A PRESENÇA DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DOS SERVIÇOS EM SAÚDE.

Carolina Casarin Paes *
Kellyne Bonfim de Freitas **
Thais Cristina Fondazzi Radecki ***

RESUMO

Esse trabalho surgiu com a justificativa de conciliar as teorias do estresse, aprendidas na disciplina de Psicologia do Trabalho, e a realidade observada em um hospital da cidade. Utilizou-se como metodologia uma pesquisa de campo, entrevistas, observações e uma pesquisa bibliográfica, que conceituou o que é o estresse, como e em que circunstâncias ele aparece e como os indivíduos desse ambiente hospitalar lidam com essa situação patológica, especialmente por já estarem lidando com o processo saúde-doença. Depois de relacionar o que os estudiosos da área dizem sobre o estresse com o que foi observado na rotina dos funcionários do hospital, foi possível concluir qual a realidade desse trabalho hospitalar e como a patologia é mascarada pelos próprios funcionários, que recebem apoio da psicóloga do local. Além disso, conclui-se que, no ambiente hospitalar, o estresse é provocado principalmente pelos clientes, que já estão estressados devido às doenças e exigem atendimento e serviços mais rápidos do que o que normalmente pode ser oferecido. O presente trabalho se finaliza com sugestões para lidar com o estresse no ambiente de trabalho num hospital.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse; trabalho; ambiente hospitalar.

ABSTRACT

This work arose as an explanation to reconcile the theories of stress, learned the discipline of Work Psychology, and the reality observed in a city hospital. Methodology used as a field research, interviews, observations and a literature search, which considered what is stress, how and in what circumstances it appears and how individuals deal with this hospital this pathological situation, especially since they are already dealing with the disease process. After listing what scholars say about the stress with what was observed in the routine of the hospital staff, it was concluded that the reality of hospital work and how the condition is masked by the employees, who receive support from the psychologist site. Furthermore, it is concluded that, in the hospital environment, stress is caused primarily by customers who are already stressed due to disease and require care and services faster than what can normally be offered. The present paper concludes with suggestions for dealing with stress in the work environment in a hospital.

KEYWORDS: Stress; work; hospital

* Acadêmica do sexto período do curso de Psicologia da Faculdade União de Campo Mourão – UNICAMPO.
** Acadêmica do sexto período do curso de Psicologia da Faculdade União de Campo Mourão – UNICAMPO.
*** Psicóloga e orientadora da disciplina de Psicologia Organizacional e do Trabalho na Faculdade UNICAMPO.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho se coloca, cada vez mais, como a principal esfera da existência humana, a partir da qual o homem se estabelece no mundo e adquire meios de subsistência, podendo suprir suas necessidades. Para estudar a relação do homem com o seu trabalho, surge a Psicologia do Trabalho, que tem como missão contribuir para o estudo das pessoas e das interações humanas nas organizações – a partir das próprias pessoas, compreendo suas percepções, interações, conflitos e processos de convivência e adaptação biopsicossocial (CHIAVENATO, 2009; FRANÇA, 2008; KRUMM, 2011).

Uma organização empresarial, independente da área de atuação, constitui um vasto campo de estudo, pois se refere a “agrupamentos organizados de pessoas cujas atividades são institucionalmente canalizadas” (FRANÇA, 2008, p. 43). Ou seja, mesmo sendo um agrupamento de pessoas que possuem vida e personalidade próprias, dentro da organização suas atividades e potencialidades devem ser canalizadas para alcançar as metas da instituição. Nosso objetivo aqui é analisar alguns processos que influem sobre o indivíduo dentro dessa área organizacional e que podem interferir na saúde do indivíduo e gerar patologias, como o estresse.

O objetivo geral é relacionar o conteúdo teórico sobre o surgimento, desenvolvimento e as implicações do estresse na vida do indivíduo, comparando com a rotina dos funcionários de uma instituição hospitalar de Campo Mourão – PR.

Os objetivos específicos são: Questionar sobre o que os funcionários do Hospital entendem por estresse, e depois poder conceitua-lo de forma correta; Observar a realidade do trabalho dos indivíduos para perceber a existência ou não de agentes estressores; Investigar a aparente conduta dos funcionários diante de situações de estresse; e a conduta dos líderes e administradores nessas situações; Analisar como o estresse interfere nesse ambiente de trabalho específico e na saúde dos funcionários.

