

# Espiritualidade e comunicação na saúde: fundamentação conceitual

## Spirituality and communication in health: conceptual basis

### Espiritualidad y comunicación en la salud: fundamentación conceptual

*Christian de Paul de Barchifontaine\**

**RESUMO:** O tema da espiritualidade no trabalho vem crescendo de forma intensa nos últimos anos, sobretudo no mundo empresarial. No decorrer da minha reflexão, usarei a palavra empresa entendendo que toda instituição de saúde é uma empresa. Algo que antigamente era visto como assunto desligado do universo organizacional, como algo religioso ou até místico, hoje se insere como uma dimensão estratégica, na medida em que dá significado à missão da empresa e ao trabalho das pessoas. Estudos evidenciam que as empresas que também desenvolvem a consciência relacionada à espiritualidade, permitem fluir com muito maior facilidade os fatores mais buscados pelos executivos das organizações, quais sejam: a motivação, o desempenho, o espírito de equipe, a comunicação eficaz, a qualidade, o foco no cliente, o "estar de bem com a vida". Após breve retrospectiva conceitual teceremos algumas considerações sobre os possíveis empecilhos no caminho do desenvolvimento de uma espiritualidade empresarial: a globalização por exemplo. A seguir, enfocando a crise de humanismo, refletiremos sobre a contextualização da espiritualidade nas empresas na atualidade. Exemplificaremos com os esforços do governo ao falar de humanização que no fundo é o ponto crucial da comunicação. A atenção à saúde é global e não somente individualizada. Há um sistema (uma empresa) que deve ser humanizada pela comunicação, a convivência de pessoas, e deve desenvolver meios materiais e pessoas preparadas para que isso aconteça.

**PALAVRAS-CHAVE:** Espiritualidade. Comunicação em saúde. Organizações.

**ABSTRACT:** Interest by the theme of spirituality in work is growing intensely in the last years, especially in the business world. In the course of my reflection, I will use the word enterprise understanding that every health institution is an enterprise. Something formerly seen as a subject restricted to the organizational universe, as something religious or even mystic, is currently inserted as a strategic dimension, because it confers meaning to the mission of the enterprise and to the work of people. Studies show that enterprises that also develop the conscience linked to spirituality make much easier the development of the factors executives most want employees to achieve: motivation, performance, team spirit, efficient communication, quality, and focus in the client, in sum, "happy about what's going on one's own life". After a brief conceptual panorama we will discuss some of the possible hindrances for the development of business spirituality, globalization for example. Then, focusing the crisis of humanism, we will consider contextualization of spirituality in current enterprises. We will exemplify with the efforts of the government regarding humanization, which is in the last instance the crucial point in communication. Health care is global and not only individualized. There is a system (an enterprise) that must be humanized by communication, by conviviality, and it must develop material resources and train people so that that happens.

**KEYWORDS:** Spirituality. Communication in health. Organizations.

**RESUMEN:** El tema de la espiritualidad en el trabajo viene alargándose de manera intensa en los últimos años, en especial en el mundo empresarial. A lo largo de mi reflexión, pretendo hacer uso de la palabra "empresa" en la acepción de que toda institución de salud es una empresa. Algo que antiguamente ha sido visto como asunto desgajado del universo organizacional, como algo religioso o hasta místico, insertase hoy como una dimensión estratégica, ya que atribuye significado a la misión de la empresa y al trabajo de las personas. Estudios evidencian que las empresas que también desarrollan la conciencia relacionada a la espiritualidad permiten una fluencia mucho más fácil de los factores más buscados por los ejecutivos de las organizaciones, es decir: la motivación, el desempeño, el espíritu de equipo, la comunicación eficaz, la cualidad, el enfoque en el cliente, el "estar en armonía con la vida". Después de una breve retrospectiva conceptual, tejeremos algunas consideraciones acerca de los posibles empecillos en el camino del desarrollo de una espiritualidad empresarial: la globalización, por ejemplo. A continuación, enfocando la crisis del humanismo, reflejaremos sobre la contextualización de la espiritualidad en las empresas hoy. Ejemplificaremos con los esfuerzos del gobierno cuando este habla de humanización que, en el fondo, es el punto crucial de la comunicación. La atención a la salud es global y no solo individualizada. Hay un sistema (una empresa) que debe ser humanizada por la comunicación, la convivencia de personas, y que debe desarrollar medios materiales y personas preparadas para que eso suceda.

