

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CAMPUS GOIÂNIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DOS SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE

WALESKA CAMARGO COELHO RAMOS

QUALIDADE DE VIDA DAS COLABORADORAS DE UM HOSPITAL: A INSERÇÃO DO
REIKI COMO PRÁTICA DE HOSPITALIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO

GOIÂNIA, 2023



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAÇÃO NO REPOSITÓRIO DIGITAL DO IFG - ReDi IFG

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Digital (ReDi IFG), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IFG.

Identificação da Produção Técnico-Científica

- | | |
|--|---|
| ☐ Tese | ☐ Artigo Científico |
| ☐ Dissertação | ☐ Capítulo de Livro |
| ☒ Monografia – Especialização | ☐ Livro |
| ☐ TCC – Graduação | ☐ Trabalho Apresentado em Evento |
| ☐ Produto Técnico e Educacional - Tipo: _____ | |

Nome Completo do Autor: WALESKA CAMARGO COELHO RAMOS

Matrícula: 20212011230202

Título do Trabalho: Qualidade de vida das colaboradoras de um hospital: a inserção do reiki como prática de hospitalidade no ambiente de trabalho.

Autorização - Marque uma das opções

- ☒ Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso aberto);
- ☐ Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG somente após a data _____/_____/_____(Embargo);
- ☐ Não autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso restrito).

Ao indicar a opção **2 ou 3**, marque a justificativa:

- ☐ O documento está sujeito a registro de patente.
☐ O documento pode vir a ser publicado como livro, capítulo de livro ou artigo.
☐ Outra justificativa: _____

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O/A referido/a autor/a declara que:

- i-o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- ii-obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- iii-cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás.

GOIÂNIA, 20 de NOVEMBRO de 2023.

Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

WALESKA CAMARGO COELHO RAMOS

QUALIDADE DE VIDA DAS COLABORADORAS DE UM HOSPITAL: A INSERÇÃO DO REIKI COMO PRÁTICA DE HOSPITALIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso, no formato de artigo científico, apresentado ao curso de Especialização em Gestão dos Serviços de Hospitalidade, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás - Campus Goiânia/IFG, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão dos Serviços de Hospitalidade.

Orientador(a): Prof(a). Dr(a). Renata Fleury Curado Roriz.

GOIÂNIA, 2023

TERMO DE APROVAÇÃO

WALESKA CAMARGO COELHO RAMOS

ATA Nº 06/2023

ATA DA SESSÃO PÚBLICA DE APRESENTAÇÃO E DEFESA DO TRABALHO DECONCLUSÃO DE CURSO

Aos vinte e sete dias do mês de setembro de dois mil e vinte e três, às dezoito horas e quarenta minutos, por via remota, plataforma Google Meet, com acesso pelo link: <https://meet.google.com/mkj-pdmz-vgq>, teve lugar a defesa pública de Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) como requisito obrigatório para conclusão do Curso de Especialização em Gestão dos Serviços de Hospitalidade, vinculado ao Departamento de Áreas Acadêmicas do Câmpus Goiânia. A aluna **Waleska Camargo Coelho Ramos**, Matrícula Nº 20212011230202, submeteu o trabalho intitulado “**Qualidade de Vida de Colaboradoras de um Hospital: A Inserção do Reiki como Prática de Hospitalidade no Ambiente de Trabalho**” como exigência para obtenção do Título de Especialista em Gestão dos Serviços de Hospitalidade.

A banca examinadora foi composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. Renata Fleury Curado Roriz (Orientadora-IFG); Profa. Dra. Gisélia Lima Carvalho (IFG); Profa. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire (IFG).

Em conformidade com o Art. 34 da Resolução do Conselho Superior do IFG, Nº 19 de 21 de maio de 2020 “o Trabalho de Conclusão de Curso deverá ser avaliado por uma Banca de Professores, sendo considerado aprovado, aprovado com ressalvas ou reprovado”.

Iniciada a sessão pela presidente da banca examinadora, a discente expôs o assunto, dentro do tempo regulamentar de vinte minutos, sendo na sequência arguida pelos membros da banca e tendo dado os esclarecimentos necessários, obteve o parecer final:

1. (x) Aprovada.
2. () Aprovada com Ressalvas
3. () Reprovada

Goiânia, 27 de setembro de
2023.

