

GESTÃO DE CONFLITOS



PROFA. DRA. NATÁLIA CHANTAL MAGALHÃES DA SILVA
DEMC/EEAP

O que CONFLITO ?

Qualquer processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra parte afeta (ou pode afetar), negativamente, alguma coisa que a primeira considera importante.



Robbins, 2008

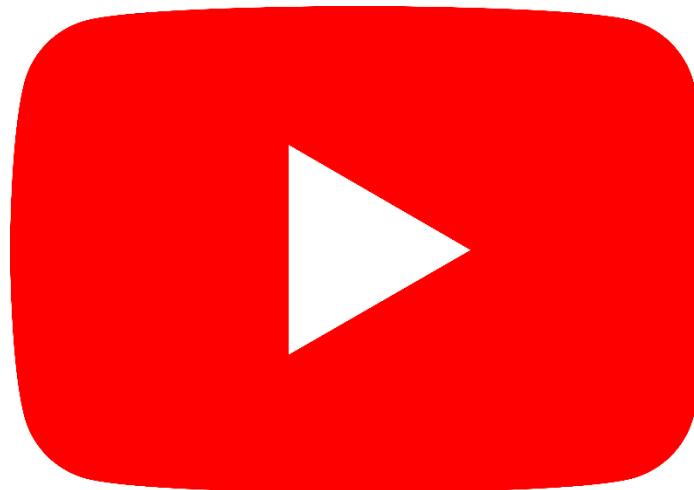
A existência ou não do conflito é uma questão de PERCEPÇÃO



Robbins, 2008

CONFLITO X TRABALHO EM EQUIPE

Vídeo



<https://www.youtube.com/watch?v=CtckGvDS98U>

Um CONFLITO pode ser positivo?

SIM

- Desafia o status quo.
- Estimula a criação de novas ideias.
- Promove a reavaliação das metas.
- Aumenta a probabilidade do grupo responder às mudanças.



E na
Enfermagem,
quais as principais
causas de
CONFLITO

?



<https://www.menti.com/>

Código: 64 51 18 8

E na
Enfermagem,
quais as principais
causas de
CONFLITO

?

Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem

CONFLICT SITUATIONS EXPERIENCED AT HOSPITAL: THE VIEW OF NURSING TECHNICIANS AND AUXILIARIES

SITUACIONES DE CONFLITO VIVENCIADAS EN EL CONTEXTO HOSPITALAR:
LA VISIÓN DE LOS TÉCNICOS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA

Carla Aparecida Spagnol¹, Gislene Rodrigues Santiago², Bruna Mendes de Oliveira Campos³
Maria Tereza Melo Badaró⁴, Jackeline Soares Vieira⁵, Ana Paula de Oliveira Silveira⁶

RESUMO

Realizamos um estudo no Hospital das Clínicas-UFMG, objetivando analisar como o enfermeiro lida com os conflitos no ambi-

ABSTRACT

This study was developed at the Federal University of Minas Gerais Hospital with the purpose to analyze how nurses deal with

RESUMEN

Realizamos un estudio en el Hospital de Clínicas UFMG (Minas Gerais, Brasil), objetivando analizar el modo en el que el en-

- *Falta de responsabilidade e compromisso no trabalho;*
- *Falta de cooperação entre os funcionários;*
- *Divergências de opiniões e condutas para exercer o trabalho;*
- *Falta de motivação e desvalorização no trabalho;*
- *Falta de informação e diálogo entre os profissionais;*
- *Presença de fofoca no ambiente de trabalho;*
- *Escalas de serviço;*
- *Escassez de recursos humanos e materiais.*

Spagnol et al., 2010

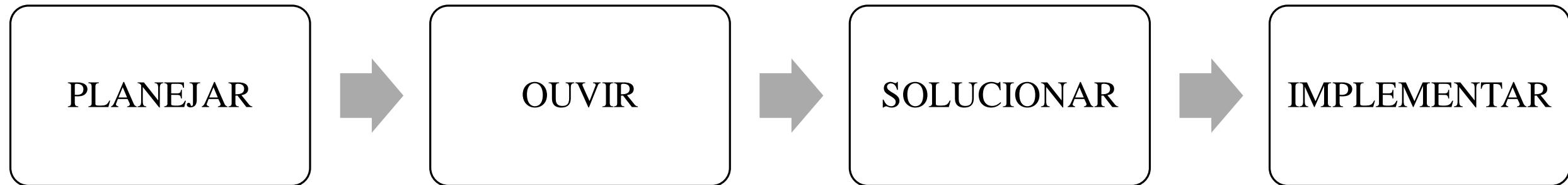
Um bom GESTOR...

