

12/12/2019

## A cultura do NÃO

**Luciene de Aguiar Dias**

[Enfermeira. Doutoranda ENSP/Fiocruz]

Sou Luciene e inicio hoje com vocês. Lucrécia B. Filgueiras é uma amiga que convidei para escrever na coluna, missão que aceitou prontamente. Por problemas de ordem pessoal, infelizmente ela não poderá, por ora, dar continuidade. Por sugestão de Lucrécia, escreverei a coluna, respeitando o tema enfermagem/saúde/trabalho e em permanente diálogo com minha amiga. Nas nossas conversas nos corredores, onde temos rápidas “reuniões de equipe”, o assunto predominante é o cansaço, o aumento de tarefas, a diminuição de pessoal e a pressão pelo aumento de produtividade. **SIM**, a enfermagem tem que produzir e muito... Cada passo ou procedimento nosso é contado e medido. Muitas vezes começamos as tarefas na correria devido ao fato de estar ocorrendo uma intercorrência urgente. As cobranças são hiperdimensionadas e a quantidade de pessoal para dar conta dessas cobranças cada vez menor. Deparamo-nos com nossos limites de tempo, de capacidade de dar respostas, de ouvir, de pensar...

De responder corretamente ao que nos é solicitado. Muitas vezes dizemos um **NÃO** quando a resposta deveria ser **SIM**, talvez, vou verificar etc. Faz algum tempo que venho pensando do que poderíamos chamar de “cultura do **NÃO**” nos serviços públicos de saúde. Contudo, **NÃO** é somente nos serviços de saúde, públicos ou **NÃO**, que observo esse fenômeno. Darei um exemplo claro. Num mesmo supermercado perguntei em dias diferentes a funcionários diferentes se existia um determinado produto. Um deles disse vou lá ver com a senhora, se **NÃO** tiver vou falar com o gerente. O outro falou “**NÃO** tem **NÃO**”, mas tinha.

Eu achei e levei o produto até ele que nem me pareceu constrangido. Bem, aqui **NÃO** pretendo julgar um ou outro. Apenas refletir junto com vocês sobre o resultado de cada uma das respostas, principalmente quando se trata de saúde e em unidades públicas. Meus muitos anos de trabalho me permitem alguns “surtos” como aquelas pessoas que chamamos de loucos têm. **Qualquer coisa digo que já estou velha e cansada e pronto.** Um desses meus “surtos” é de propor à minha equipe de trabalho que naquele dia está terminantemente proibido dizer **NÃO** aos nossos pacientes e colegas de trabalho. É um exercício difícil que eu também muitas vezes **NÃO** consigo levar até o final da jornada, pois em alguns momentos a correria devido aos motivos já citados é tanta, somada à falta de insumos que só nos resta dizer **NÃO**. **NÃO** está. **NÃO** tem. **NÃO** vi. **NÃO** dá...

E outros vários **NÃOS**. Enquanto poderíamos falar “vou verificar” “vou tentar” “verei o que posso fazer” “em breve te darei uma resposta mais precisa”...

Fico pensando, qual o impacto do que chamei de “cultura do **NÃO**” no outro que está doente, com dores, com medo, com fome, sem emprego, sem moradia, sem esperanças, no isolamento social, na marginalidade... O que é o Estado dizer **NÃO** ao cidadão. Porque interpreto dessa maneira.

No momento em que estamos atuando como servidores públicos da saúde no plantão nós representamos o Estado. Se dissermos o **NÃO**, é o Estado que diz **NÃO**.

Sem o desejo de aqui dramatizar com exemplos duros que temos a cada dia de trabalho. Exemplos como o da mulher que precisa fazer um exame para esclarecimento diagnóstico de um “tumor” visualizado pela mamografia e vai de uma unidade de saúde para outra ouvindo que “aqui **NÃO** fazemos” ou “**NÃO** temos vagas”. Do trabalhador braçal que sente uma dor crônica e precisa ser tratado/curado, afastado do trabalho e **NEM** consegue ser ouvido porque aqui **NÃO** tem especialista para o seu caso. **NÃO** preciso, né? Todos nós temos exemplos como esses. Conhecemos histórias como essas. Sabemos serem elas duras e verdadeiras. Algumas seriam facilmente resolvidas se tentássemos apenas evitar dizer o **NÃO** e nos esforçássemos mais um pouquinho de forma solidária para tentar fazer algo mais próximo ao **SIM**. Nas horas duras da vida precisamos crer que algo bom acontecerá, o nome disso é esperança.

A esperança nos permite ouvir o canto dos passarinhos, a brisa fresca na face, a maciez do olhar amigo, o aveludado da pele num abraço. A esperança nos permite acreditar em resultados positivos. Vejo a “cultura do **NÃO**” como uma forma de matar a esperança. Penso que algumas vezes o outro **NEM** é ouvido em sua necessidade/seu pedido. Muitas vezes a correria é tão grande que **NÃO** temos como parar para ouvir. Ou estamos tão focados em nós mesmos que **NÃO** ouvimos - só **NÃO** ouvimos -. Quando **NÃO** ouvimos o usuário do serviço onde atuamos e representamos o Estado, o nosso paciente, nós desconstruímos mais um pouco a identidade dele como cidadão. Como detentor de direitos. Nós o ignoramos. O Estado o ignora. Quem destrói causa a morte de algo ou de alguém. Alimentar a cultura do **NÃO** é alimentar a destruição e a morte. Pensar isso é duro. Amanhã é meu plantão. Vou novamente tentar com a equipe evitar o **NÃO**. É a minha promessa.

**E quando eu estiver triste / Simplesmente me abrace**

**E quando eu estiver louco / Subitamente se afaste**

**E quando eu estiver bobo / Sutilmente disfarce yeah**

**Mas quando eu estiver morto**

**Suplico que não me mate, NÃO**

**Dentro de ti, dentro de ti**

**Sutilmente – Skank**

**(Samuel Rosa e José Reis)**

■■■