Antonia Celina Langoni

UNESP BIBLIOTECA CAMPUS DE BAURU

UM ESTUDO SOBRE O ESTRESSE HUMANO EM UMA SEÇÃO DE ORIENTAÇÃO E PREVENÇÃO DO CÂNCER

Dissertação apresentada a Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Câmpus de Bauru para a obtenção do título de Mestre em Projeto, Arte e Sociedade - Área de Concentração: Planejamento Urbano Regional: Assentamentos Humanos

Orientadora: Profª *Dr Ana Maria Freire Palma Marques de Almeida*

Bauru, 1997

N.º 686
BIBLIOTECA - UNESP
CAMPUS DE BAURU

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho contou com a colaboração e o estímulo de várias pessoas, às quais gostaria de expressar meus agradecimentos:

• a Profª Drª ***Ana Maria Freire da Palma Marques de Almeida***, minha orientadora, quero manifestar meu reconhecimento e profunda gratidão pelos encontros sempre inspiradores, desenvolvidos em inestimável clima de amizade e respeito e, por sua dedicação e competência ao conduzir-me pelos imbricados caminhos de pesquisa;

• ao Prof. Dr. ***Antonio Fernandes Nascimento Junior***, meu professor na Pós-Graduação, cujos ensinamentos sobre a Psicologia Ambiental inspiraram a realização desta pesquisa pelas valiosas contribuições bibliográficas;

• a Profª Drª ***Raquel Lazzari Leite Barbosa***, por suas sugestões para estruturar o desenvolvimento desta dissertação;

• ao Prof. Dr. ***Fernando Marques de Almeida***, pelas orientações durante o desenvolver do trabalho;

• aos funcionários ***Mauri Claudinei Ricco*** e ***Elaine Correia Cerigatto***, que assessoraram-me na diagramação da dissertação;

• Quero expressar também meu reconhecimento aos médicos, pacientes e funcionários da SOPC que participaram como instrumentos de pesquisa, que, com sua valiosa e indispensável cooperação possibilitaram a realização desta pesquisa.

À ***Bhagavan Sathya Sai Baba***, o agradecimento pela realização deste trabalho.



"Reconhecer a importância da continuidade do processo cultural a partir de nossas raízes, não representa uma aceitação submissa e passiva dos valores do passado, mas a certeza de que estão ali os elementos básicos com que contamos para a preservação da nossa entidade cultural".

Aluísio Magalhães

SUMÁRIO

Resumo..... 05

Introdução 07

Capítulo I:

Caracterizando a Psicologia Ambiental e o estresse humano..... 09
-Nível Pessoal.....15
- Nível Arquitetônico 17
- Nível Urbano-Regional 18
- O Estresse Humano 26

Capítulo II:

A abordagem etnográfica para o estudo do estresse humano 32

Capítulo III:

Procedimentos metodológicos..... 41

Capítulo IV:

A Seção de Orientação e Prevenção do Câncer - local onde o estudo se desenvolveu - Bauru (pequeno histórico)..... 46

Capítulo V:

Análise e Interpretação..... 50
- Significado do estresse p/ os médicos, pacientes e funcionários..... 51
- Significado do relacionamento profissional p/ os médicos, pacientes e funcionários 55
- Significado do relacionamento do afetivo p/ os médicos, pacientes e funcionários 64
- Significado do relacionamento do c/ órgãos burocráticos p/ os médicos, pacientes e funcionários 71

Considerações Finais..... 78

Referências bibliográficas 83

Anexo I 88

Anexo II ..... .159

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

RESUMO

O presente trabalho constitui-se de um estudo sobre o estresse no ambiente de serviço de uma seção, sendo desenvolvido junto à Seção de Orientação e Prevenção do Câncer (SOPC), órgão da Secretaria da Saúde de Bauru, no período compreendido entre 1995 e 1996.

O enfoque principal deste estudo é fazer um confronto entre a teoria e a prática da interação homem-ambiente e questionar novas propostas de interações, porque todo comportamento humano advém da transação entre o indivíduo e o ambiente.

O caminho escolhido para a realização deste estudo foi inicialmente as consultas da literatura sobre o tema, na qual pode-se evidenciar que as definições de estresse são várias, dependendo das interpretações das pessoas da sociedade em geral, principalmente aquelas pertencentes a uma classe menos favorecida. O termo é divulgado com diferentes significações, sendo que cada autor utiliza aquele que melhor se enquadre na sua vivência e visão de mundo.

A metodologia escolhida foi a pesquisa qualitativa do tipo etnográfico, a qual evidenciou as manifestações práticas da temática em questão, e os dados obtidos das entrevistas com médicos, pacientes e funcionários.

Após a análise das respostas das entrevistas, os dados foram complementados com observações de situações experienciadas na seção. Os levantamentos de documentos referentes à SOPC (Anexos I e II Protocolos e o Capítulo VI, do livro "Saúde para Todos"), como também o exame da literatura

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

pesquisada, possibilitaram desvendar as concepções e mecanismos atribuídos ao estresse humano.

Conclui-se o trabalho com algumas sugestões quanto a repensar-se a interação homem-ambiente ou seja, o homem estar situado dentro de uma integração psico-bio-sócio-somático.

INTRODUÇÃO

Considero que ao realizar um trabalho de pesquisa, expõe-se algo de particular, porque a opção de pesquisa é mesclada pelas opções que cada pessoa faz na sua vida. A Psicologia sempre teve um lugar especial no desenvolvimento da minha personalidade, brotando em mim aquela sempre busca existencial de conhecer e vivenciar as nuances da conduta humana, nos vários aspectos: natural, social, psíquico e espiritual.

Inicialmente foi caracterizada a Psicologia Ambiental e o estresse humano, onde foram identificados os três níveis de abordagens da Psicologia Ambiental, que são: nível pessoal, nível arquitetônico e nível urbano-regional.

Posteriormente foi abordada a pesquisa etnográfica para o estudo, isto é, as linhas mestras que nortearam o surgimento da metodologia. Num quarto estágio, foram discutidos os procedimentos metodológicos, de grande relevância para o desenrolar do trabalho de campo.

O quinto estágio, um breve histórico do local onde o estudo se desenvolveu, inclui uma síntese da SOPC e por fim, os dados foram analisados e interpretados, com os significados do estresse para os médicos, pacientes e funcionários.

Como novo ramo da Psicologia, a Psicologia Ambiental ofereceu ensejo para que houvesse prosseguimento aos estudos dentro da linha de pesquisa, que envolve: o Regional, o Urbano, os Serviços e a População.

Entender o difícil caminho do crescimento individual, paralelo ao crescimento social, levou-me a optar pelo estudo do fenômeno estresse, talvez

unesp

podendo contribuir com algumas informações àquelas pessoas constantemente agitadas dentro das pressões e correrias da vida moderna.

BRAVO et al (1988), ressalva que sendo o estresse um processo dinâmico do organismo, que envolve fatores médicos, psicológicos e sociais, os mecanismos que o envolvem partem do pressuposto das concepções humanas e dos seus relacionamentos frente ao meio ambiente.

Com base nessas considerações, entendo ser fundamental questionar novas propostas na prática do atendimento médico nos postos de saúde, as quais quem sabe, venham a contribuir para a qualidade do serviço. Considerando-se que todo comportamento acontece em interação com o ambiente, um número crescente de pacientes de câncer talvez conseguisse o controle ou mesmo a cura, se a equipe multidisciplinar exercesse sua função de forma total, atendendo-os também dentro dos aspectos sociais, psicológicos, físicos e emocionais.

Os atendimentos dos vários profissionais seriam sempre com os objetivos voltados para o restabelecimento do paciente, mas de tal forma que ele desenvolvesse a percepção de seu estado de saúde no todo ou seja, englobando corpo, mente e emoção. Poderiam ser usados relaxamentos corporais, educação artística, enfim cada paciente iria desenvolver-se de acordo com a própria personalidade.

unesp

CAPÍTULO I

CARACTERIZANDO A PSICOLOGIA AMBIENTAL E O ESTRESSE HUMANO

Situar a Psicologia Ambiental na história não é uma tarefa simples. Mesmo limitando-se a eleger estudos dispersos ao longo do século, ligados ao campo multidisciplinar, constitui grande desafio.

Segundo PROSHANSKY *et al* (1970), "a intenção de ser histórico, no sentido de manter um registro contínuo de pessoas, eventos e atividades, raramente ocorre. E, mesmo que ocorressem, os problemas de quanto deve ser registrado, o que é relevante e o que não é, e como organizar e interpretar os registros são problemas não menos difíceis".

Para esses autores, as origens e desenvolvimento dessa nova área de pesquisa envolve um campo interdisciplinar de estudos, porque grande parte dos impulsos proveio de fora da Psicologia Institucional, notadamente das profissões ligadas ao planejamento e "design". É indiscutível a sua vitalidade intelectual, atribuída as suas origens multidisciplinares, com contribuições da sociologia, engenharia, geografia e técnicas de planejamento.

O campo de estudo da Psicologia Ambiental começou a desenvolver uma consciência coletiva no final dos anos 50 e início dos anos 60, não somente como um ramo da Psicologia, mas como um novo esquema

de atitudes de pesquisa. Em 1961 ocorreu um dos primeiros acontecimentos importantes nos Estados Unidos com a Conferência sobre Psicologia e Psiquiatria Arquitetural, celebrada em Lake City, que contou com a participação de psicólogos, arquitetos, psiquiatras e projetistas. Mas o interesse já havia aberto as fronteiras da pesquisa, com méritos a PROSHANSKY *et al* (1960) que desenvolveram um projeto sobre o comportamento de pacientes em enfermarias num hospital psiquiátrico. Para a realização do projeto foi necessário uma revisão da literatura e o estudo de um conjunto de documentos que direcionassem a formulação específica dos problemas das enfermeiras psiquiátricas.

SOMMER *et al* (1961) realizaram uma pesquisa que colaborou na solução dos problemas de sintomas comportamentais de custodia institucional, especialmente no que refletiam o cenário físico de enfermarias psiquiátricas. De igual importância foi o trabalho sobre a integração social numa enfermaria geriátrica, onde o conceito de territorialidade recebeu um enfoque claro e preciso.

Também o trabalho de SIVADON *et al* (1960) foi importante no desenvolvimento da pesquisa na área, porque paralelo a tantas outras, demonstrou qual o papel exercido por um projeto de hospitais psiquiátricos na recuperação de pacientes, culminando com a publicação de uma monografia sobre o problema para a Organização Mundial de Saúde. No mesmo período outros movimentos relacionados à Psicologia Ambiental estavam ocorrendo, como o de LYNCH (1960), um planejador urbano na Universidade de Haward e seus discípulos, que pesquisaram a percepção de cenários urbanos por parte do indivíduo. O objetivo da pesquisa foi o modo como as pessoas ocupavam o



espaço da cidade, bem como a imagem que passaram a ter dela como conseqüência do projeto. Para tanto, foram realizadas diversas experiências nas movimentações pela cidade, e segundo LEE (1977), *"...os planejadores tem uma crença mais forte do que os arquitetos no determinismo ambiental : a filosofia de que as vidas das pessoas podem ser influenciadas por decisões planejadas sobre o ambiente."*

Após os anos 60, a pesquisa em Psicologia Ambiental realmente começou a ganhar forma, com a publicação de inúmeras obras e conferências, criação de boletins informativos, periódicos, associações profissionais e programas de treinamento a níveis de graduação e pós-graduação.

ALEXANDER (1964), um arquiteto com treinamento em ciência comportamental e informática, publicou o livro *"Notas sobre a síntese da forma"*, onde concebeu o projeto de cenários ambientais sendo derivado dos objetivos das várias instituições sociais da época.

FITCH (1965), apresenta o mais forte e possível argumento para uma comparação ecológica à arquitetura, declarando que:

> *"...a vida humana está interligada a função de adaptação do ambiente, através da arquitetura, e que o homem foi compelido a inventar a arquitetura a fim de se tornar humano ou o homem em si mesmo. A arquitetura é a mais ambiental das atividades humanas e que apenas o mundo do labor, do pensamento humano, artificial e natural, é verdadeiramente humano".*

Em seus estudos, esse autor assumiu a posição de que as decisões e o projeto de arquitetura sobre a estética do cenário, estavam

relacionados com as necessidades biológicas e as experiências culturais de cada indivíduo.

Como resposta ao trabalho de Alexander, manifestou-se STUDER (1966), concordando com o colega em alguns aspectos, discordando no entanto, em outros. Para esse último autor, era necessário que em todo projeto arquitetônico houvesse a presença dos objetivos, expressos em termos comportamentais, sendo a unidade certa de análise para projetos e programações nos cenários físicos humanos.

O estudo do espaço continuou despertando interesse em inúmeros pesquisadores, já que todo indivíduo possui uma zona espacial contornando o seu corpo, e o trabalho do antropólogo HALL (1966), teve influência no estabelecimento do conceito. Em seu livro *The Hidden Dimension* (A Dimensão Oculta), esse autor propõe uma ciência nova, a antropologia espacial ou "proxêmica", que é o estudo do modo como as pessoas estabelecem distâncias entre si durante as interações sociais, como função do cenário cultural, da natureza da interação e do status social dos relacionamentos.

Os aspectos comportamentais dos cenários geográficos despertou também o interesse crescente dos geógrafos, o que levou o geógrafo LOWENTHAL (1967), a publicar uma monografia cujo título *"Percepção Ambiental e Comportamento"*, chamou ainda mais a atenção dos interessados para a pesquisa ambiental.

Também merecedor de menção é o trabalho de BARKER *et al* (1968), que desenvolveram uma pesquisa sobre as comunidades nos Estados Unidos e na Inglaterra. A psicologia ecológica deles direcionou sua atenção às

propriedades do ambiente físico, sendo seu estudo ininterrupto em cenários naturais e contínuos.

Durante a década de 60 foram publicados em jornais, inúmeros documentos empíricos e teóricos sobre a Psicologia Ambiental. Embora os artigos preencheram uma pequenina fração do total, houve várias ocasiões em que alguns jornais particulares dedicaram edições inteiras a tais artigos.

Colaborando com esta posição, LEE (1977), diz que:

> *"...todo o aparato erudito de simpósios, conferências, revistas, livros, circulares e, mais recentemente, sumários, foi estabelecido num tempo surpreendentemente curto, registrando-se um intenso e cada vez maior interesse em muitos países. Universidades Norte-Americanas seguiram o exemplo da Universidade da cidade de Nova York e da Universidade de Utah, estabelecendo programas de graduação e uma vasta proliferação de cursos".*

Assim, a Grã-Bretanha foi o palco da primeira conferência significativa, sendo realizada na Universidade de Strathclyde, na Escócia, em 1965. Outros eventos semelhantes foram seguindo-se na Politécnica de Kingston (1971), Universidade do Surrey (1973) e Universidade de Sheffield (1975). Em 1973 foi estabelecido na Universidade do Surrey, um curso de um ano de pós-graduação em Psicologia Ambiental, sendo que os cursos de graduação também incluem uma programação da matéria.

Nos Estados Unidos as conferências interdisciplinares patrocinadas pela Envirromental Design Research Association (EDRA), formam uma importante série existindo no entanto, um interesse crescente na

unesp

Europa (sobretudo na Escandinávia), onde foram realizadas duas conferências internacionais em Lund.

Dentre os países orientais, o Japão tem demonstrado interesse pela pesquisa no campo ambiental, sem dúvida, motivado pelo crescimento da área, que montam intercâmbios com profissionais do planejamento e do "design".

No início das pesquisas em Psicologia Ambiental, os pesquisadores da área comportamental voltaram seus interesses de estudos mais pelo ambiente físico do que com o meio ambiente humano em geral. Psicólogos Sociais e outros cientistas comportamentais referem-se aos sistemas psicológico, social, político, organizacional ou cultural que caracterizam os ambientes humanos.

O psicólogo ambiental, no entanto, tem sua lente de estudo focalizada no estudo da relação entre o indivíduo e o ambiente físico (tanto construído como ambiente natural).

CANTER, *et al* (1981), a partir de suas pesquisas propõe que *"...é a área da Psicologia que faz função e analisa a transação e inter-relacionamento da experiência e ações humanas com aspectos pertinentes do ambiente social e físico"*.

De uma forma geral, existem vários tipos de estudos nessa área, como pesquisadores interessados em determinados lugares, outros em centralizar as pesquisas no processo político de tomada de decisão, exemplo na redução de barulho, preservação ambiental, conservação de energia, etc. Todos esses estudos dão ênfase ao conhecimento que o pesquisador tem de

seu meio ambiente social, sendo a partir daí, que é elaborado a implicação política.

Segundo MELO (1991), "... para um melhor entendimento, as áreas de aplicação da Psicologia Ambiental estão divididas por níveis: pessoal, arquitetônico e urbano-regional".

- NÍVEL PESSOAL

Neste nível estão incluídos alguns conceitos relacionados com o comportamento espacial, como espaço pessoal, territorialidade, privacidade e superpopulação.

LEE (1977), em estudo realizado acerca do uso de alguns conceitos psicológicos na Psicologia Ambiental, chama a atenção para o fato de que cada um destes conceitos foram definidos de diversas maneiras e em diversas teorias. Ainda segundo esse autor, *"...toda pessoa tem uma área especial em torno de seu corpo, cujas fronteiras só existem "na mente" e onde qualquer intrusão por outros é indesejável, sendo que este espaço não é necessariamente circular"*.

MELO (1991), na mesma direção evidencia que o espaço pessoal é definido como um espaço imaginário, ao redor do indivíduo, necessário para manter sua privacidade e seu apropriado nível de intimidade. *"Na verdade, o espaço possível é um processo dinâmico, onde as interseções entre os sujeitos variam de acordo com seus papéis, regras sociais, status, etc., sendo visto também como uma forma de comportamento não verbal"*.

unesp

Os autores em questão dão ênfase especial para a classificação do espaço pessoal, segundo sua situação espacial ou seja, físico e social, porque a quantidade de espaços pessoais é quase tão numerosa quanto os padrões de interação de uma pessoa.

Para HEIMSTRA *et al* (1974) *"...o espaço pessoal pode ser considerado como um invólucro de um indivíduo, formando seu território portátil"*. O espaço pessoal é social porque sua existência pode ser diretamente observada somente quando uma pessoa se introduz inadvertida ou propositalmente no espaço pessoal de outra.

Esse sentido também foi verificado por CANTER, citado por MELO (1991): *"...em virtude de sua característica dinâmica, tornou-se muito difícil traduzir a análise do espaço pessoal em princípios de "design". Dessa forma, os estudos relacionados com espaço pessoal são, na verdade, demonstração de regras associadas com determinados lugares"*.

A territorialidade é um aspecto do comportamento espacial humano, que com freqüência é difícil separá-lo do espaço pessoal, ou seja, o indivíduo não consegue separar-se dele, como por exemplo, uma residência, onde existe alguns muros, os quais determinam o limite de seu domínio. Qualquer outro indivíduo que penetrasse nesse território, sem ser convidado, estaria invadindo a intimidade dos seus usuários.

Para ALTMAN (1975) o sentido de territorialidade e de espaço pessoal, traduz-se na medida em que *"...são mecanismos utilizados para atingir a privacidade e a situação de superpopulação, é condição na qual os objetivos da privacidade não são atingidos ou são atingidos a um alto custo"*.

unesp

Toda atividade humana necessita de certo grau de espaço, sendo que na maioria dos meios ambientes ele tem que ser compartilhado, criando-se completos sistemas sociais que permitem uma repartição".

- NÍVEL ARQUITETÔNICO

Neste nível as pesquisas foram realizadas com residências, escolas, prédios comerciais, prisões, hospitais e outras instituições.

Os conceitos de territorialidade, espaço pessoal, superpopulação, privacidade e muitos outros são observados e analisados no comportamento humano nas instituições e em relação a estrutura ambiental interna dos projetos habitacionais.

CANTER *et al* (1982) enfatizam que nos

> *"...estudos relacionados com a avaliação de ambientes, relativos à satisfação pessoal de seus usuários, é preciso ter um entendimento do papel que o ambiente desempenha na vida dos indivíduos, se quisermos descobrir quais os aspectos do ambiente que deverão ser medidos, só então teremos condições de avaliarmos o significado existente entre o ambiente, a experiência e a ação humana".*

Em seus estudos esses autores questionam a importância do entendimento do significado que cada indivíduo confere a um determinado

espaço; como por exemplo, um jardim comum para uma comunidade, torna-se um local para ser observado e analisado.

LEE (1977) em suas recentes pesquisas psicológicas formula que:

> *"...o estilo inovador do arquiteto torna-o mais receptivo às novas idéias do que a maioria das pessoas, e Psicologia Ambiental está sendo por ele acolhida com pressuroso interesse. Isso está acontecendo numa época de mudanças muito rápidas, em que o arquiteto se encontrou pela primeira vez, não no comando exclusivo e indiscutível dos projetos, mas como um profissional entre muitos outros cuja colaboração é essencial para criação de um novo meio ambiente".*

Cabe ao arquiteto utilizar os conceitos relativos ao comportamento espacial humano na criação de espaços arquitetônicos flexíveis e variados, possibilitando aos usuários a escolha dentre os inúmeros tipos de ambientes, àquele que mais for adequado aos seus interesses.

NÍVEL URBANO-REGIONAL

Este nível tem suas pesquisas voltadas para as políticas urbanas e regionais. Dentro destas são incluídas os estudos psicológicos dos transportes terrestres, aéreos e aquáticos, que por sua vez podem ser divididos em três áreas:

1) O transporte como um elemento destruidor ou perturbador do ambiente;

unesp

2) As conseqüências psicológicas de um particular tipo de transporte;
3) Os problemas associados com o uso de uma forma particular de um sistema de transporte;

Para cada um desses itens os pesquisadores do meio ambiente elaboraram inúmeros estudos, que de modo geral responderam as suas expectativas.

Em seu trabalho, MELO (1991) coloca que:

> *"...os estudos envolvendo transportes são sobre a relação entre os efeitos da poluição sonora e atmosférica sobre o comportamento. Muitos desses estudos, em particular aquele sobre os automóveis ou aviões, estão interessados nos efeitos do seu barulho no sono ou no estresse. Um grande número dessas pesquisas tem implicações imediatas para a formulação de política, como por exemplo, determinar o nível de ruído aceitável em cada área, determinar a área de implantação de aeroportos, estradas, linha de trem e indústrias".*

Nos estudos de HEIMSTRA *et al* (1978) também fica evidenciado que:

> *"...tem sido relativamente numerosas as investigações de atitudes da comunidade para com a poluição sonora e o comportamento. Como se poderia esperar, quando a fonte de ruídos é um fator econômico primordial na comunidade, as atitudes face ao ruído são mais favoráveis do que em caso contrário. Muitos outros fatores situacionais e*

> *pessoais, tais como o tipo de distúrbio desenvolvido pelo ruído e quando o ruído ocorre, determinarão atitudes face à poluição sonora".*

De uma forma geral, tais relatos evidenciam que as pesquisas emitem estudos referentes a lugares específicos, isto é, o interesse está em pesquisar os objetivos e aspirações das pessoas em estarem num determinado lugar. Por outro lado, há outras pesquisas que estão centradas no processo político de tomada de decisão, como por exemplo, redução de barulho, conservação de energia, preservação ambiental, etc...

Embora com avanços teóricos, bem como com o desenvolvimento de pesquisas em Psicologia Ambiental, a questão da definição dessa área ainda é questionável. PROSHANSKY *et al* (1970) de forma pertinente alertam que:

> *"... Existe, no momento, uma definição adequada de Psicologia Ambiental? Achamos que não. Há, em geral, dois modos pelos quais pode ser estabelecida a definição de um campo de estudo. Um, ao longo prazo, o único realmente satisfatório, e em termos de teoria. E o fato é que, até o momento, simplesmente não há, em Psicologia Ambiental, teoria própria ou mesmo pressupostos teóricos que possam dar base a tal definição. O segundo modo de definição, muito menos satisfatório, mas muito mais exeqüível, é operacional: Psicologia Ambiental é o estudo do comportamento e da experiência da pessoa ou de grupos relacionados ao cenário físico, em particular aquele cenário do cotidiano, hoje mais*

unesp

> *comumente denominado meio ambiente incorporado".*

Os mesmos autores, colocam ainda que:

> *"...para o psicólogo ambiental, a lente de análise é focalizada nos sistemas físicos que, por definição, também caracterizam esses ambientes: sistemas físicos que são expressos como espaços, lugares e os objetos pertencentes a eles e que proporcionam o local e uma não muito pequena parte do significado desses outros tipos de sistemas ou ambientes e das pessoas e atividades que eles englobam e definem".*

LEE (1977) em estudo realizado acerca das definições desse campo de estudo dentro da mesma linha de pensamento, chama a atenção no sentido de considerar ser

> *"... mais informativo dizer que a Psicologia Ambiental se ocupa de todos os vários conceitos que o homem criou para representar o espaço; do estudo das respostas do homem aos padrões de estímulos que as pessoas experimentam se elas se movimentam relativamente nos intervalos existentes entre objetos, desejados ou adversos".*

Os autores em questão, em suas análises, partem dos seguintes pressupostos: o psicólogo ambiental tem como interesse o ambiente físico, porém, ele vai além dos estímulos e padrões de estímulos que interessam aos psicólogos sociais e aos psicólogos experimentais. Assim, para o psicólogo

unesp

ambiental os ambientes físicos a serem estudados e observados são representados pelos lugares e espaços que proporcionam o local e a definição das várias atividades humanas que caracterizam o cotidiano. Estes espaços e lugares são definidos pelas instituições sociais que são identificadas como cenário de comunidade, áreas de lazer, hospitais, habitações, sistemas de transporte, tribunais e, em escala menor, como enfermarias de hospitais, dormitórios, banheiros, salas de aula, restaurantes, centros cirúrgicos, centros de saúde, quartos de hotel, secretarias, pontos de ônibus e tantos outros.

Portanto, o cenário físico a ser estudado e observado, em qualquer extensão e complexidade, definido por um fenômeno particular que tenha necessidade de análise, é o ambiente intacto, ou seja, um cenário físico cuja integridade fenomênica como experiência da vida real para a pessoa é para ser mantida.

Tais reflexões remete-nos por sua vez, que deva existir não somente um trabalho de colaboração por parte de projetistas, paisagistas, arquitetos e outros profissionais em ambientes, mas também um acordo de que a pesquisa seja realizada em cenários de vida do dia-a-dia, tendo como objetivo conservar a integridade do cenário e dos eventos e atividades que nele são realizados.

