

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza



Trabalho 644 - 1/2

RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA ENFERMAGEM: ANÁLISE DE GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

Gonçalves, Maria Keyla Marcelino¹

Moraes, Leila Memória Paiva²

Vale, Eucléa Gomes³

Introdução: A formação acadêmica que recebemos nos confere certa segurança no desenvolvimento de atividades assistenciais, visto que nos preocupamos em dominar toda a seqüência dos procedimentos e o processo de enfermagem, mas não sabemos lidar com problemas de equipe. A vivência, o cotidiano das relações interpessoais, os conflitos do dia a dia, nós não temos a propriedade para assumi-los, portanto, a dificuldade de relacionamento interpessoal deve ser priorizada como problema de maior relevância por perceber que essas poderão refletir diretamente na qualidade da assistência prestada aos pacientes. **Objetivos:** O objetivo geral foi analisar o gerenciamento de conflitos interpessoais pelos enfermeiros de um Hospital Público de Quixadá-Ceará, e entre os específicos destacamos: caracterizar os enfermeiros do referido hospital; descrever como os enfermeiros diagnosticam a existência dos conflitos interpessoais no seu dia-a-dia; identificar as estratégias utilizadas pela gerência de enfermagem na resolução de conflitos nesta instituição e investigar o impacto dos conflitos interpessoais para enfermeiros. **Metodologia:** Pesquisa exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa, realizada em um hospital público de médio porte de Quixadá-Ceará no período de setembro a outubro de 2008. Para a coleta de informações foi utilizado um roteiro de entrevista semi-estruturado com nove enfermeiros do serviço, além de técnicas de observação livre com anotações em diário de campo. Para a organização e análise de dados foi utilizado o método de análise de conteúdo. **Resultados:** A amostra foi composta por uma grande

¹ Enfermeira do Programa Saúde da Família do Município de Tauá – Ceará. E-mail: keylamgoncalves@hotmail.com

² Enfermeira. Doutora em Enfermagem - UFC. Docente da Faculdade Católica Rainha do Sertão- Quixadá-Ceará.

²³ Enfermeira. Doutora em Enfermagem - UFC. Coordenadora e Docente da Faculdade Católica Rainha do Sertão – FCRS – Quixadá-Ceará.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza**Trabalho 644 - 2/2**

maioria de mulheres (7). Quanto à idade cinco deles encontravam-se na faixa etária entre 42-48 anos. O estudo apresentou seis categorias entre elas: percepção do conflito, principais conflitos, causas de conflitos, intervenções em situação conflituosa, habilidades e impactos dos conflitos. Em relação ao gerenciamento dos conflitos, podemos destacar que existe uma tentativa para que os mesmos sejam gerenciados através do diálogo com os envolvidos. As falas dos sujeitos evidenciaram que os conflitos ocorrem devido a atrasos e falta de funcionários (auxiliares/técnicos de enfermagem), tendo como causas, segundo eles, falta de compromisso, além da deficiência de recursos humanos.

Conclusão: O enfermeiro, freqüentemente, depara-se com situação conflituosa no ambiente de trabalho, os quais quando não sabe administrar e como mecanismo de defesa, muitas vezes adota uma postura de indignação e rejeição. Os resultados indicaram a necessidade desses enfermeiros adquirirem melhores maneiras de enfrentar os conflitos, de forma que não sejam tão afetados emocionalmente, a fim de não interferir no relacionamento interpessoal e na assistência dada ao paciente.

Palavras-chave: conflitos interpessoais; gerenciamento de enfermagem; enfermagem.