

A Gestão de Estresse Laboral no Laboratório de Análises Proclínico

MODALIDADE: GESTÃO DE PESSOAS / Administração

Maria Patricia Gomes Cavalcante

**Maceió, AL
Maio/2018**

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	01
CORPO DO TRABALHO.....	07
ORÇAMENTO.....	10
PRINCIPAIS RESULTADOS.....	10
AVALIAÇÃO.....	12
APLICABILIDADE.....	12
SUSTENTABILIDADE.....	14
CONCLUSÃO.....	14
BIBLIOGRAFIA.....	16

SINOPSE

O setor de gestão de pessoas do Laboratório de Análises Proclínico, elaborou e implementou um programa de saúde e qualidade de vida no trabalho, realizado pela psicóloga organizacional, com a participação dos colaboradores das áreas técnicas, administrativa e direção. A motivação inicial foi o atendimento a uma exigência do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos – PALC, do qual o laboratório faz parte, e a motivação principal a necessidade em identificar, prevenir e tratar dos aspectos promotores da saúde no trabalho, mais especificamente, do estresse, sua influência no desempenho das funções laborais e a possibilidade de comprometimento da saúde mental. Nessa perspectiva, buscou-se embasamento teórico que sustentasse a prática realizada, assim como a utilização de instrumento adequado e demais recursos facilitadores do processo. É possível compreender através da descrição do trabalho que o conceito, os tipos, as causas, as consequências, os benefícios da prevenção, e o preenchimento do Inventário de Sintomas de Estresse de Marilda Lipp, contribuíram para que resultados quantitativos e qualitativos fossem apresentados. Esse inventário encontra-se disponível e de livre acesso na internet, permitindo com isso uma avaliação e intervenção em tempo real. Há ainda considerações sobre os aspectos promotores de bem-estar e qualidade de vida no trabalho e a interferência do mundo do trabalho sobre a vida dos indivíduos. Aos interessados segue o contato de e-mail: proclinico@proclinico.com.br.

INTRODUÇÃO

O Laboratório de Análises Proclínico atua na área de patologia clínica há 45 anos, empresa certificada pela ISO 9001 desde 2000, vencedora do prêmio estadual da qualidade na categoria prata e atualmente acreditada PALC em 2017. Conta com um corpo clínico formado por médica, biomédico, farmacêutico e técnicos de laboratório. Em sua política preconiza o atendimento humanizado, tecnologia de ponta, investimento científico, tecnológico e aperfeiçoamento humano, contribuindo para resultados precisos e confiáveis.

O ramo da saúde, mais precisamente o de laboratório em patologia clínica, requer do profissional uma dedicação e atenção diferenciada, pela minuciosidade da prática realizada e com potencial gerador de estresse, o que despertou o interesse pela elaboração de um programa de saúde e qualidade de vida.

Esse programa engloba cinco aspectos, a saber: Gestão de Estresse Ocupacional, Prevenção da Agressividade/violência e suicídio, Saúde Mental no Trabalho, Gestão das emoções e o Apoio nutricional, que acontece em parceria com uma universidade.

É no ambiente organizacional que ocorre a vivência de experiências positivas, como bem-estar e felicidade e as negativas como o estresse e o *burnout*, que pode comprometer a saúde mental do trabalhador.

Nesse sentido, a perspectiva biopsicossocial busca compreender os processos de saúde-doença sobre três dimensões da esfera humana: o aspecto biológico, o psicológico e o social (Mendonça e cols, 2012).

No aspecto biológico têm-se os cuidados, atenção a saúde e seu perfeito funcionamento, no aspecto psicológico a percepção de si mesmo, suas motivações, satisfação e engajamento, no aspecto social as relações interpessoais, gestão de conflitos, relações trabalhistas e ambiente organizacional.

Segundo Ferreira e Mendonça (2012) destacam o quanto o estresse no trabalho afeta a saúde física e mental, além do funcionamento da organização, com reflexos para a sociedade. Não obstante há investimento financeiro do governo em ações de prevenção e de tratamento com o aumento de problemas na saúde.

