Trabalho apresentado no 21º CBCENF

Título: O ENFERMEIRO NA GESTÃO DE CONFLITOS NA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

Relatoria: MURILO RODRIGUES VICENTIM

Autores: Eliete Maria Silva
Renata Lúcia Gigante
Inahiá Pinhel

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Políticas Públicas, Educação e Gestão

Tipo: Pesquisa

Resumo:

Introdução e justificativa: O conflito é um fenômeno organizacional que interfere na dinâmica do processo de trabalho e das relações interpessoais. Se não for analisado e gerenciado de forma adequada, causa diversos problemas no clima organizacional, nos processos de mudança, na comunicação, na agilidade do processo decisório, na produtividade dos trabalhadores e no atendimento prestado aos usuários (SPAGNOL et al, 2013). A motivação para abordar esse tema vem das práticas profissionais, em especial na residência multiprofissional em saúde do Hospital Municipal Dr. Mário Gatti - Campinas SP. 2. Objetivos: Compreender a visão que o enfermeiro do PS e da UTI adulto tem sobre o seu papel na gestão de conflitos na equipe de saúde. Descrever os diferentes tipos de conflitos percebidos por estes enfermeiros no seu fazer cotidiano; Descrever as diferentes abordagens adotadas pelos mesmos frente às situações de conflitos. Metodologia: por se tratar de um fenômeno dinâmico e processual, justifica-se a opção pela pesquisa qualitativa. A coleta de dados consistiu em entrevistas semiestruturadas, aplicado aos participantes. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas e analisadas utilizando se o método de análise de conteúdo proposto por Minayo (2010). Resultados: as causas dos conflitos segundo a percepção dos entrevistados, podem ter quatro origens: no núcleo profissional; na equipe médica; nos pacientes e acompanhantes; e outras origens. Em seguida foram apresentadas formas de se lidar com os conflitos e como evitá-los. Conclusão: Os enfermeiros elencaram com clareza as inúmeras causas de conflito; puderam refletir e apontar diversas formas com que vêm lidando com os conflitos em seu fazer cotidiano. Paralelamente relataram limites e dificuldades em sua governabilidade além da influência negativa que o corporativismo pode exercer. Ressalta-se que majoritariamente a percepção dos enfermeiros sobre os conflitos tem conotação negativa. As inúmeras situações poderiam ter sido previstas com a qualificação do trabalho em equipe, comunicação eficiente e integração dos setores no hospital. Pelos relatos pudemos perceber que os enfermeiros são chamados a mediar conflitos com outras equipes além da equipe de enfermagem; percebem falta de espaços de discussão e reflexão acerca dos conflitos.