

PLANTÃO PSICOLÓGICO NAS EMPRESAS – UMA MODALIDADE A SER EXPLORADA

Sandra R. Uliano Smaniotto¹

RESUMO

Segundo o Ministério da Saúde as doenças mentais estão entre as três primeiras causas de afastamento no trabalho em nosso país, o que comprova como o trabalho tem impacto na saúde do trabalhador. Desenvolver uma visão biopsicossocial do trabalhador é essencial para que práticas preventivas sejam adotadas na Gestão das Pessoas. O Plantão Psicológico é uma prática que pode contribuir para a promoção da saúde do trabalhador, auxiliando-o a lidar com as pressões e incertezas que vivencia em seu cotidiano, um espaço em que possa expressar seus sentimentos, se sentir acolhido. Este estudo teve por objetivo identificar o quanto as empresas conhecem e oferecem a modalidade de atendimento Plantão Psicológico para seus trabalhadores, bem como entender como foi a implantação e os resultados atingidos. O método utilizado foi a pesquisa de campo, através de questionário enviado para 189 empresas, em que se obteve o retorno de apenas 29. Os resultados indicam que poucas empresas conhecem e oferecem este serviço aos seus colaboradores; das empresas que oferecem o plantão psicológico, a maioria considera o programa eficaz para promover a saúde do trabalhador. Sobre os benefícios após a implantação afirmam que houve melhora na qualidade de vida do trabalhador e constatou-se redução dos conflitos interpessoais.

PALAVRAS-CHAVE

Plantão psicológico; Saúde mental; Qualidade de vida no trabalho.

ABSTRACT

According to the Ministry of Health mental illness are among the first three causes of work absence in our country, proving how the work has an impact on the workers' health. Developing a worker's biopsychosocial view is essential if preventive practices are to be adopted in People Management. The Psychological counseling is a practice that can contribute to the worker's health promotion, helping him to deal with the pressures and uncertainties in his daily life, a space which he can express his feelings, feel welcomed. This study aimed to identify how much the companies know and offer the modality of Psychological Service for their workers, as well as to understand how the implantation and results were achieved. The method used was the field survey, questionnaires were sent to 189 companies, however only 29 answered it. The results indicate that few companies know and offer this service to their employees; the companies which offer psychological counseling, most of them consider the program effective to promote worker health. Regarding the post-implantation benefits, they affirm that there was an improvement in the worker's quality of life and observed a reduction in interpersonal conflicts.

KEYWORD

Psychological duty; Mental health; Quality of life at work

Introdução

¹ Docente de graduação e pós-graduação, consultora, Psicóloga e pós-graduada em Recursos Humanos pela Universidade São Francisco, Mestre em Educação pela UNICAMP.

O trabalho ocupa um espaço muito importante na vida do homem, pois além da produção de bens e riqueza é a maneira pela qual a pessoa se realiza e dá significado a sua existência.

Passamos nossa vida trabalhando, podemos arriscar dizer que os melhores anos e horas de nossas vidas passamos no local de trabalho, logo, o trabalho tem um grande impacto na saúde do trabalhador, e para ajudar a diminuir este impacto foram criadas Normas Regulamentadoras que orientam as práticas dentro das organizações, conforme cita Limongi França (2007, p. 174).

As Normas Regulamentadoras da Legislação de Saúde e Segurança foram consolidadas em 1978. São indicadores de qualidade de vida, uma vez que determinam programas de eliminação, controle e preservação da saúde e consequente bem-estar do ambiente de trabalho. Entre as normas, alguns programas constam como obrigatórios, como: Comissão Interna de Prevenção e Acidentes (CIPA), Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT), Programa de prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Controle médico e Saúde Ocupacional (PCSMO).

Estas normas são cumpridas pelas empresas porque são obrigatórias, no entanto, o foco das ações é direcionado à saúde física do trabalhador, bem como às condições físicas do trabalho.

No entanto, existem diversos fatores que afetam a saúde do trabalhador, como afirma Limongi França (2007) os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho são: a supervisão, as condições de trabalho, benefícios, salário e o trabalho em si, ou seja, muito mais que os aspectos físicos, que são foco de ações por parte das empresas.

