

AS BOAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA MELHORIA DO AMBIENTE DE TRABALHO

GOOD INTERPERSONAL RELATIONS IN IMPROVING THE WORKING ENVIRONMENT

Marcelo Borges de Melo¹

Alanna Carla Farias Couto²

¹Médico do Programa Mais Médicos

²Tutora orientadora. Médica na Estratégia Saúde da Família em Graça, CE

RESUMO

A avaliação de vínculos profissionais tem por finalidade o desenvolvimento de relações interpessoais em equipes de trabalho, compreendendo a sua realidade para promover o crescimento de cada um dos profissionais individualmente e do grupo de trabalho como um todo, facilitando a resolução dos conflitos. O presente plano de intervenção teve por objetivo melhorar as relações interpessoais dos profissionais da UBS Limirique por meio da capacitação profissional e dinâmicas de grupo. Foi realizado um plano de intervenção para conhecer e melhorar as relações interpessoais dos profissionais. O estudo foi feito na UBS Limirique localizada na zona urbana da cidade de Anajatuba, interior do estado do Maranhão. Os sujeitos desse estudo foram 19 profissionais, entre eles: médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e agentes comunitários de saúde. Portanto, foi possível vivenciar a experiência, que proporcionou ao grupo momentos de reflexão a respeito da dinâmica das relações na equipe multiprofissional, permitindo que se alcançasse o objetivo desejado, além da elaboração de metas objetivando o fortalecimento dos trabalhos da Atenção Básica, avaliando a interação profissional e adequando a realização de advertências, se necessário. Os profissionais receberam muito bem a estratégia e foram focando mais a vontade a cada encontro da equipe interdisciplinar, que foram 05 no total.

Palavras-chave: Relações Interpessoais; Equipe Interdisciplinar de Saúde; Atenção Básica.

ABSTRACT

The assessment of professional bonds aims at the development of interpersonal relationships in work teams, understanding their reality to promote the growth of each individual professional and the work group as a whole, facilitating the resolution of

conflicts. The present intervention plan aimed to improve the interpersonal relationships of professionals at UBS Liquirimi through professional training and group dynamics. An intervention plan was developed to learn about and improve the interpersonal relationships of professionals. The study was carried out at UBS Liquirine located in the rural area of the city of Anajatuba, in the interior of the state of Maranhão. The subjects of this study were 19 professionals, among them: doctors, nurses, nursing technicians and community health agents. Therefore, it was possible to experience the experience, which provided the group with moments of reflection regarding the dynamics of relationships in the multiprofessional team, allowing the desired objective to be achieved, in addition to the elaboration of goals aiming at strengthening the Primary Care work, evaluating the interaction professional and adapting warnings, if necessary. The professionals will receive the strategy very well and were more focused at will at each meeting of the interdisciplinary team, which were 05 in total.

Keywords: Interpersonal Relations; Interdisciplinary Health Team; Basic Attention.

1 INTRODUÇÃO

Anajatuba é um município pacato do Estado do Maranhão que, segundo o último censo do IBGE em 2010, tem uma população estimada em 26.806 pessoas, que é cercada por lagos e que na antiguidade era povoada por aldeias indígenas tendo até hoje uma relevante população ribeirinha que tem a pesca como principal fonte de renda. A Atenção Básica, por meio das Unidades Básicas de Saúde, fomenta a base dos atendimentos em saúde pública da população de Anajatuba, onde temos 16 unidades básicas dispostas em cada localidade respeitando os limites e de limitações populacionais.

Para o desenvolvimento do trabalho em ambientes onde se desenvolvem qualquer tipo de relação interpessoal, é necessário que haja engajamento e o esforço generalizado para a prática de bons relacionamentos. As relações interdisciplinares são essenciais para a realização de um serviço de qualidade, para manter um ambiente laboral saudável e com o cumprimento de todas as ações planejadas, onde para isso é necessário ter profissionais capacitados, que se enquadram e que sejam equilibrados com relação à capacidade de discernir o que é pessoal do que é profissional. 'O treinamento dos recursos humanos transforma-se num instrumento de vital importância para a compensação das deficiências individuais dos profissionais envolvidos com a estratégia', já que, em sua maioria, não estão

suficientemente sensibilizados para executar um trabalho em equipe de cunho verdadeiramente interdisciplinar¹.