Com o intuito da delimitação, pode-se caracterizar, de acordo com GUNTHER et al (1993), que a Psicologia Ambiental hoje, possui seis características básicas:

1) caráter interdisciplinar: recebendo conhecimentos de profissionais de outras áreas de estudo, como da psicologia,

unesp

sociologia urbana, geografia humana, antropologia, arquitetura, planejamento urbano, medicina, etc...

2) abordagem "holística", porque o efeito no organismo é analisado no contexto no qual estiver inserido;

3) relação de inter-relacionamento: como conseqüência de estudar os fenômenos dentro de cada contexto, onde tanto o comportamento influencia o ambiente, como o ambiente influencia o comportamento;

4) caráter social: devido ao fato de que muitos fenômenos e procedimentos metodológicos serem da Psicologia Social;

5) multi-metodológicos: porque não utiliza uma abordagem única, sendo que é o fenômeno estudado que determina a escolha da metodologia, e do local da pesquisa, como de campo ou laboratório;

6) pesquisa-ação: um modelo de pesquisa no qual o pesquisador tenta contribuir para a teoria e prática da sua área de estudo.

Os componentes de pesquisa da Psicologia Ambiental são estudados como uma unidade e não como distintos e separados ou seja, ao estudar um fenômeno, como por exemplo a percepção de uma paisagem urbana, são levados em consideração além dos conteúdos paisagísticos a experiência passada do observador, suas caraterísticas de personalidade, sua associação auditiva e olfativa com a paisagem, etc...

Seu pressuposto básico é que as pessoas não possuem apenas uma existência social, mas também uma existência física. Aonde quer que elas se encontrem, irão ocupar um espaço, o qual segundo HEIMSTRA *et al* (1974)

unesp

"...pode ser considerado como um invólucro em volta do indivíduo, formando o seu território portátil".

O homem sempre ocupa certo espaço, o qual exige propriedades especiais, como ventilação, calor, iluminação, abrigo do sol e do calor, etc. ou a ausência disso, para que possa manter suas relações sociais e desenvolver as suas atividades, pois todo comportamento humano acontece em interação com o ambiente.

Como ser de relações por existência, o homem mantém interações com o seu meio e sua vida passa por constantes transformações, porque a vida significa comunicação, ação e dinamismo.

Ao relacionar-se com outros seres vivos, ele cria e recria, usufruindo de seu habitat, projetando-se na dimensão pessoal de sua própria criação. Para os psicólogos ambientais, porém, segundo PROSHANSKY *et al* (1979),

> *"... o meio ambiente físico de interesse vai além dos estímulos e padrões de estímulo que interessam aos psicólogos experimentais e psicólogos do fator humano. Para eles, os ambientes a serem observados e estudados são todos aqueles lugares e espaços que proporcionam o local e a definição da variedade de atividades humanas que caracteriza a vida do dia-a-dia. E estes lugares e espaços são, por sua vez, definidos pelas realidades sociais, que identificamos como cenário de comunidade, como áreas de lazer, habitações, hospitais, centros de saúde, sistemas de transportes, tribunais, e em menor escala, como dormitórios, salas*

> *de aulas, banheiros, quartos de hotel, pontos de ônibus e muitos outros".*

Com essas concepções, os autores direcionam suas análises para um primeiro plano; o cenário físico a ser investigado é o ambiente físico, o qual deve manter a integridade fenomenológica, como uma experiência da vida real para o indivíduo, e num segundo plano, é importante a existência de uma colaboração por parte de vários especialistas em ambientes, como arquitetos, paisagistas, projetistas e outros, sendo primordial que exista o compromisso da religação de pesquisas em cenários do cotidiano, que obtiveram a preservação de sua integridade, como também dos eventos e atividades que neles acontecem.

Caminhando neste sentido, GUNTHER et al (1993), propõe-se a analisar a interdisciplinaridade, pois "... estudar a inter-relação entre ambiente e indivíduo, exige um trabalho colaborativo com os demais especialistas das demais áreas de conhecimento".

Em seu modo de entender, o estudo da interdisciplinaridade pode, de alguma forma, contribuir para a formação da consciência de que embora os profissionais estudem o "mundo real" dos seus respectivos pontos óticos, eles podem trabalhar dependendo do tema, conjuntamente com o psicólogo ambiental.

unesp

O Estresse humano

Na abordagem atual do estresse pode-se dizer que as pesquisas continuam ainda nos levando às raízes físicas, psicológicas e psicossomática do fenômeno. Pesquisas realizadas tanto na medicina, como na psicologia em seus vários ramos, mostram que o estresse é a reação do organismo à tensão, seja ela física ou psicológica. Na sua origem, surgiu como uma forma de preparar o organismo para as situações de perigo do homem primitivo. O objetivo do estresse é então deixar o corpo em condições "de luta ou de fuga", definida por CANNON e citado por LIPP (1984), como sendo reações físicas internas e imediatas a eventos ameaçadores, as quais são indispensáveis à sobrevivência do organismo.

Neste sentido essa última autora adora a terapia comportamento como meio de controle do estresse excessivo, pois seria terapêutica mais rápida e eficaz na resolução de conflitos. Com poucas sessões, o paciente se livra de seus estímulos estressores e as técnicas específicas propiciam mudanças profundas na estrutura da sua personalidade. Assim, o plano terapêutico inclui relaxamentos, modificação de crenças irracionais, desenvolvimento de métodos de resolução de problemas e atividades físicas adequadas para cada caso, como também a inclusão de uma dieta especial.

SELYE (1936) endocrinologista austríaco, já se referia aos fatores que originam o estado de estresse, denominando-os "estressores". O pesquisador definiu então, o termo estresse, introduzindo-o no campo das ciências médicas, tomando-o da física, como sendo *"um conjunto de reações*

que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação".

Para esse autor, o fenômeno físico de reação e fuga ocorre de forma semelhante nas pessoas, pois ...*"o estresse é a resposta à taxa de desgaste no corpo".* O autor propõe a Síndrome de Adaptação Geral (S.A.G.), para explicar as reações das pessoas frente as várias situações do cotidiano, que possam ameaçá-las. A síndrome tem bases fisiológicas, sendo caracterizada como um processo composto por três etapas consecutivas, a saber: a resposta inicial, designada como reação de alarme, que representa a resposta inicial do organismo frente o choque que lhe produz a situação de perigo; a segunda fase é a etapa em que o organismo reage aos sintomas pelo intento de retorno a normalidade e a terceira etapa é aquela quando o corpo somatiza do estresse, ou seja transforma as emoções em manifestações orgânicas, entrando no "estado de exaustão", quando as reações se tornam altamente nocivas e podem conduzir a doenças graves.

No entanto, em seus trabalhos mais recentes, SELYE (1936), coloca que o fenômeno em estudo pode contribuir de forma efetiva na revitalização da medicina psicossomática, cuja importância foi relegada para um segundo plano devido a precariedade de formulações concretas que definissem os transtornos causados por tal fenômeno. A contribuição de seus trabalhos são dirigidas atualmente para análise da influência e os efeitos dos agentes ambientais nocivos, como também o valor atribuído às condições de vulnerabilidade do indivíduo, tanto fisiológico como orgânico, diante de situações ameaçadoras.

unesp

SIMONTON et al (1984), comentando as idéias de Solye, afirmam que um dos males que o estresse crônico traz é o desequilíbrio hormonal. Os hormônios tem função essencial na regulação das funções corporais e seu desequilíbrio causaria uma série de danos, como a hipertensão arterial, gastrites e úlcera estomacal. Por outro lado, para Trony (1993) citado por Gullo (1993), *"o estresse não é a única causa desses distúrbios. Ele pode ser um dos fatores desencadeantes. Por isso, antes de se fechar o diagnóstico, o profissional deve analisar com cuidado o histórico do paciente"*.

Na década de 40 e 50, outros pesquisadores desempenharam também um importante papel na evolução do conceito de estresse. O trabalho de WOLFF (1953) et al veio enriquecer um pouco mais as pesquisas quando começaram a descobrir uma série de enfermidades que consideravam influenciadas pelo estresse da vida.

WOLFF e seus colaboradores concebiam o estresse também como um processo dinâmico do organismo, originado da interação com circunstâncias ou novos estímulos. Estes podiam ser fatores que discretamente causam danos ao organismo para fatores que atuam como símbolos ou sinais.

Também no campo das ciências sociais, as pesquisas da sociologia contribuíram para ampliar o desenvolvimento do conceito do estresse e sociólogos como WEBER, MARX e DURKHEIM publicaram extensos trabalhos sobre "alienação" como conseqüência das condições sociais existentes nas sociedades da época.

Psicólogos sociais e sociólogos contemporâneos preferem no entanto o termo "tensão", usado para designar formas de desorganização ou

unesp

desordem social ou seja um estado de distúrbio no sistema. As revoltas, a criminalidade, os motins, aumentos dos suicídios e transtornos mentais são vistos como conseqüências do estresse a tensão a nível social.

Não é fácil conceituar estresse ou melhor, obter um consenso entre os estudiosos do assunto, também porque envolve as áreas médica, psicológica e psicossomática.

Verifica-se muitas citações, principalmente considerando-se o ritmo de vida que se leva, estando de um lado a agitação natural do dia-a-dia e de outro, as pressões do trabalho.

Cada pessoa é singular dentro dessa realidade de uma forma geral, e para cada pessoa o estresse pode surgir de determinada forma específica.

Segundo BACCARO (1990)[3], o estresse é definido como sendo uma reação emocional que possui tanto componentes físicos como psicológicos, ocorrendo na presença de qualquer estímulo que existe, amedronte ou confunda o indivíduo.

Por outro lado, o fenômeno da somatização não é um fato único, e sim devemos interpretá-lo como um processo, ou seja, como uma total integração psico-bio-sócio-somática.

Na mente humana, os conflitos são originados de encontros com o ambiente, mas também ocorrem devido aos choques interiores ou seja, o processo de desenvolvimento é centrado e estimulado por conflitos internos e externos.

---

[3] BACCARO, A. Vencendo o estresse. Petrópolis, RJ. Vozes, 1990.

unesp

KNOBEL (1991)[4], nos lembra muito bem que ... *"Não devemos esquecer que as assim chamadas soluções "normais" dependem de uma variedade enorme de situações, especialmente quando as capacidades inatas do indivíduo são postas à prova por uma realidade externa, que nem sempre satisfaz o indivíduo nessas necessidades internas".*

No entanto podemos dizer, que sem dúvida alguma o homem de hoje é um estressado permanente e este estresse, conceituado como tensão emocional, sob o qual vive o homem moderno, pode levá-lo a um desgaste físico e psíquico, trazendo como conseqüência um grande número de doenças.

Para BRAVO *et al* (1988), " ... el surgimiento de la etologia como una ciencia naturla falicitó el desarrollo de la psicologia ambiental. Dado que el estrés depende en gran medida de las demandas físicas y sociales del ambiente, se ha prestado cresciente atención a las limitaciones en recursos disponibles a las personas. De éstas recursos ambientales dependem en buena medida las posibilidades de las personas manejar el estrés en sus vidas".

O autor e seus colaboradores enfatizam que o advento de uma ciência a Psicologia Ambiental possa estar contribuindo para que a investigação sobre o estresse obtenha um conceito mais amplo que pode ser classificada em três categorias: 1ª) definições que enfocam a resposta; 2ª) definições que enfocam o estímulo e 3ª) definições relacionais ou transacionais, que enfocam as relações entre o organismo e o ambiente.

As definições que enfocam o estímulo são encontradas na psicologia e em outras ciências do comportamento, que concebe o estresse

---

[4] KNOBEL, M. Psicossomática. Campinas, SP. UNICAMP, 1991.

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

como um estímulo, que produz uma reação de permuta ou turbulência na pessoa, ou seja, o estresse desencadeia situações, que podem ser caracterizas como novas, repentinas e intensas.

As definições relacionais do entresse são oriundas das diferentes concepções multidisciplinares do pensamento científico sobre o fenômeno, que enfatizam as relações entre o sistema e o contexto onde ocorre o fenômeno estudado.

CAPÍTULO II

A ABORDAGEM ETNOGRÁFICA PARA O ESTUDO DO ESTRESSE HUMANO

A sociedade contemporânea enfrenta hoje uma grave crise nos serviços de saúde, a qual segundo CAPRA (1982), pode ser entendida na sua essência se o homem começar a procurar entender o significado da conexão entre corpo e mente, ou seja, procurar modificar o nível de sua percepção. Ainda, de acordo com o autor, a visão sistêmica, embora recente, pode oferecer alguns fundamentos para a compreensão e propostas de atuação que visem sanar algumas discordâncias existentes nos atendimentos dos postos de saúde.

O fenômeno escolhido, o estresse humano, poderia ser abordado através de inúmeros enfoques metodológicos. Entretanto, a nossa opção não foi movida apenas por uma tarefa de investigação científica, mas também pelas próprias experiências, sempre buscando um arcabouço metodológico que viesse de encontro à visão de mundo e um trabalho de pesquisa. Nesta busca chegamos finalmente à pesquisa qualitativa, que pareceu ser o caminho mais adequado para a investigação do fenômeno em estudo.

Dado a característica abrangente do fenômeno, buscamos também subsídios na Psicologia e assim pudemos verificar que o estresse não poderia ser investigado seguindo-se a tradição da pesquisa psicológica clássica, ou seja a experimental, na qual os fatores relevantes são conhecidos.

unesp

controlados e que o sujeito se conduza na situação experimental de acordo com as instruções recebidas, o que as unidades de comportamento possam ser registradas, razões bem atestadas por MARTINS (1987). Assim, podemos ratificar que o estudo de um fenômeno psicológico poderia e deveria ser estudado num enfoque qualitativo para podermos ter descrições e delas extrair os significados que tem para as pessoas envolvidas. A etnografia foi, neste sentido, uma opção que nos proporcionou melhor entendimento e compreensão dos valores, atitudes, motivos e compromissos ocultos por detrás do fenômeno - estresse humano.

A pesquisa etnográfica não é uma prática metodológica tão recente. Suas raízes estão na Antropologia, conforme podemos verificar em MALINOVISK (1975). Para este autor, *"o investigador etnográfico não pode observar a menos que saiba o que é relevante e essencial"*. É claro que esse antropólogo está se referindo a questão de cultura, mas a utilização da etnografia na Psicologia, na educação e em outras áreas tem, desde então, e segundo Manlinovisk, desde 1922, prestado um serviço inestimável a ciência.

EZPELETA *et al* (1989), no mesmo sentido mostra que *"...a etnografia domina também um ramo da antropologia : aquele que acumula conhecimentos sobre realidades sociais e culturais peculiares, delimitadas no tempo e no espaço. Distingue-se assim da etnologia, que se ocupa da reconstrução evolutiva e comparativa do homem"*.

GOETZ *et al* (1984) também comprometem a etnografia a antropologia, ao afirmarem que os antropólogos sempre buscaram em seus estudos *"....uma observação direta e sistemática, realçando o aspecto interpessoal da pesquisa"*. Para esses autores a etnografia refere-se:

unesp

> *"...as descrições analíticas ou reconstruções de culturas puras; recriando opiniões fragmentadas, práticas, artefatos, conhecimento popular e comportamento de grupo. Este método permite discernir as particularidades do que é genético, tão necessárias a credibilidade da descrição. Suas estratégias devem elevar dados detalhados do fenômeno e representar a visão de mundo dos investigados, a partir do qual a pesquisa deve ir se estruturando".*

SPRADLEY (1980), define etnografia como:

> *"...o estudo da cultura, ou seja, a etnografia busca a descrição de uma cultura. Isso significa aprender das pessoas, porque cada cultura tem um modo de vida, uma cultura própria. Torna-se necessário fazer perguntas, anotações, entrevistas, observações, enfim, realizarmos múltiplas tarefas que irão descrever a cultura, alvo das nossas pesquisas".*

Segundo o mesmo autor, o projeto etnográfico raramente assume um modelo linear, tendo freqüentemente a conformação de um ciclo, como mostra a figura 1:

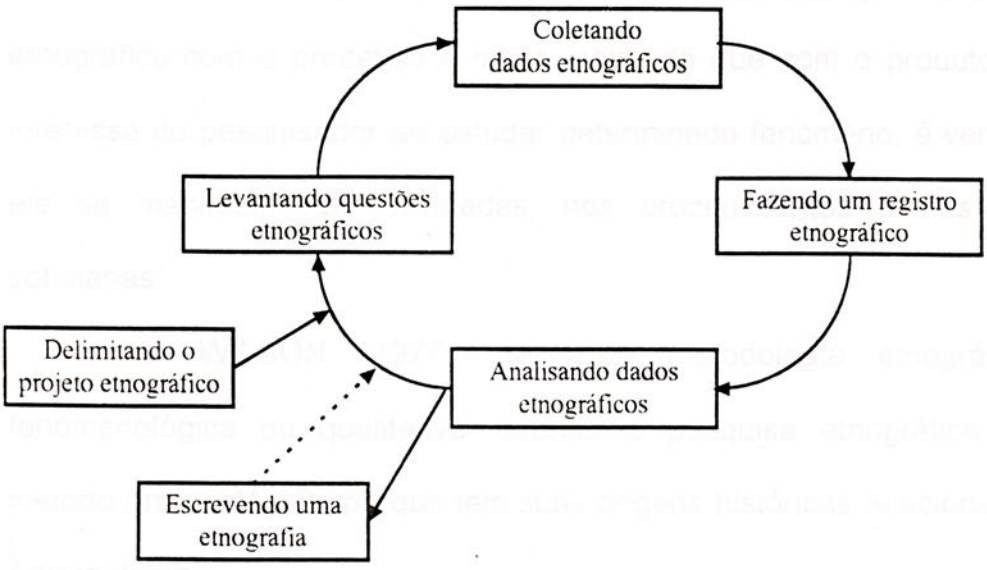


Figura 1

Ciclo Etnográfico

SPRADLEY, J.P. (1980)

O autor demonstra com esse ciclo que a pesquisa etnográfica possibilita uma ida e volta aos dados, podendo existir intercalações com registros, análise, relatórios, delimitações do projeto, formulações de novas questões e coleta de outros dados. O pesquisador tem maior flexibilidade, podendo durante o processo de investigação construir categorias teóricas diferentes.

Para ANDRÉ *et al* (1982) a pesquisa qualitativa etnográfica tem o ambiente natural como uma fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento. Deve existir o contato direto com o ambiente e a situação a ser investigada através do trabalho de campo.

Os autores evidenciam a importância dos "significados" que as pessoas dão a sua vida e as coisas, porque a preocupação do pesquisador etnográfico com o processo é muito maior do que com o produto. Assim, o interesse do pesquisador ao estudar determinado fenômeno, é verificar como ele se manifesta nas atividades, nos procedimentos e nas interações cotidianas".

WILSON (1977), define a metodologia etnográfica como fenomenológica ou qualitativa, citando a pesquisa etnográfica como um método antropológico, porque tem suas origens históricas relacionadas com a Antropologia.

O autor apresenta a pesquisa etnográfica como possuidora de dois pressupostos entre as atividades humanas:

- perspectiva naturalista-ecológica;

- pressupostos fenomenológicos-qualitativos.

A perspectiva naturalista-ecológica está relacionada com os valores, tradições e normas sociais do meio ambiente em que as pessoas vivem, tendo também influência na aprendizagem na sala de aula.

Na perspectiva fenomenológica-qualitativa torna-se necessário encontrar as referências interiores a partir das quais se interpretam pensamentos, emoções e ações. Assim, em muitos casos o pesquisador deve

unesp

"esquecer" por algum tempo as teorias, interesses e hipóteses, para poder compreender as situações do ponto de vista dos sujeitos pesquisados.

Também WOLCOTT (1975), considera que o termo "etnografia" pertence a Antropologia e *"...vista como um processo, sendo a ciência da descrição cultural, ou seja, refere-se ao trabalho descritivo básico"*. Desta forma, esse autor afirma que

> *"...como nem tudo que os antropólogos escrevem é etnografia, um teste até que simples para determinar se um estudo pode ser chamado etnográfico, é verificar se a pessoa que lê esse estudo consegue interpretar aquilo que ocorre no grupo estudado propriamente como se fosse um membro do grupo".*

TRIVINOS (1987), como os autores Wilson e Wolcott também considera a importância da Antropologia nas origens da pesquisa etnográfica, assim como a existência das dificuldades em definir a pesquisa qualitativa. Assim, para esse autor

> *"... a etnografia é o estudo da cultura. A etnografia baseia suas conclusões nas descrições do real cultural que lhe interessa para tirar delas os significados, ou seja, os atos, as atividades, cerimônia, etc..., que realizam os sujeitos que formam parte do âmbito cultural que se pretende mostrar estão relacionados em quadros gerais de significados, válidos para todas as pessoas. A função do etnógrafo, assim, não é tanto estudar a pessoa, é sim aprender das pessoas".*

GALLAGER (1984), assim caracteriza o método etnográfico:

> *"...la etnografia es uma ciência social rica em experiências, em el sentido que los etnografos dedican tiempo considerable y esfuergo tratando de adquirir experiencia dentro del campo que estan estudiando para poder compreender actividades y percepciones de la gente que vive ali".*

Dentre elas, podem-se citar "a nova etnografia ou etnosemântica" de Spradley; roteiros de campo; a macroetnografia e a microetnografia. Essas técnicas tem sua herança na Antropologia, existindo por isso alguns pontos convergentes, mas cada qual possui certas peculiaridades no trabalho de pesquisa, isto é, cada tipo de pesquisa possui uma realidade diferente, porque existe uma variada gama de técnicas, seleção de eventos, análise e estabelecimentos de categorias.

HAMMCRSLEY (1983), mostra que a etnografia:

> *"...es simplesmente un metodo de investigacion social - dunque poco usual - que se alimenta de uma amplia gama de fuentes de informacion. El etnógrafo participa abierta o encubiertamente en la vida diaria de las personas durante un periodo de tiempo determinado, observando lo que sucede, escuchando lo que se dise, haciando perguntas, de hecho, recolectando los datas disponibles que permitan acharar los puntos que ha preocupam".*

unesp

Neste sentido, os questionamentos de LOFLAND (1971) quanto as pesquisas na abordagem qualitativa, é que

> *"... qualquer investigação em análise consiste numa tentativa de responder a uma ou mais das perguntas. O que são? Como se desenvolvem? Como influem nas atitudes dessas pessoas?"*

Portanto, a principal tarefa de um pesquisador qualitativo é identificar um fenômeno social, delineando seus tipos, variedades e formas, ou seja, ele deve apresentar como se comportam as pessoas em um quadro vivido de uma situação social. Salienta, no entanto, ROCKWELL (sd) que a etnografia tem como objetivo central o de documentar o não documentado da realidade social, ou seja, em nossa sociedade é o familiar, o cotidiano, o oculto, o inconsciente.

Para desenvolver o presente trabalho procuramos abrir espaços na Seção de Orientação e Prevenção do Câncer, órgão da Secretaria Municipal de Saúde de Bauru, tendo por objetivo conhecer o grupo, estabelecendo assim, relações com médicos, funcionários e pacientes, o que compõe um dos aspectos da pesquisa etnográfica, porque segundo GALLAGER (1984), *"...etnografia es una relacion a largo plazo con algun grupo, en seu território, para aprender de ellos su forma de hacer las cosas y de ver la realidade"*. Através de um ofício procuramos manter os primeiros contatos com o Secretário Municipal da Saúde de Bauru e com a sua aprovação para com o estudo na prática do fenômeno em estudo, procuramos manter contato com a enfermeira chefe da seção. A mesma nos colocou a par da rotina dos trabalhos dos seus funcionários, como também apresentou-nos

unesp

para o médico Diretor, que procurou conhecer através de algumas perguntas quais seriam os objetivos propostos para o desenrolar da pesquisa. Para tanto, foi entregue pessoalmente uma cópia do projeto em estudo, que após passar por seu grifo, pudemos dar início a coleta dos dados.

Para que pudéssemos verificar na prática o funcionamento de uma Seção de Saúde quais os valores, atitudes, motivos e compromissos ocultos por trás do fenômeno estresse humano, foram elaborados algumas questões, através das quais fomos tomando ciência dos significados do fenômeno estudado para o grupo.

As possibilidades de realização das entrevistas inicialmente foram precárias, devido a própria seção estar com acúmulo de serviços. Com o decorrer da coleta, pudemos desenvolver melhor a pesquisa, entrando no contexto de trabalho com médicos, funcionários e pacientes.

Como todo trabalho onde existe a permanência de muitas pessoas, a seção enfrenta seus próprios problemas, existindo formas diferentes de atuação, pois cada pessoa possui uma personalidade singular, o que às vezes a leva divergir com os demais, que em modos de ser, horários de trabalho, férias, etc...

O pesquisador etnográfico tem também suas dificuldades, o que pudemos constatar durante a coleta de dados com a existência de divisões internas, o que veio constatar a existência na prática das dificuldades e o papel desempenhado por um observador participante.

unesp

CAPÍTULO III

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para desenvolver o presente trabalho procurou-se abrir espaços na Seção de Orientação e Prevenção do Câncer, órgão da Secretaria Municipal de Bauru, tendo por objetivo conhecer o grupo, estabelecendo assim relações com médicos, funcionários e pacientes.

Através de um ofício manteve-se os primeiros contatos com o Secretário Municipal de Saúde de Bauru para comunicá-lo sobre o estudo bem como com a enfermeira chefe da Seção de Orientação e Prevenção do Câncer. Ela nos colocou a par da rotina de trabalho dos seus funcionários, como também apresentou-nos para o médico diretor da sua sala de trabalho, que tomou conhecimento dos objetivos propostos por nossa pesquisa. Para tanto, foi entregue pessoalmente uma cópia do projeto em estudo, e assim pudemos dar início ao trabalho prático.