Outro ponto importante é que o cenário atual só intensifica este problema, porque as organizações estão passando por transformações e mudanças constantes e neste contexto o trabalhador sofre pressões e muitas vezes vive em um clima de insegurança e tensão, que pode gerar doenças. Segundo o Ministério da Saúde as doenças mentais estão entre as três primeiras causas de afastamento no trabalho em nosso país, o que reforça como de fato o trabalho tem impacto na saúde do trabalhador e que hoje é um dos fatores de adoecimento do mesmo.

Algumas empresas, para diminuir o impacto das mudanças e pressões sobre a vida do trabalhador, implantam programas de qualidade de vida, oferecendo um cardápio de atividades do tipo antiestresse, como por exemplo: ioga, massagens terapêuticas, dança de salão etc., entretanto, nem sempre são suficientes para ajudar o trabalhador a não adoecer, porque a Qualidade de Vida no trabalho deve ser um conjunto de ações que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas sob o enfoque biopsicossocial do ser humano, conforme ressalta Limongi França e Rodrigues (1997, p.12).

A dimensão biológica refere-se às características, constitucionais herdadas e congênitas... A dimensão psicológica corresponde aos processos afetivos, emocionais e intelectuais... A dimensão social é relativa à incorporação e influências dos valores, das crenças e expectativas das pessoas com as quais se convive, dos grupos sociais e das diferentes comunidades com as quais entramos em contato durante a vida desde o nascimento.

O trabalhador deve ser visto além do seu resultado e corpo físico, mas como um ser humano que tem necessidades, desejos, valores, crenças, família, amigos, amores. As práticas adotadas em saúde e segurança do trabalho são importantes, mas não suficientes para promover a saúde mental do trabalhador nas dimensões psicológica e social.

Dentro desse contexto o Plantão Psicológico é uma prática que pode contribuir para a promoção da saúde do trabalhador, auxiliando-o a lidar com as pressões e incertezas que vivencia em seu cotidiano, um espaço em que pode expressar seus sentimentos, se sentir acolhido, para que seja capaz de repensar e rever algumas questões. Visto que, muitas vezes, a pessoa necessita de ajuda para mudar ou retornar ao equilíbrio que havia antes do surgimento dos problemas em pauta.

Como afirma Rosemberg (1987), o principal objetivo desta modalidade de atendimento é orientar, auxiliar as pessoas na resolução de problemas pessoais ou profissionais, focando em questões emergentes/urgentes, as quais nem sempre precisam de acompanhamento psicológico prolongado.

As pessoas que procuram o plantão têm um desejo de mudança ou um desejo de retorno ao equilíbrio que havia antes do surgimento dos problemas em pauta e muitas vezes apresentam um sofrimento com o qual não estão conseguindo lidar e buscam um alívio, portanto, o plantonista tem que ter uma postura acolhedora e possuir algumas características para que este encontro seja efetivo.

Neste sentido Doescher e Henriques (2012, p. 719) afirmam que além das características necessárias para o terapeuta o plantonista necessita *o saber e querer ouvir de forma paciente e interessada, bem como o falar de forma compreensível e com amabilidade ao que procura o plantão psicológico*. As autoras reforçam o cuidado de não “classificar em categorias conceituais ou quadro psicopatológicos”, pois as classificações contaminam a sua escuta. Elas sintetizam as características do plantonista:

Em linhas gerais, são características imprescindíveis para o plantonista do Plantão Psicológico: uma abordagem autêntica, a compreensão empática, escuta atenta e acolhedora, assim como, aceitação incondicional ao modo como o outro se revela, afinal o plantonista é o profissional do encontro... do encontro com a diferença. (DOERSCHER e HENRIQUES, 2012, p. 719)

Assim sendo, o profissional que atua em Plantão Psicológico, de acordo com Rodrigues e Candido (2010, p. 8), *tem que se colocar disponível para estar ali e lidar com o inesperado, pois é um espaço que a pessoa terá para buscar ajuda quando necessitar falar dos seus sentimentos e do que se passa com ela*.

Doescher e Henriques (2012, p. 718) afirmam também que *no tempo da urgência, daquele que vai à procura do socorro e alívio, o plantonista, ao estar disposto a se “abandonar”,*

a se entregar à escuta do outro neste momento, é o que possibilitará ser afetado e ajudar, ou em outras palavras, cuidar de quem procura por este serviço.