“...o estresse ocupacional tem um impacto negativo sobre o funcionamento da organização: acirramento dos conflitos interpessoais, aumento da rotatividade, degradação do clima organizacional e deterioração da imagem institucional, dos valores corporativos, da produtividade e da qualidade dos serviços (Ferreira e Mendonça, 2012:35)”.

A questão que nos põe em alerta é sobre os motivos pelos quais a população está padecendo desse mal, ou o porquê de se permitir vivenciar um ritmo tão acelerado chegando ao nível da exaustão. A percepção que se tem é de uma sociedade em desenvolvimento, inovação, criatividade, tecnologia avançada, mas que pode ser a causa do adoecimento, quando confrontados por essa nova realidade.

Ferreira e Mendonça (2012) apontam para a globalização, reestruturação produtiva, desenvolvimento tecnológico, novas formas de comunicação, flexibilidade nos vínculos empregatícios, entre outros, causando impactos negativos.

Diante do aumento das demandas sociais os indivíduos buscam uma forma de se adaptarem às mudanças que provoca o estresse. Considera-se a forma como o indivíduo interpreta e enfrenta psicologicamente essas exigências do ambiente e quais são suas estratégias de atuação.

Corroborando com o programa de saúde e qualidade de vida, o Laboratório Proclínico disponibiliza jogos nos intervalos do almoço, capacitações, oficinas e rodas de conversas em saúde mental, acompanhamento nutricional com estagiários da universidade parceira, atividades vivenciais relacionadas ao desenvolvimento de emoções positivas e incentivo ao lazer em convênio com o serviço social de comércio (SESC).

O investimento no gerenciamento da gestão de estresse laboral teve início em 2017, com o objetivo de identificar possíveis sintomas de estresse, foi aplicado um inventário de sintomas de estresse (ISS) de Marilda Lipp, o qual permite ao participante uma auto-avaliação e verificação dos sintomas, com resultado imediato.

A partir do resultado obtido é realizada a intervenção com objetivos específicos, a saber: proporcionar minimização dos sintomas do estresses, promover melhoria na administração do tempo, proporcionar aumento nos cuidados com a saúde física, mental, espiritual e emocional.

Quando se fala em estresse, pensa-se em algo com potencial agressivo, irritadiço, impaciente, demonstrado sempre que ocorre uma situação desagradável e que provoque certo desequilíbrio. No entanto, verifica-se que os sintomas podem inicialmente ser imperceptíveis ou até serem confundidos com um problema clínico comum na sociedade ou ser atribuído a outras situações como alimentação, condições climáticas, idade, sexo ou situação econômica.

O estresse segundo Kleinman (2015) é uma resposta fisiológica do organismo a um estímulo interno ou externo, que pode ser psicológico ou fisiológico, podendo ser de curto ou longo prazo. Os dois tipos de estresse são o bom e o ruim,

caracterizado como Distresse, que se relaciona a eventos negativos, e o Eustresse, que se relaciona a eventos positivos.

O estresse é objeto de estudo desde tempos remotos. Em uma investigação na década de 1920, o pesquisador Walter Cannon, buscou descrever uma reação de luta ou fuga a partir da observação do comportamento de animais quando submetidos ao estresse.

“Quando um animal está sob estresse intenso (mesmo que o estresse não seja real), uma reação psicológica e fisiológica é desencadeada. Haverá a súbita liberação de substâncias químicas, incluindo a adrenalina, a noradrenalina e o cortisol no corpo. Isso gera uma aceleração da frequência cardíaca, um aumento da respiração, uma contração dos músculos e uma constrição dos vasos sanguíneos, resultando na energia necessária para reagir lutando ou fugindo. Essa resposta involuntária é regulada por três sistemas corporais: o sistema imunológico, o sistema endócrino e o sistema nervoso central (Kleinman, apud Cannon, 2015).”

Outro experimento realizado com ratos por Hans Selye em 1936, não obteve sucesso, por não encontrar respostas fisiológicas compatíveis com reações comportamentais, que justificasse o efeito do estresse sobre o corpo. No entanto, após alguns anos, Hans Selye observou algumas atitudes que os médicos tinham com seus pacientes independente da doença, que era de solicitar tratamentos que envolviam repouso, ingestão de alimentos digestivos, assim como evitar quartos que variavam de temperatura, proporcionavam melhorias.

