortella, 2011) como se não fosse possível associar o trabalho como atividade prazerosa e ou com outras atividades prazerosas. Outro olhar sobre o trabalho é que: “*O trabalho é um meio do homem se sentir parte da sociedade.*” (Cortella, 2011, p. 21). É ele quem nos inclui socialmente.

Ainda sobre o conceito de trabalho, ele é o caminho que buscamos para conseguir suprir nossas necessidades básicas e prazeres e é através dele, que o homem adquire autonomia, segurança e afirmação (Cortella,2011). Esses sentimentos são vividos em todas as etapas de nossa vida, pessoal e profissional, enquanto trabalhadores ou não.

No entanto é equivocado dizer que conseguimos separar vida pessoal da vida profissional, pois o trabalho faz parte do indivíduo e de sua história, (Cortella 2011). Talvez essa divisão faça parte do imaginário do ser humano, ou de anos de cisão científica entre e dentro das pessoas, traduzindo que essa realidade é atípica.

Segundo Lipp,(1999) o mito dos “mundos separados” é um idealismo que não se sustenta. Há um impacto claro e visível do stress familiar no trabalho e do stress

ocupacional no bem-estar e felicidade pessoal e familiar. A relação trabalho-família-stress passou a ser considerada como parte do âmbito da saúde ocupacional, posto que, o ser humano é um sistema fechado e não é possível só valorizar e/ou tratar uma parte dele deixando que as outras áreas de sua vida sofram descaso (Lipp).

Observamos que, quando uma pessoa tem sua vida pessoal insatisfatória, ou no dito popular não vai bem, essa condição pode interferir na vida profissional do indivíduo e vice e versa. No entanto, é válido ressaltar que para cada pessoa a intensidade da interferência é vivida de forma diferente.

Frente a essa condição podemos ressaltar a interface que os trabalhadores muitas vezes fazem com a noção de sofrimento e pesar. Para pensar sobre isso, dificilmente se pode abordar o assunto sem que se cite algum conceito elaborado de Dejours, médico francês com formação em psicossomática e psicanálise foi diretor científico do Laboratório de Psicologia do Trabalho e da Ação no CNAM de Paris. Em suas três décadas de pesquisas e trabalho de campo, seus textos nos oferecem as bases para uma visão fértil e dinâmica acerca das relações entre saúde e trabalho, para além do reducionismo médico-biológico.

Dejours (1997) observa que a relação do homem com o trabalho nunca foi fácil, até mesmo a etimologia da palavra “trabalho” denota algo penoso e, até mesmo, indesejado (“tripalium”, instrumento de tortura feito com três paus).

“A carga psíquica do trabalho resulta da confrontação do desejo do trabalhador, à injunção do empregador contida da organização do trabalho. Em geral a carga psíquica do trabalho aumenta quando a liberdade de organização do trabalho diminui”. (Dejours, 1994, p. 28)

Como salienta Dejours (1992), o trabalho nem sempre possibilita crescimento, reconhecimento e independência profissional, pois muitas vezes causa problemas de insatisfação, desinteresse, irritação, exaustão (Benevides, 2002).

Para ele, o trabalho pode ser fonte de doença ou sofrimento como também de prazer e saúde, o trabalho nunca é neutro em relação à saúde para Dejours(1980), favorecendo ou a saúde ou a doença repercute sobre a vida de toda a família de forma geral.

“O trabalho é tão importante que o desemprego, muitas vezes, é identificado como doença”. (Novelli e Suyama,p 09, 2011)

O quadro clínico que mais tem afetado o trabalho é o stress. Lipp em uma pesquisa realizada em 2009 detectou alguns fatores do trabalho que podem gerar o stress no individuo.

Fontes de Stress no Trabalho (Lipp, 2009) ³

- Excesso de atividades
- Conflitos de interesses e valores
- Dificuldades interpessoais
- Ruídos no ambiente de trabalho
- Dificuldade em lidar com cobranças
- Pessoas desorganizadas ou sem preparo
- Falta de planejamento e Falta de cooperação
- Falta de reconhecimento do funcionário
- Problemas com recursos para trabalho
- Problemas administrativos
- Dificuldade em lidar com chefe.

(Marilda Lipp, Maria Angélica Sadir, 2009 site stress).

Outros fatores estressores psicossociais do trabalho são definidos pela Secretária de Atenção à saúde de Brasília- DF, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas (2006) como:

- a) Sobrecarga quantitativa: muito a fazer; excessiva pressão de tempo.
- b) Sobrecarga qualitativa: conteúdo da tarefa muito limitado; ausência de variações no trabalho; baixa demanda de criatividade; poucas oportunidades de interação social.
- c) Ausência de controle sobre o ambiente e sobre a organização do trabalho.
- d) Ausência de suporte social: relações inadequadas no trabalho e em casa.

Como as relações pessoais e organizacionais do trabalhador e o trabalho tem se modificado, podemos ver que doenças ocupacionais, têm aumentado.

E daí cabe uma pergunta:

“De onde vem o estresse? De duas fontes: primeiro, de não enxergar o resultado da obra e, segundo, de não conseguir partilhar

³ Retirado do site da Marilda Lipp. Disponível em: <http://www.estresse.com.br/> Acessado em: 24.abr.2012

o processo de trabalho ou responsabilizar os outros.” (Schliemann, p.172, 2011).

Por isso é que o stress precisa ser mais estudado em diferentes contextos.

1.1.2 SOBRE O STRESS

O stress é uma doença que vem crescendo no mundo de forma sorrateira, porem constantes. Aqui faremos um recorte dessa situação.

A palavra stress consta no dicionário Houaiss, Villar e Franco (2001, p. 1.264) da língua portuguesa, escrita como *estresse*, e significa:

“[...] estado gerado pela percepção de estímulo que provocam excitação emocional, e ao perturbarem a homeostasia, levam o organismo a disparar um processo de adaptação caracterizado pelo aumento da secreção da adrenalina com várias consequências sistêmicas.”

O conceito de stress foi introduzido na área da saúde em 1936, por Hans Selye, médico e pesquisador austríaco que trabalhava em Montreal, no Canadá, empregou a palavra stress pela primeira vez, como termo médico. A palavra inglesa stress, pode caracterizar qualquer agente ou estímulo, nocivo ou benéfico, capaz de desencadear no organismo mecanismos neuroendócrinos de adaptação (Rezende,2002).

O stress é definido por Selye (sp,1936)

“Como sendo uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência feita sobre ele; é o conjunto de defesas do corpo contra qualquer forma de estímulo nocivo. Portanto, stress não é doença e sim tentativa de adaptação (reação de luta ou fuga)”.

Diante de um agente estressor (um elemento que vem interferir no equilíbrio homeostático do organismo, ou tem a ver com as demandas que ele sofre) de qualquer natureza, o organismo tem duas opções: ou enfrenta ou foge e para tanto terá que lançar mão de seus recursos, de suas energias. (Benevides, 2002).

Segundo Vladimir Bernik (1997) Hans Selye descreveu a partir de resultados obtidos com roedores, observou que estressores físicos ou emocionais atuam sobre

o hipotálamo alterando a secreção de fatores liberadores ou inibidores de hormônios hipofisários.

“A percepção de um perigo eminente ou de um evento traumático é realizada pela parte do cérebro denominado córtex; e interpretado por uma enorme rede de neurônios que abrange grandes partes do encéfalo, envolvendo, inclusive, os circuitos da memória”.