A metodologia utilizada, inicialmente, foi uma pesquisa de campo, com base em entrevistas estruturadas e visitações, que serviram para nos inserir na realidade a qual desejamos conhecer, obtendo informações e conhecimentos e descobrindo

novos fenômenos (MARCONI & LAKATOS, 2008). A entrevista utilizada para obtenção de dados teve como objetivo fazer uma investigação social, sua aplicação se deu por meio de conversas informais, que posteriormente serão comparadas para identificação das diferenças de pensamento. Enquanto as entrevistas eram realizadas, conjuntamente ocorria também uma observação, registrando as características do local observado. Posteriormente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica conceitual, em livros e periódicos sobre o tema, para recolher material bibliográfico que fornecesse as bases teóricas para comparar com a prática.

A pesquisa realizada obedeceu a características de execução que , segundo Marconi & Lakatos (2008), foi qualitativa e descritiva, e teve como propósito analisar as características de determinado fenômeno, que, neste caso, é o estresse. Através de métodos formais de entrevista, coletou-se dados da população envolvida, num estudo de avaliação de programa. Esse estudo consiste em obter dados para estudar os efeitos ou resultados do estresse em determinada atividade, pois, relaciona-se com a saúde dos funcionários. Por fim, o relatório elaborado tem caráter reflexivo, pois, os dados obtidos foram analisados e descritos para oferecer às pessoas interessadas um resultado que permita a eles compreender esses dados e validar suas conclusões.

Partindo do pressuposto de que o estresse é um desequilíbrio entre a saúde do indivíduo e a organização do trabalho (CODO, 2002; MATOS, 2012), pode-se perceber que às vezes ocorrem frustrações ou pressões do trabalho sobre o indivíduo, fazendo com que este acabe sofrendo e se encontre insatisfeito. No presente trabalho, iremos conceituar estresse e analisar como esse estresse interfere no desenvolvimento e no trabalho dos funcionários de determinado hospital.

2 FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR EM CAMPO MOURÃO (PR)

O Hospital pesquisado é amplo, tem atendimento imediato no pronto socorro, maternidade, área de oncologia, alas particulares, parte administrativa, lavanderia, sala de costura, UTI, etc.; e atualmente está passando por reformas, construindo

uma nova ala particular, uma nova maternidade, uma cantina e reformando o pronto socorro. De acordo com o Institucional do Hospital (*INSTITUIÇÃO DE SAÚDE 1*, 2012), a equipe de funcionários participa de um quadro permanente de treinamento, capacitação e motivação. São três turnos de trabalhos e os funcionários se revezam.

> O Hospital [...] é uma entidade filantrópica, de caráter humanitário, que presta serviços médico-hospitalares de qualidade, com presteza e ética. A entidade tem como objetivo oferecer a camada mais carente de Campo Mourão e região, um atendimento diferenciado, em que a dignidade inerente ao ser humano seja respeitada (*INSTITUIÇÃO DE SAÚDE 1*, 2012, N.P.).

A presente pesquisa contemplou as áreas das lavanderias, costura e recepção. As administradoras das áreas observadas disseram que os valores partilhados entre elas e os funcionários do setor eram valores de cordialidade, amizade, ajuda mútua e respeito. Um funcionário sempre respeita o outro, e, de acordo com os próprios funcionários, não há desrespeito para com os cargos ditos inferiores.

De acordo com a apresentação do Hospital, a Lavanderia é o setor responsável pela engrenagem do ambiente hospitalar, onde são realizados procedimentos adequados para coleta, transporte, processamento e armazenamento das roupas. Também se faz a desinfecção da rouparia hospitalar, seguindo padrões de higiene e qualidade para evitar bactérias e infecções. Além disso, o setor tem um departamento de costura que conserta e confecciona vestuário e rouparia hospitalar (*INSTITUIÇÃO DE SAÚDE 1*, 2012).

A lavandeira é uma sala com cerca de 48 metros quadrados, com duas grandes maquinas de lavar, algumas mesas sobre as quais estavam vários lençóis, e uma mesa no canto na qual uma das funcionárias passava as roupas. Havia apenas três cadeiras na sala, que é bem iluminada e tem janelas em duas paredes, embora estas estejam localizadas quase próximas ao telhado. O trabalho lá é realizado em três turnos (manhã/tarde, tarde/noite, madrugada/manhã), e em cada

turno trabalham sete funcionárias, responsáveis por lavar e passar as roupas utilizadas em todos os setores do Hospital.

