

UNIVERSIDADE SAGRADO CORAÇÃO

INÊS APARECIDA COLPANI

**A PERCEPÇÃO DA HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO
DE TRABALHO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM**

BAURU
2009

INÊS APARECIDA COLPANI

**A PERCEPÇÃO DA HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO
DE TRABALHO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências da Saúde como parte dos requisitos para obtenção do título Bacharel em Enfermagem, sob orientação da Profa. Enf^a Ms. Elisabeth de Oliveira Soares, co-orientação da Profa. Enf^a Dr^a Maria Helena Cappo Bianco.

BAURU
2009

C721p

Colpani, Inês Aparecida

A percepção da humanização no processo de trabalho pela equipe de enfermagem / Inês Aparecida Colpani -- 2009.

56f.

Orientadora: Profa. Enfa. Ms. Elisabeth O. Soares.

Co-orientadora: Profa. Enfa. Dra. Maria Helena Cappo Bianco.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Enfermagem) - Universidade do Sagrado Coração - Bauru - SP.

1. Cuidado. 2. Humanização. 3. Relacionamento.
4. Ética. I. Soares, Elisabeth. II. Bianco, Maria Helena Cappo. III. Título.

INÊS APARECIDA COLPANI

**A PERCEPÇÃO DA HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO
PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM**

Trabalho de Conclusão de curso apresentada ao Centro de Ciência da Saúde da Universidade do Sagrado Coração como parte dos requisitos para obtenção do título Bacharel em Enfermagem sob orientação da Profa. Enf^a Ms. Elisabeth de Oliveira Soares, co-orientação da Profa. Enf^a Dr^a Maria Helena Cappelletti Bianco.

Banca examinadora:

Data

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus Criador de tudo, que me concedeu a graça da vida e vocação religiosa.

A meus pais, instrumentos usados por Deus para que aqui estivesse.

Ao Instituto das Apostolas do Sagrado Coração de Jesus ao qual pertenço e que me possibilitou a conclusão do curso.

A minha comunidade, pelo incentivo, apoio e orações.

A orientadora profa. Ms. Elisabeth de Oliveira Soares e co-orientadora profa. Dr^a Maria Helena Borgato Cappo Bianco, que me acompanharam nas pesquisas e realização deste trabalho.

A direção da Santa Casa de Jaú que permitiu a pesquisa, e as pessoas que participaram.

Os professores e colegas que colaboraram com minha formação em geral.

Que Deus Abençoe a todos, sempre.

Com coração grato,
Irmã Inês Aparecida Colpani

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo perceber na equipe de trabalho a relação de humanização no processo de trabalho. Tendo como método, pesquisa de abordagem qualitativa com dados coletados por meio de entrevista semi-estruturada realizada com oito profissionais de enfermagem sendo técnicos e auxiliares de diferentes setores da Santa Casa de Jaú. Os dados foram realizados por Análise Conteúdo de Bardin. Dos resultados alcançados concluímos, que mesmo havendo cuidado, comunicação, humanização no ambiente de trabalho na visão dos participantes, percebe-se incoerências, pois não existe perfeição, e nem equipe prontas como eles mesmo disseram, vimos sim a necessidade de se trabalhar intensamente o cuidado com a equipe de trabalho para que haja humanização, respeito, dialogo, ética. Pois resgatar o cuidado em cada um de nós, ser humanos é vital, no momento atual em que vivemos de stress, relativismo, ativismo, meios de sobrevivência que leva muitas vezes a intolerância, a falta de respeito e mesmo de (dês) cuidado com o outro.

Palavras- chave: Cuidado. Humanização. Relacionamento. Equipe de Enfermagem.

ABSTRACT

This study aimed to understand the team work for the humanization process trabalho.Tendo as a method, qualitative approach to data collected through semi-structured interviews with eight nurses and technicians and assistants of different sectors of the Santa Casa de Jau. The data were performed by content analysis of Bardin. From the results we conclude that even with care, communication, humanizing the workplace in view of the participants, it is perceived inconsistencies, because there is perfection, and neither team ready and they even said, but saw the need to work intensively care team work to have humane, respect, dialogue, ethics. For rescue care in each of us to be human is vital at the present time we live in stress, relativism, activism, means of survival that often leads to intolerance, disrespect and even (or not) with other.

Keywords: Care. Humanization. Relationship. Nursing Team.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	REVISÃO DE LITERATURA	11
2.1	CUIDADOS: CONCEITO E SIGNIFICADOS.....	11
2.2	CUIDADO COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM.....	13
2.3	RELAÇÕES INTERPESSOAIS E HUMANIZAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	14
2.4	COMUNICAÇÃO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS	16
2.5	ÉTICA NO RELACIONAMENTO HUMANO	20
3	OBJETIVOS	24
3.1	OBJETIVO GERAL.....	23
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
4	TRAJETÓRIA METODOLOGICA	25
4.1	TIPO DE ESTUDO/SUJEITOS DO TRABALHO.....	25
4.2	SUJEITO DA PESQUISA.....	25
4.3	LOCAL DO ESTUDO.....	25
4.4	INSTRUMENTO DA PESQUISA.....	26
4.5	PROCEDIMENTO DA COLETA DE DADOS.....	27
4.5.1	Primeiro Encontro	28
4.5.2	Segundo Encontro	29
4.5.3	Terceiro Encontro	29
4.6	PROCIDIMENTOS ÉTICOS.....	30
4.7	ANALISE DOS DADOS.....	30
5	RESULTADO ANÁLISE DOS DADOS	31
5.1	Cuidado com a Equipe de Enfermagem	31
5.2	Relações interpessoais e humanização no ambiente de trabalho	34
5.3	Comunicação nas relações interpessoais	36
5.4	Ética no Relacionamento Humano	37
6	CONCLUSÃO	39
	REFERÊNCIAS	40
	APÊNDICE A - Entrevista Semi Estruturada	43
	APÊNDICE B - Transcrições das respostas	44
	ANEXO A – Lição de Sabedoria	51

ANEXO B – O Sentido dos gansos.....	52
ANEXO C – Solicitação.....	53
ANEXO D – Termo de Consentimento e de Confidencialidade.....	54
ANEXO E – Convite de Participação.....	56

1 INTRODUÇÃO

Um programa de humanização necessita ser assumido como um processo de construção participativa que requer respeito e valorização do ser humano que cuida.

Segundo Ferreira (1999), humanização significa “o ato ou efeito de humanizar ou humanizar-se” e a palavra humanizar significa “tornar humano; dar condição humana a; tornar-se benévolo, afável, tratável; fazer adquirir hábitos sociais polidos”.

O cuidador de enfermagem inserido em uma organização que presta serviço ao `outro´ é responsável pela qualidade do atendimento que é dispensado ao ser cuidado e, para tal, deve empenhar-se e oferecer o melhor de si para assegurar um cuidado humanizado (COSTENARO; LACERDA, 2001).

Tendo em vista isso, é importante valorizar e cuidar das relações interpessoais no ambiente de trabalho, o cuidado do colega, pois vivemos em sociedade, em grupo e no trabalho formamos uma equipe. Nas relações interpessoais a comunicação necessariamente não precisa ocorrer de forma verbal; o não verbal, também pode comunicar o cuidado ao outro (WALDOW; MEYER 1995).

É preciso dar atenção àquele que convive a maior parte do tempo conosco no ambiente de trabalho, que vivencia os mesmos conflitos, as mesmas dores, as mesmas alegrias, enfim, àqueles que participam da equipe.

O cuidado humanizado ao outro, neste caso a equipe de enfermagem, advém, de atitudes na busca de um (con) viver melhor, devendo o profissional, nos processos interativos, demonstrar-se aberto e flexível. Dividir tarefas, vencer resistências individuais e coletivas, negociar e dividir espaços em comum são atitudes de cuidado que podem ser demonstrado no âmbito profissional, apontando uma forma ética no relacionamento humano. (GOMES; ERDMANN, 2005)

O cuidado entre os profissionais de enfermagem, também inclui a assiduidade a pontualidade, o coleguismo, a agilidade, a resolutividade e o comprometimento com o outro para o bom andamento do trabalho. O (des) cuidado entre os colegas pode repercutir na qualidade da assistência ao paciente e do trabalho como um todo

(COSTENARO; LACERDA, 2001). Será que há humanização na equipe de trabalho na enfermagem durante o trabalho?

Qual a dificuldade nos relacionamentos de cuidado entre os profissionais e ocupacionais de enfermagem que atuam juntos e para o mesmo fim?

Os profissionais do cuidado, individualmente, podem demonstrar atitudes gentis com a clientela, porém, podem mostrar-se hostis e implacáveis com os colegas. No entanto essa falta de integração entre os agentes do cuidado poderá acarretar em descuido com o próprio colega e com os clientes em geral.

Waldow (1998), afirma que é preciso resgatar o cuidado humano em cada um dos profissionais envolvidos, em particular entre os profissionais da enfermagem, pois, o verbo cuidar em português denota atenção, cautela, zelo. Assumindo ainda, características de sinônimo de palavras como imaginar, meditar, empregar atenção ou prevenir-se. Porém, representa mais que um momento de atenção. É na realidade uma atitude de preocupação, ocupação, responsabilização e envolvimento afetivo com o ser cuidado (REMEN, 1993; BOFF, 1999; WALDOW, 1998; SILVA et al., 2001).

Boff (1999) diz que, como atitude e característica primeira do humano, o cuidado revela a natureza humana e a maneira mais concreta de ser humano. Sem o cuidado, o homem deixa de ser humano desestrutura-se, definha, perde o sentido e morre. Se ao longo da vida não fizer com cuidado tudo o que empreender, acaba por prejudicar a si mesmo e por destruir o que estiver a sua volta. Por isso, o cuidado dispensado pelo profissional da saúde deve atingir, além dos clientes e seus familiares, a sua equipe de modo a garantir melhor relacionamento, interdependência, coesão e competência (WALDOW, 1998).

O ato de zelar por alguém só existe quando é sentido, vivido, experienciado. Isto envolve respeitar ao outro e a si mesmo como ser humano e também como profissional (WALDOW, 1998). Diante dessa verdade, a enfermagem deve se preocupar, com seriedade, em ser direcionada para consolidar-se como a profissão do cuidado e cada vez mais, deve primar por cuidar de seus próprios cuidadores (COSTENARO; LACERDA, 2001).