Determinada à relevância do estímulo, o córtex aciona um circuito cerebral subcortical, localizado na parte do cérebro denominada sistema límbico, através das estruturas que controlam as emoções e as funções dos sistemas viscerais (coração, vasos sanguíneos, pupilas, sistema gastrointestinal, etc.) através do chamado sistema nervoso autônomo. Estas estruturas são a amígdala e o hipotálamo, principalmente. A ativação dessas vias vai causar alterações como dilatação pupilar, palidez, aceleração e aumento da força das batidas cardíacas e da respiração, ereção dos pêlos, sudorese, paralisação do trânsito gastrointestinal, secreção da parte medular das glândulas adrenais (adrenalina e noradrenalina) etc. Ao mesmo tempo, o hipotálamo comanda uma ativação da glândula hipófise, situada na base do cérebro, com a qual tem estreitas relações. No estresse, o principal hormônio liberado pela hipófise é o ACTH (o chamado hormônio do estresse), que, carregado pelo sangue, vai até a parte cortical (camada externa) das glândulas adrenais (situadas sobre os dois rins), e provocando um aumento da secreção de hormônios corticosteroides. “Estes hormônios têm amplas ações sobre praticamente todos os tecidos do corpo, alterando o seu metabolismo, a síntese de proteínas, a resistência imunológica, as inflamações e infecções provocadas por agressões externas, etc”⁴.

Segundo Bernik (1997) essas respostas são normais em qualquer situação de danos, perigos, doenças, etc. Assim, dizemos que existe certo nível de estresse que é normal e até importante para a defesa do organismo.

Selye(1936) diferencia dois tipos de stress: o eustress, que indica a situação em que o indivíduo possui meio (físicos, psíquicos...) de lidar com a situação, e o distress, que indica a situação em que a exigência é maior do que os meios para enfrentá-la. Apesar de ainda ser usado em inglês, o termo distresse caiu quase em desuso, sendo substituído pelo próprio termo stress, que passou a ter o sentido (atual) negativo de desgaste físico e emocional.

Os sintomas do stress físicos são indigestão, dores de cabeça, alergias, insônia, mudança de apetite, esgotamento físico, gastrite, taquicardia e outros. Os

⁴BERNIK, Dr. Vladimir. Stress: o assassino silencioso. *Cérebro e Mente*, Campinas, n.03, 1997. Edição 03. Disponível em: <<http://www.rexlab.ufsc.br:8080/more/formulario8>>. Acesso em: 21 mar. 2012

psicológicos são memória fraca, desmotivação, autoritarismo, introspecção, isolamento, tiques nervosos e outros.

Em 04 de Julho de 1936 Hans Selye publicou seu primeiro artigo sobre o stress, e as três fases descobertas: a primeira fase de Alerta, a segunda de Resistência e a terceira de Exaustão.

A fase de “Alerta” é a mais positiva do stress, sendo caracterizado pela produção e ação da adrenalina, o que torna a pessoa mais forte, atenta e motivada, a sobrevivência é preservada e uma sensação de plenitude é frequentemente alcançada. Nesta fase do stress além de força e vigor, frequentemente sentimos taquicardia, tensão muscular, boca seca, nó (pressão) no estômago e ficamos com as mãos frias e suadas (Lipp, 2000).

O stress não sendo interrompido, passa para a segunda fase, a da “Resistência”. Essa fase é quando o ser humano resiste aos estressores e tenta, inconscientemente, restabelecer a homeostase que foi quebrada na fase de “Alerta”. Nesta fase a vulnerabilidade da pessoa á vírus e bactérias se acentuam. Isto é, o organismo se cansa em excesso e a pessoa começa a se desgastar demais. Os sintomas são desgaste generalizado e dificuldades com a memória (Lipp, 2000).

Havendo a continuidade mais prolongada dessa fase, a pessoa passa para a terceira e última fase, a da “Exaustão”, sendo esta, a mais negativa do stress, a patológica. É o momento em que o desequilíbrio interior muito grande ocorre. Suas decisões muitas vezes são impensadas. A pessoa entra em depressão, não consegue concentrar ou trabalhar. Podendo também ocorrer doenças graves nos órgãos mais vulneráveis, como enfarte, úlceras, pressão alta, psoríase e vitiligo (Lipp, 2000).

Para Selye é na adaptação que aparecem as reações do stress, o ser humano vai se adaptando as recorrências da vida de variados graus, e as reações do stress não aparecem somente em situações desagradáveis, mas também nas situações já esperadas e agradáveis, em que as pessoas podem passar pelas fases de “alerta”, “resistência” e “exaustão” (Costa,2007).

Marilda Emmanuel Novaes Lipp passou anos estudando nos Estados Unidos, onde conquistou o título de Ph.D. em psicologia pela Universidade George Washington, escrevendo sobre o stress. Ao retornar ao Brasil, em 1981, Marilda

notou que o assunto era desconhecido no país e, dessa forma, surgiu à ideia do CPCS.

Em 1985, nasceu a primeira entidade da América Latina destinada a tratar o stress “O Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS)” fundado por Marilda Lipp, com sede em Campinas. Hoje, a psicóloga é uma das maiores autoridades sobre o stress no país.

Após 15 anos de pesquisas Marilda Lipp se baseando nos estudos de Hans Selye identificou através do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos, de Lipp (ISSL-2000), uma fase intermediária do stress, fase em que está entre “Resistência” e “Exaustão”, denominada fase de “Quase- Exaustão”. Esta fase recém-identificada se caracteriza por um enfraquecimento da pessoa que não mais está conseguindo se adaptar ou resistir ao estressor. As doenças começam a surgir, porém, ainda não tão graves como na ultima fase do modelo.

Na fase de “Quase Exaustão”, o processo de adoecimento se inicia e os órgãos que possuem uma maior vulnerabilidade genética ou adquirida passam a mostrar sinais de deterioração, podendo gerar doenças como diabetes, depressão entre outras, além de conflitos no emprego e na família. Embora apresentando desgaste e outros sintomas, a pessoa ainda consegue trabalhar e atuar na sociedade até certo ponto, ao contrário do que ocorre em exaustão, quando a pessoa para de funcionar adequadamente e não consegue - na maioria das vezes - trabalhar ou se concentrar (Lipp, 2000).

Em não havendo alívio para o stress através da remoção dos estressores, o stress atinge a sua fase final, a "fase da exaustão". A depressão passa a fazer parte do quadro de sintomas do stress na fase de "quase exaustão" e se prolonga na "fase de exaustão". (Marilda Novaes Lipp e Lucia São Paulo: Artes Medicas. 2001).

Dessa forma, Lipp padronizou o modelo quadrifásico deixando o processo de desenvolvimento de o stress variar dependendo das fases (alerta, resistência, quase exaustão e exaustão).

Posto que a definição do stress pelo Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM4) é conhecida internacionalmente, considere relevante

colocar neste trabalho a definição completa. O manual se refere ao stress como F43.1 - 309.81 “Transtorno de Estresse Pós-Traumático”, e é definido por:⁵

“O critério diagnóstico é quando” o individuo passa por alguma exposição a um evento traumático no qual os seguintes quesitos estiveram presentes: a pessoa vivenciou, testemunhou ou foi confrontada com um ou mais eventos que envolveram morte ou grave ferimento, reais ou ameaçados, ou uma ameaça à integridade física, própria ou de outros, e quando a resposta da pessoa envolveu intenso medo, impotência ou horror.