A sala de costura é pequena: tem mais ou menos 16 metros quadrados, possui três maquinas de costura, duas mesas nas quais se depositam as peças já costuradas, cinco cadeiras e um armário. Na parede direta ficam empilhados alguns materiais e tecidos para que as costureiras possam trabalhar. Também são três turnos, com duas costureiras trabalhando em cada um. Na entrada da sala está um painel no qual ficam pendurados os moldes usados nos trabalhos. A sala é cercada por janelas que permitem ver o lado de fora dessa ala.

Já a recepção e o serviço dos maqueiros fazem parte da área administrativa do hospital, pois funcionam como porta de entrada e encaminhamento para os demais serviços prestados (*INSTITUIÇÃO DE SAÚDE 1*, 2012).

A recepção da ala particular é uma ampla sala, com portas de correr, com cerca de dezoito cadeiras estofadas. Possui balcões individuais para duas recepcionistas, mas apenas um destes está ocupado, caracterizando apenas uma funcionária por turno. Em cima do balcão vazio fica uma máquina de café. Pendurada no telhado do canto direito existe uma televisão.

Já a recepção do pronto socorro público é uma sala menor, com mais ou menos 12 cadeiras dispostas ao lado da porta. São quatro recepcionistas trabalhando por turno, e estas geralmente ficam de pé atrás do balcão, atendendo o público e o telefone. Atrás do balcão estão três cadeiras, um telefone e um computador. De frente com o balcão está um bebedouro de água para os pacientes, e do lado esquerdo fica a porta que leva às salas de consulta.

Do lado da recepção existe um cubículo com cerca de 6 metros quadrados, no qual os maqueiros fazem suas refeições, já que eles não possuem um ambiente próprio, pois ficam andando pelo espaço físico do hospital, carregando cadeiras de rodas e macas. Entretanto, seu lugar de descanso é composto por um banco estofado de três lugares, três cadeiras, uma mesa e um computador. São três maqueiros por turno, e às vezes o segurança do local os ajuda no trabalho.

3 O ESTRESSE E QUAL SUA EXISTÊNCIA NOS SERVIÇOS EM SAÚDE: análise qualitativa dos dados coletados no hospital

As teorias do estresse surgiram como um modo de tratar a doença mental no trabalho, pois esta gera uma incapacidade para amar ou trabalhar – e, segundo Freud, essas são as capacidades mais importantes do homem. O trabalho é importante para que o homem se caracterize como um ser humano, pois é o meio dele produzir a si mesmo e continuar vivo (CODO, 2002). “As fontes de pressão são provenientes do ambiente de trabalho ou das contradições entre a vida profissional e a vida pessoal” (MATOS, 2012, não paginado).

“O estresse situa-se na dimensão interativa do homem-meio-adaptação, ocasionando crescimentos e desgastes; além de ser intrínseco à condição de viver” (FRANÇA, 2008, p. 19). Para Selye, o estresse se refere ao desgaste do corpo, que se deforma a medida que sua estrutura é submetida a um esforço de adaptação.

> Nesse sentido, as principais origens do estresse fazem parte de nosso cotidiano, seja nos relacionamentos pessoais, [...] ou nas contradições entre a vida pessoal e profissional. As fontes de estresse no trabalho são classificadas em biológicas, psicológicas e sociais, senda que cada atividade profissional pode manifestar a presença mais frequente de um agente estressor específico (MATOS, 2012, não paginado).

Dessa forma, segundo França (2008) e Matos (2012), o estresse tem vários fatores, como questões de personalidade, constituição orgânica, avaliação e percepção, expectativas pessoais, contexto organizacional, expectativas ambientais, e até as causas sociais e estratégias de enfrentamento.

O conceito de estresse se refere a uma força de resistência interna oferecida pelos materiais sólidos ante as cargas e forças externas, e denomina as condições externas ou uma força imposta ao organismo e as respostas dadas por esse organismo que sofre frente a essas condições adversas (CODO, 2002). Biologicamente, o estresse é explicado como uma necessidade de adaptação ou ajustamento do organismo frente às pressões do meio. Isso ocorre em três fases:

reação de alarme diante do agente agressor, resistência e exaustão. Assim, o estresse pode ser entendido como resultado de um estado de desequilíbrio.

