

# GESTÃO DE CONFLITOS



---

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

# O que CONFLITO ?

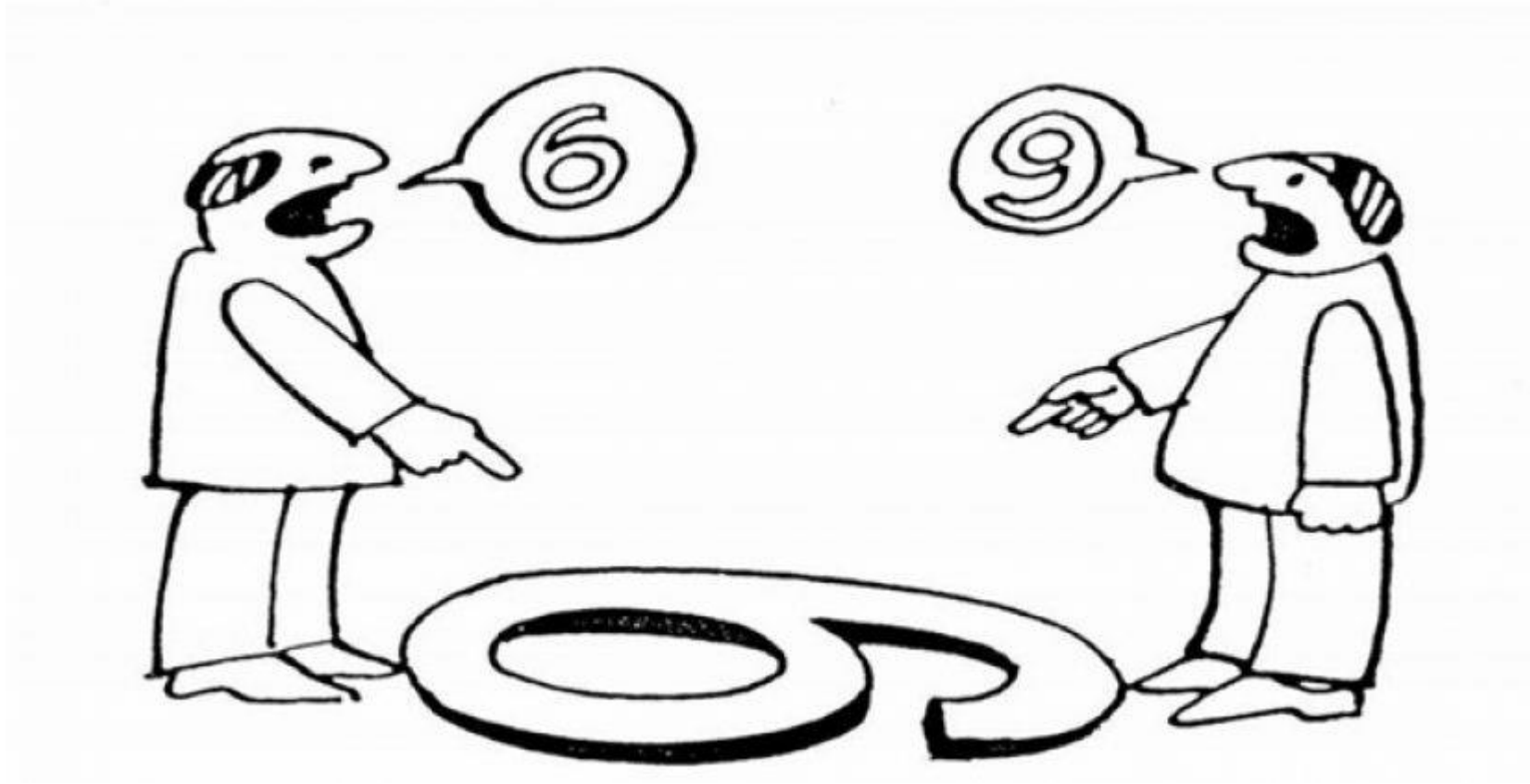
---

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**

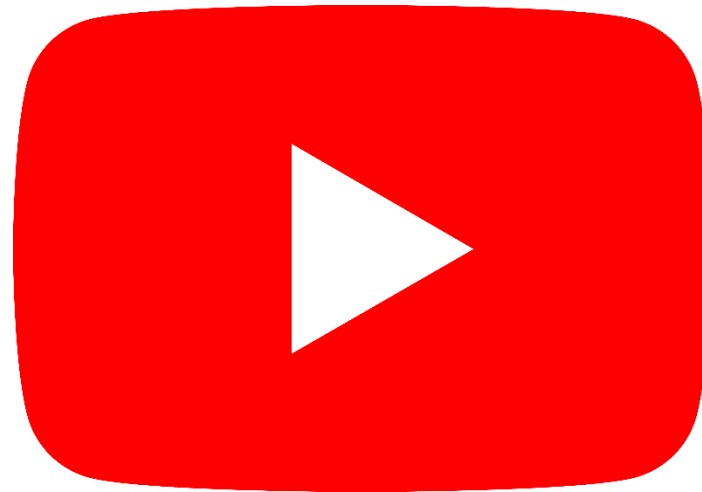


*Robbins, 2008*

# 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 CONFLICTO VIVENCIADAS EN EL CONTEXTO HOSPITALAR: LA VISIÓN DE LOS TÉCNICOS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA

**Carla Aparecida Spagnol<sup>1</sup>, Gislene Rodrigues Santiago<sup>2</sup>, Bruna Mendes de Oliveira Campos<sup>3</sup>  
Maria Tereza Melo Badaró<sup>4</sup>, Jackeline Soares Vieira<sup>5</sup>, Ana Paula de Oliveira Silveira<sup>6</sup>**

