

O olhar cuidadoso sobre a comunicação e resolução de conflitos em instituições de saúde



Especialmente no cenário de pandemia, no qual nos encontramos, há um chamado urgente para colocarmos atenção e intenção nas relações do ambiente hospitalar, de modo que haja o devido acolhimento, entendimento e respeito nos canais de comunicação.

Cada ser humano é único, tem sua história e suas necessidades. Assim, é importante que haja integração e aperfeiçoamento das equipes que integram a organização, para que possam se comunicarem melhor, atendendo seus interesses e dos pacientes, que desejam ser respeitados e validados em suas demandas



É neste sentido que está a importância da capacitação dos profissionais da área da saúde sobre ferramentas que proporcionem uma melhor experiência e condução mais assertiva na gestão de conflitos de interesses, tanto internos (entre as equipes de uma instituição), quando externos (no que diz respeito ao contato do paciente com o corpo hospitalar). A escuta, por exemplo, tanto ativa quanto passiva é fundamental e muitas vezes ocorre de forma automática, em razão de muitas causas.

O professor Fernando Guilhon confirma a importância da escuta, que deve sempre ser empática. Para ele é essencial que ao interagir com um paciente, familiar e até mesmo com colegas de trabalho - sejam eles enfermeiros, médicos, funcionários da limpeza, nutricionistas - o profissional, mais do que ouvir, busque de fato escutar. É sobre dedicar atenção ao que o outro comunica e procurar desenvolver interação genuína e verdadeira, validando o ponto de vista do interlocutor e considerando o momento por ele vivido, que, em muitos casos, pode ser extremamente difícil e delicado. A escuta empática vai muito além da fala: considera toda a linguagem, não se restringindo ao verbalizado, para procurar realmente compreender o outro.

Nesse mesmo sentido, a escuta empática possibilita enxergar por trás do que dizem as palavras. Em se tratando de resolução de conflitos, nesse ponto reside a lógica de negociar interesses e não posições, atrás das quais tendemos a nos prender, pelos mais diversos motivos. No ambiente hospitalar, onde os conflitos se acirram sobretudo em época de pandemia, os sentimentos e emoções tendem a se expandir e ficar mais sensíveis. Por isso, é de extrema importância que toda a equipe esteja preparada para lidar com as questões que surgirão da forma mais positiva possível. O treinamento dos profissionais da saúde para uma gestão e resolução de conflitos pautada nessas boas práticas torna o ambiente hospitalar muito mais acolhedor e melhora a experiência do paciente.

Cursos de capacitação em resolução eficiente de conflitos trouxeram grandes benefícios em instituições que investiram no assunto, como foi o caso do Hospital Evelina, localizado em Londres, com resultados muito expressivos em redução de afastamentos da equipe clínica e não clínica, diminuição de transferências internas e aprimoramento da gestão hospitalar por adequada metodologia de resolução de conflitos.

O cerne da metodologia está fundamentado na teoria desenvolvida pela Escola de Harvard. Sua adaptação à rede de saúde, por se tratar de relações duradouras, trouxe benefícios sensíveis ao setor, que agora procura se adaptar aos desafios dos tempos atuais.

Trata-se de assunto de vanguarda no setor de saúde, pois nem mesmo as principais referências hospitalares do Brasil adotam tal modelo. No entanto, a experiência e os resultados internacionais convidam à reflexão e adaptação do padrão à realidade de nossas instituições, que tanto necessitam de instrumentos confiáveis de governança, de forma a beneficiar todos os envolvidos nas relações de saúde.

O médico Anestesiologista Mailson Cruz relata que, com o surgimento da pandemia, as organizações de saúde evoluíram em diversos aspectos para o enfrentamento de algo tão novo e com tamanha gravidade. Um dos fatores de maior atenção foi justamente a forma de atender o paciente e suas necessidades, que vão além da doença. Uma abordagem multidisciplinar, empática e resolutiva, culmina em maior satisfação do paciente, que se sente acolhido enquanto vive um momento de fragilidade e muitas incertezas. Ainda assim, ele concorda que há muito o que evoluir para que o atendimento se torne mais eficiente e humanizado.



Míriam Taciana Miranda Cruz é Advogada, Especialista em mediação de conflitos e mediadora extrajudicial. Veja bio completa no texto de apresentação da colunista.



Fernando Guilhon é Especialista e mestre em Direito Econômico pela UFMG. Mediador certificado pelo ICFML Portugal. Diretor e sócio da Âmbar Mediação e professor de Mediação na UFJF.



Mailson Cruz é Médico Anestesiologista TEA/SBA

<https://foconoticia.com.br/noticia/6409/o-olhar-cuidadoso-sobre-a-comunicacao-e-resolucao-de-conflitos-em-instituicoes-de-saude> em 03/07/2024 03:34