Com isso suas investigações permitiram identificar o que denominou de síndrome de adaptação geral, que descreve as reações do corpo ao estresse a qual foi dividida em três fases: Reação de alarme, adaptação e exaustão.

Na reação de alarme a homeostase é afetada por estressor ou estímulo

externo, em que o corpo percebe pela primeira vez esse estímulo. Segundo Kleinman é nessa fase que entra em ação a resposta de lutar ou fugir de Cannon, em que há liberação de hormônios, fornecendo às pessoas a energia para lidar com a situação.

A liberação dessa energia é de fundamental importância para manter o corpo em equilíbrio e evitar a sobrecarga de hormônios que prejudica o tecido muscular, podendo ocasionar úlceras gástricas, elevar os níveis de açúcar no sangue e até derrame para os casos de cortisol em excesso; podem ocorrer prejuízos para vasos sanguíneos do cérebro e coração, com riscos de derrame cerebral ou ataque cardíaco, caso haja excesso de adrenalina no corpo.

Na fase de adaptação o corpo busca a homeostase quando da tentativa de combater o estímulo externo. Esse processo é conhecido também como resistência. Quando a situação estressante persiste, sem permitir que o organismo se restabeleça a pessoa passa para a fase de exaustão.

Na fase de exaustão o corpo encontra-se com energia esgotada, tanto física quanto psicológica, de maneira que não seja possível combater o agente estressor. Mesmo quando uma situação é de curto prazo há gasto de energia para combatê-lo, ficando o corpo desgastado e sem a energia suficiente para combater os agentes estressores que surgirão.

O estresse é compreendido por Ronchi (2010) como sendo um processo psicológico que envolve percepções e emoções diretamente relacionadas ao mundo do trabalho.

O ambiente laboral se configura como um potencial risco de sobrecarga para os trabalhadores, compreendendo tanto o aspecto físico, psicológico e social dos

indivíduos. Há uma exigência interna e externa que modifica e transforma as práticas profissionais resultando um investimento de energia comprometendo o organismo.

Conforme destaca Dejours (2007:25, apud, Ronchi 2010:107) alerta que: “se um trabalho permite a diminuição da carga psíquica, ele é equilibrante. Se ele se opõe a essa diminuição, ele é fatigante”.

Compreender os indivíduos nos seus múltiplos aspectos torna o investimento no cuidado com a saúde laboral uma prioridade. Reconhecer que o ambiente de trabalho pode contribuir para o desenvolvimento de sintomas de estresse comprometendo o desempenho das funções, leva o setor de gestão de pessoas a cuidar desse aspecto.

Há de se considerar a existência do *burnout*, identificada como síndrome do esgotamento profissional, que se configura como um nível mais profundo do estresse, com alterações no estado emocional, atitudinal, como ocorreu com uma enfermeira psiquiátrica, apresentado nos primeiros relatos dessa síndrome (Schwartz e Will, 1953, apud Ferreira e Mendonça, 2012).

O interesse nas pesquisas sobre o burnout se intensificou na psicologia social com Christina Maslach em 1970, obtendo como resultado de suas pesquisas a influência da carga emocional do trabalho no comportamento de profissionais de serviços humanos como enfermeiros, médicos, psiquiatras, assistentes sociais.

O burnout é definido como uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica, vivenciada pelos profissionais cujo trabalho envolve o relacionamento intenso com pessoas que precisam de cuidado e assistência. É um construto multidimensional constituído pela exaustão emocional, pela despersonalização e pela diminuição da realização pessoal (Maslach e Jackson, 1986; Maslach, 1993, apud Ferreira e Mendonça, 2012:51).

Assim, entende-se que a exaustão, fenômeno que ocorre individualmente, está diretamente relacionada a exigências e consequente redução dos recursos emocionais e físicos. A despersonalização que adquire um caráter funcional ou disfuncional conforme o repertório de enfrentamento do indivíduo quando acometidos por estressores e que o sentimento de incompetência ocorre pela diminuição da realização pessoal.

