

PLANTÃO PSICOLÓGICO COMO UM ESPAÇO DE ACOLHIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

Ana Luiza Aragão Lima Azevedo

Discente – Centro Universitário Fametro – Unifametro
ana.azavedo@aluno.unifametro.edu.br

Francisca Fernanda Barbosa Oliveira

Docente – Orientadora - Centro Universitário Fametro – Unifametro
fernanda.oliveira@professor.unifametro.edu.br

Área Temática: Ensino, Pesquisa e Extensão em Educação

Área de Conhecimento: Ciências da Saúde

Encontro Científico: XII Encontro de Iniciação à Pesquisa

RESUMO

Introdução: O serviço de Plantão Psicológico, em sua maioria, é realizado em situações emergenciais e crises pontuais, como espaço de acolhimento e para auxiliar os indivíduos a desenvolverem estratégias de enfrentamento saudáveis para lidar com o estresse imediato e encontrar formas de buscar apoio a longo prazo tornam-se uma parte importante do processo. **Objetivo:** Apresentar o plantão psicológico como um espaço de escuta e acolhimento nas organizações. **Método:** Trata-se de uma pesquisa qualitativa e de caráter bibliográfico, obtida com o auxílio das plataformas Google acadêmico e periódicos da Capes. **Resultados e discussão:** Os aspectos cotidianos e os fatores do trabalho podem gerar diferentes sentimentos nos funcionários, além de desencadear algumas reações fisiológicas e psicológicas. Diante desse contexto, o plantão psicológico se apresenta como um espaço de escuta psicológica e acolhimento institucional, bem como, pode trazer diferencial organizacional, possibilitando a promoção do bem-estar dos indivíduos e visibilizando uma prática de gestão mais humanizada. **Considerações finais:** A implantação do plantão psicológico nas organizações é imprescindível para o cuidado com a saúde mental do trabalhador, além de implicar positivamente em seu empenho profissional, pois pode promover a saúde e auxilia-o a lidar com as pressões e incertezas que ele vivencia em seu cotidiano, proporcionando um espaço de escuta e acolhimento frente às situações no âmbito pessoal e profissional.
Palavras-chave: Plantão psicológico; Acolhimento; Ambiente de trabalho.

INTRODUÇÃO

O Plantão Psicológico (PP) constitui-se como uma forma de intervenção breve, com um caráter pontual, visando oferecer um espaço de escuta e apoio imediato àqueles que procuram assistência (Sei, 2021). A implantação deste serviço é de suma importância, haja vista que de acordo com o Ministério da Saúde, estima-se que 15% da população mundial (cerca de 975 milhões de pessoas) necessite de alguma forma de atendimento em saúde mental. Além

disso, tem-se os transtornos mentais entre as três primeiras causas de afastamento do trabalho no país (Alvim, 2024).

A natureza do PP é pontual e breve, voltado à intervenção imediata com foco na necessidade emergente, o que o difere do processo terapêutico clínico que abrange sessões regulares por um período indeterminado. Além de oferecer o suporte necessário em momentos de crise, o plantão também abrange outras questões, como citar relacionamentos, trabalho e saúde mental. Devido a isso, muitos buscam esse atendimento quando precisam de espaço para refletir sobre dilemas e encontrar soluções (Gebara, 2023).

Essa modalidade de atendimento se torna imprescindível quando analisa-se os desafios enfrentados no ambiente de trabalho, por exemplo, o estresse e a ansiedade ocasionadas pela pressão referentes aos prazos e metas, pela competitividade e pela carga excessiva. Além dos conflitos interpessoais que podem existir no ambiente que afetam o bem-estar emocional e ainda as situações de assédio e de discriminação, como assédio moral e *bullying* que podem gerar danos psicológicos nos colaboradores afetados (Kim, 2021).

À vista disso, a implementação do PP nas organizações tornou-se uma estratégia fundamental para proporcionar um ambiente de trabalho saudável e produtivo, pois pode possibilitar o bem-estar dos funcionários, a redução do estresse e da ansiedade devido ao desenvolvimento de estratégias de enfrentamento saudáveis. O PP pode contribuir na prevenção de problemas de saúde mental em razão do oferecimento do suporte emocional e intervenções eficazes para lidar com fatores de estresse que ocasionam o esgotamento profissional, por exemplo. Além disso, pode gerar melhoria do clima organizacional, tornando-o mais positivo e colaborativo e o aumento da produtividade e eficiência, pois funcionários que se sentem apoiados tendem a serem mais produtivos, criativos e colaborativos em suas atividades. É válido destacar que o plantão pode auxiliar a mitigar os impactos ocasionados pelo absenteísmo ou o presenteísmo, dos funcionários que enfrentam problemas emocionais ou de saúde mental, em vista da promoção da saúde e do bem-estar (Pereira, 2019).

