

# Socialização e Comunicação no Ambiente de Trabalho

Cecília Itapura de Miranda<sup>1</sup>

## Introdução

Os ambientes de trabalho sempre foram propícios a problemas de comunicação e socialização. Nas práticas de saúde, além da rotina, da competição e da disputa de poder que ocorrem normalmente entre os profissionais de uma mesma organização, existe o agravante de que o processo de trabalho em saúde se dá numa condição de compartilhamento de nós próprios, do sentido de nossa ação e de nossas esperanças, proporcionando ainda mais entraves na comunicação e relações interpessoais.

A percepção dos profissionais sobre si próprios e sobre o mundo, seus valores e crenças, estão misturados na percepção que têm do outro e vice-versa. Com isto, criam-se problemas e soluções.

No decorrer deste debate, as reflexões sobre a humanização do ambiente de trabalho, transformam as percepções de mundo, de si, e dos outros. A reconstrução das práticas de saúde voltadas para aspectos humanistas visa à melhoria dos ambientes de trabalho, de modo que haja melhor socialização e comunicação e envolvimento entre as pessoas, mais prazer na prática do trabalho, maior felicidade e saúde dos profissionais de saúde e, conseqüentemente, a melhoria da atenção à saúde.

O presente relato é fruto das apresentações e discussões da sessão “Conversando sobre Socialização e Comunicação no ambiente de trabalho”, ocorrida no II Encontro de Humanização da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, em dezembro de 2005. Participaram das apresentações: Maria Teresa L. G. Waldemarim e Maria Christina G. Villela, da Direção Regional de Saúde (DIR) XXIII - Sorocaba; Enrico K Tutihashi, da DIR XXIV – Taubaté; e Vânia Ferreira, do Hospital Geral de São Mateus. A facilitadora dos trabalhos foi Cecília Itapura Miranda, da Coordenadoria de Regionais de Saúde (CRS).

## A DIR XXIII de Sorocaba

O Grupo de Humanização da Direção Regional de Saúde de Sorocaba (DIR XXIII) sentiu a necessidade de iniciar o processo de Humanização da Regional com os profissionais que fazem parte do Grupo de Planejamento e Avaliação.

A proposta teve como objetivo melhorar a qualidade das relações interpessoais dos funcionários do Planejamento e facilitar a integração e a comunicação entre os setores da Regional, proporcionando condições favo-

ráveis para a humanização e a melhoria de qualidade no desempenho das ações de saúde no ambiente de trabalho. O primeiro passo executado foi a realização de uma ‘sondagem’ organizada pelo grupo de humanização da DIR, que procurou saber o que cada profissional participante sugeria para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho e para melhor integrar os profissionais da equipe. Os resultados dessa ‘sondagem’ foram analisados conjuntamente e verificada a possibilidade de execução das modificações sugeridas e das atividades propostas.

A equipe de Planejamento que lida com os municípios de abrangência considerou necessário um trabalho de integração e desenvolvimento dos profissionais para o desenvolvimento da Humanização na DIR. As atividades de integração propostas, tais como cinema, passeios, happy hours, atividades físicas programadas e comemorações, proporcionaram maior união, cumplicidade entre os profissionais, produzindo maior significado e validade nas práticas do trabalho em saúde e proporcionando mais felicidade no ambiente de trabalho.

A DIR Sorocaba tem conseguido, com esse trabalho, criar espaços para aproximar as pessoas a fim de compartilhar tensões e dificuldades cotidianas, acolher e debater diferenças, sonhos de mudança e buscar, através da análise e da negociação, propostas que permitam, de fato, que as melhorias aconteçam.

## A DIR XXIV de Taubaté

O Grupo de Humanização da DIR XXIV de Taubaté, liderado pelo Dr. Enrico K Tutihashi, desenvolve, na região, programas de Humanização envolvendo parceiros de diferentes instituições, como escolas, hospitais e universidades, através das seguintes atividades:

- curso de Qualidade e Humanização no atendimento na Saúde: diversos profissionais da saúde da região participaram do curso que teve como objetivo elevar a qualidade e aprimorar o relacionamento humano entre o prestador e os usuários, sensibilizar e conscientizar os funcionários sobre a importância e o seu verdadeiro papel no Sistema Único de Saúde (SUS), estando aptos a prestar um atendimento humanizado;

<sup>1</sup> Psicóloga, Diretora Técnica de Serviço, Coordenadoria das Regiões de Saúde, Membro do Comitê de Humanização da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Contato: cmiranda@saude.sp.gov.br

- o curso de formação e capacitação “Acolhedor da Saúde”, destinado aos profissionais das recepções dos serviços de saúde da região e que objetiva o bom acolhimento da clientela;

- Companheiros da Alegria: formado por profissionais que visitam as unidades de saúde, capacitando-os para criar momentos de alegria e descontração aos usuários dos serviços de saúde;

- a criação de espaços de convivência para implantação da arte-terapia entre pacientes, médicos e funcionários dos hospitais e ambulatórios;

- a implantação da brinquedoteca na enfermaria da Pediatria do Hospital Universitário e nos ambulatórios pediátricos;

- o Projeto Socorrista-Mirim: que capacitou 100 crianças de 7 a 14 anos de idade, da rede de ensino Estadual, para o primeiro atendimento dos acidentes mais comuns de acordo com o protocolo do ATLS, do Instituto Viva Melhor da Sociedade Assistencial Bandeirante, do Hospital Regional do Vale do Paraíba.