**PALABRAS-LLAVE:** Espiritualidad. Comunicación en salud. Organizaciones.

\* Enfermeiro, Mestre em Administração Hospitalar e da Saúde. Doutorando em Enfermagem na Universidade Católica Portuguesa (UCP). Docente no Mestrado e doutorado em Bioética do Centro Universitário São Camilo. Atualmente, Superintendente da União Social Camiliana e Reitor do Centro Universitário São Camilo – São Paulo, Brasil. E-mail: cpb@saocamilo-sp.br

## Introdução

O tema da espiritualidade no trabalho vem crescendo de forma intensa nos últimos anos, sobretudo no mundo empresarial. No decorrer da minha reflexão, usarei a palavra empresa entendendo que toda instituição de saúde é uma empresa. Algo que antigamente era visto como assunto desligado do universo organizacional, como algo religioso ou até místico, hoje se insere como uma dimensão estratégica, na medida em que dá significado à missão da empresa e ao trabalho das pessoas. Estudos evidenciam que as empresas que também desenvolvem a consciência relacionada à espiritualidade, permitem fluir com muito maior facilidade os fatores mais buscados pelos executivos das organizações, quais sejam: a motivação, o desempenho, o espírito de equipe, a comunicação eficaz, a qualidade, o foco no cliente, o “estar de bem com a vida”. Após breve retrospectiva conceitual teceremos algumas considerações sobre os possíveis empecilhos no caminho do desenvolvimento de uma espiritualidade empresarial: a globalização por exemplo. A seguir, enfocando a crise de humanismo, refletiremos sobre a contextualização da espiritualidade nas empresas na atualidade. Exemplificaremos com os esforços do governo ao falar de humanização que no fundo é o ponto crucial da comunicação.

A atenção à saúde é global e não somente individualizada. Há um sistema (uma empresa) que deve ser humanizada pela comunicação, a convivência de pessoas, e deve desenvolver meios materiais e pessoas preparadas para que isso aconteça.

## Conceituações

O presente tópico aborda, mesmo que sucintamente, três cate-

gorias conceituais e suas relações, quais sejam: a espiritualidade, a empresa e a responsabilidade social.

*Espiritualidade* é a busca de um sentido de vida e na vida e os caminhos são as religiões, as filosofias, a ética, a moral e as ideologias. Espiritualidade na empresa significa a razão de existir da empresa.

Por sua vez, a *Empresa* é uma organização econômica, civil ou comercial, constituída para explorar determinado ramo de negócio e oferecer ao mercado bens e/ou serviços. Toda empresa tem uma missão e uma visão. A Missão compreende satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes; obter lucratividade visando o desenvolvimento da empresa e o retorno dos investimentos dos eventuais acionistas; contribuir para a qualidade de vida e o progresso profissional dos colaboradores. E a Visão é a ideologia central (valores básicos, finalidade básica) e visualização do futuro (metas, descrição desse futuro).

No contexto da espiritualidade nas empresas, podemos falar de *Responsabilidade Social*, que seria a forma ordenada e responsável que a empresa adota para desenvolver suas ações, suas políticas, suas práticas, suas atitudes, tanto com a comunidade, quanto o seu corpo funcional.

## Globalização

Trata-se de um processo que visa à unificação de todos os mercados do mundo sob a articulação das multinacionais. O movimento da globalização preconiza o predomínio das regras de mercado sobre regulamentos ditados pelos governos dos países. Marca o ingresso do capitalismo em uma nova etapa de seu desenvolvimento, em que as corporações multinacionais começam a contestar a soberania dos estados nacionais. Considera que o

Estado deve prioritariamente exercer a função de garantir a liberdade do mercado, o cumprimento dos contratos e a propriedade. Em segundo plano, explicita outras funções do Estado, em especial, a sua função social.

O liberalismo, em termos políticos, proporcionou importante contribuição à democracia ao opor-se a variadas formas de absolutismo e autoritarismo, defendendo a liberdade do cidadão. Contudo, em termos práticos, a maioria dos adeptos do neoliberalismo tem preconizado grandes cortes nos gastos sociais do Estado, elevar as taxas de juros, promover a privatização das companhias estatais, como no setor de transporte, saúde, educação, energia e telecomunicações, e defender o livre comércio internacional e os grandes investimentos financeiros especulativos. A questão fundamental é que o modelo econômico-político neocapitalista admite a exclusão como princípio de funcionamento. Em todos os países onde está sendo aplicado, tem levado a uma situação em que as macrocontas destes são ajustadas, com queda da inflação, saldo da balança financeira e estabilidade econômica, embora aumente o desemprego e comprometa sensivelmente a situação dos mais pobres, aumentando a distância que separa as classes sociais mais abastadas daquelas menos favorecidas, gerando ainda mais bolsões de miséria.

