

HISTÓRIA DE UM GRUPO DISFUNCIONAL QUE APRENDEU A TRABALHAR COMO EQUIPE, PELA ÓTICA DE ACADÊMICOS DA SAÚDE

Bárbara Adriana Guedes¹
barbarelajabuti17@gmail.com
Cristiane de Souza¹
Tamires Elisa Gehr²
Érika Izadora Soares Lauther³
Pamela Ferro Trindade⁴
Giovana Cardana Siqueira⁴
Henrique Vaz da Silva⁴
Karin Rosa Persegona Ogradowski⁵
Fernanda de Andrade Galliano Daros⁶

PALAVRAS-CHAVE: Educação em saúde, habilidades de comunicação; problematização; trabalho em equipe, enfermagem

CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA: O problema se caracteriza a partir de um grupo de trabalho não engajado, trabalhando de forma disfuncional e com ausência crônica de comunicação efetiva, empatia e comprometimento, gerando desgaste, desajuste laboral e incompreensão mútua. **DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA:** O grupo de trabalho foi formado incluindo graduandos de farmácia, biomedicina e enfermagem, a partir da solicitação de construção de uma dramatização baseada nas temáticas da disciplina de habilidades de comunicação em saúde, da professora responsável pela disciplina. Reações negativas e de fuga começaram a se estabelecer pela falta de integração inicial do grupo e por falta de familiaridade com o formato de teatro solicitado pela docente. Estabelecimento caótico de papéis impostos a partir de decisões unilaterais e de forma não democrática geraram ainda mais descontentamento. Falta de empatia e desvalorização das concepções alheias se estabeleceram de pronto e toda forma de ruído atrapalhava o processo de comunicação efetiva. O grupo não era capaz de discussões produtivas ou de trabalhar em equipe. O trabalho estava fadado ao fracasso. A partir de um momento de epifania foi visualizada uma possibilidade de solução e o grupo passou a usar os problemas que estava enfrentando para demonstrar ao público os erros cometidos durante a condução do trabalho como uma forma de “não agir”. Finalmente estabeleceu-se um canal eficaz de comunicação entre os integrantes do grupo, que passou a trabalhar de forma colaborativa e interdisciplinar. A proposta foi aplicada e como previsto foi de grande aceite por todos os integrantes, gerando nessa situação uma estratégia de *coping* e desencadeando no grupo um espírito de colaboração e adaptação à situação estressante, transformando-a em oportunidade de enfrentamento e engajamento. A reflexão a respeito das falhas elencadas e da inabilidade mútua levou à hipótese de solução adotada pelo grupo, que foi finalmente capaz de levar ao palco a experiência vivida em forma de teatro e depoimentos pessoais. A experiência inicialmente desarmônica do grupo gerou uma inevitável comparação, por parte das acadêmicas de enfermagem, com o processo

de trabalho desenvolvido no dia a dia do enfermeiro, que tem como seu papel primordial a atuação dentro da equipe multidisciplinar e a eficiência no processo de comunicação. Foi possível, por conseguinte perceber em toda a trajetória do grupo a sequência de fases descrita no arco de Maguerz, que fora, por sua vez, alvo de estudos durante o segundo período: observação da realidade; levantamento de pontos chave, teorização; hipóteses de solução; aplicação à realidade (BERBEL, 2016). **RESULTADOS ALCANÇADOS:** Estabelecimento de comunicação efetiva, entendida como uma necessidade humana básica, um processo contínuo que torna a existência do ser humano um ser social. Por isso, o conhecimento dos métodos de comunicação é essencial para a interação do enfermeiro e demais membros da equipe de saúde pois sua capacidade de interação está relacionada com as competências profissionais (MATOS, 2009). Através dessa trajetória de autoconhecimento e reflexão foi possível estabelecer interdisciplinaridade; evolução do grupo partindo da disfuncionalidade até a formação de uma equipe; desenvolvimento de um trabalho de qualidade ainda que de início caótico; crescimento pessoal e profissional; capacidade de encontrar momentos de felicidade durante o processo de criação; *copíng*; reconhecimento da importância das habilidades de comunicação e das relações interpessoais além do flagrante papel de liderança exercida pela enfermagem dentro de uma equipe multidisciplinar de saúde. **RECOMENDAÇÕES:** Estudos realizados identificaram que os profissionais prestadores de cuidados de saúde têm dificuldades de manter uma comunicação satisfatória que favoreça o trabalho em equipe e, conseqüentemente, a segurança do paciente, e os fatores contribuintes para este fato foram as diferenças hierárquicas, poder e conflitos no contexto do trabalho (BAGNASCO, 2013), portanto urge reconhecer a importância da busca incessante do diálogo e do respeito mútuo às diferenças pessoais e à concepção de vida de cada indivíduo além de estabelecer um canal eficaz de comunicação, a despeito de qualquer diferença pessoal pré-existente. Hierarquias ou posições sociais e profissionais não devem ser capazes de desestruturar o processo de comunicação. É preciso acreditar que um começo ruim não implica necessariamente um desfecho de mesma classificação e que sempre é possível recomeçar, melhorar e desenvolver a maturidade necessária para o aprendizado e adaptação, pois a garantia de uma assistência de saúde de qualidade depende não só do domínio de técnicas e procedimentos, mas especialmente da capacidade de estabelecer boas relações interpessoais e habilidades de comunicação. Isso vale tanto para a presente experiência como para as relações futuras no campo de trabalho. Outro determinante da qualidade na assistência é a capacidade do enfermeiro em perceber o seu papel integrador dentro da equipe multidisciplinar e de gestor; função que deve ser exercida através da implementação da SAE (Sistematização da Assistência de Enfermagem) e do domínio da ferramenta metodológica e científica que é o Processo de Enfermagem; diagnosticando as necessidades de enfermagem e elaborando o plano de assistência a ser prestada pela equipe de enfermagem, tal qual é preconizado pelo Ministério da Saúde e pela resolução COFEN 358/2009.

¹ Acadêmicas do Terceiro Período do Curso de Graduação em Enfermagem pela Faculdades Pequeno Príncipe - FPP.

² Acadêmica do Sexto Período do Curso de Graduação em Enfermagem pela Faculdades Pequeno Príncipe - FPP.

³ Acadêmica do Terceiro Período do Curso de Graduação em Biomedicina pela Faculdades Pequeno Príncipe - FPP.

⁴ Acadêmicos do Terceiro Período do Curso de Graduação em Farmácia pela Faculdades Pequeno Príncipe - FPP.

⁵ Coordenadora de Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdades Pequeno Príncipe. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Biotecnologia Aplicada à Saúde da Criança e do Adolescente da FPP-IPPPP.

⁶ Biomédica. Docente da Faculdades Pequeno Príncipe. Mestre em Ensino nas Ciências da Saúde.

REFERÊNCIAS:

BAGNASCO A., TUBINO B., PICCOTTI E., ROSA F., ALEO G., PIETRO P.D., et al.

Identifying and correcting communication failure among health professional working in the Emergency Department. Int Emerg Nurs. 2013; 21(3):168-72.

Berbel, N.A.N., (2016). A utilização de metodologias da problematização com o Arco de Maguerez no cuidar em saúde . In. França FC de V; Melo MC; Guilhem D (org.).

Processo de Ensino e Aprendizagem de Profissionais de Saúde: a Metodologia da Problematização por Meio do Arco de Maguerez – 1ª Ed. – Brasília, Coleção Metodologias Ativas, pp 112-118

MATOS, Gustavo, Gomes. **Comunicação Empresarial – Sem Complicação.** 2ª. ed. Barueri: Manole, 2009.