O evento traumático é persistentemente revivido em uma (ou mais) nas seguintes maneiras:

1-Recordações aflitivas, recorrentes e intrusivas do evento, incluindo imagens, pensamentos ou percepções.

2-Sonhos aflitivos e recorrentes com o evento.

3-Agir ou sentir como se o evento traumático estivesse ocorrendo novamente (inclui um sentimento de revivência da experiência, ilusões, alucinações e episódios de flashbacks dissociativos inclusive aqueles que ocorrem ao despertar ou quando intoxicado).

4-Sofrimento psicológico intenso quando da exposição a indícios internos ou externos que simbolizam ou lembram algum aspecto do evento traumático.

5-Reatividade fisiológica na exposição a indícios internos ou externos que simbolizam ou lembram algum aspecto do evento traumático.

Esquiva persistente de estímulos associados com o trauma e entorpecimento da reatividade geral (não presente antes do trauma), indicados por três (ou mais) dos seguintes quesitos: esforços no sentido de evitar pensamentos, sentimentos ou conversas associadas com o trauma, esforços no sentido de evitar atividades, locais ou pessoas que ativem recordações do trauma, incapacidade de recordar algum aspecto importante do trauma, redução acentuada do interesse ou da participação em atividades significativas, sensação de distanciamento ou afastamento em relação a outras pessoas, faixa de afeto restrita (p. ex., incapacidade de ter sentimentos de carinho), sentimento de um futuro abreviado (p. ex., não espera ter uma carreira profissional, casamento, filhos ou um período normal de vida).

Sintomas persistentes de excitabilidade aumentada (não presentes antes do trauma), indicados por dois (ou mais) dos seguintes quesitos:

dificuldade em conciliar ou manter o sono, irritabilidade ou surtos de raiva,

dificuldade em concentrar-se hipervigilância e resposta de sobressalto exagerada. De forma específica o stress só é Agudo se a duração dos sintomas é inferior a 3 meses, porém só é Crônico se a duração dos sintomas é superior a 3 meses.

A perturbação causa sofrimento clinicamente significativo ou prejuízo no funcionamento social ou ocupacional ou em outras áreas

⁵ Apesar da longa citação, optei por sua reprodução integral posto que aqui não caberiam interpretações ou visões sobre o quadro clínico.

importantes da vida do indivíduo e prejudica sua capacidade de realizar alguma tarefa necessária, tal como obter o auxílio necessário ou mobilizar recursos pessoais, contando aos membros da família acerca da experiência traumática.”

Vendo essa definição que é ampla podemos entender o aumento do número de diagnósticos.

Como foi possível notar, as causas que induzem o stress, podem ser várias como desde naturezas psicológicas (causas relacionadas com as predisposições pessoais), até às de natureza psico social (acontecimentos traumáticos). (Pereira, 2001).

1.1.3 SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT

Quando o stress chega ao seu auge de, ele produzir uma doença é chamado de Síndrome de Burnout.

No entanto, é valido acrescentar que as pesquisas no Brasil sobre a Síndrome de Burnout é muito escassa, mesmo embora, nos outros países, terem mais materiais sobre.

A Síndrome de Burnout, segundo Benevides “é a resposta a um estado prolongado de stress, ocorre pela cronificação deste, quando os métodos de enfrentamento falharam ou foram insuficientes” (2002, p.45).

Hebert J. Freudenberger foi indicado como o primeiro a utilizar a denominação Burnout que no jargão popular inglês, o nome sugeriu que “deixou de funcionar por absoluta falta de energia”, para alertar os problemas de saúde que os profissionais estão expostos em função do trabalho (Benevides, 2002, cap 2).

Schliemann (2011) apontou que a síndrome tem uma maior probabilidade de aparecer em profissionais de saúde, professores, profissionais de ajuda como soldados, entre outros, mas não é exclusivo desses.

Freudenberger (1975) admite que profissionais, além dos que trabalham diretamente na assistência a demais pessoas, estão susceptíveis ao Burnout, mas tem observado que esse quadro, hoje afeta todo tipo de trabalhadores.

Vieira definiu a síndrome de Burnout como:

“[...] uma condição de sofrimento psíquico relacionado ao trabalho. Está associado com alterações fisiológicas decorrentes do estresse (maior risco de infecções, alterações neuroendócrinas do eixo

hipotalâmico- hipofisário- adrenal, hiperlipidemia, hiperglicemia e aumento do risco cardiovascular), abuso de álcool e substâncias e transtornos ansiosos e depressivos, além de implicações socioeconômicas (absenteísmo, abandono de especialidade, queda de produtividade). Entretanto, não consta nas classificações psiquiátricas.” (Vieira, apud Schliemann, p 169, 2011).

Segundo Benevides (2002) *“Burnout passou a ter protagonismo no mundo laboral na medida em que veio a explicitar grande parte das consequências do impacto das atividades ocupacionais no trabalhador e deste na organização”* (p 14).

Dessa forma, observamos que a Síndrome de Burnout está associada ao mundo laboral e ocorre pela cronificação de um processo de stress.

Segundo Tamayo e Tróccoli (2002) a exaustão emocional é considerada como fator central da Síndrome de Burnout, pois é uma resposta ao stress ocupacional crônico, caracterizada por desgastes físicos e emocionais. O indivíduo sente que está sendo cobrado de mais no trabalho, e assim reduzido em suas condições emocionais.

A exaustão emocional está, via de regra, ligada a pressão e sobrecarga no trabalho é o denominado stress ocupacional.

Os sintomas da Síndrome apresenta uma lista extensa de diversos sintomas (Benevides, 2002).

“Sintomas físicos como fadiga constante e progressiva, dores musculares, distúrbios de sono, cefaleias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções do sistema respiratório, disfunções sexuais e alterações menstruais nas mulheres.

Sintomas psíquicos como falta de atenção, de concentração, alteração de memória, lentificação do pensamento, sentimento de alienação, sentimento de solidão, impaciência, sentimento de impotência, labilidade emocional, dificuldade de autoaceitação, baixa autoestima, astemia, desânimo, disforia, depressão, desconfiança e paranoia. Sintomas comportamentais como negligência ou escrúpulo excessivo, irritabilidade, incremento da agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade na aceitação de mudança, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias, comportamento de alto risco e suicídio.

“Sintomas defensivos como tendência ao isolamento, perda do interesse pelo trabalho (ou até pelo lazer), absenteísmo, ímpetos de abandonar o trabalho, ironia e cinismo.” (Benevides, 2002, p. 44).

Uma pessoa com a síndrome de Burnout não necessariamente deve vir a desenvolver todos estes sintomas, posto que o grau, o tipo e o número de

manifestações apresentadas dependerão da configuração de fatores individuais (como predisposição genética, experiências socioeducacionais), fatores ambientais (locais de trabalho ou cidades com maior incidência de poluição, por exemplo) a etapa em que a pessoa se encontre no processo de desenvolvimento da síndrome.

Pode-se notar que vários destes sintomas também são característicos dos estados de stress; no entanto, os que se referem aos distúrbios defensivos são mais frequentemente apresentados nos processos de Burnout (Benevides, 2002).

A diferença do stress para o Burnout é que enquanto o stress pode apresentar aspectos positivos e negativos o Burnout tem sempre caráter negativo (distresse) e está sempre ligado, ou se manifesta no mundo do trabalho.

