



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: UM DESAFIO PARA GESTÃO EM SAÚDE

LUCIA HELENA FERREIRA VIANA; CELIA MARIA PINHEIRO DOS SANTOS; BRUNO DANIEL FERREIRA VIANA; MARILIA BIGHI VIANA

Introdução: Um dos desafios para os líderes das Unidades Básicas de Saúde (UBS) com seus liderados é a comunicação. Assim, para eficácia da comunicação o líder necessita conhecer o propósito da Instituição (Missão, Visão e Valores), criar estratégias que possam influenciar os seus liderados, ter segurança na tomada de decisão, participar da construção e desdobramento do processo de planejamento estratégico. A relação entre os líderes da unidade e o Gerente necessitam de alinhamento voltados para uma liderança participativa, além de uma comunicação efetiva, a fim de garantir uma assistência de qualidade e segurança para a saúde da população atendida, impactando positivamente nos resultados. Para uma comunicação não violenta o gerente precisa ser estratégico, negociador e influenciador. **Objetivos:** compreender o papel de uma comunicação não violenta no local de trabalho para o desenvolvimento de relações interpessoais saudáveis e trabalhar a Comunicação Não Violenta (CNV) para desenvolver na área da saúde um ambiente acolhedor e humanizado entre os profissionais e a gestão visando contribuir para manutenção do clima organizacional e um trabalho mais efetivo com a população. **Relato de caso:** Trabalhar como gerente em uma UBS, exigiu de nós líderes conhecimentos em comunicação e resiliência para alcançar uma abordagem não violenta a nossas equipes, tendo em vista que, a comunicação violenta entre gestores e geridos reflete também no inadequado atendimento à população. A prática de uma gestão adequada resulta num bom relacionamento entre os colaboradores, tornando-os mais empáticos em seus atendimentos. **Resultado:** A relação entre profissionais e população assistida na UBS foi transformada com alinhamento na comunicação e entendimento por todos os envolvidos em relação a violência que não deve ser praticada. **Conclusão:** Uma UBS deve promover saúde e confortabilidade para todos, e a comunicação violenta pode gerar em um ambiente tóxico, adoecimentos diversos inclusive de saúde mentais, no entanto, com melhorias para as mudanças necessárias o lugar torna-se acolhedor e cooperativo conforme sua proposta. Uma comunicação não violenta, como estratégia de cuidado, comunicação positiva, com a finalidade de implantar essa cultura na empresa.

Palavras-chave: **GERENTE; PLANEJAMENTO; SEGURANÇA; CULTURA; LIDERANÇA**