Concretamente, o fim do século e do milênio foram marcados pela violência física e simbólica contra os excluídos, contra a liberdade de sonhar e construir uma “terra sem males”. A globalização, novo rosto do projeto de dominação, é baseada na apropriação privada dos recursos e da terra, na exploração da força de trabalho, na expansão de um sistema de mercado integrador e homogeneizador. Alguns modelos de globalização querem impor

a abertura arrasadora da economia do país aos interesses externos e financiamentos multinacionais, o desmonte do Estado e a dramática diminuição dos investimentos públicos, dos programas sociais. Educação, saúde, moradia e lazer são tratados como mercados rentáveis. Essa lógica de organização econômica, política e social gera violentos mecanismos de exclusão social, desrespeito aos direitos humanos, a exploração sem limites dos recursos naturais, com repercussões desastrosas para as futuras gerações.

O conceito “globalização” está manchado pela face escura da modernidade, por sua racionalidade instrumental e eficácia funcionalista, e pela face anti-social do capitalismo em sua forma tardia de neoliberalismo. Seu produto final é sofrimento e exclusão econômica, em função da maximização dos lucros. Só globalizou-se o econômico! E o social?

Assim, a globalização é uma tragédia para a maioria da humanidade: tanto a economia mundialmente integrada quanto o mercado se regem pela competição e não pela cooperação. Se dermos livre curso à competição sem a cooperação, caminharemos em direção à “entropia” (medida da quantidade de desordem de um sistema), colocando em alto risco todo o “sistema vida”. A verdadeira globalização, a verdadeira sustentabilidade planetária dependem de mudanças profundas na concepção de pessoa e de natureza, e de implementação de um outro modelo de sociedade, onde o determinante não seja o capital, o lucro, mas a vida dos homens e mulheres interagindo com toda a natureza. Precisamos redescobrir a solidariedade, a coresponsabilidade, a compaixão, a partilha, o cuidado. A espiritualidade e a comunicação na empresa (de saúde) passa pela redescoberta desses valores.

### Crise de humanismo

Passamos por uma profunda crise de humanismo. Em escala mundial, presenciamos grandes transformações em várias instâncias tais como, economia, política, desenvolvimento tecnológico, direitos e deveres dos cidadãos, funções familiares, saúde e sobrevivência de muitos povos, entre outras. Da globalização excludente seria possível passar à globalização da solidariedade? O que está acontecendo com as pessoas? Onde está o humano? O simples estar com o outro, a compaixão, a tolerância, a solidariedade se tornaram valores descartáveis que contam pouco ou nada? Até quando?

A humanização das empresas passa pela humanização da sociedade como um todo. Não podemos esquecer que uma sociedade violenta, iníqua e excludente interfere no contexto das empresas. O contexto macro influi de modo contundente no condicionamento e determinação da cultura, com repercussão nos relacionamentos que se efetivam no contexto micro das empresas. Estas são um espelho fiel e cruel do que de mais nobre, lindo, heróico e fantástico a sociedade produz, bem como o que nela existe de mais degradante e aviltante em relação ao ser humano. Aqui, antes da humanização, temos como desafio a “hominização”, ou seja, criar oportunidades aos seres humanos de existirem e viverem dignamente. Para além desta condição somos desafiados a sermos agentes empresarias de ações inovadoras.

Os feitos da tecnociência são notórios e abundantemente proclamados pela mídia e até mesmo endeusados. Deparamo-nos diuturnamente com ambientes tecnicamente perfeitos, mas sem alma e ternura humana. Ressaltou-se que as coisas têm preço e podem ser

trocadas, alteradas e comercializadas, porém, esqueceu-se de que as pessoas têm *dignidade* e clamam por respeito. A manipulação sutilmente se faz presente e, rouba aquilo que é mais precioso à vida do ser humano: sua dignidade. Entramos num círculo vicioso de coisificação das pessoas humanas e sacralização das coisas, inversão cruel dos valores! Surge neste horizonte a necessidade de políticas de uma humanização, manifestadas por meio de algumas sinalizações promissoras em nosso país, como o desenvolvimento da responsabilidade social, o terceiro setor entre outras.

