

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

CONFLITO EM EQUIPE: DESAFIOS ENFRENTADOS POR ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM¹

Carine Feldhaus², Rodolfo Bastos Fontana³, Thays Cristina Berwig Rutke⁴, Priscila Da Silva Matter⁵, Catielle Raquel Schmidt⁶, Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz⁷.

¹ Trabalho desenvolvido durante estágio curricular ECSE I

² Acadêmica do 10º semestre de enfermagem, bolsista PIBIC/CNPq, integrante do Grupo de Pesquisa Atenção em Saúde. carine0212@hotmail.com

³ Acadêmico do 10º semestre de enfermagem.

⁴ Acadêmica do 10º semestre de enfermagem, bolsista PIBIC/CNPq, integrante do Grupo de Pesquisa Atenção em Saúde.

⁵ Acadêmica do 10º semestre de enfermagem, integrante do Grupo de Pesquisa Atenção em Saúde

⁶ Acadêmica do 6º semestre de enfermagem, bolsista PIBIC/CNPq, integrante do Grupo de Pesquisa Atenção em Saúde.

⁷ Enfermeira, Doutora em Ciências e Docente do Departamento de Ciências da Vida – Unijuí. Integrante do Grupo de Pesquisa Atenção em Saúde. adriane.bernat@unijui.edu.br

Introdução

Em vistas da constante atualização no setor da saúde, o Ministério da saúde aprovou a portaria 2.488 de 21 de outubro de 2011 que estabelece a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde. Esta lei caracteriza a Atenção Básica como:

“...conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades. É desenvolvida por meio do exercício de práticas de cuidado e gestão, democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios definidos, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações.”

A abrangência da ESF deve ser composta por no máximo 4000 habitantes, para possibilitar o acesso universal e contínuo a serviços de saúde de qualidade e resolutivos, acolhendo os usuários, promovendo a vinculação e corresponsabilização pela atenção às suas necessidades de saúde.

Perante o exposto, a ESF deve ser composta por equipe multiprofissional que garanta o atendimento integral do usuário. Entre a equipe mínima devem se fazer presentes no mínimo, médico generalista ou especialista em saúde da família ou médico de família e comunidade, enfermeiro generalista ou especialista em saúde da família, auxiliar ou técnico de enfermagem e agentes comunitários de saúde.

Considera-se importante para o devido funcionamento da ESF, a potencialização do trabalho em equipe decorrente do comprometimento, flexibilidade e produtividade de cada integrante. Há que se considerar o estabelecimento de vínculos, a construção de redes de cooperação e a participação coletiva no processo de gestão, e isso será possível quando entendermos a importância de valorizar

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

os sujeitos envolvidos em tais redes. Reforça-se a importância desse relacionamento entre trabalhadores da saúde que possuem o mesmo objetivo, ou seja, do cuidado (BROCA, 2012).

No campo da saúde o trabalho é desenvolvido de forma multiprofissional e é vital a aproximação entre os profissionais. A necessidade de gerenciar conflitos é uma competência primordial ao enfermeiro uma vez que este exerce na maioria dos locais a função de gerência. Frente a esta perspectiva, torna-se relevante investigar as relações conflituosas, pois estas prejudicam o desenvolvimento das ações frente aos pacientes (AMESTOY, 2014).

Diante do exposto, tem-se por objetivo descrever a vivência de acadêmicos de enfermagem em campo de prática em uma ESF, onde se observou a existência de conflitos entre a equipe de saúde.

Método

Estudo descritivo do tipo relato de experiência realizado em uma Estratégia de Saúde da Família no município de Ijuí, localizado na região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul durante a realização das atividades da disciplina de ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO EM ENFERMAGEM I que possui como ementa: Insere o acadêmico no planejamento e na gestão de modos técnico-assistenciais no campo da saúde, com ênfase na saúde coletiva e neste, no núcleo da Enfermagem com carga horária de 210 horas, realizada no período de abril a junho de 2016.

Participam do estágio doze estudantes que foram divididos em duplas e distribuídos em seis ESFs, no transcorrer da disciplina, tivemos supervisão do estágio em campo e também encontros semanais com os colegas e professores, quando eram discutidas as dificuldades encontradas com o objetivo de trocar experiências e buscar soluções. Nestes encontros também eram compartilhadas vivências boas, que enriqueceram os estágios e motivavam os acadêmicos a prosseguirem na formação, desempenhando suas atribuições com qualidade, segurança e humanização.

