Trabalho apresentado no 22º CBCENF

Título: COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: ESTRATÉGIA PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

Relatoria: ISABEL CRISTINA KOWAL OLM CUNHA

Autores: Liliane Bauer Feldman

Modalidade: Pôster

Área: Políticas Públicas, Educação e Gestão

Tipo: Pesquisa

Resumo:

Introdução: A Comunicação Não-Violenta (CNV) é um processo que apoia o estabelecimento de relações de parceria e cooperação, em que predomina comunicação eficaz e com empatia. Objetivos: Refletir sobre Comunicação Não Violenta como estratégia utilizada pelo enfermeiro para resolver conflitos. Método: Estudo de reflexão ancorado em publicações da área. Resultados: As publicações apontam para estratégias a serem utilizadas:1-Identificar os sentimentos. 2-Falar com clareza. 3-Pedir em vez de ordenar.4-Evitar rotular o outro. 5-Demonstrar vulnerabilidade. 6-Separar estratégia de necessidade. 7-Praticar a empatia. e 8-Ser gentil consigo mesmo. Discussão: O trabalho de mediação que usa a técnica de CNV, é uma ponte para restabelecer a comunicação entre as partes envolvidas em um conflito e compartilhar o poder de decisão. O enfermeiro mediador é um especialista interlocutor para esse diálogo, que ocorre quando, por exemplo, o paciente fica insatisfeito ou sofreu algum dano com a assistência de saúde recebida. Nessa situação ele pode buscar reparação processo judicial contra o serviço e ou profissional, gerando ônus a todos. Conclusão: Comunicação Não Violenta é uma ferramenta que pode ser utilizada pelo enfermeiro para resolver conflitos junto ao paciente, evitando enganos e danos, dando resolutividade ao trabalho.