## 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...

---

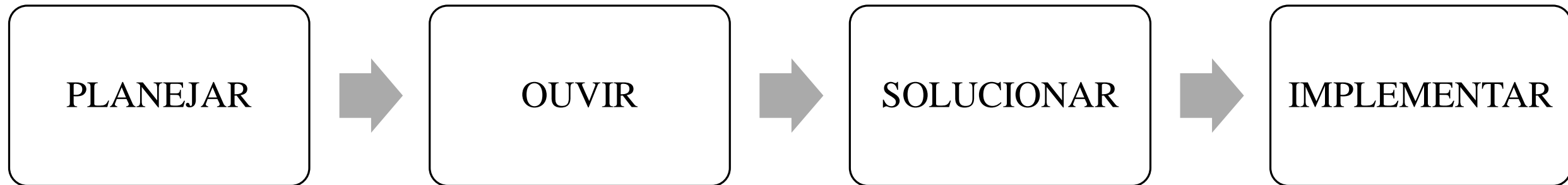
É imparcial, apresenta conhecimento da situação, é leal e flexível nas atitudes, tem clareza na linguagem e confidencialidade no processo de mediação.



# 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

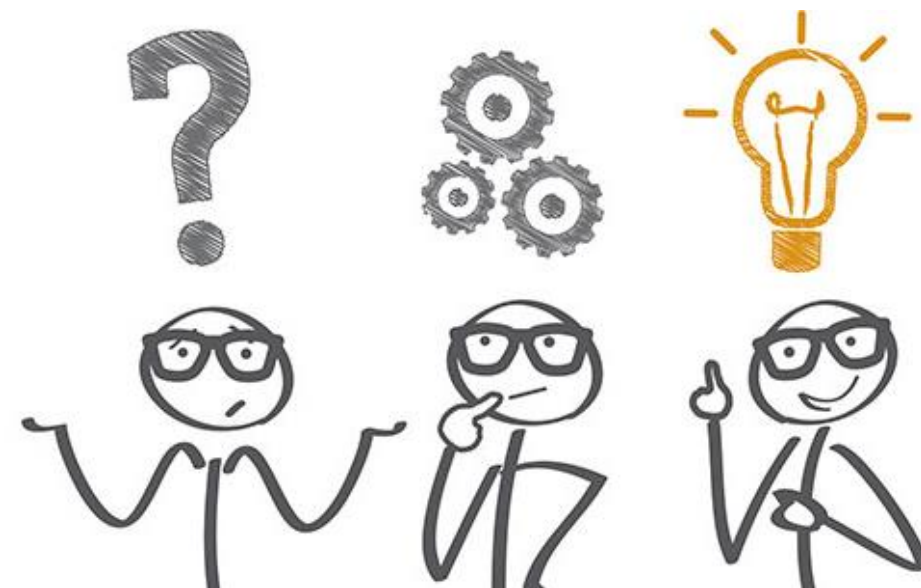
As partes irão explicar, esclarecer, reforçar e justificar suas demandas originais.



# SOLUCIONAR

Tentativa de se chegar a um acordo.

Ambas as partes terão,  
inevitavelmente que fazer algumas  
concessões.