CORPO DO TRABALHO

Os dados relevantes como alto número de atestados, elevados índices de absenteísmo, cansaço aparente, elevadas horas extras, assim como entrada de benefício, constituem índices preocupantes quanto aos processos laborais. Há de se considerar o impacto que o trabalho tem sobre a vida das pessoas, assim como o tempo dedicado às atividades produtivas e a responsabilidade corporativa quanto à saúde dos trabalhadores.

A prática iniciou em junho/17, por intermédio do setor de Gestão de Pessoas, com a implementação do Programa de Saúde e Qualidade de Vida para seus colaboradores. O programa propõe o cumprimento de um cronograma, em que o objetivo é avaliar indícios de estresse; prevenir a agressividade e a violência; proporcionar higiene mental e bem-estar físico e psicológico; Contribuir para a aquisição de hábitos saudáveis e prevenção de doenças; e incentivar o cuidado com a saúde.

Inicialmente houve uma palestra sobre estresse, nas dependências do

Laboratório e aberta a todos os colaboradores; e apresentação do inventário. Após esta etapa ocorreu à aplicação do instrumento de forma individual e em sala adequada.

Paralelamente ao desenvolvimento do programa de gestão de estresse está a atenção à qualidade de vida dos colaboradores, conforme preconiza a Norma PALC 2016: “é de responsabilidade da organização desenvolver programas que visem a promoção da saúde e segurança dos profissionais, a gestão de estresse e a prevenção de agressão/violência no ambiente laboratorial (Norma PALC, 2016)”.

Os resultados quantitativos evidenciados foram à redução do número de atestados por problemas de saúde, redução do absenteísmo, diminuição das horas extras, aumento na adesão ao plano de saúde empresarial, ascensão profissional.

Quanto aos qualitativos são minimização dos sintomas, melhoria na qualidade de vida evidenciado por meio do cumprimento do plano de ação de melhoria individual e os relatos dos colaboradores, melhoria nas condições de trabalho e do ambiente.

Nos dados apresentados evidenciaram-se novos casos com sintomas em uma das fases; colaboradores que apresentaram sintomas na primeira aplicação do questionário também apresentaram sintomas na segunda aplicação; e colaboradores que apresentaram sintomas na primeira aplicação, mas não apresentaram na segunda.

A tabela abaixo apresenta o resultado do inventário de estresse dos colaboradores em que os sintomas se repetiram. Verifica-se que o colaborador A e C tiveram seus resultados diminuídos em relação a quantidade de sintomas marcados

como existentes descritos em cada fase. O colaborador B apresentou um aumento considerável nas fases I e III, permanecendo na fase II com a mesma intensidade dos sintomas.

Algumas hipóteses foram levantadas a fim de compreender os motivos das repetições e aumento da intensidade. Houve um aumento de carga de trabalho ocasionado por uma reforma predial, o que pode ter intensificado os sintomas. Quanto aos colaboradores que obtiveram redução na intensidade dos sintomas foi evidenciado que o cumprimento das ações teve um importante efeito positivo sobre o resultado.

Ano	Colaborador (A)			Colaborador (B)			Colaborador (C)		
	Fase I	Fase II	Fase III	Fase I	Fase II	Fase III	Fase I	Fase II	Fase III
2017	8	9	6	1	6	7	5	8	10
2018	1	4	2	4	6	9	3	7	6

Na segunda aplicação do inventário seis colaboradores apresentaram sintomas em uma das fases e/ou em ambas as fases, que serão acompanhados conforme estabelece o programa.

Ano	Quantidade de Colaborador		
	Fase I	Fase II	Fase III
2018	1 colaborador	6 colaboradores	1 colaborador

Nota: o mesmo colaborador pode encontrar-se em uma ou mais fase ao mesmo tempo.

O resultado tende a ser favorável quando ocorre a efetiva implementação das ações elaboradas a partir da análise das necessidades identificadas por cada colaborador.

ORÇAMENTO

Para o desenvolvimento deste programa não houve aplicação de recursos financeiros, apenas a participação dos 41 colaboradores na primeira aplicação e 42 na segunda aplicação. Os inventários e demais instrumentos como plano de ação, roda da vida e quadrante do tempo foram impressos na organização.

PRINCIPAIS RESULTADOS

Após a aplicação do inventário obteve-se o seguinte resultado: 31 participantes não apresentaram sintomas para nenhuma fase - 6 colaboradores da recepção; 11 colaboradores da área administrativa; 14 colaboradores da área técnica.