Os subsídios metodológicos seguidos foram da pesquisa qualitativa do tipo etnográfico, que segundo GALLAGER (1984), é uma *"... relacion a longo plazo com algum grupo, en seu território, para aprender de ellos su forma de hacer las cosas y de ver la realidade"*. Dessa forma, para que pudéssemos verificar na prática o funcionamento de uma Seção de Saúde, os valores, atitudes, motivos e compromissos ocultos por trás do fenômeno estresse humano, utilizamos esse tipo de abordagem, atentos da importância

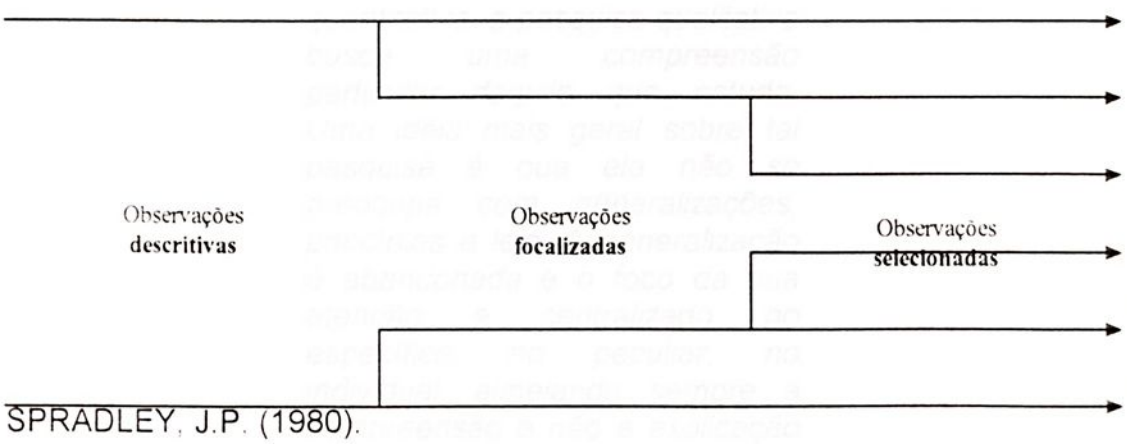
em se considerar o "significado" que cada pessoa dá à sua vida e às coisas, já que são itens de atenção do pesquisador etnográfico.

A idéia de que existe uma relação entre o estado de estresse e os problemas de saúde é recente; somente a partir de um século e meio atrás, e daí por diante, a história humana sofreu radicais mudanças. A relação do homem com o meio ambiente em termos de doença e saúde ainda permanece um problema muito sério, isso pela falta de conscientização humana, ou seja, o homem deixa de ver que a proteção física e a saúde são requisitos básicos de qualquer organismo para sobreviver.

Inicialmente foram observadas as atividades de cada funcionário da Seção, ou seja, médicos e funcionários, como também dos pacientes que passavam pelo atendimento. Nessas observações descritivas a nossa participação foi passiva, com pouca interação, sendo que as mesmas continuaram durante a primeira etapa da coleta dos dados, mas na segunda etapa tornaram-se seletivas. A intenção sempre esteve, ainda de acordo com GALLAGER (1984), em "que está sucedendo aqui ? Que hay detrás de las acciones que estay observando?"

QUADRO DE OBSERVAÇÕES

Quadro das observações



SPRADLEY, J.P. (1980).

Como todo trabalho onde exista a permanência de muitas pessoas, a seção enfrenta seus próprios problemas, existindo formas diferentes de atuação, pois cada pessoa possui uma personalidade singular, o que as vezes a leva divergir com as demais, quer em seus posicionamentos pessoais, quer nos profissionais.

O pesquisador etnográfico tem também suas dificuldades, o que pudemos constatar durante a coleta de dados, com a existência de divisões internas, nos levando a adoção de atitudes neutras, ou seja, não tomar partido em nenhuma das divisões.

Como afirma ANDRÉ (1987),

> *"...Outro aspecto nesse tipo de pesquisa é uma atitude flexível para mudanças, ajustes, reformulações que se fizerem necessárias, ao longo do processo, seja no que se refere as questões iniciais, seja na determinação dos sujeitos participantes , na definição das estratégias de coleta e análise ou no próprio plano da pesquisa".*

Também MARTINS *et al* (1989), afirma que:

> *"...diferentemente da pesquisa quantitativa, a pesquisa qualitativa busca uma compreensão particular daquilo que estuda. Uma idéia mais geral sobre tal pesquisa é que ela não se preocupa com generalizações, princípios e leis. A generalização é abandonada e o foco da sua atenção é centralizado no específico, no peculiar, no individual, almejando sempre a compreensão e não a explicação*

> *dos fenômenos sociais estudados".*

Concomitante a observação, utilizamos entrevistas formais e informais com os sujeitos selecionados. As formais foram orientadas por um roteiro pré-estabelecido (anexo 2) e as informais ocorreram durante as conversas sociais, observações e reuniões.

Na escolha dos médicos e funcionários, foram estabelecidos alguns critérios, como:

1)- informantes de especialidades diferentes dentro do atendimento;

2)- informantes com um tempo significativo de trabalho, ou seja, que pudessem ter um bom conhecimento da burocracia do trabalho.

Os contatos durante a coleta foram pessoais. Os 4 médicos , os 7 funcionários e os 5 pacientes entrevistados até o momento, estavam devidamente informados dos objetivos da pesquisa e do assunto a ser tratado e mostraram-se bastante acessíveis. No entanto, no início da realização das entrevistas alguns problemas ocorreram, principalmente devido a Seção estar com acúmulo de serviços. Com o decorrer da pesquisa pudemos desenvolver melhor o trabalho e as dificuldades foram sanadas, sendo que as entrevistas foram gravadas, porque foi uma maneira de obter informações rápidas e seguras.

Desse modo, pudemos perceber que a pesquisa do tipo etnográfico tem no pesquisador uma figura importante, pois é ele que irá realizar o trabalho pessoalmente e consonante ou isso, WOLCOTT (1979),

unesp

afirma que *"...a contribuição do etnógrafo é entender como é andar com os sapatos de outra pessoa e dizer o que esta realmente é".* Vista como um processo, a etnografia é a única ciência da descrição cultural ou seja, refere-se ao trabalho descritivo básico.

Os depoimentos obtidos dos informantes foram transcritos e estabelecidos códigos para a apresentação, o que permitiu que o anonimato dos sujeitos fossem assegurados. Desses dados obteve-se categorias de acordo com seus objetivos. (Quadro 1).

Quadro 1: Categoria dos significados dos médicos, pacientes e funcionários quanto ao estresse e relacionamentos profissional, afetivo e com os órgão burocráticos

CATEGORIAS	OBJETIVOS
1. Significado do estresse	Verificar o que significa o estresse para os médicos, pacientes e funcionários.
2. Significado do relacionamento profissional	Verificar o que significa o relacionamento profissional para os médicos, pacientes e funcionários.
3. Significado do relacionamento afetivo	Verificar o que significa o relacionamento afetivo no trabalho para os médicos, pacientes e funcionários.
4. Significado do relacionamento com os órgãos burocráticos	Verificar o que significa o relacionamento com os órgãos burocráticos para os médicos, pacientes e funcionários.

CAPÍTULO IV

A SEÇÃO DE ORIENTAÇÃO E PREVENÇÃO DO CÂNCER - LOCAL ONDE O ESTUDO SE DESENVOLVEU (PEQUENO HISTÓRICO)

A Seção de Orientação e Prevenção do Câncer (SOPC) é o único local da região que oferece a pacientes portadores de câncer um tratamento centrado, acima de tudo, na total reabilitação do doente, contando para tanto com o apoio de vários profissionais especializados.

A Seção possui sede própria, instalada na rua Monsenhor Claro, nº 6-40, na cidade de Bauru, Estado de São Paulo.

Os objetivos da SOPC estão centralizado na colaboração ativa com instituições e pessoas preocupadas em desenvolver a prevenção, o diagnóstico e o tratamento do câncer, como também a reabilitação dos pacientes da doença.

No campo da prevenção, a SOPC difunde informações que prestem ajuda quanto ao amadurecimento da consciência sanitária de cada cidadão, porque o câncer deve ser abordado e enfrentado como um problema de saúde pública.

Voltada ainda a prevenção, a SOPC coloca como objetivos da ação preventiva: *"... A SOPC procura hoje viabilizar a atenção preventiva de todas as neoplasias malígnas (câncer), em seus três níveis de abordagem, ou*

unesp

seja, primário, secundário e terciário, de forma integralizada e centrada num mesma equipe multiprofisional". (Anexo II - Protocolos - SOPC).

A preocupação da SOPC é então despertar o amadurecimento da educação sanitária, porque isso favorece as transformações individuais de comportamento, como a adoção de medidas de fundo coletivo.

No que diz respeito ao diagnóstico, os objetivos da SOPC são dois: torná-lo mais rápido e com mais exatidão.

A rapidez do diagnóstico depende principalmente do paciente, mas envolve também alguns profissionais, como médicos, dentistas e outros ligados à área de saúde e dos serviços, que devem ser agilizados para não retardar os procedimentos indicados.

A exatidão no diagnóstico está na dependência em grande parte, da constante reciclagem dos profissionais, pois os meios técnicos em disposição e o conhecimento científico estão em contínua evolução.

A SOPC assegura o acesso de todos os pacientes aos recursos terapêuticos mais avançados, sem preconceitos financeiros, isto é, qualquer que seja sua situação econômica. O paciente e sua família devem aderir aos tratamentos prescritos, e com o tempo a SOPC tem também esperança que um grande número de pacientes assumam o controle e a cura da doença.

A denominação genérica de câncer (ou neoplasias malígnas), reúne um grupo de doenças que ocupam o segundo lugar entre as causas da morte, logo em seguida à enfermidades cerebrovasculares e cardiovasculares.

Mesmo com esse índice, o Brasil ainda não elaborou um amplo e eficaz programa de saúde, porque para um público relativamente grande, o câncer sequer merece o status de "problema de saúde pública", do qual

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

deveria existir prioridades, com objetivos de encontrar os meios de prevenção, cura e reabilitação.

A SOPC procura hoje viabilizar a atenção preventiva de todas as neoplasias malígnas, das quais citamos: estômago, pulmão, esôfago, mama, útero, leucemia, carcinomatose, pâncreas, próstata, cólon, boca, língua, faringe, fígado, cérebro, pele e muitos outros grupos às vezes mal definidos, mas que são também "causa mortis" de muitos pacientes.

As principais atividades desenvolvidas pela SOPC são as seguintes:

- *registro de câncer de base populacional:* formado a partir de notificações de médicos, laboratórios, serviços de RX, serviços de arquivo médico e estatística (SAME) dos hospitais da cidade, pois permite o acompanhamento da incidência dos diversos tipos de câncer no município. As informações recolhidas e analisadas são usadas nas atividades de educação sanitária, planejamento de ações de saúde e enriquecerão o patrimônio de conhecimentos sobre a enfermidade.

- *atualização científica de profissionais de nível superior:* realizada através da distribuição trimestral de artigos científicos publicados no Brasil e no exterior aos profissionais de cada especialidade. As cópias xerográficas desses artigos formam uma hemeroteca permanente à disposição dos profissionais de saúde do município.

- *educação sanitária da população:* realizada através de difusão de informações pelos meios de comunicação social, por palestras, pela distribuição de folhetos.

unesp

• *apoio de médicos especializados:* oferecido aos médicos da cidade, aos pacientes e a seus familiares, par discussão de condutas, diagnóstico, tratamento e encaminhamentos.

• *apoio de serviço social:* oferecido aos médicos, pacientes e familiares para assegurar as melhores condições possíveis de realização do diagnóstico, tratamento e reabilitação de doentes.

• *apoio psicológico:* oferecido ao mesmo público, objetiva facilitar o convívio de todos com a doença, seu tratamento e prognóstico.

• *apoio de serviço de nutrição:* colabora com médico e pacientes para superar as dificuldades criadas pela enfermidade e efeitos das terapias a adequada alimentação do doente.

• *apoio do serviço de enfermagem:* oferecido nas mesmas condições dos anteriores inclui consulta de enfermagem aos pacientes, transmissão de orientação quanto ao tratamento, execução de curativos, retirada de pontos, etc.

A SOPC procura acompanhar ativamente os casos que lhe chegam ao conhecimento através do Registro de Câncer, contando para tanto de uma equipe de profissionais que faz visitas domiciliares sempre que necessário, a pedido dos diversos profissionais.

unesp

CAPÍTULO V

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO

1. SIGNIFICADO DO ESTRESSE PARA OS MÉDICOS, PACIENTES E FUNCIONÁRIOS

1.1. Significado do estresse para os médicos

Das respostas dos sujeitos (4), 75% colocaram que o estresse é um desequilíbrio físico e mental, onde o indivíduo está sujeito a uma sobrecarga de estímulos constantes, que o levam para manifestações somáticas.

Para 25% o estresse significa situações adversas, que depende da percepção de cada pessoa.

> ... *"o estresse significa desequilíbrio, desarmonia. Uma pessoa estressada em suas atividades, não está, vamos dizer assim, conseguindo talvez, realizar um bom trabalho"*. (M-01).

> ... *"conceitualmente eu acredito que seja uma entidade nomológica, caracterizada por uma fadiga, tanto psíquica, como biológica"*. (M-02).

> ... *"o estresse eu acho que é uma situação de excitação constante, estímulos constantes, uma sobrecarga de estímulos que o indivíduo acaba sendo submetido, que acaba levando-o a manifestações somáticas"*. (M-04).

Os resultados que obtivemos dessas entrevistas, nos mostraram que os conceitos defendidos por esses profissionais, assemelham-se com o que teoricamente foi colocado nas pesquisas recentes. Assim, para BACCARO (1990), o estresse é definido como sendo uma reação emocional, porque cada pessoa está sujeita a uma série de estímulos (físicos e psicológicos) que o ameaçam ou o confundam, podendo mesmo levá-lo a manifestações somáticas. Constatamos também que na revisão da literatura com Proshansky et al (1970), o meio ambiente é aquele no qual o indivíduo ocupa um espaço ou lugar, onde naturalmente sofre a influência de vários estímulos e nem sempre poderá manter a integridade fenomenológica de cada pessoa.

1.2. Significado do estresse para pacientes

Dos 7 pacientes que responderam a indagação, 100% colocou que estresse é uma canseira física e mental, não muito agradável, deixando a pessoa indisposta, sem vontade de fazer nada.

> ..."*Significa um cansaço físico, às vezes a gente tem que parar para descansar, quando não preciso andar muito, da minha casa a cidade tem 40 minutos, depois acabo com dores nas pernas, fico com as pernas cansadas, e minha pressão é alta, de vez em quando sobre muito ... dá aquela tontura, daí preciso deitar um pouco ... ficar quieta, depois passa. " (P-01)*

> ... "*canseira, muita correria, a gente vi trabalhar e volta, faz*

N.º
BIBLIOTECA - UNESP
CAMPUS DE BAURU

muitas coisas, vai se desgastando com o decorrer do tempo..."(P-02)

..."O estresse para mim é uma insatisfação, pessoal, profissional, psicológica, espiritual, é um ponto culminante, aonde você não consegue entender a si própria, são os problemas diários, são problemas de família, problemas de trabalho, problemas pessoais, né!, conflitos que se encontra dentro de si mesma, para mim o estresse é isso, a união de todos esses fatores que eu lhe falei ..." (P-03)

... "Então, é isso daí, olha, agora vou fazer três anos que minha mãe faleceu, eu passei muita depressão porque ela ficou três meses internada no Hospital de Base, eu que acompanhei tudo, ela fez cirurgia no coração, deu uma infecção, depois dessa infecção ela morreu, eu que acompanhei tudo isso, então acho que foi acumulando na gente, sei lá, deve ser isso." (P-04)

..." Eu acho que é tão gostoso a gente ter canseira, que isso daí não é muito normal, eu tenho quando faz muito calor, aí eu ando muito, eu tenho canseira, porque nessa idade a gente não é criança mais, mas não tenho assim, deito um pouquinho e passa" (P-05)

... "é um coisa chata, ruim, não dá vontade da gente fazer nada, sinto-me indisposta, sem disposição". (P-06)

> ... *"acho que é uma pessoa que já está cansada de tudo. Acho que é uma pessoa que está enjoada do trabalho, de tudo!"* (P-07)

Através dos depoimentos dos pacientes, observamos que, ao atribuírem ao estresse o significado de canseira física, desenvolvida na correria diária, estão com as respostas semelhantes a teoria pesquisa. Trony (1993), define ser o estresse causa de vários distúrbios físicos, mas não o único. Para esse estudioso, cada profissional deve analisar cuidadosamente o histórico de seus pacientes para depois ter um diagnóstico preciso da doença, ou seja, existe outras situações que envolvem uma pessoa, conduzindo-a para o estresse.

1.3. Significado do estresse para funcionários

Das respostas dos sujeitos (50%), colocaram que o estresse significa uma canseira física e mental, devido aos problemas que as pessoas tem diariamente. Para 12,5% dos funcionários, estresse tem o significado de insatisfação pessoal, profissional, psicológica e espiritual. Outros 12,5% colocou que estresse é uma sobrecarga de serviço e para 12,5% significa um desequilíbrio emocional e físico.

> ... *"para mim acho que significa uma canseira física, mental, devido também aos problemas que a gente tem no dia-a-dia, que para mim é um desânimo, muito assim, a correria que a gente passa no dia-a-dia no serviço, no geral, na nossa vida!"* (F-01)



> ... *"o estresse ao meu ver é quando a pessoa não resiste mais, já não suporta o dia-a-dia, no trabalho, aonde quer que seja, que ela não tem mais condições de agüentar, não tem mais como suportar, aí para mim o estresse é isso aí."* (F-02)

> ... *"o estresse na minha opinião é quando a pessoa está sobrecarregada de serviço, às vezes problemas em cada, tudo, essas coisas ocasionam o estresse."* (F-03)

Esses depoimentos, estão muito relacionados com a teoria pesquisa. como podemos observar em KNOBEL (1991), quando lembrou-nos que o cotidiano nos apresenta várias soluções, as quais são dependentes de muitas outras situações. O profissional nem sempre trabalha na profissão desejada, satisfazendo uma realidade externa, mas deixando de lado sua necessidade e seu potencial interior.

2. SIGNIFICADO RELACIONAMENTO PROFISSIONAL PARA MÉDICOS, PACIENTES E FUNCIONÁRIOS

2.1. Significado do relacionamento profissional para os médicos

Das respostas dos sujeitos, 50% colocaram relacionamento profissional como relação entre duas pessoas, ou entre instituição e pessoa. técnica e confiante, na busca de um objetivo comum, ou seja, a cura do paciente.

Para 50% dos médicos, o relacionamento profissional tem a função social de ajudar as pessoas a se reequilibrarem integralmente, de forma consciente, mas que exista também a qualidade dentro do atendimento.

> *"O relacionamento profissional para mim significa algo que eu tenho que estar sempre cuidando e de maneira geral sempre levando em consideração que na minha vida faz de grande parte do meu dia-a-dia. São poucas as horas do dia que eu não estou trabalhando, então o relacionamento profissional tem de ser um relacionamento profissional de qualidade, para que eu possa continuar exercendo a atividade, senão não teria como exercer uma atividade com tantas horas de trabalho, se eu não tivesse um relacionamento profissional com todo mundo". (M-02)*

> *"O relacionamento profissional é uma relação que se estabelece entre duas pessoas ou entre instituição e pessoa, mas via de*

> *regra tem que ser personificada, então é uma relação entre duas pessoas diante de um mesmo objetivo, qual seja, numa relação médico-paciente, o paciente quer a cura, o médico também, hoje por contingências do sistema mal posicionado, nem sempre o objetivo do paciente é o mesmo do médico, que acaba havendo uma relação compulsória, em que o médico não escolhe o paciente e o paciente não escolhe o médico". (M-03)*

> *"... o relacionamento profissional depende de cada área, se for colocar hoje na medicina, eu acho que o relacionamento profissional é uma soma de relacionamento técnico, em que o médico passa a assumir uma função de aconselhamento técnico ao paciente, mas também existe sobretudo uma liberação do ser humano muito importante e isso na medicina ocorre com muita freqüência, que acaba existindo a criação de um laço de dependência do paciente com o médico, uma relação de confiança". (M-04)*

Verificamos pelos depoimentos, que apesar da SOPC fazer de tudo para assegurar ao médico, o acesso aos recursos terapêuticos mais avançados, falta ainda a existência de um plano integrado no sistema de saúde brasileiro. Isso dificulta o trabalho do médico, levando-o a optar muitas vezes pela sobrevivência, aceitando regras que nem sempre estão concordantes com a sua vida de médico. Esse fato é confirmado em PROTOCOLO, ANEXO II, (1955). " ... Considerando a praxis integralizadora, contra-hegemônica, a que se propõe o SOPC, as dificuldades são

permanentes, obrigando a equipe à constantes buscas de novas metodologias e a rescisão de sua atuação e constituição, enquanto equipe, no que tange a aspéctos individuais e coletivos".

Para a minoria dos médicos, no relacionamento com seus funcionários existe um respeito pelo profissional do médico, o que é atestado pelo fato de muitos funcionários trazerem pacientes para serem atendidos na SOPC.

> *"... têm funcionários que apreciam meu jeito por exemplo de ser, de trabalho, de enfocar, e outros que não, aí vai depender também do dia, da hora, do acontecimento em si, quer dizer, depende muito, eu acho, de como eles estão agindo, vai influenciar no meio ambiente, penso isso daí!" (M-01)*

> *... "acho que eles me consideram um bom médico, mas um pouco relapso em relação aos horários." (M-03)*

> *"... de um modo geral, eu acho que deve existir um respeito pelo profissional que eu sou e como a gente testa esse respeito? A gente percebe pelo fato de que os próprios funcionários trazerem muitos pacientes para que a gente atenda ali, pois desde que trazem também seus familiares, eles estão confiando no seu trabalho, acreditam naquilo que você está realizando como profissional." (M-04)*

Em conversas informais com pacientes, pode-se perceber que o médico é, muitas vezes um fator de estresse. Por atender em outros locais, muitas vezes ficam hora e horas esperando pelo atendimento, até mesmo

unesp

sentido fortes dores, sem saber qual seria a melhor solução para a cura da sua doença.

2.2. Significado do relacionamento profissional para os pacientes

Os pacientes na sua maioria (83,33%) consideraram o relacionamento profissional muito importante, porque é através dele que existe um contato mais profundo de companheirismo e amizade.

Para 16,67% dos pacientes, o relacionamento profissional significa tudo, é segurança porque ajuda a pessoa a realizar o trabalho muito melhor.

> *"É muito importante, ajuda a gente a realizar o nosso trabalho muito melhor, sinto bem em meus relacionamentos ...". (P-01)*

> *"Gosto muito do meu trabalho, é gostoso, sempre estou tendo um relacionamento amigável e companheiro dentro do meu serviço". (P-05*

A importância do relacionamento profissional para os pacientes, está na melhoria da qualidade do atendimento, porque quando bem realizado, é fator determinante no processo de cura de cada paciente. Segundo BACCARO (1990), o estresse e o trabalho estão sempre muito ligados com a sobrecarga qualitativa de serviço, porque "... é bom lembrar esta sobrecarga ocorre quando o indivíduo não consegue aumentar a qualidade do seu trabalho".

unesp

Também, os pacientes na totalidade, consideram que no relacionamento com os funcionários não sabem definir o que estes pensam, porque são sempre bem tratados, não tendo queixas de nenhum funcionário.

> ... *"tratam-me muito bem, me abraçam, são muito carinhosos." (P-01)*

> ... *"aqui eles tratam bem, muito bem mesmo, são muito bacanas, conversam naturalmente comigo." (P-02)*

> ... *"para mim são muito bons, toas às vezes que eu venho, me dão muita atenção, procuram sempre fornecer as necessárias informações, não tenho queixa de ninguém." (P-04)*

Indagados quanto a relação entre os próprios pacientes, todos consideram que é muito difícil saber o que seus colegas pacientes pensam deles, por conversarem pouco ou mesmo porque os dias das consultas não são coincidentes. Tudo depende dos assuntos envolvidos durante os encontros na SOPC:

> ... *"converso muito pouco com eles, é difícil eu vir aqui, quando eu venho; fiquei 10 meses afastada, estou retornando hoje." (P-01)*

> ... *"realmente não sei, porque como disse, quase não converso com eles." (P-02)*

unesp

> ... *"não sei, sou muito conversadeira, porque eu converso muito, pergunto de tudo para a pessoa, vou realmente no fundo, quero saber por tudo o que ela passou, agora o que eles pensam de mim, eu não sei dizer..." (P-04)*

Salienta-se também que os médicos na totalidade (100%) consideraram a profissão como uma relação entre duas pessoas de mesmo objetivo ou seja a cura, acompanhada com uma soma de técnica mais um envolvimento até mesmo afetivo.

> ... *"Minha profissão de médico tem uma função social de ajuda as pessoas, vamos dizer assim, recuperar a saúde. A medicina é uma avaliação integral de uma pessoa e o reequilíbrio integral, com conscientização."* (M-01)

> ... *"o relacionamento profissional é uma relação que se estabelece entre duas pessoas, diante de um mesmo objetivo qual seja, o paciente quer a cura, o médico também procura amenizar um sofrimento muito grande."* (M-03)

2.3. Significado do relacionamento profissional para os funcionários

Para todos os funcionários, que responderam a questão, o relacionamento profissional é gratificante, porque traz novas experiências pessoais, como também propicia um crescimento profissional:

> *" ... o relacionamento profissional eu acho que é convivência do nosso dia-a-dia, que a gente tem de ter, muita amizade, saber compreender as pessoas, as colegas, tomar atitude certa no momento certo, ter compreensão, carinho pelo colega de trabalho". (F-01)*

> *" ... é muito importante, porque daí o indivíduo vai ser um profissional bem sucedido e ele vai trabalhar de uma maneira que vai produzir em qualquer área que ele estiver, então se for um relacionamento bom, ele realmente vai ser um bom funcionário". (F-02)*

> *" ... coisa importantíssima! Muito importante, pois a pessoa tendo um bom relacionamento em qualquer área, o serviço será melhor, a vida se torna melhor!"... (F-03)*

Verificamos com os depoimentos que os funcionários acreditam que as relações entre profissionais significa principalmente crescimento pessoal e profissional, porque são através dessas experiências que cada funcionário pode fazer uma reflexão interior. Ao perceber aonde deve mudar, ele estará compreendendo melhor a si próprio e ao outro, o que constata-se em MELO (1991), que em suas abordagens, define a Psicologia Ambiental como tendo seu campo de pesquisa delimitado entre o indivíduo e o ambiente físico, este podendo ser natural ou construído, ou seja, envolve estudos de como a pessoa percebe o meio ambiente (percepção), a forma pela qual a mente humana absorve e reestrutura as informações recebidas (cognição) e qual é o comportamento humano final, depois de compreender, reagir e modificar o meio ambiente.

unesp

De um modo geral, os funcionários apontam que são bem acolhidos pelos colegas durante o desenvolver do trabalho:

> ... *"quanto aos funcionários, eu acho que eu me dei bem aqui no serviço, então de uma outra forma, está havendo assim um coleguismo com o pessoal, com a chefe!" (F-01)*

> ... *"acredito que eles pensam bem da gente, porque sempre procuro estar me relacionando com todos, na medida do possível, atendendo cada um em suas necessidades, enfim penso que eles procuram pensar o melhor da gente ..." (F-04)*

> ... *"eu procuro ser amiga ... mas dentro do nosso serviço, já não sei mais ... eu acho assim: do meu serviço, eles sabem que funciona, que a gente atende bem, tudo, só que eu sou cobrada para fazer mais do que eu faço ... infelizmente não é possível ... olhe, na verdade eles não reclamam, sabe!" (F-05)*

Também, a percepção que o funcionário faz da sua profissão está relacionado com o serviço, aquilo que literalmente direciona o trabalho. Observamos que 50% considera sua profissão gratificante, uma relação de experiência e aprendizado e 50% como uma relação de técnica, compreensão, afeto e ajuda aos pacientes.