Aqueles que cuidam necessitam de cuidados, merecem atenção, pois tem suas dificuldades, problemas, necessidades e isso interferem no seu trabalho, gerando conflitos entre colegas e com o próprio cliente. Diante disso vejo que se faz necessário trabalhar a humanização entre colegas, pois se há humanização, isto é, acolhida, compreensão, harmonia, diálogo, integração, com certeza haverá humanização concreta ao cuidar.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 CUIDADO: CONCEITOS E SIGNIFICADOS

O verbo cuidar em português denota atenção, cautela, desvelo, zelo. Assume ainda características de sinônimo de palavras como imaginar, meditar, empregar atenção ou prevenir-se. Porém representa mais que um momento de atenção. É na realidade uma atitude de preocupação, ocupação, responsabilização e envolvimento afetivo com o ser cuidado (REMEN, 1993; BOFF, 1999; WALDOW, 1998; SILVA et al., 2001).

Como atitude e característica primeira do ser humano, cuidado revelam a natureza humana e a maneira mais concreta de ser humano. Sem o cuidado, o homem deixa de ser humano desestrutura-se, definha, perde o sentido e morre. Se ao longo da vida não fizer com cuidado tudo o que empreender, acaba por prejudicar a si mesmo e por destruir o que estiver a sua volta (BOFF, 1999).

Segundo o mesmo autor o cuidado aparece quando a existência de alguém adquire significado para nós. Nesse sentido, passamos a cuidar, participar do destino do outro, de suas buscas, sofrimentos e sucessos.

O cuidado por sua própria natureza possui dois significados que se inter-relacionam, por ser uma atitude de atenção e solicitude para com o outro, ao mesmo tempo em que representa preocupação e inquietação, pois o cuidador se sente envolvido afetivamente e ligado ao outro.

A enfermagem moderna é por essência, desde o seu nascimento, expressa através do cuidado para a garantia do alívio do sofrimento e manutenção da dignidade em meio às experiências de saúde, doença, vida e morte. Convém lembrarmos que o cuidado humano dispensado pelo enfermeiro deve atingir, além dos clientes e seus familiares, a sua equipe de modo a garantir melhor relacionamento, interdependência, coesão e competência (WALDOW, 1998).

O ato de zelar por alguém só existe quando é sentido, vivido, experienciado. Isto envolve respeitar ao outro e a si mesmo como ser humano e também como profissional

Waldow, (1998). Diante dessa verdade, para que a atmosfera de cuidado ocorra de forma verdadeira e acolhedora, é mister que a intenção do cuidador fique clara, ou melhor, seja demonstrada genuinamente por palavras e ações. Esta ação é repleta de sensibilidade, delicadeza, solidariedade e profissionalismo, pois, deve excluir preconceitos de qualquer ordem e utilizar a relação interpessoal como base entre seres humanos.

Relações de cuidado se sucedem no cotidiano, na família, no trabalho, em todo lugar. O cuidado constitui um modo de ser, uma atividade humana de ajuda mútua que promove crescimento, auto realização e tem uma dimensão ética e moral Noddings (2003 apud WALDOW, 2004, p. 32). Cuidar consiste, também, em uma forma de conhecer, de perceber e envolve intuição, sensibilidade, desejo de paz e amor. Nesse sentido, Boykin e Schoenfer (1993 apud WALDOW, 2004, p. 32) consideram que o cuidado expresso na enfermagem não é um fenômeno abstrato, mas sim pessoal, que envolve conhecimento. O cuidado que caracteriza a enfermagem deve ser uma experiência vivida, comunicada intencionalmente numa presença autêntica através de uma inter-relação pessoa com pessoa.

O cuidado apresenta, para Mayeroff (1971 apud WALDOW, 2004, p. 36) alguns ingredientes, como ele os denomina, que constituem, na verdade, as qualidades necessárias para cuidar. Estes ingredientes são: o conhecimento, a paciência, a honestidade, o alterar ritmos, a confiança, a humildade, a esperança e a coragem. Esses ingredientes são descritos em.

Em Noddings (2003 apud WALDOW, 2003, p. 36) depreende-se que o cuidado é um ideal ético. O aspecto fundamental do cuidado é tentar compreender a realidade do outro; envolve sair da própria estrutura referencial e entrar na do outro, é um sentir-se como o outro. Quando percebemos a realidade do outro como uma possibilidade para nós, devemos agir para eliminar o intolerável, reduzir o sofrimento, preencher a necessidade, atualizar o sonho.

Todo o cuidado representa um compromisso, pois, ao decidir cuidar, ocorre envolvimento. O cuidar é ação, e agir como cuidadora inclui afeto e consideração, agir no sentido de promover o bem estar do outro. O enfoque de (NODDIGNS, 2003 apud WALDOW, 2007, p. 36)) dá mais ênfase ao aspecto relacional.

Cumpra-se destacar que se considera que a humanização ocorre por intermédio do cuidar, é através do ato de cuidar que o ser se humaniza. Resgatar o cuidado em cada um de nós, seres humanos, é vital no momento atual. Em todos os setores, e em particular, entre as profissões de saúde, o cuidado como uma condição humana deveria constituir um imperativo moral.

O resgate do cuidado não é uma rejeição aos aspectos técnicos, tampouco ao aspecto científico. O que se pretende ao revelar o cuidar é enfatizar a característica do processo interativo e de fluidez da energia criativa, emocional e intuitiva que compõe o lado artístico, além do aspecto moral que contém. (WALDOW, 2007).

2.2 CUIDADO COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM

A história do cuidado humano e a história da enfermagem como ciência tem uma ligação importante, no entanto, no foco da atenção sempre foi mais voltado para o cuidado do outro, o ser doente, mas nunca o cuidado ao cuidador. (DAMAS; MUNARI; SIQUEIRA, 2004).

Martins (2003 apud DAMAS; MUNARI; SIQUEIRA, 2002, p. 4) por sua vez, indica que tais providências são fundamentais para o fortalecimento dos projetos de humanização das instituições de saúde, tão em evidência nos dias de hoje. A autora alerta ainda que ao negligenciarmos esse aspecto, a humanização não passa de um projeto de melhorias estruturais dos prédios, porque não cuida daquilo que mantém a Instituição que é a teia interacional, concretizada através do conjunto de relações presentes no cotidiano dos serviços.

Em um momento singular como este, de expansão profissional e sócio-econômico, a enfermagem deve se preocupar, com seriedade, em ser direcionada para consolidar-se como a profissão do cuidado e cada vez mais, deve primar por cuidar de seus próprios cuidadores (COSTENARO; LACERDA, 2002 apud DAMAS; MUNARI, SIQUEIRA, 2004, p. 5).

Para que os trabalhadores de saúde possam exercer a profissão com honra e dignidade, respeitar o outro e sua condição humana também respeitada, ou seja,

trabalhar com adequadas condições, receber uma remuneração justa e o reconhecimento de suas atividades e iniciativas.

Humanização, como espaço ético, requer, então, o fomento de relações profissionais saudáveis, de respeito pelo diferente, de investimento na formação humana dos sujeitos que integram as instituições, além do reconhecimento dos limites profissionais. Nesse processo, o profissional, possivelmente, terá condições de compreender sua condição de cuidador de outros seres humanos, respeitando sua condição humana e sua condição de cuidar dos outros seres humanos, respeitando sua condição de sujeito, sua individualidade, privacidade, história, sentimentos, direito de decidir quanto ao que deseja para si, para sua saúde e seu corpo. O verdadeiro cuidado humano prima pela ética, enquanto elemento impulsionador das ações e intervenções pessoais e profissionais, constituindo a base do processo de humanização. (BACHES; LUNARDI; LUNARDI FILHO, 2006).

2.3 RELAÇÕES INTERPESSOAIS E HUMANIZAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

A humanização do ambiente de trabalho é um subproduto da necessidade de incorporar o amor nas relações profissionais; é a administração dos ressentimentos (RODRIGUES, 2001). Entendida, ainda, como a capacidade de se colocar no lugar do outro, a equipe passa a cuidar o cliente com respeito e dignidade (VILA, 2002).

O serviço de enfermagem, como um grupo organizado de pessoas, no qual é grande o número e adversidade das atividades, muitas vezes apresenta um trabalho normativo que corresponde a regras institucionais, o que pode dificultar a capacidade de inovação e adaptação dos profissionais a novas situações e mudanças do ambiente, pois o trabalho normativo se distancia muito do trabalho executado realmente. O trabalho é fundamental, devendo ser encarado como fonte de prazer e satisfação e não de sofrimento, por isso, além das mudanças internas nos trabalhadores, são necessárias, concomitantemente, alterações no ambiente de trabalho e nas relações interpessoais que deveriam estar baseadas no amor ao próximo, para que a humanização possa se tornar uma realidade no cotidiano (RODRIGUES, 2001).

Para Baches, Lunardi Filho e Lunardi, (2006) o hospital humanizado é aquele que contempla, em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa a valorização e o respeito à dignidade da pessoa humana e administrativa, a valorização e o respeito à dignidade da pessoa humana, seja ela paciente, familiar ou o próprio profissional que nele trabalha, garantindo condições para um atendimento de qualidade.

Segundo os mesmos a humanização, muito do que um artifício, uma técnica ou apenas uma intervenção, significa estreitar relações interprofissionais, que possibilitem aos trabalhadores reconhecer a interdependência e a complementaridade de suas ações, permitindo que o coração, junto à razão, se manifeste nas relações de trabalho do dia-a-dia.

Tendo como pressuposto que a humanização da assistência emerge com a realização pessoal e profissional dos que a fazem, desenvolver um processo de humanização, inicialmente, por parte dos dirigentes, acolhimento, escuta e uma atitude de sensibilidade, para compreender a realidade que se apresenta na perspectiva do próprio trabalhador, seja ela favorável ou não. A ênfase na pessoa humana do trabalhador, como uma das mais importantes vantagens competitivas de qualquer instituição, requer dos gestores dos estímulos às iniciativas, a proximidade nas relações e a flexibilidade para compreender o ser humano em suas inquietações e perspectivas de vida. É preciso, assim, estimular o trabalhador a participar ativamente do processo de construção de uma proposta de humanização, ou seja, é preciso auxiliá-lo a tomar consciência da realidade, do seu estado existencial e de sua própria capacidade para transformá-la (BACHES; LUNARDI FILHO; LUNARDI, 2006).

Os mesmos dizem que o profissional da saúde, ao refletir sobre as condições e relações de trabalho e o seu modo de agir, pode inserir-se na realidade, de uma maneira mais crítica e consciente. Problematizar e concretizar a humanização do ambiente, mais especificamente a partir do trabalhador, implica uma reflexão crítica e dialógica acerca dos princípios e valores que norteiam a prática dos profissionais, de modo a assumirem sua condição de sujeitos e agentes de transformação.

