

Análise da percepção sobre fatores de estresse presentes em serviço de saúde segundo a visão de recepcionistas

Autora

Stefania Callegaro

Orientação

Cristiane Pereira de Castro

Para ler o TCC na íntegra, [clique aqui](#)

Resumo

Pesquisas sobre o estresse estão cada vez mais comuns entre estudiosos, principalmente em relação aos profissionais de saúde. O estresse pode ser definido como uma reação do organismo a estímulos extrínsecos ou intrínsecos que ocorrem quando o indivíduo é submetido a situações em que os fatores estressantes se apresentem de forma extrema. Esses fatores estão presentes em vários ambientes, principalmente no ambiente de trabalho. Objetivo: Levantar os fatores desencadeadores do estresse no ambiente de trabalho segundo a percepção de recepcionistas que atuam no serviço de clínica médica no município de Americana -SP. Metodologia: Através de um estudo exploratório com abordagem qualitativa, a ser realizado com recepcionistas que atuam em um serviço de saúde. Resultados: Verificou-se que 92,8% dos entrevistados relataram que o estresse ocupacional interfere na vida pessoal negativamente, causando desavenças nas relações familiares e social. Na pesquisa realizada, pôde-se observar que há alguns estressores prevalentes no estabelecimento como lidar com o público, pressão do supervisor e pouco reconhecimento dos serviços prestados. Segundo os entrevistados, esses fatores atrapalham muito o desempenho profissional, a relação entre colegas e na vida familiar. Para reduzir os impactos das situações, cada funcionário utiliza uma técnica, a mais comum foi o exercício de respiração, seguida de dividir os problemas através de diálogos com familiares e amigos e atividades de lazer. É essencial que se tenha uma “válvula de escape” para alívio dos sintomas de estresse. Concluiu-se que, neste estabelecimento, há possibilidades de reduzir ao máximo esses estressores já que se caracterizam como segunda categoria para intervenções, pois não há trabalhadores afastados ou adoecidos por causa do estresse. Por isso, os gestores devem identificar os fatores e traçar intervenções resolutivas para evitar agravamento e adoecimento dos funcionários. Essas intervenções incluem práticas de relaxamento, treinamentos comportamentais, dinâmicas, ações motivacionais que ajudarão a melhorar o ambiente profissional.

Palavras-chave:

Estresse. Saúde Ocupacional. Recepcionista.