

CULTURA DE PAZ E NÃO VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

AUTORES

Lais Pinheiro Cuba
Ana Maria Santos
Geórgia Amoroso Alberto Ribeiro
Marcos Mazzini Bressan

EIXO TEMÁTICO

Liderança e Comportamento Organizacional

INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM),
AMA 24 Horas Capão Redondo, São Paulo- SP, Brasil.

INTRODUÇÃO

A violência contra profissionais saúde, sobretudo da área da enfermagem, tem se tornado cada vez mais comum, trazendo inúmeros transtornos para a saúde física e mental dos profissionais da saúde e demais colaboradores, afastamento de suas funções, principalmente dos que atuam no setor de urgência e emergência.

OBJETIVO

Ampliar o debate sobre a problemática da violência vivenciada pelos profissionais da unidade, identificar as causas da violência, a fim de minimizar os conflitos, tanto de usuários e colaboradores quanto entre os colegas de trabalho, também identificar os principais agressores para que seja formalizada a denúncia de agressão e tomadas as providências cabíveis, as principais vítimas, e com base neste levantamento, elaborar estratégias de conscientização voltada para usuários e acompanhantes em nossa unidade.

MÉTODO

Tratar sobre a importância e os princípios da cultura de paz e não violência no ambiente de trabalho e expor na recepção palavras chaves sobre o tema, como: DIÁLOGO, MEDIAÇÃO, EMPATIA, COMPREENSÃO, DIVERSIDADE, DIREITOS HUMANOS e INCLUSÃO.

Elaborar material informativo, por meio de material impresso, vídeos informativos, depoimentos de colaboradores, explicação sobre o fluxo da unidade, orientações sobre como funciona a classificação de risco e o porquê alguns pacientes recebem prioridade no atendimento, explicar as consequências das agressões e implicações civis e criminais, também expor como a violência afeta a assistência na unidade, a vida profissional do colaborador,

CONCLUSÃO

O serviço social da unidade está sempre disponível para acolher os pacientes e realizar escuta qualificada, buscando a mediação dos conflitos e resolução dos problemas, bem como reforçar, tanto com os colaboradores quanto com os usuários, para que se comprometam em criar um novo ambiente de trabalho, baseado na tolerância, no respeito, na solidariedade e na paz.

RESULTADOS

Conforme levantamento interno em nossa unidade, em 2023 tivemos 22 notificações envolvendo violência contra colaboradores. Em 2024 já foram notificados, até junho, 16 ocorrências de agressão.

A partir destes dados, otimizamos algumas ações que incluem orientações verbais realizadas nas salas de espera da unidade, com objetivo de sensibilizar os pacientes e informar sobre o fluxo de atendimento da unidade, disponibilização de um ata de fluxo para auxiliar no corredor do atendimento médico, visando organizar e agilizar os atendimentos, bem como o acolhimento do colaborador vítima de agressão pelo Núcleo de Prevenção à Violência.

Reforçamos junto aos colaboradores as ações desenvolvidas pelo CEJAM, voltadas para a saúde física e mental, como o Totalpass, Zenklub e convênio com o SESC.