### Políticas públicas de humanização em saúde no Brasil

no Brasil existem alguns programas voltados à Humanização em Saúde. Um deles é o **Programa Nacional de Humanização dos Serviços de Saúde**, lançado em 24 de maio de 2000, que tem como proposta reduzir as dificuldades encontradas durante o tratamento, favorecer a recuperação da comunicação entre a equipe de profissionais da saúde e o usuário, incluindo a família, diante do momento de fragilidade emocional do paciente. Segundo pesquisas do Ministério da Saúde junto aos usuários do SUS – Sistema Único de Saúde, o avanço científico, a utilização de sofisticados aparelhos de diagnóstico, técnicas cirúrgicas avançadas e desenvolvimento de ações preventivas, não vêm sendo acompanhados de um atendimento humanizado. Por esta razão, o Ministério da Saúde objetiva por meio deste Programa estabelecer condições de melhorias do contato pessoal entre os pacientes, para que sejam atendidos de forma humana e solidária. Este projeto está dividido em etapas: sensibilização, criação da Comissão de Humanização,

elaboração de programas de ação, implantação, avaliação e replanejamento, respeitando as realidades de cada unidade.

Outro projeto é o **Programa de Humanização no pré-natal e nascimento** (Portaria 569/GM, 01/06/2000), cujo objetivo é assegurar a melhoria do acesso, da cobertura e da qualidade do acompanhamento pré-natal, da assistência ao parto e puerpério. Dentre suas diretrizes preconiza que as autoridades sanitárias dos âmbitos federal, estadual e municipal são responsáveis pela garantia dos direitos das gestantes e aos recém-nascidos, de forma humanizada e segura.

#### Estatuto da Criança e Adolescente

Lei 8069 de 13 de julho de 1990: é um conjunto de normas e ordenamento jurídico brasileiro que tem como objetivo a proteção integral da criança e do adolescente, aplicando medidas e expedindo encaminhamentos.

Temas: apreensão, medida de liberdade assistida, crimes e infrações cometidas contra crianças e adolescentes, conselhos titulares entre outros.

#### Programa Agentes Comunitários de Saúde

Em 1991 foi implantado o Programa de Agentes Comunitários de Saúde. Ele representa o elo entre o sistema de saúde e a comunidade onde ele trabalha.

A lei n. 9.263 de 12 de fevereiro de 1996, do Ministério das Saúde, elenca as normas e diretrizes do Programa de Agentes Comunitários de Saúde:

- promoção da saúde da gestante;
- promoção do aleitamento materno;
- vigilância nutricional e acompanhamento do desenvolvimento infantil das crianças menores de 6 anos;

- educação nutricional das famílias; promoção da vacinação de rotina.

#### Programa de Saúde da Família

Em 1994, começou a ser implantado no Brasil o Programa Saúde da Família (PSF). O programa cresceu e se transformou numa estratégia de reorganização do Sistema de Saúde. Hoje, está presente em mais de quatro mil municípios de todos os estados.

A organização da atenção básica da saúde tem várias experiências mundiais, como são os casos do modelo cubano, do canadense e do inglês. A experiência brasileira, no entanto, tem características próprias: os modelos desses países são diferentes, mas todos são voltados para a saúde do indivíduo e centrados na figura do médico de família. No modelo brasileiro, a figura isolada do médico é substituída pela da equipe multiprofissional. Além disso, o que se busca é a saúde da família como um todo.

No modelo brasileiro, cada Equipe de Saúde da Família (ESF) é constituída por um médico generalista ou médico da família, um enfermeiro, um auxiliar de enfermagem e cinco ou seis Agentes Comunitários de Saúde (ACS). Cada agente comunitário de saúde é responsável por 100 a 250 famílias e deve, nas visitas domiciliares, ser capaz de identificar problemas, orientar as pessoas nas questões de higiene, alimentação e hábitos de vida, dar sugestões, apoiar e fazer o registro das ações desenvolvidas. O treinamento dos agentes era feito, a princípio, por enfermeiros instrutores/supervisores, responsáveis cada um deles por 30 agentes. Com a incorporação do Programa de Agentes Comunitários de Saúde (Pacs) pelo PSF, a capacitação dos agentes passou a integrar o processo de capacitação do restante da equipe e a tarefa de capacitação dos ACS pas-

sou a ser dividida com os médicos e odontólogos do programa.

