



Palavras-chave: Ambiente de trabalho. Relacionamento interpessoal. Humanização. Empatia. Fé

Introdução/Objetivo:

Administrar o clima dentro das empresas é uma ação estratégica ligada à gestão da qualidade; que, por fim, não pode existir quando as pessoas estão insatisfeitas, abaladas psicologicamente ou vivenciando um clima organizacional desestruturado (1). O objetivo desta ação, estimulada por um período de grande desarmonia entre os colegas profissionais, gerando um clima hostil, foi o de introduzir iniciativas motivadoras e transformadoras no ambiente de trabalho de um setor de hospital universitário público, através de: exercício da fé; melhora no relacionamento interpessoal e intrapessoal; estímulo à comunicação; desenvolvimento de empatia pela equipe; aumento da tolerância com as diferenças pessoais; auxílio à equipe no enfrentamento das dificuldades corriqueiras; e prática do respeito mútuo.

Metodologia:

Este é um relato de experiência iniciado em outubro de 2018, realizado no Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) do HC- Unicamp, pela equipe do período da tarde, e que constou de quatro ações. A distribuição anônima de frases de incentivo e encorajamento para cada colaborador foi a primeira. De forma natural nasceu a segunda, através da realização de uma oração em conjunto ao final dos turnos de trabalho. Finalmente, a terceira e quarta ações se completaram com a decoração no banheiro feminino e com o "cantinho da leitura" na sala do administrativo. Inicialmente desejou-se alcançar os 10 colaboradores do período da tarde, e, posteriormente 12 do período da manhã; porém, a alta rotatividade de pessoas na unidade impossibilita a medida exata de pessoas alcançadas.

Resultados:

O clima organizacional no setor de saúde desempenha um papel significativo no desempenho da prestação de cuidados de saúde, e pode ser modificado adequadamente para melhorar a qualidade do atendimento (2). Também, a espiritualidade no local de trabalho tem sido associada a vários resultados positivos em relação ao cuidado de enfermagem, sugerindo-se que programas de intervenção devem ser desenvolvidos com o objetivo de melhorá-la (3). A implantação desse projeto de acolhimento dos colaboradores gerou a percepção, pelos autores, de respostas positivas da equipe, e de claras manifestações de comportamento empático. A distribuição das frases resultou em abraços e demonstrações de alegria e gratidão. Antes de começar seu trabalho, cada mulher que entra no banheiro feminino encontra um ambiente acolhedor, e, ao final do turno, a oração tem proporcionado momentos de exercício da fé e da espiritualidade. O cantinho da leitura pôde alcançar todas as equipes do setor. Generosidade, compreensão, respeito às diferenças, comunicação embasada no respeito e no amor são resultados que comprovaram o sucesso desta experiência.

Conclusão:

Ações de humanização como singelas gentilezas, atitudes de exercício da fé e pequenas transformações no ambiente, podem trazer grande melhoria ao clima organizacional na área de saúde. No entanto, esse projeto deve estar em constante aperfeiçoamento e desenvolvimento; e a melhora somente ocorrerá com o esforço permanente das pessoas em manter atitudes empáticas. Sua replicabilidade é totalmente possível em outros setores, podendo ser adaptado às características e dificuldades de cada Unidade/Órgão.

Coletânea 1 de fotos do Projeto AMAI-VOS



Coletânea 2 de fotos do Projeto AMAI-VOS

Referências: LUZ, Ricardo Silveira. Gestão do clima organizacional. 6ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2014. 2. STONE PW, DU Y, GERSHON RR. Organizational climate and occupational health outcomes in hospital nurses. Journal of Occupational and Environmental Medicine. 2007;49(1):50-58. NOH GM, YOO MS. Effects of workplace spirituality and organizational citizenship behavior on nursing performance. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2016;22(3):251-259. PERENSIN, Pierre. Você pode, você consegue perdoar!. 1. ed. Campinas-SP: Casa Nazarena de Publicações no Brasil, 2018.140p. ISBN 978-85-8371-012-7.

Agradecimentos: A Deus, a toda equipe que doou um pouco do seu tempo na realização deste projeto, aos colegas de trabalho que motivaram cada uma das nossas ações, ao CCA, à Unicamp e a todos que nos apoiaram com palavras de incentivo.