É imparcial, apresenta conhecimento da situação, é leal e flexível nas atitudes, tem clareza na linguagem e confidencialidade no processo de mediação.



O que um GESTOR deve fazer diante de um CONFLITO?

FACILITAR A NEGOCIAÇÃO



PLANEJAR

Qual é a natureza do conflito?

Qual o histórico dessa negociação?

Quem está envolvido e quais são suas percepções sobre o conflito?

O que se pretende com essa negociação?

Quais são as suas metas?



OUVIR

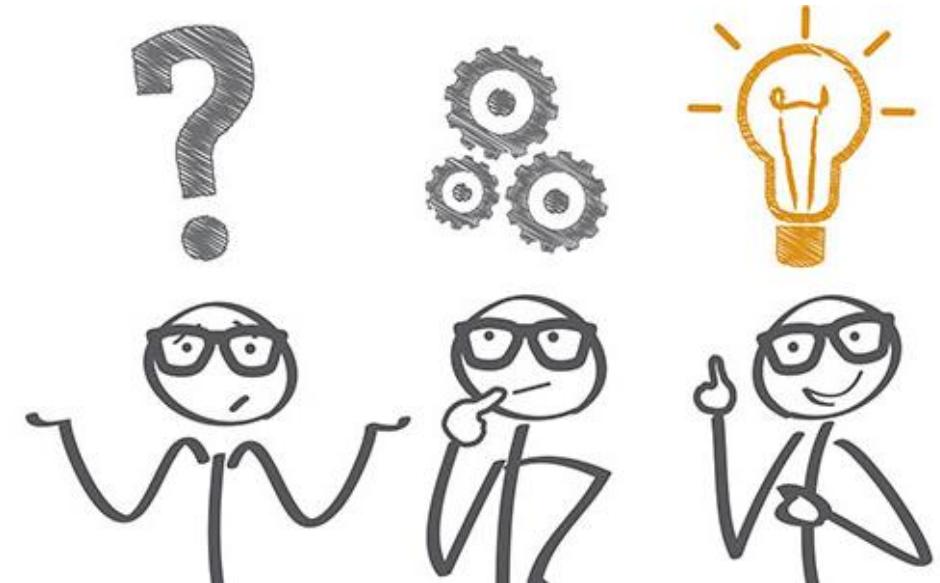
As partes irão explicar, esclarecer, reforçar e justificar suas demandas originais.



SOLUCIONAR

Tentativa de se chegar a um acordo.

Ambas as partes terão,
inevitavelmente que fazer algumas
concessões.



IMPLEMENTAR (o acordo)

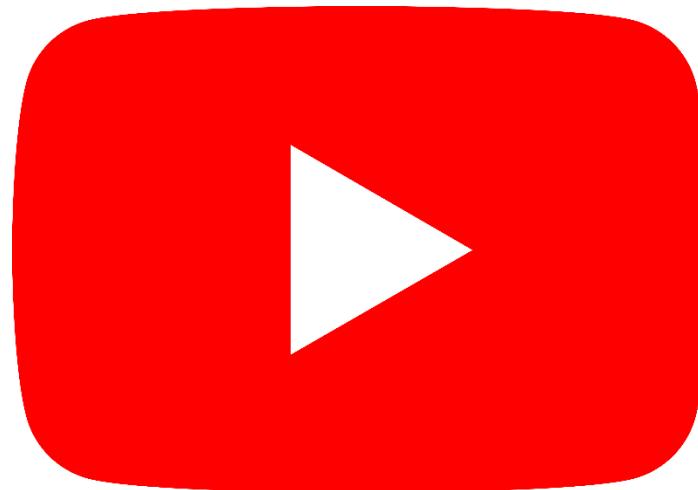
Formalização do acordo alcançado.

Desenvolvimento de quaisquer procedimentos necessários para sua implementação e monitoramento.