Em síntese, o investimento em PP por parte das organizações promove não apenas o bem-estar dos trabalhadores, como também pode fornecer benefícios, científicos e sociais significativos, para a empresa devido às melhorias na saúde mental, no clima organizacional e na produtividade, por exemplo. Assim, o PP no contexto empresarial se apresenta como uma possibilidade de oferecer a essas pessoas um serviço de atendimento psicológico em seu ambiente profissional, tanto quando refere-se suporte emocional quanto na promoção da saúde

mental em momentos de necessidade, devido à possibilidade do espaço de escuta, acolhimento e orientação mediados por profissionais capacitados.

Com base no exposto, o presente trabalho tem como objetivo apresentar o plantão psicológico como um espaço de escuta e acolhimento nas organizações.

METODOLOGIA

A metodologia foi baseada na pesquisa qualitativa e de caráter bibliográfico, pois decorreu-se do levantamento de dados teóricos acerca da temática abordada, a qual buscou-se investigar fenômenos sociais e até mesmo científico, além de compreender as complexidades e as variantes por trás dos acontecimentos estudados. A abordagem bibliográfica, baseia-se em uma ampla quantidade de fontes escritas, a citar livros e artigos acadêmicos, dentre outros materiais impressos, ao qual examinam criticamente as fontes para identificar as informações relevantes, as teorias, os debates e as lacunas no conhecimento existente sobre o tema de estudo (Batista, 2021).

Logo, para o presente estudo selecionou-se como descritores “plantão psicológico”, “acolhimento” e “ambiente de trabalho”, ao qual foram utilizadas como estratégias de busca as plataformas Google Acadêmico e Portal de Periódicos da Capes. Já para a seleção da amostra, nas plataformas mencionadas, foi utilizado a configuração de pesquisar no período de 2019 a 2024, publicados até o momento da pesquisa, nos idiomas, inglês e português, excluindo patentes e citações. Além disso, foram incluídos artigos originais de pesquisa com seres humanos, e ainda trabalhos de conclusão, que estão relacionados com a temática. E foram excluídos os estudos que não responderam à questão norteadora. Totalizando 13 materiais selecionados.

O processo de seleção desses materiais foi realizado a partir dos seguintes passos: 1) Leitura e análise dos títulos e resumos dos artigos; 2) Organização e ordenação dos estudos identificados; 3) Leitura dos artigos na íntegra. Por fim, foram apresentados os principais aspectos encontrados na literatura pesquisa sobre plantão psicológico nas organizações.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo Paula (2021), verifica-se que os aspectos cotidianos e fatores do trabalho podem gerar diferentes sentimentos nos funcionários, além disso, pode desencadear algumas reações fisiológicas e psicológicas, principalmente no que se refere a conseguir executar as atividades, e, conseqüentemente, corresponder às expectativas organizacionais. Soma-se a isso inúmeros fatores externos que também podem contribuir para o desenvolvimento de algum

nível de sofrimento psíquico.

Diante dessa realidade, surge a necessidade de um espaço de escuta psicológica e acolhimento institucional, compreendendo as principais demandas emergentes e visando colaborar por meio de ações de saúde. Essas iniciativas podem trazer um diferencial organizacional, possibilitando a promoção do bem-estar dos indivíduos, visibilizando uma prática de gestão mais humanizada (Alves, 2022).

À vista disso, a criação de PP nas organizações é uma eficaz estratégia para promover o bem-estar dos colaboradores e melhorar o ambiente de trabalho quando analisa-se alguns resultados e discussões relevantes acerca da temática, como: o seu estabelecimento pode auxiliar os funcionários a lidar melhor com o estresse do trabalho e os desafios da vida pessoal, reduzindo assim os níveis de ansiedade e melhorando o equilíbrio emocional, ao sentirem-se apoiados emocionalmente os trabalhadores tendem a serem mais engajados e produtivos, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e para a redução do absenteísmo, além do aumento da produtividade e da satisfação no trabalho (Maia, 2023).

É possível observar que essa prática fortalece a cultura de apoio e de empatia nas organizações, construindo um ambiente o qual os funcionários sintam-se valorizados e compreendidos, melhorando o clima organizacional. Além disso, os profissionais de psicologia que atuam nos plantões podem auxiliar na identificação precoce de problemas emocionais e psicológicos entre os funcionários, antecipando intervenções e evitando o agravamento desses problemas (Pereira, 2019).

Uma técnica aliada ao PP é a Psicoterapia Breve Focal (PBF), pois ela se concentra no problema que emerge naquele indivíduo, geralmente em um período limitado. A PBF se destaca por sua eficácia em lidar com questões pontuais e circunscritas, proporcionando alívio ao paciente em um curto espaço de tempo. Ao contrário de abordagens terapêuticas longas e exploratórias, enfoca diretamente os sintomas e as dificuldades atuais do paciente (Holanda, 2023).