O programa de Saúde da Família destina-se a visitas periódicas nas casas das comunidades, trabalhando com a prevenção e cura de doenças. A primeira é relacionada principalmente a verificação adequada de água, luz e saneamento. Pode se diagnosticar características sociais, demográficas e epidemiológicas do local. É um programa que visa controlar a situação de saúde de cada membro da família, de forma contínua, priorizando a prevenção de doenças para diminuir a necessidade de tratá-las. Um método substitutivo do modelo tradicional, geralmente centrado em especialistas.

#### Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde

Portaria do Ministério da Saúde/GM n. 675 de 30 de março de 2006. Destacam-se como princípios:

- todo cidadão tem direito a ser atendido com acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde;
- todo cidadão tem direito a ter um atendimento efetivo e adequado;
- todo cidadão tem direito a um tratamento humanizado e sem nenhuma discriminação;
- todo cidadão deve ter respeitados os valores e direitos do paciente;
- todo cidadão também tem deveres na hora de buscar atendimento de saúde;
- todos devem cumprir o que está na carta dos direitos dos usuários da saúde.

#### HumanizaSUS

Instituída pelo Ministério da Saúde em 2003, a Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS) foi formulada a partir da sistematização

de experiências do chamado “SUS que dá certo”. Ela reconhece que estados, municípios e serviços de saúde estão implantando práticas de humanização nas ações de atenção e gestão com bons resultados, o que contribui para a legitimação do SUS como política pública.

O HumanizaSUS tem o objetivo de efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde no cotidiano das práticas de atenção e de gestão, assim como estimular trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários para a produção de saúde e a produção de sujeitos. Queremos um SUS humanizado, comprometido com a defesa da vida e fortalecido em seu processo de pactuação democrática e coletiva.

Entendemos a humanização do SUS como:

- valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores;
- fomento da autonomia e do protagonismo desses sujeitos e dos coletivos;
- aumento do grau de co-responsabilidade na produção de saúde e de sujeitos;
- estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão;
- mapeamento e interação com as demandas sociais, coletivas e subjetivas de saúde;
- defesa de um SUS que reconhece a diversidade do povo brasileiro e a todos oferece a mesma atenção à saúde, sem distinção de idade, etnia, origem, gênero e orientação sexual;
- mudança nos modelos de atenção e gestão em sua indissociabilidade, tendo como foco as necessidades dos cidadãos, a produção de saúde e o próprio processo de trabalho em saúde, valorizando os trabalhadores e as relações sociais no trabalho;

- proposta de um trabalho coletivo para que o SUS seja mais acolhedor, mais ágil e mais resolutivo;
- compromisso com a qualificação da ambiência, melhorando as condições de trabalho e de atendimento;
- compromisso com a articulação dos processos de formação com os serviços e práticas de saúde;
- luta por um SUS mais humano, porque construído com a participação de todos e comprometido com a qualidade dos seus serviços e com a saúde integral para todos e qualquer um.

### Financiamento da saúde

Os mecanismos de repasse estabelecidos para a implantação do SUS são uma primeira e decisiva determinação do modo como se organizam os serviços de saúde.

Um primeiro e grave problema do modelo de financiamento do SUS é que ele ainda não conseguiu reorientar o sistema de saúde. Ainda predominam os investimentos em hospitais em detrimento da rede básica ou de programas de saúde pública.

Os gastos ainda se dirigem predominantemente para as regiões urbanas, onde vivem pessoas com maior poder aquisitivo, as periferias dos grandes centros urbanos e cidades menores ficam para segundo plano.

Gasta-se proporcionalmente mais com a rede privada do que com os serviços públicos. Predominam, ainda, critérios de compra de serviços mesmo entre as instituições públicas, valorizando-se a produção de serviços, favorecendo com isso a superprodução de procedimentos e o superfaturamento.

O Brasil é um dos países com menos gastos públicos per capita em

saúde: Em 2006, foram gastos R\$ 789 reais por pessoa por ano (Fonte: PNUD – OMS. Taxa média de câmbio de US\$ 1,00 = R\$ 2,15 – Banco Central). Naquele mesmo ano, os gastos em saúde, convertidos reais, de alguns países: Uruguai, R\$ 924; Argentina, R\$ 1.629; Canadá, R\$ 5.557; e Estados Unidos, 6.609.

As variações orçamentárias no Brasil são bruscas, para cima e para baixo, impedindo qualquer planejamento dos gestores municipais e estaduais.

