

RELATO DE ESTÁGIO ORGANIZACIONAL EM UM HOTEL

Anthony Edward Virgilio Costa¹

Melina Sousa Gomes²

Ana Aristenia Lima Mendes³

Maria de Fátima Freire Silva⁴

RESUMO

O trabalho aqui apresentado tem por objetivo explicitar a experiência vivenciada em uma organização para realização do Estágio Básico II em Psicologia Social do Trabalho e Organizacional (PSTO) exigido pela FAVILI aos alunos do quinto semestre do Curso de Psicologia. Nesta prática objetivou-se observar como a psicologia contribui para melhor produtividade sem deixar de demandar atenção para a saúde mental de cada trabalhador. Optou-se pela aplicação prática de pesquisa de clima e Gestão do estress como principais atividades desenvolvidas para desenvolvimento da competência, no campo das habilidades, sendo o mesmo realizado em um Hotel na cidade de Limoeiro do Norte. Como resultado, teve-se a convicção de que a PSTO desempenha um papel essencial na construção de ambientes de trabalho equilibrados e conscientes, principalmente quando a abordagem da saúde mental no contexto organizacional é encarada não como uma mera complementação, mas sim como um elemento central na gestão, capacitando os colaboradores a atingir seu pleno potencial.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia Organizacional; Trabalho; Estress, Saúde Mental

INTRODUÇÃO

O estágio constitui uma fase indispensável no processo de profissionalização, conforme delineado pela Lei nº 11.788/2008, conhecida como Lei dos Estágios. Essa legislação define o estágio como um "ato educativo escolar supervisionado, realizado no ambiente de trabalho, com a finalidade de preparar estudantes regularmente matriculados em instituições de educação superior para a atividade produtiva" (FAVILI,2023).

¹FACULDADE VIDAL: e-mail: eduvirgiliocosta@gmail.com.

²FACULDADE VIDAL: e-mail: melinasousagomes@gmail.com

³FACULDADE VIDAL: e-mail: aristenial@hotmail.com

⁴FACULDADE VIDAL: e-mail: mafatima099@gmail.com

O estágio em uma organização hoteleira recentemente inaugurada em Limoeiro do Norte proporcionou ao estudante de psicologia a oportunidade de demonstrar a importância da presença de um profissional de psicologia no ambiente de trabalho. Composta por uma equipe variada e sem um psicólogo em seu corpo de funcionários, a organização permitiu a aplicação prática de pesquisas de clima e gestão do estresse como atividades-chave. O objetivo principal foi destacar como a psicologia pode contribuir para a produtividade e o bem-estar dos colaboradores, mantendo um foco atento à saúde mental de cada indivíduo.

5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Embasados nas teorias de psicologia organizacional de renomados autores da área como Zanneli (2009), Robbins (2005, 2014), Chiavenato (2004), escolheu-se as temáticas de clima organizacional e gestão do estresse no trabalhador para permear nossas atividades, conforme segue embasamento abaixo. Define-se o clima organizacional como o ambiente psicológico em uma organização, a atmosfera que permeia cada empresa. Ele representa o contexto humano no qual as atividades laborais são realizadas, podendo referir-se a um departamento, uma fábrica ou toda a empresa. Importante ressaltar que o clima, embora não tangível ou visível, é percebido psicologicamente. Na prática, o clima organizacional é influenciado por fatores como a situação econômica da empresa, sua estrutura, as oportunidades de participação, o significado do trabalho, a composição e treinamento da equipe, o estilo de liderança, e a avaliação e remuneração da equipe. (MOREIRA, 2008, p.20 apud CHIAVENATO,1992). É curioso entender como a definição de cultura organizacional e clima estão totalmente interligadas e se interrelacionam. Para Patrícia Ferreira (2013) o clima organizacional refere-se à percepção do ambiente dentro da organização e impacta fatores como satisfação no trabalho, interações entre grupos e comportamentos indicativos de distanciamento dos funcionários do ambiente de trabalho, como absenteísmo e rotatividade (Ferreira, 2013, p. 55). Já a cultura organizacional, por sua vez, é apontada como uma das principais causas do clima, sendo descrita como a causa e o clima como sua consequência. Nesse sentido, ambos são fenômenos complementares, exemplificados pela relação entre uma cultura rígida e formal que resulta em um clima correspondente, onde os funcionários têm limitações para expressar suas ideias. Em contrapartida, uma cultura flexível cria um ambiente de trabalho mais saudável. Enquanto o clima é instável e relacionado ao nível de satisfação dos funcionários em um dado momento, a cultura é derivada de práticas estabelecidas ao longo do tempo.