## **IMPLEMENTAR (o acordo)**

Formalização do acordo alcançado.

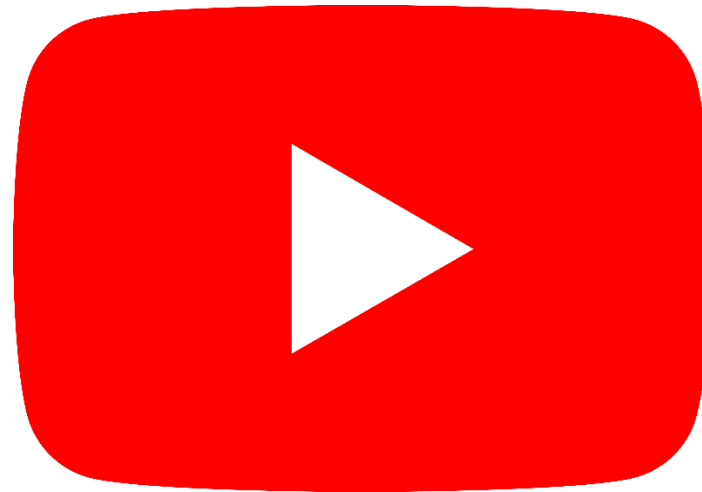
Desenvolvimento de quaisquer procedimentos necessários para sua implementação e monitoramento.