E que a humanização possibilita ao ser humano exercer suas potencialidades criativas, desde que as condições ambientais e profissionais sejam facilitadoras. A humanização significa conciliar o trabalho com a vida pessoal e a felicidade coletiva. Humanizar

significa, ainda, ser capaz de identificar e valorizar, na prática, o que é importante e fundamental aos olhos de quem convive e estabelece as relações de trabalho no coletivo, como ter sua condição de sujeito trabalhador reconhecido. O trabalhador valorizado profissionalmente pode articular e harmonizar seu ambiente de trabalho e produzir o máximo de rendimento, com prazer e realização.

Pois para eles são os profissionais, através do seu trabalho e das relações que estabelecem, determinam e retratam se o atendimento ao usuário é ou não humanizado. Todo processo de humanização, para ser efetivo e transformador, necessita estreitar os laços de comunicação, na tentativa de desvendar e respeitar a leitura de mundo dos trabalhadores, favorecendo a compreensão contínua da realidade.

2.4 COMUNICAÇÃO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Humanizar, garantir à palavra a sua dignidade ética. Ou seja, o sofrimento humano, as percepções de dor ou de prazer no corpo para serem humanizadas precisam tanto que as palavras com que o sujeito as expressa sejam reconhecidos pelo outro, palavras de seu reconhecimento. Pela linguagem faz-se descobertas de meios pessoais de comunicação com o outro, sem a que se desumaniza reciprocamente.

Isto é, sem comunicação não há humanização. A humanização depende da capacidade de falar e de ouvir, pois as coisas do mundo só se tornam humanas quando passam pelo diálogo com os semelhantes, ou seja, viabilizar nas relações e interações humanas o diálogo, não apenas como uma técnica de comunicação verbal que possui um objetivo pré-determinado, mas sim como forma de conhecer o outro, compreendê-lo e atingir o estabelecimento de metas conjuntas que possam propiciar o bem estar recíproco (COLET; ROZENDO, 2003).

Humanização tem a possibilidade de se colocar no lugar do outro, de abrir espaço para que o outro saiba algo que não se sabe de antemão, de aceitar que todo saber é limitado: algo que não se sabe, e que portanto, poderá vir de outro. Apenas quando se corre o risco de não pretender tudo saber é que se pode compreender o outro, aceitando que ele tem algo a dizer, com toda dimensão de falta que coloco

palavra, mas também de um saber que, por não ser total, pode se expandir infinitamente (OLIVEIRA; COLLET; VIEIRA, 2006).

O contato direto com seres humanos coloca o profissional diante de sua própria vida, saúde ou doença, dos próprios conflitos e frustrações. Se ele não tomar contato com esses fenômenos correrá o risco de desenvolver mecanismos rígidos de defesa, que podem prejudicá-lo tanto no âmbito profissional quanto no pessoal. Os profissionais da saúde submetem-se, em sua atividade, a tensões provenientes de várias fontes: contato freqüente com a dor e o sofrimento, com pacientes terminais, receio de cometer erros, contato com pacientes difíceis. Assim, cuidar de quem cuida é condição para o desenvolvimento de projetos e ações em prol da humanização da assistência (OLIVEIRA; COLLET; VIEIRA, 2006).

Não há humanização da assistência sem cuidar da realização pessoal e profissional dos que a fazem. Não há humanização sem um projeto coletivo em que toda a organização se reconheça e, nele, se (re) valorize. É seu objetivo fundamental resgatar as relações entre profissional de saúde e usuário, dos profissionais entre si, da instituição com os profissionais e com a comunidade. A interação da equipe, o convívio harmônico entre os membros, resulta em local caracterizado pelo companheirismo, alicerçado no diálogo e na confiança, dos quais advêm alegria, ânimo e satisfação, resultando na diminuição de um ambiente de trabalho estressante.

O homem, por natureza, é um ser social, um ser de interação, um ser de interdependência, ele só cresce e se realiza quando compartilha de experiências e vivências, ao estabelecer relação com o outro é que ele se percebe como um ser existencial. Quanto maior a profundidade e intensidade desta vivência, maior será a aproximação entre pessoas criando um ambiente agradável, prazeroso e solidário, esta interação não pode ser vista como um dever, norma ou lei, mas deve ser proveniente da essência do ser humano, se tornando um valor para ele.

Todo o indivíduo, ao fazer parte de um grupo social, passa a compartilhar valores, sentimentos e condutas, alicerçadas em sua subjetividade. A auto-estima é um construto que encoraja os seres humanos a desenvolverem o auto cuidado no dia-a-dia, é um conjunto de atitudes que cada pessoa tem sobre si própria, uma maneira de ser, segundo a qual a própria pessoa tem idéias sobre si, que podem ser positivas ou

negativas. Não é estática, pois apresentam altos e baixos, revelando-se nos acontecimentos sociais, emocionais e psíquico fisiológicos (CELICH; RESTEIATO, 2008).

O trabalho é entendido como uma ação cotidiana, que coloca homens em relação com outros homens e com a natureza, dentro de um determinado processo social e histórico, sendo considerado também como uma atividade genérico-social quando é útil para os indivíduos, cumpre uma função social e leva em conta a satisfação das necessidades sociais em tempo “socialmente” necessário para produzi-lo (ROSSI; SILVA, 2005).

Comunicar torna-se, assim, uma arte de bem gerir mensagens, enviadas e recebidas, nos processos interacionais, mas não só. O tempo, o espaço, o meio físico envolvente, o clima relacional, o corpo, os fatores históricos da vida pessoal e social de cada indivíduo em presença, as expectativas e os sistemas de conhecimento que moldam a estrutura cognitiva de cada ator social condicionam e determinam o jogo relacional dos seres humanos (DIAS, 2008).

A cada dia sentimos mais a necessidade de um melhor relacionamento no ambiente em que vivemos, pelo fato de não conseguirmos viver isolados dentro do sistema em que estamos inseridos. Em nossos dias, os meios de comunicação propiciam formas e modelos inovadores que proporcionam não só comunicação interpessoal em pequenos grupos, mas, também uma tendência à globalização (MATOS, 1997).

Todo ser humano tem a capacidade de se comunicar. Entretanto, a qualidade da mensagem transmitida e o entendimento de seu conteúdo, muitas vezes deixam a desejar, comprometendo significativamente as relações interpessoais e resultados organizacionais. Etimologicamente a palavra comunicar vem do latim “*comunicare*” que significa tornar comum. Esta definição tornou-se popular através dos tempos e é usada para denominar as relações entre as pessoas (FERRAZ et al., 1988 apud DORNELLES, 2004, p. 2).

A comunicação é entendida como a transmissão de estímulos e respostas provocadas através de um sistema completo ou parcialmente compartilhadas; é todo o processo de transmissão e de troca de mensagens entre seres humanos.

Estefanelli (1992 apud DORNELLES, 2004, p. 2), define a comunicação como “processo de compreender, compartilhar mensagens enviadas e recebidas, no qual as próprias mensagens, e o modo como se dá seu intercâmbio, exercem influência no comportamento das pessoas nele envolvidas, a curto, médio e longo prazo, no local onde ocorreu a comunicação ou mesmo à distância”.

Já Casagrande (1988 apud DORNELLES, 2004, p. 2), afirma que a comunicação caracteriza uma estrutura social, significando organização, onde através dela, compartilha-se modos de vida e de comportamentos, hábitos ou costumes, que supõe a existência de certos conjuntos de normas que estruturam a associação e os conjuntos dos elementos que estão em relação.

Para Arnold; Boggs (1989 apud DORNELLES, 2004, p.4), as funções da comunicação visam conhecer a si mesmo e ao outro, estabelecer relacionamento significativo e estimular mudanças de atitude e de compromisso. Entendemos, portanto que essas funções ao se interagirem se aplicam a diversas situações, pois a comunicação é, antes de qualquer coisa, um ato dinâmico, criativo, um processo entre o emissor e o receptor.

Ladeira (1981 apud DORNELLES, 2004, p. 4), afirma que a comunicação tem poder “expressivo”, gera influência, altera comportamentos a partir de transferências simbólicas de idéias e valores. A comunicação pode ser mais efetiva se tomarmos consciência das falhas que podem ocorrer em seu processo.

Vários autores como Lima (1979); Ladeira (1981); Stefanelli (1992); Boudth; Buono (1992); Silva (1996); apresentam as barreiras mais comuns à comunicação efetiva entre as pessoas, ou seja; o uso indevido das palavras, o medo, a pressuposição da compreensão da mensagem, a sobrecarga de informações, a falta de capacidade, de concentração e atenção e o não saber ouvir. Desta forma, para enfrentarmos ou pelo menos minimizarmos os obstáculos ou barreiras existentes na comunicação, devemos desenvolver habilidades que nos capacitem a superá-los (DORNELLES, 2004).

2.5 ÉTICA NO RELACIONAMENTO HUMANO

A relação com o mundo e, nesse, com os outros seres envolve sentimentos. Ao cuidar e, portanto, ao se relacionar com o outro, dispõe-se a conhecer e a vivenciar sentimentos.

Para Boff, (2003) a ética como conjunto de valores e princípios responde pelo agir de forma humana, na verdade significa viver humanamente. Semelhante, mas não igual, a moral engloba “os preceitos e normas que organizam a vida das pessoas. Para o autor, a ética (ethos) é morada humana (casa), e a forma de organizá-la, construí-la e imprimir seu estilo é a moral. Ou seja, a ética constitui parte da filosofia (da vida, do ser, etc.), enquanto a moral constitui parte da vida de forma concreta (valores, costumes). Entre os princípios do viver humanamente, o mesmo considera o amor, o cuidado e a solidariedade, elementos que compõem a ética. Ele postula que é preciso resgatar a atitude de cuidado, que é sempre essencial, como ética mínima e universal.

Surge no final do século XX uma nova disciplina, a bioética, que sintetiza o que se define como a ética da vida. A bioética “ é ética porque interessa ao ser humano enquanto ser inteligente e livre, chamado à auto-realização mediante a escolha do bem para o outro e para si” (SELLI, 2005 apud WALDOW , 2007, p. 141).

O cuidado humano é uma atitude ética em que seres humanos percebem e reconhecem os direitos uns dos outros. Pessoas se relacionam de uma forma a promover o crescimento e o bem-estar da outra. Assim, pode-se questionar qual é a ética que impera atualmente.