De acordo com Tamayo e Tróccoli (2002), quando o empregado entra em uma organização, ele cria expectativas e fantasias em relação à mesma, com relação à autonomia e condições facilitadoras que a empresa pode oferecer, mas com o passar do tempo, o dia a dia vai frustrando essas expectativas, ou seja, alta expectativa e frustração juntas podem gerar stress e Burnout. Essas expectativas acerca da empresa, progresso profissional e rendimento pessoal, podem também ter uma contribuição significativa para o Burnout.

Fica evidente que o Burnout é uma síndrome que tem alertado tanto o meio científico como o organizacional, já que seus efeitos interferem negativamente tanto em âmbito individual (físico, mental, profissional, social), como no âmbito profissional (atendimento negligente, lentidão, contato impessoal, cinismo), organizacional (conflito com os demais membros da equipe, rotatividade, absenteísmo, diminuição da qualidade de serviços), de acordo com Chiavenato (2010).

Essa síndrome vem sendo chamada de o “novo mal do século” o que confirma quantas pessoas vem sofrendo com ela.

Observa-se que quando uma pessoa sofre de stress exagerado ela muda o comportamento em tudo e com seus familiares, colegas, entre outros, sofrendo todos com ela, ou seja, o stress vai se espalhando e afetando todos os contextos da vida de uma pessoa.

Os prejuízos também ultrapassam a esfera do pessoal, com o abandono de um posto profissional ou profissão depois de anos de estudos e investimentos financeiros para tal, assim como na institucional, na medida em que os efeitos se refletem na produtividade, na imagem de eficiência da organização, nos custos com

os tratamentos de saúde dos funcionários, na contratação bem como no treinamento de novos profissionais. (Benevides, 2002)

Na economia, o impacto negativo do stress tem sido estimado com base na suposição e nos achados de que trabalhadores estressados diminuem seu desempenho e aumentam os custos das organizações com problemas de saúde, com o aumento do absenteísmo, da rotatividade e do número de acidentes no local de trabalho (Jex, 1998).

O conhecimento desta síndrome é de especial importância não só para a classe de profissionais em que há maior risco de incidência da mesma, mas principalmente, para aqueles que desenvolvem suas atividades em áreas de segurança no trabalho e mais especificamente, o psicólogo. Conhecer a síndrome e pôr em prática estratégias de prevenção e intervenção faz se imprescindível, sobretudo no mundo atual, aonde as exigências por produtividade, qualidade, lucratividade, associadas á recessão, vêm gerando maior competitividade e, conseqüentemente, problemas psicossociais. Sabe-se que inúmeras baixas trabalhistas, bem como os altos índices de absenteísmo e rotatividade nas empresas, dão-se principalmente por causa do stress e da Síndrome Burnout (Moreno-Jiménez, 2000; Schaufeli,1999 apud Benevides, 2002).

1.1.4 SOBRE O PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

Um dos profissionais envolvidos, para tentar transformar, prevenir e favorecer saúde do trabalhador é o psicólogo.

“No contexto organizacional cabe ao psicólogo contribuir com um olhar para cada sujeito, considerando-o sujeito de um coletivo, resgatar o conhecimento e valorizar a subjetividade dos trabalhadores, para compreender melhor suas práticas de trabalho” (Seligman-Silva, 1994; Silva Filho,1997 p.28).

O termo Psicologia Organizacional e do Trabalho, empregado desde a década de 90, tem por objetivo contemplar a atual diversidade da área, de modo a propor a existência de dois grandes eixos de fenômenos que envolvem aspectos psicossociais: as organizações, enquanto ferramenta social formadora de coletivos

humanos e o trabalho, enquanto atividade básica do ser humano reprodutora de sua própria existência e da sociedade (Bastos, 2003).

Sena e Silva (2004) remontam a história da Psicologia Organizacional, de como ela se formou e quais foram seus passos antes de se tornar a que conhecemos hoje em dia.

Sena e Silva (2004) mostram que, a partir dos anos 50 a denominação de Psicologia Organizacional começa tomar corpo, a junção dos saberes da sociologia e a antropologia com o da psicologia, passam a influenciar para o crescimento da psicologia social. Neste mesmo período foram feitas pesquisas para saber as condições de trabalho e foi nesse ínterim que começou a se pensar em novas formas de se trabalhar.

De início a psicologia nas organizações era denominada como Psicologia Industrial e se preocupava com a seleção e recrutamento de trabalhadores e soldados, mas nos tempos atuais ela também tem esse papel na instituição, todavia, agora, ela busca dar consciência ao trabalhador, fazendo com que o mesmo tenha noção da sua força de trabalho e quanto ela vale. Tenta acabar com essa visão de que o trabalhador é mecânico, que vem desde a revolução industrial.⁶

O psicólogo organizacional atua sobre os problemas organizacionais ligados a gestão de RH (ou gestão de pessoas), na promoção da saúde, na integração do funcionário, na comunicação da diretoria e funcionário, e atua na busca de um atendimento às necessidades do homem e um maior rendimento no trabalho.

Segundo o site do Conselho Regional Psicologia (CRP):

“A atuação profissional na área organizacional, propõe uma reflexão acerca do trabalho na sociedade contemporânea”. Busca discutir o trabalho onde ele está inserido, focado nas repercussões à saúde dos trabalhadores. “Tematiza as questões relativas à subjetividade e trabalho no contexto da reestruturação produtiva, e as explicações culpabilizantes, relativas às doenças, acidentes do trabalho e desemprego, restritivas às ações de proteção à saúde.”

⁶ Retirado de: SENA e SILVA, M. de F. e BRAZ DE AQUINO, C. A. (orgs). Psicologia social: desdobramentos e aplicações. São Paulo: Escrituras Editora, 2004 – Coleção Ensaio Transversais.

2. MÉTODO:

O objetivo do trabalho foi avaliar o nível de stress dos trabalhadores da PUC-Pontifícia Universidade Católica de São Paulo- Campus Barueri, através do teste ISSL de Lipp que foi validado em 2003 pelo SATEPSI (Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos) tendo como objetivo identificar quadros característicos do stress, possibilitando diagnosticar o stress em adultos e a fase em que a pessoa se encontra (alerta, resistência, quase exaustão e exaustão).

Com esse diagnóstico pode-se pensar em futuros encaminhamentos e tratamentos melhorando a qualidade de vida no trabalho.

O Comitê de Ética em pesquisa da Universidade de Sorocaba (UNISO) homologou a realização da pesquisa em Fevereiro de 2012, a qual foi conduzida respeitando-se as exigências éticas e científicas.

O teste foi aplicado nos funcionários da Instituição PUC São Paulo – Campus Barueri.

A PUC-SP foi fundada em 1946, a partir da união da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de São Bento (fundada em 1908) e da Faculdade Paulista de Direito. Agregadas a elas, mas com estruturas administrativas financeiras independentes, estavam outras quatro instituições da Igreja.

No cumprimento de sua missão a PUC-SP orienta-se, fundamentalmente, pelos princípios da doutrina católica. “Dentro desse espírito, assegura a liberdade de investigação, de ensino e de manifestação de pensamento, objetivando sempre a realização de sua função social, considerada a natureza e o interesse público de suas atividades”.

Independente de cargo ou função profissional, os participantes foram incluídos por serem funcionários da universidade nesse campus.

O campus Barueri foi inaugurado no segundo semestre de 2007, oferecendo os cursos de Psicologia, Fisioterapia, Economia e Administração. São 15 funcionários ao todo que trabalham neste campus diretamente para a Instituição PUC.

Ressaltamos que a opção de participar do projeto foi de livre escolha dos funcionários e todos leram e assinaram o termo de consentimento (anexo).

