

ESTRATÉGIA DE GESTÃO DE CONFLITOS EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

SANTOS, Mayara; SALVI, Elenir; NEISS, Mariluci; BELLAVER, Salete.

Resumo

O trabalho em equipe, embora não seja exclusividade da Saúde da Família, representa um de seus principais pilares. A integralidade das ações na Unidade de Saúde favorece um cuidado interdisciplinar ao paciente. Para isso, é imprescindível o desenvolvimento de uma boa prática comunicativa entre os profissionais. O enfermeiro, além de seus conhecimentos científicos, deve desenvolver competências na gestão de conflitos e habilidades para liderar e gerenciar atividades. Pensando nisso, foi realizado um encontro com todos os profissionais que atuam na Unidade Básica de Saúde Hélio Ortiz, o qual objetivou-se sair da rotina do trabalho e melhorar a socialização entre os colaboradores. Utilizou-se a dinâmica “Verdade e Mentiras”, a qual cada um da equipe deve falar quatro afirmações sobre si, duas verdadeiras e duas falsas. A equipe deve tentar descobrir quais são as verdadeiras, aumentando a interação e o conhecimento sobre os colegas. Como forma de garantir a continuidade da prática, implantou-se a realização do encontro uma vez por semana, a qual um funcionário se responsabiliza por trazer uma mensagem motivacional, lanche ou exercício de sua escolha. Com isso, a equipe se torna mais unida, os profissionais conhecem melhor uns aos outros e o enfermeiro consegue gerir melhor a equipe. Os conflitos impactam diretamente no cuidado ao paciente. Diante disso, o desenvolvimento de um momento de

RESUMO

socialização entre os colaboradores contribui para aproximar a equipe e melhorar a qualidade da assistência.

Palavras-chave: Equipe de assistência ao paciente. Conflito psicológico. Socialização.

E-mails: mayaturella@hotmail.com; elenir.salvi@unoesc.edu.br.