Noddings (1984 apud WALDOW, 2001, p. 43) apresenta uma diferenciação entre cuidado natural e cuidado ético. Para ela, o cuidado natural é uma forma de relacionamento no qual se responde ao ser independente de amor ou inclinação natural, ou seja, ocorre como um ato natural, um impulso no sentido de ajudar a outra pessoa. O cuidado ético, segundo ela, seria aquele em que a ação é realizada no sentido de fazer o que é moralmente correto. Dessa forma, o cuidado seria não um ato natural, isto é, a pessoa conscientemente proveria um cuidado, ou uma relação de cuidado o qual poderia ser forçado. Forçado no sentido de não ser um ato instintivo. O

mesmo seria em função do bem-estar da outra pessoa e necessariamente não algo desejável.

O cuidado humano, referido como uma atitude ética, é entendido como uma forma de viver em que seres humanos, tentariam harmonizar seus desejos de bem-estar próprio em relação a seus próprios atos em função do bem-estar dos outros (WALDOW, 2001).

O homem é um ser social, pela sua própria natureza, sendo que o seu trabalho, as suas realizações e conquistas e a sua própria sobrevivência dependem de relacionamento com os seus semelhantes. Mediante o relacionamento com os seus semelhantes, o homem torna-se parte integrante da comunidade onde vive e trabalha, e, a partir de tal relacionamento, surgem as alianças, as desavenças, as uniões, os conflitos, as amizades, as inimizades, o amor, etc.

A ética não tem religião definida, mas define uma conduta moral e ilibada do ser humano no relacionamento com os seus semelhantes. Sabemos que o relacionamento humano é muito difícil, dada a natureza heterogênea e comportamental das pessoas, o que leva os sábios a considerarem um bom e bem sucedido relacionamento como uma verdadeira arte.

A ética aflora no ser humano como um conceito natural, percebido, obtido e identificado por meio do exercício da razão e do bom senso, independentemente do grau intelectual do indivíduo, porque ela é matéria curricular de nossa consciência. Assim, se agirmos com bom senso e razão, saber-se-á perfeitamente identificar uma situação como ética ou antiética.

Trata-se da ética da razão ditada pela nossa consciência, a partir da natural percepção do certo e errado. Agir com ética no relacionamento humano significa respeitar o próximo, possibilitando um bem-estar para o mesmo, para si próprio e para o relacionamento entre ambos (KUPIDLOWSKI, 2006).

A idéia de relação, presente na vida humana, aponta-nos uma competência que, além de ser construída, é também compartilhada. Uma pessoa não pode ser humana sozinha segundo Berger (1976 apud RIOS, 1997). Do mesmo modo, uma pessoa não pode ser competente sozinha. A qualidade de seu trabalho não depende apenas dela,

define-se na relação com os outros. As condições para a realização de um trabalho competente estão na competência do profissional e na articulação dessa competência com os outros e com as circunstâncias.

Segundo Sá, (2001) a virtude essencial na vida dos seres, é atribuir a seus semelhantes o mesmo amor que a si se atribui. Pois o colega de profissão é aquela pessoa, conosco identificada pela prática de um mesmo conhecimento, sujeita aos mesmos problemas e às mesmas alegrias, decorrentes do êxito, da eficácia do mesmo desempenho. Eticamente faz-se necessário exercer a virtude do coleguismo e que se fundamenta na fraternidade profissional, com absoluta solidariedade, desde, também, que esta se exerça dentro dos preceitos da moral e do direito. Para ele, isto exige que nos interessemos pelos problemas dos colegas como se nosso fossem e que tenhamos, para com eles, atitudes de lealdade, sinceridade, honestidade, cooperação, compreensão, tolerância, cordialidade, em suma, tudo que o amor fraterno verdadeiro pode produzir dentro de práticas virtuosas.

O mesmo diz que a prática virtuosa do coleguismo guia-se, pois, pela dedicação aos companheiros de profissão, fundamentada no respeito, na identidade de propósitos. Sabemos, todavia, que mesmo nas comunidades pequenas, existem os que discrepam de um conjunto e os exemplos disso são exuberantes.

As lesões à ética, como vícios praticados contra colegas, segundo o mesmo autor são os que usualmente ocorrem em relação também a outras pessoas, como as da inveja, difamação, calúnia, traição, deslealdade, desonestidade etc., mas agravados pelo objetivo de atingir a um companheiro de trabalho, ou seja, a um irmão de profissão.

Segundo ele o respeito exige que nos conservemos sóbrios e ponderados, parcimoniosos nos comentários e até omissos quanto ao que possa atingir o nome profissional de um colega que deixou um serviço e ao qual sucedemos. Se alguém macula a honra de um semelhante, teve o poder de fazê-lo, mas não o de isentar-se do retorno do mal praticado. E assim ele diz que é importante, ainda, observar, no que tange a orientação a assistência aos colegas, sobre o nosso dever de ajudá-los, notadamente, os que sem experiência buscam, em nós, um ponto de apoio para progredir no campo do conhecimento.

Frente ao exposto temos como objetivo identificar ações de integração da equipe de enfermagem para que haja conscientização da importância do cuidado com o próprio colega e desse cuidado a necessidade de viver na equipe de trabalho a harmonia, integração, respeito, diálogo e ética, tendo assim um ambiente de trabalho humanizado.

3 OBJETIVOS

3.1 GERAL

- Identificar na equipe de trabalho a percepção de humanização no processo de trabalho.

3.2 ESPECÍFICOS

- Verificar qual a percepção da equipe de funcionários da enfermagem em relação aos seus colegas de trabalho e ambiente de trabalho quanto ao cuidado, a ética, harmonia, respeito e diálogo.
-
- Identificar na equipe de enfermagem, a relação de humanização no processo de trabalho e a importância do cuidado com a equipe de enfermagem.

4 TRAJETORIA METODOLOGICA

4.1 TIPO DE ESTUDO

- Identificar na equipe de trabalho a relação de humanização no processo de trabalho.

4.2 SUJEITO DO ESTUDO

O estudo teve como objetivo a abordagem a questão da Visão da humanização no Processo de Trabalho pela Equipe de Enfermagem com profissionais de diferentes setores.

Participaram da pesquisa oito funcionários, eram técnicos e auxiliares de enfermagem, com diferenças em anos de trabalho.

4.3 LOCAL DO ESTUDO

O presente estudo aconteceu na Santa Casa de Jaú, situada na Rua Riachuelo, 1073. Hospital de referência em sua micro região, composta por 12 municípios: Bariri, Boracéia, Barra Bonita, Bocaina, Brotas, Dois Córregos, Igarapu do Tietê, Itaju, Itapuú, Jaú, Mineiros do Tietê e Torrinha, totalizando uma população de aproximadamente 300 mil habitantes. Do total de habitantes da micro-região citada, cerca de 260 mil tem atendimento assistencial através do SUS – Sistema Único de Saúde e em torno de 40 mil através de convênios públicos e privados ou de caráter particular. Destas cidades, a de Mineiros do Tietê não conta com um hospital e tem atendimento médico-hospitalar direcionado para a instituição. Jaú é um município brasileiro do Estado de São Paulo. Localiza-se à latitude 22°17'44 sul e à longitude 48°33'28 oeste, estando a 541 metros de altitude. Sua população é de 133.469 habitantes. Destaca-se pela grande quantidade de fábricas de sapatos femininos, sendo conhecida como capital do calçado feminino.

4.4 INSTRUMENTO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada mediante entrevista semi-estruturada e grupo focal tendo como questões norteadoras: quais as dificuldades que você percebe nos relacionamentos e cuidado entre a equipe de enfermagem? E qual a percepção em relação aos seus colegas de trabalho e ambiente de trabalho quanto a ética, harmonia, respeito e diálogo?

A entrevista semi estruturada, grupo focal teve a finalidade de levantar dados de identificação e envolver o pensamento em relação à integração na equipe de enfermagem, a harmonia, respeito e diálogo.

Grupo focal é uma técnica qualitativa de entrevista e avaliação cujo resultado visa à interação e discussão que estabelece entre os participantes, organizando o número de material suficiente para o desenvolvimento da pesquisa.

O objetivo do grupo focal, segundo Dias (2000) é a identificação das experiências, sentimentos, percepções, atitudes e preferências sobre um assunto, produto ou atividade. Seus objetivos específicos variam de acordo com o propósito da pesquisa, ou seja, em uma pesquisa exploratória, o pesquisador busca a geração de novas idéias e hipóteses e uma estimulação de seu pensamento.

Segundo Dias (2000), o resultado gerado por essa técnica trás respostas e informações mais profundas e ricas em detalhes, do que se fossem obtidas respostas individuais de cada participante.

Para a preparação e realização do grupo focal, encontramos em Dias (2000) que na fase de planejamento deve ser escolhido um local apropriado para a realização da reunião, onde este deve ser agradável, confortável, tranqüilo, e sem objetos que possam chamar a atenção dos participantes e desviar a atenção dos mesmos. A disposição da sala deve facilitar a visualização entre todos os participantes e desviar a atenção dos mesmos. A disposição da sala deve facilitar a visualização entre todos os participantes. O moderador deve ter, de forma clara, os objetivos a atingir com a realização do grupo focal e preparar um roteiro para o mesmo através de um questionário. Contudo, o moderador deve apresentar este questionário gerando entre

os participantes um debate e não fazendo parecer uma entrevista coletiva onde cada participante dá respostas individuais ao moderador.

Quanto a realização, o mesmo autor indica que o grupo deve ser composto entre cinco a dez pessoas no máximo, sendo que os participantes sintam que a reunião é completamente flexível e não estruturada, onde esses possam expor suas opiniões e discutirem sobre qualquer assunto apresentado, dentro de um ambiente agradável e informal.

Devido a quantidade de informações geradas pelo grupo, de acordo com Dias (2000), o moderador deve contar com auxiliares para anotar as falas ou gravar a sessão em áudio e/ou vídeo, porém, neste caso, os participantes devem autorizar essa gravação.

Após a realização do grupo focal, o mais difícil é a análise das informações obtidas, pois não basta simplesmente transcrevê-las ou repetir o que foi dito. Deve ser elaborado um plano descritivo das falas, procurando os pontos convergentes e divergentes do grupo. Para facilitar a apresentação do mesmo, caso haja mais que um objetivo focado pode-se dividir as respostas por categoria (DIAS 2000).

4.5 PROCEDIMENTO DA COLETA DE DADOS

A coleta de dados se deu por entrevista semi-estruturada, grupo focal, com um grupo por adesão foram realizadas visitas com o corpo diretivo para agendamento das datas para a realização da entrevista semi estruturada e realização do grupo focal.

A pesquisa deu-se através de encontros que ocorreu uma vez por semana, no horário de 15h00 às 16h00 com funcionários de respectivos setores, durante o segundo semestre de 2009. Todos os encontros foram registrados em áudio. Após a observação e gravação das conversas (perguntas), ao final do encontro os dados foram organizados e registrados de forma clara e objetiva para assegurar o máximo de fidedignidade das respostas o encontro deu-se em local disponibilizado pela diretoria, com as cadeiras dispostas em círculo.

