

2019 (média de 87,4864 e mediana 87,8571) enquanto que em 2018 havia uma divergência maior (média de 87,4725 e mediana 90,00). Ainda, analisando o desvio padrão das notas, houve uma diminuição de 6,5789 em 2018 para 4,9061 em 2019. Desta forma, conclui-se que o objetivo do trabalho foi atingido através do entendimento compartilhado quanto aos conceitos do Programa e à aplicabilidade das competências.

2342

DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES PARA FORTALECIMENTO DAS PRÁTICAS CULTURAIS NA COORDENADORIA DE HOTELARIA

ALINE PEIXOTO LOPES; ADRIANA GIESELER; DANIELA CARLESSO; JULIANA CRISTINA HOLZ
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: Considerando os resultados na Pesquisa de Cultura realizada pelo Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), a Coordenadoria de Hotelaria desenvolveu como plano de ação, um programa de desenvolvimento para suas lideranças (Supervisores e Chefias de Seção) e seus Analistas. A metodologia apresentada pela Great Place to Work (GPTW) avalia nove práticas culturais (Contratar e Receber, Inspirar, Falar, Escutar, Agradecer, Desenvolver, Cuidar, Compartilhar, Celebrar).

Metodologia: O trabalho foi organizado através de uma capacitação com quatro encontros presenciais realizados mensalmente. Nestes encontros foram abordados conceitos e atividades vivenciais de liderança enfatizando às práticas de gestão da cultura Falar, Escutar e Agradecer. Foram reforçados os norteadores do Plano de Negócios e Gestão 2019, propósito e a temática de Comunicação não Violenta. A Comunicação não Violenta é modelo de comunicação que inspira conexões sinceras de modo que as necessidades sejam atendidas, através de quatro componentes distintos (observação, sentimentos, necessidades, pedido). A partir destes conceitos, foram propostas discussões sobre como acontece o exercício da liderança no dia a dia, sendo realizadas atividades com construção e/ou apresentação de cases de práticas escolhidas de gestão da cultura aplicadas nos Serviços da Hotelaria. No último encontro, os participantes receberam cartas com elogios (de e-mails e Ouvidoria) ao seu respectivo Serviço.

Observações: Nas atividades vivenciais, o grupo explorou bastante a troca através do questionamento e entendimento sobre como ocorria determinada prática nos outros Serviços. Foi possível exercitar um olhar ampliado sobre o que era possível ou não implementar no Serviço de cada um, compartilhando problemáticas do dia a dia e quais as soluções encaminhadas por cada grupo.

Conclusão: Finalizados os encontros, observou-se no grupo um reforço do senso de pertencimento à Coordenadoria de Hotelaria, onde os mesmos sentiram-se prestigiados pela Coordenadora e Chefes de Serviço pelo trabalho desempenhado por todos no dia a dia. Como produto final, foi gerado um Book de Práticas da Hotelaria disponível para todos os participantes a consulta sobre as práticas aplicadas em todos os Serviços.

2343

SUPERVISORES DA HIGIENIZAÇÃO: O PROTAGONISMO DO GRUPO COMO FERRAMENTA DE DESENVOLVIMENTO

ALINE PEIXOTO LOPES; CINARA NASATO TESCHE
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: Diante de demandas reportadas pelos Supervisores da equipe de Higienização do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), adotamos uma abordagem que possibilitasse um impacto de maior efetividade prática perante os conflitos apresentados nas relações interpessoais.

Objetivo: Desenvolver a habilidade de escuta do grupo e fortalecer o propósito do Serviço a partir da tomada da consciência dos membros da equipe quanto aos seus propósitos individuais.

Metodologia: O trabalho foi desenvolvido através de 4 encontros presenciais, onde foram abordados os conceitos do Ikigai (técnica japonesa para descoberta do propósito) com estímulo à reflexão sobre missão, paixão, vocação e profissão dos participantes. Também foram trabalhados conceitos relacionados à abordagem sistêmica das Constelações Familiares, que segundo Bert Hellinger, se desenvolve a partir de três leis naturais dos sistemas: 1) Pertencimento; 2) Ordem; 3) Equilíbrio. Após esta etapa, os participantes foram estimulados a refletirem sobre suas relações, e realizaram atividades práticas de exercício da escuta ativa, preencheram o Ikigai individual, desenvolvendo competências de liderança e apresentando resultados que influenciaram diretamente na qualidade das relações do grupo, em curto espaço de tempo.

Observações: A partir dos encontros, os Supervisores passaram a exercer o processo de escuta visando entender a real demanda dos subordinados e chefias, passando a realizar feedbacks em relação à maneira como esse processo estava acontecendo entre eles.

Conclusão: Como resultados, foi observado um maior entendimento dos participantes quanto ao mindset de cada um, contribuindo para que seus colegas e até mesmo lideranças não fossem mais vistos como separados dos seus vínculos pessoais. As relações foram melhor compreendidas a partir de uma nova percepção voltada à importância de cada membro ocupar o seu lugar no sistema, incluindo divergências e convergências entre as pessoas. Sentimentos de maior gratidão, como práticas de reconhecimento, também foram identificados como resultados. Alinhadas a estas atividades, foram realizadas ações como o mural da gratidão, onde toda a equipe de Higienização teve a oportunidade de registrar o reconhecimento de pares, subordinados ou chefias por determinados acontecimentos ou características específicas.