O Despertar da Cultura de Segurança: Um Olhar Multidisciplinar para os Desafios da Gestão de Riscos valorizando as Habilidades Não Técnicas

FERREIRA, Elizabete Cazzolato¹; MOREIRA, Valter Moreira da Cunha Daiello²; BANDEIRA, Adriana Ugoski³

INTRODUÇÃO

A gestão de riscos inclui o desenvolvimento de habilidades não técnicas. Tratam-se de competências comportamentais que otimizam a aplicação do conhecimento técnico de forma assertiva e profissional, em momentos de contingência.

OBJETIVOS

Descrever os desafios da cultura de segurança à luz das percepções de profissionais da aviação, enfermagem e psicologia durante a implantação de um projeto de gestão de riscos com base em fatores humanos.

METODOLOGIA

Relato de experiência realizado a partir da análise observacional indireta de um programa de treinamento sobre gestão de riscos e cultura de segurança realizado no período de novembro de 2018, com equipe multiprofissional de suporte assistencial em uma unidade hospitalar privada de grande porte da cidade de Vitória (ES).

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nossas tendências para agir sofrem influência direta da nossa experiência e cultura (GOLEMAN, 2011). As falhas humanas são as maiores causas de eventos adversos na área da saúde (HELMREICH; MERRIT, 2001) e, no contexto da segurança, destaca-se a importância de um direcionamento e aperfeiçoamento contínuo dessa concepção, elevando a consciência situacional dos indivíduos para buscar a excelência e minimizar falhas e erros (REASON, 1990).

RESULTADOS

Após realização da abordagem conceitual, os participantes do programa de treinamento foram envolvidos em estratégias de avaliação de cenários e discussão crítica sobre diversos temas comportamentais. As habilidades não técnicas mais evidenciadas no desafio da cultura de segurança e identificadas dentro dos processos referenciais da aviação e das práticas médicas, sob a ótica da psicologia, foram: **a comunicação e o relacionamento interpessoal.**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vivenciar uma situação num contexto diferenciado, como o promovido no treinamento referido, levou o indivíduo à maior clareza e compreensão de suas práticas, o que, somado ao embasamento teórico, promoveu um outro sentido às suas ações, dando mais significado ao seu papel ativo na segurança e despertando o potencial transformador do ambiente ao qual se integra.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GOLEMAN, D. *Inteligência Emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

HELMREICH, RL; MERRIT, AC. *Cultura no trabalho em aviação e medicina: Influências Nacionais, Organizacionais e Profissionais*. 1ª Edição. London: Routledge, 2001.

REASON, J. *Human Error*. New York: Cambridge University Press. 1990

**Gestão
CRM**

1- Enfermeira, especialista em Terapia Intensiva, Master Coach e mestranda em Educação e Ciências em Saúde. Docente de Graduação em Enfermagem, instrutora do Curso SHCRM. Email: elizabete.cazzolato@gmail.com

2 -Gestor de Recursos Humanos, Especialista em Segurança Operacional na Aviação Comercial. Instrutor dos Treinamentos CRM / HCRM / SHCRM. Email: valterdaiello@gmail.com

3- Psicóloga. Especialista em Fatores Humanos. Instrutora dos Treinamentos CRM / HCRM / SHCRM. Email: aubandeira@gmail.com