

GESTÃO DE CONFLITOS EM ENFERMAGEM

Karina Cassia Pereira¹, Laryssa Cristina Vieira de Andrade¹, Lucilene Martins Leite¹,
Márcia Féldreman Nunes Gonzaga²

Resumo

Introdução: Em um ambiente hospitalar existe o envolvimento de várias pessoas e grupos, com diferentes personalidades e afetividades, em um ambiente como este existe divergências e conflitos, há tempos atrás qualquer divergência entre a equipe resultaria em punições e advertências e hoje com o conhecimento adquirido em gestão de conflitos, os desentendimentos são uma porta de entrada para que mudanças positivas ocorram no local de trabalho. Para isso é importante que o Enfermeiro saiba identificar qual o tipo de conflito ocorrido, e a partir daí gerenciar da melhor forma a resolução dos problemas **Metodologia:** Trata-se uma revisão de literatura com abordagem qualitativa. **Objetivo:** O objetivo geral deste trabalho foi levantar um estudo teórico sobre a gestão de Conflitos em Enfermagem e identificar estratégias para amenizá-los. **Conclusão:** Após essa pesquisa, conclui-se que é de extrema importância o conhecimento em gestão de conflitos para que o enfermeiro saiba resolver os problemas decorrentes do dia a dia desgastante, dentro de um ambiente hospitalar. A posição do enfermeiro frente a sua equipe de enfermagem pode diferenciar muito na forma como sua equipe o vê. **Palavras chave:** conflitos, enfermagem, gestão, enfermeiro.

1. Acadêmicos do Curso de Bacharelado em Enfermagem no Centro Universitário Amparense - SP
2. Ma: Prof^a e Coord^a do Curso de Graduação em enfermagem no Centro Universitário Amparense - SP

Introdução

O conhecimento em gestão para um Enfermeiro é tão importante quando a sabedoria das técnicas para um bom desenvolvimento do trabalho e da equipe. Uma boa gestão são resultados de bom planejamento, estabelecendo os objetivos da empresa; organização, sabendo coordenar os recursos; controle, das atividades e equipes; coordenação e liderança, sendo capaz de lidar com a diversidade humana, e

estando apto a solucionar problemas, indicando soluções e propondo mudanças, sempre analisando o bem estar de todos e da empresa. (PINHEIRO, 2014)

Em qualquer organização que haja interação entre várias pessoas, ou equipes, irão surgir situações conflituosas, por isso a importância do Enfermeiro obter conhecimentos de gestão nessa área, conseguindo resolvê-los e/ou negociá-los.

Dentro de qualquer ambiente de trabalho, é normal existirem conflitos, pois são inúmeras pessoas, todas com seus aspectos diferentes, com divergências de ideias, cada uma com sua personalidade, afetividades, afinidades. Os conflitos são decorrentes das relações entre pessoas e grupos, que mesmo estando na mesma empresa, buscando os mesmos objetivos, podem querer se sobressair perante os outros, ou apenas porque conduzem uma mesma situação de formas diferentes. (RIBEIRO; SANTOS; MEIRA, 2006)

Existem três tipos de conflitos: O intrapessoal; que é o conflito com você mesmo, talvez por insatisfação pessoal, descontentamento, problemas dentro da própria casa, quando há uma dificuldade em separar o pessoal com o profissional.

Os interpessoais; que envolvem você e outra pessoa, como ideias divergentes, falta de afinidade. (TRAVIZAN, 1998)

E os conflitos grupais; quando grupos entram em conflitos.

É importante para o enfermeiro, saber antes de tudo identificar qual o tipo de conflito ocorrendo no ambiente de trabalho, a maioria deles ocorre pela diferença de personalidade, algumas pessoas são mais ousadas na comunicação, não “filtram” o que falam, expõem o seu ponto de vista, este tipo de personalidade geralmente cria maiores conflitos, por sobressaírem mais que outras, causando uma sensação de diminuição em outros membros da equipe. (MARTA, 2010)

É muito importante nesse momento que o enfermeiro saiba identificar um conflito, para que ele não gere um confronto.

Para uma gestão adequada sobre sua equipe no ambiente de trabalho, a mudança deve partir primeiramente no próprio enfermeiro, o estilo de liderança em que o enfermeiro escolhe usar também pode causar muito conflito, se ele não incentiva sua equipe, se não trabalha o clima organizacional, se não sabe como resolver os problemas, se não se comunica, entre outras inúmeras coisas, isso pode causar muita desordem no trabalho. A posição em que o enfermeiro escolhe ficar, diante a cada situação, vai definir como a equipe vai se portar diante dele e de suas decisões. (CORRADI; ZGODA; PAUL, 2008) Falha na comunicação é uma das principais causas de conflitos na área da enfermagem e é algo muito importante a ser trabalhado na equipe. As consequências de informações divergentes na área da enfermagem podem ser

catastróficas, por isso a importância de uma comunicação ativa, segura e constante. Uma comunicação adequada evita conflitos e maus entendimentos. (GUERRA, 2011)

Os conflitos negativos normalmente são causados por falhas que podem ser corrigidas, e isso vai depender do gerenciamento em que o enfermeiro da a cada situação. Um conflito precisa ser transformado em um motivo para mudança sendo ela pessoal, grupal ou organizacional, e se o enfermeiro conduz isso de forma estratégica, ele conseguirá transformar esse conflito negativo em algo positivo. (SAGNOL, 2009).