Quanto aos funcionários entrevistados, ao serem questionados sobre o que entendiam, no senso comum, como estresse, a maioria respondeu que estresse significava nervosismo e está relacionado a pessoas que descontam sua raiva e seu nervosismo em outras pessoas. Entretanto, a maioria também se disse estressada quando não conseguia atender a demanda de materiais e serviços.

Isso pode ser explicado pelo que Codo (2002) definiu como fatores responsáveis pelo estresse decorrente do trabalho, pois esta não é uma relação direta e o estresse pode ser causado tanto por fatores externos (condições de trabalho) quanto pelas exigências físicas e mentais da atividade (organização desse mesmo trabalho).

> Atividades laborais insalubres podem manifestar agentes estressores de origem biológica, pois as doenças desencadeadas na profissão podem engendrar o mecanismo de adaptação e resistência do organização que gerará estresse; já em , por exemplo, ambientes gerenciais, o estresse se dá em função das pressões e cobranças de metas e objetivos, que se configuram como fontes psicológicas e sociais (MATOS, 2012, p.1).

Quando perguntamos sobre o ambiente de trabalho e quais os eventos mais estressantes ou que os funcionários tinham mais dificuldade de lidar, as funcionárias da lavanderia e da costura responderam que as situações mais estressantes eram nos momentos em que faltavam materiais ou roupas limpas, pois isso fazia com que os outros setores do hospital realizassem muitas cobranças. Já as funcionárias da recepção e os maqueiros disseram que a maior causa de estresse nessa área era por parte dos familiares e dos próprios pacientes, pois estes chegam doentes e muitas vezes estressados, exigindo mais rapidez nos atendimentos ou até atendimento imediato, e o estresse por parte desses pacientes acaba estressando os funcionários, que se veem impossibilitados de tomar uma atitude para agilizar o processo, já que muitas pessoas procuram pelos serviços todos os dias (GIORDANI, 2008). As chefes de cada área concordaram com essas causas, e disseram que de

fato o maior motivo de estresse era devido ao estresse de outras pessoas, que sempre exigiam materiais ou serviços mais rápidos, mesmo quando isso não é possível.

Para Codo (2002), o estresse ou o bem-estar no trabalho se relacionam com as condições ambientais, como a organização do trabalho e o tipo das atividades, que devem ser mais variadas. Entretanto, nenhum dos funcionários se queixou da rotina, e obtivemos um *sim* unânime ao perguntar se os funcionários gostavam do trabalho que realizavam; alguns até disseram que não se imaginavam fazendo outra coisa ou trabalhando em outro setor.

Ainda segundo Codo (2002), os diversos estudos envolvendo estresse têm em comum a definição de estresse, que sempre envolve:

> [...] um estímulo externo, produzido a partir das situações de trabalho; respostas psicológicas frente àquele estímulo, e uma gama de consequências, nas quais o bem-estar do indivíduo está envolvido. Além disso, todos concordam parcialmente com a ideia de que a relação entre estímulos externos e estresse pode ser moderada por características individuais e situacionais (não paginado).

Ao serem interrogadas sobre como agem nessas situações, as funcionárias da costura e da lavanderia responderam que procuram conversar com os demais setores e explicar o motivo da demora no serviço, procurando sempre resolver os conflitos com base em conversas e diálogos amigáveis. Já as recepcionistas e os maqueiros disseram que precisam *respirar fundo* e se acalmar, para não tratar mal nenhum dos pacientes, depois explicam a situação da demora e pedem para que o paciente tenha calma, pois logo será atendido. Os maqueiros estão sempre de prontidão, e todos carregam um pequeno radio de comunicação interna, e andam pelas alas do hospital durante todo o expediente, levando macas e cadeiras de rodas para os pacientes que delas necessitam, e muitas vezes pedindo para que o paciente também tenha calma, pois estão fazendo o melhor que podem.

Segundo Giordani (2008), deve-se buscar a Qualidade Total nos serviços de saúde, com práticas administrativas que valorizem e motivem os funcionários, e ouvindo e estimulando os pacientes. Deve-se ser sensível ao sofrimento alheio. O Decreto Federal 3507/2000 fala sobre o padrão de qualidade do atendimento, com práticas de atenção, respeito e cortesia; que atenda às prioridades, o tempo de espera e o próprio prazo para cumprimento de serviços; é preciso também que haja comunicação com o usuário, para que este se sinta acolhido pelo sistema de saúde e assim não fique tão estressado. Alguns atos de bom atendimento podem evitar que os pacientes fiquem tão estressados, além do estresse natural pelo qual já passam devido a doença, e com isso não terão que descontar seu estresse nos funcionários, que podem trabalhar se sentindo menos pressionados.