Para a realização das atividades propostas em campo de prática foi utilizado a teoria da problematização que se desenvolve em cinco etapas segundo o arco da problematização de Magueres, que se inicia com a observação da realidade e reconhecimento de problemas, elencando-se os pontos-chaves que podem estar causando o problema e elaboração da pergunta para busca na literatura, que neste caso é: quais são os fatores associados ao risco de quedas? Em seguida foram elaboradas hipóteses para solucionar o problema e posteriormente realizadas as ações práticas.

Resultados e Discussão

Estando em campo de prática em uma Estratégia de Saúde da Família, com população adscrita de aproximadamente 5.200 usuários na sua área de abrangência, sendo a equipe composta por uma médica especialista em saúde da família (40 horas semanais), uma médica generalista (20 horas semanais), uma enfermeira, duas auxiliares de enfermagem, uma técnica de enfermagem, uma nutricionista (20 horas semanais), uma cirurgiã dentista, uma assistente em saúde bucal, sete agentes comunitários de saúde, dois agentes de combate a endemias, uma higienizadora, uma atendente de farmácia e uma recepcionista contratada do Centro de Formação e Treinamento Regional, profissionais do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (fisioterapeuta, assistente social), estagiária (psicologia). Após inserção em campo de estágio, podem-se observar vários problemas na unidade, o que mais se destaca é o conflito interpessoal.

O conflito em equipe prejudica o bom funcionamento da ESF no momento em que ocorre falha na comunicação principalmente entre a equipe de enfermagem e equipe médica, ocorrendo perda de informações e prejudicando o atendimento e tratamento ao paciente.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

Com vistas às diretrizes do SUS, no qual a resolutividade emerge como uma das prioridades, percebe-se que a ocorrência de conflito entre a equipe de saúde, gera uma quebra na continuidade das informações e ocasiona uma resolutividade muitas vezes prejudicada, justificando a necessidade de resolver ou amenizar os conflitos.

Como continuidade da teoria da problematização elegemos o pontos-chave que são os prováveis motivos para a ocorrência do problema citado anteriormente. Percebeu-se que alguns profissionais estão insatisfeitos com o grupo de trabalho, a gerência municipal de saúde e com a saúde pública de maneira geral; outros querem exercer funções para as quais não estão capacitados, não respeitando o conhecimento teórico-científico de profissionais de nível superior, interferindo no devido andar das atividades e gerando conflito entre a equipe de saúde e os clientes; falta de comprometimento de um trabalhador em resolver as questões trazidas pelos usuários, atendendo de qualquer jeito e se o usuário não se sentir satisfeito, diz que não irá atendê-lo novamente; deficiência na manutenção de local adequado, limpo, organizado e higienizado que possibilite a realização correta que garanta a segurança do paciente e do profissional.

Com o objetivo de adquirir conhecimento científico sobre conflito em equipes realizou-se busca na literatura que compreende a etapa da teorização. Kinoshita (2012), em seu trabalho aponta que o trabalho em equipe principalmente na área da saúde produz benefícios maiores do que os proporcionados pela intervenção isolada dos profissionais, porém ainda se carece de aprimoramento neste sentido e indaga sobre como é realizada a formação acadêmica sobre o gerenciamento de conflitos. Segundo Almeida (2007), nas organizações de saúde em que os recursos são limitados e precisam ser adequados as necessidades dos cuidados de saúde que nem sempre são programados, os conflitos são mais significativos.

O fato de ter que contar e interagir com os outros membros é de fundamental importância para que ocorra uma continuidade do cuidado que é destinado ao paciente. Isso traduz o significado do trabalho em equipe, ou seja, sua dinamicidade (MARTINS, 2014). Atualmente, ter qualidade e resultados positivos no setor saúde é exigência na gestão de processos de trabalhos coletivos. O trabalho em equipe em saúde é complexo e é considerado impulsionador de transformações, sendo a comunicação efetiva ponto-chave (NOGUEIRA, 2015).

Apesar de o trabalho conferir caráter construtor à vida do homem, se realizado em condições precárias pode se tornar gerador de doenças (BARROS, 2015). Entre as doenças ocupacionais, destaca-se o desenvolvimento de Burnout que caracteriza-se por ser uma resposta a um estresse crônico, afetando diretamente o desempenho de tarefas, relacionamento interpessoal, produtividade e até mesmo a qualidade de vida no trabalho do indivíduo (BARBOSA, 2010).

O bem-estar do trabalhador constitui um dos resultados organizacionais que deveria ser tão valorizado quanto o desempenho. Um funcionário competente não poderia oferecer contribuições relevantes à organização se ele percebesse que o estresse é o resultado central da sua experiência de trabalho (PUENTE-PALACIOS, 2013).