Assim, em 14 de setembro de 2000, foi votada a Emenda Constitucional n. 29, para que haja um orçamento mínimo vinculado para a saúde nos níveis municipais, estaduais e federal: gradualmente, até 2004, os recursos mínimos aplicados nas ações e serviços públicos de saúde seriam de 12% para os Estados e 15% para os Municípios, do produto de arrecadação dos impostos. Quanto à União, no ano 2000, o montante empenhado em ações e serviços públicos de saúde foi acrescido de, no mínimo, 5%; do ano 2001 ao ano 2004, o valor apurado no ano anterior corrigido pela variação nominal do Produto Interno Bruto. Os recursos dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios destinados às ações e aos serviços públicos de saúde e os transferidos pela União para a mesma finalidade serão aplicados por meio de Fundo de Saúde que será acompanhado e fiscalizado por Conselhos de Saúde.

Aos Conselhos de Saúde cabe defender e garantir o correto cumprimento da Emenda Constitucional n. 29, como forma transitória para a elevação dos patamares de gastos em saúde. O objetivo era que o orçamento de saúde, considerando-se as três esferas de governo, alcançasse em 2004, no mínimo, o patamar de R\$ 70 bilhões. Em 2008, o orçamento foi de 103,3 bilhões.

## Cidadania

A espiritualidade e a comunicação na saúde estão implicadas ao exercício da cidadania.

Falar de cidadania sem fazer uma referência ao Estado, à Sociedade Civil e ao Mercado. O *Estado* é a resultante da correlação de forças políticas, econômicas, sociais e culturais; é o conjunto de organizações e leis que regulamentam e permitem a vida de um país através de três poderes: legislativo, executivo e judiciário. O Estado tem por finalidade promover o bem comum, respeitando os direitos e deveres de cada cidadão, o estado tem por finalidade assegurar o atendimento das necessidades básicas da população. O bem comum é o conjunto de condições materiais, institucionais, culturais e morais necessárias para garantir a todos as possibilidades concretas de atingir níveis de vida compatíveis com a dignidade da pessoa humana. A *Sociedade Civil* ou sociedade dos(as) cidadãos(ãs) é a organização de pessoas humanas para defender interesses, direitos como religião, sexo, cor, idade, entidades profissionais através de organizações profissionais, sindicatos, partidos políticos, igrejas, movimentos populares... A Sociedade Civil tem por finalidade vigiar o Estado para que ele cumpra seu dever de atender as necessidades básicas da população. Nós, como entidade de classe, nas nossas profissões, e, portanto Sociedade Civil, como desenvolvemos o nosso papel de vigia? O *Mercado* é anterior à sociedade moderna; ele está associado à formação das cidades, cujo suprimentos dependiam de relações comerciais com produtores externos, notadamente camponeses. A sociedade de mercado surge no Ocidente a partir do século XVI. Agora, a produção não é mais regida pelas necessidades humanas, mas pelas necessidades

do mercado. Tratando-se de relações sociais, o social, e não o indivíduo, deveria ocupar a centralidade do mercado. Portanto, o mercado tem por finalidade atender as metas sociais, as necessidades básicas. Infelizmente, pela lei da oferta e demanda, o mercado produz o que se vai comprar (bens supérfluos) e se preocupa somente com as pessoas que têm dinheiro para fazê-lo, isto em função da ideologia vigente, como demonstramos na análise da racionalidade econômica. Hoje, quem manda na nossa sociedade, é o mercado e não o estado!

Todo compromisso na área da saúde, na nossa realidade, é um desafio a favorecer o processo de conquista da *cidadania* para todos, inclusive nossa. Esta é compreendida como o exercício da plenitude dos direitos, como garantia da existência física e cultural e reconhecimento como ator social. A realização pessoal e comunitária de cada pessoa é sempre considerada um valor acima do Estado e do Mercado. A inversão desta lógica implica encontrar um mercado ou um estado com caráter autoritário, coercitivo e absoluto. No centro de todo processo político tem de estar o(a) cidadão(ã). Mas quem é O(A) CIDADÃO(Ã)? O(A) CIDADÃO(Ã) é um ator na construção da sociedade, é uma pessoa revestida de plenos direitos civis, políticos e sociais, e a pessoa tem a obrigação de trabalhar pela proteção vigilante do Estado no usufruto dos direitos. Mas quais são esses direitos?