Ao analisar as características individuais, pode-se ver que alguns cargos são mais estressantes do que outros, e isso muda a reação dos indivíduos (KRUMM, 2011). Para analisar o estresse nesses casos, é preciso levar em consideração hábitos de vida, a personalidade e suas implicações. Isso fez com que nossa entrevista abrangesse esses aspectos.

A maioria dos entrevistados revelou não ter nenhum vício. Um se declarou fumante e uma das funcionárias disse ser viciada em cafeína. A maioria também não pratica atividade física; mas todos salientaram que o trabalho não interfere na vida pessoal. Uma das entrevistadas chegou a dizer que *esquecia* o ambiente de trabalho quando estava em casa.

Outro fator importante a observar é a relação ente os funcionários e também entre os funcionários e as posições de liderança. Como já citado, as administradoras das áreas observadas disseram que os valores partilhados entre elas e os funcionários do setor eram valores de cordialidade, amizade, ajuda mútua e respeito, pois um funcionário sempre respeitava o outro, e não há desrespeito por parte dos cargos ditos superiores. Isso pôde ser observado através das entrevistas, pois os entrevistados, especialmente da lavanderia e da costura, disseram ter uma ótima relação com a responsável pelo local, pois esta se mostrava uma ótima pessoa, sempre disposta a ouvir e a ajudar.

> Uma organização em que se detecta, por exemplo, uma baixa manifestação de consequências do estresse de uma forma geral, [...] é possível pela maneira como o gestor se relaciona com seus subordinados. [...] Em uma organização que, por motivos de competitividade e cobrança, passa por um processo de generalização de estresse em diversos setores, os departamentos podem se manifestar de forma menos intensa em função da forma como os funcionários se relacionam entre si, dando apoio e suporte uns aos outros, e estabelecendo mecanismos de defesa coletivos (MATOS, 2012, p. 1).

Os poucos funcionários que mostraram se estressar com o ambiente de trabalho ou as funções do cargo dizem que resolvem as situações estressantes na base de conversas e diálogos pacíficos, ou com a ajuda dos próprios colegas de trabalho. Assim, pode-se concluir que não existem muitos agentes estressores nesse ambiente de trabalho. O mais estressante é a alta demanda de materiais e serviços, por se tratar de um serviço de acesso público e gratuito. Outro agente estressor observado foi o estresse por parte dos pacientes que chegam ao hospital, pois estes acabam estressando os funcionários ao exigir mais agilidade e rapidez, como explicado por Giordani (2008), ao falar do atendimento nos serviços públicos gratuitos.

Quando perguntamos às administradoras sobre o que elas fazem para intervir sobre o estresse, elas responderam que trabalham de forma a agilizar o trabalho e diminuir a reclamação, sempre com a colaboração de todos os funcionários. E, ao entrarmos em contato com o setor administrativo, a Psicóloga do local nos informou que ela trabalhava ali apenas para fazer atendimento psicológico com os próprios funcionários dessa Instituição.

> Os programas de administração do estresse no trabalho podem empregar métodos individuais ou organizacionais. Embora as organizações possam reduzir o estresse por meio de melhores definições de funções de cargo, impedindo a sobrecarga de trabalho e fornecendo melhor treinamento, o principal foco dos programas de administração do estresse tem estado nas intervenções individuais (KRUMM, 2011, p. 287).

Para intervir sobre o estresse organizacional, é importante incluir nos programas uma maior participação dos empregados, estabelecer uma comissão de redução do estresse para trabalhar junto à administração, utilizar programas de trabalho flexíveis e rever o design desse trabalho (KRUMM, 2011).

O estresse diário pode ser controlado de diversas maneiras, criando um ambiente de trabalho mais flexível e que não exija uma rotina tão intensa dos funcionários, para que estes tenham mais flexibilidade no trabalho. É importante também que os atendentes, recepcionistas e maqueiros recebam instruções que os ajudem a se adaptar ao público, pois estes são impacientes e estressados por estarem em condições de doença. É importante que os funcionários saibam separar o que é seu e o que não é. Também é importante incentivar hábitos de vida saudáveis, uma boa noite de sono, alimentação saudável, ocupações alternativas e especialmente não levar as pressões do trabalho para casa, pois este trabalho deve ser fonte de prazer, e não de sofrimento (BRUZATTI & LIMA, 2008).

