SimTec 25 anos
SIMPÓSIO DOS PROFISSIONAIS DA UNICAMP
2022 - 8ª Edição

PROJETO EMPATIA DE EMERGÊNCIA LEVA PRÁTICAS DE EMPATIA AOS PROFISSIONAIS DA LINHA DE FRENTE COVID 19 NA UNICAMP

FLÁVIA ZANINI RIBEIRO DOS SANTOS, MARIA CRISTINA LOURENÇONI, DANIELE TEODORO, NILCILENE PINHEIRO SILVA, PATRÍCIA REGINA KITAKA, ISABELLA CARVALHO RIBEIRO, ELISANGELA BARBOSA VENDEMIATTI, MARCELO GUSTAVO PEREIRA, ALEXANDRE FAGIANI DE OLIVEIRA, RENATA BIGATTI BELLIZZOTTI PAVAN, MARIA ERCILIA DE PAULA CASTILHO STEFANO, FÁBIO RICARDO CONSORTI PAIXÃO, LUCIENE TEIXEIRA MAENO, ANA PAULA BORDIN, CLAUDETE APARECIDA PEREIRA DE OLIVEIRA, SÍLVIA ANGÉLICA JORGE, ELAINE CRISTINA PEREIRA, DANIELA NUNES DE SOUZA, JANAINA DE FÁTIMA FONTEBASSO, CLAUDIA SPEGIORIN VICENTE, DANIELE RAFAEL, NADIA CRISTINA ZAMARIOLA MILANI, SANDRA CASELATO, YURI HAASZ

CAISM - HOSP.DA MULHER PROF.DR.JOSE ARISTODEMO PINOTTI-CAISM; DAC - DIRETORIA ASSOCIADA DO CAISM; DIRRH - DIRETORIA DO SERVICO DE RECURSOS HUMANOS

Palavras-chave: Multiplicadores. Empatia. Rede de apoio. Covid 19. Profissionais da saúde

Introdução/Objetivo:

Idealizado em abril/2021, o projeto "Empatia de Emergência" foi inspirado nos princípios da Comunicação não violenta (CNV), sistematizada pelo psicólogo Marshall Rosenberg e que tem por objetivo humanizar as relações através de práticas focadas na empatia e na autenticidade. A fim de oferecer aos profissionais da área da saúde do HC e CAISM estratégias de cuidado à saúde mental e emocional fortemente afetada pelo enfrentamento à COVID 19, os instrutores de CNV Sandra Caselato, Yuri Haasz e Daniele Rafael, juntamente com a psicóloga Flávia Zanini, desenvolveram o projeto, o qual contou com o apoio de 9 voluntários externos, facilitadores de CNV e com o engajamento de 27 “Multiplicadores da Empatia”, funcionários da Unicamp que haviam tido contato com a CNV no curso oferecido pela Educorp.

Metodologia:

O projeto foi realizado entre 19/05 e 05/07/2021 de forma totalmente online e teve como metodologia a formação de multiplicadores internos, a fim de capacitá-los para levar, de forma exponencial, práticas de empatia aplicáveis à realidade dos profissionais da linha de frente através de um workshop. Para tanto, sua execução foi subdividida em 3 fases temáticas: Autoempatia, Empatia em pares e Empatia em pequenos grupos. Em cada fase os multiplicadores eram treinados pelos facilitadores de CNV, replicavam aos profissionais da saúde com apoio dos voluntários externos e voltavam para uma reunião de acompanhamento. Nesta dinâmica foram oferecidas, nos turnos da manhã, tarde e noite, 8 turmas do “Workshop Empatia de Emergência” cujas inscrições foram realizadas previamente via googleforms.

Resultados:

O Projeto contou com a adesão de 100 profissionais do HC e CAISM, que puderam aprender práticas de autorregulação do stress, autoempatia, escuta empática, bem como construir redes de apoio para enfrentar os desafios com novas ferramentas e mais recursos internos, o que se confirmou nas avaliações de reação aplicadas ao término dos encontros, evidenciando 99% de satisfação dos participantes respondentes, com indicação de 100% para participação de colegas em futura oportunidade. Os principais aspectos valorizados pelos profissionais da saúde foram: a importância de espaços de escuta/acolhimento e o aprendizado da autoempatia como prática de autocuidado, essencial e preliminar ao cuidado do outro. De forma mais ampla, o projeto teve os princípios da CNV aplicados da sua idealização à execução, permitindo que os aprendizados se estendessem a todos os envolvidos e para além de seu período de realização, o que pode ser observado nos depoimentos dos "Multiplicadores da Empatia" referentes à aplicação e disseminação dos conhecimentos, após mais de 1 ano da conclusão do projeto. Os ganhos proporcionados por essa iniciativa não tiveram caráter quantitativo, mas contribuíram para o fortalecimento da cultura da empatia, acolhimento e humanização das relações no ambiente de trabalho.

Conclusão:

O projeto demonstrou o quanto as práticas baseadas nos princípios da CNV podem apoiar na criação de ambientes humanizados, colaborativos e acolhedores, capazes de transformar e minimizar os impactos do estresse emocional que a pandemia gerou na população e principalmente nos profissionais da saúde. A capacitação de multiplicadores de diferentes Unidades da Unicamp confere ao projeto abrangência e condição favorável para sua replicabilidade, fortalecendo a criação de redes de apoio e permitindo que outras pessoas se beneficiem com ações como estas, em momentos desafiadores como os atuais.

Equipe do projeto Empatia de Emergência durante uma reunião remota

Divulgação para inscrições no Workshop Empatia de Emergência

Referências: ROSENBERG, M. B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Àgora, 2006. 280p.

Agradecimentos: Diretoria Executiva, Divisão de Enfermagem e Serviço de RH do CAISM Superintendência, Núcleo de Qualidade, Departamento de Enfermagem e Divisão de RH do HC Daniele Rafael, Sandra Caselato e Yuri Haasz Facilitadores de CNV voluntários