Para uma cultura organizacional positiva, pesam valores, hábitos, crenças, normas e experiências vivenciadas e compartilhadas pelos gestores e profissionais das organizações.

Em vistas da problemática eleita, buscou-se elencar hipóteses para solucionar ou amenizar as hostilidades. Entre as opções ponderadas destacam-se a possibilidade de realizar atividades sobre a importância do trabalho em equipe nos dias de reunião desta, e de forma mais direta conversar com

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

os profissionais sobre o benefício do trabalho interdisciplinar para a qualidade do atendimento da população adscrita.

Após a efetivação das etapas anteriores, buscou-se implementar ações com vistas a amenização dos atritos entre os trabalhadores. No decorrer do estágio se estabeleceram diálogos diretamente e de forma individual com os membros da equipe. Nestas conversas os trabalhadores contavam suas insatisfações profissionais relacionadas ao sistema de saúde em geral, as queixas referentes aos colegas pelo não cumprimento de suas funções, as dificuldades em gerir os membros da equipe e principalmente a falta de comprometimento.

Diante de tais afirmações, argumentou-se sobre a importância do cumprimento de suas atividades, a referência e troca de informações com os demais membros da equipe, o estabelecimento de rodas de conversa para discussão de casos clínicos e a relevância do trabalho como uma equipe integrada.

Levantou-se a possibilidade de realizar uma roda de conversa sobre a importância do trabalho em equipe, no turno semanal destinado para reunião da mesma, porém não foi possível concretizar a ação devido as dificuldades e resistências encontradas durante a realização do estágio. Em reunião com a coordenadora do curso ficou estabelecido que este momento somente aconteceria com a presença da mesma e também com a participação da coordenadora da atenção básica do município.

Considerações finais

A partir do disposto, pode se concluir que os conflitos entre os membros da equipe prejudica o bom funcionamento da ESF, deixa a desejar qualidade no atendimento aos usuários, causa estresse ao profissional e fragiliza a continuidade do cuidado, uma vez que não existe o envolvimento interdisciplinar.

A realização do estágio curricular pelos acadêmicos naquele local foi penoso, exigiu muita paciência, resiliência, comprometimento e bom-humor, para enfrentar as situações conflituosas e conseguir realizar as atividades com o devido zelo e cuidado. O estágio serviu para refletir quanto às condutas que devem ser evitadas enquanto futuros enfermeiros, e que os conflitos em equipe fazem parte do cotidiano, sendo imprescindível saber administrar e contornar as situações, prezando por uma assistência eficiente e eficaz.

Palavras-chave: Enfermagem, Conflito em Equipe, Problematização

Referências:

1. ALMEIDA, P.J.S. O conflito no processo de trabalho da equipe de emergência. Dissertação (mestrado) Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Saúde. Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Mestrado em Enfermagem, área de concentração: filosofia, saúde e sociedade — Florianópolis (SC): UFSC/PEN, 2007. 130 p.
2. AMESTOY, S.C. Gerenciamento de conflitos: desafios vivenciados pelos enfermeiros líderes no ambiente hospitalar. Rev Gaúcha Enferm.v.35, n.2, p.79-85, jun 2014.
3. BARBOSA, D., et.al. Síndrome de burnout: correlación con el oficio de enfermera - revisión de la literatura. 2010. Disponível em: asmeq.br/iniciacao_cientifica/anais2010/Art.%20006.pdf
4. BARROS, N.M.G.C., HONÓRIO, L.C. Riscos de adoecimento no trabalho de médicos e enfermeiros em um hospital regional mato-grossense. REGE, São Paulo – SP, Brasil, v. 22, n. 1, p. 21-39, jan/mar 2015.
5. BROCA, P.V.; FERREIRA, M.A. Nursing staff and communication: contributions to nursing care. Rev Bras Enferm. v. 65, n.1, p. 97-103, Jan/Fev 2012.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

6. KINOSHITA, J. Classes de comportamentos característicos da intervenção de profissionais em equipe multiprofissional. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Florianópolis, 2009.
7. MARTINS, C.C.F. et.al. Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem x estresse: Limitações para a prática. *Cogitare Enferm*, v.19, n.2, p. 309-15, abr/jun 2014.
8. NOGUEIRA, J.W.S., RODRIGUES, M.C.S. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. *Cogitare Enferm*. v. 20, n.3, p. 636-640, Jul/set 2015.
9. PUENTE-PALACIOS, K.E., PACHECO, E.A., SEVERINO, A.F. Clima organizacional e estresse em equipes de trabalho. *Rev. Psicol. Organ. Trab. Florianópolis*, v.13 n.1 abr 2013.