O teste é um instrumento útil na identificação de quadros característicos do stress, possibilitando diagnosticar o stress em adultos e a fase em que a pessoa se

encontra (alerta, resistência, quase exaustão e exaustão). Baseia-se em um modelo quadrifásico e propõe um método de avaliação do stress que enfatiza a sintomatologia somática e psicológica etiológicamente a ele ligada.

Os pesquisados foram quinze funcionários da PUC- São Paulo Campus Barueri que participaram da aplicação do teste. Os funcionários que trabalham nos turnos manhã e da noite.

O teste foi aplicado individualmente, pois fornece a oportunidade de uma observação mais próxima do respondente. Foi aplicado em uma sala no campus, previamente agendada mantendo condições de sigilo para o sujeito.

A aplicação foi previamente agendada e aconteceu com a presença do pesquisador no próprio Campus em Barueri.

Primeiro foi realizada uma entrevista com o sujeito para caracterizá-lo, e foi feita pergunta sobre a vida pessoal do sujeito em relação a situações gerais de estresse.

A entrevista que foi feita com as seguintes perguntas:

- 1) Grandes eventos estressores?
- 2) Eventos estressores do dia a dia?

Buscando entender se o pesquisando passou por uma vivência ou experiência que justifique seu quadro do ponto de vista pessoal ou profissional.

Esse ponto é importante clarear porque mesmo o trabalho sendo sobre stress no trabalho, se há um evento estressante na vida pode influenciar o desenvolvimento e o desempenho no trabalho. Após a entrevista no mesmo dia foi realizado o teste.

Para avaliar os sujeitos foi usado o teste do ISSL e de entrevista sobre fatos estressores.

De acordo com o Conselho Federal de Psicologia no uso das atribuições legais e regimentais, que lhe são conferidas pela Lei nº 5.766, de 20 de dezembro de 1971, Resolução CFP N.º 25/2001; considerando o disposto no Art 4º - Para efeito do disposto no artigo, são requisitos mínimos e obrigatórios para os instrumentos de avaliação psicológica que utilizam questões de múltipla escolha e outros similares, tais como de "acerto e erro", "inventários" e "escalas":

I - apresentação da fundamentação teórica do instrumento, com especial ênfase na definição do construto, sendo descrito em seu aspecto constitutivo e

operacional, incluindo a definição dos possíveis propósitos do instrumento e os contextos principais para os quais ele foi desenvolvido.

A escolha do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL) visou identificar de modo objetivo a sintomatologia que o funcionário apresenta, avaliando se este possui sintomas de stress, o tipo de sintoma existente (se somático ou psicológico) e a fase em que se encontra. Apresenta um modelo quadrifásico do stress baseado inicialmente no modelo trifásico de Selye (1984).

Não reproduziremos o material por motivos éticos. O ISSL levou cerca de quinze minutos para ser administrado. O que não inviabilizou a aplicação no horário de trabalho, conforme autorização da direção do campus.

Ele é composto de três quadros que se referem às quatro fases do stress, sendo o quadro 2 utilizado para avaliar as fase 2 e 3 (resistência e quase exaustão). Os sintomas listados são os típicos de cada fase. No primeiro quadro, composto de 12 sintomas físicos e três psicológicos, o respondente assinala com F1 ou P1 os sintomas físicos ou psicológicos que tenha experimentado nas últimas 24 horas. No segundo, composto de dez sintomas físicos e cinco psicológicos, marcam-se com F2 ou P2 os sintomas experimentados na última semana. A fase 3 é diagnosticada com base em uma frequência maior de sintomas listados no quadro 2 do inventário. No quadro 3, composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, assinala-se com F3 ou P3 os sintomas experimentados no último mês.

Para corrigir os resultados foi preciso somar P1 com F1 do Quadro 1, no Quadro 2 somar P2 com F2 e no Quadro 3 somar P3 com F3. Depois das somas verificar no escore se no Quadro 1 o resultado deu maior que 6, se no Quadro 2 as somas deram maior que 3 e no Quadro 3 se a soma deu maior que 8. Como alguns dos resultados deram maior, o próximo passo foi procurar na tabela de correção de Lipp o numero e verificar a porcentagem correspondente.

No caso de ter dado resultados maiores em duas fases, foi interpretado o resultado como indicado o diagnóstico da fase mais avançada entre as duas.

Os resultados de cada teste foram dados no prazo máximo de 30 dias, também, individualmente em outro horário pré-agendado.

Essa devolutiva forneceu ao pesquisando informações sobre seu nível de stress e, se necessário orientação e encaminhamento para a clinica Ana Maria

Poppovic ou outro serviço na cidade de Barueri através do convênio municipal institucional.

As devolutivas foram dadas individualmente, primeiro para os 06 funcionários que não apresentaram stress. Os mesmos se mostraram satisfeitos com o resultado.

Os funcionários que foram identificados com stress foram comunicados de forma simples, sem fazer alarde sobre seu quadro de stress. Eles foram certificados que o stress é quase sempre reversível e que existem tratamentos, estratégias de enfrentamento e métodos (por exemplo, exercício físico) que ajudam a pessoa a lidar com ele de modo eficaz.

Os funcionários foram receptivos e com os resultados fizeram links, com alguns aspectos pessoais, que avaliaram condizer com os resultados.

Foram recomendado para os que seriam importantes a procura de um acompanhamento psicológico na clínica Ana Maria Poppovic, alguns demonstraram resistência quanto ao encaminhamento.

3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS:

As aplicações basicamente tiveram o mesmo tempo de duração, os pesquisados de forma geral, foram muito receptivos e objetivos nas respostas no momento da entrevista. Apenas alguns precisaram de maior tempo, pois estavam passando por problemas pessoais que eram mais delicados, visto que são mais difíceis de falar.

É válido ressaltar que o grupo é pequeno, portanto eles possuem relações afetivas de proximidade ao fortalecimento de vínculo, profissional e comunicação mais objetiva.

Essas tabelas foram apresentadas dessa forma, posto que a instituição seja pequena e queremos manter o sigilo oferecido ao sujeito dessa pesquisa.

Portanto, em nenhum dos casos apresentados será demonstrado dados de referencia pessoal.

3.1 TABELAS:

Tabela I- Sexo

Variáveis	Situação	Nº
Sexo	Feminino	10
	Masculino	05

No campus Barueri existe o dobro de funcionárias mulheres.

Tabela II- Faixa Etária

Variáveis	Situação	Nº	%	Com stress	
				Nº	%
Idades	21 a 27 anos	04	27%	02	22%
	28 a 35 anos	08	53%	05	55%
	36 a 39 anos	03	20%	02	22%
Total:		15		09	

Considerando a faixa etária a maioria mostra-se na idade adulta que é quando o stress está mais propenso a aparecer, pois a vida adulta moderna exige

muitas adaptações psicológicas e do organismo e esta sempre em movimento, com preocupações e deveres. Como podemos verificar na tabela os funcionários de idades entre 28 a 35 anos, mais da metade (55%) foi identificado com stress e os de idade entre 36 a 39 anos também foram mais da metade (22%).

Tabela III- Funções

Variáveis	Situação	N
Funções	Administrativas	01
	Técnicos	05
	Auxiliares	06
	Assistenciais	02
	Analista	01

Fazendo uma breve explicação sobre os cargos, eles mantêm uma hierarquia, por exemplo, a assistente responde por todo o grupo da secretaria, a analista realiza o atendimento ao aluno e professor e pode assinar documentos mais sérios e a auxiliar realiza o atendimento ao balcão e telefone. Posto que a instituição seja pequena eles conseguem realizar o trabalho em equipe.