- a organização de equipes de voluntários para a distribuição de cestas básicas e enxovais para recém-nascidos no Hospital Universitário;

- a ouvidoria regional: com equipe multiprofissional, acolhendo, ouvindo e buscando as melhores soluções dos problemas da população usuária do SUS;

- a formação de doulas: voluntárias capacitadas ao atendimento contínuo durante todo o pré-parto na maternidade do Hospital Universitário;

- a capacitação prática da ginástica terapêutica chinesa Lien Chi, para o combate ao “stress”, oferecida para funcionários e pacientes das duas instituições, Hospital Regional do Vale do Paraíba e Hospital Universitário.

A DIR XXIV Taubaté, utilizando tais parcerias, conseguiu envolver cada profissional, identificando seu potencial, elevando sua auto-estima, conscientizando e integrando-o num trabalho de equipe, aumentando sua motivação e produtividade, resultando na melhoria da qualidade do atendimento, com ganho final para o usuário e para o profissional que se sente mais realizado e feliz.

### **Hospital Geral de São Mateus**

A política de Humanização é um dos eixos norteadores do Hospital Geral de São Mateus, que tem como missão prestar atendimento de saúde com qualidade e humanização à população da região de São Mateus nas áreas de urgência, emergência, maternidade, pediatria, clínica geral e queimados.

O Comitê de Humanização do hospital, criado há mais de três anos, tem como objetivo mobilizar estruturas e pessoas para avaliar, propor e refletir a prática do cotidiano provocando mudanças que buscam a melhoria da qualidade e humanização dos serviços prestados ao usuário.

As ações desencadeadas a partir do Comitê de Humanização foram:

- a criação da brinquedoteca; a reforma dos consul-

tórios e da sala de espera do Pronto Socorro; a introdução do acolhimento com identificação de risco para os pacientes do Núcleo de Atendimento às Vítimas de Violência (NAVI), da Unidade de Queimados e da UTI Pediátrica; o escalonamento de horários de cada especialidade clínica; a abertura de visitas no período noturno; a instalação de telefone público nos andares e a disponibilização de um novo local para refeições dos funcionários de empresas terceirizadas;

- o projeto ‘Música no Hospital’: onde cantores voluntários são estimulados a participar tocando música em todos os setores administrativos e de internação;

- o ‘Cantinho da Mamãe’: local em que as mães podem ler, ver televisão, aprender trabalhos manuais e receber orientações técnicas; desencadeada a Campanha de Amamentação;

- a participação na festa de aniversário do hospital, lançamento da ‘Campanha do Abraço’ e implementação do programa ‘Minha Primeira Foto’, que fotografa todos os bebês nascidos no local, dando às mães um certificado com esta foto;

- atividades voltadas para os clientes externos; apresentação de palhaço e mágico, Dia da Beleza, Projeto Cinema e Gelatina;

- o ‘Mutirão Criança Saudável’: realização da avaliação de peso, pressão arterial, altura e teste de acuidade visual das crianças da região;

- a Campanha ‘Faça Diferença’: proposta de sensibilização que motiva cada pessoa a rever sua relação com o outro e incentiva o respeito às diferenças individuais como condição para a vida.

O Comitê de Humanização do Hospital São Mateus acredita que toda pessoa pode contribuir para a cultura da paz, e deseja que a paz seja o objetivo nas relações profissionais e pessoais. Para isso, realça que os profissionais de saúde devem prestar atenção aos detalhes, treinando seus sentidos para ouvir, ver, tocar e acolher; e para perceber o outro e expressar seus sentimentos e praticar a compaixão.

“Para fazer diferente, para fazer diferença, devemos incluir na nossa vida o exercício da solidariedade, pois sua prática diminui distâncias, muda vidas, provoca alegria, transforma pessoas. Propomos que a solidariedade seja praticada com todos, deixando aflorar a humanidade que existe dentro de nós e, para tanto, basta sermos humanos”.

### **Conclusão**

O trabalho na área da Saúde vem enfrentando, há alguns anos, uma crise de legitimação frente ao desenvolvimento da tecnologia e o saber científico. A produção da atenção à saúde tem estado voltada para o desenvolvimento científico-tecnológico, relegando valores humanistas fundamentais para a atenção à saúde.

A tecnologia apenas amplia o poder e revela novas possibilidades e isso é inquietante para a humanidade,

mais preparada para a dominação e o conflito que para a integração e a harmonia. O problema são essas limitações e imperfeições humanas.

Os trabalhos apresentados propõem ações que buscam a reflexão da prática, em busca da qualidade de vida no trabalho sob o eixo central da humanização.

Percebe-se que a prática em saúde ocorre de forma inter e multidisciplinar e que ações que promovem integração facilitam a comunicação e a reflexão dos processos humanos, ao mesmo tempo em que desenvolvem equipes mais comprometidas na busca de sentidos e significados envolvidos nos processos de saúde e doença.

Por fim, como diz Mehry (2000), as tecnologias leves, isto é, a dimensão em que operam as interações humanas no trabalho da saúde, devem ser permeáveis à mudança, ao novo, à reconstrução e, ainda, precisam estar sempre abertas e sensíveis às interferências das sabedorias práticas e à reflexão sobre os significados éticos, morais e políticos das suas práticas, para que tais aspectos sejam sempre promovidos.

### **Referências Bibliográficas**

AYRES, J.R.C.M., O cuidado, os modos de ser (do) humano e as práticas de saúde. **Saúde e Sociedade** v.13, n.3, p.16-29, set-dez, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização (PNH): Grupo de Trabalho e Humanização**. Brasília, 2003.

FONSECA JUNIOR. F. M. **Tecnologia para uma educação humanizadora**. São Paulo, FUNDAP, 2005. [CD do Curso de Informática Básica]

MERHY, E.E. Um ensaio sobre o médico e suas valises tecnológicas: contribuições para compreender as reestruturações produtivas do setor saúde. **Interface**, v. 6, p.109-116, 2000.