Banca Examinadora

Profa. Dra. Renata Fleury Curado Roriz (presidente e orientadora

- IFG) Profa. Dra. Gisélia Lima Carvalho (IFG)

Profa. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire (IFG)

Pós-Graduanda

Waleska Camargo Coelho Ramos- Matrícula IFG Nº 20212011230202

Documento assinado eletronicamente por:

- **Waleska Camargo Coelho Ramos, 20212011230202 - Discente**, em 20/11/2023 15:17:43.
- **Giselia Lima Carvalho, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 16/11/2023 17:44:08.
- **Poliana Cristina Mendonca Freire, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 16/11/2023 14:24:43.
- **Renata Fleury Curado Roriz, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 16/11/2023 08:26:19.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 17/09/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifg.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador:

454791

Código de Autenticação: dbdc257022



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Rua 75, nº 46, Centro, GOIÂNIA / GO, CEP
74055-110(62) 3227-2741 (ramal: 2741)

QUALIDADE DE VIDA DAS COLABORADORAS DE UM HOSPITAL: A INSERÇÃO DO REIKI COMO PRÁTICA DE HOSPITALIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Waleska Camargo Coelho Ramos¹

Renata Fleury Curado Roriz²

RESUMO

Essa pesquisa de opinião compõe uma primeira investigação de como o bem-estar e, por consequência, a qualidade de vida de colaboradores que atuam em uma unidade de saúde podem ser melhorados através de terapias complementares, nesse caso o Reiki - que traz um realinhamento energético atuando nos fatores psicossomáticos causados pelo trabalho e problemas diários do trabalhador. O estudo contou com a participação de quatro colaboradoras voluntárias de um hospital privado de Goiânia (GO) e buscou-se constatar o impacto desta prática na qualidade de vida no trabalho. Fatores como *stress*, desmotivação, insônia, cansaço, bem-estar, completude foram analisados junto às participantes, por meio do levantamento de opinião, antes e depois das sessões de Reiki. O cuidado e a hospitalidade, dispensados aos colaboradores - em especial as aplicações de Reiki - agregam valor à qualidade de vida no trabalho e trazem benefícios para a organização, haja vista a satisfação e o bem-estar apresentados pelas colaboradoras.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no trabalho. Bem-estar. Hospitalidade. Reiki

QUALITY OF LIFE OF EMPLOYEES AT A HOSPITAL: THE INSERTION OF REIKI AS A HOSPITALITY PRACTICE IN THE WORK ENVIRONMENT

ABSTRACT

This qualitative experimental study is a first investigation into how the well-being and, consequently, the quality of life of employees who work in a health unit can be improved through complementary therapies, in this case Reiki - which brings a energetic realignment acting on psychosomatic factors caused by work and daily problems of the worker. To meet its objective, the study included the participation of four voluntary collaborators from a private hospital in Goiânia (GO), working 40 hours, who were available to participate in Reiki sessions donated by the author, who is qualified to the practice. The sessions were held individually and in groups, at intervals, in the work environment. Factors such as stress, lack of motivation, insomnia, tiredness, well-being, completeness were analyzed with the participants, through opinion surveys, before and after the Reiki sessions in order to verify whether there was a perception of improvement regarding the effect of this practice on the quality of life at work. The study showed how the care and hospitality provided to employees adds value to the quality of life at work and brings benefits to the organization, given the satisfaction and well-being of employees.

Keywords: Quality of life at work. Well-being. Hospitality. Reiki

¹ Graduada em Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, Câmpus Goiânia. Mestre em Reiki por curso ministrado pela terapeuta Mestre Janaina Oliveira CTRH1583. Contato: waleska.ramosc@gmail.com

² Docente da Área de Turismo e Hospitalidade do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, Doutora em Geografia pela Universidade Federal de Uberlândia. Contato: renata.roriz@ifg.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A definição de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é ampla e envolve fatores pessoais como: necessidades, expectativas, crenças e valores do trabalhador; e fatores situacionais como: tecnologia, sistema de recompensa, ambiente de trabalho e estado geral da economia. Além destes fatores, com os quais a QVT está ligada, ela está intrinsecamente relacionada à satisfação das necessidades dos trabalhadores, ao seu desempenho e ao desenvolvimento organizacional.

(WALTON, 1973).

Para a promoção de QVT, faz-se necessário a aplicabilidade de atitudes hospitaleiras no ambiente organizacional para todos os envolvidos, incluindo os colaboradores, no intuito de promover a qualidade de vida no trabalho.

A importância de se manter um ambiente agradável e que proporcione maior prazer aos funcionários atende aos interesses tanto do empregador quanto do funcionário. Um ambiente mais agradável e que propicie a ele uma atmosfera equilibrada que o dará a oportunidade de aumentar a qualidade do seu trabalho. (SILVA; MARCHI, 1997).

A QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização mantendo uma relação estreita com a produtividade e, principalmente, com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho as questões associadas ao bem-estar, saúde e à segurança do trabalhador. A satisfação no trabalho, segundo (VIANNA, 1994, RODRIGUES, 1994 e DEMO, 1995), não pode estar isolada da vida da pessoa. RODRIGUES (1994:95) admite "que a QVT é um ponto vital, não só para a realização do homem no trabalho, mas também, em toda sua existência". Para muitos, a própria rotina e alienação que o trabalho promove, acabam por caracterizá-lo como um simples meio de sobrevivência. Nessa interpretação sobre o trabalho, são desconsiderados os sentimentos, as expectativas, a motivação e a qualidade de vida dos colaboradores nas organizações, o que acaba refletindo negativamente em sua autoestima e no seu desempenho na instituição empregadora (MIRANDA, 2009).

Nesse contexto, para que os colaboradores possam realizar suas atividades,

de modo a obter satisfação e motivação, é necessário que as organizações ofereçam um ambiente de trabalho confortável e seguro. Além destes fatores, destaca-se também a importância de que sejam realizadas, no ambiente de trabalho, atividades de socialização e interação, uma vez que estes elementos se mostram fundamentais para a satisfação dos colaboradores com a organização e consequentemente maior produtividade. (BORTOLOZO, 2011).

Estudos apontam que a aplicação de terapias holísticas, que abordam a totalidade do ser humano, o cuidado e a hospitalidade promovem a melhoria na qualidade de vida e bem-estar de colaboradores.

Os profissionais de Enfermagem utilizam métodos como o Reiki, por considerarem-no um modo efetivo para aliviar o estresse obtido no ambiente de trabalho, em que é promovido o bem-estar com ações alternativas e humanizadas. (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018)

Dentre as terapias holísticas destaca-se a Reiki, que é considerada uma “prática terapêutica, originária da cultura japonesa, onde se utiliza a imposição das mãos para a canalização da energia vital, com a finalidade de estimular os mecanismos naturais de recuperação e manutenção da saúde”. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2018). Tal prática somente deve ser aplicada por terapeutas formados através de cursos específicos na área e pode ser recebido por qualquer pessoa, presencialmente ou à distância, mediante autorização.

O Reiki representa uma alternativa de tratamento humanizado no ambiente de trabalho. Realizou-se uma pesquisa de opinião, buscando identificar o alcance do bem-estar e a percepção da qualidade de vida de colaboradoras de um hospital, localizado na cidade de Goiânia (GO), antes e após receberem sessões de Reiki.

Assim nesse estudo, a prática foi aplicada voluntariamente por uma das autoras desse trabalho que possui formação para tal, sendo as aplicações nos intervalos dos turnos e no próprio ambiente de trabalho das colaboradoras.

O presente artigo está estruturado em seis seções: a primeira apresentará a metodologia; seguida da segunda seção que abordará a importância da qualidade de vida no ambiente laboral tanto para o colaborador como para a empresa. Logo após, mostraremos o que é prática integrativa Reiki e como influencia no bem-estar do indivíduo e, em seguida, o uso do Reiki como recurso para a melhoria do bem-estar do colaborador. Por fim, haverá a apresentação e discussão da pesquisa de opinião, seguida pelas Considerações finais.

2 METODOLOGIA

Para a realização do estudo foi selecionada por conveniência uma unidade de saúde privada, que já desenvolve práticas voltadas para os colaboradores como sala de descanso e reconhecimento dos profissionais com premiações. Houve autorização prévia por parte da instituição, sem qualquer ônus..

Participaram da pesquisa de opinião aqueles colaboradores que aceitaram receber a prática do Reiki, no próprio local de trabalho, em horários estabelecidos pelo supervisor direto responsável pela área de atuação dos profissionais.

Inicialmente foram realizadas conversas para o esclarecimento acerca do intuito da pesquisa e a metodologia da mesma que incluiu a prática de aplicação de Reiki e a pesquisa de opinião, bem como, para o levantamento do momento presente de cada participante e conhecimento de seus desejos, sentimentos e hábitos. As sessões de Reiki foram realizadas seguindo as recomendações para aplicação da técnica, que consiste em transmissão de energia através da imposição de mãos, tendo a duração entorno de 6 min.

Em uma aplicação de Reiki, o reikiano, que é o profissional habilitado através de cursos para praticar e aplicar a técnica, primeiramente se prepara com as orientações aprendidas nos cursos e acomoda o paciente de forma confortável em uma sala ou ambiente tranquilo para que não existam interrupções. Após esse processo, o terapeuta pede autorização ao paciente para entrar em seu campo energético, após confirmação o terapeuta coloca suas mãos sobre o paciente, sem tocá-lo, em pontos específicos e alguns pontos secundários, transmitindo a energia Reiki e realinhando a energia do indivíduo.