De acordo com Ferrari e Gordon (2013), a atuação dentro das organizações tem características específicas: os encontros variam entre um a três, com duração de tempo variável de acordo com a necessidade do colaborador. O serviço de plantão psicológico desenvolvido na empresa não tem número de sessões mínimas, tempo de duração, nem dias da semana e horários de atendimento determinados, os colaboradores procuram os serviços de acordo com sua necessidade, nos dias e horários em que o plantonista está na empresa.

As autoras apresentam ainda as principais problemáticas apresentadas pelos funcionários que buscam o aconselhamento:

No aconselhamento, o psicólogo vai focar o “aqui e agora”, ou seja, situações da realidade e do cotidiano do funcionário. Em relação às problemáticas que levam o funcionário a procurar o serviço concentram-se em: relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho (diferenças individuais, fofoca, trabalho em equipe); desmotivação, baixa produtividade; falta de oportunidade de crescimento dentro da organização; assédio moral, principalmente de superiores; problemas pessoais (conflitos familiares, divórcio, dívida financeira, alcoolismo, vícios, limitações da deficiência). (FERRARI e GORDONO, 2013, p. 6)

Portanto, o psicólogo plantonista não está lá para resolver os problemas, mas sim acolher a pessoa, por isso, a escuta é fundamental. Lidar com diferentes pessoas e necessidades variadas também é uma realidade dos plantões, o profissional que atua nesta modalidade deve ter consciência disso e estar preparado para o inesperado.

O aconselhamento pode trazer muitos benefícios para a saúde do trabalhador, quando se utiliza a compreensão empática e a escuta incondicional positiva e a congruência proposta por Rogers, permite-se ao trabalhador ampliar seu autoconhecimento, aumentando sua autoestima e autoaceitação, trazendo para a consciência os pensamentos e reorganizando-os, levando-o à compreensão da situação que está provocando o mal-estar, levando à melhoria o profissional e o pessoal.

Porém muitas empresas não conhecem esta modalidade de atendimento e os benefícios oferecidos por este serviço, fato este que impulsionou o interesse para a realização desta pesquisa.

Os objetivos desta pesquisa foram identificar o quanto as empresas conhecem e oferecem a modalidade de atendimento Plantão Psicológico para seus trabalhadores, bem como entender como foi a implantação e os resultados atingidos.

Método

Realizou-se uma pesquisa de campo, na qual foi elaborado um questionário através do Google Formulários e enviado para 189 empresas através de e-mails e pelo *Linkedin*. A escolha das empresas se deu pelo contato da pesquisadora com algum funcionário da empresa, na sua maioria devido à relação professor-aluno em cursos de graduação e pós-graduação.

As solicitações para responder ao questionário foram enviadas no período de 19/03/18 a 30/03/18 e aguardou-se o retorno até 30/04/18. Obteve-se o retorno de apenas 29 empresas.

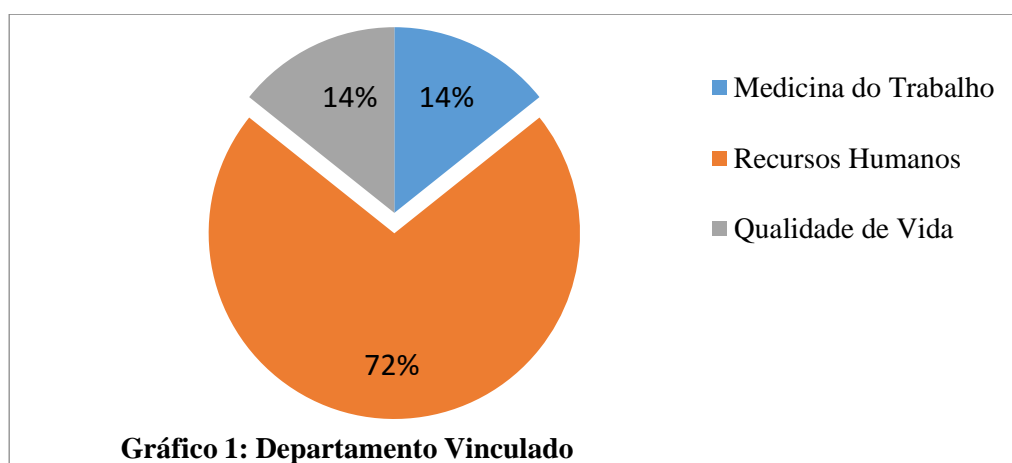
Resultados

Obteve-se retorno de 29 empresas, situadas nas cidades de Jundiaí, Várzea Paulista, Campo Limpo Paulista, Atibaia, Mairiporã, Extrema, Itapevi e São Bernardo do Campo.

