

DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS À TECNOLOGIA EDUCACIONAL: CONSTRUÇÃO DE UM GUIA DE COMUNICAÇÃO ASSERTIVA PARA A PRECEPTORIA

Comunicação em saúde; Preceptoría; Educação em saúde

Introdução

A comunicação constitui uma competência essencial para o desenvolvimento do processo formativo nas residências em saúde. No exercício da supervisão técnica de preceptoría, observou-se que parte significativa das demandas encaminhadas pelas equipes estava relacionada à condução de feedbacks entre preceptores e residentes, frequentemente permeados por dificuldades de comunicação, insegurança, desalinhamento de expectativas e conflitos interpessoais. Como mediadoras desses processos, as supervisoras identificaram a necessidade de sistematizar estratégias que apoiassem a condução de conversas difíceis e fortalecessem as competências comunicacionais dos atores envolvidos, motivando a elaboração de um guia de comunicação assertiva. Objetivo: Relatar a experiência da construção coletiva entre supervisoras técnicas de preceptoría de um guia de comunicação assertiva como tecnologia educacional para qualificar a supervisão técnica e a preceptoría em programas de residência em saúde.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência sobre a construção coletiva de uma tecnologia educacional desenvolvida por supervisoras técnicas de preceptoría. O processo baseou-se na sistematização das demandas recorrentes identificadas durante mediações de conflitos, reuniões de supervisão, acompanhamento dos cenários de prática e discussões com preceptores e residentes. Essas demandas foram organizadas em categorias temáticas que subsidiaram a elaboração do guia. Para a construção do Guia de Comunicação Assertiva, inicialmente foram realizadas oficinas abordando os principais temas relacionados à comunicação no ambiente de trabalho, com o objetivo de promover a discussão e o alinhamento conceitual entre as participantes. Após essa etapa, os temas foram distribuídos entre as supervisoras técnicas de preceptoría para elaboração dos conteúdos. As produções foram apresentadas, discutidas e avaliadas coletivamente em cada encontro, permitindo o aprimoramento contínuo do material a partir das contribuições do grupo. Esse processo colaborativo possibilitou a construção de um guia fundamentado nas discussões realizadas, contemplando diferentes perspectivas e experiências das participantes.

Resultados / Discussão

A elaboração do guia permitiu transformar experiências cotidianas da supervisão técnica em um recurso estruturado de apoio ao processo formativo. As principais fragilidades identificadas relacionavam-se à dificuldade dos preceptores em conduzir feedbacks de forma estruturada e orientada ao desenvolvimento dos residentes, à insuficiência de estratégias para o manejo de conversas difíceis, à personalização de conflitos e à insegurança na abordagem de situações que demandavam devolutivas sobre desempenho. O guia foi organizado por eixos temáticos, contemplando princípios da comunicação assertiva, escuta ativa, comunicação não violenta, modelos estruturados de feedback, estratégias para condução de conversas difíceis, mediação de conflitos e instrumentos de apoio à supervisão técnica e à preceptoría. Espera-se que sua utilização possa fortalecer o vínculo entre preceptores e residentes, reduzir ruídos comunicacionais e contribuir para ambientes de aprendizagem mais colaborativos. Espera-se que o Guia de Comunicação Assertiva seja utilizado como instrumento de apoio aos profissionais, contribuindo para qualificar a comunicação e fortalecer o trabalho em equipe. Sua aplicação poderá favorecer interações mais respeitadas e colaborativas, reduzindo falhas de comunicação e qualificando os processos de trabalho. Além disso, o guia poderá estimular o desenvolvimento de competências relacionadas à escuta qualificada, ao diálogo e à resolução construtiva de conflitos, promovendo um ambiente organizacional mais harmonioso. Embora seus resultados dependam da adesão dos profissionais, acredita-se que o guia possa apoiar ações de educação permanente e contribuir para a melhoria da organização do serviço.

Considerações Finais

A experiência demonstrou que a supervisão técnica, ao atuar de forma estratégica entre ensino e serviço, é capaz de identificar necessidades formativas e desenvolver tecnologias educacionais alinhadas às demandas dos cenários de prática. O guia configura-se como uma ferramenta de apoio para qualificar a comunicação, fortalecer a cultura do feedback construtivo e subsidiar a mediação de conflitos, contribuindo para o aprimoramento da preceptoría e da formação em serviço, além de favorecer a qualificação dos processos formativos e das práticas profissionais.

Imagens Anexas



Oficina Comunicação



Capa do Guia

Referência Bibliográfica

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Residência multiprofissional em saúde: experiências, avanços e desafios. Brasília: Ministério da Saúde, 2006; Marshall B. Rosenberg. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006; SANTOS, Ana Cristina Atz dos; CUNHA, Juliana; BONFANTE, Jonas; MUELLER, Vanessa (org.). Guia de bordo dos(as) supervisores(as) técnicos(as) de preceptoría. Campo Grande: Fundação Oswaldo Cruz, 2026. Documento institucional não publicado.