- a) Direitos sociais: aqueles que o Estado tem por função e obrigação assegurar a todo(a) cidadão(ã) – educação, saúde, moradia, segurança...
- b) Direitos civis: os que dizem respeito à pessoa como a liberdade de reunião, de expressão, de escolha profissional, de pensamento, de locomoção...

- c) Direitos políticos: visam a liberdade de associação sindical, religiosa, partidária, de escolha dos governantes, de participação no poder público e na determinação da política do Estado.

## Espiritualidade nas empresas?

A espiritualidade reflete no respeito pelo próximo, na solidariedade, no estilo de liderança e até no trabalho em equipe.

Deste modo, a espiritualidade nas empresas refere-se em primeiro lugar, ao respeito à vida. Isto significa considerar o ser humano na sua totalidade, respeitando e investindo em todas as suas dimensões: física, intelectual, emocional e espiritual; criando uma cultura corporativa sustentada em valores, fazendo com que a ética e os valores humanos universais e espirituais iluminem as decisões, as estratégias, as políticas e todos os relacionamentos da organização.

A empresa é um organismo que deve e precisa descobrir a sua dimensão transcendental: a sua identidade, a sua razão de existir e a sua missão. Precisa definir os seus valores e as suas crenças sobre os quais se apoiarão as suas políticas, procedimentos, ações internas e externas.

Podemos citar a criação de um espaço para que os colaboradores se realizem no ambiente de trabalho por meio de uma gestão participativa e onde a inovação, a criatividade, o talento e as potencialidades de cada um possam emergir contribuindo efetivamente para resultados. Pode-se estabelecer, com fornecedores e clientes, relações de parcerias duradouras, tendo a ética, a transparência, a confiança e a colaboração mútuas como requisitos vitais para o êxito. Por fim, também a organização

precisa fazer-se solidária e assumir o papel de cidadão, contribuindo com o bem comum. Suas ações socialmente responsáveis com relação à comunidade, ao meio ambiente, enfim à vida humana, possibilitarão aos colaboradores orgulhar-se da empresa em que trabalham e à sociedade orgulhar-se de ter uma empresa cidadã. Nesse caso, todos colherão os merecidos frutos.

Existem diversos meios para promover a espiritualidade. Muitos já foram citados e outros serão ainda desenvolvidos pela inteligência e sabedoria das pessoas comprometidas com a vida. Há empresas que estimulam a solidariedade com o trabalho voluntário, outras estão muito bem inseridas em suas comunidades e nela agindo e interagindo com suas ações socialmente responsáveis. Há aquelas que abrem espaço para meditação, reflexões e orações e, ainda, as que inserem o assunto nos programas de treinamento e desenvolvimento. Enfim, cada organização com a sua cultura sabe encontrar o melhor caminho para se desenvolver com maturidade e equilíbrio, proporcionando resultados favoráveis para todos.

A espiritualidade é o pilar, pois é ela que deve dar sustentação às causas humanistas. Não há espiritualidade sem humanização.

Estamos sempre pensando “o que vamos ganhar com isso?”. Cultivar a espiritualidade deveria ser simplesmente algo a ser feito gratuitamente, pela própria vida, pelo bem, pelo bem comum, para ser mais feliz.

Os valores devem ser traduzidos em atitudes: o respeito pelo outro, a escuta, a maneira de atender ao cliente, a solidariedade, o estilo de liderança, o trabalho em equipe. Observe que falamos de competências que fazem a diferença no mercado de trabalho.

## A espiritualidade tangível e real

Tratar de espiritualidade na era da globalização é uma tarefa complexa. Em primeiro lugar, quando consideramos a espiritualidade, nos referimos à busca de um sentido para a vida ou até para a vida da empresa. Precisamos rever a condição da espiritualidade até mesmo enquanto organizamos o planejamento estratégico, qual é a missão e a visão da empresa. Quando mencionamos espiritualidade, esta pode ser encarada para o bem ou para o mal.

Na era da globalização, falamos da espiritualidade do mercado e essa espiritualidade diz que através do dinheiro tudo se consegue – a felicidade passa pelo lucro. Nessa linha, qual é a nossa visão como empresários quando falamos de inteligência emocional e espiritual em encontros. Pergunto sempre “para que esses encontros? É para o bem das pessoas ou das empresas?” No sentido de colaborador, o que ele vai tirar disso para o bem dele como pessoa, para a sua família? Muitas vezes, esses encontros têm por finalidade aumentar a produção das empresas e não o bem das pessoas! Hoje, quando falamos em espiritualidade, muitas vezes, é em nível micro, mas quem sabe possamos tirar uma visão macro dessa vivência de espiritualidade dentro da empresa.