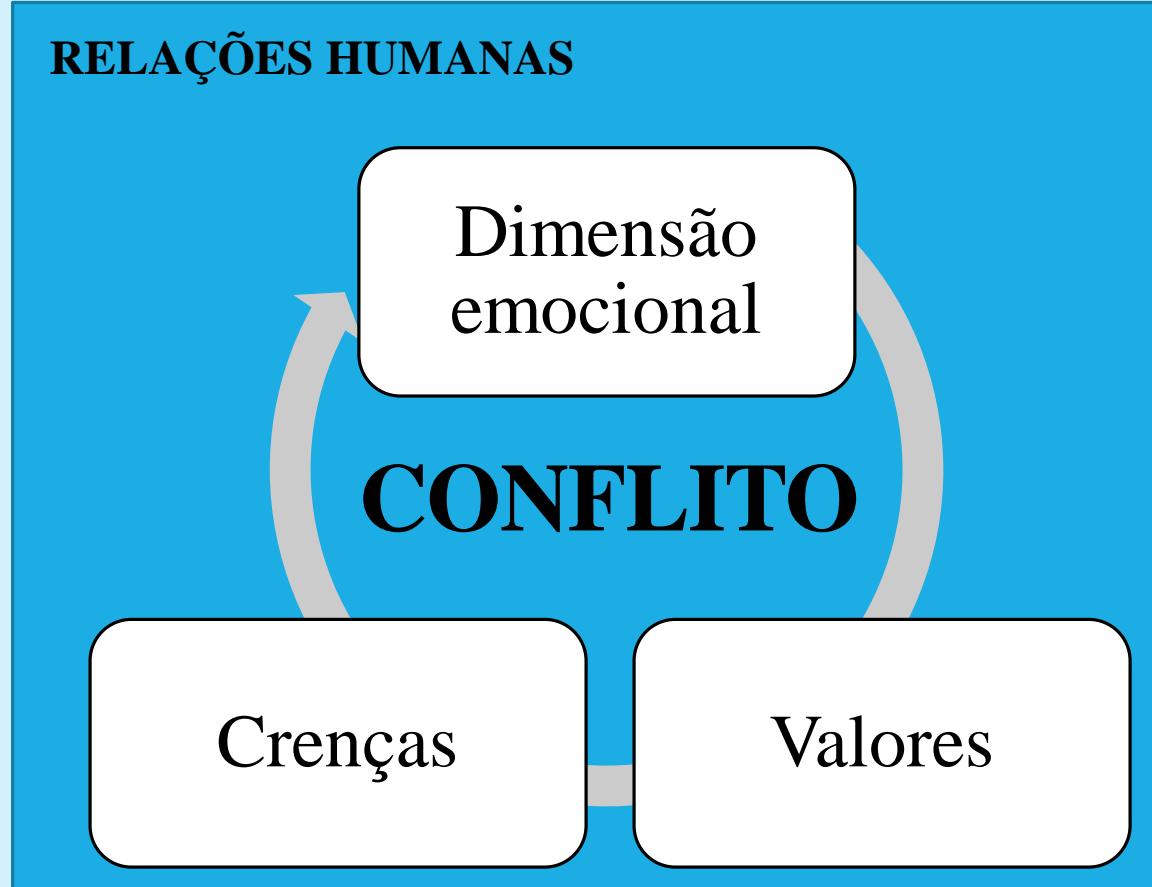
SOLUÇÃO DO CONFLITO X OBJETIVO

Vídeo



<https://www.youtube.com/watch?v=hepIiFKG54Q>

GESTÃO



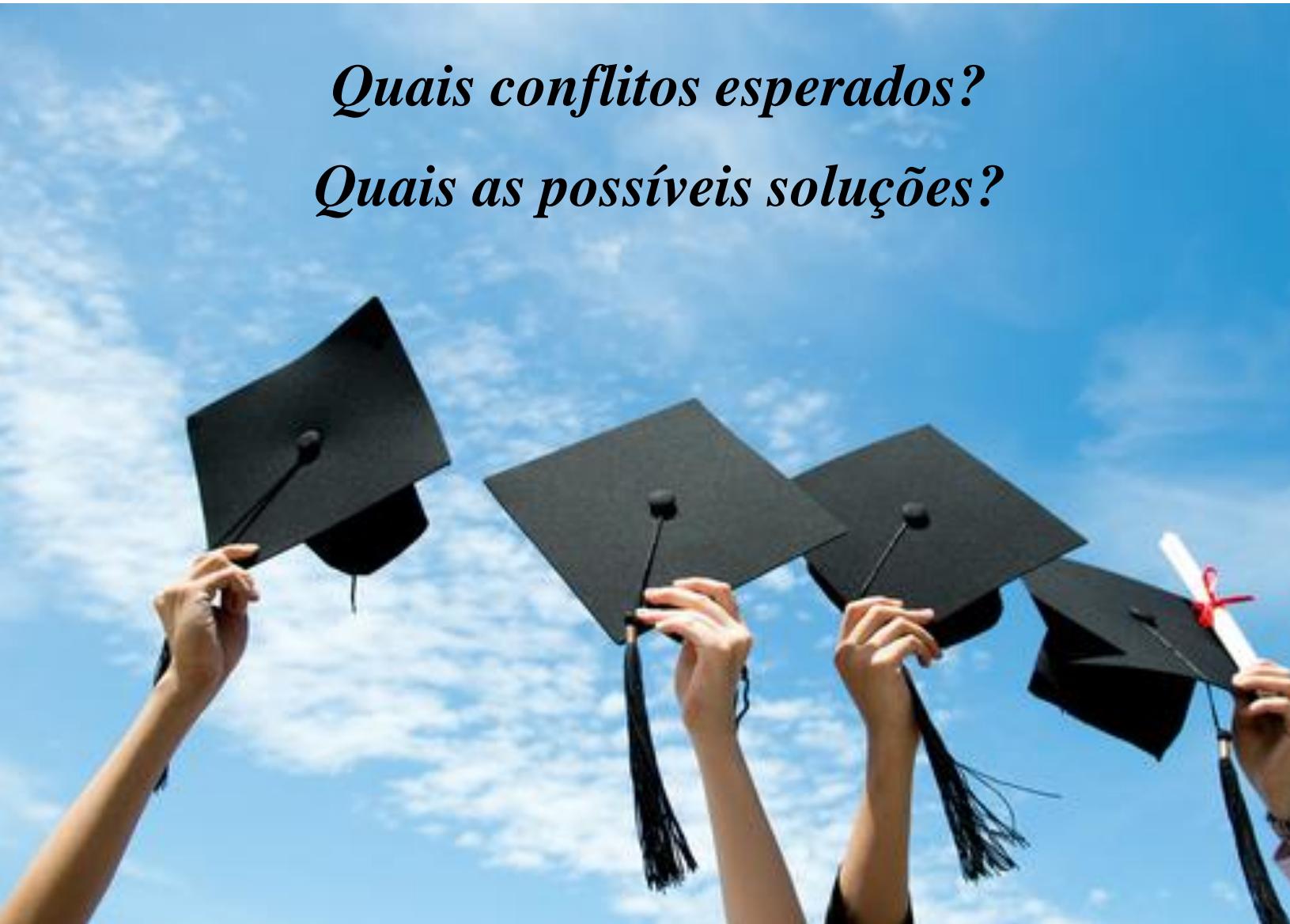
Habilidades administrativas
Competência profissional
Tempo disponível



O caso do(a) enfermeiro(a) recém formado(a)...

Quais conflitos esperados?

Quais as possíveis soluções?



REFERÊNCIAS

- CIAMPONE, M. H. T.; KURCGANT, P. Gerenciamento de Conflitos e Negociação. In: Kurcgant P (org). Gerenciamento de Enfermagem. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2010, p. 54-65.
- MARTA, C. B.; LACERDA, A. C.; CARVALHO, A. C.; STIPP, M. A. C.; LEITE, J. L. Gestão de conflitos: competência gerencial do enfermeiro. Revista de Pesquisa o Cuidado é Fundamental Online, 2010, out/dez. 2(Ed. Supl.):604-608.
- ROBBINS, S. Comportamento Organizacional. 9^a edição. São Paulo: Prentice Hall; 2008. p. 388.
- SPAGNOL, C. A.; SANTIAGO, G. R.; CAMPOS, B. M. O.; BADARÓ, M. T. M.; VIEIRA, J. S.; SILVEIRA, A. P. O. Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 2010, 44(3):803-11.

“Muitos consideram as pessoas como recursos, mas devemos considerá-las como talentos. Talentos humanos são o que temos para ser desenvolvido, aproveitado e incentivado nas organizações.

Mas, a sociedade os denomina humanos e, assim, temos de seguir pensando em pessoas como capital ou, em outras palavras, como recursos humanos.”



MARTA et al., 2010