Participaram da pesquisa quatro colaboradoras da mesma área de atuação, todas enfermeiras, de forma voluntária e em acordo com os esclarecimentos e orientações da pesquisadora. As sessões para a aplicação de Reiki em grupo e individualmente foram realizadas em sala reservada e confortável, dentro das condições favoráveis com as participantes sentadas em posição apropriada. As aplicações ocorreram durante quatro semanas, sendo uma aplicação por semana - que seguiu a sequência de duas aplicações em grupo e duas individuais.

Na aplicação do Reiki em grupo, as quatro participantes foram posicionadas

em duas fileiras com dois lugares, o ambiente foi preparado de forma a se apresentar agradável, com música relaxante e utilização de óleos essenciais, que contribuem para o relaxamento e entrega do participante à prática. Para as aplicações individuais foram seguidos os mesmos princípios de preparação do ambiente e aplicação do Reiki.

Na prática em grupo, o reikiano³, a saber, a própria pesquisadora, transmitiu a energia Reiki sobre os pacientes e se direcionava para cada um em algum momento da aplicação. Já na aplicação individual, o reikiano realizava a aplicação, direcionado a energia nos pontos dos principais chakras, os pontos energéticos do corpo humano.

A aplicação se deu no uso da técnica da imposição das mãos da terapeuta pesquisadora de forma voluntária por seis minutos em cada um dos sete chakras principais (localizados no alto da cabeça, entre as sobrancelhas, base do pescoço, centro do tórax, abaixo do processo xifoide, no umbigo e região perineal) do corpo do indivíduo, que se manteve em posição confortável com os olhos fechados.

A pesquisa de opinião seguiu um roteiro semiestruturado com perguntas voltadas para a qualidade de vida e o bem-estar no local de trabalho, bem como de sua vida pessoal. (Apêndice A).

3 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE LABORAL

Alcançar a qualidade de vida é a verdadeira vontade do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar maior bem-estar e o equilíbrio físico, psíquico e social, ou uma regra para se obter uma vida mais satisfatória (SUMARIVA e OURIQUES, 2010). De acordo com Chiavenato (1999), a qualidade de vida tem se tornado um fator de grande importância nas organizações e está diretamente relacionada à maximização do potencial humano, e isto depende de tão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização.

Verifica-se que ainda não há uma definição precisa e consensual, na literatura científica sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT), uma vez que a implementação desse tema em nosso país e em instituições ainda é principiante.

³ indivíduo habilitado através de cursos a realizar auto aplicação e aplicação em outras pessoas de terapia Reiki após formação disponibilizada em quatro módulos por profissional habilitado pela Abrath (Associação brasileira de terapeutas holísticos)

Muitos pesquisadores defendem que a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida com uma estratégia, cuja “meta principal volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa” (FERNANDES, 1996).

Conforme salienta Vieira e Hanashiro (1990), a qualidade de vida no trabalho tem por objetivo melhorar as condições de trabalho e também todas as demais funções, em qualquer que seja a natureza ou mesmo, nível hierárquico. Além disso, a qualidade de vida no trabalho atua também nas variáveis ambientais, comportamentais e organizacionais a fim de possibilitar humanização do setor produtivo e, logicamente, obter resultados mais satisfatórios, seja para o colaborador, seja para a instituição empregadora.

O tratamento hospitaleiro das organizações para com seus colaboradores reflete um método de qualidade de vida que visa às boas interações sociais. Para Camargo, 2004, a hospitalidade acontece nas relações e interações sociais e culturais. Na sociedade atual os indivíduos buscam a satisfação de suas necessidades por meio das relações que estabelecem com outros indivíduos e também com as organizações. (OLIVEIRA E REJOWISKI, 2013). Essas relações podem ser trabalhadas utilizando métodos alternativos como o Reiki para que a experiência da relação de colaborador-empresa seja mais satisfatória.

O cuidar do outro exige muito de si, estar bem consigo mesmo numa esfera física, mental, emocional e espiritual traz segurança e assertividade quando se diz respeito a estar lidando com uma pessoa e tudo o que ela representa. O Reiki pode ser um grande aliado para trabalhar esses aspectos.

4 A PRÁTICA INTEGRATIVA REIKI E SUA INFLUÊNCIA NO BEM-ESTAR DO INDIVÍDUO

As Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) são recursos terapêuticos que buscam a prevenção de doenças e a recuperação da saúde, com ênfase na escuta acolhedora, no desenvolvimento do vínculo terapêutico e na integração do ser humano com o meio ambiente e a sociedade. Estas terapias foram institucionalizadas pelo Ministério da Saúde por meio da Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares no SUS (PNPIC).

O Reiki é uma dessas práticas integrativas e para sua compreensão se faz necessário partir do pressuposto que tudo é energia. Em uma pessoa sadia, a energia vital passa livremente pelo corpo físico, fluindo pelos chakras, que são os “caminhos” percorridos pela energia. Essa força energética nutre nossos órgãos e células e regula as funções vitais (DE’CARLI, 2014).

