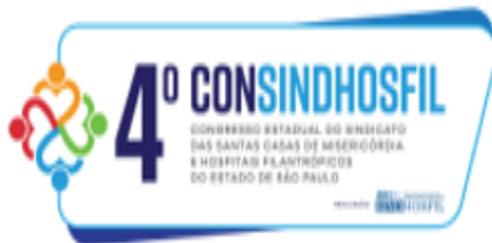


# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

**Priscila Sabrina de Godoy – Coord. Equipe Multidisciplinar**  
**Kedma Andressa Cerri de Abreu – Psicóloga Hospitalar**

**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE RIO CLARO**



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

- As configurações de equipes nas instituições por si só são geradoras de conflitos, pois reúnem pessoas independentes entre si, voltadas para um mesmo objetivo.
- A comunicação é um fator essencial para resolução de conflitos e melhor desenvolvimento dessas equipes, assim, faz-se necessário que essa comunicação aconteça de forma clara, direta e transparente.
- Quanto menos conflito existir, maior será o crescimento individual, acarretando em uma coletividade com um patamar bastante satisfatório.



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

- É de suma importância que se desenvolva um bom relacionamento interpessoal, visto que todo trabalho feito em equipe, seja de maneira direta ou indireta, depende do trabalho do outro.
- Poder realizar um trabalho em grupo com todos os setores da instituição é investir na melhoria do relacionamento das equipes, já que proporciona um momento de troca e construção de conhecimento coletivo.



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

### Objetivo

- Construir uma base harmônica das relações interpessoais na instituição;
- Proporcionar mecanismo de escuta, valorizando os profissionais de todos os setores;
- Investir nas equipes e na manutenção de relacionamentos saudáveis;
- Investir no desenvolvimento de habilidades e aprimoramento de competências da equipe;
- Identificar problemas e tratá-los antecipadamente.



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

**Proposta:** realizar em todos os setores, iniciando pelos setores mais críticos, ou seja, aqueles que apresentam algum conflito que demandem intervenção a curto prazo.

**Duração:** prazo indeterminado.

**Equipe Necessária:**

Equipes de Recursos Humanos e Psicologia Hospitalar.



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

### FASES DO PROJETO

**Identificação do setor:** através de demandas detectadas pelo setor de Recursos Humanos, pelo gestor do setor ou por demanda espontânea do próprio colaborador.

**Abordagem da Psicologia:** com o gestor da área para levantamento da sua percepção frente ao comportamento da equipe

**Agendamento e convocação para as reuniões:** realizadas em diversos horários, de modo a proporcionar a participação de todos os colaboradores envolvidos.



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

**Reuniões:** levantadas as dificuldades encontradas pelos colaboradores do setor, abrindo espaço para que os envolvidos no grupo possam sugerir propostas de melhoria do relacionamento no ambiente de trabalho.

**Dinâmicas de grupo:** comunicação, quebra gelo.



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

**Reunião com Equipe de RH e Diretoria:** Apresentação das demandas apontadas pelos colaboradores e levantamento dos pontos mais relevantes para seguimento junto ao gestor do setor.

**Devolutiva ao gestor:** com a participação da gerência de RH e diretoria, discussão sobre as principais demandas e estudo de ajustes necessários.

**Devolutiva à equipe:** feita pelo próprio gestor do setor com a participação da psicologia e equipe de RH.



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

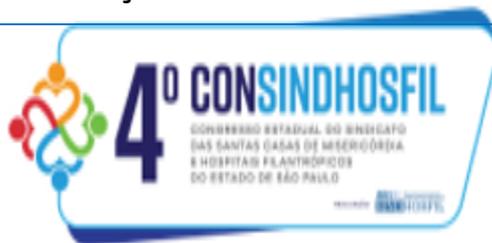
### RESULTADO GERAL - 2018

Setores participantes: 12

Número de colaboradores envolvidos: 340

#### **Setores:**

- Farmácia Interna / CAF
- Faturamento
- SAME
- Serviço de Nutrição e Dietética
- Plano de Saúde
- Enfermaria 1º Andar
- Enfermaria 2º Andar
- Higiene Hospitalar
- Tesouraria
- UTI Neopediátrica
- UTI Adulto
- Manutenção



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

### Resumo das Demandas Apresentadas

- Falta de Comunicação
  - Falta de Liderança
  - Escala Reduzida
- Falta de Responsabilidade dos Colaboradores
  - Motivação e Reconhecimento
  - Salário

# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

- Observamos que o trabalho trouxe resultados positivos, pois pudemos perceber a melhora significativa do relacionamento interpessoal e da produtividade nos setores envolvidos.
- O gestor se sente mais seguro para a tomada de decisões quando conta com a colaboração da equipe, o que ocorreu em todos os grupos realizados.
- As sugestões apresentadas foram acolhidas como oportunidades. Todas as críticas foram trabalhadas pela Psicologia junto aos gestores responsáveis, os quais contaram com o apoio substancial da diretoria para as correções necessárias.
- Concluimos que o trabalho deve continuar, pois transformou-se em um importante canal de comunicação da instituição com o colaborador e, mais ainda, um importante instrumento de prevenção de conflitos internos.



# GRUPOS DE PSICOLOGIA NOS SETORES

## Prevenção de Conflitos

# Obrigada!