Os benefícios segundo Patrícia Ferreira (2013) da aplicação da pesquisa de clima permeiam toda evolução da organização, atravessando a produtividade e satisfação dos colaboradores:

Se considerarmos que a gestão de pessoas tem como missão alcançar a satisfação e a motivação dos funcionários, a identificação e a análise do clima são de suma importância, visto que, quando as pessoas estão satisfeitas e motivadas com o seu ambiente de trabalho, tendem a apresentar uma produtividade maior. Dessa forma, o clima deve ser constantemente avaliado pela área de gestão de pessoas a fim de saber se a sua missão está sendo alcançada. (FERREIRA, 2013, p. 55)

Além disso, entender o clima organizacional e investir na melhoria dele, entendendo também como o cenário mundial, local e nuances da personalidade dos indivíduos que compõe a empresa alteram a mentalidade e o clima desta geram um potencial competitivo, segundo menciona uma citação que é feita no livro de Elen Gongora:

Atualmente o desafio, colocado às empresas em geral, é investir num clima organizacional positivo e sadio para que os resultados qualitativos e quantitativos aconteçam. As empresas precisam compreender que tratar a questão do clima interno como estratégia de gestão é fundamental para o aumento da melhoria da qualidade de vida das pessoas e para a saúde do negócio. Os aspectos acima ratificam que o clima organizacional é um diferencial competitivo, de que as empresas precisam lançar mão para poderem competir adequadamente no mercado e gerar satisfação interna. Esquecemos, infelizmente, de valorizar, dentro das empresas, esse componente estratégico que passa a ser um fator decisivo para a rentabilidade do negócio (MOREIRA, 2008, p. 35 apud ELY, 2008).

. De acordo com Chiavenato (2004), o estresse pode ser compreendido como uma reação do organismo diante de demandas ou pressões, sendo influenciado por fatores diversos e desempenhando um papel significativo na saúde mental e física das pessoas.

Segundo Robbins (ROBBINS, 2005, p. 438, 439) O estresse é uma condição dinâmica quando nos deparamos com oportunidades, limitações ou demandas relacionadas a algo que desejamos, cujo resultado é percebido como importante e incerto. Importante notar que o estresse não é sempre negativo. Ele pode ser uma oportunidade, especialmente quando oferece potencial de ganho. Atletas e profissionais, por exemplo, muitas vezes usam o estresse para alcançar um desempenho superior. Ainda para Robbins (ROBBINS, 2005, p. 442, 443), os sintomas relacionados ao estresse abrangem aspectos físicos, psicológicos e comportamentais. No âmbito físico, o estresse pode manifestar-se através de alterações no metabolismo, ritmo cardíaco, pressão sanguínea e dores de cabeça. Apesar da complexidade da relação entre o estresse e sintomas físicos, a atenção no contexto organizacional volta-se principalmente para comportamentos e atitudes. No aspecto psicológico, o estresse está associado à insatisfação no trabalho, bem como a estados como tensão, ansiedade e

irritabilidade. Fatores como demandas conflitantes e falta de clareza nas responsabilidades podem intensificar o estresse e a insatisfação. Quanto aos sintomas comportamentais, o estresse pode se manifestar por meio de mudanças na produtividade, absenteísmo, rotatividade e alterações nos hábitos alimentares e sono. Estudos indicam um padrão em forma de U invertido, sugerindo que níveis moderados de estresse podem estimular o desempenho, mas o excesso de estresse pode resultar em queda na qualidade do trabalho. Segundo Zanelli (ZANELLI, 2009, p. 23) O desequilíbrio entre as demandas laborais e os princípios, necessidades e expectativas pessoais propicia o surgimento de desgaste físico e emocional. Conforme Zanelli podemos elencar dentro os fatores estressores:

...destacam-se: demandas acima das condições efetivas de produção ou prestação de serviços de qualidade; pouco reconhecimento profissional; reduzida participação nas decisões organizativas de gestão e planejamento; longas jornadas de trabalho; dificuldades de promoção; exposição constante ao risco e periculosidade (sobretudo em algumas especialidades); pressão do tempo e atuações de urgência; problemas de comunicação; competição no ambiente laboral; e excesso de burocracia.(ZANELLI, 2009,p.23)

A gestão do estresse refere-se ao conjunto de estratégias e práticas adotadas para lidar eficazmente com as pressões e desafios que podem resultar em estresse. Envolve a implementação de técnicas que visam reduzir a tensão física e emocional, promovendo o equilíbrio e o bem-estar. A gestão do estresse busca capacitar indivíduos a enfrentar situações estressantes de forma mais saudável e resiliente. A definição acima baseia-se em conceitos apresentados por Robbins e Judge(2014), que destacam a importância da gestão do estresse como componente essencial na promoção da saúde organizacional e individual.