Como qualquer outra Terapia Complementar, o Reiki não substitui a medicina tradicional, mas sim a complementa, tendo em vista que atua em níveis não alcançados pela primeira. Por ser um tratamento não farmacológico, simples, barato e sem contraindicações, essa terapia vem se mostrando uma alternativa segura e eficaz na promoção do bem-estar.

Considerado como uma prática complementar de saúde, o Reiki auxilia no alívio das emoções, como medo, raiva e tristeza. Estudos realizados no âmbito da medicina convencional constataram que a aplicação dessa técnica pode provocar melhora, significativa, nos pacientes: mudanças fisiológicas como, melhora do sistema imunológico e aumento nos níveis de hemoglobina, além de melhora considerável no bem-estar emocional daqueles.

Não obstante, a depressão e a ansiedade sejam consideradas reações fisiológicas positivas de manutenção da vida e adaptação biológica, psicológica e social de estímulos do ambiente, essas respostas fisiológicas têm sido tratadas, principalmente, com medicamentos responsáveis por efeitos adversos. Entretanto, técnicas de imposição de mãos como o Reiki, toque Terapêutico e Toque de Cura, podem atuar de maneira positiva na diminuição da ansiedade e estresse, sem contraindicação e com baixo custo de aplicação (THOMAS *et al*, 2013 *apud* MOTTA; BARROS, 2015).

A Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares (PNPIC) contribui para o fortalecimento do SUS ao atuar nos campos da prevenção, promoção, manutenção e recuperação da saúde, sendo baseada em um modelo de atenção humanizada e centrada na integralidade do indivíduo. Além disso, representa um avanço de transformação necessária do modelo assistencial, caracterizado predominantemente pela assistência médica individual, curativa, biologicista e fragmentada.

A escolha da prática integrativa e complementar Reiki para esse trabalho se justifica diante de várias pesquisas existentes sobre a temática, com destaque para uma realizada pelo Ministério da Saúde que identificou, dentre as práticas

integrativas e complementares encontradas no Brasil, o Reiki foi reconhecido como a mais adotada pelo Sistema Único de Saúde (SUS) num percentual de 25,6%. O fato pode ser explicado por vários motivos: não necessitar de procedimentos invasivos; existem raros registros de contraindicação; não necessitar de esforço físico e restabelecimento de energia de acesso simples e fácil (MOTTA & BARROS, 2014). Sader (2012) ainda reforça os benefícios gerados nas áreas mental, emocional, espiritual, mostrando que o Reiki não atua apenas nas doenças e sintomas, mas também em suas causas.

5 O REIKI COMO RECURSO PARA A MELHORIA DO BEM-ESTAR DO COLABORADOR

O trabalhador enfrenta dificuldades de toda ordem, fora e dentro do trabalho e se submete à sobrecarga de trabalho exaustiva para se garantir no mercado competitivo.

A implantação e realização das Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) apresentam-se como estratégia para melhoria da saúde física e mental de colaboradores, uma vez que estas práticas auxiliam na promoção da saúde por meio de uma visão expandida do processo saúde-doença e a ascensão completa do cuidado humano, especialmente do autocuidado.

Essas práticas preconizam uma visão holística para o cuidado do indivíduo, com especial atenção à saúde voltada para os aspectos psico-biológico-social-emocional e espiritual favorecendo a qualidade de vida do usuário do sistema de saúde brasileiro, de acordo com Ceolin *et al.* (2009).

A hospitalidade para com os colaboradores pode ser considerada:

“investimento e incentivo por parte das empresas para melhoria do ambiente de trabalho na busca por bons resultados, pois os colaboradores que tem qualidade de vida produzem mais e melhor, trazendo sucesso ao empreendimento em uma relação de Ganha-ganha.” (BUAS e LUZO, 2016. p. 11).

Dito isso, “Organizações humanizadas são aquelas onde os colaboradores se sentem bem e onde são valorizados.” (BUAS e LUZO, 2016).por sua vez devem estar atentas às necessidades de seus funcionários e não somente atender as

necessidades básicas. As empresas devem oferecer boas condições de trabalho, interesse em sua vida fora do trabalho, apoio emocional, e não somente ambientes de descanso e reconhecimento por metas alcançadas.

Estudos realizados com tais práticas têm mostrado que o relaxamento é um dos efeitos mais comuns reportados (PETERS,1999). O estresse-ansiedade é caracterizado por um estado de tensão psicossomática que pode ser trabalhado através das técnicas de imposição de mãos por estas produzirem relaxamento (PETERS, 1999).