De um modo geral assim comentam:

> ... *"o relacionamento profissional eu acho que é convivência do*

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

> *nosso dia-a-dia, que a gente tem que ter, com muita amizade, saber compreender as pessoas, os colegas, tomar atitude certa no momento certo, ter compreensão, carinho pelo colega de trabalho."* (F-01)

> *... é muito importante, porque daí o indivíduo vai ser um profissional bem sucedido e ele vai trabalhar de uma maneira que vai produzir em qualquer área que ele estiver, então se for um relacionamento bom, ele realmente vai ser um bom funcionário."* (F-02)

> *... "coisa importantíssima! muito importante, porque a pessoa tendo um bom relacionamento em qualquer área, o serviço sai melhor, a vida se torna melhor..."* (F-03)

Os depoimentos apresentados quanto à percepção dos funcionários de seu trabalho na SOPC, permitiram constatar pontos mais convergentes, porque no geral todos estão fazendo o que gostam e apesar, de considerarem a remuneração pequena, procuram tratar bem os pacientes. Esses, por si próprios são carentes, pela característica da doença apresentada, que exige também atitudes rápidas e seguras por parte dos funcionários.

3. SIGNIFICADO DO RELACIONAMENTO AFETIVO PARA MÉDICOS, PACIENTES E FUNCIONÁRIOS

3.1. Significado do relacionamento afetivo para os médicos

Os médicos, em geral (100%) consideraram o relacionamento afetivo no campo de trabalho como uma relação técnica, mas emoldurada pela cooperação, pelo afeto, confiança e reciprocidade entre médico e paciente. Assim se expressam:

> *" ... o ser humano é um ser social e todos os tipos de trabalho, de atividade do ser humano, deveria ser feito com o espírito de cooperativismo! Então o relacionamento afetivo, quer dizer, a pessoa colocar afeto, carinho, sentimento, atenção, amizade, amor em tudo o que ela faz e correlacionada com o seu colega de trabalho, isso seria uma coisa assim, importantíssima! (M-01)*

> *... "Significa algo de muita importância, porque se você não tem um ambiente bom no seu trabalho, você não vai conseguir também tecnicamente desenvolver um trabalho interessante e que todas as partes tenham benefício; não só o paciente, como você também, é importante você ter um relacionamento afetivo bom com todo o pessoal no ambiente de trabalho!" (M-02)*

unesp

> ... *"é uma coisa interessante, porque via de regra, o que segura uma relação profissional é uma relação estritamente resolutiva, que pode ser conseguida do ponto de vista técnico, mas permeada por um pouco de afeto..." (M-03)*

Para os médicos, o homem é um ser social, que no cotidiano deve coexistir com outras pessoas (pacientes-funcionários), numa relação harmoniosa, empática, porque quando existe uma relação empática, o afeto via de regra se apresenta naturalmente. Corroborando com esta posição, CAPISTRANO et al (1992), apontam a inexistência na SOPC do serviço de "... apoio de serviço social oferecido aos médicos, parentes e familiares, para assegurar as melhores condições possíveis de realização do diagnóstico, tratamento e reabilitação dos doentes".

Também, segundo os médicos, o relacionamento com os pacientes é algo muito importante, que envolve uma vocação, tornando-se uma relação de receptividade, o que pode-se verificar pelos depoimentos:

> ... *"Os pacientes para mim, acabaram significando alguma coisa de importante na relação médico-paciente, porque tem que ter um bom relacionamento com os pacientes, para poder também aplicar a tua parte técnica, de médico, para poder resolver os problemas que o paciente possa vir a ter" (M-02)*

> ... *"é uma opção de vida, é o exercício de uma vocação! Eu gosto do que eu faço, eu me satisfaço fazendo o que eu faço, é*

a realização da minha vida!" (M-03)

... "O relacionamento com os pacientes além de uma atividade profissional da qual é o meio de exercício profissional, eu acho para mim uma relação progressiva, é muito gratificante!" (M-04)

3.2. Significado do relacionamento afetivo para os pacientes

83,33% dos pacientes utilizam alguns critérios para avaliar o relacionamento afetivo, que são: relação de cooperação, de troca de idéias, de amizade e compreensão. Outros 16,67% responderam as questões utilizando os critérios de criatividade, meta de trabalho, ou seja, necessário para que haja desempenho profissional, sendo algo que direciona o trabalho.

"... tenho amor por todos, sinto prazer em fazer o meu trabalho na companhia de outras pessoas, é confortante saber que posso ainda trabalhar e contar com a ajuda dos meus colegas" ... (P-01)

"... significa conviver com os colegas, sempre estamos criando coisas diferentes para fazermos, o tempo passa mais rápido".. (P-02)

"... acho uma coisa ótima! Cada um tem o seu trabalho, a sua ocupação, todos trabalhando, procurando trocar compreensão, afeto, solidariedade, com conversas agradáveis que ajudam" ... (P-05)

No que diz respeito ao relacionamento com os outros pacientes, 55% deles procuram conversar com os outros, com o objetivo de colher orientações, aprender com o outro que está experenciando a mesma doença. 15% afirmaram que sentem compaixão, tristeza ao ver o estado dos colegas portadores de câncer. Outros 15% dos pacientes entrevistados esclareceram que não gostam de conversar com os colegas, porque a timidez o deixa sem ação frente aos demais e 15% afirmaram que procura ter ânimo forte frente a doença, porque estará também ajudando a si próprio.

Destacamos os seguintes depoimentos:

> *"... eu fico com dó quando vejo, fico emocionada com alguns casos, mas tem alguns que são fortes, reagem melhor, fico triste quando vejo alguma coisa nas pessoas relacionada a doença". (P-05)*

> *"... quase não converso, sou um pouco tímida, depende dos momentos e das pessoas que estiverem presentes". (P-06)*

> *"... não sei explicar, porque todo mundo que a gente conversa aí, não tem pessoas desanimadas aqui, as pessoas são todas quase do meu tipo, levanta a cabeça..." (P-07)*

unesp

3.3. Significado do relacionamento afetivo para os funcionários

Os 8 funcionários responderam que é uma relação de afeto, de ajuda e de compreensão que direciona o trabalho de equipe:

> *"... eu acho que é importante. Os pacientes que recebemos aqui, são pessoas carentes, principalmente por serem portadores de câncer, uma doença incurável, devemos tratá-los de igual para igual, sem preconceitos. Então, eu acho assim, que a gente tem que passar carinho, uma certa igualdade para com as pessoas, para poder trabalhar com elas!.(F-01).*

> *"... eu acho que o relacionamento afetivo é importante não só no campo de trabalho, é importante você respeitar, você mostrar para uma pessoa que ela é querida, acho que é importante para qualquer área, tanto em casa, como no trabalho, é bom que haja isso". (F-03).*

> *... "é muito importante sim, não em exagero, mas se dando bem com os demais profissionais que atuam na mesma área que você, seus colegas de trabalho, deve existir um entrosamento entre os colegas de trabalho para que haja um esforço entre ambos, para o trabalho da certo!" (F-06)*

Quanto ao relacionamento dos funcionários com os pacientes, para 75% dos funcionários esse relacionamento com os pacientes envolve

afeto, carinho, apoio e solidariedade, com orientações específicas para cada paciente. Outros 25% acham a relação às vezes desgastante, devido a muita cobrança por parte dos pacientes quanto ao tratamento da Seção, que por vezes não se pode fazer muito por eles. Muitos já chegam estressados pelo andamento da doença ou seja, são pacientes terminais e naquele momento irão merecer compreensão e paciência.

> *"... trabalhar com os pacientes de uma forma que se sintam bem com a gente, a gente tem que se colocar mesmo na condição do paciente, no todo, tendo carinho pelo paciente, a gente consegue levá-lo e ter um relacionamento tanto profissional, como afetivo!" (F-01)*

> *"... eu acho que os nossos pacientes aqui são pessoas muito especiais, são pessoas que estão com um problema que aí fora é uma tabu, que é o câncer! Eu acho que temos que procurar nos envolver com eles, para dar uma força, um apoio moral, ter um pouco mais de paciência, solidariedade". (F-03)*

> *"... eu acho muito importante. Porque eles vem tensos, nervosos, se a gente não fizer um relacionamento bem feito, afetivo com eles, conversar, explicar o que perguntam, ter uma recepção ótima, nada poderemos fazer por eles!" (F-08)*

Ao perceber a importância do estresse na vida do ser humano e tomando como sentido básico de seu trabalho, SELYE (1936), relacionou as

alterações hormonais ocorridos no corpo do paciente com o câncer ou seja, ele descobriu nas suas pesquisas que esse tipo de doença ocorre quando o organismo somatiza sintomas do estresse ou seja, transforma as emoções em manifestações orgânicas, deprimindo o sistema imunológico, responsável pela destruição das células cancerígenas.

Durante a pesquisa de campo, mais de uma vez observou-se que a visão dos entrevistados que atuam na secção, que enfentam o cotidiano de um consultório, é bem diferente do que se tem escrito. Ao afirmar que o relacionamento afetivo é "... importante não só no campo de trabalho, é importante você respeitar, você mostrar para uma pessoa que ela é querida", o entrevistado remete a questão para uma amplitude maior, qual seja, os fatores emocionais, que estão presentes no cotidiano de trabalho de qualquer empresa. Assim, eles estão também compreendidos na expectativas de fracasso, nas tarefas de alto risco, nos prazos e na expectativa de desaprovação por um superior. Para BACCARO (1990), existente ainda fatores estressantes no trabalho físico, relacionados com os aspectos do ambiente e socais, que se relacionam com a chefia, os colegas de trabalho e com os clientes.

Alguns dos problemas registrados na coleta de dados, como desavenças, conflitos com a chefia ou com os colegas para o autor o. "... costuma agravar o problema de estresse, é a inexistência de normas sociais que proibem a livre expressão de reações emocionais negativas. Perder a calma, numa situação problemática, por exemplo, é expor-se a ser considerado imaturo e despreparado ".

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

4. Significado do relacionamento com os órgãos burocráticos para médicos, pacientes e funcionários

4.1. Significado do relacionamento com os órgãos burocráticos para os médicos

Os médicos (50%), consideram que o relacionamento com esses órgãos é uma relação difícil, onde o que se vê é uma burocracia pouco preocupada com o resultado final do trabalho. O restante acha esse relacionamento um mal necessário, não tendo problemas, mas na realidade necessitam dos meios burocráticos para desenvolver um trabalho. Expressam-se da seguinte maneira:

> ... *"tenho dificuldade de me relacionar com órgãos burocráticos, sempre o pensamento é o mesmo: se o ser humano cumprisse as funções dele, pensando sempre não só em si, no inchaço do seu "eu", e fizesse do trabalho como funcionário, utilizando instalações com respeito então a coisa funcionaria." (M-01)*

> ... *"um mal necessário, porque na realidade você necessita dos meios burocráticos para desenvolver um trabalho, mas muitas vezes quando você chega em um cargo de chefia, você nota que poucas coisas vão poder mudar, porque você não tem autonomia para mudar as coisas e você tem a idéia como mudar ou não". (M-02)*

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

> ... *"significa uma relação muito difícil, onde o que se vê é uma burocracia pouco preocupada com o resultado final do seu trabalho, uma burocracia voltada mais para uma sustentação excepcional de um discurso político imediatista, não voltado para a concepção da saúde, não voltado para a resolução de fato, ou de abordagem à essência dos problemas..." (M-03)*

Para que exista boa qualidade no diagnóstico e também no tratamento do câncer, é viável que os profissionais tenham o apoio burocrático, porque de acordo com CAPISTRANO et al (1992), " ... a exatidão no diagnóstico depende em boa medida, da constante atualização dos profissionais, pois o conhecimento científico e os meios técnicos disponíveis evoluem continuamente".

Também, para 77,77% dos médicos, o relacionamento com a administração não traz problemas, são considerados bons profissionais, porque desenvolvem todos os serviços que constam no quadro do trabalho médico da SOPC. Um médico (22,23%), definiu sua atuação frente a administração como problemática, repleta de conflitos.

Destacamos os seguintes depoimentos:

> *"... acho que tem uma boa referência minha, na minha função desenvolvo praticamente tudo o que é pedido, o que é necessário para o serviço, também sou um bom profissional e nunca dou problemas administrativos para eles." (M-02)*

unesp

> *"... que sou um bom médico, é talvez seja isso ... eu me enquadre assim: na burocracia do bom médico." (M-03)*

> *"... eu acho que é assim - existe o pensamento profissional, eu acho que nesse eu sou respeitado, porque eu, dentro daquilo que faço, sou um dos poucos médicos cirurgiões dentro do SUDS, que continua respondendo, tratando dos meus pacientes do começo ao fim ..." (M-04)*

O número de sujeitos selecionados para as entrevistas foi pequeno, entretanto é possível entrever nos discursos dos entrevistados que existe ou deve existir uma preocupação quanto ao estresse: a visão dos profissionais acerca dos problemas que o acarretam, está ligado a agitação, ao corre-corre e as pressões da vida diária, o que muitas vezes compromete as emoções de cada pessoa. Ou seja, o corpo somatiza sintomas de estresse em manifestações orgânicas, já que ela está constantemente sendo bombardeado por estímulos externos, que nem sempre são benéficos ou positivos para a personalidade nem sempre esse fator mental, que também exerce influência no corpo contribuindo para o seu equilíbrio. Neste sentido, VANCONCELLOS (1989), afirma que "...Procuro mostrar que o estresse não esta baseado em estimulações externas. Logo, se você fica martelando pensamentos negativos, o corpo vai armar as defesas de uma maneira que faz quando alguém te contraria ".

unesp

4.2 Significado do relacionamento com os órgãos burocráticos para os pacientes

Nas entrevistas a totalidade dos pacientes consideraram ser bem atendidos pelos órgãos burocráticos, não têm queixas, sempre foram tratados com respeito e carinho.

> *"... eles sempre me tratam bem, sempre que preciso de um atendimento, sou atendida com carinho e respeito, eles gostam muito de mim..." (P-01)*

> *"... não tenho queixas de ninguém, de nada, sempre me trataram muito bem, são muito bacanas." (P-02)*

> *"... é bom, eles sempre me tratam muito bem". (P-06)*

> *"... eu acho muito bom. Porque é só telefonar, atendem com cortesia e prontidão, não tenho queixa, sempre sou bem tratada". (P-07)*

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

4.3. Significado do relacionamento com os órgãos burocráticos para os funcionários

Com relação ao significado dado pelos funcionários aos órgãos burocráticos, 44,44% destes colocaram que por vezes tem problemas, por não acatar algumas ordens ou mesmo não tendo respaldo no atendimento (exames de laboratório ou mesmo com os aparelhos). Por outro lado, 44,44% dos funcionários afirmaram que os órgãos não interferem no seu serviço, sendo que não tem problemas. Para 11,12% o relacionamento com esses órgãos é um mal necessário, existindo horas que atrapalham um pouco, quer no atendimento, como no fornecimento de materiais de uso dos pacientes.

> *"... aqui é uma papelada sem fim! A gente ajuda também o pessoal lá na frente, às vezes tem muito serviço, a gente vai ajudá-los, fico lá, fazendo uma outra coisa, assim a gente vai se interando no serviço." (F-01)*

> *"... é chato, aí é chato, porque mais uma vez a gente volta na mesma tecla, a gente não é tratado com respeito, nenhum deles, e então raramente eu procuro a área burocrática, sabe, só mesmo em último caso, ou que sou uma funcionária que raramente falta no trabalho, não tenho licença médica, tenho saúde boa, então procuro pouco, mas às vezes que eu procurei não gostei do atendimento, sabe!" (F-02)*

unesp

> *"... eu tenho pouco contato, porque minha área é mais de enfermagem. Mas eu acredito que é um mal necessário, tem horas que acho que burocracia atrapalha um pouco..." (F-03)*

É importante destacar que alguns funcionários, acreditar que a SOPC os considera satisfatoriamente:

> *"... de outra forma eu acho que eles até gostam do trabalho, porque eu nunca tenho problemas, eu recebi uma carta, que veio da Secretaria da Saúde me promovendo, agora no momento não estou bem lembrada dos termos, mas eu fiquei contente, porque eu não esperava esse tipo de resposta deles!" (F-01)*

> *"... pensando como eles pensam de cada um de nós, como uma peça que está produzindo alguma coisa, eu acredito que pensem que eu sou uma boa funcionária, porque não dou trabalho, não falto, estou sempre disposta, então eu acho que eles pensam isso... " (F-02)*

> *"... acho que eles pensam que sou um bom funcionário." (F-03)*

O número de sujeitos selecionados para as entrevistas foi pequeno, entretanto é possível entrever nos discursos dos entrevistados que deve existir uma preocupação quanto ao estresse: a visão dos profissionais acerca dos problemas que o acarretam, está ligada a agitação, ao corre-corre

unesp

e as pressões da vida diária, o que muitas vezes compromete as emoções de cada pessoa. Ou seja, o corpo somatiza sintomas de estresse em manifestações orgânicas, já que ele está constantemente sendo bombardeado por estímulos externos, que nem sempre são benéficos ou positivos para a personalidade, nem sempre esse fator é dominante; outro item importante que se pode perceber, foi a presença do fator mental, que também exerce influência no corpo contribuindo para o seu equilíbrio.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das conclusões a que se pode chegar a partir deste estudo, é que apesar da riqueza e fertilidade das pesquisas sobre o tema, conforme pode-se comprovar pelos inúmeros trabalhos citados, ainda existe muita controvérsia. No entanto, teoricamente, alguns aspectos podem ser ressaltados: o estudo do fenômeno social estresse, possibilitou alarar-se a visão um pouco mais além, pois um novo modelo de saúde deve ser repensado!...

Segundo CAPISTRANO et al (1992), o Brasil apresenta uma situação singular no contexto da atenção à doença câncer, mas como em qualquer outra área, apresenta a falta de planos integrados, assim como acontece com os serviços de saúde de forma geral. Faz-se necessário que os indivíduos possuam noções à respeito de questões pertinentes à mesma, para que sejam agentes ativos em sua auto-promoção.

Na prática, o exercício de uma equipe interdisciplinar encontra dificuldades para se viabilizar, uma vez que a perspectiva de uma atuação holística confronta com a formação dos profissionais envolvidos. A Universidade confere exclusivamente uma tecnologia departamentalizada, que tende a redirecionar a compreensão do processo saúde-doença do indivíduo e da sociedade, dificultando a atuação interdisciplinar, que é talvez mais prejudicada pelo não oferecimento de modelos congêneres a essa prática.

A concepção mais antiga do estresse é de SELYE (1936), onde o autor ressalta que: "... é o conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação". Não



deixando de lado tal acepção, porque o organismo é envolvido no seu todo (corpo-mente-emoção), mas sim com o intuito de encontrar uma nova abordagem na forma de pensar da pessoa e do mundo, no século atual vários autores tem voltado sua linha de pesquisa para o paradigma holístico ou sistêmico.

Para os seguidores desse novo modelo, como por exemplo, PIETRONI (1988), "... o holismo é em essência, uma maneira que cada um pode usar para nos compreendermos melhor e entendermos a posição que ocupamos no mundo em que vivemos. A partir dessa compreensão mais profunda, podemos fazer escolhas em relação à nossa saúde e à forma como conduzimos nossa vida".

Dentro dessa forma de visão de si e do mundo, o homem é situado dentro de uma integração psico-bio-sócio-somática, levando-o para novas atitudes, perante si próprio e ao outro. Ele poderá controlar tanto seu componentes emocionais, como mentais, encontrando uma melhor adaptação frente ao meio ambiente.

Por outro lado, a abordagem etnográfica procurou ressaltar "o estudo de uma pequena cultura" e para a pesquisa etnográfica ou qualitativa, o pesquisador tem o seu foco de interesse no sujeito, ou seja, como ele aprende, quais suas ansiedades, medos, depressões etc. Pode-se portanto, experienciar situações vividas no cotidiano das pessoas e buscar esclarecer qual ou quais os pontos de articulação entre a teoria e a manifestação do fenômeno na prática, sem dúvida contribui para esclarecer e enriquecer o conhecimento sobre o tema.

unesp

Na prática da Seção em estudo, constatamos algumas tendências e orientações de interpretação dos médicos e funcionários quanto ao significado do estresse, um tanto parecidas com as teorias apresentadas.

Assim médicos e funcionários atribuem o mesmo significado ao estresse, ou seja, o estresse significa um desequilíbrio mental e físico, que envolve ansiedade, às vezes insegurança e impaciência!

Para os pacientes, no entanto, o significado do estresse está envolvido somente com a canseira física, ou seja, a pessoa vai se desgastando com o decorrer do tempo, torna-se cansada da vida e de tudo que a rodeia.

Existe para os pacientes, todo um envolvimento com a doença, que o coloca, de forma obscura, em contato com a mesma, faltando para tanto um maior esclarecimento: constatamos conversando com pacientes que o médico é um motivo de estresse, porque ficam horas e horas esperando pelo atendimento - a própria sobrevivência leva o médico a opção pelo consultório, o que o acumula de trabalho, chegando atrasado a seção.

Por outro lado, alguns pacientes sentem-se "jogados" de lá para cá, em meio a diagnósticos médicos, que não os informam sobre o processo da sua doença.

Nos serviços da SOPC, constatamos que existe uma tendência muito maior para cada pessoa ficar no próprio *"status quo"*, e aqueles que buscam mudanças, são perseguidos por uma "máquina política", que possui um alicerce embasado em raízes individuais e egocêntricas. Tais raízes não estimulam e sim colocam o indivíduo em um estado de depressão quase que

unesp

constante, que somente com sua força interior, poderá livrá-lo de outros contratempos de trabalho.

A importância de interação entre o homem e o seu ambiente de trabalho pode resultar em benefício para a saúde, se a tarefa que executa estiver totalmente adaptada às suas aspirações e necessidades sem sentir-se estressado ou ameaçado.

Nesse sentido, fazemos algumas considerações que consideramos serem importantes passarem por um repensar, o que poderia melhorar o atendimento da SOPC, como também as relações entre seus médicos, pacientes e funcionários.

A primeira consideração está centrada na relação médico-paciente, onde muitas vezes este profissional é um motivo de estresse para o paciente, que às vezes com dores, fica horas e mais horas esperando para ser atendido! Também, fica totalmente à mercê de um diagnóstico, sentindo-se "jogado" em meio a médicos que não o informam de forma adequada sobre a sua doença. Assim, um médico o encaminha para outro, deixando-o cada vez mais nervoso e inseguro. Por outro lado, a pesquisa qualitativa ou etnográfica considera a importância de se considerar o comportamento humano reflexivo, porque as pessoas são criadoras e produtoras das situações sociais. A reflexibilidade considera o consultório médico como uma pequena cultura, criada pelo médico e pelos pacientes.

Uma segunda consideração está ligada ao fato de que o profissional deva estar com a atenção voltada para o trabalho da seção ou seja, durante o atendimento do consultório, não fazer uso de aparelhos de telefone tipo celular, pois atrapalham bastante a qualidade do serviço. Os

unesp

pacientes já estão acostumados a um tipo de serviço, onde o médico o atende no consultório da seção, para ROSSI (1992), "... A obrigação de curtir intensamente cada momento, os gastos além da conta, as mudanças nos hábitos diários são alguns dos fatores que podem levar ao estresse".

Entendo portanto, que ao elaborar este trabalho, realizar uma dissertação acadêmica, levou-se a repensar a interação homem-ambiente. Permitiu também, identificar não somente os modelos e concepções que a delimitam na prática, mas também as prática, mas também as práticas determinantes de seu papel e o seu exercício no cotidiano de uma seção de saúde.

unesp

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, A.M.F.P.M. de. Um estudo sobre a avaliação da aprendizagem em um curso superior de Ciências Agronômicas. Didática, São Paulo, v. 29, p.55-68, 1993/1994.

ALMEIDA FILHO, N. Epidemiologia sem números. Rio de Janeiro, Campus, 1989.

ALTMAN, I., WOHLWIL, J.G. Human behavior and environment: advances in theory and research.New York. Plenum, 1977.

ANDRÉ, M.E.D.A, LUDRE, M. Pesquisas em educação: abordagens qualitativas: São Paulo: E.P.V., 1986.

APPLEY, M.H., TRUMBULL, R., Psychological stress. New York: Appleton Country - Crofti, 1967.

ARROBA, T. et al. Pressão no trabalho-stress: um guia de sobrevivência. São Paulo: MacGraw-Hill, 1989. 278p.

BACCARO, A. Vencendo o estresse: como detectá-lo e superá-lo. Rio de Janeiro: Vozes, 1989, 79 p.

BRAVO, M. et al. Stress: desarrolo histórico del concepto y aspectos somáticos del processo. Revista Interamericana de Psicologia, 1988. V. 22, n 1-2, p. 21-35.

CARROL, H.A. Higiene Mental: dinâmica del ajuste psíquico. México: Editorial Continental S.A., 1980.

CEPAL, Documento tecnologias para los assentamientos humanos: um marco conceptual: Cepal, 1983.

COHN, A. et al. A saúde como direito e como serviço. São Paulo: Cortez, 1991, 164 p.

DAVIS, F.N. Job satisfation and stress. Journal of Physical Education and Recreation. November-December, 1981, p. 37.

DONNANGELO, M.C.F. et al. Saúde e sociedade. São Paulo: Duas cidades, 1976, 124 p.