Apresentaram sintomas de estresse em uma ou mais fase: 05 colaboradores da área técnica; 3 colaboradores da recepção; 2 colaboradores da área administrativa.

Os colaboradores que se enquadram em alguma fase do estresse estão sendo acompanhados individualmente, até que haja possibilidade de minimização dos sintomas. A estratégia utilizada foi à realização de um plano de ação, e identificação das situações que podem minimizar os sintomas, preenchimento do curtograma e acompanhamento dos resultados através de planilha, conforme datas descritas no plano de ação e verificadas sua eficácia.

Os colaboradores cujos resultados não compreendiam nenhuma das fases do inventário tiveram seus formulários arquivados.

Em continuidade a essa prática em 2018 houve nova aplicação do inventário para sintomas de estresse (ISS) de Marilda Lipp. Nesse segundo ano de acompanhamento, após o preenchimento do inventário, seguiu-se imediatamente a elaboração do plano de ação para resultados em uma das fases e arquivamento dos inventários que não compreendiam nenhuma das fases.

Como refinamento da prática foi acrescido a metodologia da roda da vida (anexo 1), que apresenta de forma gráfica as áreas da vida e promove uma melhor visualização dos níveis de satisfação com as mesmas; e o quadrante do tempo (anexo 2) que compreende a organização de tarefas importantes e urgentes, não importantes e não urgentes, a serem preenchidos pelos colaboradores, assim como uma capacitação em educação emocional positiva.

O uso das estratégias tem o objetivo de estimular o colaborador a identificar os recursos internos possíveis, a fim de utilizá-los no combate ao agente estressor, favorecendo um melhor desempenho.

Ferreira e Mendonça (2012) pontuam que os recursos individuais são aqueles que o indivíduo considera importante e se esforça por conservá-lo, sendo fonte de motivação. Compreendem objetos valiosos, condições favoráveis, características de personalidade e energia para o desempenho das atividades cotidianas.

“Se os sujeitos evitam a perda de recursos ou incrementam os que já possuem, poderão mudar as suas percepções e cognições de maneira positiva, diminuindo, dessa maneira o nível de estresse percebido e o *burnout* (Hobfoll e Freedy, 1993, apud Ferreira e Mendonça, 2012:55).”

Seguindo com a aplicação do inventário obteve-se o seguinte resultado: 33 colaboradores não apresentaram sintomas para nenhuma fase: 11 colaboradores da recepção; 09 colaboradores da área administrativa; 13 colaboradores da área técnica. E 09 colaboradores **apresentaram sintomas de estresse em uma ou mais fase: 03 colaboradores da área técnica; 2 colaboradores da recepção; 4 colaboradores da área administrativa.**

AVALIAÇÃO

Este levantamento foi realizado a fim de identificar colaboradores que poderiam estar em alguma das fases, possibilitado pela aplicação do inventário de sintomas de estresses (ISS), elaborado pela Dra. Marilda Novaes Lipp, cientista, escritora, psicóloga e Diretora Fundadora do Centro Psicológico de Controle do Stress.

A aplicação desse inventário foi possível pela acessibilidade e praticidade do resultado, encontra-se disponível e de fácil acesso na internet, consta dos sintomas referentes a cada fase do processo de estresse (Fase I – Adaptação; Fase II – Resistência; e Fase III – exaustão). No verso é apresentada a quantidade de sintomas para cada fase e seus limites.

APLICABILIDADE

A gestão de estresse pode ser aplicada em ambientes organizacionais

onde existam pessoas que possam estar vulneráveis as mudanças externas, e que podem influenciar os aspectos internos dos indivíduos, com reflexos para a sociedade, juntamente com uma direção participativa, envolvida e atuante capaz de subsidiar as necessidades e transformações que o programa exige.

Conforme aponta Kleinman (2015), as consequências do estresse para o organismo são inúmeras, ocasionando danos às células nervosas de órgãos e tecidos, prejuízos para a memória e o pensamento, além de tornar a pessoa propensa a ter ansiedade ou depressão.