# SOLUÇÃO DO CONFLITO **X** OBJETIVO

---

**Vídeo**

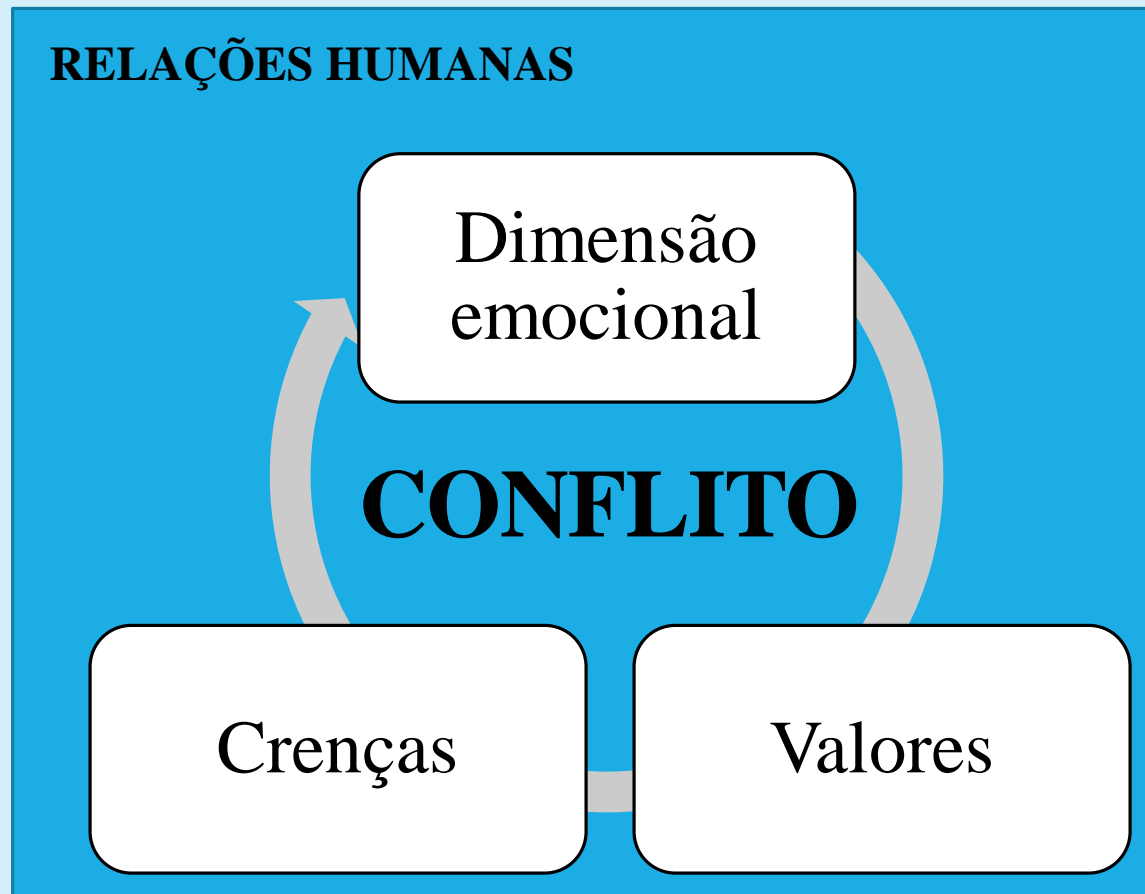


<https://www.youtube.com/watch?v=hepIiFKG54Q>



## GESTÃO

### RELAÇÕES HUMANAS

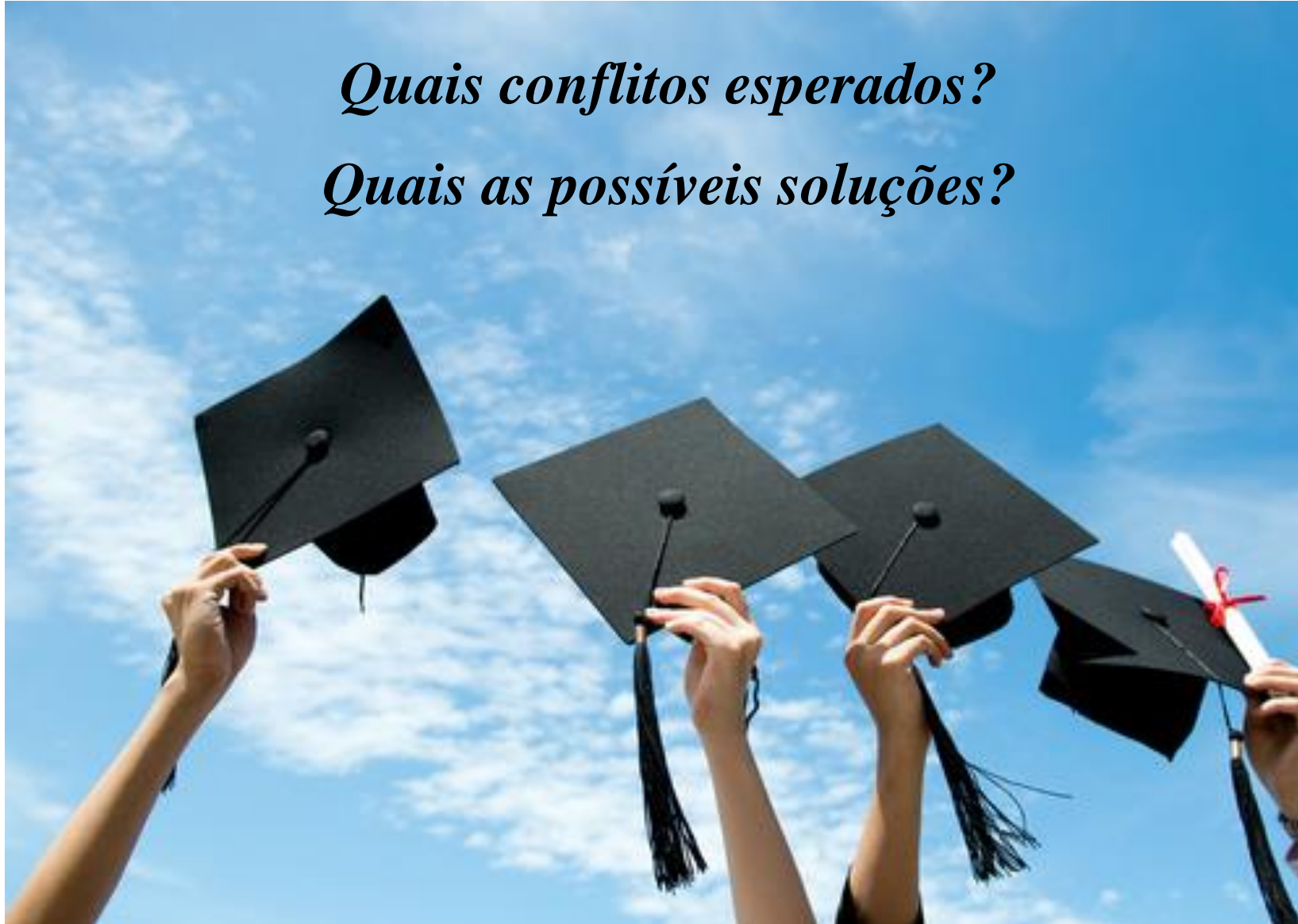


Habilidades administrativas  
Competência profissional  
Tempo disponível



# 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. 9ª 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.”*

