

Colaboradores do Projeto Região Oeste participam de oficinas de burnout

O cotidiano do trabalho pode ser bem estressante, especialmente para os profissionais ligados à área da saúde. Atender à grande demanda de atendimento e conviver com o sofrimento dos pacientes pode ser desgastante e levar a um quadro de esgotamento psíquico conhecido como síndrome de burnout. Nas unidades do Projeto Região Oeste (PRO), a equipe de Humanização detectou um alto índice de adoecimento nos colaboradores e desenvolveu um projeto para reverter isso.

A primeira etapa do processo foi a identificação das categorias mais vulneráveis dentro da Instituição. “Pelo nosso levantamento, os agentes de saúde e os auxiliares administrativos eram os que mais sofriam esse desgaste, uma vez que eles estão na linha de frente do atendimento”, conta Mariana Sato, coordenadora de Humanização do PRO. Com o público-alvo selecionado, o próximo passo era encontrar um consultor familiarizado com atenção primária. As responsáveis por essa tarefa, Mariana Sato e Elizabete Mitsue, escolheram Wagner Valença e Vera Abrahão – conhecidos por desenvolver um trabalho semelhante com os funcionários das Unidades Básicas de Saúde de outra Organização Social. Assim sendo, os quatro montaram uma oficina que contemplasse temas como ética, comunicação, trabalho em equipe, enfrentamento de crise, fortalecimento pessoal e gestão de conflitos. “Conseguimos fazer um programa que abrange 100% dos nossos agentes de saúde e auxiliares administrativos de todas as unidades do contrato de gestão. As oficinas são compostas por três encontros: o primeiro dura oito horas e os outros, quatro”, explica Mariana. Além dos debates, os colaboradores realizam dinâmicas e recebem dicas práticas sobre como melhorar o relacionamento interpessoal, por exemplo. “Um diferencial foi a grande participação das pessoas, porque em outras capacitações tínhamos um índice de absenteísmo muito alto – são menos de 10% nessa. Agora, todos fazem questão de ir aos encontros, o que gera um impacto muito positivo tanto nos relatos teóricos quanto nas avaliações escritas”, comenta Elizabete. As mudanças foram sentidas inclusive pelos gestores, unânimes nos elogios ao projeto.

Surgimento de um ambiente mais colaborativo

Para os organizadores dessas oficinas, era fundamental estimular a empatia entre as equipes. Por isso, na hora de montar as turmas, eles tiveram o cuidado de misturar as áreas e as unidades. “Dessa forma, garantimos uma troca de experiências mais intensa, porque conseguimos mostrar diversas realidades – algumas parecidas e outras completamente diferentes”, afirma Elizabete.

A transformação no ambiente de trabalho já começou a acontecer. “Antes do curso, eu entrava às 7h, batia o ponto e ia para a rua. Agora, eu entro às 7h e fico ajudando o pessoal no balcão, fazendo declaração de horas ou alguma atividade do SUS. Outros agentes comunitários de saúde que entram às 7h distribuem senhas para a coleta”, relata Surian Silva Martins, há cinco anos trabalhando na UBS Paulo VI. E a auxiliar administrativa Marilda Alves de Moraes, com sete anos de trabalho, agradece o apoio: “Somos poucas de manhã cedo, porque o pessoal vai chegando aos poucos. Ficávamos muito sobrecarregadas”. Marilda, por sua vez, aprendeu técnicas para acalmar os ânimos no dia a dia.



Surian Silva Martins e Marilda Alves de Moraes estão participando de todos os módulos das oficinas de *burnout*

“Acho que eu era muito mal-interpretada, porque sempre falei muito alto, e algumas vezes as pessoas achavam que eu estava brigando. Depois do curso vi que essa postura não era legal no trabalho, prejudicando até a minha relação com os pacientes. Hoje eu aprendi técnicas de respiração que me ajudam muito a relaxar

e a me policiar”, conta.

Outro importante ganho foi a determinação dos perfis comportamentais dos colaboradores. Por meio de testes e gráficos, eles descobriram se eram mais afáveis, expressivos, analíticos ou empreendedores, aprendendo também como lidar com cada um dos perfis. Com isso, pessoas que antipatizavam umas com as outras conseguiram estabelecer um convívio saudável. Os encontros acontecem sempre perto das unidades de saúde, para facilitar o acesso e o engajamento de todos. Além disso, para contribuir com o sentimento de união, há sempre um coordenador do PRO para realizar a abertura da Oficina, gerando uma aproximação entre a equipe administrativa institucional e a base.

Está prevista a participação de 368 colaboradores nas oficinas ao longo de 2015. “Nós queríamos melhorar a qualidade de vida das pessoas de modo geral, não apenas no ambiente de trabalho. O que elas aprendem no curso, elas podem levar para as relações pessoais, e isso já está acontecendo”, conclui Mariana.