O profissional deve ter uma postura que entenda e saiba ler as necessidades do paciente, mesmo que ele não as diga. Deve também manter uma postura profissional, cuidando com seu linguajar, vestimentas e comportamentos. Até a organização do próprio espaço de trabalho (aspectos físicos) é importante para o conforto do paciente e a humanização. Geralmente os profissionais entendem mais sobre essa necessidade de humanização dos serviços a partir do momento em que adoecem e necessitam de cuidados também (GIORDANI, 2008; KRUMM, 2011).

Além disso, segundo Giordani (2008), o funcionário não pode estar alienado do seu trabalho, pois lidará constantemente com situações de vulnerabilidade e morte. É sugerido que o funcionário passa por um treinamento para aprender a lidar com situações de estresse, para que não desenvolva síndromes relacionadas ao trabalho e à insensibilidade afetiva, como a Síndrome de Burnout, que se relaciona com a pouca autonomia na profissão, problema de relacionamento com colegas, conflito entre o trabalho e a vida pessoal, e sentimento de desqualificação. É preciso que o profissional seja valorizado e tenha garantida sua qualidade de vida no trabalho. É importante ter apoio e exemplo dos superiores, que devem contribuir com as atividades.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao estudarmos sobre o estresse na Disciplina de Psicologia do Trabalho I, do curso de Psicologia da Faculdade Unicampo, surgiu o interesse de unirmos a teoria estudada com a prática que estava sendo vivenciada na Disciplina de Estágio Básico V. Devido a isso, realizamos um projeto de pesquisa para entrar em contato com a realidade organizacional de um ambiente hospitalar, para estudar se o estresse existe nesse ambiente e como os funcionários e administradores lidam com ele. Para isso, utilizamos as teorias estudadas ao longo do semestre, para poder traçar comparações entre o que foi estudado e o que foi observado através de visitações e entrevistas com os funcionários do Hospital.

O conhecimento de como funciona o estresse no organismo humano é fundamental para que efetuemos uma autoterapia eficaz, que pode ajudar tanto na vida pessoal como na profissional, melhorando a saúde e a qualidade de vida. Com tantas exigências do mercado de trabalho, as pessoas vivem sob constante pressão, o que gera o estresse (GIORDANI, 2008).

Assim, o estresse é um estado intermediário entre a saúde e a doença do indivíduo, especialmente no ambiente de trabalho, pois faz com que o homem esteja num estado de desequilíbrio com a sua realidade, o que pode provocar danos físicos e principalmente psicológicos. Como o homem quer e precisa do trabalho para viver, este deve ser um lugar com o mínimo de conflitos possível, pois isso possibilita que o indivíduo trabalhe sem ficar estressado (CODO, 2002; MATOS, 2012).

Pesquisas dizem que o estresse é causado por características do indivíduo e da organização. Porem, o aumento das reivindicações de invalidez por doenças relacionadas ao estresse indica que têm se dado um peso maior aos fatores organizacionais, como a incerteza no cargo, a tecnologia, maior demanda para aprender novas habilidades, maior demanda de rapidez, falta de controle pessoal e comunicação deficiente no local de trabalho. “As organizações que previnem o estresse a partir dessas origens são vistas como lugares desejáveis para se trabalhar” (KRUMM, 2011, p. 281).

Como as organizações se mostram cada vez mais complexas, foi necessário desenvolver uma abordagem psicossomática, que analise toda a dimensão da condição humana, criando competências e discussões que envolvem o ambiente organizacional, com programas que visam melhorar a qualidade de vida e o clima organizacional.

Nossa pesquisa não demonstrou níveis preocupantes de estresse no ambiente de trabalho, mas revelou que o principal agente estressor desse local não são as atribuições de cada cargo, mas sim a cobrança vinda por parte de outros setores e principalmente dos pacientes, o que descoberto também nas pesquisas de Giordani (2008). Isso proporciona situações conflitantes, pois o paciente pressiona por agilidade nos serviços, provocando estresse no atendente que não sabe como agir, e este acaba devolvendo o estresse em forma de um atendimento não satisfatório, e assim o paciente se estressa novamente, gerando conflitos.