Entende-se que o desenvolvimento de um programa de saúde e qualidade de vida que contemple a gestão de estresse, possibilita uma visão mais individualizada e personalizada dos fatores promotores de instabilidade física, emocional e mental. Individualizada por corresponder à situação problema do indivíduo e personalizada pelas ações de melhoria específica para a situação vivenciada.

As principais ações de melhoria são direcionadas as áreas da saúde, familiar, lazer, finanças, relacionamento, profissional/intelectual e espiritual, elaboradas com cada participante. Na organização é realizada oficinas e palestras de saúde mental, gestão da emoção, pesquisas de clima organizacional que avalia o ambiente, a liderança, o trabalho, as relações interpessoais, a comunicação interna, o conforto, os benefícios e a satisfação no local de trabalho.

SUSTENTABILIDADE

Como empresa certificada ISO 9001 e acreditada PALC, requer que melhorias contínuas sejam monitoradas e medidas através de indicadores de desempenho, assim como a ênfase para o cuidado com a saúde do profissional e do ambiente. Corroboram com essa prática o registro dos treinamentos e cumprimento do plano anual, reuniões de análise crítica, pesquisas de satisfação, avaliação dos indicadores, auditorias internas e externas e acompanhamento dos planos de ação de melhoria.

CONCLUSÃO

Os dados significativos apresentados permitiram identificar indícios de sintomas de estresses, vivenciados pelo colaborador em uma das fases do inventário, assim como a realização de intervenções e acompanhamento de ações de melhorias.

O desenvolvimento do programa mais especificamente a gestão de estresse, possibilitou acesso pessoal e individual aos colaboradores, compreensão das situações vivenciadas e consequente redução gradativa dos sintomas com o cumprimento das ações realizadas.

No sentido de facilitar a compreensão dos sintomas apresentados os dados foram separados por função. Não compõe esses resultados informações referentes à idade, sexo, nível de escolaridade e nível hierárquico.

É importante ressaltar as limitações do estudo com a utilização de um único instrumento de verificação dos sintomas do estresse, portanto, faz-se

necessário pesquisar quais são os determinantes organizacionais promotores do estresse, considerando a intensidade e frequência na qual ocorrem que têm impactos sobre a saúde mental e física dos colaboradores e a utilização de outros instrumentos de validade e precisão comprovadas.

Outro fator que pode comprometer os resultados é a fidelidade com que os formulários são preenchidos pelos participantes, tornando-se de inteira responsabilidade dos mesmos, assim como a eficácia da realização nas atividades que visam à redução dos sintomas.

A compreensão sobre o estresse, ainda é um desafio para pesquisadores, dada a complexidade da sua mensuração. Os instrumentos psicométricos precisam refletir a realidade e a experiência dos sujeitos que respondem a eles.

Espera-se um investimento e aprimoramento do programa, com a continuidade dos estudos longitudinais de forma intensiva, com resultados mais consistentes e que contribuam para a efetivação de um processo de ajuste entre o indivíduo e seu trabalho.

Por fim, ampliar as pesquisas na área requer a utilização de teste cujas propriedades apresentem confiabilidade e validade psicométrica; inclusão de novas metodologias, que possibilite o mapeamento de risco psicossocial e identificação de aspectos vulneráveis.

Realizar uma avaliação mais precisa sobre as condições de trabalho compatíveis com o bem-estar dos trabalhadores e a dignidade humana e proporcionar as condições para auto-realização e satisfação pessoal, focalizando os aspectos positivos do trabalho.

BIBLIOGRAFIA

RONCHI, Carlos César. **Sentido do trabalho: saúde e qualidade de vida**. Curitiba: Juruá, 2010.

FERREIRA, Maria Cristina. MENDONÇA, Helenides. **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2012.

KLEINMAN, Paul. **Tudo que você precisa saber sobre psicologia: um livro prático sobre o estudo da mente humana**. 1ª ed. – São Paulo: Editora Gente, 2015.

Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial. Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos - SBPC/ML, Norma PALC 2016.

MENDONÇA, Helenides. FERREIRA, Maria Cristina. NEIVA, Elaine Rabelo. **Análise e Diagnóstico Organizacional: teoria e prática** - 1ª ed. – São Paulo: Vetor, 2016.