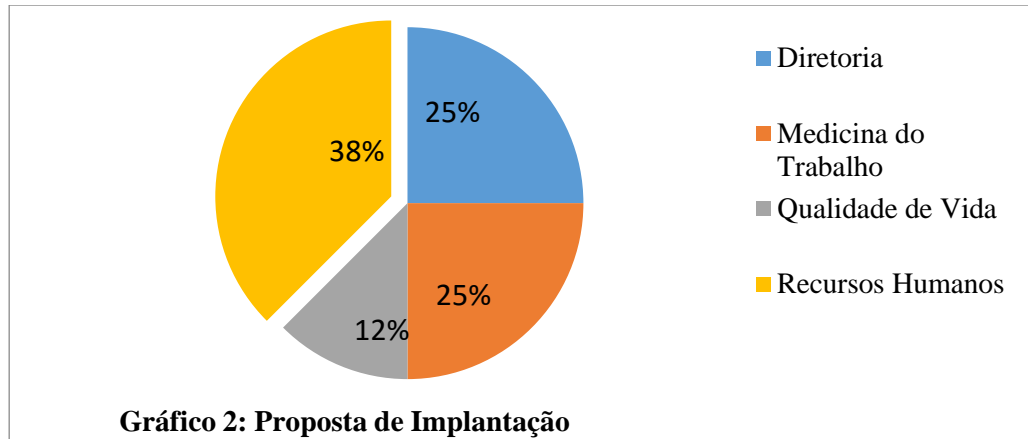
O segmento das empresas respondentes são: 49% indústria, 41% serviços e 10% comércio. Com relação ao número de funcionários 45% possuem acima de 401; 24% entre 201 a 400; 14% entre 101 a 200; e 17% de 01 a 50 colaboradores.

Das empresas que participaram da pesquisa 55% conhecem Plantão Psicológico e 45% afirmam desconhecer esta modalidade de atendimento.

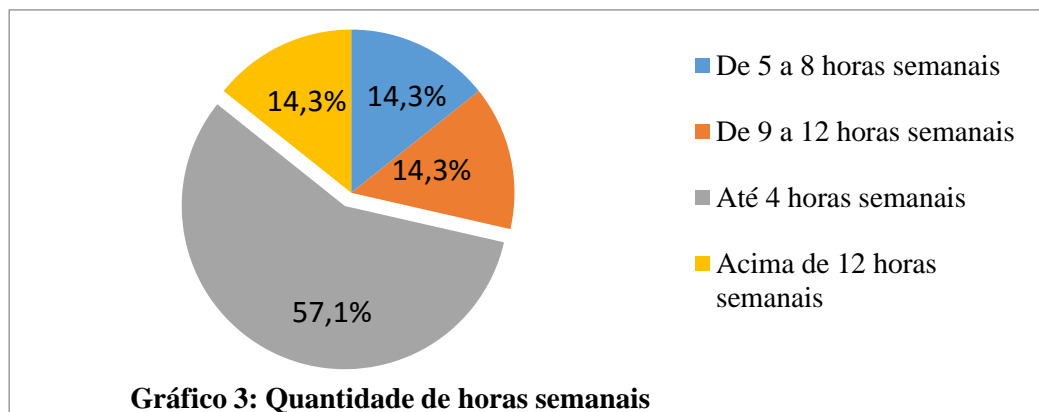
Apenas 24 % (7 empresas) oferecem este serviço aos seus trabalhadores, sendo que todas as empresas que possuem o Plantão Psicológico têm acima de 401 funcionários, o que pode nos indicar que as empresas de grande porte tendem a investir mais nos colaboradores.