Objetivos

O objetivo geral deste trabalho foi levantar um estudo teórico sobre a gestão de Conflitos em Enfermagem e identificar estratégias para amenizá-los.

Metodologia

A partir da problemática levantada anteriormente, alcançar os objetivos proposto, bem como realizar uma pesquisa descritiva e exploratória, com metodologia quantitativa, baseada em um estudo teórico, dos resultados obtidos por outros autores especializados no assunto, trazendo assim conhecimento científico sobre o gerenciamento de conflitos em enfermagem.

Para realizar a pesquisa, foram utilizadas as bases de dados com artigos científicos na área de saúde, acessados a base primária BIREME e BVS (Biblioteca Virtual de Saúde), SCIELO (Scientific Eletrônica Library Online), MEDLINE/BVS (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online/biblioteca virtual em saúde), e a PUBMED (National Library of Medicine).

O levantamento dos artigos científicos nas bases de dados nas bases de dados BIREME e BVS, SCIELO, MEDLINE/BVS e PUBMED, no mês de maio 2018. Os critérios de seleção dos artigos foram a partir das palavras-chave utilizadas: conflitos, enfermagem, gestão, enfermeiro, Relacionado e com a sua relevância, atualidade, pertinência para o presente artigo. Os artigos selecionados eram no idioma português.

A partir dos resultados encontrados após buscar dos estudos, foi realizado dessa forma o estudo dos artigos a fim de verificar seu conteúdo e conhecimento pertinentes para a presente investigação, podendo verificar quais os conflitos de enfermagem e suas consequências na equipe de trabalho.

Conclusão

Após essa pesquisa, conclui-se que é de extrema importância o conhecimento em gestão de conflitos para que o enfermeiro saiba resolver os problemas decorrentes do dia a dia desgastante, dentro de um ambiente hospitalar. A posição do enfermeiro frente a sua equipe de enfermagem pode diferenciar muito na forma como sua equipe o vê.

Conflitos negativos podem ser transformados em conflitos positivos desde que o enfermeiro saiba gerir a situação da melhor forma.

Morita; Marx (2000, p.72) Nos orienta que “a maneira mais comum de resolver um conflito é através da negociação, durante a qual as propostas são feitas e depois negociadas”; pois um enfermeiro com habilidades de negociação consegue resolver conflitos e desta forma encorajar a colaboração, contribuindo para uma ambiente de trabalho positivo e fortalecido.

Referências

01. PINHEIRO, Alba Lucia Santos et al. **Gestão da saúde: o uso dos sistemas de informação e o compartilhamento de conhecimento para a tomada de decisão.** 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n3/pt_0104-0707-tce-25-03-3440015.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2018.
02. RIBEIRO, Mirtes; SANTOS, Sheila Lopes; MEIRA, Taziane Graciet Balieira Martins. **Refletindo sobre liderança em enfermagem.** 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v10n1/v10n1a14>>. Acesso em: 08 abr. 2018.
03. TRAVIZAN, Maria Auxiliadora et al. **Liderança e comunicação no cenário da gestão em enfermagem.** 1998. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/1339/1366>>. Acesso em: 08 abr. 2018.
04. MARTA, Cristiano Bertolossi et al. **Gestão de conflitos: competência gerencial do enfermeiro.** 2010. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1062/www.media.wix.com/ugd/e1973c_5203b59773eab231f703ba27c48d2f84.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2018.

05. CORRADI, Ezia Maria; ZGODA, Lilian Terezinha Rudek Wojtecki; PAUL, Marilene de Fátima Benâncio. **O gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem.** 2008. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/4836/483648979004/>> . Acesso em: 09 abr. 2018.
06. GUERRA, Soeli Teresinha et al. **O conflito no exercício gerencial do enfermeiro no âmbito hospitalar.** 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2814/281421955019/>> . Acesso em: 09 abr. 2018.
07. SAGNOL, Carla Aparecida et al. **Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem.** 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/36>>. Acesso em: 09 abr. 2018.
08. ENFERMAGEM, Instituto Brasileiro de. **Gestão de Conflitos na Enfermagem.** 2017. Aula online. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=roKr1Feefo8&t=1884s>>. Acesso em: 09 abr. 2018.
09. MARX, L. C.; MORITA, L. C. **Competência Gerenciais na Enfermagem: a pratica do Sistema Primary Nursing como parâmetros qualitativo da Assistência.** São Paulo; BH Comunicação; 2000.