Os técnicos realizam trabalhos mais específicos, visto que a instituição é pequena, eles respondem por setores sozinhos, ficando com toda a responsabilidade. O que pode acarretar tensões e sobrecarga.

Á priori essas funções não são estressantes, conforme os dados coletados na pesquisa teórica, mas apresentaram níveis de stress.

Tabela IV- Predominância das fases do Stress: Alarme, Resistência, Quase – Exaustão e Exaustão.

Sujeitos	Não tem Stress	Fase de Alerta	Fase de Resistência	Fase de Quase Exaustão	Fase de Exaustão
Sujeito I					X
Sujeito II			X		
Sujeito III				x	
Sujeito IV	X				
Sujeito V			x		

Sujeito VI			x		
Sujeito VII	X				
Sujeito VIII	X				
Sujeito IX	X				
Sujeito X	X				
Sujeito XI			x		
Sujeito XII			x		
Sujeito XIII				x	
Sujeito XIV				x	
Sujeito XV	X				
Total	06	70	05	03	01
%	40%	0	33%	20%	6%

Entre os 15 funcionários entrevistados, 60% foram diagnosticados com stress, como é possível verificar na tabela acima, enquanto o restante 40% não apresentaram sintomas significativos de stress.

Como resultado, encontramos 33% das pessoas na fase de Resistência, 20% na fase de Quase Exaustão e 6% na fase de Exaustão.

Como é possível notar a maioria se encontra na fase de Resistência, isto é, eles estão produzindo, mas oscilam e pode ocorrer o aparecimento de algumas doenças (Costa,2007). Foram identificados funcionários na fase de Quase Exaustão, onde ocorre um agravamento das doenças e a pessoa passa por uma gangorra emocional desgastante.

A fase de Exaustão foi identificada sendo uma fase que merece atenção, pois o sujeito precisa de um acompanhamento.

Tabela V- Predominância dos sintomas

Fases do Stress	Amostra		Sintomas			
			Físicos		Psicológicos	
	N	%	N	%	N	%
Não tem stress	06	40%	-		-	
Alerta	-		-		-	
Resistência	05	33,3%	01	6,7%	04	26,7%

Quase Exaustão	03 20%	01 6,7%	02 13,3%
Exaustão	01 6,6%	-	01 6,7%

Esta tabela mostra a predominância dos sintomas físicos e psicológicos, de acordo com as fases do stress.

Na fase de Resistência foram 33,3% dos funcionários, sendo que os sintomas psicológicos 26,7% foram maiores que os físicos 6,7%. Esses sintomas são, por exemplo, alguns sintomas físicos: problemas com a memória, mal estar generalizado, sem causa específica, cansaço constante, tontura, aparecimento de problemas dermatológicos, entre outros, já os psicológicos são: sensibilidade emotiva excessiva, dúvida quanto a si mesmo, irritabilidade excessiva, diminuição da libido.

Na fase de Quase Exaustão foi identificado com predominância de sintomas psicológicos 13,3% comparado com 6,7 dos sintomas físicos. É importante ressaltar que os sintomas são os mesmos da fase de Resistência, mas de forma mais acentuada.

Na última fase de Exaustão, como demonstra a amostra, apenas uma pessoa foi identificada nessa fase com predominância de sintomas psicológicos como: pesadelos, impossibilidade de trabalhar, depressão, pensar/falar constantemente em um só assunto, perda do senso de humor, hipersensibilidade emotiva, enquanto os sintomas físicos são: náusea, tiques, problemas dermatológicos prolongados, úlcera, tontura frequente, dificuldades sexuais e enfarte, etc.

“A sintomatologia física e/ou psicológica está presente no cotidiano dos profissionais, comprometendo-lhes a saúde, conseqüentemente o desempenho profissional, uma vez que essas pessoas se encontram debilitadas e suscetíveis ao aparecimento de doenças.” (Costa, p 78, 2007)

Tabela VI- Homens e Mulheres diagnosticados com Stress.

Gênero	N	%
Masculino	02	22,2%
Feminino	07	77,8%

Sabendo que o numero de pesquisados foi maior de mulheres do que masculinas optamos pela apresentação estatística dos dados.

Os dados de stress em mulheres foram maiores (77,8%), comparado com os dados dos homens (22,2%) diagnosticados.

Foram 07 mulheres com stress contra 02 homens o que fica possível comparar com a pesquisa realizada pelo Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS) em São Paulo avaliou 1818 pessoas que transitavam no Aeroporto de Cumbica. Foram 13% homens e 19 % mulheres diagnosticados com stress. Esta pesquisa foi a primeira a indicar que no nosso país as mulheres apresentam mais stress do que os homens.

4. DISCUSSÃO GERAL DOS DADOS:

O número de entrevistados foi pequeno, mas o consideramos significativo para uma reflexão, posto que ele represente o todo de trabalhadores dessa instituição, ou seja, como as condições de trabalho afetam os que no Campus Barueri trabalha.

De forma geral, com as amostras obtidas e demonstradas nas tabelas, podemos levantar algumas questões que se relacionam com os resultados alcançados.

Diante de 100% (15) dos funcionários, 53% (08) se encontram na faixa etária entre 28 a 35 anos, como demonstrado na Tabela II é nessa faixa de idade que foi identificado o maior número de funcionários com stress.

Podemos relacionar os resultados com questões que conforme a pessoa vai amadurecendo, a saúde vai ficando mais delicada e suscetível ao aparecimento de doenças, e também nesse período as avaliações sobre os caminhos que percorreu até o momento ocorrem, sendo assim o trabalho é peça fundamental nessas avaliações, pois nessa faixa etária eles estão no auge da produtividade.

Segundo Kotliarenco, Alvarez e Cáceres apud Poletto (2006):

“[...] através da compreensão das diferenças individuais existentes entre os indivíduos e de como estas diferenças interagem, dependendo de vários fatores, como por exemplo, a idade do indivíduo, o nível de desenvolvimento do sistema nervoso, o gênero, a genética, o contexto cultural e ambiental. De acordo com as autoras, as respostas diante de eventos que ocorrem durante a vida do indivíduo, muitas vezes, dependem também da etapa do desenvolvimento na qual o indivíduo se encontra.” (p. 24)

Os eventos estressores podem ser experienciados de maneiras diferentes por diferentes pessoas. A fase em que a pessoa está reflete na maneira como ela se adapta aos agentes internos e externos.

Alguns pesquisados colocaram a idade como um fator relevante no aparecimento de sintomas de stress diante das novas adaptações e reflexões que a idade implica. A vida adulta implica em um numero maior, além de uma frequência, também, maior responsabilidades, tais como a família, filhos adultos, e postos de trabalho mais altos, o que no imaginário da pessoa faz com que ela se

sinta mais sobrecarregada.

Outro ponto apontado na tabela III foi às funções que os funcionários da PUC-SP Campus Barueri ocupam. Com esses dados é possível comparar com o mestrado da Denize Dalla (2007), que teve como objetivo identificar os sintomas psicológicos e/ou físicos do stress nos profissionais de administração, e analisou os resultados obtidos, também, pelo Inventário de Sintomas de Stress (ISSL, 2000) de acordo com os dados sociodemográficos.

Comparando com o trabalho da Denize Dalla realizado com administradores de empresas, que constatou que a grande maioria que ocupam cargos de gerências e chefias, apresentaram stress, pois sofrem pressões tanto dos seus superiores e respondem pelos seus subordinados. O que demonstrou com os resultados obtidos nesta pesquisa, que pessoas que ocupam cargos inferiores a esses citados, podem gerar stress.