A prática do Reiki atende aos anseios de uma atuação holística, baseada na visão integral do ser humano, comumente relatada na literatura, pois agrega novas alternativas de cuidado para com as necessidades do colaborador, e efetiva o dever social dos profissionais de saúde por meio da consciência de que o autocuidado promove o fortalecimento para cuidar do outro. (SCANDIUZZI, 2021. p. 30).

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO: O ANTES E O DEPOIS DAS APLICAÇÕES DE REIKI

Entre atendimentos e cuidados, as colaboradoras participantes da pesquisa trabalham no hospital mencionado nesse estudo em média a mais de 2 anos e fazem uma carga horária intensa que varia entre 44 e 36 horas semanais, entre horários fixos e plantões. O contato com vários pacientes com diferentes enfermidades e diferentes necessidades de cuidado gera um alerta constante para as colaboradoras, o que pode vir a gerar um estresse físico e mental, decorrente da preocupação e da responsabilidade do cuidado com a vida.

Analisando de forma geral as respostas obtidas por meio da pesquisa de opinião antes da aplicação do Reiki, realizada individualmente a partir de perguntas voltadas para a atividade laboral e qualidade de vida das colaboradoras obteve-se os seguintes resultados:

- O cansaço físico extremo após várias horas de plantão em pé, caminhando de um atendimento ao outro.
- O cansaço mental, lidando com pessoas enfermas todos os dias, precisando dar o seu melhor e servir com eficiência e empatia mesmo nos casos onde eram mal tratadas pelo paciente. E, por serem mulheres, os cansaços advindos das

obrigações em casa e com a família.

- A fadiga de quem trabalha em mais de um emprego situação de uma colaboradora pesquisada.

- O amor e satisfação em realizar seu trabalho mesmo com todos os percalços e cansaços.

- A empolgação de realizar o experimento e a esperança na melhoria após a conclusão do mesmo.

Já após as aplicações, em grupo ou individual, as colaboradoras relatavam através de entrevistas individuais uma sensação de relaxamento intensa, mente calma, e uma grande sensação de bem-estar.

Analisando as falas que chamaram mais atenção após as aplicações percebeu-se que uma das colaboradoras relatou após as quatro sessões que o trabalho havia ficado mais leve. Outra relatou que teve melhoras até no seu ambiente familiar e fora do hospital. Outra colaboradora relatou que na primeira semana ficou bastante emotiva após a primeira aplicação, mas que sentiu como se tivesse limpando alguma tristeza que estava guardada. A última colaboradora relatou que esperava ansiosamente o dia das aplicações porque era “o dia de ir ao SPA”.

Por fim, as quatro colaboradoras relataram sensação de bem-estar imediata, relaxamento corporal e mental, melhor disposição durante a semana, calma e assertividade nos processos de atendimento.

Participantes da pesquisa também relataram um quadro de bem-estar, melhora no padrão de sono e da autoestima, aumento da tranquilidade, mudança de atitudes e redução de sintomas de dor física e irritabilidade.

Todas as colaboradoras, exceto a que teve as emoções mais afetadas ficando emotiva após as aplicações individuais confirmaram que continuariam o tratamento com o Reiki, caso o hospital aderisse e implementasse mais esse benefício aos colaboradores. Levamos esse último caso para o responsável dos recursos humanos para possível ajuda com o tratamento psicológico para essa colaboradora.

podemos analisar que a terapia energética Reiki traz ao paciente uma sensação de bem-estar e relaxamento, contribuindo assim para melhora da disposição e contribuição no ambiente de trabalho. O tratamento visando o holístico (físico, mental, emocional, espiritual) no trabalhador, é uma das diversas formas de

trazer aos colaboradores uma atenção e cuidado.

Assim como salas de descanso, salas de lazer, refeitório, boa comida, boas condições de trabalho, empatia, benefícios, premiações, momentos de relaxamento e tratamento, qualquer terapia que cuida do mental e emocional são indispensáveis para uma melhor qualidade de vida no trabalho!

O bem-estar e cuidado com o colaborador de qualquer empresa, reflete diretamente no resultado da mesma. Sendo assim, todos os envolvidos, em todas as escalas são beneficiados quando se fala em bem-estar no ambiente profissional.

Entretanto, sugere-se que mais estudos sejam feitos e publicados como forma de comprovar a eficácia desta terapia para a qualidade de vida no trabalho, que possam validá-la enquanto terapia complementar para o alcance do bem-estar e a percepção da qualidade de vida no trabalho que estão preconizados pelos princípios da política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares (PNPIC) do Ministério da Saúde.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como finalidade demonstrar a relevância da hospitalidade nas empresas através da disponibilização de cuidados aos colaboradores de um hospital através de utilização de terapias alternativas que trazem um cuidado com a pessoa como um todo.