Iniciou-se sempre com uma acolhida de boas vindas, e explicação do tema a ser abordado durante o encontro.

4.5.1 Primeiro Encontro

Apresentação do projeto, assim como a do pesquisador e do grupo, neste momento foi aplicado a entrevista semi estruturada, (APÊNDICE A).

O encontro se deu na sala de reunião do hospital, com oito funcionários, auxiliares e técnicos de diferentes setores, vários anos, diferentes de trabalho, as cadeiras estavam dispostas em círculos.

O encontro iniciou-se com apresentação do pesquisador, projeto, o que era e sobre o que era, foi apresentado o convite de participação e conscientização para que lessem e assinassem, e depois para que todos se apresentassem foi dado um balão para cada um, onde deveriam encher e escrever seus nomes, pois o balão representava a vida de cada um. Convidei a todos se colocarem no centro da sala, orientei-os para que mantivessem os balões no ar e que ajudassem também os outros, enquanto tocava a música : É preciso saber viver, posteriormente convidava um por um a se retirar e quem permanecia no centro devia sustentar todos os balões no ar sem deixar cair. Permaneceram duas pessoas no centro para sustentar todos. Depois fizemos a apresentação de cada uma e conforme se apresentavam, partilhavam o que sentiram e perceberam com a dinâmica.

Após foi dado perguntas semi-estruturadas para que refletíssemos juntos

- 1- O que é para você trabalhar em equipe?
- 2- O que você pensa sobre integração na equipe de trabalho e como vive isto na equipe?
- 3- Como é o relacionamento interpessoal na equipe? Existe dialogo, compreensão, harmonia, interação e cooperação?
- 4- Você vê mais pontos positivos ou negativos na equipe, e quais são eles?
- 5- O que você tem a dizer sobre a necessidade de haver cuidado com o colega de trabalho?

4.5.2 Segundo Encontro

Iniciamos com as boas vindas e com o estímulo de uma dinâmica de quebra cabeça de um mapa do mundo, e no verso a figura de um homem, todas procuraram montar o quebra cabeça do lado que achasse melhor e optaram pelo lado que tinha o homem por ser mais fácil, concluímos a dinâmica com a partilha e com o texto “lição de sabedoria”. (ANEXO A)

Depois trabalhamos com as perguntas semi-estruturadas:

- 1- Quais as dificuldades que você percebe nos relacionamentos de cuidados entre a equipe de trabalho?
- 2- Existe rivalidade, competição em sua equipe de trabalho? Como você se sente?
- 3- O que é cuidar do colega para você?
- 4- Você acha que sua equipe é valorizada pelo supervisor, pela instituição?
- 5- O que você pensa sobre humanização?

4.5.3 Terceiro Encontro

O encontro se deu com uma acolhida, teve a participação somente de três pessoas, começamos com a reflexão das perguntas semi-estruturadas, antes da partilha fez-se uma dinâmica onde o companheiro do lado devia escrever uma tarefa, alguma coisa que quisesse que a pessoa fizesse, depois de escrito cada um deveria revelar o que escreveu; para surpresa de cada um, o que escreveram para o colega ele mesmo devia fazer; moral: não façamos para o outro o que não queremos para nós, desejemos para o outro o que desejamos para nós. Concluímos com a história dos gansos (ANEXO B).

- 1- Qual a sua percepção em relação aos seus colegas de trabalho e ambiente de trabalho quanto a: ética, harmonia, respeito e dialogo?
- 2- O que é ética com o colega de trabalho para você?
- 3- Para você existe ética na equipe de trabalho?
- 4- O que é ética para você?

4.6 PROCEDIMENTOS ÉTICOS

O presente estudo teve início após anuência da Diretoria da Santa Casa de Misericórdia de Jaú (ANEXO C), do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Sagrado Coração (USC) - (ANEXO D) também após a concordância dos funcionários da instituição, seguindo a resolução de saúde 196/96, sobre pesquisa envolvendo seres humanos, e após a entrega do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO E), assinado pelas mesmas.

Antes de cada entrevista, os participantes foram esclarecidos quanto aos objetivos da pesquisa, metodologia e a confiabilidade dos dados. Foram também informados que a participação era de caráter voluntário havendo a possibilidade de desistir da pesquisa a qualquer momento. E que firmar-se-á o compromisso de sigilo absoluto de sua identidade.

4.7 ANALISE DOS DADOS

Foram realizadas por Análise de Conteúdo de Bardin. Na Análise de Conteúdo, Bardin (2002) aponta como pilares a fase da descrição ou preparação do material, a interferência ou dedução e a interpretação. Dessa forma os principais pontos da pré – análise é a leitura flutuante, a escolha dos documentos, a formulação das hipóteses e objetivos, a referenciação dos índices e elaboração dos indicadores e a preparação do material.

Por isso, todos os encontros foram registrados através de gravação em áudio, transcrito na íntegra e autorizadas pelos participantes.

Para tratamento dos dados a técnica da análise temática ou categorial foi utilizada e, de acordo com Bardin, (2002), baseia-se em operações de desmembramento do texto em unidades, ou seja, descobrir os diferentes núcleos de sentido que constituem a comunicação e posteriormente, realizar em classes ou categorias.

5 RESULTADO ANÁLISE DOS DADOS

A partir da identificação de expressões ou palavras de uso recorrente foram delineadas quatro temas: Cuidado com a equipe de enfermagem; Relações interpessoais e humanização no ambiente de trabalho; Comunicação nas relações interpessoais e ética no relacionamento humano que explicita **A PERCEPÇÃO DA HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM.**

5.1 Cuidado com a Equipe de Enfermagem

O cuidar, para Mayeroff, (1971 apud WALDOW, 2007, p. 94), é um processo que envolve desenvolvimento; cuidar é ajudar a crescer e a se realizar e, para isso, existe um padrão comum: ao cuidar experiencia-se o outro ser de forma a considerá-lo com capacidades e necessidades para crescer. O mesmo ocorre com uma idéia. Ao experienciar o outro ou uma idéia, não há dominação ou manipulação, apenas confiança. O outro ser humano é respeitado como ser independente, assim como são respeitadas as suas necessidades, as quais são satisfeitas com devoção, conceito que Mayeroff explica como uma espécie de compromisso para com o outro. No processo de ajudar o outro a crescer, a idéia é que esse ser venha a cuidar também de algo ou de alguém, assim como de si mesmo.

Assim a maioria diz que existe o cuidado na equipe, que procuram se respeitar, principalmente quando percebem que alguém não está bem, e que aprendem a se

conhecer no cotidiano do trabalho, uma vez que passam a maioria de seu tempo no mesmo. E referem ainda que há sim, pessoas que não querem nada com nada, que são acomodadas, ou que só fazem o que devem fazer, sem interagir com os colegas, vivendo assim no seu mundo.

Trabalho em equipe é saber respeitar o outro saber que somos diferentes e conseguir viver com essa diferença, sem brigas, sem intrigas (orquídea).

É respeitar o outro, acolher o diferente, ser humilde, e saber pedir quando precisa de ajuda, ajudar quando o outro precisa. Ensinar quando o outro não sabe (margarida).

É se ajudar, eu preciso do outro, outro precisa de mim, um dia ajudo, outra vez o outro me ajuda (begônia).

É cooperar com o outro. (gérbera)

Um ajudando o outro , se dando bem, apoiando nas tarefas e nos problemas, ser companheiro (estrelissa).

É ajudar-se mutuamente, ir ao encontro do outro, ser solidário (rosa).

É muito bom trabalhar em equipe, eu preciso do outro, o outro precisa de mim (Hortênciã).

Eu gosto quando vejo união entre minha equipe. Acho que união e compreensão são as bases do trabalho em equipe (cravo).

Integração é uma equipe unida que se ajuda, que se acolhe, tento ir ao encontro do outro, ajudá-lo no que precisa. (cravo).

Integração é uma equipe que se ajuda (Hortênciã).

É uma equipe cooperativa, onde um coopera com o outro (rosa).

A união para a realização das tarefas e problemas que aparecem no dia a dia, minha equipe de trabalho é super unida, um pode sempre contar com o outro no que precisa (estrelissa).

Um vai ao encontro do outro, no que precisa, é uma equipe unida, eu procuro cooperar, ajudar o outro no que precisa (gérbera).

Hoje eu estou aqui, com certeza alguém está fazendo o meu serviço para que eu dê conta dele hoje, e assim a gente se ajuda no que precisa (begônia).

É uma equipe que se ajuda, que não importa errar ou acertar, mas que está junto, que você pode contar, te ensinar naquilo que você não sabe, eu sou assim, sempre fui no que precisa estou lá, ajudando (margarida).

É um ajudando o outro, acolhendo, ensinando faz isso, faz assim, se precisa é só chamar (orquídea).

No meio das exigências, do tumulto do trabalho, um procura acolher o outro, entender suas dificuldades, conversam quando acontece alguma coisa, se entende (margarida).

Cuidar do colega é ajudá-la sempre que for preciso, estar atento para poder compartilhar dos problemas dele para juntos soluciona - los (orquídea).

É saber que ele está precisando de ajuda e colaborar na medida do possível você acolhe e orienta (hortências).

Se preocupar se está tudo bem, dar conselho, ajudar quanto necessário (rosa).

Respeitá-lo em 1º lugar, temos que nos unir uns aos outros, apoiando, colaborando e ajudando nas tarefas, e nos desafios que precisamos sempre de ajuda, pois a cada dia surgem um desafio novo (estrelissa).

É ajudá-lo quando está precisando, tanto fisicamente como psicologicamente (gérbera).

5. 2 Relações interpessoais e humanização no ambiente de trabalho

Estudo de Kelly, (1990 apud WALDOW, 2007, p. 134), revela que dois conceitos são centrais para uma enfermagem: respeito e cuidado. Para os informantes do estudo de Kelly, o respeito pelos colegas e pela profissão foi escrito pela maioria em termos de auto-respeito pelas colegas e como um comportamento profissional e geral.

A Integração com a equipe poderá ser conseguido com o exercício do cuidado através de reuniões de grupos para criação de relações de cuidado e, conseqüentemente, de um ambiente de cuidado dentro da organização.

É legal, um acolhe o outro, tenta ajudar, tem amizade, companheirismo (orquídea).

O relacionamento interpessoal é muito bom, a meu ver existe na maioria diálogo, compreensão, harmonia, interação, cooperação (cravo).

Mais pontos positivos eu vejo na minha equipe de trabalho, companheirismo, união, compreensão (cravo).