DONNANGELO, M.C.F. Medicina e sociedade: o médico e seu mercado de trabalho. São Paulo. Pioneira, 1975, 174 p.

ELLIS, A. Humanistic Psycology: The Petional-emotive appoach. N.Y: Julian, 1973.

FERARLIN, L. I. et al. The stress process. Journal of Health and Social Behavior. v. 22, p. 337-356, 1981.

FONTANA, D. Estresse: faça dele um aliado e exercite a autodefesa. Saraiva: São Paulo, 1991, 158p.

FRANSELLA, F. É necessário mudar? Rio de Janeiro. Zahar Editores, 1977, 141p.

GRAY, J. A psicologia do medo e do estresse. 2ª ed., Rio de Janeiro. Zahar Editores, 1978.

GUNTHER, H. et al. Psicologia Ambiental: algumas condições sobre sua área de pesquisa e ensino. Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, V. 9, n.1, p.108-122, 1993.

HALLIN, J, K.. Stress phenomenon. Journal of scholl heath. V. 8, p. 507, 1978.

HEIMSTRA, N. W. et al. Psicologia ambiental. São Paulo: E.P.V. 1978, 218 p.

HILMAN, J. Cidades & Alma. São Paulo. Studio Nobel, 1993, 174 p.

HOFFMANN, D.A. Controle natural do estresse. São Paulo: Ground, 1986, 215p.

HOLF, R.R. Occupational stress. Washington D.C: US National Institut of Mental Health, 1981.

JACOBSON, E. You must relax. N.Y.. Macgraw-Hill, 1978.

JANIS, I.L. Stress and frustation. New York: Harcreurt Brace Jovanovith, Inc, 1969, 215 p.

KATZ, P. et al The social psychology of organization. 2ª ed. New York: Wiley, 1978.

KNOBEL, M. Psicossomática. UNICAMP. Núcleo de Estudos Psicológicos, 1991, 163p.

LANE, C.T.M. O que é psicologia social. São Paulo: Editora Brasileira, 1991, 87p.

LEE, T. Psicologia e meio ambiente. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1977, 360p.

LESER, N. et al. Elementos de epidemiologia geral. Rio de Janeiro, Atheneu, 1985.

LEVI, et. al. Phychological stress: population. enveronment and quality of life. London: Spectrum Publication, Inc. 1975.

LINDEMANN, H. Como superar o stress: treinamento autógeno. São Paulo: 1991, 184p.

LINDGREN, H.C. Introducion a la psicologia social. México: Editorial Trellas, 1976, 85 p.

LIPP, M.E.N. Stress e suas implicações. Estudos de Psicologia. Revista do Instituto de Psicologia da PUCCAMP, v.1, n. 3 e 4, p. 5-19, 1984.

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

MANN, L. Elementos de psicologia social. 4ª ed., México: Limusa, 1977, 199 p.

MARTA, I. O profissional de saúde e a cidadania: um estudo de caso no Centro de Saúde Escola de Botucatu. São Paulo: Pontífica Universidade Católica, 1994, 126 p. Dissertação de Mestrado.

MARTINS, J. et al. A pesquisa qualitativa em Psicologia. São Paulo: EDUC, 1989, 110 p.

MILLON, T. Teorias da psicopatologia e personalidade: ensaios e críticas. 2ª ed., Rio de Janeiro : Interamericana, 1973, 339 p.

PAIVA, G.J. Introdução à Psicologia Intercultural. São Paulo: Pioneira, 1978, 79p.

ROSELL, R. et al. Manual de oncologia. Barcelona, Ediciones Toray, 1984.

ROSSI, A.M. Autocontrole: nova maneira de controlar o estresse. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1992, 138p.

SAPASON, J.G. Psicologia anormal: los problemas de la conduta desaptada. México Editorial Trillas, 1975, 615 p.

SELYE, H. The stress of life. New York. McGraw-Hill Company.

SIMONTON, C. et al. Com a vida de novo. São Paulo: Summus: 1986.

SINGER, P. et al. Prevenir e curar. Forense Universitária, 1978, 166 p.

SPÍNDOLA, A.N. P. et al. Pesquisa social em saúde. São Paulo. Cortez, 1992, 291 p.

SPRADLEY, J.P. Participant observation. USA. Halt, Rinechant and Winston, 1980.

VALLA, V.V. Participação popular e os serviços de saúde: o controle social como exercício de cidadania. Rio de Janeiro: ENSP/FIOCRUZ. p. 1-38. 1993.

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

VASCONCELLOS, E.G. Crise econômica, inflação, stress e condições de saúde. Buenos Aires. Abstracts do XXII Congresso Interamericano de Psicologia. 1989.

ANEXO I

ANEXO I

Depoimento de funcionários

Depoimento : F-01 data : 05/07/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

F-01) Bom, para mim acho que significa uma canseira física, mental, devido também aos problemas que a gente tem no dia-a-dia, que para mim é um desânimo, muito assim, a correria que a gente passa no dia-a-dia, no serviço, no geral, né, na nossa vida ! Até eu tive estresse no final do ano passado e me senti muito mal mesmo, uma canseira que eu não conseguia nem trabalhar direito e tomar medicamentos, tive que ficar alguns dias descansando para poder me recuperar, né ! Só depois aí que fui me sentindo melhor, eu acho que é uma canseira física , mental também, né, acho que é isso !

P) Significa para você o envolvimento do corpo e da mente ?

F-01) É da mente, isso !

P) O que significa para você o relacionamento corpo e mente ?

F-01) Bom, o relacionamento profissional eu acho que é convivência, né, do nosso dia-a-dia, que a gente tem que ter, muita amizade, saber compreender as pessoas, as colegas, tomar atitude certa no momento certo, ter compreensão, carinho pelo colega de trabalho. Muitas vezes a gente já está meio brava ou com algum problema, né, então, de repente alguém fala alguma coisa para a gente, senão pensarmos bem, a gente leva mal, dependendo de uma resposta que tivemos de alguém ou algo falado sem pensar, a gente tem que pensar bem, analisar as respostas da gente para alguém. Que nem eu, eu gosto muito de brincar com as pessoas, né, eu brinco bastante e as vezes as pessoas não gostam, dependendo da hora, assim, né,

unesp

talvez a pessoa não está para brincadeiras, a gente tem que entender, né, saber o momento certo para conversar e brincar, o momento certo de agir.

P) Significa para você refletir no que você faz ?

F-01) Isso, significa refletir no que a gente vai fazer em determinados momentos, né !

P) O significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

F-01) Bom, aí eu acho que é importante, né. As pessoas, os pacientes que recebemos aqui, são pessoas carentes, principalmente assim, quando é a primeira consulta, que vem, já sabendo o que tem, acho que a gente tem que tratar, assim, de igual para igual, sem preconceitos, né. Não é porque a pessoa tem um câncer, uma doença incurável, que a gente vai fazer separação, não ! No normal, no geral, a gente procura conversar com as pessoas com carinho, com atenção, se colocando assim como se fosse quase a pessoa naquele momento. Então, eu acho assim, que a gente tem que passar um carinho, uma certa igualdade para com as pessoas, para poder trabalhar com elas. É, acho que é assim.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

F-01) Bom, os pacientes, é uma coisa assim, trabalhar com eles de uma forma que se sintam bem com a gente, eu digo assim, porque muitas vezes a pessoa não está bem, naquele dia, de repente o paciente pergunta uma coisa e a gente já responde com brutalidade, né, a gente tem que se colocar mesmo na condição do paciente, no todo, tendo carinho pelo paciente, a gente consegue levá-lo e ter um relacionamento tanto profissional como afetivo. Bom, creio que é assim, né !

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

P) Significa para você estar com o outro, num momento de compreensão, não é mesmo ?

F-01) No momento de necessidade da pessoa, porque às vezes temos que conversar com o paciente, ouvi-lo, né, então fazendo uma coisa com carinho, realmente fazendo o que gostar, como no meu caso, eu gosto muito da área da saúde, tenho alcançado bons resultados, é gratificante !

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

F-01) Bom, aqui é uma papelada sem fim, entendeu ? A gente ajuda também o pessoal lá na frente, né, às vezes tem muito serviço, a gente vai ajudá-los, fica lá, fazendo uma outra coisa, assim a gente vai se inteirando no serviço, né. Quando vim para cá, não sabia mexer nada de prontuário, fichas, essas coisas, porque nos outros lugares que eu passei, sempre teve o pessoal que fazia a parte da burocracia e era somente eles, porque também não dava tempo, então quando vim para cá, as meninas pediam para ficar na frente, dá uma mão e ajuda a gente na parte burocrática com as fichas e tal, ah! eu me deu bem, eu gostei, foi bom, principalmente eu que gosto de escrever, eu gostei !

P) Com o tempo você foi desenvolvendo cada vez mais o seu trabalho ?

F-01) É.

P) Significou isso para você ?

F-01) É, eu não aprendi tudo ainda, mas creio que já deu para entender alguma coisa...

P) Você tem uma boa experiência então ?

F-01) É.

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

unesp

F-01) Bem, olha, eu já recebi assim alguns elogios na maneira de tratar as pessoas, né, pelo menos, o que eles passam para mim, é que eles gostam do meu trabalho, né, porque eu converso com os pacientes quando estou fazendo o meu trabalho procuro ouvir , às vezes eles me contam coisas íntimas deles, eu ouço, procuro não dar muito palpite, sabe, mas assim prestar atenção no que eles estão falando, então eu percebi que eles realmente gostam, quando eles saem, perguntam o meu nome, agradecem, dizem que foi bom estar ali, isso tem acontecido sempre, então eu acho que de uma certa forma, acho que eles gostam do meu trabalho e a gente procura fazer o máximo que a gente pode, né...

P) É significativo para você essa gratificação profissional ?

F-01) É bastante ...

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

F-01) Bom, quanto aos funcionários, eu acho que em me dei bem aqui no serviço, né, então de uma certa forma, está havendo assim um coleguismo com o pessoal, com a chefe. Tanto é que, quando eu entrei era para trabalhar lá na frente, normal, no atendimento ao público e tal. Aí, depois, ela já me trouxe para cá, na sala de cirurgia, fiz um treinamento e nas outras cirurgias, já entrei todas, né. As meninas me ajudam a embrulhar luvas, fazer preparação das roupas do médico, tal, sempre começo, vendo o que falta, e a gente vai buscar o material junto. Eu percebo que há um certo coleguismo para comigo, acho que o nosso relacionamento é bom ...

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

F-01) A Administração ? Bom, eu creio assim, que de certa forma eu acho que eles até gostam do trabalho, porque eu nunca tive problemas

nenhum, né, e eu recebi uma carta, né, que veio da Secretaria da Saúde me promovendo, agora no momento não estou bem lembrada os termos, mas eu fiquei contente, porque eu não esperava esse tipo de resposta deles ! De repente veio uma carta da Secretaria, que me promovia para um nível um pouquinho maior do que eu era, me colocaram na farmácia para entrega de medicamentos e coisas assim, difíceis de fazer, como boletins ...

P) Colocaram você num momento de responsabilidade ?

F-01) Isso, uma responsabilidade maior ... Então eu creio que eles estão gostando do meu trabalho, porque sempre sou bem recebida pela chefia, tanto aqui, como na Secretaria, né. Teve um tempo que perdi a conta, porque estava grávida e tal, o pessoal pediu para esperar mais um pouco, pensar bem, porque gostavam muito do meu trabalho. Acredito que uma forma geral eles também aprovam o meu tipo de trabalho...

P) Pelo que eu tenho lido nos jornais, as greves, a saúde passa por um momento de crise, você deve estar a par né ? Significa para você o trabalho algo além do salário ?

F-01) Significa, porque nós mexemos com vida né, e então é muito importante e as pessoas são importantes na área da saúde, é gratificante a gente tentar fazer com que a pessoa seja salva, então para nós da saúde, mesmo dependente de salários, as condições precárias, porque falta material para a gente, nós não temos todo o equipamento. Então é importante o trabalho que estamos fazendo, na hora a gente nem pensa o que esteja faltando, que tudo esteja difícil, não, a gente vai trabalhar, fazendo na hora o que der, sem pensar no restante, pelo menos eu penso assim ... Gosto

muito da minha profissão, e sempre que der para eu continuar eu vou fazer o possível para estar atuando ...

P) A significância para você na profissão, é o encontro profissional, vocacional...

F-01) Isso, realmente, me encontrei nessa profissão! Acho que é isso mesmo que tenho que fazer, é o que quero fazer ...

P) Ótimo. Muito obrigada ...

****

Depoimento : F-02 data : 18/07/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

F-02) O estresse ao meu ver é quando a pessoa não resiste mais, já não suporta o dia-a-dia, né, no trabalho, aonde quer que seja, que ela não tem mais condição de agüentar, não tem mais como suportar, aí para mim o estresse é isso aí, ela tem que arrumar um meio de sair, ela chega em um ponto de abrir um buraco e entrar dentro, né, acho que para mim, o estresse é isso aí, tive que ficar alguns dias descansando para poder me recuperar, né! Só depois aí que fui me sentindo melhor, eu acho que é uma canseira física , mental também, né, acho que é isso !

P) Significa para você o envolvimento do corpo e da mente ?

F-02) é da mente, isso !

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

F-02) O relacionamento profissional é muito importante, né, porque daí o indivíduo vai ser um profissional bem sucedido e ele vai trabalhar de uma maneira que vai produzir em qualquer área que ele estiver, então se

unesp

for um relacionamento bom ele realmente vai ser um bom funcionário. Acho que em 80% de um profissional ser bom, ele tem que ter bom relacionamento nessa área, senão nunca ele vai conseguir agradar qualquer pessoa que seja, se ele não tiver um bom relacionamento...

P) Isso significa para você que o bom profissional é aquele que realmente se encontra na profissão ?

F-02) Isso, é aquilo que ele faz porque gosta, né e ele não trabalha exclusivamente pelo que ele ganha, né, ele faz aquilo que agrada a ele próprio, senão ele vai ser um mecânico, uma máquina, né, que não vai ser um bom profissional ! Hoje em dia, infelizmente, a maioria trabalha só pelo que recebe, né, isso já é próprio do mundo atual, sei lá, porque nas empresas não existe preocupação com o ser humano, né, se o profissional for tratado como gente, como ser humano e o profissional pudesse fazer que agrada a ele, não só pelo o que ele vai ganhar para ele sobreviver, isso acho que seria muito melhor em termos de progresso, né, tanto para o país, para o local que ele trabalha, tudo seria melhor...

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

F-02) É, aí eu acho que envolve todas as coisas que a gente já falou e também envolve o afetivo, né, porque no campo de trabalho, nós, aqui, por exemplo, onde trabalhamos com doentes, pacientes com uma doença grave, né, se a gente for tratar a pessoa ou paciente sem uma afetividade, sabe, ele próprio vai se sentir mal, né, então é importante que a gente possa ter, além de poder tratar a pessoa como paciente, também tratar com amor, com respeito, né, que eles tem direito de ter isso e também vai ajudá-lo, acho, no tratamento, também vai ser importante na recuperação, na melhora dessa

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

pessoa. E aí acho que na indústria, essas coisas, é diferente, né, mas no caso aqui, é muito importante a gente ter afetividade, né, nós e o paciente ...

P) Você me disse algumas vezes sobre indústria, né, nos seus 28 anos de trabalho você teve alguma experiência com indústria ?

F-02) De trabalho não, eu trabalhei em comércio, né, mas eu tenho assim, meus filhos que trabalham em indústria e eu sei o que eles passam né, de serem tratados também como máquina ...

P) Uma mera produção, né ?

F-02) É, uma mera produção...

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

F-02) Acho que até já respondi, né, em parte essa pergunta, mas o nosso serviço de prevenção, desde que ele começou, a gente aprendeu a tratar os pacientes com muito respeito, né, e também para não levar muito assim evidente o problema dele; no relacionamento entre nós e ele, tá, no momento ali, a gente é um funcionário e o paciente, mas sem que possas precisar que ele está doente e ou não, sabe, então acho que a gente o trata com muito respeito e carinho, incluindo até muitas vezes assim, um lado religioso, sabe, para poder ajudá-lo de qualquer forma ...

P) Significa para você não ajudar só com remédios, mas com carinho, com amor, amizade...

F-02) Isso, chegamos até a fazer festinhas, tudo, sabe, com os pacientes, acho muito importante, eu acho que tem muitas falhas, sabe, no trabalho, mesmo entre os profissionais eu acho que existe muita falha, mas a falha é devido ao fato que a pessoa não é incentivada a trabalhar com o que ela gosta, com que ela faz, e por esse motivo, ela também é mecânica, né,

unesp

porque aqui mesmo a gente poderia fazer muito mais coisa para o paciente, que ia tornar para ele o tempo que ele fica aqui dentro mais recomendável e que ia ter o seu relacionamento melhor, entre nós e eles, que dependeria não só de mim, né, dependeria de todos os profissionais, né.

P) Significa a falha de ser humano, não ?

F-02) Sim, isso mesmo... inclusive na área de conscientização, por exemplo, né, enquanto as mulheres estão lá esperando para fazer um preventivo de câncer, né, tem muitas mulheres que vem e não sabe o que é fazer um preventivo, então eu acho que deveria haver a disponibilidade da enfermeira chefe e conversar com as pacientes, se sabe o que é, fazer um exame de mama, né, ensinar, sabe, essas mulheres que ouvissem aqui iriam passar para outras, né, para as filhas, para as noras, vizinhas e enquanto ela esperasse, ia ser menos monótono...

P) E em reuniões, você faz algumas colocações dessas ?

F-02) Faço, mas nunca houve resultado...(risada)...sabe, não teve ainda, acham que é importante, mas ficam nisso... eu não sei qual seria a razão de não haver progresso nesse sentido...

P) Você passou a sua chefe e ela para a sua chefia, digamos assim...

F-02) Não, eu acho que em reuniões feitas aqui, não são levadas para a Secretaria, por exemplo, sabe, são feitas aqui, entre os chefes daqui, né, porque para isso, temos os nossos chefes para eles decidirem o que pode melhorar ajudar, então não há necessidade de levar para a Secretaria. Raramente surge coisas que seja necessário levar para a Secretaria, seria casos assim, de precisarmos de horas extras, de precisar de exoneração de material, mas para isso não iria precisar de nada disso, né, não teria

unesp

importância. Eu acho que até a Secretaria, se fossemos procurar em cadernos, livros, planos, teria essa mesma conotação, sabe, né, só acho que em nenhum lugar é feito, isto é triste, né (risada)...

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

F-02) É chato, viu (risada) aí é chato, porque mais uma vez a gente volta na mesma tecla, a gente não é tratado com respeito, nenhum deles, né, e então raramente eu procuro a área burocrática, sabe, só mesmo em último caso, eu que sou uma funcionária que raramente falta no trabalho, não tenho licença médica, tenho uma saúde boa, né, então procuro pouco, mas as vezes que eu procurei não gostei do atendimento, sabe, não gostei da falta de colaboração, de boa vontade, sabe, porque eu acho que possamos ter muitos direitos, que são desconhecidos por nós, pelo fato de não haver colaboração, de conversar entre a gente e a área burocrática. Eles ficam preocupados com papel, papel, papel, e sabe, e na realidade mesmo, a gente não fica nem sabendo de coisas que acho que tínhamos direito de usufruir e que o funcionário não fica nem sabendo...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

F-02) Aí, aí a gente não pode ser no geral, né, porque eu procuro tratar os pacientes, todos eles, da mesma forma, mas nem todos os dias a gente está bem, né, tem dias que você está num astral muito bom, tem outros que não está. Eu aprendi também a não trazer problemas para cá, mas mesmo assim, às vezes você está com enxaqueca, sei lá, não está bem e então quando a gente ouve no geral dos pacientes, eles gostam do atendimento, as reclamações são de alguns só (risada... não é de todos, mas acham que na maioria não acha que sou tão ruim, não...

P) O que você acha que os funcionários pensam de você?

F-02) Ah! É, olha, aí, para alguns eu devo ser uma chata, para outros eu sou super perfeccionista, né, e acho que para minha chefe, ela deve achar que eu sou uma boa funcionária, né, porque procuro sempre tratá-los com o mesmo respeito, sabe, mas demonstro ser uma pessoa organizada, sabe, gosto de manter o meu serviço em ordem, gosto de trazer as coisas para melhorar o serviço, né, gosto de ser uma boa colega, sabe, já também pelo fato de ser uma pessoa cristã, a gente procura realmente trabalhar com amor, mas nem todos são assim, para alguns isso é chato e para outros isso não é, sempre procuro alguma coisa para fazer, então posso incomodar, entende ? E acho que não é porque a gente trabalha num órgão, onde tudo o que a gente usa não é meu, que eu não precise ter cuidado com o que eu uso, né, porque disso que uso, vai usufruir em benefício para o paciente, né, então a partir do momento que estrago um aparelho, que estrago um material, seja lá o que for, eu estou prejudicando alguém que está necessitando, não por motivo à toa, mas por motivo de saúde dele, né, então acho que temos que pensar muito nisso, mas não como a maioria que trabalha por que precisa do que ganhar, então não pensa dessa forma, né, também isso incomoda, né, então para a minoria eu sou legal (risada) ...

P) O que você acha que a Administração pensa de você?

F-02) Bom, pensando como eles pensam de cada um de nós, como uma peça que está produzindo alguma coisa, eu acredito que pensem que eu sou uma boa funcionária, né, porque não dou trabalho, não falto, estou sempre disposta, então eu acho que eles pensam isso... que sou uma boa funcionária... não conhecem-me no dia-a-dia, somente pelas avaliações, mas

unesp

sabem que sou uma pessoa que podem contar... entende, mais uma vez, eles tratam a gente como uma máquina, não como um ser humano... Está certo que a Prefeitura tem quantos funcionários, né, mas cada setor tem esses mesmos profissionais que poderiam ter um relacionamento nesse sentido, de que a Administração conhecesse a gente não só pelo o que produz, do contrário, acho que eles acham que sou uma boa funcionária...

P) Significa para você o ser humano acima de tudo, com suas necessidades básicas, de agasalho, de carinho... significaria para você mais ou menos isso...

F-02) É, acho que seria muito importante que houvesse um lugar onde fossemos tratados como ser humano, não como uma máquina, que cada um se sentisse útil, respeitado e de importância...

P) Nas suas reflexões, quais foram as respostas significativas que você encontrou para todo esse processo, para essa dinâmica que existe na Secretaria da Saúde?

F-02) Olha, acho que aí é uma rotina diária, a pessoa vai se tornando uma máquina, deixa de pensar no outro como ser humano, porque ela própria já se tornou uma máquina, sabe, então vai virando uma bola de neve, né, então a solução teria que começar lá no zero de novo, né, porque agora na atual circunstância seria muito difícil a gente poder corrigir isso, né, porque cada um se tornou uma máquina, desde lá do alto, né, ele já não pensa nos outros como um ser humano, mas como uma máquina, um ser feito para produzir. Se fôssemos ver a Secretaria da Saúde por exemplo, né, ele se tornou uma máquina e infelizmente política vive em torno disso, trata-se os outros da mesma forma, se você conversar com o Dr. Admir, você vai ver que o muito da revolta dele é por esse motivo, né, ele não estaria assim, se fosse

diferente, mas como ele não tem condição de mudar o lá de cima, fica também na mesma rotina, então é uma bola de neve...

P) Entendi, vai pegando embaixo, em cima e vai ampliando cada vez mais... Gostaria de colocar mais alguma coisa ?

F-02) Em relação ao trabalho ?

P) Ao trabalho, a saúde, o que você quiser, se faltou algo que quiser colocar...

F-02) Acho que a saúde no geral está uma calamidade, sabe, porque é como te disse, no princípio, a falta de respeito e responsabilidade por parte dos profissionais, do governo, cada um pensando no seu próprio interesse... porque você veja, uma pessoa que precisa de um exame comum, fica dois, três meses na espera, acho um absurdo isso, todos eles fazem automaticamente, sem ver a necessidade do paciente ! Você vai no SUDS por exemplo, de manhã, na ortopedia, é um absurdo você chegar, eles chamam os pacientes que chegaram às 7 horas, somente ao meio dia, onze horas, não importando o quanto ele esteja sentindo, sem nenhum respeito humano ! É uma calamidade, acho que tem solução, mas a pessoa que for fazer isso, tem que ver não somente ele próprio, os seus ganhos, status, mas que pense na população e na saúde, que trabalhe, porque é dessa população que ele sobrevive, né ?

****

Depoimento : F-03 data : 18/07/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

F-03) O estresse na minha opinião é quando a pessoa está sobrecarregada de serviço, às vezes problemas em casa, tudo, essas coisas ocasionam o estresse.

unesp

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

F-03) Coisa importantíssima, né? Muito importante, pois a pessoa tendo um bom relacionamento em qualquer área, o serviço sai melhor, a vida se torna melhor, isso !... muito importante...

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho?

F-03) Afetivo? Olha, eu acho que o relacionamento afetivo é importante não só no campo de trabalho, é importante você respeitar, você mostrar para uma pessoa que ela é querida, acho que é importante para qualquer área, né, tanto em casa, como no trabalho, é bom que haja isso! Porque as vezes na escola você aprende que deve separar o afetivo do profissional, mas na nossa área aqui, se você for fazer isso, você torna-se uma pessoa fria e acho que não é por aí, você deve mostrar para os pacientes, principalmente para os nossos pacientes, que eles são pessoas importantes, eles são pessoas queridas, dentro de um certo limite, é lógico, né ?

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

F-03) Olha, eu acho que os nossos pacientes aqui certo, são pessoas muito especiais, são pessoas que estão com um problema que aí fora é um tabu, que é o câncer, né ? Câncer é uma palavra que arrepia, né, a gente está acostumado aqui porque os doentes estão aqui, mas para uma pessoa de fora, é muito difícil, então eu acho que você tem que procurar se envolver com eles, para dar uma força, um apoio moral, não é, ter pouco mais de paciência, solidariedade, no caso, né !

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

N.º 686
BIBLIOTECA - UNESP
CAMPUS DE BAURU

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

F-03) Olha (risada), eu tenho pouco contato, né, porque minha área é mais de enfermagem, né ! Mas eu acredito que é um mal necessário, né, tem horas que acho que burocracia atrapalha um pouco...

P) Qual é o significado que você percebe nos órgãos burocráticos ?

F-03) Como assim, em termos do meu serviço, por exemplo ?

P) Isso, o que significa para você o relacionamento com esses órgãos ?

F-03) Bom, acho que em todas as atividades deve existir uma hierarquia, né, esses órgãos para mim, são necessários, mas tenho pouquíssimo contato com eles, né !

