

PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) EM HOSPITAL PSIQUIÁTRICO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Ana Carolina Siqueira; Edson José da Silva Junior; Thais Graziela Francisco Cavalcante; Viviane Arantes Queiroz

CONTEXTO: O trabalho em ambiente hospitalar tem caráter psicodinâmico, devido às intensas trocas que ocorrem entre as equipes multiprofissionais cotidianamente. A equipe de enfermagem é uma das mais propensas aos conflitos, pela natureza da sua práxis, seja assistindo ininterruptamente aos usuários, ou pela articulação com outros profissionais para a concatenação do cuidado. A gestão de conflitos é uma importante competência gerencial e muitas vezes são perdidas oportunidades para aprimoramento da equipe, pela não utilização de um dos seus principais subterfúgios: a comunicação. Trata-se de um relato de experiência, que contextualiza a importância da CNV como ferramenta no gerenciamento de conflitos em hospital psiquiátrico. **PROBLEMA:** Dificuldades na comunicação para gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem e equipe multiprofissional. **AVALIAÇÃO DO PROBLEMA:** Conflitos são inerentes ao trabalho em saúde, sua má gestão prejudica o trabalho em equipe, além do clima necessário para o desenvolvimento das atividades assistenciais. Também traz prejuízos ao cumprimento da segunda meta internacional de segurança do paciente: a comunicação efetiva. **ESTRATÉGIA DE MELHORIAS:** Informação sobre a temática e conscientização da sua importância, bem como estratégias para gerenciar os conflitos em ambiente de trabalho. **INTERVENÇÃO:** Foram realizadas durante o mês de julho de 2022 rodas de conversas e exposições dialogadas com as equipes de enfermagem dos períodos matutino, vespertino, noturno I e noturno II. A metodologia da problematização também foi utilizada como estratégia pedagógica. **LIÇÕES APRENDIDAS:** A exploração da temática permitiu a demonstração das bases científicas da CNV, bem como a análise das dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores. Com isso, foram identificadas maneiras de superar os obstáculos, além de aperfeiçoar e fortalecer a aplicação da CNV no contexto hospitalar. **CONCLUSÕES:** Ressalta-se a importância de estudos nessa área, bem como o fortalecimento de temas correlatos nas atividades de educação continuada, a fim de proporcionar aos profissionais da assistência ferramentas para lidar com conflitos que possam ocorrer durante a prática profissional.

REFERÊNCIAS:

1. Clapis MJ, Marques EA, Corrêa AK, Souza MCBM, Borba KP. Problematization methodology in primary healthcare teaching. Rev Bras Enferm [Internet]. 2018;71(Suppl 4):1671-7. [Thematic Issue: Education and teaching in Nursing] DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0157>
2. Rosenberg MB. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 5 ed. São Paulo: Ágora; 2021.