Enxergamos essas deficiências como resultado de currículos de graduação que não preveem uma seleção justa, pois na maioria dos casos levam em consideração o cunho político partidário e não o enquadramento para aquele tipo de atividade laboral. O trabalho em equipe tem como objetivo a obtenção de impactos sobre os diferentes fatores que interferem no processo saúde-doença. A ação interdisciplinar pressupõe a possibilidade da prática de um profissional se reconstruir na prática do outro, ambos sendo transformados para a intervenção na realidade em que estão inseridos ¹.

Situações que dificultaram o desenvolvimento das atividades necessárias para o bom funcionamento da unidade de saúde, como por exemplo, sabotagem, ausência de comunicação verbal, assédio moral, apatia, dentre outras ações de má fé. Quão tóxico pode se tornar um ambiente de trabalho cheio de fofocas e desentendimentos? Quais os impactos que equipe de saúde e comunidade sofrem com esse tipo de situação? Quais intervenções e estratégias podem ser utilizadas para corrigir esse cenário?

O trabalho em equipe é uma modalidade do trabalho coletivo, sendo caracterizado pela relação recíproca entre as dimensões complementares de trabalho e interação. A equipe é concebida como um recurso para o aumento da produtividade e da racionalização dos serviços. De acordo com Mattos (2018) nas relações, “os conceitos da psicologia analisando as equipes com base nas relações interpessoais, assim como nos processos psíquicos”. Na perspectiva da interdisciplinaridade, situam-se os trabalhos que trazem à discussão a articulação de saberes e a divisão do trabalho, ou seja, da especialização do trabalho em saúde, da capacidade de bem relacionar-se e do perfil empático do profissional.

Portanto, realizaremos um projeto interdisciplinar que seja viável para proporcionar direcionamento às coordenações, de forma hierárquica e justa, para seleção e manutenção de recurso humano dentro dos serviços de saúde demonstrando os impactos da permanência de um profissional que não some.

O objetivo geral deste trabalho é: Melhorar as relações interpessoais dos profissionais da UBS por meio da capacitação profissional e dinâmicas de grupo; tendo como objetivos específicos: direcionar o trabalho em equipe e a realização do cumprimento de metas com avaliação mensal; Realizar oficinas com atividades

lúdicas que evidenciem a importância das boas relações no trabalho e os reflexos na vida pessoal; Avaliar ao final das atividades as melhorias apresentar aos gestores da saúde municipal para que sejam aplicadas em todos os serviços de saúde.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Tem saúde mental quem é capaz para o amor e o trabalho”². Trabalhar é meio de ter sustento para o corpo e para a alma, sendo o ambiente em que passamos a vida, desenvolvemos nossa identidade, experimentamos situações, construímos relações, realizamos nosso espírito criativo. E é também no trabalho que adoecemos.

Entretanto, apesar da importância desses aspectos (muitos deles inerentes à profissão), é cada vez mais evidente que a organização do trabalho e o modelo de gestão³ concentram os principais fatores psicossociais relativos ao ambiente de trabalho presentes no adoecimento dos ambientes laborais de saúde. Não à toa, em 2004, quando da implantação da Política Nacional de Humanização (PNH), do Ministério da Saúde, elegeram-se os processos de trabalho e gestão como os principais alvos das ações humanizadoras com as quais se pretende mudar a cultura institucional da atenção à saúde para usuários e trabalhadores ⁴.

Dos princípios norteadores da PNH, destacam-se três que sustentam as necessárias mudanças na organização do trabalho e gestão na saúde⁵ fortalecimento do trabalho em equipe multiprofissional, fomentando a transversalidade; compromisso com a democratização das relações de trabalho, e; valorização dos profissionais da rede, estimulando processos de educação permanente.