Tem coisas negativas, ninguém é perfeito, quando a gente vê que o outro não está bem, procura respeitar, deixar ele no seu canto (Hortênciã).

Positivo, somos uma equipe unida para todas as situações (estrelissa).

Pontos positivos, ajuda, união, alegria (begônia).

Tem alguns que são folgados, não querem ajudar, faz o seu serviço e pronto, o outro que se vire, nem todos cooperam, ajudam (gérbera).

A gente convive a maior parte do tempo juntos e acaba se conhecendo bastante e quando chega alguém que não está bem, já se percebe e procura respeitar, fulano não está bem hoje, procura saber o que está acontecendo (estrelissa).

Depende tem pessoas que a gente pergunta acha que a gente está bisbilhotando a sua vida, que quer saber demais, fazer fofocas (gérbera).

Todos se dão bem, nunca vi ninguém discutindo ou coisa parecida, a equipe é boa, mas sempre tem aquele que gosta de reclamar mais, o stress da vida...(orquídea).

Nem sempre as pessoas estão abertas para aceitar sua opinião ou preocupação. Respeitar as diferenças de cada um (ortência).

Stress, mal humor. Porém, um procura entender o dia que o colega não está bem respeitando seu espaço, ajudando-o para não afetar o trabalho e tentando ajudá-lo (rosa).

A vida rotineira, os problemas pessoais, não dizer tudo que pensa, evitando assim mais atrito entre a equipe (estrelissa).

As vezes percebo que muitos só fazem o que foram escalados para fazer, não pensam no outro e pensando que se sobrar vai sobrar para ele (gérbera).

As vezes, me sinto mal, pois não gosto de rivalidade e acho que devemos estar bem um com o outro independente dos nossos problemas (gérbera).

Eu acho que sim. No meu ponto de vista temos que dar o melhor de nós para sermos uma equipe valorizada e respeitada por todos e não só pelo supervisor e pela instituição (estrelissa).

Sim, estão sempre observando nosso trabalho, nosso desempenho (rosa).

Sim, é valorizada e respeitada porque forma uma corrente necessária, pela empresa não sei, porque cada um tem o seu valor (hortência).

Acredito que sim, faz pouco tempo que estou aqui, mas pelo que pude perceber pelo menos em se tratando do supervisor a equipe é sim respeitada, já pela instituição é muito cedo pra poder perceber (orquídea).

Na minha equipe todos sempre foram bem humanos comigo, me ajudando sempre que precisei, e também sempre que me pedem algo eu procuro ajudar, ser solidária, atenciosa (orquídea).

Ser preocupada com o colega, com as pessoas ao seu redor, com quem precisa de ajuda pessoal, moral e espiritual. Financeiro só para quem pode, que é a minoria (Hortênciã).

É se preocupar com o outro, é ouvir aconselhar, ajudar, amar (rosa).

Amar o próximo como se fossemos nós mesmos (estrelissa).

Humanização é cuidar, se dedicar, não fazer com ninguém aquilo que não gostaria que fizesse comigo, respeitar e ser educado com todos (gérbera).

5.3 Comunicação nas relações interpessoais

Para Daniel (1983) um dos atributos mais notáveis do homem é o da comunicação, necessidade inata que torna possível manifestar ou exteriorizar o que se passa na vida interior.

E através de atividades gregárias, permite o desenvolvimento da perceptividade, por maturação e aprendizagem, para captar e interpretar as reações de si próprio e dos outros, e ainda transmitir e receber impressões comuns.

A mesma diz que a comunicação é um processo que mobiliza todas as ações humanas, fundamenta a organização e funcionamento de todos os grupos sociais.

É bom o nosso relacionamento um procura entender o outro (begônia).

No setor em que eu trabalho existe muito dialogo, um procura falar para o outro olha você fez isso, fez aquilo, procura a pessoa e fala para ela, pois é melhor falar na frente do que nas costas, fazer fofoca (estrelissa).

A gente procura se entender, conversar quando alguma coisa não está bem (rosa).

Nós lavamos a roupa suja em casa, o que acontece ali resolvemos ali, e morre ali, tem arrancas, mas acabamos nos entendendo, conversando, e temos muita amizade um com o outro, estamos sempre juntos, festejando, indo na casa um do outro, se ajudando (hortência).

Tem pontos negativos, mas procuramos conversar, nos entender nesses pontos, e tudo acaba se acertando (rosa).

5.4 Ética no Relacionamento Humano

Em Waldow (2007), encontramos que o cuidado humano, referido como uma atitude ética, é entendido como uma forma de viver em que seres humanos, tentariam harmonizar seus desejos de bem-estar próprio em relação a seus próprios atos em função do bem-estar dos outros. Isso incluiria um todo maior, a sociedade, o meio ambiente, a natureza. Isso leva a concordar com Noddings, (1984 apud WALDOW, 2007, p. 61), pois, às vezes, de forma a que o todo esteja equilibrado, pessoas teriam de abdicar de certos hábitos que prejudicariam a totalidade, mas que seriam mais confortáveis ou desejáveis. Assim, no cuidado humano existe um compromisso, uma responsabilidade em estar no mundo, que não é apenas para fazer aquilo que satisfaz, mas ajudar a construir uma sociedade com base em princípios morais.

Ética deixa a desejar um pouco por alguns, harmonia no meu caso é boa, o respeito sempre tem que estar em primeiro lugar e o diálogo é bom entre nós (gérbera)

Ética boa, sinceridade, respeito, harmonia sim na maioria das vezes, respeito sim é fundamental e também o diálogo quando é possível (hortênciã).

Ética pouca, respeito é preciso saber respeitar para ser respeitado. O diálogo “existe”, mais não como gostaria que tivesse; pois conversa-se o geral, mas não para resolver algum problema, dificuldade (begônia).

Ética é saber ouvir e guardar para si, não contar, ouvir aqui e guardar aqui, as vezes a pessoa confia e logo depois todo o quarteirão está sabendo (begônia).

Respeitar, ajudar e orientar se necessário, ser amigo, parceiro, não comentar o que sabe, que ouviu sobre ele (hortênciã).

É trabalhar em equipe e ser profissionais (gérbera).

Por alguns existe, por outros não (gérbera).

Sim, cada um respeita seu colega e sua função, nada de invadir o espaço alheio, sua privacidade (hortênciã).

Existe pouca (begônia).

Ética é tudo o que não se deve comentar (begônia).

É a sua postura seu comportamento em relação ao paciente, aos colegas, e empresa. Saber separar as coisas, ter caráter, ser honesto (ortênciã).

Para mim ética é profissionalismo, caráter, postura (gérbera)

6 CONCLUSÃO

Durante a pesquisa realizada, concluiu que mesmo havendo cuidado, comunicação, humanização no ambiente de trabalho na visão dos participantes, percebe-se incoerências, pois não existe perfeição, e nem equipe prontas como eles mesmo disseram, vejo sim a necessidade de se trabalhar intensamente o cuidado com a equipe de trabalho para que haja humanização, respeito, dialogo, ética, etc...

Pois resgatar o cuidado em cada um de nós, ser humanos é vital, no momento atual em que vivemos de stress, relativismo, ativismo, meios de sobrevivência que leva muitas vezes a intolerância, a falta de respeito e mesmo de (dês) cuidado com o outro.

Sendo assim, o cuidado humanizado ao outro, neste a equipe de enfermagem, advém, de atitudes na busca de um (con) viver melhor, devendo o profissional, nos processos interativos, demonstrar-se aberto e flexível. Dividir tarefas, vencer resistências individuais e coletivas, negociar e dividir espaços em comum são atitudes de cuidado que podem ser demonstrado no âmbito profissional, apontando uma forma ética no relacionamento humano (GOMES; ERDMANN, 2005).

REFERÊNCIAS

AMESTOY, S. C. SCHWARTZ, E.; THOFERN, M. B. Humanização do trabalho para os profissionais de enfermagem. **Acta Paul. Enfrm.**, São Paulo, v. 19, n. 4, out./dez. 2006. Disponível em: <humanização/humanizar enf.htn>. Acesso em: 23 out. 2009.

BETTINELLI, L. A.; WASKIEVICZ, J.; ERDMANN, A. L. Humanização do cuidado no ambiente hospitalar. **O mundo da Saúde**, São Paulo, ano 27, v. 27 n.2 abr./jun. 2003.

BACHES, D. S.; LUNARDI FILHO, W. D. L.; LUNARDI, V. L. O processo de Humanização do ambiente hospitalar centrado no trabalhador. **Revista Latino Esc. Enferm.**, São Paulo, v. 40, n. 2, p. 221-7, 2006. Disponível em: <WWW.ee.usp.br/reeusp.>. Acesso em: 10 abr. 2009.

_____. A humanização hospitalar com expressão da ética. **Revista Latino – Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 14, n. 1, jan./fev. 2006. Disponível em: <WWW.shielo.php>. Acesso em: 13 out. 2009

BAGGIO, M. A. O significado de cuidado para profissionais da equipe de enfermagem. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 8, n. 1, abr. 2006.

_____. Relações humanas no ambiente de trabalho: O (des) cuidado de si do profissional de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 28, n. 3, p. 409-15, 2007.

BARDIN, I. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1997.

BOFF, L. **Saber Cuidar, ética do humano: compaixão pela terra**. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

CAMARGO, M. **Fundamentos de Ética Geral e Profissional**. Petrópolis RJ: Vozes, 1999.

CELICH, K. L. S.; RESTELLATO, M. Ambiente hospitalar: espaço para a construção e crescimento do ser humano **Revista de Enfermagem UFPE**, v. 2, n.4, p. 305-311, 2008.

COSTA, W. S. Humanização, Relacionamento interpessoal e Ética. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.11, nº1, p. 17-21, janeiro/março 2004.

COSTENARO, R. G. S. ; LACERDA, M. R. **Quem cuida de quem? Quem cuida do cuidador?** Santa Maria: Centro Universitário Franciscano, 2002.

DAMAS, K. C. A.; MUNARI, D. B.; SIQUEIRA, K. M. Cuidando do Cuidador: reflexões sobre o aprendizado dessa habilidade. **Revista Eletrônica de enfermagem**, v. 6, n. 2, 2004. Disponível em: <<http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen>>. Acesso em: 13 out. 2009.

DANIEL, L. F. **Atitudes interpessoais em enfermagem**. São Paulo: EPU,1983.

DIAS, F. N. Barreiras à Comunicação Humana. Disponível em: <<http://www.sociuslogia.artigos/barreira01.htm>>. Acesso em: 6 nov. 2009.