O Reiki é uma importante ferramenta no cuidado ao trabalhador, uma técnica que apresenta benefícios, uma visão holística do ser humano e por ser de baixo custo facilita a sua aplicação. Os motivos para a escolha de utilização da terapia Reiki ancoram-se no desejo de melhora da qualidade de vida, saúde e bem-estar do colaborador.

Os resultados sugerem que esta terapia, enquanto uma modalidade complementar, não invasiva, pode beneficiar os sujeitos da pesquisa e que eles apresentaram melhoras dos sintomas relatados anteriormente às sessões da terapia Reiki. Dessa forma, o Reiki promoveu melhorias da qualidade de vida dos sujeitos, contribuindo para uma melhora física, mental e emocional.

Ademais, outro resultado que se destaca é que a hospitalidade favorece relações entre organizações e, nesse caso, colaboradoras pelo entendimento de que todas as partes devem se sentir satisfeitas e acolhidas quanto às suas necessidades

e interesses.

Não conseguimos encontrar estudos relevantes que utilizam como pesquisa o uso de terapias alternativas, incluindo o Reiki, nos cuidados prestados aos colaboradores de organizações, principalmente no campo da saúde do trabalhador.

Sugerem-se novos estudos e pesquisas de campo utilizando o Reiki como proposta de alternativa aos cuidados hospitalares com o colaborador, a fim de definir as melhores conclusões e orientações no desenvolvimento das Práticas Integrativas e Complementares para que se possam estruturar tais práticas e propor novas intervenções baseada em evidências e experiências reais e com isso, aperfeiçoar a assistência prestada e trazer mais visibilidade no cuidado ao trabalhador.

Novos trabalhos podem descrever e analisar os instrumentos utilizados na coleta de dados para avaliar os benefícios do Reiki nas organizações, contribuindo para os pesquisadores que buscam comprovar a importância e a necessidade de ações holísticas que interferem no bem-estar do indivíduo.

Os colaboradores compreendem a importância da hospitalidade na empresa para melhoria do ambiente corporativo na busca por bons resultados e alta produtividade. A grande maioria acredita que as empresas deveriam investir mais e incentivar os colaboradores com prática que visam a hospitalidade e qualidade de vida no trabalho.

Embora este estudo tenha mostrado agregação de valor à qualidade de vida no trabalho, além de benefícios para a organização, faz-se necessário uma ampliação da amostragem, a fim de elucidar por completo todos os questionamentos envolvidos nessa área de estudo, as várias possibilidades nesse campo de estudo para que esse tema seja mais aprofundado por meio de novas pesquisas. Alguns questionamentos ainda precisam ser esclarecidos: como o uso da hospitalidade nas organizações voltada a colaboradores reflete no atendimento ao cliente? Como o Reiki pode chegar com mais facilidade nas organizações levando esse cuidado aos profissionais? Como as terapias alternativas podem beneficiar a organização como um todo? Esses questionamentos podem ser basilares para futuras pesquisas que optarem por essa temática, de levar bem-estar através da terapia Reiki como uma nova alternativa para as empresas que já pensam na qualidade de vida dos seus colaboradores e nas que pretendem iniciar um movimento de olhar com mais zelo para essa questão.

REFERÊNCIAS

BESSA, J.H.N & JOMAR, R.T. *et al* (2017). Efeito do Reiki no bem-estar subjetivo: estudo experimental. **Enfermería Global**: revista eletrônica trimestral de enfermária. N. 48, outubro, 2017, P. 415-421.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 687 de 30 de março de 2006. **Aprova a Política Nacional de Promoção da Saúde (PNPS)**. Brasília, DF, 2006. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt0687_30_03_2006.html

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 849 de 27 de Março de 2017. **Inclui a Arteterapia, Ayurveda, Biodança, Dança Circular, Meditação, Musicoterapia, Naturopatia, Osteopatia, Quiropraxia, Reflexoterapia, Reiki, Shantala, Terapia Comunitária Integrativa e Yoga à Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares**. Brasília, DF.
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt0849_28_03_2017.html

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Atenção à Saúde. **Glossário temático**: práticas integrativas e complementares em saúde. Brasília: Ministério da Saúde; 2018[cited 2019 Oct 11]. Available from: <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2018/marco/12/glossario-tematico.pdf>

BUÁS, P.J.S. & LUZO, T.C. **Hospitalidade no ambiente corporativo**: O processo de integração e boas-vindas a novos funcionários sob a percepção dos colaboradores de empreendimentos do ramo hoteleiro de São Luis –MA. Faculdade de Laboro. São Luiz, MA.
<http://repositorio.laboro.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/1674/1/MONOGRAFIA%20TAMYRES%20E%20PABLO.pdf>

CARVALHO, J. F. & MARTINS, P. T. M. *et al* (2013). Qualidade De Vida No Trabalho E Fatores Motivacionais Dos Colaboradores Nas Organizações. **Educação em Foco**, Edição nº 07. setembro, 2013, p. 21-31.