Outro elemento importante, muitos empresários e executivos tendem a viajar pelo mundo inteiro, no entanto, deixam de fazer a “viagem” ao seu interior. Quando pensamos em responsabilidade social, entendemos restritamente que deve ser uma ação para a sociedade de fora, sem considerar a própria empresa. Nesse sentido, as empresas carecem repensar um dos caminhos da espiritualidade, que é a ética comunitária, definida na expressão: *faça o bem*. É importante

redesenhar as ações dentro da empresa sob a ótica de que o papel cidadão representa para a empresa o “não viver para si”, mas “viver para a sociedade”. Essa espiritualidade da empresa e responsabilidade social tem de partir da cúpula. É muito difícil fazer os colaboradores viverem uma espiritualidade se a própria cúpula da empresa não a vive.

Nesse sentido perguntamos sempre: será que o *manager* tem consciência de como vivem os seus subordinados? Será que o faxineiro da empresa, o auxiliar de enfermagem, o funcionário da manutenção, por exemplo, vivem dignamente? Quais são os meios que a empresa poderia empregar para que isso acontecesse? Ele anda de carro blindado, mora em bairro nobre, mas muitos de seus colaboradores vivem na favela, de maneira indigna. Como equacionar isso?

Tomando por referência a globalização do social e da solidariedade é que, poderemos vivenciar de maneira mais profunda e concretamente a espiritualidade nas empresas.

A espiritualidade no trabalho organizacional tem repercussões diretas nos clientes, na visão de resultados, na liderança, no gerenciamento de pessoas, na ecologia, na educação, no desenvolvimento e no bem-estar físico, social, emocional e espiritual.

## Concluindo...

O cenário da globalização nos incita a descobrir um mundo novo dentro das organizações. A angústia tem sido muito intensa; há empresários prioritariamente envolvidos com seus desejos pessoais.

Espiritualidade significa questionar paradigmas usuais, ver uma realidade diferente da habitual, encontrar formas menos sofridas de convivência, entender nossa

interdependência e necessidade de ajuda mútua.

A energia humana que poderia ser integralmente utilizada na produtividade, se distante do desenvolvimento da espiritualidade, é desviada para a defesa, porque competição significa ameaça e quem se sente ameaçado se defende. A vida fica fragmentada. Fragmentar significa perder.

O foco na competição exacerbada tem incitado a muitos considera-

rem como “ingênuas” as abordagens centradas no “humano”. Lidar com o humano exige preparo por parte de gestores e empresários, o que reforça a tendência de muitos desses profissionais optarem pela ênfase técnica e perder a perspectiva de considerar o potencial humano como prioritário, haja vista o predomínio da visão tecnocientífica de nossas instituições de saúde.

A espiritualidade pode nos ajudar a assumir as responsabilidades

perante a vida em todos os sentidos, das quais a profissional é apenas uma. O sentido de fraternidade tão caro a todas as correntes espirituais se manifesta sob o nome de trabalho em equipe e “espírito de equipe”.

A espiritualidade se reflete no respeito ao próximo, na solidariedade, no estilo de liderança e no trabalho em equipe. Eis a fundamentação conceitual da espiritualidade na comunicação na área da saúde.

---

## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Barchifontaine CP. Bioética e início da vida: alguns desafios. Aparecida (SP): Ideias e Letras, São Paulo: Centro Universitário São Camilo; 2004.

Barchifontaine CP. Saúde pública é bioética? São Paulo: Paulus; 2005.

Boog GG. Espiritualidade nas empresas. Disponível em: [www.xamanismo.com.br/conteudo\\_465.html](http://www.xamanismo.com.br/conteudo_465.html).

Brasil. HumanizaSUS. Brasília: Ministério da Saúde; 2003. Portal da saúde – [www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br)

Pessini L, Barchifontaine CP. Problemas atuais de bioética. 9ª ed. São Paulo: Loyola/Centro Universitário São Camilo; 2010.

Santaré R. Espiritualidade corporativa: vencendo a barreira física. Disponível em: [www.mauronunes.com.br/comentário\\_temático\\_n.0056](http://www.mauronunes.com.br/comentário_temático_n.0056).

---

*Recebido em 10 de agosto de 2010  
Aprovado em 20 de setembro de 2010*