O que pode comprovar o fato de que qualquer atividade, independente do nível hierárquico, mas que exija maior concentração e esforço pode gerar stress, mas como já citado no referencial teórico, um pouco de stress pode ser positivo, mas esse stress prolongado pode comprometer o equilíbrio biopsicossocial do indivíduo.

A amostra obtida, também apontou o número maior de pessoas do sexo feminino com sintomas de stress (07), comparado com as pessoas do sexo masculino (02).

Esses resultados, também coincidem, com a pesquisa realizada por Camelo e Angerami (2004), na qual 89% das mulheres foram identificadas com stress.

Segundo Shaevitz (1986) apud Costa, 2007 que paralelamente, mencionou a questão da “super mulher” como:

“[...] associada a uma série de sintomas de stress de natureza, física, psicológica e interpessoal, experimentados pela mulher na medida em ela tenta desempenhar perfeitamente os papéis múltiplos e conflitantes de pessoa que trabalha fora, segue uma carreira, realiza serviços voluntários em atividades de bem estar social, é esposa, mãe e administradora do lar. Nas últimas décadas, a mulher conquistou seu espaço no mercado de trabalho, porém isso acarretou as preocupações e conflitos no desempenho de seus vários papéis: mãe, esposa, dona de casa e profissional.” (p.72)

Os sintomas de stress se dão pelas múltiplas atividades que a mulher contemporânea assumiu.

Com esses resultados pudemos compreender que na PUC-SP Campus Barueri, o tipo de função não é considerada em si estressante; a idade favoreceu o desenvolvimento criativo; os testes demonstraram que os funcionários não estão todos estressados (40% não foram identificados com stress); e o quadro do funcionário mais estressado indica que são questões pessoais.

Não é o caso da implementação na PUC- Barueri, mas procurar estratégias de enfrentamento do stress nas organizações é de suma importância.

Segundo Schliemann (2012) através de estratégias de enfrentamentos, é possível tentar controlar o stress, em situações ameaçadoras, tanto externas quanto internas.

“As estratégias individuais referem-se à formação e capacitação profissional, ou seja, tornar-se sempre competente no trabalho, estabelecer parâmetros, objetivos, participar de programas de combate ao stress, entre outros. As estratégias grupais consistem em buscar o apoio grupal (Shinn e Morch, 1983), e, finalmente, as estratégias organizacionais referem-se em relacionar as estratégias individuais e grupais para que estas sejam eficazes no contexto organizacional.” (Silva, apud Schliemann, p.172, 20b 011).

É fato, que seria ótimo mantermos uma vida sem pressões do cotidiano. Mas vivemos com aborrecimentos, discussões familiares e no trabalho, prazos apertados para completarmos nossas tarefas, além das atividades que não conseguimos realizar.

Visto que não conseguimos nos livrar de tais eventos estressores, temos que adotar estratégias de enfrentamento, que ajudem no combate diário contra os sintomas do stress.

Ao pesquisar sobre essas estratégias de enfrentamento, apareceram muitas pesquisas chamando-as também de *coping*, sendo definido como esforços cognitivos e comportamentais para controlar, vencer, tolerar ou reduzir os agentes estressores internos e externos que ameaçam a homeostase do individuo (Lazarus e Folkman, 1984, apud Ramos, sd).

Algumas estratégias de enfrentamento que os trabalhadores podem adotar para combaterem os stress do dia a dia são:

- Humor, uma forma diferente de lidar com os problemas do dia a dia, é o uso do bom humor.
- Atitudes positivas.
- Práticas de exercícios e busca de uma vida mais saudável.
- Adotar um olhar diferente frente aos agentes estressores.
- Relaxamento muscular

Outras intervenções que podem ser feitas modificando a organização são:
(Kompier e Kristensen, 2003)

- Atividades de desenvolvimento de carreira e aumento do suporte social dentro da organização.
- Melhorias ergonômicas.

Nessa população que estudei como não me ative as questões ergonômicas ou busquei os fatores estressores não posso afirmar que a instituição não gera nenhum tipo de stress aos seus funcionários, mas pelos dados apresentados posso pensar que não existe uma grande sobrecarga sobre os funcionários.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O objetivo desta pesquisa foi avaliar o nível de stress nos quinze funcionários da PUC- Pontifícia Universidade Católica- Campus Barueri, utilizando o teste Inventário de Sintomas e Stress, Lipp (ISSL, 2000), além de uma entrevista perguntando sobre se os funcionários estavam passando por eventos pessoais que poderiam influenciar nas respostas do teste.

A presente pesquisa na busca de uma melhor compreensão sobre o stress na vida profissional dos funcionários identificou a presença de sintomas físicos e psicológicos do stress.

Esse estudo alcançou os objetivos específicos propostos, ao discutir os resultados obtidos com a pesquisa de campo.

Entre os 15 entrevistados, 09 apresentaram sintomas de stress e 06 não apresentaram nenhum sintoma.

Um dado interessante é que nenhum dos quinze funcionários da PUC-SP/Barueri foi identificado na fase de Alerta, que é considerada a fase mais positiva do stress, que pode aparecer quando a pessoa está passando por alguma adaptação mesmo que boa, mas que pode gerar stress.

Levando em consideração a tabela II, III, V e IV conclui-se que nos participantes da pesquisa, o maior índice de stress encontra-se na faixa etária 28 a 35 anos. A maior prevalência de sintomas de stress encontra-se nas pessoas do sexo feminino. Os dados obtidos nessa pesquisa demonstraram que a maioria dos entrevistados encontra-se na fase de Resistência, ou seja, apresentam níveis oscilantes de produtividade, e os demais na fase de Quase Exaustão, onde as doenças podem começar a aparecer e as oscilações se tornam mais acentuadas e um entrevistado foi identificado na fase mais avançada de Exaustão, do qual tudo indica, através da entrevista, ter sido por questões pessoais. Os funcionários apresentaram uma prevalência em apresentarem sintomas psicológicos do stress 07 funcionários, os 02 restantes apresentaram maior prevalência nos sintomas físicos.

Diante do exposto observamos que essa instituição não apresenta, a priori, condições que aumentem o stress de seus funcionários, indicado pelos dados.

Este estudo pode contribuir para a compreensão do stress e suas possíveis implicações na saúde dos funcionários da PUC-SP Campus Barueri.

Com este trabalho consegui aprender mais sobre o stress, essa palavra que é muito utilizada como jargão popular para se referir a sentimentos de exaustão físico e emocional, e entender como realmente são sentimentos que estão imersos no cotidiano. Com toda a pesquisa foi possível compreender que o stress pode ser o principio de muitas doenças orgânicas e psicológicas, se não for prestado à atenção devida nos sintomas.

Considerarei relevante todo o levantamento teórico, como crescimento pessoal e também espero ter contribuído mesmo que com uma “semente” no banco de pesquisas sobre este tema, que é tão atual e possui poucos estudos realizados dentro do Brasil.

Ao final me pergunto se as condições que os trabalhadores têm no Campus Barueri será que se repetem em todos os campi da PUC-SP?

