

GESTIÓN DE CONFLICTOS: UNA COMPETENCIA ESENCIAL PARA EL ENFERMERO RESIDENTE

GESTÃO DE CONFLITOS: UMA COMPETÊNCIA ESSENCIAL PARA O ENFERMEIRO RESIDENTE

CONFLICT MANAGEMENT: AN ESSENTIAL COMPETENCE FOR THE NURSE RESIDENT

Katya Araujo Machado Saito¹

Isabel Cristina Kowal Olm da Cunha²

Ivana Lucia Correa Pimentel de Siqueira³

São Paulo - Brasil

RESUMEN ESTRUCTURADO

Introducción. La Residencia en Área Profesional de la Salud, definida como modalidad de enseñanza de postgrado lato sensu, orientada a la educación en servicio, está destinada a las categorías profesionales que integran el área de salud, excepto la médica. Constituye un programa de aprendizaje de servicio con el fin de fomentar la inserción de jóvenes profesionales calificados de la salud en el mercado laboral, sobre todo en áreas prioritarias del Sistema Nacional de Salud. (1) Entre las competencias a desarrollar durante la residencia, se encuentra la gestión de conflictos, que se convierte en una herramienta esencial para el mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro y sano. (2,3) El objetivo de este trabajo es compartir estrategias de enseñanza para el desarrollo de esa competencia. Método: Se trata de un relato de experiencia de estrategias utilizadas en los programas de residencias de un hospital filantrópico, de gran porte y de alta complejidad. Resultados: Los tutores de programas de residencias confeccionan una agenda mensual de actividades a realizar con los residentes. En el primer año el foco es el desarrollo de habilidades técnicas y la vivencia del cuidado al paciente. Se utiliza un instrumento para registrar las actividades realizadas bajo supervisión del enfermero de la unidad donde el residente esté locado. En el segundo año de la residencia, independientemente del programa que el residente esté inserto, se discute la gestión de conflictos. Se utiliza la metodología activa de enseñanza aprendizaje, a través de simulaciones realistas de situaciones de

¹ Enfermeira. Especialista em Administração Hospitalar, Saúde Pública e Estomaterapia. Mestranda e Membro do Grupo de Estudos e Pesquisa em Administração em Saúde e Gerenciamento de Enfermagem (GEPAG) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP). Coordenadora do Núcleo de Pós Graduação da Diretoria Assistencial do Hospital Sírio Libanês. São Paulo-Brasil. email katya.saito@hsl.org.br

² Enfermeira. Professora Associada Livre Docente e Líder do GEPAG da UNIFESP. São Paulo – Brasil.

³ Enfermeira. Doutora em Enfermagem pela EEUSP. Consultora em Gestão e Educação. São Paulo – Brasil.

conflicto, discusión de casos, plenarias con mediador de conflicto, ejercicios de confección de escalas mensuales del equipo de enfermería y seminarios con temas relacionados a conflictos y escogidos por los residentes . Discusión: La metodología activa tiene la capacidad de hacer el profesional crítico, reflexivo y responsable de su aprendizaje. Se vuelve más seguro y preparado para el enfrentamiento de situaciones de conflicto. Independiente de la estrategia o estilo adoptado para la resolución de conflictos, el proceso de negociación, la comunicación efectiva y la escucha activa son fundamentales para el éxito de su gestión. Siendo así deben ser desarrollados durante ese post graduación modalidad residencia.⁽⁴⁾ Conclusión: El conflicto se caracteriza como elemento presente en el cotidiano hospitalario y la connotación negativa todavía es muy presente. La gestión adecuada de situaciones de conflicto puede hacer que los equipos sean cohesionados y con alto rendimiento. El enfermero desempeña un papel fundamental en la gestión de los conflictos, pues ocupa la posición de gestor del cuidado y mediador de las relaciones interpersonales del equipo multiprofesional. Es de suma importancia desarrollar la competencia de gestión de conflictos durante la residencia de enfermería

Referencias Bibliograficas

- 1 Nascimento DDG, Oliveira MAC. Competências profissionais e o processo de formação na residência multiprofissional em Saúde da Família. Saúde Soc.São Paulo.2010.19(4): 814-27.
- 2 Vivar CG. Putting conflict management into practice: a nursing case study. J. nurs. manag. 2006 Apr;14(3):201-6.
- 3 Duddle M, Boughton M. Intraprofessional relations in nursing. J adv nurs. 2007 Jul;59(1):29-37.
- 4 Siu H, Laschinger HKS, Finegan J. Nursing professional practice environments: setting the stage for constructive conflict resolution and work effectiveness. J. nurs. adm. 2008 May;38(5):250-7.