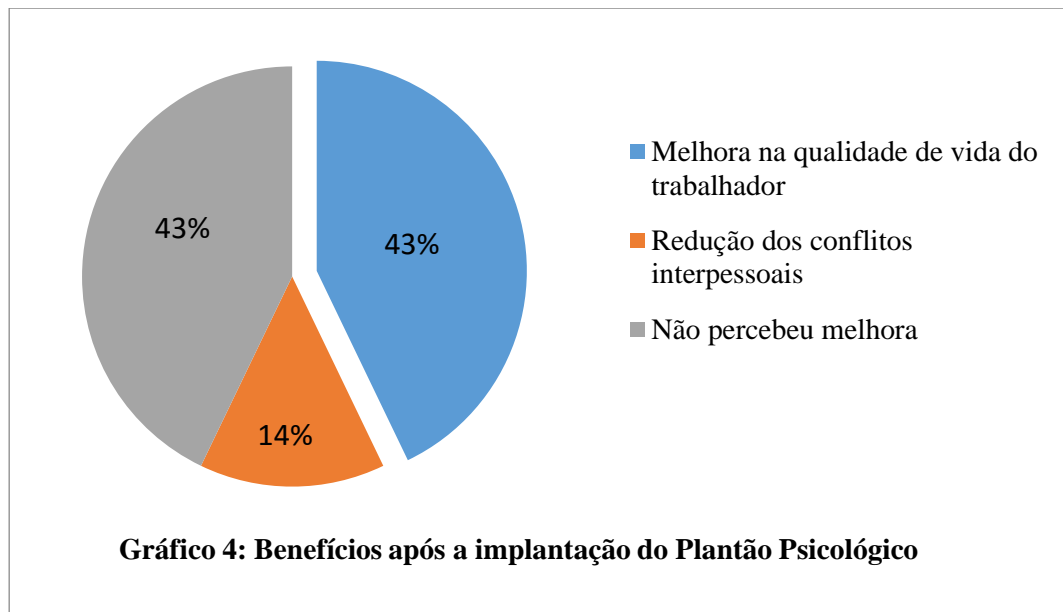
Das 7 empresas que oferecem o Plantão Psicológico para seus funcionários, o programa está vinculado ao departamento de Recursos Humanos em 72% (5); 14% (1) vinculado ao departamento de Qualidade de Vida e 14% (1) a Medicina do Trabalho, departamentos que são os responsáveis pela saúde do trabalhador e cuidado com as pessoas dentro das organizações.



A proposta de implantação foi sugerida pelo departamento de Recursos Humanos em 38%; pela Diretoria 25%; pela Medicina do Trabalho 25% e pelo departamento de Qualidade de Vida 12%. Apesar de a maioria das sugestões terem vindo de departamentos que são responsáveis e têm foco nas pessoas, 25% partiram da Diretoria, que tem na sua maioria foco nos resultados e pouca preocupação com as pessoas. O que nos indica que a mudança no modelo de gestão de pessoas apresentada na literatura está se refletindo na prática.