A gestão de pessoas em uma organização pode ser definida como conjunto de técnicas e instrumentos que permitem às organizações atrair, manter e desenvolver os talentos humanos⁶. Entre as funções que competem à gestão de pessoas está o recrutamento e seleção que consiste na busca por profissionais qualificados, que atendam as expectativas técnicas e perfil para preencher cargos disponíveis nas organizações. Recrutamento e seleção também constitui-se na etapa inicial de ingresso de colaboradores de uma empresa e por isso mesmo, devem estar alinhados aos objetivos, estratégias e cultura organizacional da

organização. Ganham importância quando vistos sob a ótica de que os recursos humanos são os maiores patrimônios de organização.

Ao se referir às políticas de saúde diz que estas são mais do que mecanismos de vinculação e distribuição de RH devem ser formas democráticas de responsabilização e mobilização que propiciem maior adesão às novas missões desempenhadas pelo SUS, onde o enquadramento profissional, devendo estar aptos e serem selecionados por capacidade profissional específica da ciência que lhe rege, assim a capacidade de serem proativos e capazes de manterem boas relações⁴.

No sentido contrário à realidade atual da maioria dos serviços de saúde em que os trabalhadores pouco participam da gestão dos serviços, a PNH propõe como diretrizes essenciais para a humanização das práticas de saúde a gestão participativa, a educação permanente e o redimensionamento do trabalho para a produção de subjetividades⁷.

Não se trata mais de pintar paredes e fazer brinquedotecas, ou recuperar a teoria do vínculo. Ainda que tudo isso seja muito importante para a melhoria do espaço e das relações humanas, não haverá humanização se não houver profundas mudanças na forma do fazer institucional referentes à gestão e à organização do trabalho, resgatando o protagonismo, a dignidade, o respeito e a sensibilidade dos trabalhadores, que se deseja ver aplicados no cuidado aos pacientes e que sejam empáticos uns com os outros⁷.

O bom relacionamento dentro da empresa propicia maior motivação e conseqüentemente maior produtividade. As organizações hoje em dia não procuram somente pessoas com um bom currículo profissional, e sim com capacidades de se relacionar e de lidar com as pessoas, pois as habilidades interpessoais são tão importantes quanto às técnicas.

Quanto melhor o relacionamento interpessoal, maior será o alcance dos resultados da organização e o atendimento das necessidades das pessoas, conseqüentemente maior satisfação no ambiente de trabalho. Os empregados são os recursos produtivos da empresa. A organização deve facilitar a integração das equipes dando-lhes oportunidades de desenvolver, planejar, ter iniciativa e outras atitudes: treinando, premiando, interagindo, remunerando e promovendo.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de Estudo: Trata-se de um plano de intervenção para conhecer e melhorar as relações interpessoais dos profissionais da UBS, para isso realizaremos intervenções por meio da capacitação profissional e dinâmicas de grupo, que terão a seguinte logística de aplicação.

3.2 Local do Estudo: Em uma Unidade Básica de Saúde que fica na Zona Urbana de Anajatuba-MA.

3.3 Amostra: Serão utilizadas como amostra os profissionais, total de 19 pessoas, da UBS.

3.4 Descrição da Intervenção: Para a aplicação do plano, será realizada uma análise inicial com todos os profissionais da UBS voltando alguns argumentos sobre relação interpessoal e com as respostas basearemos as 05 oficinas, onde acontecerão adaptações ergonômica, organizacionais, de reconhecimento e relacionamento profissional-pessoal, baseada na implantação no fortalecimento de vínculos e interação multiprofissional nos grupos de trabalho. Serão utilizadas momentos de atividades lúdicas que sejam interventoras na situação- problema: “Como as más relações podem prejudicar o desenvolvimento das atividades laborais de saúde?”. Serão selecionados os relatos, aplicando as atividades de capacitação profissional e estabeleceremos meta e rotina para a manutenção da melhoria do clima organizacional. No 5º encontro será realizada a avaliação através dos relatos e evidencias ambientais sentidas.

