



Palavras-chave: Saúde mental. Gestão de conflitos. Profissionais de saúde. Comunicação

Introdução/Objetivo:

Os desafios com a saúde mental dos profissionais da saúde já era uma preocupação, e se intensificou com a pandemia da covid-19(1). Neste contexto, o aprimoramento na gestão de conflitos tornou-se uma prioridade para as lideranças contemporâneas que carecem de um modelo participativo e pautado no diálogo(2). As técnicas de Comunicação Não Violenta (CNV) auxiliam a evitar ou resolver conflitos entre pessoas, e fortalecem uma comunicação empática(3). O objetivo do trabalho é descrever a estratégia utilizada pelo Núcleo de Qualidade e Segurança em Saúde (NQSS) para fortalecer um dos valores do planejamento estratégico do HC Unicamp, a empatia(4), reduzir os conflitos entre a equipe e fortalecer a saúde mental dos profissionais.

Metodologia:

Após um conflito mediado pela líder da unidade em abril de 2022, foi elaborado, neste mesmo mês, um quadro imantado denominado humorômetro, e ímãs de emojis contendo a lista de sentimentos e necessidades descritos por Marshall Bertram Rosenberg(3). O quadro foi instalado em maio de 2022 na copa dos colaboradores do Núcleo de Qualidade e Segurança em Saúde do HC Unicamp, e, todos os dias desde a implantação, cada colaborador deixa registrado como está se sentindo, e o que necessita.

Resultados:

A estratégia teve a adesão de todos os integrantes da equipe e dos profissionais que atuam em projetos com o Núcleo de Qualidade e Segurança em Saúde, ação que reverteu a solicitação de remanejamento de uma colaboradora da unidade. A pesquisa de experiência aplicada e preenchida pelos colaboradores da unidade, e por aqueles que realizam atividades com a equipe, apresentou um Net Promoter Score (NPS) de 100% para manter a prática implantada na unidade, e 89% quanto a indicar este projeto para outras áreas do HC Unicamp. A melhora na interação da equipe, na gestão de conflitos e na percepção de valorização do sentimento e da necessidade do outro foi evidenciada por 100% dos profissionais que participaram da pesquisa.

Conclusão:

A CNV promoveu o diálogo e mudou a forma como as pessoas se relacionam, fortalecendo as relações interpessoais. Os colaboradores se sentiram ouvidos e tiveram suas necessidades atendidas, já que agora todos sabem o que os colegas precisam para aquele dia. Essa prática permite ao líder identificar as necessidades da equipe, que podem impactar no desempenho, motivação e saúde mental do profissional(2-3). A iniciativa do NQSS apresentou resultados perceptíveis registrados pela equipe e pode ser expandida para outras unidades do HC Unicamp.

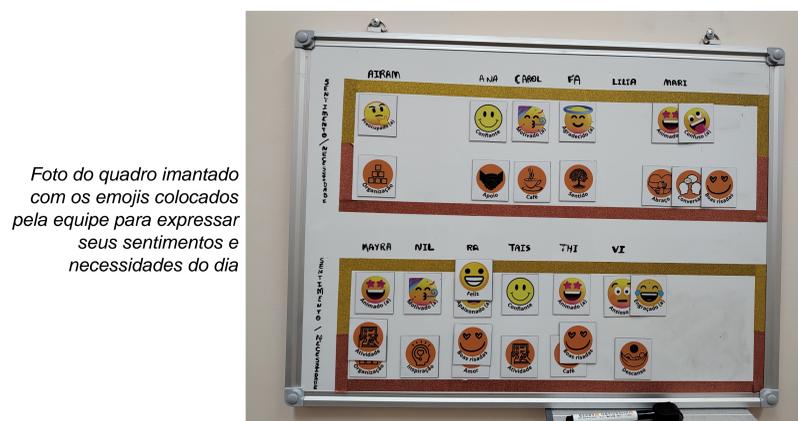


Foto do quadro imantado com os emojis colocados pela equipe para expressar seus sentimentos e necessidades do dia



Foto do modelo do ímã utilizado: emoji amarelo para sentimento e laranja para necessidade

Referências: 1. Dantas, E S O. Saúde mental dos profissionais de saúde no Brasil no contexto da pandemia por Covid-19. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/icse/a/rCWq43y7mydk8Hjq5fZLpXg/>> acesso em 05 de setembro de 2022 2. Amestoy, S C, at al. Gerenciamento de conflitos: desafios vivenciados pelos enfermeiros-líderes no ambiente hospitalar. Junho de 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rngen/a/HFFL8vvnv7ZqwtHmXQn4xcC/?lang=pt>> acesso em 05 de setembro de 2022 3. Rosenberg M B. Comunicação não violenta. São Paulo, Ágora, 2006 p. 237, 284. 4. Relatório do Planejamento Estratégico do HC Unicamp 2022-2026. Disponível em: <<https://hc.unicamp.br/wp-content/uploads/2022/03/Relatório-Final-Planejamento-Estratégico-HC-2022-2026-4.pdf>> Acesso em 06 de setembro de 2022.

Agradecimentos: A toda equipe do Núcleo de Qualidade e Segurança em Saúde que acreditou no projeto, experienciou o resultado e vem sustentando a prática diária. Estendendo aos estagiários e equipe de apoio aos projetos do setor.