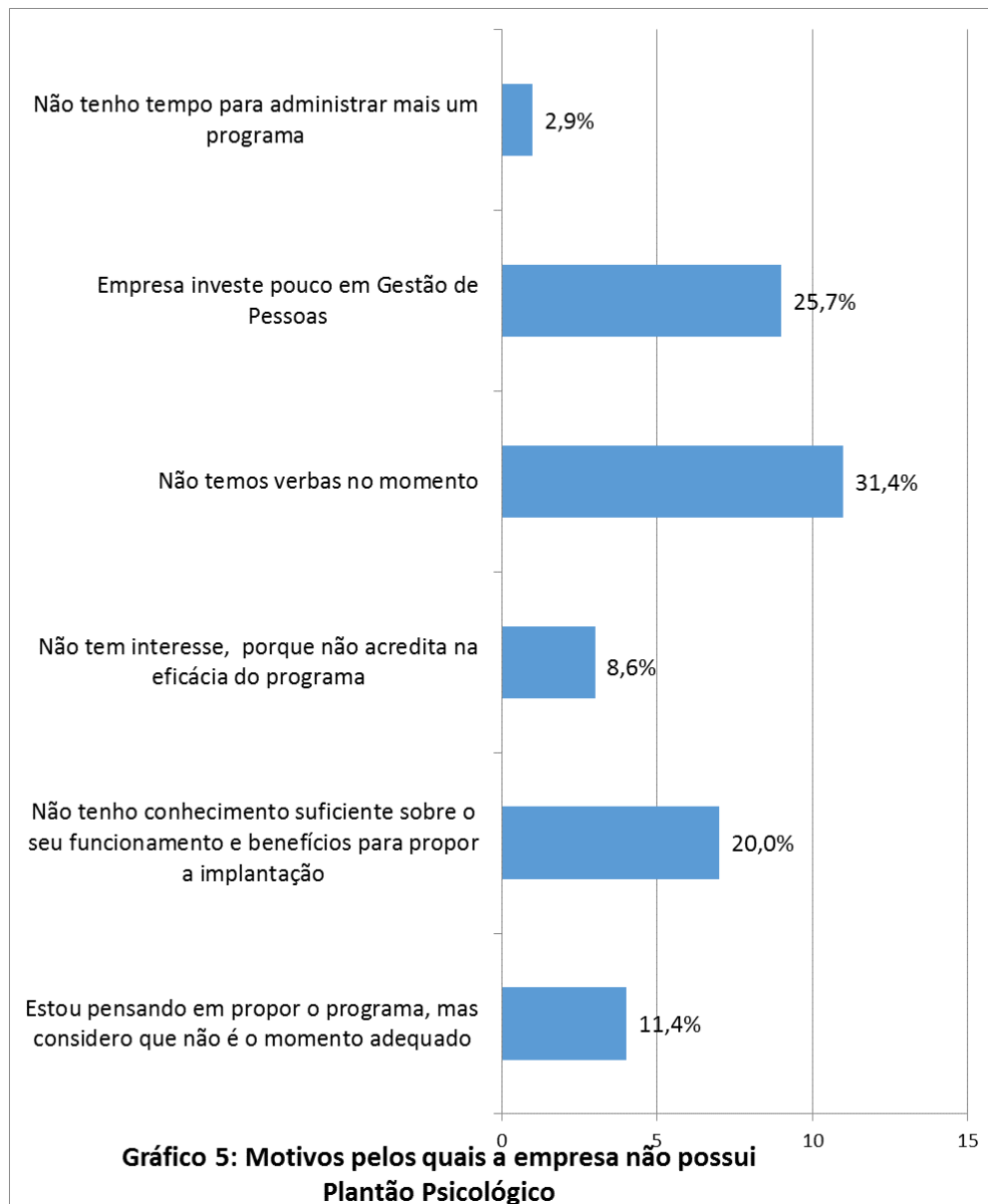


Percebe-se que o atendimento é oferecido ainda de forma tímida, pois referente à quantidade de horas semanais em que são disponibilizados os atendimentos, a maioria, 57,1% (4) das empresas, oferecem até 4 horas semanais; 14,3% (1) de 5 a 8 horas semanais; 14,3% (1) de 9 a 12 horas e 14,3% (1) acima de 12 horas. E se levarmos em consideração que todas as empresas que possuem o Plantão Psicológico têm acima de 401 funcionários, percebe-se que o número de atendimentos pode ser restrito.



Com relação à eficácia do programa 85,7% (6) dos respondentes consideram que o Plantão Psicológico é um programa eficaz para promover a saúde do trabalhador e apenas 14,3% (1) respondeu de forma negativa.

Já quando questionadas sobre os benefícios observados após a implantação do Plantão Psicológico 43% (3) afirmam que houve melhora na qualidade de vida do trabalhador; 14% (1) constatou redução dos conflitos interpessoais. No entanto, 43% (3) não perceberam melhora, sendo um dado importante para investigar posteriormente.



Porém, ainda a maioria das empresas, 76% (22), não oferecem o Plantão Psicológico, e quando questionadas sobre os motivos pelos quais não possuem, algumas (8,6% (3)) indicam o não interesse pelo programa afirmando que a empresa não tem interesse porque não acredita na eficácia do programa; não têm tempo para administrar mais um programa 2,9% (1) e a empresa investe pouco em Gestão de Pessoas, 25,7% (9). Importante ressaltar que nesta questão os respondentes assinalaram mais de uma opção.

No entanto, algumas empresas mostram interesse em implantar o Plantão Psicológico, pois 11,4% (4) afirmam que estão pensando em propor o programa, mas consideram que não é o momento adequado e 31,4% (11) não têm verbas no momento, estes dados indicam que existe um desejo de uma futura implantação, que apenas estão esperando a situação da empresa melhorar para propor.

E ainda 20% (7) responderam que não têm conhecimento suficiente sobre o funcionamento e benefícios do programa para propor sua implantação, o que também indica uma possibilidade, neste caso vale ressaltar a importância da ampliação da divulgação por parte dos conselhos de psicologia e dos psicólogos, dos trabalhos que a categoria pode desenvolver, bem como esclarecer as dúvidas que as pessoas têm sobre os benefícios dos serviços oferecidos pela categoria.