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- _____-*DSM-IV Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais 4º Ed* Disponível em: <<http://www.ibneuro.com.br>>. Acessado em: 26. Abr.2012.
- AQUINO, C. A. (orgs). *Psicologia social: desdobramentos e aplicações*. São Paulo: Escrituras Editora, 2004 – Coleção Ensaio Transversais.
- ARENDT Hanna. *A Condição Humana*. Disponível em: <http://desenvolvimentoemquestao.wordpress.com/2010/01/18/a-condicao-humana-%E2%80%93-hannah-arendt/>. Acessado em: 13. Mai.2012
- BALLONE, GJ. *Síndrome de Burnout* - in. PsiqWeb, Internet, acessado em: 07/09/2011. Disponível em <www.psiqweb.med.br>.
- BENEVIDES, Ana Maria T. *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem – estar do trabalhador*. Ed Casa do Psicólogo, 2002, São Paulo.
- BITTENCOURT, F. *Revista Psique Ciência & Vida*, Síndrome de Burnout: O novo “Mal do Século” edição 63, 2011.
- BRASILIA- DISTRITO FEDERAL. Ministério Da Saúde Secretaria de Atenção À Saúdedepartamento de Ações Programáticas Estratégicas.(Org.). *Perda Auditiva Induzida por Ruído (Pair): Saúde do Trabalhador Protocolos de Complexidade Diferenciada*: hyy, Brasília, p.05-28, 2006. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_perda_auditiva.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2012.
- CASTRO, Aline; BUENO, Isabela; et al .Secretariado em revista, Faculdade Sant’ Ana. Cap. *Estresse no Trabalho*, p. 12 a 20 Paraná, 2009.

- CHIAVENATO, Idalberto *Gestão de Pessoas* Editora Campus Terceira Edição, Totalmente Revisado e Atualizada, p.472 a 474,2010.
- CORTELLA, Mario Sérgio *Qual é a tua obra?* Editora Vozes 14ª Edição.
- COSTA, Denize Dalla. *O Estresse do administrador de empresas privadas: Um estudo em Cascavel-PR.* 2007. 89 f. Mestrado - Curso de Psicologia, Ucdb, Campo Grande- Ms, 2007.
- CREPOP -Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. *Saúde do Trabalhador no Âmbito da Saúde Pública*,2008, Brasília.. Disponível em: <<http://crepop.pol.org.br> Acessado em: 16. Set.2011
- DEJOURS, C. (1992). *A loucura do trabalho.* Trad: Paraguay,A. I. & Ferreira, L. L. 5ª ed. São Paulo: Cortez- Oboré.
- FIGUEIRAS, Júlio Cesar; Hippert Maria Isabel Stenhers. *A polêmica em torno do conceito de estresse*, 1999 *Psicol. cienc.prof.* v.19 n.3 Brasília
- KOMPIER, Michiel A. J.; KRISTENSEN, Tage S.. As Intervenções em Estresse Organizacional: Considerações teóricas, metodológicas e práticas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, p.37-58, São Paulo, 2003. Vol 6. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/cpst/v6/v6a04.pdf>>. Acesso em: 25. Maio. 2012.
- LIPP, Marilda. Estudos sobre o stress. *Stress na Atualidade: Qualidade de Vida na família e no trabalho.* 1999. Disponível em: <http://www.estresse.com.br/06-Para_Ler/06.01.15-stress_na_atualidade.html> Acessado em: 12. Nov.2011
- LIPP, Marilda; MALAGRIS, Lucia. Estudos sobre o stress. *O modelo quadrifásico. O Stress Emocional e seu Tratamento.*In Bernard Range (Org) . São Paulo: Artes Medicas. 2001. Disponível em: <http://www.estresse.com.br/06Para_Ler/06.0109modelo_quedrifasico_do_stress.html > Acessado em: 30.set.2011.

- LIPP, Marilda; SADIR, Maria Angélica. As fontes de Stress no trabalho *Revista de Psicologia da IMED*, vol.1, n.1, p. 114-126, 2009.
- MORIN, Estelle M.. Os sentidos do trabalho. *Rae - Revista de Administração de Empresas: Recursos Humanos*, São Paulo, p.08-19, 07/2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2012.
- MUROFUSE, Neide T. ABRANCHES, Sueli; et al Reflexões sobre Estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Artigo de Revisão. Revista Latino Americana de Enfermagem* 2005. Ribeirão Preto. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104z11692005000200019&lng=pt&nrm=iso> Acessado em: 20.out.2011.
- NAVARRO, Vera; PADILHA, Valquiria. *Dilemas do Trabalho no Capitalismo Contemporâneo*. Psicol. Soc. vol.19 no.spe Porto Alegre 2007.
- NOVELLI, Marilde Batista; FRACARRO, Marcelo Dino; FRACARRO, Adriana Silva. Trabalho: O sentido do Trabalho e a melhora da qualidade de vida. *Trabalhar A Dor*, São Paulo, n.01, p.06-07, ago. 2011.
- PASCHOAL Tatiane. TAMAYO Álvaro. Universidade de Brasília (2004) Monografia *Validação da Escala de Estresse no Trabalho*
- RAPPAPORT, Clara Regina (Coordenadora) Temas Básicos de Psicologia. CAMACHO Joel. *Psicologia Organizacional* – Editora E.P.U. Volume 4
- REZENDE, Joffre M. *Linguagem Médica*, 2. ed. Reprodução autorizada pela editora CEGRAF da Universidade Federal de Goiás. Atualizado em 29.out.2002.

- SAMPAIO, C. *70% dos brasileiros sofrem com estresse no trabalho*. Disponível em: <www.saudeemmovimento.com.br/reportagem/noticia_frame.asp?cod_noticia=1584> Acessado em: 08.set.2011.
- SANTOS, Franklin Santana et al. (Ed.). *Cuidados Paliativos: Diretrizes, Humanização e Alívio de Sintomas*. São Paulo: Atheneu, 2011. 654 p.
- SCHLIEMANN, Ana Laura. *Jornal Ipanema, Quando quem cuida vira o doente*. 2011. Sorocaba. Disponível em: <<http://www.jornalipanema.com.br/novo/Comportamento/QUANDO+QUEM+CUIDA+VIRA+O+DOENTE.html>> Acessado em: 05.Set.2011.
- TAMAYO, Mauricio Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôres. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, Brasília, p.37-46, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v7n1/10952.pdf>>. Acesso em: 26 .maio. 2012.
- TAVARES, José et al. (Org.). *Resiliência e Educação*. São Paulo: Cortez Editora, 2001. 142 p.

7. ANEXOS:

7.1 CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pesquisado em duas vias

Barueri, _____

Eu, _____ portador do R.G.: _____ aceito participar de forma livre e consciente do Projeto de Pesquisa denominado Estresse e trabalho: considerações a cerca da Síndrome de Burnout, de autoria da Srta. Bianca Cordebelo Gimenez e orientado pela Professora Dr.a Ana Laura Schliemann.

Fui informado que o objetivo dessa pesquisa é a identificação de quadros característicos do stress, possibilitando diagnosticar o stress e a fase em que eu posso me encontrar (alerta, resistência, quase exaustão e exaustão) se identificados.

A minha participação irá auxiliar a atingir os objetivos, mas gostaria de deixar claro que a qualquer momento tenho direito de abandonar a pesquisa ou não querer mais participar sem qualquer dano ou ônus.

Estou ciente se, em qualquer momento do trabalho, eu me sentir em dificuldades, serei atendido pela orientadora do projeto que fará os encaminhamentos necessários.

Declaro que permito e estou ciente que os dados irão ser usados de forma ética e poderão ser apresentados sem a nossa identificação se forem apresentados em encontros e/ou publicações científicas.

Assinatura