FREITAG, V. L. & ANDRADE, A. BADKE, M R. O Reiki como forma terapêutica no cuidado à saúde: uma revisão narrativa da literatura. **Enfermeria Global**: Revista eletrônica trimestral de enfermaria. N. 38, abril 2015. p. 346-356.

GIOVANNINI, R. (2006). **Cultura Organizacional E Hospitalidade**: Estudo De Caso Gazin – Paraná. (Dissertação de Mestrado). Universidade Anhembí Morumbi. São Paulo, 2006. <https://www.unifg.edu.br/wp-content/uploads/2022/05/Roberta-Giovannini.pdf>

MESSIAS, F., MENDES, J., MONTEIRO, I. (2013). **O impacto da liderança no bem-estar dos colaboradores – o papel dos líderes e dos gestores na construção de modelos que promovam o bem-estar psicológico no trabalho.** Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal, University of the Algarve, Portugal. no. 22, P. 59-75, 2013.

MOTTA, P. M. R. & BARROS, N. F. (2015). **A aplicação de técnicas de imposição de mãos no estresse-ansiedade:** revisão sistemática da literatura. Cad. Ter. Ocup. UNICAMP, Campinas, v. 23, , n. 2, p. 381-392, 2015.
<https://doi.editoracubo.com.br/10.4322/0104-4931.ctoAR0534>

OLIVEIRA, A.R. & REJOWSKI, M. Hospitalidade nas organizações: produção científica como indicador de um novo segmento de mercado em ascensão. **Turydes:** Revista de investigación en turismo y desarrollo local, vol. 6, n. 15. Dezembro, 2013.

RAMOS, E. L & V.C. VIEIRA, G. C. et.al. **A terapia reiki e a saúde do trabalhador.** Research, Society and Development, v. 11, n. 9 . Julho, 2022.

SCANDIUZZI, T, F.. **Efeitos da prática do Reiki nos níveis de dor, ansiedade e sintomas depressivos em uma população idosa. 2021.** Dissertação (Mestrado em Ciências) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2021. <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-15122021-123307/publico/THAISAFERSCANDIUZZI.pdf>

SILVA, M, A, D.; MARCHI, R. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho.** São Paulo: Best Seller, 1997

SOUZA, R.C; SILVA, S, M; et. al. **Estresse ocupacional no ambiente hospitalar: revisão das estratégias de enfrentamento dos trabalhos de enfermagem.** Revista Brasileira Medicina do Trabalho; vol. 16, n. 4. 2018.

TELESI, E.J. (2016). Práticas integrativas e complementares em saúde, uma nova eficácia para o SUS. **Metrópole E Saúde. Estud.** av. 30 (86), Jan-Apr, 2016.
<https://www.scielo.br/j/ea/a/gRhPHsV58g3RrGgJYHJQVTn/?format=pdf&lang=pt>

APÊNDICE A - Mediante conversas informais foram realizadas os seguintes questionamentos as participantes da pesquisa.

- 1) Qual sua profissão?
- 2) A quanto tempo trabalha nessa função?
- 3) Gosta de trabalhar na função que exerce atualmente?
- 4) A quanto tempo trabalha nesse hospital escolhido para a pesquisa?
- 5) Trabalha em mais de uma organização?
- 6) O que achou sobre a iniciativa da pesquisa?
- 7) Já ouviu falar sobre terapias integrativas?
- 8) Conhece ou já ouviu falar sobre o Reiki?
- 9) Como você classificaria seu sono?
- 10) Tem sentido muito cansaço físico?
- 11) Tem sentido estafa mental?
- 12) Você diria que passa por momentos de estress durante o dia?
- 13) Sente –se sem energia após longas jornadas de trabalho?
- 14) Em casa, também cuida dos afazeres domésticos?
- 15) Possui algum problema de saúde?
- 16) Toma alguma medicação de uso contínuo?
- 17) Pratica exercícios físicos?
- 18) O que acha do ambiente de trabalho ao qual esta inserida hoje?
- 19) O hospital oferece qualidade de trabalho aos funcionários?
- 20) Como você vê a hospitalidade para com os colaboradores nessa instituição?
- 21) Essa organização preza pela qualidade de vida dos funcionários?
- 22) Como você classificaria seu nível de satisfação em relação a sua qualidade de vida fora do trabalho?
- 23) Está segura quanto a explicação sobre os conceitos e como funciona a terapia energética Reiki?
- 24) Autoriza sua participação na pesquisa colaborando com o crescimento dos estudos sobre o tema abordado?
- 25) Está ciente que pode desistir de participar a qualquer momento?
- 26) Quais suas expectativas com a participação no experimento?