DIAS, C. A. **Grupo Focal:** técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. *Informação e Sociedade*, v.10, n.2,2000.

DORNELLES, M. B. O desafio de comunicar o que se quer falar.... Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/tramse/med/textos/2004>>. Acesso em: 6 nov. 2009.

GOMES, G. C. ERDMANN A.L. O cuidado compartilhado entre família e a enfermagem à criança no hospital: uma perspectiva para a sua humanização. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 26, p. 20-30. 2005. Disponível em: <www.seer.ufrgs.br/index.php/RevistaGauchadeEnfermagem/article/.../2467>. Acesso em: 15 ago. 2009.

GOLDEMBERG, R.; OTUTYUMI, C. Análise de conteúdo segundo Bardin: procedimento metodológico utilizado na pesquisa sobre a situação atual da Percepção Musical nos cursos de graduação em música do Brasil. In: SIMPÓSIO DE COGNIÇÃO E ARTES MUSICAIS, 4., 2008, João Pessoa, **Anais...** João pessoa, USP, 2008. Disponível em: <www.fflch.usp.br/.../SIMCAM4_Ricardo_Goldemberg_e_Cristiane_Otutumi.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2009.

LEITE, R. S.; NUNES, C. V.; BELTRAME, I. **Humanização hospitalar:** análise da literatura sobre a atuação da enfermagem. Disponível em: <<http://www.pdf4fee.com>>. Acesso em: 12 ago. 2009.

KUPIDLOWSKI, F. Ética, cidadania e justiça. Disponível em: <www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/.../politica_cidadania_e_justica.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2009.

OLIVEIRA, B. R. G.; COLLET, T. N.; VIERA C. S. A humanização na assistência à saúde. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 14, n. 2, p. 277-284, mar./abr. 2006. Disponível em: <www.eerp.usp.br/rlae>. Acesso em: 15 out. 2009.

PERUZZOLO, A. C. **A comunicação como encontro**. Bauru SP: Edusc, 2006.

RIOS, T. A. **Ética e competência**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

RODRIGUES AI. **Saúde, amor e trabalho**. In: Silva MAD. Quem ama não adocece: o papel das emoções na prevenção e cura das doenças. São Paulo: Best Seller; Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103>. Acesso em: 18 nov. 2009.

ROSSI, F. R., SILVA, M. A. D. Fundamentos para Processos Gerenciais na Prática do Cuidado. **Rev. ESC Enferm**, v. 39, n. 4, p. 460-8, 2005. Disponível em: <www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/68.pdf>. Acesso em: 14 out. 2009.

SÁ, A. L. **Ética profissional**. São Paulo: Atlas, 2001.

SILA, M. J. P. **Comunicação tem remédio**. A comunicação nas relações interpessoais em saúde. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2002.

WALDOW, V. R.; LOPES, M. J. M.; MEYER, D. E. **Maneira de cuidar, maneiras de ensinar**: a enfermagem entre a escola e a prática profissional. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

WALDOW, V. R. **Cuidado humano**: o resgate necessário. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 1988.

Vila, VSC.; ROSSI, LA. **O significado cultural do cuidado humanizado em unidade de terapia intensiva**: —muito falado e pouco vivido. *Revista Latino Americana Enfermagem*. 2002; 10(2): p. 137-44. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/rlae/v10n2/10506.pdf> . Acesso em: 14 set. 2009.

APENDICE A - Entrevista Semi Estruturada

1. Nome:.....

2. Idade.....Sexo: ()feminino ()masculino

() casado ()solteiro ()outros

3. Tem filhos ()sim ()não ()quantos

4. Grau de escolaridade.....

5. A quanto tempo você trabalha neste estabelecimento? Se sente contente?

.....
.....

6. O que é para você trabalhar em equipe?

.....
.....

7. O que você pensa sobre integração na equipe de trabalho e como vive isto na equipe?

.....
.....

8. Como é o relacionamento interpessoal na equipe? Existe dialogo, compreensão, harmonia, interação, cooperação ?

.....
.....
.....

9. Você vê mais pontos positivos ou negativos na equipe, e quais são eles?

.....
.....

10. O que você tem a dizer sobre a necessidade de haver cuidado com o colega de trabalho?

.....
.....

APENDICE B - Transcrições das respostas

PRIMEIRO ENCONTRO

Trabalho em equipe é saber respeitar o outro saber que somos diferentes e conseguir viver com essa diferença, sem brigas, sem intrigas (orquídea).

É respeitar o outro, acolher o diferente, ser humilde, e saber pedir quando precisa de ajuda, ajudar quando o outro precisa. Ensinar quando o outro não sabe (margarida).

É se ajudar, eu preciso do outro, outro precisa de mim, um dia ajudo, outra vez o outro me ajuda (begônia).

É cooperar com o outro. (gérbera)

Um ajudando o outro , se dando bem, apoiando nas tarefas e nos problemas, ser companheiro (estrelissa).

É ajudar-se mutuamente, ir ao encontro do outro, ser solidário (rosa).

É muito bom trabalhar em equipe, eu preciso do outro, o outro precisa de mim (Hortênciã).

Eu gosto quando vejo união entre minha equipe. Acho que união e compreensão são as bases do trabalho em equipe (violeta).

Integração é uma equipe unida que se ajuda, que se acolhe, tento ir ao encontro do outro, ajudá-lo no que precisa. (violeta).

Integração é uma equipe que se ajuda (Hortênciã).

É uma equipe cooperativa, onde um coopera com o outro (rosa).

A união para a realização das tarefas e problemas que aparecem no dia a dia, minha equipe de trabalho é super unida, um pode sempre contar com o outro no que precisa (estrelissa).

Um vai ao encontro do outro, no que precisa, é uma equipe unida, eu procuro cooperar, ajudar o outro no que precisa (gérbera).

Hoje eu estou aqui, com certeza alguém está fazendo o meu serviço para que eu dê conta dele hoje, e assim a gente se ajuda no que precisa (begônia).

É uma equipe que se ajuda, que não importa errar ou acertar, mas que está junto, que você pode contar, te ensinar naquilo que você não sabe, eu sou assim, sempre fui no que precisa estou lá, ajudando (margarida).

É um ajudando o outro, acolhendo, ensinando, faz isso, faz assim, se precisa é só chamar (orquídea).

É legal, um acolhe o outro, tenta ajudar, tem amizade, companheirismo (orquídea).

No meio das exigências, do tumulto do trabalho, um procura acolher o outro, entender suas dificuldades, conversam quando acontece alguma coisa, se entende (margarida).

É bom o nosso relacionamento um procura entender o outro (begônia).

No setor em que eu trabalho existe muito diálogo, um procura falar para o outro olha você fez isso, fez aquilo, procura a pessoa e fala para ela, pois é melhor falar na frente do que nas costas, fazer fofoca (estrelissa).

A gente procura se entender, conversar quando alguma coisa não está bem (rosa).

Nós lavamos a roupa suja em casa, o que acontece ali resolvemos ali, e morre ali, tem arrancas, mas acabamos nos entendendo, conversando, e temos muita amizade um com o outro, estamos sempre juntos, festejando, indo na casa um do outro, se ajudando (hortências).

O relacionamento interpessoal é muito bom, ao meu ver existe na maioria diálogo, compreensão, harmonia, interação, cooperação (violeta).

Mais pontos positivos eu vejo na minha equipe de trabalho, companheirismo, união, compreensão (violeta).

Tem coisas negativas, ninguém é perfeito, quando a gente vê que o outro não está bem, procura respeitar, deixar ele no seu canto (Hortências).

Tem pontos negativos, mas procuramos conversar, nos entender nesses pontos, e tudo acaba se acertando (rosa).

Positivo, somos uma equipe unida para todas as situações (estrelissa).

Pontos positivos, ajuda, união, alegria (begônia).

Tem alguns que são folgados, não querem ajudar, faz o seu serviço e pronto, o outro que se vire, nem todos cooperam, ajudam (gérbera).

A gente convive a maior parte do tempo juntos e acaba se conhecendo bastante e quando chega alguém que não está bem, já se percebe e procura respeitar, fulano não está bem hoje, procura saber o que está acontecendo (estrelissa).

Depende, tem pessoas que a gente pergunta e acha que a gente está bisbilhotando a sua vida, que quer saber demais, fazer fofocas (gérbera).

SEGUNDO ENCONTRO

Todos se dão bem, nunca vi ninguém discutindo ou coisa parecida, a equipe é boa, mas sempre tem aquele que gosta de reclamar mais, o stress da vida....(orquídea).

Nem sempre as pessoas estão abertas para aceitar sua opinião ou preocupação. Respeitar as diferenças de cada um (hortências).

Stress, mal humor. Porém, um procura entender o dia que o colega não está bem respeitando seu espaço, ajudando-o para não afetar o trabalho e tentando ajudá-lo (rosa).

A vida rotineira, os problemas pessoais, não dizer tudo que pensa, evitando assim mais atrito entre a equipe (estrelissa).

As vezes percebo que muitos só fazem o que foram escalados para fazer, não pensam no outro e pensando que se sobrar vai sobrar para ele (gérbera).

As vezes, me sinto mal, pois não gosto de rivalidade e acho que devemos estar bem um com o outro independente dos nossos problemas (gérbera).

Nunca percebi. Com minha equipe me sinto muito bem, somos únicos, um procura ajudar o outro na maneira do possível, assim vivemos num ambiente saudável e gostoso de se trabalhar, um respeitando o outro (estrelissa).

Não. Eu me sinto bem, como uma família (rosa).

Não porque cada um tem o seu trabalho diferenciado. Muito bem entrosadas. Sinto-me a vontade (Hortência).

Cuidar do colega é ajudá-la sempre que for preciso, estar atento para poder compartilhar dos problemas dele para juntos solucionar -los (orquidea).

É saber que ele está precisando de ajuda e colaborar na medida do possível você acolhe e orienta (hortência).

Se preocupar se está tudo bem, dar conselho, ajudar quanto necessário (rosa).

Respeitá-lo em 1º lugar, temos que nos unir uns aos outros, apoiando, colaborando e ajudando nas tarefas, e nos desafios que precisamos sempre de ajuda, pois a cada dia surgem um desafio novo (estrelissa).

É ajudá-lo quando está precisando, tanto fisicamente como psicologicamente (gérbera).

Sim, no meu caso minha supervisora é muito eficiente, justa comigo (gérbera).

Eu acho que sim. No meu ponto de vista temos que dar o melhor de nós para sermos uma equipe valorizada e respeitada por todos e não só pelo supervisor e pela instituição (estrelissa).

Sim, estão sempre observando nosso trabalho, nosso desempenho (rosa).