P) Claro, pelo próprio cargo você ocupa, né?

F-03) Exatamente...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

F-03) Bom, é difícil responder, né. Seria mais correto perguntar a eles, mas eu me relaciono muito bem com os pacientes, não tenho nenhum tipo de problemas, até aonde eu percebo, acho que me dou muito bem com eles, né, tenho um bom relacionamento com todos eles. Seria mais prático perguntar a eles, né, mas acredito que da minha parte, tenho um bom relacionamento !

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

F-03) Bom, também acho que o mais apropriado seria perguntar para os outros colegas, né ? Mas na medida do possível do possível, nos damos bem, acredito que dentro do possível, devem pensar bem, né ?

P) O que você acha que a administração pensa de você ?

F-03) A administração daqui ou da Secretaria ?

P) De uma forma geral, da Secretaria, daqui.

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

F-03) Ah! acho que eles pensam que eu sou um bom funcionário, né.

P) Como eles ficam sabendo que você é um bom funcionário? Seu chefe envia algum relatório para lá?

F-03) Isso, uma avaliação anual, né?

P) Essa avaliação tem relação com o seu desempenho anual, né?

F-03) Sim, por sinal foi agora, inclusive na semana passada...

P) Está bem, Donizete, quer colocar mais alguma coisa?

F-03) Não, está tudo bem, obrigada.

****

Depoimento : F-04 data : 21/07/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

F-04) Bom, para mim significa estar muito cansado, trabalhar o mês todo, você vê paciente passando mal, médico que não chega no horário, alguns pacientes ficam atrás de você, perguntando, né, "cadê o médico, não chegou ainda ? aí você acaba ficando estressado de tanto ver os pacientes lá fora, esperando, né, a boa vontade do médico aparecer, e eles atrás da gente procurando para poder ser atendido, às vezes passando mal, tudo... e você acaba ficando estressado, cansada de ver isso e trabalhar o mês todo, para chegar no final, você pegar um hollerith, que você olha e não vale a pena, você trabalha porque precisa, mas é desgastante, então eu acho que para mim, isso é um estresse...

P) Significa para você todos os dias isso ?

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

F-04) Todos os dias (riu) todos os dias é a mesma coisa, a mesma rotina, aqui não muda muito, eu acho que o estresse é isso, é ver as pessoas ali e você não poder ajudá-las, ver um paciente passando mal e você não poder fazer nada, ter que aguardar a chegada do médico, que as vezes chega bem tarde, como você tem visto por aí, não! Então eu acho que o estresse é isso, é desgastante, você acaba se desgastando por ver os pacientes passando mal...

P) O que é para você a sua profissão ?

F-04) Olha, eu gosto do que eu faço. Não é bem isso que quero, mas por enquanto é isso que estou fazendo, ser servente, e eu gosto de fazer o que faço. Muitas vezes saio até fora do meu serviço para ajudar outros lugares, né, que precisa, muitas vezes estou ajudando na recepção, as vezes na sala de médico, colocando paciente, então eu gosto do que eu faço... para mim é uma profissão gratificante, para alguns acham que não, eles acham que ser servente é como se fosse uma empregada doméstica e não é bem isso...

P) Para você, significa um aprendizado constante...

F-04) É, para mim é aprender coisas novas todos os dias, né, você lida com situações diferentes e acaba aprendendo bem mais do que a gente acha que vai aprender...

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

F-04) Bom, o meu relacionamento afetivo no meu campo de trabalho, para mim, eu acho bom, eu acho que me dou bem com todos, principalmente com os pacientes, eu procuro sempre estar ajudando quando necessário, então acho que o meu relacionamento afetivo aqui na área profissional, é bom...

unesp

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

F-04) Eu acho desgastante, porque os pacientes às vezes cobram muito, está certo, eles tem direito a cobrar, né, só que a gente não pode fazer muito pelos pacientes aqui também, pelo menos na minha área, na minha profissão eu posso ajudar muito os pacientes, então na medida do possível, eu sempre ajudo, né...

P) É um tratamento preventivo o que vocês fazem ?

F-04) É, aqui é uma prevenção. E tem muitos pacientes aqui que já fazem tratamento, né, porque já estão em fase terminal, então tem muitos que já passou, que já teve até óbito... Muitos que a gente conhecia, né... Teve alguns que não cheguei a conhecer, porque aqui na prevenção faz muito pouco tempo que eu estou aqui...

P) Você vem de outro setor ?

F-04) Venho de outras unidades.

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

F-04) Olha, eu não tenho muito contato com os órgãos burocráticos, com Secretaria, assim não, só quando eles realmente chamam a gente lá para saber alguma coisa, aí, mas eu não tenho muito relacionamento com a burocracia deles lá não...

P) Você desempenha a sua função aqui realmente...

F-04) Sim, aqui mesmo... muito difícil eu vir para a Secretaria, algum lugar assim... então é aqui mesmo que eu fico...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você?

F-04) Olha, pelo meu contato com os pacientes que as vezes eles vem aí, conversam com a gente, a maioria até traz presentinhos para a gente,

unesp

eu acho que eles pensam o melhor da gente, não só de mim como dos outros funcionários também, a gente procura tratá-los da melhor maneira possível...

P) Significa para você tratá-los com carinho, compreensão, acima de tudo, com amor, paciência...

F-04) Isso, com paciência, né, porque com a maioria a gente tem que ter muita paciência...

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

F-04) Olha, acredito que eles pensam bem da gente, porque sempre procuro estar me relacionando com todos, na medida do possível, atendendo cada um em suas necessidades, né, enfim penso que eles procuram pensar o melhor da gente...

P) O que você acha que a administração pensa de você ?

F-04) Bom, nunca tive problemas com a administração, porque procuro desempenhar as minhas funções com responsabilidade, não dando motivos para advertências. Acredito em mim mesma, no meu trabalho, daí acho que eles tem um bom conceito de mim, como funcionária daqui da Seção.

****

Depoimento : F-05 data : 26/07/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

F-05) Olha, eu não sei nem te responder o que significa o estresse. Porque eu já ando estressada ! O serviço para mim é bom, eu gosto do que eu faço, né. Mas o que está acontecendo comigo é que ando muito estressada. Eu não sei te responder ! Não sei se sou eu que tenho que mudar ou se é o serviço que tem que mudar, só do serviço já vem de quantos anos.

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

que nem sei quem tem que mudar, só sei que eu ando estressada do que eu faço... Apesar de tudo eu gosto do que eu faço, mas estou estressada!

P) Significa para você haver estímulos melhores para que você possa trabalhar com vontade, com confiança ?

F-05) É isso... isso

P) Você não tem mais estímulos, não tem motivação para o trabalho...

F-05) Isso, embora eu gostando muito do que eu faço, mas eu achava que deveria ter outras coisas...

P) Que coisas, por exemplo ?

F-05) Assim, deixe eu falar como... Meu trabalho na ginecologia, né, que eu faço mais esse tipo de serviço, então eu acho que deveria ter mais tempo para o paciente...

P) Não atender 16 pacientes ?

F-05) Não atender 16 pacientes pelo tipo de serviço que nós fazemos, atender menos e atender bem ! Porque 16 pacientes do jeito que a gente trabalha, a gente não consegue atender bem. Embora a gente atende muito bem, só que é estressante... É isso que está passando conosco no serviço, dentro da ginecologia.

P) Significa para você, na ginecologia, a existência de qualidade do serviço ?

F-05) De qualidade, porque o nosso serviço é muito bem feito, né, então teria que ter mais tempo para o paciente, não dá para atender 16, então a gente fica estressada... querendo fazer um serviço bem feito e não dá tempo...

P) O tempo urgindo pela quantidade de pacientes ?

F-05) É da quantidade...

unesp

P) O que significa para você, Márcia, a sua profissão ?

F-05) A minha profissão, eu gosto muito do que eu faço, como já te disse. Gosto mesmo, eu tenho outro tipo de atividade, né, inclusive quando eu aposentar eu quero trabalhar com outras coisas, né, gosto mesmo muito do que eu faço ! A profissão eu acho que é muito... embora não está sendo gratificante... Como se diz se assim... financeiramente, mas principalmente aqui na Prevenção do Câncer, é muito gratificante o nosso serviço, por se tratar de pacientes, a maioria com câncer, né. Vem fazer um preventivo e depois está com câncer. Então esse paciente chega até o final com a gente... Então por mais que você não queira se apegar para não trazer problemas, você acaba se apegando, né...

P) Significa esse relacionamento de companheirismo, de mostrar solidariedade para ele, que você está entendendo o problema, por aí afora...

F-05) É isso, isso...

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

F-05) Aí, queria ter dinheiro para ajudar todo mundo... Sabe, no nosso serviço a maioria dos nossos pacientes aqui são muito carentes. Então, não é só o paciente aqui, aqui é o paciente e a família do paciente. Às vezes nem o paciente precisa muito da gente, às vezes é a família : a mãe, o pai, os irmãos. Ainda bem que agora a gente tem a parte psicológica também, né. Porque às vezes aqui, a gente tinha que ser até psicóloga, porque o paciente às vezes não aceita , né, a doença... A família não aceita a doença, então a gente tem que conversar. Agora, hoje é passado para a psicóloga, para a assistente social, então nós temos os funcionários que fazem esse tipo de

unesp

serviço... Mas assim mesmo, essa parte afetiva, assim, a gente não quer levar para casa, mas no fim, você acaba se envolvendo, não é mesmo ?

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

F-05) Olha, eu procuro tratar todos bem, todo, eu acho que nenhum tem reclamação, pelo menos nunca ninguém reclamou do meu serviço... perante os pacientes, nunca... ! Todos falam que a gente atende muito bem, inclusive o nosso serviço aqui, eles pensam até que é particular ! Nós atendemos bem o paciente desde a entrada, desde o serviço burocrático até o fundo aqui, que o paciente fica deitado, por mais problema que a gente tenha, a gente não passa para o paciente, sabe. É aquele paciente bem tratado desde a portaria até o fundo...

P) Significa dar para ele até às vezes uma assistência alimentar ?

F-05) Alimentar, muitas vezes nós repartimos, agora até que não, mas antes, muitas vezes a gente até tirava o lanche nosso para dar para o paciente. Muitas vezes, nos tiramos dinheiro do bolso para dar para o paciente, não tenho passe que a Prefeitura dá, mas muitas vezes, a gente tira até o dinheiro do ônibus para dar para o paciente ir embora... O paciente às vezes vem de fora, chega aqui, às vezes demora um pouco para ser atendido, né, porque às vezes pega um número mais alto, às vezes esse paciente vem sem dinheiro no bolso, sem um tostão até para tomar um café. Então esse paciente também vem na cozinha, a gente dá um pão, alguma coisa que a gente tem aqui... né. Até chegar a hora de ser atendido e depois ele ir embora.

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

F-05) Hoje estou tendo um pouco de problemas ! Como eu disse para você, eu sou a funcionária mais velha, então tem coisas que eu não

unesp

aceito e às vezes eu quero falar, sabe, sabe, às vezes eu tenho problema ! Agora não, com essa chefia, até que não, a gente conversa mais... Mas eu já tive problemas, de querer mudar também e tem que seguir a rotina certa, que é do serviço !

P) Então significa o serviço da seção sempre uma estatística, não que deixe de ajudar, mas tem momentos que tem que ter a qualidade como você falou.... sempre tem a cobrança de uma estatística ?

F-05) É... sempre tem uma estatística... você não pode abaixar a estatística, né. Os outros serviços até pode atender mais, mas nós da ginecologia, teria que atender menos.

P) Por quê você falou algo como sangramento vaginal, deveria haver mais tempo, parar, esperar ?

F-05) É, na ginecologia não é só conversar com o paciente. Na ginecologia nós fazemos cauterizações, biópsia, muitos tipos de exames, então esses exames não é colocar o paciente na mesa, esses exames são sofisticados, feitos com o proctoscópio, o médico tem que examinar todinha a paciente, e outra, no nosso serviço, o médico vai conversar com a paciente, ele quer saber da paciente lá do fundo, no entanto às vezes a paciente vem fazer um exame ginecológico e na verdade ela está com problema psicológico, não é mesmo ? Porque às vezes ela tem problemas em casa, com o filho, com o marido, né ! Aí, conversando, quer dizer, então, não é só exame ginecológico, às vezes a paciente tem outros tipos de problemas... Já que ela está ali, o Dr. A, já começou a perguntar, ela quer contar tudo, aí ela chora, então essa paciente não vai demorar 5, 10 minutos para fazer um exame, ela quer meia hora de consulta, às vezes o Dr. A fala que tem mais pacientes

unesp

para atender, ele está vendo que a paciente precisa, mas o tempo é curto. Nós, no nosso serviço, pelo que fazemos, teríamos que atender no mínimo dez pacientes, para sair um serviço perfeito. Não assim, do ginecológico ele faz bem feito, mas o paciente sair bem de cabeça... né ! Então ela vem aqui, ela não encontra por exemplo só um exame ginecológico, encontra também uma parte afetiva, ela sai daqui feliz da vida...

P) É muito bonito o seu serviço...

F-05) É, muito bonito mesmo, é lindo...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

F-05) Eu procuro fazer o melhor... sabe ! Eu acho que eles não tem ido reclamar !

P) Significa para você dedicação ?

F-05) Dedicação, conversar, né. Eu não posso conversar muito, porque eu sou Auxiliar de Enfermagem, então eu tenho que ficar mais do lado do médico, dando material, né, ajudando-o no seu trabalho. Mas eu procuro ficar ao lado da paciente, porque só estar do lado dela já é muito importante, só de um aperto de mão que você dê, já é muito importante...

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

F-05) Eu procuro ser amiga... mas dentro do nosso serviço, já não sei mais...Eu acho assim : do meu serviço, elas sabem que funciona, que a gente atende bem, tudo, só que eu sou cobrada para fazer mais do que eu faço... Infelizmente não é possível... Olhe, na verdade eles não reclamam, sabe!

P) O que você acha que a administração pensa de você ?

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

F-05) Olha, estes dias teve uma avaliação e eu sempre fui muito bem avaliada. Tanto que esta semana veio a nossa avaliação e eu sempre tirei A, B, sabe, a gente não conversa sabe, isso, sobre essa parte da chefia, essas coisas, né ! Mas pela nota que veio eu acho que estou dentro do padrão, né. Eu fui bem classificada...

P) Quer colocar mais alguma coisa ?

F-05) Acho que não...

P) Muito obrigada

****

Depoimento : F-06 data : 29/09/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você estresse ?

F-06) O estresse para mim é uma insatisfação, certo, pessoal, profissional, psicológica, espiritual, é um ponto culminante, aonde você não consegue entender-se a si própria, são os problemas diários, são problemas de família, problemas de trabalho, problemas pessoais, né, conflitos que se encontram dentro de si mesmo, para mim o estresse é isso, a união de todos esses fatores que eu te falei.

P) A significância para você então está em a pessoa saber equilibrar-se interiormente (física e espiritual) enfim, ela estar bem com ela própria, mas estar bem com o outro ?

F-06) Isso, para mim, né, seria isso...

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

F-06) Olha, no momento para te falar a verdade, são só três meses ainda de trabalho, né, muito pouco tempo para mim falar alguma coisa concreta, firme, né, mas na verdade não era bem a área que eu queria atuar, a

área que eu queria exercer profissionalmente, eu ainda pretendo fazer uma faculdade, se tudo der certo, no ano que vem eu entro, né, fazer a Faculdade de Direito, porque é a área que eu mais adoro, né, gosto da área de humanas e não biológicas, né. É uma profissão que eu gosto sim, lido muito com o público, mas na verdade o que mais quero é o meu diploma de direito.

P) O que significa para você o relacionamento no campo de trabalho ?

F-06) Olha, é muito importante sim, não em exagero, né, mas se dando bem com os demais profissionais que atuam na mesma área que você, seus colegas de trabalho, não tendo tipo assim, como fala, daquelas pessoas assim que procuram brigas, encrencas, não sendo desagradável, para mim o lado afetivo é muito importante para se manter uma, como se fala a palavra certa, ai, em entrosamento entre os colegas de trabalho, para que haja um esforço entre ambos, também, para o trabalho dar certo, né, porque trabalhar de mau humor não querendo a pessoa, o seu amigo de trabalho do lado, aí, é terrível, esses são fatores que levam ao estresse, porque você já não vai com a cara da pessoa, você tem que agüentar aquela pessoa, você tem que aturar o que ela fala, né, aí, é terrível...

P) A significância do relacionamento vem então de uma harmonia que existe entre os funcionários ?

F-06) Isso, isso, o lado afetivo seria importante para isso, né... É essa a questão...

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

F-06) Olha, com os pacientes é como a gente fala, né, não trabalho na área, assim como se diz, biológica, diretamente dizendo, né, em uma sala, num consultório fechada, com as enfermeiras, mas pelo papéis, pelo

unesp

o que a gente vê, pelos diagnósticos, que eu vejo todas os dias os pacientes sofrendo, né, a gente também sofre um pouco com eles, para mim seria isso, né, por isso eu falo que eu não sirvo para atuar na área de biológica, não dá, porque é muita coisa, então a gente também fica pensando, puxa vida, como sofre, o que a gente pode fazer para ajudar, né, não tem o que fazer, às vezes a pessoa chega aqui desesperada, com dor, e a gente não pode fazer nada, é terrível... de vez em quando acontece, né, o médico não está, o paciente necessita urgente de um médico, a gente tem que falar, vai para o pronto socorro...

P) Mas o médico não está porque não é no horário de trabalho dele ?

F-06) É, acontece imprevisto, né, geralmente o paciente chega, assim no horário que ele não está atuando, o paciente está passando mal, não tem jeito de a gente localizar o médico... porque o médico não pára em um só consultório, ele tem vários trabalhos também, então uma coisa, né, contribui para a outra, e a gente sofre um pouco com isso, no meu caso seria isso aí, né...

P) Esse relacionamento com o paciente significaria o crescimento para você então ?

F-06) Sim, é claro...

P) Significa então para você estar no diário, sempre se reciclando para não se envolver além do necessário ... além do que você possa ajudar ?

F-06) Isso, quer dizer, eu estabeleço um limite para mim com o paciente, determinado ponto, né... A partir desse ponto eu já não posso interferir, quer dizer, eu já não posso interferir na área que ele está doente, eu não posso oferecer remédio, seria mais ou menos isso, né.



P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

F-06) Bom, com os órgãos burocráticos, é, eu nunca tive problemas, né, e é uma coisa assim bem vaga também, porque eu não interfiro e eles também não interferem, quer dizer, é tudo estabelecido, né, eles estabelecem no trabalho, estabelecem a minha carga horária, tudo e eu também já é um relacionamento assim, com papéis, né, geralmente a gente vai lá se houver algum problema, a gente resolve numa boa o que houver para resolver, é assim, para mim, né...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

F-06) Olha, sinceramente ? pelo pouco tempo que eu estou trabalhando, né, não tenho o que dizer, eu faço o meu trabalho, né, e eles reconhecem que a gente está trabalhando, são poucos aqueles que criam problemas, né, mas eu acho que por enquanto eu não deva ter criado nenhum problema com eles... espero !

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

F-06) Não sei, não tenho a mínima idéia, viu ? sinceramente... isso eu não sei responder.

P) Por quê você responde as suas funções, e você fica preocupada realmente, a significância da sua função é isso ? você responder aos pacientes e não ficar preocupada com o que pensam de você e nunca ouvir ninguém falar ?

F-06) É, como que fala, né, eu não ligo para o que os outros falam, porque às vezes os próprios colegas de trabalho, né, eles falam alguma coisa, pode mexer comigo, mas eu faço que não ouço, você entendeu ? se for um lado ruim, eu já faço que não ouço, faço que não vejo, para tudo, né ! Tanto para mim, tanto para eles, se eu ver alguma coisa que eles estiverem

fazendo errado, eu também não estou nem aí, o problema é deles, eu procuro fazer a minha parte, o trabalho certo, né, procuro fazer o máximo possível, não interferindo na área de ninguém... É um respeito assim, que eu tenho para com eles, para que eles tenham também para mim... São áreas diferentes, como por exemplo, enfermagem, eu não vou lá, não interfiro, nem nada... E eles também não vem interferir no meu trabalho.

P) Essa significância do trabalho para você vem da sua cultura, vem da sua educação de cultura ou você foi adquirindo no desenvolver do seu trabalho, no dia a dia ?

F-06) Olha, seria um pouquinho nos dois, porque a minha cultura tem raízes que vem de casa, né, modo de ver diferente, meus pais, meus avós, meus parentes, a gente percebe né, a importância do trabalho, como lidar com o trabalho e do dia-a-dia também, porque a gente vai aprendendo aos poucos com as pessoas, um pouquinho a gente aprende cada dia, tipo assim, tentar entender o ponto de vista do outro, né, seria um dos pontos, seria mais ou menos nesse raciocínio assim... isso...

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

F-06) Hum, aí eu não sei... sinceramente, aí, ai, aí... é, o que eu espero é que eles achem que eu esteja realizando o meu trabalho de uma forma considerável, né... mas o que eles pensam, sinceramente não dá para saber... pelo menos por enquanto...

P) Gostaria de colocar mais alguma coisa ?

F-06) Não, para mim está ótimo...

P) Muito obrigada...

****

Depoimento : F-07 e F-08 data : 16/11/96
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 9:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

F-07) Eu acho que é o cansaço físico e mental. Sim, muita coisa na cabeça, cansaço já físico, né e mais cansaço mental...

P) Significa o diário para você que vai se desgastando ?

F-07) Isso... isso...

P) E para você, A, o que significa o estresse ?

F-08) Para mim também é um desequilíbrio, quando o emocional não está se dando muito bem com o físico. É assim, tipo de uma junção de vários problemas, a rotina do dia-a-dia, a família, o trabalho, de repente vai juntando, juntando, juntando e você acaba se sobrecarregando, então para mim o estresse é isso, é um desequilíbrio, entre físico e o emocional que você não consegue mais coordenar os dois, de repente embola tudo...

P) O que significa para você, A o relacionamento profissional ?

F-08) Bom, a minha profissão veio assim como que por acaso, que na verdade não era bem uma enfermeira que eu queria ser, era uma médica, uma dentista, tinha um outro ângulo de ver as coisas, só que de repente eu achei que eu sendo uma enfermeira, eu ia me dar mais com as pessoas, ia ter um contato mais próximo com a pessoa e talvez seja aquele negócio entre parentes de ajudar os outros ou então foi a forma que eu achei de poder colaborar com as pessoas e mais próximo possível. Às vezes a gente tem uma falha, a gente não consegue alcançar realmente o objetivo, mas ainda estou crescendo, tenho muito que viver, tenho muito que aprender, então eu acho que é o jeito mais próximo que eu tive de ajudar uma pessoa, né, no caso...

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

P) Significou para você uma realização ?

F-08) É, pode se dizer que sim. Talvez eu não fosse estar realizado se eu não fosse uma médica, uma dentista, uma química, como que era aquela vontade de criança, né, quando você crescer, o que você vai ser, então eu acho que estou me encontrando, ainda estou me encontrando, não me achei por completo não, mas acho que esse é o caminho...

P) E para você, o que significa M o relacionamento profissional ?

F-07) Virgem ! A minha profissão é meio complicado ! Fiz o curso de técnico em laboratório, né, eu tenho diploma de técnico de laboratório, eu trabalhei 10 anos no laboratório da Beneficência : tirava sangue, realizava os exames de sangue, tudo, né ! Quando eu engravidei, aí ficou o problema da criança, trabalhar, né, aí saiu esse concurso da Prefeitura que eu não tinha feito, aí fiquei naquela dúvida, vou, não vou, né. Como a Prefeitura tem mais essas regalias, consegui berçário de graça, então eu passei, sai da Beneficência para trabalhar na Prefeitura, para ser secretária e é completamente diferente uma coisa da outra, né, nunca havia sido secretária ! Mas me dei bem, gosto da profissão, gosto do que eu faço, gosto de mexer com a papelada, fazer estatística, tudo o que eu gosto. Eu sou fácil de me adaptar no que eu estou fazendo, eu me acho, né... Eu aprendo e me encaixo fácil... Adoro a profissão, só que eu gosto muito do laboratório também, né. Mas se voltar um dia...

P) Significaria para você maior sucesso profissional....

F-07) É, mais seria uma coisa de coração, né...

P) O que significa para você, M o relacionamento afetivo no campo de trabalho?

unesp

F-07) Ah ! Eu acho muito importante ! Porque é uma equipe, né, eu acho que se uma equipe não trabalhar unida, um gostando do outro, eu acho meio complicado, né... Fica meio difícil trabalhar, se conviver, fica uma coisa estranha... Eu acho que todo mundo tem que estar no mesmo nível...

P) E para você, A o que significa esse relacionamento afetivo no trabalho ?

F-08) Ah ! É muito importante ! Porque se você não consegue lidar com uma pessoa, que está trabalhando com você ali diariamente, e não tem aquela afinidade, aquela convivência, aquela amizade, é muito difícil você lidar com essa pessoa, vai trazer um monte de problemas para você, para ela, para o serviço, para a pessoa que você está atendendo, é muito complicado, muito complicado lidar com uma pessoa que não se dá bem no serviço, realmente é uma das partes mais importantes dentro de um trabalho em equipe, muito sério...

P) Significa uma cooperação, realmente a pessoa deve estar integrada ?

F-08) É o tal negócio, também não adianta você, vamos supor, ser competente, você vai, faz todo o seu serviço, cumpre o seu horário, se ela não estiver integrada em equipe, sem espírito de cooperação, de nada adianta seu trabalho...

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

F-08) Olha, eu acho muito importante ! Porque eles vem tensos, eles vem nervosos, se a gente não fizer um relacionamento bem feito, afetivo ali com eles, conversar, explicar o que perguntar, acho que de apoio para eles, se a gente for bem, né, tiver uma recepção ótima ali, acho muito importante...

P) Significa que com essa recepção, quando ele for para o médico ele está preparado, já está com meio caminho andado ?

unesp

F-08) Isso, ele está mais calmo, porque ele chega ali tenso, nervoso, não sabe o que está acontecendo, nem sabe qual lugar que é esse, né, outros sim, já vem sabendo até o diagnóstico, eu acho muito importante a nossa conversa com eles, nosso carinho ali com eles, dá um tempinho, conversa, dá uma relaxada...

P) O que significa para você, A, o relacionamento com os pacientes ?