Falando da gestão desse estresse para Robbins (Robbins, 2005, p. 444), do ponto de vista organizacional, níveis de estresse baixos a moderados entre os funcionários podem ser funcionais, impulsionando um melhor desempenho. No entanto, altos níveis de estresse, assim como níveis baixos prolongados, representam uma ameaça ao desempenho e demandam ações dos executivos. Embora uma quantidade limitada de estresse possa ser benéfica, a percepção individual geralmente considera qualquer nível como indesejável. Essa discrepância de perspectivas entre executivos e funcionários destaca a importância de abordagens diferenciadas na gestão do estresse, levando em conta as percepções individuais e organizacionais. Ainda segundo ele (Robbins, 2005, p. 445, 446) A gestão do estresse pode ser abordada tanto a nível individual quanto organizacional. No âmbito individual, os funcionários podem adotar estratégias como administração do tempo, aumento da atividade física, práticas de relaxamento e expansão da rede de apoio social. A eficácia dessas abordagens individuais está associada à autodisciplina e ao comprometimento pessoal.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada para o referido trabalho a revisão bibliográfica, registro de informações através de observações e diálogos com os colaboradores.

A partir das observações e escutas optou-se pela pesquisa de clima que resultou, através da apresentação aos administradores, na orientação para uma ação de auto avaliação com os colaboradores sobre o estresse e aplicação de palestra de conscientização do mesmo tema.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante o período de estágio no hotel de trabalhou-se ativamente com as temáticas de clima organizacional e gestão do estresse, desenvolvendo estratégias e atividades para promover uma maior conscientização e enfrentamento dessas questões na instituição hoteleira. Ao finalizar o estágio, observou-se resultados satisfatórios decorrentes dessas intervenções. Gerir o estresse em uma organização é de grande importância, mitigando seus prejuízos como os que são descritos por Elen Moreira (2008), quando diz que os impactos do estresse contínuo podem ser prejudiciais tanto para o desempenho pessoal quanto profissional. Apenas uma reconsideração consciente dos hábitos e rotinas, juntamente com a decisão de realizar as tarefas necessárias no momento adequado, pode contrapor os efeitos adversos da falta de gestão do tempo e assertividade (MOREIRA, 2008, p. 104). Uma das principais conquistas foi a promoção de um ambiente mais tranquilo e harmonioso no hotel. Por meio das estratégias implementadas, os funcionários foram estimulados a refletir sobre o impacto negativo do estresse e a importância de cultivar um clima organizacional saudável, clarificando sobre dificuldades enfrentadas, bem como ferramentas para lidar de forma mais efetiva com essas situações, fortalecendo, assim, sua resiliência e habilidades socioemocionais.

É gratificante constatar que o hotel recebeu positivamente a contribuição da Psicologia em seus processos, fato este percebido ao escutar-se o relato de uma melhora no clima organizacional e na interação entre os funcionários. Diante dos resultados alcançados, percebo a importância de abordar essas temáticas de forma contínua e abrangente no ambiente hoteleiro. A conscientização sobre o clima organizacional e a gestão do estresse não se limita a um único momento, mas deve ser incorporada à rotina, por meio de programas e atividades que promovam um ambiente de trabalho saudável, o respeito mútuo e o bem-estar dos colaboradores.

CONCLUSÃO

A experiência adquirida nesse estágio fortaleceu a convicção de que a psicologia organizacional desempenha um papel fundamental na promoção do bem-estar e no desenvolvimento integral dos colaboradores. Foi importante desenvolver os níveis da competência, ultrapassando o conhecimento teórico e estendendo a habilidade e atitudes que se mostram valiosas nas estratégias implementadas durante esse período de estágio. Conclui-se que tais ações continuarão a contribuir positivamente para o ambiente do hotel a longo prazo.

REFERÊNCIAS

Chiavenato, I. (2004). **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier.

FERREIRA, Patricia I. **Série MBA - Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Grupo GEN, 2013. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0/>. Acesso em: 19 nov. 2023.

Moreira, Elen Gongora. **Clima Organizacional**. 2008. IESD Brasil. 2008.

Robbins, S. P. (2005). **Comportamento Organizacional**. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). **Comportamento Organizacional**. 15ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

ZANELLI, José C. **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências**. Grupo A, 2009. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536321585/>. Acesso em: 19 nov. 2023.