Trabalho apresentado no 13º CBCENF

Título: ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS: AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Relatoria: THAWANA DE BRITO MOURA

Autores: KAREN KRYSTINE G. DE BRITO
LEILA DE CÁSSIA TAVARES FONSECA

Modalidade: Pôster

Área: Autoridade, poder e cidadania

Tipo: Pesquisa

Resumo:

INTRODUÇÃO: Desde que o ser humano surgiu, constata-se a ocorrência de uma série de conflitos em sua vida. Entende-se o conflito como um processo onde uma das partes envolvidas percebe que a outra parte frustrou ou irá frustrar os seus interesses. Os conflitos bem administrados, podem gerar mudanças positivas no comportamento das pessoas, pois motiva a busca de soluções. Por outro lado, os conflitos administrados de maneira errada, causam tensão, levam a agressão e geram ambientes improdutivos. OBJETIVO: Analisar as dificuldades e os desafios relacionados à administração de conflitos na saúde, por meio de uma revisão de literatura, visando gerar reflexões com relação a sua importância no processo de assistência à saúde. METODOLOGIA: Estudo de caráter descritivo, através de pesquisa bibliográfica, realizada em abril de 2010, com a finalidade de conhecer as diferentes contribuições científicas disponíveis sobre o tema. Foram coletados dados acerca da temática através do LILACS sendo, ainda consultados livros pertinentes com o intuito de aprofundar o nosso conhecimento sobre a Administração de conflitos. Analisamos as informações mais relevantes dos materiais buscando identificar as dificuldades e os desafios relacionados ao processo de administração de conflitos descrita pelos autores. RESULTADOS: O conflito é fonte de idéias novas, podendo levar a discussões abertas sobre determinados assuntos, o que permite a expressão e exploração de diferentes pontos de vista, interesses e valores. Ele não deve ser visto apenas como impulsionador de agressões, disputas ou ataques físicos, mas como um processo que começa na nossa percepção e termina com a adoção de uma ação adequada e positiva. Em especial, tratando da atuação da enfermagem, explicitam-se a atuação do enfermeiro no papel de líder e gerenciador. Nas ocorrências atuais, onde estamos mais e mais imersos na modernização das comunicações e consequentemente das relações interpessoais, nosso papel de educador e conciliador na equipe se fortalece, na procura de produzir sempre um trabalho de qualidade e eficácia. CONCLUSÃO: Diante do exposto, podemos concluir que os conflitos estão presentes em todos os meios que envolva seres humanos. Sendo tão complexos como somos, é impossível pensar em uma existência onde os conflitos não estejam presentes. O que irá diferenciar a qualidade do serviço prestado é o comprometimento, a ética e responsabilidade de cada profissional para com seu público alvo e seus objetivos.