F-08) É um ponto muito importante do ponto de vista deles, né, porque eles já chegam aqui estressados, pela própria doença, porque não sabem o que vão ouvir do médico, não sabem o que vai haver dentro daquele exame, ou vem pela primeira vez, achando que vai sair bem, não sai, é uma coisa muito triste, a gente pode dizer assim ! É um tipo de paciente que a gente lida que é muito triste, de repente ele está aqui, amanhã ele já não está e a gente tem que trabalhar com esse lado dele, com esse lado nosso também, que a gente não pode passar para eles uma coisa negativa, a gente às vezes acaba sem querer passando, que eles chegam estressados e nós também estamos estressados, então se ele já vem armado, a gente vai se defender, isso a gente não pode fazer, é uma coisa que a gente tem que se limitar, então tem que ser na base do conforto, acho, a nossa recepção aqui, na medida que eles vem procurar o nosso serviço, tem que ser na base do conforto, da orientação, do diálogo, eu penso assim, fazer o máximo, procurar fazer o máximo para que eles façam o mínimo, é assim que eu vejo...

P) Por quê além de tudo é uma prevenção que vocês fazem ?

F-08) É, é uma prevenção e uma orientação ! Aqui praticamente é o ponto final, eles passam por todos os serviços, vamos dizer assim, para depois chegar até a gente, então aqui é o ponto final, daqui ou eles melhoram

unesp

ou eles pioram de vez, não tem alternativa ! Então a gente tem que procurar fazer o máximo por eles, porque daqui não tem para onde eles irem...

P) É um crescimento, significa um crescimento para vocês, profissionalmente né, porque na verdade vocês estão se policiando a cada momento para poder passar para o paciente alguma coisa boa...

F-08) Você imagina, você está, vamos supor assim, morrendo de dor, como a maioria dos pacientes nossos aqui chegam, se eles chegam ah ! eu vim aqui, eu não sei que número eu sou, não sei que médico vai me atender, e gente ah ! como o senhor não, o senhor tem que saber, porque marcou, se você já der esse tapa no paciente, né, ele já está ruim, ele vai ficar pior, então você tem que dizer, ele está com dor, olha, então o seu médico é esse, espera um pouquinho, então você tem que dar um jogo de cintura para poder lidar, senão você não consegue...

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

F-08) Ah! aí que vem o problema, porque aqui a gente procura fazer o melhor, só que infelizmente não é isso que a gente tem dos nossos superiores, infelizmente é aquele tal negócio, olha, não dá, a gente não está conseguindo marcar tal exame, ah, mas a gente não pode fazer nada porque isso já não é da nossa competência, a competência é de outro órgão, então é aquele tal negócio, assim como os pacientes chegam aqui como último recurso, a gente chega até eles como último recurso, se eles falam não para a gente, a gente fica sem saber como resolver aquele problema, porque se eles falam não, o que você vai fazer, o relacionamento assim no trabalho, é bom, não vou dizer que não, porque realmente é bom, mas assim é muita coisa, de repente você precisa de uma coisa, e tem que passar por dez pessoas, voltar

unesp

para essas dez pessoas para receber um não e aí você desespera, né, porque você estava esperando coisas urgentes, são coisas que você não pode ficar pensando, coisas de pacientes urgentes, você não pode ficar, ah ! mas é daqui um mês, daqui uma semana vai consertar o aparelho, mas não é para daqui um mês, daqui uma semana, o paciente está aqui porque ele está precisando com urgência, agora como é que você chega para um paciente e fala assim, ah !, ninguém vai te operar, vai fazer o exame porque não tem, é humilhante isso, a gente fica numa situação humilhante, a gente põe a cara para bater, sei lá, por incompetência de outras pessoas, mas assim, como vou dizer, chefia, funcionário, até que é bom, não é uma coisa assim tão absurda, mas o desenrolar da situação, dos problemas, é muito complicado... Lidar com isso é muito complicado...

P) E para você, M, o que significa o relacionamento com os órgãos burocráticos?

F-07) Eu concordo com a A, né, porque acho assim, tem fases no relacionamento com elas mesmo, né, com as pessoas dos órgãos burocráticos que é bom, matéria de conversar, né, mas acho assim, que eles exigem muita coisa e eles não resolvem muitas coisas da gente, eles cobram que nem da parte burocrática, é data para entregar F.A, é data para entregar seqüência, é data para isso, data para aquilo, e por fim a gente não tem um retorno, né, das coisas, a gente precisa, como ela falou, uma cobrança muito grande e pouco retorno, a gente precisa de uma coisa e não tem : impresso, para trabalhar aqui a gente precisa de impresso, impresso de exame, acaba e assim mesmo, não tem, vai pedir, não tem, acabou ! o que eu posso fazer ? Fala assim para a gente, quer dizer, se eles são responsáveis para fornecer para a gente, dão

unesp

risada da gente pedir e não fornece, como a gente vai trabalhar ? Não tem como ! Sabe, então é assim, exigem muito da gente para eles, né, e quando a gente precisa eles não tem esse retorno para a gente...

P) Significa para você a saúde ser um problema de educação ?

F-07) Ah sim, né, com certeza...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você, M ?

F-07) De mim ? Ah ! eu acho que nunca tive alguma reclamação de nenhum paciente, acho que todos gostam ! Eu sou muito de conversar, eu adoro conversar, então sou assim, às vezes eu chego com eles, tem um que já vem, da beijinho, né, faço amizade fácil, é assim, acho que me dou bem com os pacientes, eles me gostam...

P) E você, A, o que você acha que os pacientes pensam de você ?

F-08) Ah! Sinceramente, eu acho que eles tem medo de mim ! Eu sinto...

P) Você sente, mas talvez não fosse pelo próprio papel que você ocupa aqui como chefia ?

F-08) Não sei... Eu sinto isso, de alguns não...

P) Mas já falaram para você ?

F-08) Não, não chegaram a falar, mas eu percebi no rosto, sabe quando você sente, assim, que a pessoa tem medo de chegar perto de você, conversar com você, pedir alguma coisa, alguns não, tem as exceções, vem, conversa, bate uns papo, tal, mas tem outros que eu sinto que tem medo, às vezes podia pedir para mim, mas muitas vezes eles chegam, pedem para o funcionário, o funcionário vem pede para mim, eu não estou sabendo que está com paciente, então eu vou e dou autorização para o funcionário e quando eu

unesp

quero ver, o paciente sai, ou com o remédio ou com o papel ou com o pedido de exame, qualquer coisa, o paciente saindo pela porta às vezes eu sinto, olho assim meio de lado, sabe, não sei se vê eu falando muito acha que sou brava, que gosto de mandar, não sei qual é a idéia que eles têm, eu acho quase com certeza que eles tem um pouco de medo sim...

P) Mas com certeza, significa para você o melhor do seu trabalho, aquele que você faz com precisão... o melhor possível.

P) E o que você acha que os funcionários pensam de você ?

F-08) Ai, a mesma coisa ! É, certos funcionários aqui demoram para chegar em mim, passam por todos, pedem opinião de todos, para depois chegar em mim, muitas vezes eu já vi reuniãozinha aí, ah ! Paula, vamos fazer isso, nós já decidimos, então eles já decidiram antes, entraram em um consenso antes, para depois passar pronto para mim, para eu decidir em aceitar ou não, então tem muitos funcionários aqui que tem medo de chegar e falar, porque eu também às vezes ando dando umas broncas, chamando a atenção, mas é pouco, eu acho que em vista das outras pessoas, é pouco o que eu faço, porque eu evito ao máximo ficar cobrando, não gosto muito de cobrar, mas quando precisa, a gente cobra e isso daí às vezes a pessoa leva pelo outro lado, acha que você está cobrando, porque não gosta dela, ou que você tem alguma coisa contra ela, e não é, é meramente profissional, e levam isso pelo lado afetivo, então muitos aqui tem medo ! Eu procuro ao máximo não passar essa imagem, mas acho que o meu Karma, né, onde eu vou, é desse jeito, não sei, uns falam que é muito rigoroso, outros falam porque eu abro muito a mão e depois eu quero puxar, não sei, vou ter que aprender ainda o que está acontecendo...

P) E o que você acha que os funcionários pensam de você, M ?

F-07) Então, é meio complicado, porque aqui, né, o relacionamento é assim : a gente tinha a S., que era a chefia daqui, ela era mão aberta, deixava o pessoal fazer o que quisesse, aí ficamos sem a S. ficou o Dr. P. na chefia, então quem tocava tudo, quem resolvia as buchas na Unidade era eu, não a chefe, não ganhava para isso, mas tudo o que tinha que ser resolvido era comigo, porque ficou um bom tempo sem a S., antes da P. Então, tudo que era para resolver era com a M., então eu acho que eles também não gostam de mim, a maioria não gosta ! Não gostam porque eu não tenho nível universitário, então eu não posso mandar, então na transição de S. e A., que ficou um tempo sem ninguém, eu resolvi tudo, era para mim que perguntavam, entendeu, o Dr. P. não fica na unidade o dia inteiro, então vinha bucha da Secretaria para resolver, eu resolvia, bucha entre os funcionários eu que resolvia, então em um certo ponto eu fazia papel de chefia e não ganhava para ser, aí o que aconteceu ? Quando a P. entrou, aí saiu um cargo de encarregada, ela deu para mim o cargo, porque eu já fazia, né, então na falta dela, quem responde sou eu, e não aceitam isso... Quando ela não estiver, quer queiram ou não, eu vou ter que resolver, saber o que está acontecendo, então é complicado; já chegaram a me falar, você não tem nível universitário para mandar em mim, entendeu ! Tem que ser eu e ela, não tem como !

P) E em todo esse contexto, o que você acha que a Administração pensa de você?:

F-07) A Administração, olha, nunca tive reclamação minha lá, né, nunca teve reclamação de mim lá, e eu acho que eles pensam bem de mim, assim, pelo menos nunca dei um furo grande em serviço, entende ? sempre

que eles pedem né, eu procuro cumprir a data certa, porque sei que eles cobram mesmo ! Porque tudo o que entra é protocolado, já pensou mandar atrasado, é então registrado que eu mandei atrasado ! Então se já sei disso, eu procuro sempre estar em ordem !

P) E você A., o que acha que a Administração pensa de você ?

F-08) Eu também acredito que não tenha nenhum problema, até que acham que a gente faz bastante, né, em vista de tantas dificuldades, né, e até chegarem colegas, vamos por assim, nós trabalhamos, mas você já está na prevenção do câncer. Porque eu tenho um ano e pouco de Prefeitura, comecei em um núcleo de saúde como chefia, primeira experiência, e de repente vim para a prevenção do câncer ! Então acham impossível. "como é que você já está na prevenção do câncer", lá é um serviço especializado, e tal, né, de repente confiaram em mim para trabalhar nesse lugar ! Então acredito que eles achem que eu sirvo, né. Vamos por assim, que eu estou servindo por enquanto, porque a hora que não servir mais, tenho a certeza que teria um acerto de contas...

****

Depoimentos de médicos

Depoimento : M-01 data : 29/08/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

M-01) Bom, o estresse significa desequilíbrio, desarmonia. Uma pessoa estressada em suas atividades, não está, vamos dizer assim, conseguindo talvez, realizar um bom trabalho! Então para mim, o estresse é isso...Sempre que eu me sinto estressado, envolve isso, ansiedade, às vezes

insegurança, impaciência, tudo isso para mim está ligado ao que entendo por estresse, quer dizer a pessoa não está fazendo ou não está realizando algo em paz, com alegria, com descontração, isso para mim é o estresse...

P) Significa então para você um envolvimento mental e físico ?

M-01) Físico e mental, sem dúvida alguma... Isso daí para mim está mais do que comprovado, que andam juntos... E eu tenho conseqüências físicas, do estresse mental, com contrações musculares, dores, sem dúvida alguma...

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

M-01) Minha profissão de médico tem uma função social de ajudar as pessoas a, vamos dizer assim, recuperar saúde. Saúde é uma definição ampla, não é simplesmente eliminar sintomas, então, quer dizer em tese, minha profissão, para mim é, vamos dizer assim, um desempenho de uma função muito bonita, notória; mas não é realmente o que estou vendo na minha vida presente, na sociedade a que pertenço, no país em que vivo até se for dizer assim de um modo geral do mundo, não é o que estou vendo! O que eu estou vendo é uma comercialização de uma atividade. Do ponto de vista do profissional que realiza e do ponto de vista do paciente também, pura, ou como restabelecimento da saúde, a eliminação de sintomas ou de queixas que ele tenha, então para mim, medicina é uma avaliação integral de uma pessoa e o reequilíbrio integral, com conscientização, quer dizer, a pessoa entendendo porque ela desequilibrou e como ela deve fazer e quanto deve participar para se reequilibrar no seu meio ambiente... Então, isso seria uma alta função e uma função verdadeira da medicina, não é o que eu vejo... Isso daí é um fator de estresse também...

unesp

P) A significância para você seria então corpo, mente, e espírito ?

M-01) Sempre, sempre, sempre e esta é a minha visão, a minha realidade de, baseado no que eu já estudei, o que eu já li e do que eu procuro também. A minha necessidade interior de ver na profissão, me fez buscar estas informações e observar realmente na prática, isso daí, mente, corpo e espírito... sem dúvida nenhuma...

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

M-01) Bom, o ser humano é um ser social e todos os tipos de trabalho, de atividade do ser humano, deveria ser feito com o espírito de cooperativismo ! Então o relacionamento afetivo, quer dizer, a pessoa colocar afeto, sentimento, carinho, atenção, amizade, amor, em tudo o que ela faz e correlacionada com o seu vizinho, né, com seu colega de trabalho, isso seria uma coisa assim, importantíssima ! Eu acho que essa é a meta até do criador, que fez o ser humano a hora que ele aprender que ele deve dar, entende, independente de ter o retorno de volta, esse é a grande tarefa, muitas coisas serão somadas na humanidade, doenças serão eliminadas quando ocorrer isso daí ! Então o relacionamento afetivo é uma coisa importantíssima, quer dizer, eu acho que é o ponto de referência, é o objetivo, é o canal que o ser humano deve buscar, pesquisar, entender, não é o que esta acontecendo no momento, nessa altura da humanidade, da sociedade...

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

M-01) Seria da mesma forma, uma resposta paralela, semelhante a anterior, quer dizer, você deve procurar ter o melhor dos relacionamentos com o paciente, quer dizer, sendo o maior receptível possível, buscando se posicionar de acordo com este paciente encontre naquele outro semelhante

unesp

que está ali numa posição de terapeuta, vamos dizer, o melhor caminho possível, as melhores orientações, no sentido de ele se equilibrar e é isso que deve ser o papel do terapeuta, quer dizer, se apresentar desta forma, buscar que este paciente venha a entender que ele não só deve eliminar sintomas, que ele deve compreender o que está acontecendo com ele, né, e isto seria o melhor dos relacionamentos com o paciente. Isso é o ideal, nem sempre a gente consegue...

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

M-01) Eu tenho dificuldade de me relacionar com órgãos burocráticos, sempre o pensamento é o mesmo : se o ser humano cumprisse as funções dele, pensando sempre não só em si, no egocentrismo, entende, no inchaço do seu "eu", e fizesse do trabalho, principalmente nos órgãos burocráticos, onde as pessoas trabalham, entende, como funcionário, quer dizer, estão utilizando instalações, o dinheiro da população como um todo, se as pessoas dessem de si, não fossem egoístas, entende, centralizadoras, realmente a coisa funcionaria, então eu tenho muita dificuldade de me relacionar com os órgãos burocráticos, porque pelo sistema vigente no país, a cada quatro, cinco anos, há mudanças de pessoas e pessoas que vem com o interesse apenas em si, e não de servir, então isto sempre me provoca reações, assim de desagrado, de contrariedade, de revolta, até! Então eu tenho muita dificuldade em relacionar, estou falando de pessoas, né, não da área física, essa é a minha realidade, eu vejo muita falta de sinceridade nessas situações...

P) A significância para você é uma questão de valores ?

unesp

M-01) É uma questão de valores. Eu acho que, por exemplo, qualquer ser humano que ocupa cargo político deveria estar ali servindo, mas o que a gente nota, é que ele se serve de um cargo, de uma situação... quer dizer, ele chega no lugar, ele não respeita as pessoas que estão ali trabalhando, às vezes naquela área há muitos anos, chega, dá ordens, muda e simplesmente buscando o quê, uma influência pessoal, dividendos pessoais. Dificilmente você vê além trabalhando em órgãos burocráticos de governo, seja municipal, estadual ou federal, que estabelecem uma burocracia! Então, essa burocracia muitas vezes é motivo, entende, de quanto mais complicado, melhor, porque rende dividendos para uma série de outras pessoas, então essa que é a idéia...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

M-01) Eu acho que eles pensam nas mais variadas coisas e depende do momento que a gente está vivendo naquela relação. Alguns gostam, outros odeiam, eu já tive situações de ambas as coisas e a grande maioria você fica sem saber direito o que esta acontecendo ! Então depende muito do estado que você está quando você está atendendo o paciente. Então, tanto ele pode entender sua mensagem como ele pode não entender, aí depende muito do que ele esta pensando no momento, do que ele está procurando, ele pode entender errado uma colocação que você faz, ou então sair odiando, xingando, reclamando, como ele pode até vir buscando menos e oferecendo mais e ele sair satisfeito, feliz, porque conseguiu entender a sentença, a uma orientação. Então, isso é muito variado, tem de tudo, todas as respostas...

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

unesp

M-01) É mais ou menos uma resposta semelhante, tem funcionários que apreciam meu jeito por exemplo, de ser, de trabalhar, de enfocar, e outros que não, aí vai depender também do dia, da hora, do acontecimento em si, quer dizer, depende muito, eu acho, de como eles estão agindo, vai influenciar no meio ambiente, penso isso daí ! Agora, alguns, cada cabeça é uma sentença, às vezes a pessoa rotula alguém definitivamente partindo apenas de uma situação e não reavalia, então nos temos que reavaliar diariamente nossas posições e os posicionamentos das pessoas que nos cercam também, isso seria o ideal, mas às vezes há certas "cristalizações", vamos dizer assim, de opiniões, que levam às vezes para um lado mais injusto da coisa, mas no meio onde eu trabalho, eu, vamos dizer, assim com os pacientes, eu exerço alguma influência favorável em alguns e desfavorável em outros...

P) O que você acha que a administração pensa de você ?

M-01) É difícil responder essa pergunta, né, mas eu penso o seguinte: nessa administração atual, muitos atritos e tenho ainda, porque na minha maneira de ver, é uma administração incompetente, então já tive oportunidade de manifestar meu desagrado, minha desaprovação, as minhas críticas e fui até punido por causa disso ! Então o que eu posso pensar desta atual administração é isso, não estamos nos dando bem !

P) Quer colocar mais alguma coisa ?

M-01) Eu acho que de um modo geral, o que eu poderia falar mais, de todas essa perguntas, eu acho o que mais ressalta aí, né, é o problema do estresse. Eu acho que hoje, ninguém nesse mundo está livre. Porque mesmo que você tenha uma fonte de informação, orientação, ou

unesp

alguma coisa que te possa levar ao estado de equilíbrio: emocional, físico, mental, espiritual, ainda assim, é uma tarefa árdua, porque teoria é uma coisa, e prática é outra. Você encontra às vezes, você tem que se renunciar, se anular, quase que completamente, entende, mesmo assim ainda você vai ser uma fonte de incompreensão para alguém que não vai estar na mesma sintonia, na mesma vibração, no mesmo, vamos dizer assim, enfoque de objetivos que você está. Então você pode procurar, o perfeito equilíbrio e quando você vai tentar realizar, tudo na sua volta pode estar em desequilíbrio em relação aquele ponto de vista, então, ainda assim, você vai ser uma fonte de desequilíbrio para as outras pessoas, fonte de críticas, de uma série de coisas. Então, eu acho assim que não é fácil a gente encontrar o caminho, resta manter uma esperança, uns dias mais acentuados, uns dias menos... Hoje é um dia em que estou me sentindo mais entristecido, mas emocionado mesmo, o que se pode chamar de depressão. Eu não sei bem assim o que influenciou, mas hoje, se são fatores do local, se são fatores do ambiente social onde eu vivo, entende ! Eu hoje é um dia em que eu não estou na fase eufórica, né ! Eu acho que todos nós temos um pouco de fases maníacas e fases depressivas, né, dentro de uma faixa de segurança considerada normal, passou disso, já precisa de um tratamento...

****

Depoimento : M-02 data : 12/12/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 15h:30

P) O que significa para você o estresse ?

M-02) Conceitualmente eu acredito que seja uma entidade nosológica, caracterizada basicamente por uma fadiga, tanto psíquica como

biológica, que o indivíduo sente frente a uma atividade que ele está desenvolvendo.

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

M-02) O relacionamento profissional para mim significa algo que eu tenho que estar sempre cuidando e da maneira geral sempre levando em consideração que na minha vida faz parte de grande parte do meu dia-a-dia. São poucas as horas do dia que eu não estou trabalhando, então o relacionamento profissional tem que ser sempre um relacionamento profissional, de qualidade, para que eu possa continuar exercendo a atividade, senão não teria como exercer uma atividade com tantas horas de trabalho, se eu não tivesse um relacionamento com todo mundo.

P) Dentro desse relacionamento profissional, estaria também novos cursos, novos preparos, novos aperfeiçoamentos na sua área ?

M-02) Sim, isso daí, no meu caso sempre tive o cuidado de estar fazendo isso, sempre tenho estudado, sempre acompanho por revistas, compro livros, vou a congressos, sempre tento me especializar o máximo para poder melhorar a qualidade do serviço que estou prestando.

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

M-02) O relacionamento afetivo também significa algo de muita importância, porque se você não tem um ambiente bom no trabalho, você não vai conseguir também tecnicamente desenvolver um trabalho interessante e que todas as partes tenha benefício; não só o paciente, como você também,

unesp

então faz parte do relacionamento médico-paciente, você ter um relacionamento afetivo bom, tanto com os pacientes, quanto com os colegas de trabalho.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

M-02) Os pacientes, para mim, acabam significando alguma coisa de importante na relação médico-paciente, porque você tem que ter um bom relacionamento com os pacientes, para poder também aplicar a tua parte técnica, de médico, para poder resolver os problemas que o paciente possa a vir a ter.

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

M-02) Um mal necessário, porque na realidade você necessita dos meios burocráticos para desenvolver um trabalho, mas muitas vezes quando você chega em um cargo de chefia, você nota que poucas coisas vão poder mudar, porque você não tem autonomia para mudar as coisas e você tem a idéia como mudar ou não. Ainda continua sendo para mim, no estado em que estou, um mal necessário.

P) Então significa a existência de uma grande equipe de trabalho ?

M-02) Com relação ao relacionamento entre colegas, isso daí geralmente não gera problemas, mas assim burocráticos e se tiver administrativos, muitas vezes a existência de um serviço ou o próprio funcionamento de um serviço, não é da maneira como você queria que fosse ou não funciona da maneira adequada, tanto para beneficiar quem está

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

trabalhando, tanto para beneficiar quem está recebendo o serviço Por isso é um mal necessário, porque é uma coisa que precisa estar sempre sendo melhorada; não existe modelos que sejam fixos e que nunca precisam mudar.

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

M-02) A idéia que muitas vezes eu sinto que alguns pacientes passam, é que eu sou um bom profissional e que tenho um bom relacionamento, tanto com os pacientes, quanto com todos as pessoas com quem me relaciono e que tecnicamente estou dentro das expectativas do atendimento.

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

M-02) Basicamente, a mesma coisa que os pacientes pensam de mim. Acham que eu sou um bom profissional e que gostam de mim, tenho um bom relacionamento com todos.

P) Conclusão : você cumpre suas funções primando pela qualidade ?

M-02) Isso e além disso, não só cumprir as funções, mas além disso ter um bom relacionamento com todo mundo também.

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

M-02) Também acho que tem uma boa referência minha, na minha função desenvolvo praticamente tudo o que é pedido, ou que é necessário para o serviço, também sou um bom profissional e nunca dou problemas administrativos para eles.

****

Depoimento : M-03 data : 05/07/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

M-03) O estresse significa uma situação adversa, não é, onde você tem que estabelecer uma postura de resolução, certo, que via de regra pode não ser reconhecida, o reconhecimento depende da capacidade de percepção de cada um, quando você reconhece, você diminui o incidente de neurose, quando você não reconhece, você vai patinando até cair, não é, é interessante, porque estresse é uma coisa bem subjetiva, do ponto de vista de reconhecimento, né, o que pode ser estresse para uns, não é para outros, depende de seu nível de expectativa a qualquer situação, não é, se você tem uma meta e isso é perseguido obsessivamente e você não consegue, é uma situação de estresse, se você elabora isso de maneira mais leve, né, deixa de ser estresse, então eu diria que são situações adversas.

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

M-03) O relacionamento profissional é uma relação que se estabelece entre duas pessoas ou entre instituições ou entre instituição e pessoa, mas via de regra tem que ser personificada, então é uma relação entre duas pessoas, diante de um teoricamente, mesmo objetivo, certo, qual seja, numa relação médico-paciente, o paciente quer a cura, o médico também, hoje por contingências do sistema mal posicionado, nem sempre o objetivo do paciente é o mesmo do médico, não é, acaba havendo uma relação compulsória, em que o médico não escolhe o paciente e o paciente não escolhe o médico, está certo? Os dois são colocados em um ambiente previamente determinado por nenhum dos dois e se relacionam ali, está certo,

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

mas fora do contexto conjuntural atual, eu acredito que relação médico-paciente é a relação que se estabelece em busca de um objetivo comum, que é a cura ou amenizar um sofrimento muito grande.