Sim, é valorizada e respeitada porque forma uma corrente necessária, pela empresa não sei, porque cada um tem o seu valor (hortência).

Acredito que sim, faz pouco tempo que estou aqui, mas pelo que pude perceber pelo menos em se tratando do supervisor a equipe é sim respeitada, já pela instituição é muito cedo pra poder perceber (orquídea).

Na minha equipe todos sempre foram bem humanos comigo, me ajudando sempre que precisei, e também sempre que me pedem algo eu procuro ajudar, ser solidária, atenciosa (orquídea).

Ser preocupada com o colega, com as pessoas ao seu redor, com quem precisa de ajuda pessoal, moral e espiritual. Financeiro só para quem pode, que é a minoria (Hortência).

É se preocupar com o outro, é ouvir aconselhar, ajudar, amar (rosa).

Amar o próximo como se fossemos nós mesmos (estrelissa).

Humanização é cuidar, se dedicar, não fazer com ninguém aquilo que não gostaria que fizesse comigo, respeitar e ser educado com todos (gérbera).

TERCEIRO ENCONTRO

Ética deixa a desejar um pouco por alguns, harmonia no meu caso é boa, o respeito sempre tem que estar em primeiro lugar e o dialogo é bom entre nós (gérbera)

Ética boa, sinceridade, respeito, harmonia sim na maioria das vezes, respeito sim é fundamental e também o dialogo quando é possível (hortência).

Ética pouca, respeito é preciso saber respeitar para ser respeitado (begônia).

Ética é saber ouvir e guardar para si (begônia).

Respeitar, ajudar e orientar se necessário, ser amigo, parceiro, não comentar o que sabe, que ouviu sobre ele (hortência).

É trabalhar em equipe e ser profissionais (gérbera).

Por alguns existe, por outros não (gérbera).

Sim, cada um respeita seu colega e sua função, nada de invadir o espaço alheio, sua privacidade (hortências).

Existe pouca (begônia).

Ética é tudo o que não se deve comentar (begônia).

É a sua postura seu comportamento em relação ao paciente, aos colegas, e empresa. Saber separar as coisas, ter caráter, ser honesto (hortências).

Para mim ética é profissionalismo, caráter, postura (gérbera).

ANEXO A - Lição de Sabedoria

Um cientista muito preocupado com os problemas do mundo passava dias em seu laboratório, tentando encontrar meios de minorá-los.

Certo dia, seu filho de sete anos invadiu o seu santuário decidido a ajudá-lo. O cientista, nervoso pela interrupção, tentou fazer o filho brincar em outro lugar. Vendo que seria impossível removê-lo, procurou algo que ele pudesse distrair a criança. De repente, deparou-se com o mapa do mundo. Estava ali o que procurava. Recortou o mapa em vários pedaços e, junto com um rolo de fita adesiva, entregou ao filho dizendo:

_ Você gosta de quebra – cabeça? Então vou lhe dar o mundo para consertar: Aqui está ele todo quebrado. Veja se consegue consertá-lo bem direitinho! Mas faça tudo sozinho!

Pelos seus cálculos, a criança levaria dias para recompor o mapa. Passadas algumas horas, ouviu o filho chamando-o calmamente.

- Papai, pai, já terminei tudinho!

- A princípio, o pai não deu crédito às palavras do filho. Seria impossível na sua idade conseguir recompor um mapa que jamais havia visto. Relutante, o cientista levantou os olhos de suas anotações, certo de que veria um trabalho digno de uma criança. Para sua surpresa, o mapa estava completo. Todos os pedaços haviam sido colocados nos devidos lugares. Como seria possível? Como o menino havia sido capaz?

-Você não sabia como era o mundo, meu filho, como conseguiu?

-Pai, eu não sabia como era o mundo, mas quando você tirou o papel da revista para recortar, eu vi que do outro lado havia a figura de um homem. Quando você me deu o mundo para consertar, eu tentei, mas não consegui. Foi aí que me lembrei do homem, virei os recortes e comecei a consertar o homem que eu sabia como era. Quando consegui consertar o homem, virei a folha e vi que havia consertado o mundo.

(Autor desconhecido)

ANEXO B - O Sentido dos gansos

No outono, quando se vê bandos de gansos voando ao Sul, formando um grande V no céu, indaga-se o que a ciência já descobriu sobre o porquê de voarem desta forma. Sabe-se que, quando cada ave bate as asas move o ar para cima, ajudando a sustentar a ave imediatamente de trás. Ao voar em forma de V, o bando se beneficia de, pelo menos, 71% a mais de força de vôo do que uma ave quando sozinha.

Pessoas que têm a mesma direção e sentido de comunidade podem atingir seus objetivos de forma mais rápida e fácil, pois viajam beneficiando-se de um impulso mútuo.

Sempre que um ganso sai do bando, sente, subitamente, o esforço e a resistência necessários para continuar voando sozinho. Rapidamente, ele entra outra vez em formação para aproveitar o deslocamento de ar provocado pela ave que voa imediatamente à sua frente.

Se tivéssemos o mesmo sentido dos gansos, manter-nos íamos em formação com os que lideram o caminho para onde também desejamos seguir.

Quando o ganso líder se cansa, ele muda de posição dentro da formação e outro ganso assume a liderança.

Vale a pena revezarmos em tarefas difíceis, e isto serve tanto para as pessoas quanto para os gansos que voam rumo ao sul.

Os gansos de trás, gritam encorajando os da frente para que mantenham a velocidade.

Que mensagem passamos quando gritamos de trás?

Finalmente, quando um ganso fica doente ou é ferido por um tiro e cai, dois gansos saem de formação e o acompanham para ajudá-lo e protegê-lo. Ficam com ele até que consiga voar novamente ou até que morra. Só então levantam vôo sozinhos ou em outra formação, a fim de alcançar seu bando.

Se tivéssemos o sentido dos gansos também ficaríamos um ao lado do outro, assim!...

ANEXO C - Solicitação**BAURU, DE JUNHO DE 2009.****Ao Diretor Clinico da Santa Casa de Jaú****Exmo Sr.**

Venho por meio desta, solicitar de vossa senhoria a autorização para realizar na **Santa Casa de de Jaú**, um Projeto de Pesquisa exigido como Trabalho de conclusão de curso (TCC): _____”, a ser realizada pela aluna IR. INÊS APARECIDA COLPANI, do 7º termo do curso de enfermagem, orientada pela Enfermeira Profª Ms. Elisabeth de Oliveira Soares da Universidade do Sagrado Coração.

Certa de contar com sua pronta colaboração, antecipadamente agradecemos colocando-nos a disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente

ANEXO D - Termo de Consentimento e de Confidencialidade

Título do Projeto: **A VISÃO DA HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM.**

Endereço: Rua Alberto Segalla nº 1-90

Telefone: (014) 33136887

Pesquisador responsável: Prof^a Ms. Elisabeth de Oliveira Soares

Local em que será desenvolvida a pesquisa: Santa Casa de Misericórdia de Jaú

Itens:

- **Resumo:** Este projeto tem como meta avaliar a percepção sobre o cuidado humanizado dentro da equipe de trabalho de enfermagem.

- **Riscos e Benefícios:** Os riscos contidos no presente estudo são inerentes aos projetos deste tipo, pois são realizados a partir das normas preconizadas pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisas em Seres Humanos; pode-se afirmar que os riscos são próximos de zero. Os benefícios esperados com o desenvolvimento do presente estudo constituem uma importante contribuição para nortear e subsidiar posteriormente uma assistência mais humana ____
 - **Custos e Pagamentos:** Santa Casa de de Jaú esta isenta de qualquer responsabilidade sobre a pesquisa. Não haverá custos, pagamentos e remuneração associados à participação do sujeito de pesquisa neste estudo.

- **Confidencialidade**

Eu _____ entendo que, qualquer informação obtida sobre mim, será confidencial. Eu também entendo que meus registros de pesquisa estão disponíveis para revisão dos pesquisadores.

Esclareceram-me que minha identidade não será revelada em nenhuma publicação desta pesquisa; por conseguinte, consinto na publicação para propósitos científicos.

- **Direito de Desistência**

Eu entendo que estou livre para recusar minha participação neste estudo ou para desistir a qualquer momento e que a minha decisão não afetará adversamente meu tratamento na clínica ou causar perda de benefícios para os quais eu poderei ser indicado.

- **Consentimento Voluntário.**

Eu certifico que li ou foi-me lido o texto de consentimento e entendi seu conteúdo. Uma cópia deste formulário ser-me-á fornecida. Minha assinatura demonstra que concordei livremente em participar deste estudo.

Assinatura do participante da pesquisa _____

Eu certifico que expliquei a(o) Sr.(a) _____
acima, a natureza, propósito, benefícios e possíveis riscos associados à sua participação nesta pesquisa, que respondi todas as questões que me foram feitas e testemunhei assinatura acima.

Assinatura do Pesquisador Responsável: _____

Data: ___/___/___

ANEXO E - Convite de Participação

Você está convidado (a) para participar da pesquisa A VISÃO DA HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM: é preciso dar atenção àquele que convive a maior parte do tempo conosco no ambiente de trabalho, que vivencia os mesmos conflitos, as mesmas dores, as mesmas alegrias, enfim, o colega que está ali ao lado.

Este trabalho faz parte dos requisitos do curso de Enfermagem e Obstetrícia da Universidade Sagrado Coração para fins de conclusão de curso e obtenção de título de enfermeiro.

Sua participação é extremamente importante, visto que os benefícios estarão voltados, para a promoção e educação em saúde dos profissionais , frente aos objetivos propostos, que visa desenvolver ações de integração da equipe de enfermagem para resgatar harmonia, integração, respeito, dialogo, ética no ambiente de trabalho para que o cuidador se sinta respeitado no seu ser humano pelo colega e assim possa cuidar de forma humanizada.

Você poderá solicitar as informações que quiser e poderá não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem penalização alguma ou qualquer prejuízo à sua pessoa. Você não receberá qualquer valor em dinheiro, não sendo de sua responsabilidade as despesas pela pesquisa. Seu nome ou quaisquer dados que possa identificá-lo (a) serão retirados do material, que vier a se tornar público, garantindo a confidencialidade.

Eu, _____, li e ouvi o esclarecimento acima e compreendi quais são os objetivos desta pesquisa. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento. Estou ciente de que meu nome não será divulgado, que não terei despesas e não receberei dinheiro para participar do estudo. Portanto, eu concordo em participar do estudo e autorizo a utilização de todas as informações para fomento e publicações no meio científico, desde que seja assegurada a confidencialidade.

Bauru, / / 2009.

Assinatura do (a) participante _____ RG _____