Essas informações colhidas nas observações e entrevistas realizadas estão de acordo com o que estudamos nas teorias sobre estresse, que apontam que as principais causas do estresse são: a sobrecarga de trabalho, o não reconhecimento, a má qualidade no atendimento e o trabalho feito sob pressão, especialmente por parte dos clientes e pacientes, liderança inadequada, má comunicação e presença de rotina. Os chefes se mostraram amigáveis e abertos a sugestões, e os funcionários tem um bom relacionamento entre si.

Em decorrência de tudo o que foi percebido, concluímos que o ambiente de trabalho das lavanderias, sala de costura, recepção particular e o serviço dos maqueiros do Hospital não apresentam grandes agentes estressores. A presença da psicóloga contribui para criar um bom ambiente de trabalho, no qual o estresse não gera grandes consequências nos funcionários, pois o pouco de estresse gerado é trabalho da forma correta para gerar saldos positivos e um melhor direcionamento do trabalho (MATOS, 2012).

O stress diário pode ser controlado de diversas maneiras, criando um ambiente de trabalho mais flexível e que não exija uma rotina tão intensa dos funcionários, para que estes tenham mais flexibilidade no trabalho. É importante

também que os atendentes, recepcionistas e maqueiros recebam instruções que os ajudem a se adaptar ao público, pois estes são impacientes e estressados por estarem em condições de doença. É importante que os funcionários saibam separar o que é seu e o que não é. Também é importante incentivar hábitos de vida saudáveis, uma boa noite de sono, alimentação saudável, ocupações alternativas e especialmente não levar as pressões do trabalho para casa, pois este trabalho deve ser fonte de prazer, e não de sofrimento (BRAZATTI & LIMA, 2008; GIORDANI, 2008).

O atual interesse pelo estresse se deve as implicações para a saúde dos trabalhadores, pois estas causam despesas financeiras (com atendimentos médicos e afastamentos) e também causam impactos no próprio local de trabalho, pois reduzem o potencial e a eficácia dos trabalhadores. Segundo Giordani (2008) e Chiavenato (2009), o estresse é uma necessidade evolutiva que nos obriga a reagir, responder e mudar. Entretanto, no estresse ele é extremamente negativo por poder se transformar em doenças psicossomáticas que interferem na quantidade e especialmente na qualidade do trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRUZATTI, C. S.; LIMA, G. A. **Stress nas Organizações: um estudo sobre as influências do stress no comportamento dos funcionários do centro de saúde de Pres. Bernardes – S.P.** [Monografia de graduação] Presidente Prudente – SP: UNIOESTE (Universidade do Oeste Paulista), 2008.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações.** 9.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CODO, W. *et al*. **Saúde Mental no Trabalho.** Petrópolis: Ed. Vozes, 2002.

FRANÇA, A. C. L. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais.** São Paulo: Saraiva, 2008.

GIORDANI, A. J. **Cap. 5: A arte do bom atendimento e o estresse ocupacional na Saúde.** In: Humanização da Saúde e do Cuidado. São Caetano do Sul – SP: Ed. Difusão, 2008.

KRUMM, D. J. **Psicologia do Trabalho: uma introdução à psicologia industrial/organizacional.** [reimpr.] Trad. Dalton Conde de Alencar. Revisão técnica Marcos Aguiar de Souza. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATOS, N. **O estresse no ambiente de trabalho: Como o gestor de pessoas deve agir com o estresse no ambiente de trabalho?** ABRH-Nacional, Rev. Melhor Gestão de Pessoas: Editora Segmento. ed. extra, dezembro de 2012. Disponível em: <http://www.revistamelhor.com.br/textos/293/o-estresse-no-ambiente-de-trabalho-256196-1.asp>. Acesso em 13 de dezembro de 2012.

INSTITUIÇÃO DE SAÚDE 1, Hospital. **Institucional *Instituição de Saúde 1*.** Prefeitura,2012.

NOTA DOS AUTORES.

Com a intenção de apresentar adequadamente o conteúdo desse trabalho, necessário foi criar um nome fictício para a instituição que serviu de referência para a pesquisa da qual resulta esse documento, para isso em todo o texto a instituição será chamada de *Instituição de Saúde 1* e, está grafada em itálico para assim se destacar, por isso, ao ler no texto falas, citações e referências com essa assinalação, saiba se tratar de um nome fictício, sendo que toda a documentação comprobatória oficial encontra-se com os autores desse trabalho.

.