Uma das características distintivas da PBF são as intervenções específicas projetadas para abordar os desafios apresentados, as quais podem incluir a resolução de problemas, a reestruturação cognitiva, a aprendizagem de habilidades de enfrentamento e a modificação de padrões de comportamento. Outro aspecto importante é a ênfase na colaboração entre o profissional e o paciente, o qual esse último é incentivado a desempenhar papel ativo em seu próprio processo, assumindo responsabilidade por sua mudança e seu crescimento (Post, 2021).

Contudo, para uma implantação adequada do PP é necessário considerar alguns pontos, como a necessidade de uma política de recursos humanos que promova a confidencialidade e a privacidade dos funcionários que buscam o auxílio psicológico. Bem como, promover a conscientização sobre a saúde mental e a disponibilidade do PP entre os funcionários, a integração dos serviços de apoio psicológico com outras iniciativas de bem-estar no local de trabalho, a citar programas de exercícios físicos, palestras sobre saúde mental e workshops de gerenciamento de estresse. Assim como, a avaliação periódica da eficácia do PP, por meio de pesquisas de satisfação dos funcionários e a análise de dados sobre absenteísmo e rotatividade de pessoal (Gupta, 2024).

Por fim, o oferecimento do suporte psicológico no ambiente de trabalho ampara a desmistificação da busca por ajuda em questões emocionais, incentivando os funcionários a cuidarem da sua saúde mental e a procurarem suporte quando necessário, assim promovendo a saúde mental. Dessa forma, constata-se que a implementação do PP nas organizações traz uma série de benefícios tangíveis tanto para os funcionários quanto para a organização como um todo, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, conclui-se que a criação do PP nas organizações é imprescindível para a saúde mental do trabalhador, além de implicar positivamente em seu empenho profissional, pois pode promover a saúde e auxiliá-lo a lidar com as pressões e incertezas que ele vivencia em seu cotidiano, proporcionando um espaço de escuta e acolhimento frente às situações no âmbito pessoal e profissional.

REFERÊNCIAS

ALVES, G. C. M. **Plantão psicológico institucional e qualidade de vida de colaboradores do sistema FIEG** (Federação das Indústrias de Goiás). 2022. 131 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Escola de Ciências Sociais e da Saúde, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2022.

ALVIM, J. Saúde mental enquanto há tempo! **G1**, 08 de janeiro de 2024. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/presidente-prudente-regiao/blog/psicoblog/post/2024/01/08/saude-mental-enquanto-ha-tempo.ghtml>>. Acessado em 30 de março de 2024.

BATISTA, L. S.; KUMADA, K. M. O. Análise metodológica sobre as diferentes configurações da pesquisa bibliográfica. **Revista brasileira de iniciação científica**, p. e021029-e021029, 2021.

BRITO, A. P. G.; OLIVEIRA, G. S.; SILVA, B. A. A importância da pesquisa bibliográfica no

desenvolvimento de pesquisas qualitativas na área de educação. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 44, 2021.

GEBARA, A. C. **Como interpretar na psicoterapia breve psicodinâmica**. Vetor Editora, 2023.

GUPTA, B.; Bhardwaj, S.; Srivastava, S.; Madan, P. Peers' unethical behavior and employees' discretionary behavior: Role of employees' duty orientation. **International Journal of Hospitality Management**, v. 119, p. 103708, 2024.

HOLANDA, T. C. M. **O plantão psicológico sob a óptica da Psicoterapia Breve-Focal**. Editora Dialética, 2023.

KIM, J.; Aggarwal, A.; Maloney, S.; Tibbits, M. Organizational assessment to implement trauma-informed care for first responders, child welfare providers, and healthcare professionals. **Professional Psychology: Research and Practice**, v. 52, n. 6, p. 569, 2021.

MAIA, R. M. de S. P.; Barros, V. C.; Lobo, M. N. A.; Oliveira, M. C. Plantão psicológico: uma abordagem de escuta emergencial e acolhimento na psicologia. **Revista Expressão Católica**, v. 12, n. Especial, p. 228-233, 2023.

PAULA, N. H. M. M.; FORMIGA, N. S.; SILVA, A. K. L.; FRANCO, J. B. M.; OLIVEIRA, H. C. C., PROCHAZKA, G. L.; ALMEIDA, L. A. L. Quanto melhor vínculo eu tenho com minha organização, mais saudável estou! Correlatos entre suporte organizacional e danos relacionados ao trabalho. **Research, Society and Development**, 10(6), 2021.

PEREIRA, F. M. A Maleabilidade do plantão psicológico nos contextos de atuação: uma medida preventiva à pós-modernidade. **Revista Mundi Sociais e Humanidades (ISSN: 2525-4774)**, v. 4, n. 1, 2019.

POST, N. A.; SOBRINHO, P. D. Psicoterapia Breve: Revisão Histórica e Metodológica. **Revista Enfermagem e Saúde Coletiva-REVESC**, v. 6, n. 2, p. 139-144, 2021.

SEI, M. B. Plantão psicológico: conceito, histórico e práticas desenvolvidas. **Plantão psicológico: um retrato de ações**, p. 7, 2021.