4 RESULTADO

PLANO OPERATIVO:

SITUAÇÃO PROBLEMA	OBJETIVOS	METAS/PRAZOS	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RESPONSÁVEL
Profissionais que envolvem relações pessoais com	Conscientizar sobre a impessoalidade no ambiente	45 dias	Capacitação a atividades lúdicas	Médicos e enfermeiros

profissionais.	laboral			
Falta de seleção ou advertências formais diante casos de assédio moral.	Implantar o manual de normas e rotinas deixando claro como funcionará o sistema de adequação profissional	15 dias	Reunião com as coordenações da Atenção Básica para alinhamento de conduta	Coordenação da UBS e gestores da atenção Básica
Falta de estímulo ao entusiasmo no ambiente laboral	Melhorar a autoestima do profissional em relação ao ambiente e atividades laborais	45 dias	Atividades lúdicas e testes de motivação pessoal e profissional.	Médicos e enfermeiros

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término desse encontro, entendeu-se que o grupo aprovou, como afirmam, a proposta como um modelo para ser utilizado na equipe, percebendo a necessidade da organização do trabalho, bem como a importância de se oferecer às pessoas um cuidado terapêutico de qualidade, em busca de relações mais afetuosas, humanas e sensíveis entre os profissionais. Vivenciar a experiência oportunizou aos grupos momentos de reflexão a respeito da dinâmica das relações na equipe multiprofissional, promovendo o resgate das relações de trabalho e a formação de vínculos profissionais saudáveis.

Partindo do pressuposto de que as relações interprofissionais tornaram-se consideravelmente mais respeitadas e colaborativas a partir da aplicação de fortalecimento de vínculos, reuniões com dinâmicas rotineiras e criação de metas, reconheceu-se falhas e autorreflexão diante a conduta pessoal de cada um. A equipe sentiu-se unida e fortalecida. Com o desenrolar do processo de trabalho será compartilhado e o bom relacionamento entre todos implicará na consequência de melhores resultados, ou seja, mais qualidade no ambiente de trabalho acarretando um cuidado mais eficaz ao usuário.

É interessante considerar que esse exercício deve ser dinâmico, atualizando-se e fortalecendo os vínculos continuamente. Problemas surgem diariamente e as

formas como são superados são reflexos de quão unida e amadurecida encontra-se a equipe que os enfrenta. Espera-se que este plano possa contribuir significativamente para outras equipes multiprofissionais que estejam dispostas a trabalhar com esse tema complexo que envolve as relações interpessoais, visto que muitas instituições públicas de saúde não abordam a dinâmica das relações de trabalho de forma reflexiva e participativa.

REFERENCIAS

¹LIMA, Crislaine Aparecida Lamb de. **Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho**. Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA - Assis, 2015.

²FREUD, S. **Recomendações aos médicos que exercem a psicanálise**. In: _____. *Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud*. Rio de Janeiro: Imago, 1980.

³LACAZ, F. A. C.; SATO, L. **Humanização e qualidade do processo de trabalho em saúde**. In: DESLANDES, S. (Org.). *Humanização dos cuidados em saúde: conceitos, dilemas e práticas*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2016. p. 109-139.

⁴BRASIL. Ministério da Saúde. **Humaniza SUS: política nacional de humanização**. Brasília, DF, 2015.

⁵BRASIL. Ministério da Saúde. **A educação permanente entra na roda: pólos de educação permanente em saúde**, Brasília, 2017.

⁶FAISSAL, R.; PASSOS, A. E. V. M.; MENDONÇA, M. C. F. et al. **Atração e seleção de pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2016.

⁷BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Coordenação Geral da Política de Recursos Humanos. **Política de Recursos Humanos para o SUS: balanço e perspectivas** / Ministério da Saúde, Secretaria de Políticas de Saúde, Coordenação-Geral da Política de Recursos Humanos. - Brasília: Ministério da Saúde, 2016.