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

M-03) O relacionamento afetivo no campo de trabalho é uma coisa interessante, porque via de regra, o que segura uma relação profissional é uma relação estritamente resolutiva, não é, que pode ser conseguida tanto do ponto de vista técnico, mas pode ser permeada, emoldurada por um pouco de afeto, eu acho que ai é mais um contexto individual de quem executa uma ação profissional, não é imprescindível que haja afeto, que haja, eu não diria tanto afeto, mas diria assim um relacionamento mais preocupado com o outro, não é, isso pode existir ou não, depende do indivíduo, infelizmente a gente não tem, institucionalmente, discursos preparados, para que este componente afetivo seja estabelecido, não é, então faz-se como achar melhor cada um? Cada um exerce a sua ação profissional conforme achar melhor ou não, e aí tem as relações de empatia, que são processos naturais. Quando existe uma relação empática, o afeto via de regra, se apresenta naturalmente. Mas seria interessante elaborarem discursos institucionais em que houvesse um componente afetivo, em última análise, que houvesse uma consideração maior com o outro, isso implica numa relação onde afetos se colocam, não ? Acho que é mais por aí.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

unesp

M-03) Pergunta aberta, cruzada e cheia de segundas intenções. Bem, é uma opção de vida, é o exercício de uma vocação, não é ? Eu gosto do que eu faço, eu me satisfaço fazendo o que eu faço, é a realização da minha vida, dos meus ideais, dos meus princípios, eu me preparei para isso, eu me reciclo constantemente para exercer cada vez melhor a minha atuação, então em última análise, a relação com os meus pacientes significa satisfação, bem estar, a sensação do dever cumprido, a satisfação de poder interagir de maneira clara, honesta, transparente, uma pessoa voltada para buscar talvez, a cura. No mínimo, amenizar a dor que a doença representa.

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

M-03) Significa uma relação muito difícil, onde o que se vê é uma burocracia pouco preocupada com o resultado final do seu trabalho, uma burocracia voltada mais para uma sustentação excepcional de um discurso político imediatista, não voltado para a concepção da saúde, não voltado para resolução de fato, ou de abordagem à essência dos problemas, tanto do ponto de vista individual do paciente, como do ponto de vista coletivo. Eu tenho refletido muito a respeito se isto é uma contingência temporal, passageira, mas infelizmente eu vejo que historicamente, o nosso país não tem discurso de saúde, bem elaborado, que permitam uma saúde integrada e resolutiva. Basta ver que a adotação orçamentária para a saúde é sempre aquém da necessidade da população e tudo o mais. E passa por uma necessidade educacional em saúde, que é totalmente relegada, esquecida em qualquer planejamento de saúde, é uma frustração muito grande em ver que de repente a vontade de fazer bem feito, não é acompanhada por um projeto de

unesp

sustentação burocrática, o que se vê é uma burocracia como instrumento político de uma obtenção de poder de uma determinada classe.

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

M-03) Puxa, uma pergunta difícil... é difícil generalizar, porque você não pode agrupar o paciente como um pensamento único, a diversidade cultural é muito grande, eu poderia até tentar classificar os pacientes para responder a essa pergunta, mas seria uma satisfação muito grande. Genericamente, sem muita preocupação com critérios, eu acho que eu sou um médico bem aceito?, por quê? Porque eu exerço a medicina honesta, transparente, sem criar subterfúgios outros para impedir uma relação resolutiva? Eu assumo os preceitos básicos da moralidade profissional, não cobro diferenças, essas coisas todas. Então eu acho que isso me dá uma força moral, perante os próprios pacientes e creio que isso é reconhecido pela maioria.

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

M-03) Acho que eles me consideram um bom médico, mas um pouco relapso em relação aos horários.

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

M-03) Que eu sou um bom médico, é talvez seja isso, não me enquadre assim a burocracia do bom médico.

****

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

Depoimento : M-04 data : 10/07/96
Local : Centro de Atendimento Médico horário : 9:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

M-04) Olha, o estresse eu acho que é uma situação de excitação constante, estímulos constantes, né, uma sobrecarga de estímulos que o indivíduo acaba sendo submetido, que acaba levando-o a manifestações somáticas, né, sono, instabilidade, diversão, euforia, né, o que faz que o indivíduo passe a se comportar e agir frente as diversas situações de forma anormal que normalmente ele agiria.

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

M-04) Bom, o relacionamento profissional depende de cada área, se for colocar hoje, na medicina, eu acho que o relacionamento profissional é uma soma de um relacionamento técnico, em que o médico passa a assumir uma função de aconselhamento técnico ao paciente, mas também existe sobretudo uma liberação do ser humano, muito importante e isso na medicina ocorre com muita freqüência, acaba existindo a criação de um laço de dependência do paciente com o médico, uma relação de confiança.

P) Aproveitando o gancho da sua resposta, o que significa o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

M-04) É difícil haver separação na medicina, isso é uma conseqüência, é muito complicado, a gente tem que, naquilo que o pessoal usa, imparceria neutra, se a gente distancia demais do paciente, talvez complique uma relação médico-paciente, ou não se mostra num nível

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

preocupado com o problema, solidário com o paciente, eu acho que isso quebra muito das expectativas do paciente, quebra muito a confiança que o paciente possa depositar no médico, isso num tratamento a gente sabe a confiança, a expectativa positiva do paciente em relação aquele médico que ele está confiando sua saúde, é um fator importante e este colabora com qualquer tipo de tratamento.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

M-04) O relacionamento com os pacientes além de uma atividade profissional da qual é o meio de exercício profissional, eu acho para mim uma relação prazerosa, eu gosto desse tipo de relacionamento, eu acho que o médico tem um pouco de egocêntrico, você declara um pouco de até mesmo divino; o paciente ficar curado, é muito gratificante e ao mesmo tempo sinto que não consigo lidar muito bem com o fracasso, mesmo após 12 anos de profissão. Talvez essa seja a minha maior fonte de estresse, talvez pela idéia que um médico tem sempre que sustentar a vida, e às vezes a gente não consegue, né, não por ineficiência, mas por limitação mesmo do ser humano, são coisas que acontece, mas deveriam ser encaradas de uma forma mais tranqüila, mais serena.

P) Mas ao mesmo tempo significa para você uma forma de melhorar o seu trabalho, encontrar novas maneiras de ajudar os pacientes.

M-04) Exatamente, a gente fica naquela inquietação, se perguntando se existe mais uma brechinha para ajudar o paciente na sua recuperação, algum tratamento que poderia ser melhorado, então isso da

unesp

minha parte é uma busca constante, algo que procuro esclarecer constantemente.

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

M-04) Olha, de um modo geral, eu acho que deve existir um respeito pelo profissional que eu sou e como a gente atesta esse respeito ? A gente percebe pelo fato de que os próprios funcionários trazerem muitos pacientes para que a gente atenda ali, pois desde que trazem também seus familiares, eles estão confiando no meu trabalho, acreditam naquilo que você está realizando como profissional.

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

M-04) De um modo geral, por ser um sistema de saúde pública, eu percebo que existe ali uma vinculação, eu consegui criar uma boa relação. Muitos pacientes quando não estou na seção, procuram-me no consultório, muitos também que as vezes não são da minha área, mas estão ali em busca de uma opinião, o que indicaria para eles, como por exemplo uma dor de joelho, então quem indicaria para eles irem, se um ortopedista, um fisioterapeuta, percebo que esse trabalho existe um retorno, uma gratificação profissional. O exercício da medicina no sistema de saúde pública para mim é algo que faço com prazer, sem distinção de classes sociais.

P) O que você acha que a administração pensa de você ?

M-04) Olha, veja bem, eu acho que é assim - existe o pensamento profissional, eu acho que nesse eu sou respeitado porque eu,

unesp

dentro daquilo que faço, sou um dos poucos médicos cirurgiões dentro do SUDS que continua respondendo, tratando dos meus pacientes do começo ao fim, ou seja, eu opero, cuido desses pacientes dentro da rede pública e certamente isso não é regra hoje, né, então hoje a gente vê ginecologistas que fazem a parte pré-natal e depois dizem olha, agora a senhora vai cair no plantão, a menos que a senhora pagar a diferença, senão a senhora vai ter um plantonista que vai fazer o parto... Então eu nunca tive esse problema, então eles devem me respeitar pela fato de que eu faço o meu serviço, não tive reclamações, tenho respondido aquilo que me pediram.

****

Depoimento de pacientes

Depoimento : P-01 data : 22/11/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para senhora o estresse ?

P-01) Significa um cansaço físico, às vezes a gente tem que parar para descansar, né, quando não preciso andar muito, da minha casa a cidade leva 40 minutos, depois acabo com dores nas pernas, fico com as pernas cansadas, e minha pressão é alta, de vez em quando sobe muito... dá aquela tontura, daí preciso deitar um pouco... ficar quieta, depois passa...

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

P-01) O relacionamento profissional é muito importante, ajuda a gente a realizar o nosso trabalho muito melhor, sinto bem em meus relacionamentos...

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

P-01) Tenho amor por todos, sinto prazer em fazer o meu trabalho na companhia de outras pessoas, é confortante saber que posso ainda trabalhar e contar com a ajuda dos meus colegas.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

P-01) Converso com todos, estamos por vezes vivendo o mesmo problema e aprendo com eles, porque cada um sempre tem alguma coisa para ensinar para a gente.

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

P-01) Eles sempre me tratam bem, sempre que preciso de um atendimento, sou atendida com carinho e respeito, eles gostam muito de mim...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

P-01) Converso muito pouco com eles, é difícil eu vir aqui, quando eu venho; fiquei 10 meses afastada, estou retornando hoje.

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

P-01) Tratam-me muito bem, me abraçam, são muito carinhosos...

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

P-01) Acho que pensam muito bem, nunca fiz nada que merecesse ser chamada a atenção, sempre procuro cumprir com os meus horários...

****

Depoimento : P-02 data : 22/11/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 9:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

P-02) Canseira, muita correria, a gente vai trabalhar e volta, faz muitas coisas, vai se desgastando com o decorrer do tempo...

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

unesp

P-02) Significa tudo para mim, quer dizer, porque aposentei, parei um pouco. Sei trabalhar na pintura de automóveis, onde comecei muito cedo; com 14/15 anos fui aprender esse ofício. Meu cunhado deu-me uma oportunidade, depois um outro colega que trabalhava na Ford me chamou para trabalhar lá, isso em 1967/68, onde fiquei até 1980.

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

P-02) É gostoso, né, conviver com os colegas, sempre estamos criando coisas diferentes para fazermos, o tempo passa mais rápido. Todos se divertem muito, numa grande família amorosa...

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

P-02) Não gosto muito de conversar com eles, porque estão sempre falando de doenças, procuro evitar falar disso, quero ouvir algo que me deixe sentir melhor, menos agoniado com o meu problema.

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

P-02) Não tenho queixas de ninguém, de nada, sempre me trataram muito bem, são muito bacanas ?

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

P-02) Realmente não sei, porque como disse, quase não converso com eles.

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

P-02) Aqui eles tratam bem, muito bem mesmo, são muito bacanas, conversam naturalmente comigo.

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

P-02) Tenho a certeza que pensam o melhor, sempre procurei cumprir com as minhas obrigações...

unesp

****

Depoimento : P-03 data : 23/11/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

P-03) O estresse para mim é uma insatisfação, certo, pessoal, profissional, psicológica, espiritual, é um ponto culminante, aonde você não consegue entender a si própria, são os problemas diários, são problemas de família, problemas de trabalho, problemas pessoais, né, conflitos que se encontra dentro de si mesma, para mim o estresse é isso, a união de todos esses fatores que eu lhe falei...

P) A significância para você é então a pessoa saber se equilibrar interiormente, física, espiritual, enfim, estar bem com ela própria, mas estar bem com o outro...

P-03) Isso, para mim né, seria isso...

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

P-03) Olha, no momento para falar a verdade, são três meses ainda de trabalho, né, muito pouco tempo para mim poder falar coisa concreta, firme, né, mas como lido muito com pessoas posso dizer que os meus relacionamentos são bons, procuro estar bem com todos.

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

P-03) Olha, é muito importante sim, não exagero, né, mas de dando bem com os demais profissionais que atuam na mesma área que você, com os seus colegas de trabalho, não tendo, como falo, pessoas que procuram brigas, encrencas, não sendo desagradável, para mim é importante o lado afetivo para se manter um entrosamento, né, entre os colegas de trabalho, para que haja um esforço entre ambos também, para o trabalho dar certo né,

unesp

porque trabalhar de mau humor não querendo o seu amigo de trabalho do lado, aí é terrível, esse é um dos fatores que levam ao estresse, porque você já não vai com a cara da pessoa, você tem que agüentar aquela pessoa, você tem que aturar o que ela fala, né, é terrível...

P) A significância do relacionamento para você é então a existência de uma harmonia entre os funcionários ?

P-03) Isso, o lado afetivo seria importante para isso, é essa a questão.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

P-03) Olha, com os pacientes é como a gente fala, né, quando eu estou com os pacientes, porque eu trabalho direto com eles, não na área biológica diretamente, né, numa sala, num consultório fechado, com as enfermeiras, mas pelos papéis, pelo o que a gente vê pelos diagnósticos, que eu vejo todos os dias os pacientes sofrendo, a gente também sofre um pouco com eles, para mim seria isso, né, por isso eu sinto que não sirvo para atuar na área de biológica, não dá, porque é muita coisa, então a gente também fica pensando : "puxa vida, né, como sofre, o que a gente pode fazer para ajudar, não tem o que fazer, às vezes a pessoa chega aqui desesperada, com dor e a gente não pode fazer nada, é terrível..." Ás vezes o médico não está, nós não temos como localizá-lo, porque ele trabalha em outros lugares também, então uma coisa contribui para outra e a gente acaba sofrendo junto com o paciente.

P) Esse relacionamento com o paciente significaria crescimento para você... Significa estar no diário, se reciclando para não se envolver ....

P-03) Sim, claro, eu estabeleço um limite com o paciente, determinado ponto, a partir desse eu já não posso interferir, quer dizer, eu não

unesp

posso interferir na área dele estar doente, eu não posso oferecer remédio, seria mais ou menos isso, né ...

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

P-03) Com os órgãos burocráticos eu nunca tive problemas, né, e é assim uma coisa bem vaga também, porque eu não interfiro e eles também não interferem, quer dizer, tudo estabelecido, né, eles estabelecem o meu trabalho, estabelecem a minha carga horária, tudo. É um relacionamento com papéis, é assim para mim né, eu nunca tive um tipo de problema, né.

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

P-03) Olha, sinceramente, pelo pouco tempo que eu tenho, que eu estou trabalhando, não tenho o que dizer, eu faço o meu trabalho, né, e eles reconhecem que a gente está trabalhando, né, são poucos aqueles que criam problemas, não atendem as situações, mas eu entendo que por enquanto, eu não criei nenhum problema para eles, eu espero né.

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

P-03) Não sei, não tenho a mínima idéia, sinceramente. Isso eu não sei responder.

P) A significância de sua função é isso, você atender aos pacientes e não ficar se preocupando com o que pensam de você ?

P-03) Às vezes eu não ligo para que os outros falam, os próprios colegas de trabalho, né, eles falam alguma coisa, pode mexer comigo, mas eu faço que não ouço, você entendeu ? Ser for um ato ruim já faço que não ouço, faço que não vejo, para tudo, né. Tanto para mim, como para eles, se for alguma coisa que estão fazendo errado, não estou nem aí, o problema é deles.

unesp

não meu, eu só faço o meu trabalho certo, né, não me envolvendo ou interferindo na área de trabalho deles... É um respeito mútuo.

P) Essa significância do trabalho para você seria cultura, vem da sua educação de cultura ou você foi adquirindo com o seu trabalho ?

P-03) Olha, seria um pouquinho dos dois, porque minhas raízes de cultura vem desde cada, né, já o modo de ver é diferente, meus pais mesmo, meus avós, meus parentes, a gente percebe, né, a importância do trabalho, como lidar com o trabalho, né, e do dia a dia também, porque a gente vai aprendendo aos poucos com a pessoas, um pouquinho a gente aprende cada dia, tipo assim, tentar entender o ponto de vista do outro, né, seria mais ou menos nessa área assim.

P) O que você acha que a administração pensa de você ?

P-03) Hum! aí eu não sei, sinceramente, ai, ai, ai, é, o que eu espero é que eles achem que eu esteja realizando o meu trabalho de uma forma considerável, né, mas o que eles pensam, sinceramente não dá para saber não, pelo menos por enquanto.

****

Depoimento : P-04 data : 23/11/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 9:00 h

P) O que significa para você estresse ?

P-04) Então, é isso daí, assim, olha, agora vou fazer três anos que minha mãe faleceu, eu passei muita depressão porque ela ficou três meses internada no Hospital de Base, eu que acompanhei tudo, ela fez cirurgia no coração, deu uma infeção, depois dessa infeção ela morreu, né, eu que acompanhei tudo isso, então acho que foi acumulando na gente, sei lá, deve ser isso, né...

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

P) E você se sentiu muito cansada ?

P-04) Sim, porque tinha que cuidar da minha casa, da minha mãe, dos filhos, eu tinha que ficar o dia inteiro com ela, eu saia do hospital a tarde e tinha que chegar em casa, fazia a janta para as crianças, tomava banho, catava a sacolinha e falava assim: "Oh! estou indo" eu ficava dia e noite, eu posava, quando não tinha ninguém aqui, porque os meus irmãos moravam longe, não tinham condições de ficar e como é homem, só tenho uma única irmã, que também mora longe, então era eu que dormia com ela, aí eu ficava até 10:30, 11:00 horas da manhã, ia embora, quando era 5 horas e pouco eu estava de volta, quer dizer, isso foi cansando a pessoa, no começo eu não notava nada, as pessoas diziam para eu me cuidar, eu achava que era forte, mas agora estou vendo, vai passando, tudo isso acumulando, acumulando, marido desempregado, tudo vai acumulando...

P) Fique tranqüila, tudo vai ser resolvido para você, Deus é pai, Deus é amor né... Você vai conseguir, como você falou, que teve forças para conseguir até agora, você vai ter forças para ir mais, né, acho que o importante é isso, né, o importante é você não perder a fé...

P-04) Ando muito nervosa, eu estou muito nervosa, cada pouco é uma coisa, uma coisa ai! meus Deus (choro)... penso tanto nos meus filhos.

P) Eu sei, tudo vai dar certo para você, não é, o importante é você ficar tranqüila, para conhecer um pouco você, seus filhos com certeza você está cuidando deles, mas pensar um pouco em você também, né, em se curar. pensar em dar mais paz para você...

P-04) Isso é verdade...

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

unesp

P-04) Eu me sentia muito bem, porque eu levantava de manhã, dava uma ajeitada na minha casa, lavava a roupa, levava umas 2, 3 horas da manhã para passar roupa porque eu lavava no dia, eu lavava, passava e entregava, então eu me sentia bem fazendo isso, agora como eu não possa fazer eu me sinto assim, sei lá, insegura, às vezes eu falo, tinha o meu dinheiro podia comprar o que quisesse para os meus filhos, agora eu não tenho condições ...

P) Mas se você pensar melhor, entregar para Deus prover você neste momento, para você voltar a ter a saúde e poder trabalhar...

P-04) Isso, eu peço a Deus todos os dias, peço assim Oh! Senhor, tu sabes do meu problema, mas eu quero que o senhor me cure, eu quero que o senhor esteja ao meu lado, eu quero voltar a trabalhar, eu quero ser como eu era antes, eu peço todas as noites...

P) Com certeza você vai conseguir, não é ?

Inclusive eu sou da igreja do evangelho quadrangular, eu peço todos as noites para deus me dar forças, porque se não fosse pelas forças que ele me deu até agora eu já teria morrido, não é, como quando eu fui operada pela primeira vez, eu cheguei ao médico e o médico disse que "olha dona, infelizmente... olha doutor não precisa nem falar, eu estou com câncer, não estou? ele disse : "infelizmente a senhora está..." tudo bem, mas para Deus nada é impossível, não é ? isso é verdade, a gente vai esperar, vamos retirar o útero da senhora, a senhora vai ficar boa... inclusive fiquei boa, graças a Deus, fiz uma cirurgia, fiz 25 radiações em Jaú também... Agora quando operei, está tudo ótimo, o problema é a minha perna que dói, no mais está tudo bem, fora agora que apareceu um caroçinho no meu pescoço, tenho dor na nuca, não sei

se é do caroço, não sei se é impressão minha, preciso conversar com o Dr. P. hoje...

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

P-04) Para mim significa muito bem, porque inclusive estou dentro de casa, estou deprimida, saio para fora e procuro conversar com a vizinha, para me distrair, esquecer o que eu tenho na cabeça, então o serviço para mim é muito bom.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

P-04) Quando eu chego aqui, eu converso com um e com outro, eu pergunto porque eu nunca fiz a quimioterapia, então eu vejo todo mundo de lenço, pergunto como a pessoa reage ao tratamento, dizem que se sentem mal, procuro saber, porque se eu tiver que fazer eu já estou orientada ali...

P) Procura estar por dentro, não é ?

P-04) É, isto mesmo...

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

P-04) Para mim eles são muito bons, todas as vezes que eu venho, me dão muita atenção, procuram sempre fornecer as necessárias informações, não tenho queixa de ninguém ! Todos são muito bons para mim... mas não sei o que pensam de mim...

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

P-04) Ah! aí é que eu não sei, se sou muito conversadeira, porque eu converso muito, pergunto de tudo para a pessoa, vou realmente no fundo, quero saber por tudo o que ela passou, agora o que eles pensam de mim eu não sei dizer...

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

unesp

P-04) Realmente não sei o que eles podem pensar de mim, só sei que eu gosto muito deles, são pessoas boas para mim, sempre estão atendendo bem, mas o que pensam não sei dizer.

****

Depoimento : P-05 data : 25/11/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 8:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

P-05) Eu acho que é tão gostoso a gente não ter canseira, que isso daí não é muito normal, eu tenho quando faz muito calor, aí eu ando muito, eu tenho canseira, porque nessa idade a gente não é criança mais, mas não tenho assim, deito um pouquinho e já passa.

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

P-05) Gosto muito do meu trabalho, é gostoso, porque eu gosto da cozinha, né, curto muito o meu trabalho, sempre estou tendo um relacionamento amigável e companheiro dentro do meu serviço.

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

P-05) Acho uma coisa ótima, né. Cada um tem o seu trabalho, a sua ocupação, e é gostoso, né, todos trabalhando, procurando trocar compreensão, afeto, solidariedade, sem fofocar, com conversas agradáveis. que ajudam...

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

N.º 686
BIBLIOTECA - UNESP
CAMPUS DE BAURU

P-05) Ah! eu fico com dó quando vejo, fico emocionada com alguns casos, fico assim, mas tem alguns que são fortes, reagem melhor, fico triste quando vejo alguma coisa nas pessoas relacionadas a doença.

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

P-05) Eu adoro, são uns amores, atenciosos.

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

P-05) Ah! não sei, depende deles, acredito que podem pensar o que eu tenho, porque estou aqui, é isso que eu penso.

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

P-05) Ah! isso eu não sei ! Eu não posso ter uma resposta, acredito que acham que estou bem.

P) O que você acha que a administração pensa de você ?

P-05) Ah! isso também não sei ! Acredito que pensam que estou alegre e disposta.

****

Depoimento : P-06 data : 25/11/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horario : 9:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

P-06) É uma coisa chata, ruim, não da vontade da gente fazer nada, sinto-me indisposta ...

P) O que significa para você o relacionamento profissional ?

unesp

P-06) Significa realizar um trabalho que eu gosto, mas também ter afinidades com meus colegas, trocando idéias, enfim, cooperarmos mutuamente.

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

P-06) É necessário para que haja um bom desempenho profissional, é aquilo que realmente direciona o nosso trabalho.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

P-06) Quase não converso, sou um pouco tímida, depende dos momentos e das pessoas que estiverem presentes.

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

P-06) É bom, eles sempre me tratam muito bem.

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

P-06) Não sei, não tive muito contato com eles, como disse sou muito tímida.

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

P-06) Isso também não sei dizer. Acredito que bem.

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

P-06) Como disse anteriormente, todos me tratam bem, sou sempre atendida com respeito e atenção.

****

unesp

Depoimento : P-07 data : 29/11/95
Local : Seção de Orientação e Prevenção do Câncer horário : 9:00 h

P) O que significa para você o estresse ?

P-07) Acho que é uma pessoa que já esta cansada de tudo, não é? Acho que com essa idade nunca tive isso, não é ? Eu vejo falar, mas acho que é uma pessoa que está cansada da vida, de tudo, não é? Já começa a enjoar do trabalho, de tudo, não sei !

P) O que significa para você o relacionamento profissional?

P-07) É o que mais me distrai, além, porque além de ajudar da casa, vendo produtos da Avon há vinte e três anos que eu trabalho. Para mim é bom, porque eu mantenho contato com as pessoas, me distraio bastante para não ficar sozinha. Porque ficar sozinha, a gente pensa alguma bobeira e assim não, a gente pega vai em uma entregar, a gente conversa, ganha um dinheiro, ganha um emprego, que é o que a gente se incentiva muito, então é o que incentiva bastante a gente, não é ? Se todos fizessem isso, não tinha tanta gente triste por este mundo.

P) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho ?

P-07) Ah! Vejo como uma coisa boa, não é ? Todo ano a gente trabalha, esforça para subir no círculo, que são as que vendem mais, porque ganha amizade, vai no almoço, quer dizer que a gente vive a vida tranqüila, é uma delícia, não é ? Para mim é uma coisa ótima, eu não tenho vontade de parar. Eu só vou parar quando Deus me levar.

P) O que significa para você o relacionamento com os pacientes ?

unesp

P-07) Olha, eu não sei nem explicar, porque todo mundo que a gente conversa ai, não tem pessoas desanimadas, aqui as pessoas são todas quase do meu tipo, levanta a cabeça...

P) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos ?

P-07) Eu acho muito bom, não é. Porque é só telefonar, não é, atendem pelo telefone, não tenho queixa, sempre estão prontos para atender.

P) O que você acha que os pacientes pensam de você ?

P-07) Não sei, tem alguns que pensam bem, eu acho que outros pensam mal, depende do que a gente conversar... vai saber não é ?

P) O que você acha que os funcionários pensam de você ?

P-07) Não sei, eles tratam a gente muito bem, não é, então a gente não sabe o que eles pensam.

P) O que você acha que a Administração pensa de você ?

P-07) Eles elogiam porque por causa da idade e da doença, a gente continua trabalhando, serve até de exemplo para os outros.

unesp

ANEXO II

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM MÉDICOS, FUNCIONÁRIOS E PACIENTES

N° da entrevista ..... Data : .....

Horário : ..... Local : .....

1) O que significa para você o estresse ?

2) O que significa para você o relacionamento profissional?

3) O que significa para você o relacionamento afetivo no campo de trabalho?

4) O que significa para você o relacionamento com os pacientes?

5) O que significa para você o relacionamento com os órgãos burocráticos?

6) O que você acha que os pacientes pensam de você?

7) O que você acha que os funcionários pensam de você?

8) O que você acha que a administração pensa de você?

cm 1 2 3 4 5 6 7 unesp 11 12 13 14 15 16 17 18

0810000686