

O conflito nas relações interpessoais – fator estimulador da inovação, criatividade e melhoria da organização do trabalho



Foi o mote para a ação formativa realizada com a **Equipa da USF Porto Centro**, no dia **6 de dezembro de 2019**.

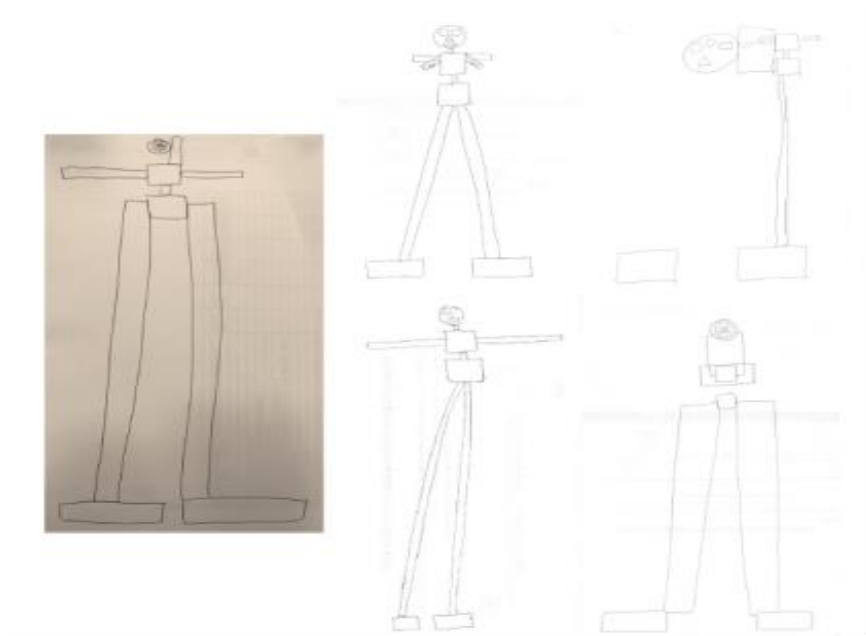
Esta iniciativa, inserida no âmbito da intervenção da Equipa de Prevenção da Violência em Adultos – EPVA, pretendeu contribuir para o processo de melhoria contínua e da capacitação dos profissionais através da disponibilização de informação e formação.

A ação teve como objetivos reconhecer a importância da comunicação no relacionamento interpessoal aplicando de estratégias, técnicas e ferramentas facilitadoras na gestão e resolução de conflitos, e responder eficazmente às situações “difíceis”, recorrendo a metodologias práticas como a discussão de casos com demonstração prática.

Foi disso exemplo a dinâmica de grupo “*instruções para esquema gráfico*”, que permitiu olharmos para os fatores e as variáveis que estão presentes e condicionam o processo de comunicação, verificando assim as discrepâncias de resultados entre a informação que é transmitida e a que é percecionada. Além disso, também permitiu refletir que no processo de

melhoria contínua e inovação é necessário “pensarmos fora da caixa” e deliberadamente procurar quebrar os nossos padrões habituais de pensamento.

No final a Equipa agarrou o desafio lançado e afixou os resultados desta atividade incorporando os seus *esquemas gráficos* como mascotes “Transformers”!



A *Comunicação Eficaz* (Assertiva) é assim determinante na forma como nos relacionamos, sendo um factor e uma estratégia que deve ser adotada na gestão e resolução de conflitos, e na identificação de sinais precoces que podem desencadear situações de agressividade e de violência.

Aproveitamos, uma vez mais, esta oportunidade para difundir a todas as Equipas os documentos e instrumentos de apoio no âmbito da intervenção na violência interpessoal, nomeadamente o Guia Prático com os respetivos fluxogramas de intervenção (rastrear, detetar, avaliar, registar, atuar, sinalizar): <https://www.dgs.pt/accao-de-saude-para-criancas-e-juvenis-em-risco/a-accao-de-saude-para-criancas-e-juvenis-em-risco/documentos.aspx>

Patrícia Andrade, Psicóloga, USP ACES Porto Oriental

Céu Magalhães, Enfermeira Especialista Enfermagem Saúde Comunitária - USP ACES Porto Oriental
(Elementos da Equipa EPVA - ACES Porto Oriental)