Considerações Finais

O cenário atual apresenta uma contradição, os discursos dos gestores e os modelos de gestão apresentados colocam as pessoas no centro das discussões, ressaltam a valorização e o estímulo à utilização do potencial de cada funcionário. No entanto na prática encontramos organizações com modelos de gestão e práticas geradoras de muito sofrimento para o trabalhador.

Por este motivo adotar práticas que contribuam para a promoção da qualidade de vida no trabalho e preservação da saúde mental do trabalhador se faz necessário, e o plantão psicológico pode ser uma destas práticas.

O plantão psicológico acolhe a pessoa no momento de sua urgência, através da escuta empática permite que a pessoa seja ela mesma e contribua para ressignificar o momento em que está vivendo, ajudando a lidar com as mudanças e pressões constantes que fazem parte do cotidiano das organizações.

Como constatamos em nossa pesquisa, são poucas as empresas que conhecem e oferecem este serviço para seus funcionários, precisamos evoluir no modelo de gestão das empresas, precisamos sair do discurso e transformá-lo em práticas, espera-se que o cuidado com as pessoas saia do discurso e passe a ser real em todas as organizações.

Mas como toda transformação começa de forma tímida e isolada, constatamos que algumas empresas estão mudando o seu olhar sobre os seus colaboradores, e dentro das empresas respondentes encontramos sete que oferecem o Plantão Psicológico, mesmo que com apenas 4 horas semanais de atendimento, devemos ficar otimistas, pois estas empresas não estão preocupados apenas com o cumprimento das exigências legais necessárias pelas Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança, elas estão procurando investir mais na saúde do trabalhador.

Outro dado que nos remete a esta visão mais otimista é que das sete empresas, em duas a proposta de implantação do Plantão Psicológico partiu da direção, o que reforça que o modelo de gestão das empresas está se humanizando, mesmo que de forma tímida e pontual.

Também fica evidente a importância de divulgar esta modalidade de atendimento junto às empresas, além de ampliar os estudos quanto aos benefícios deste serviço tanto para as empresas como para os colaboradores. Fato este que pode criar mais oportunidades aos psicólogos organizacionais.

Bibliografia

CHAVES, Priscila Barros; HENRIQUES, Wilma Magaldi. PLANTÃO PSICOLÓGICO: De frente com o inesperado. **Psicologia Argumento**, [S.l.], v. 26, n. 53, nov. 2017. ISSN 1980-5942. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/19831>. Acesso em: 26 mai 2018.

DOESCHER, Andréa Marques Leão; HENRIQUES, Wilma Magaldi. Plantão psicológico: um encontro com o outro na urgência. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 17, n. 4, p. 717-723, Dec. 2012. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722012000400018>. Acesso em: 14 mar. 2018.

FERRARI, Gislaine Paula; GORDONO, Fernanda Serotini. Aconselhamento Psicológico em empresa: a escuta empática como poder transformador. In: III ENCONTRO CIENTÍFICO DO GEPRO DA FATEC. 2013. São Paulo. **Anais eletrônicos**. São Paulo, 2013. Disponível em <http://www.geprofatecjhahu.com.br/gepro/index.php/gepro/gepro2013/paper/view/75/30>. Acesso em 14 mar. 2018

FURIGO, Regina Célia Paganini Lourenço et al. Plantão psicológico: uma prática que se consolida. **Boletim de Psicologia**, São Paulo, v. 58, n. 129, p. 185-192, dez. 2008. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432008000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 14 mar. 2018.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho**: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1996.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos - PRH**: conceitos, ferramentas e procedimento. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, Janaina Lucia; CANDIDO, Fernanda. As possibilidades do plantão psicológico no ambiente de trabalho. In. 16º Encontro Nacional ABRAPSO, Campus UFPE, Recife/PE 12-15 Nov. 2011. **Anais eletrônicos**. Recife/PE, 2011. Disponível em <http://www.encontro2011.abrapso.org.br/trabalho/view?q=YToyOntzOjY6InBhemFtcyI7czoZnjojYToxOntzOjExOiJJRF9UUKFCQUxITyI7czo0OiIxMjk5Ijt9IjtzOjE6ImgiO3M6MzI6ImVkZjI1OTBhMzYzZW5kMGYzOWUwNTAwYTdkMGE0MzAxIjt9>. Acesso em 24 mai 2018