RESUMO ESTRUTURADO

Introdução. A Residência em Área Profissional da Saúde, definida como modalidade de ensino de pós-graduação lato sensu, voltada para a educação em serviço é destinada às categorias profissionais que integram a área de saúde, exceto a médica. Constitui-se um programa de ensino em serviço com o objetivo de favorecer a inserção qualificada dos jovens profissionais da saúde no mercado de trabalho, particularmente em áreas prioritárias do Sistema Único de Saúde.⁽¹⁾ Dentre as competências a serem desenvolvidas durante a residência, encontra-se a gestão de conflitos, que se torna ferramenta essencial para manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.^(2,3)

O objetivo desse trabalho é compartilhar estratégias de ensino para o desenvolvimento dessa competência. **Método:** Trata-se de um relato de experiência de estratégias utilizadas nos programas de residências de um hospital filantrópico, de grande porte e de alta complexidade. **Resultados:** Os tutores de programas de residências confeccionam uma agenda mensal de atividades a serem realizadas com os residentes. No primeiro ano o foco é o desenvolvimento de habilidades técnicas e a vivência do cuidado ao paciente. Utiliza-se um instrumento para registro das atividades realizadas sob supervisão do enfermeiro da unidade onde o residente esteja locado. No segundo ano da residência, independente do programa que o residente esteja inserido, a gestão de conflitos é discutida. Utiliza-se a metodologia ativa de ensino aprendizagem, através de simulações realísticas de situações de conflitos, discussão de casos, plenárias com mediador de conflito, exercícios de confecção de escalas mensais da equipe de enfermagem e seminários com temas relacionados a conflitos e escolhidos pelos residentes. **Discussão:** A metodologia ativa tem a capacidade de tornar o profissional crítico, reflexivo e co responsável pela sua aprendizagem. Torna-o mais seguro e preparado para o enfrentamento de situações de conflitos. Independente da estratégia ou estilo adotado para a resolução dos conflitos, o processo de negociação, a comunicação efetiva e a escuta ativa são fundamentais para o sucesso de sua gestão. Sendo assim devem ser desenvolvidos durante essa pós graduação modalidade residência.⁽⁴⁾ **Conclusão:** O conflito caracteriza-se como elemento presente no cotidiano hospitalar e a conotação negativa ainda é muito presente. A gestão adequada de situações de conflitos pode tornar as equipes coesas e com alta performance. O enfermeiro desempenha papel fundamental na gestão dos conflitos, pois ocupa a posição de gerenciador do cuidado e mediador das relações interpessoais da equipe multiprofissional. É de suma importância desenvolver a competência de gestão de conflitos durante a residência de enfermagem.

Referências bibliográficas

- 1 Nascimento DDG, Oliveira MAC. Competências profissionais e o processo de formação na residência multiprofissional em Saúde da Família. Saúde Soc.São Paulo.2010.19(4): 814-27.
- 2 Vivar CG. Putting conflict management into practice: a nursing case study. J. nurs. manag. 2006 Apr;14(3):201-6.
- 3 Duddle M, Boughton M. Intraprofessional relations in nursing. J adv nurs. 2007 Jul;59(1):29-37.
- 4 Siu H, Laschinger HKS, Finegan J. Nursing professional practice environments: setting the stage for constructive conflict resolution and work effectiveness. J. nurs. adm. 2008 May;38(5):250-7.

STRUCTURED SUMMARY

Introduction. The Residency in Professional Health Area, defined as a modality of postgraduate education *lato sensu*, focused on education in service is aimed at the professional categories that integrate the area of health, except the medical. It is a teaching program in service with the objective of promoting the qualified insertion of young health professionals in the labor market, particularly in priority areas of the Unified Health System.⁽¹⁾ Among the competences to be developed during the residency, there is conflict management, which becomes an essential tool for maintaining a safe and healthy working environment.^(2,3) The objective of this work is to share teaching strategies for the development of this competence. Method: This is an experience report of strategies used in the residential programs of a large philanthropic hospital of high complexity. Results: The tutors of residential programs prepare a monthly schedule of activities to be carried out with residents. In the first year the focus is the development of technical skills and the experience of patient care. An instrument is used to record the activities performed under the supervision of the nurse of the unit where the resident is located. In the second year of residence, regardless of the program the resident is inserted, conflict management is discussed. The active methodology of teaching learning is used, through realistic simulations of conflict situations, discussion of cases, plenary sessions with conflict mediator, exercises of monthly scales of the nursing team and seminars with themes related to conflicts and chosen by residents. Discussion: The active methodology has the ability to make the professional critical, reflective and co responsible for their learning. It makes you more secure and prepared to deal with conflict situations. Regardless of the strategy or style adopted for the resolution of conflicts, the negotiation process, effective communication and active listening are fundamental to the success of its management. Therefore, they must be developed during this postgraduate modality residency.⁽⁴⁾ Conclusion: Conflict is characterized as an element present in the hospital routine, and the negative connotation is still very present. The proper management of conflict situations can make teams cohesive and with high performance. The nurse plays a fundamental role in the management of conflicts, since it occupies the position of care manager and mediator of the interpersonal relationships of the multiprofessional team. It is of the utmost importance to develop the competence of conflict management during nursing residency.

Bibliographic References

1 Nascimento DDG, Oliveira MAC. Competências profissionais e o processo de formação na residência multiprofissional em Saúde da Família. *Saúde Soc.* São Paulo. 2010.19(4): 814-27.

2 Vivar CG. Putting conflict management into practice: a nursing case study. J. nurs. manag. 2006 Apr;14(3):201-6.

3 Duddle M, Boughton M. Intraprofessional relations in nursing. J adv nurs. 2007 Jul;59(1):29-37.

4 Siu H, Laschinger HKS, Finegan J. Nursing professional practice environments: setting the stage for constructive conflict resolution and work effectiveness. J. nurs. adm. 2008 May;38(5):250-7.