

**Fontes geradoras de conflitos em instituições de
saúde e o perfil do enfermeiro para
o mercado de trabalho**
**Origins of conflicts in health institutions and the
profile of the nursery for the labour market**

ADILSON CORREIA SILVA¹
CÁTIA PATRIARCA FONSECA²
ELAINE CRISTINA BAZARIN²
EUSÉBIO RODRIGUES ALVES²
FERNANDO LUIZ SANTOS DE SOUZA²
SANDRA MARA STURION²
ELIEL DINIZ²

RESUMO: A palavra conflito é derivada do latim “conflictus”, que significa embate dos que lutam. Frequentemente um conflito tem como pano de fundo fatores morais gerados por saberes distintos e isso implica na quebra da ordem organizacional. Atualmente, os profissionais de enfermagem enfrentam situações conflitantes necessitando de soluções adequadas e que não impliquem em desenvolvimento de dilemas éticos. Em virtude da complexidade do tema o objetivo desse estudo é descrever situações geradoras de conflitos em instituições de saúde e o que mercado de trabalho espera do profissional enfermeiro. É um estudo do tipo descritivo baseado em referências literárias pesquisados em livros, artigos e dados da internet. Diante do estudo podemos considerar que são diversos os fatores geradores de conflitos e que as empresas modernas procuram profissionais com capacidade de resolução em situações conflitantes. Este profissional sendo um mediador dotado de coerência e tecnicamente preparado para assistência de enfermagem com qualidade.

Palavras-chave: Conflito. Enfermagem. Mercado de Trabalho.

¹Docente Especialista da Faculdade Ingá - UNINGÁ – Rua Rio Grande do Sul, 576, Vale Azul/Aeroporto, Cep 87110-000, Sarandi-PR, e-mail: acmagnani@hotmail.com

²Acadêmicos do Curso de Enfermagem da Faculdade Ingá - UNINGÁ

ABSTRACT: The word conflict is derived from the latin “conflictus” that means shock of the ones that fight. Frequently, a conflict has some moral factors generated by distinct knowledge and this implies in break of organizational order. Nowadays, nursery professionals face conflicting situations needing proper solutions that do not imply in development of ethical dilemma. In view of the complexity of this theme, the objective of this study is to describe situations that generate conflicts in health institutions and what the labour market expects from the nursery professional. It is a descriptive study based on literature references from books, articles and internet data. It can be considered that factors that origin conflicts are several and that modern companies search for professional with resolution capacity facing conflicting situations. This professional must be a coherent mediator technically prepared to nursing assistance with quality.

Key-words: Conflict. Nursing. Labour Market.

INTRODUÇÃO

Um conflito sempre é visto como uma situação negativa e desde o século XX os teóricos acreditavam que o mesmo ocorria devido à administração organizacional insatisfatória e era tratado como destrutivo.

Os conflitos em sua maior parte estão ligados a situações negativas, podendo surgir da diferença de crenças, de valores e percepções do individuo com o outro e com o mundo onde vivem. Nas instituições de saúde os supervisores têm a responsabilidade de proporcionar um ambiente de trabalho, onde a existência de conflitos sirva para favorecer o crescimento, a inovação e a produtividade. Toda situação conflituosa tem sua porção negativa e ou positiva, não podem ser evitadas e nem estimuladas, mas sim administradas.

Na área da saúde nos deparamos freqüentemente com conflitos entre os próprios profissionais e também com o próprio cliente interna e externamente. Diante deste pressuposto, este estudo tem como objetivo descrever situações geradoras de conflitos em instituições de saúde e o que mercado de trabalho espera do profissional de saúde.

PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

Este estudo baseia-se em referências literárias que delineiam sobre o tema proposto. Inicialmente foram selecionados assuntos em

livros, revistas e dados da internet. Inicialmente realizado um estudo exploratório com seleção dos temas propostos e posteriormente a confecção do artigo. Sendo realizado no período de agosto a setembro de 2007 pelos acadêmicos do 4º ano do curso de Enfermagem na disciplina de Administração em Enfermagem.

CONFLITO E ÉTICA

O termo conflito vem do latim “conflictus” que significa o embate dos que lutam, uma discussão acompanhada de injúrias, desavenças, oposição e luta de diferentes forças. Um conflito implica sempre na quebra da ordem, numa experiência negativa proveniente de erros ou falhas. Há ainda a percepção de que em um conflito está implícita numa batalha de interesses incompatíveis, ou seja, o bem contra o mal (FERREIRA, 1986 apud CIAMPONE; KURCGANT, 2005). Muitos líderes enxergam o conflito como sendo algo indesejável, uma erva daninha que precisa ser combatida a todo custo quando na verdade ele é o combustível da criatividade e da quebra de paradigmas (NAVARRO, 2006).

O conflito é um fato do mundo que muitas vezes o movimenta, fazendo com que ocorram grandes mudanças. Um conflito é motivado pelas mais diversas causas e pode gerar reformas que favorecem a maioria. Todos os conflitos têm como pano de fundo, ingredientes morais gerados por saberes distintos, que podem ser fundamentados por teor cognitivo (DUARTE; LAUBERT, 2007). No ambiente de trabalho e no dia a dia podem ocorrer dilemas éticos entre empresas e funcionários.

A origem da palavra ética vem do grego “ethos”, que significa o modo de ser, caráter. Ética é a maneira que a pessoa age de acordo com o seu caráter, realizando ações corretas baseadas nos princípios da sociedade e que não prejudique a ninguém (MARQUIS; HUSTON, 2005).

Os dilemas éticos exigem uma tomada de decisão de acordo com a análise de cada situação, baseado em reflexão, ponderação e discussão, uma vez que para esses dilemas éticos não há respostas ou condutas pré-estabelecidas a serem seguidas. A partir da ética se indaga o que é certo e errado, para decidir o que deve ser feito após uma reflexão crítica do comportamento humano, no sentido de interpretar, discutir a problemática, os valores, os princípios e as regras morais para chegar ao

“bom” para a vida e sociedade, de forma livre, voluntária e consciente (MASSAROLLO; FERNANDES, 2005).

Ainda de acordo com o autor o enfermeiro deve fundamentar-se no Código de Ética Profissional no gerenciamento, na negociação e na resolução dos conflitos onde a ética deve ser pensada sabendo que cada raça, grupo e cada pessoa têm sua forma de vida, justificando a necessidade de diversos valores e princípios frente às diversas situações.

FONTES GERADORAS DE CONFLITO

De acordo com Marquis e Huston (2005), muitos podem ser os motivos geradores de conflitos entre duas ou mais pessoas, sendo eles as diferenças de valores, crenças, metas e formação, bem como valores econômicos e profissionais, poucos recursos e expectativas.

Johnson (1994 apud MARQUIS; HUSTON, 2005), relata que a redução de custos, a reformulação organizacional da saúde e a competição são fontes sugestivas de conflito.

Em conformidade com Duarte e Laubert (2007), podemos considerar no âmbito específico do campo de autonomia do enfermeiro (ações de gerenciamento, do pessoal de enfermagem e do cuidado) que a enfermagem possui uma relativa independência na condução das tensões.

Existem fatores que podem ser evidenciados como fontes geradoras de conflitos como: o avanço da tecnologia, os avanços científicos, o aparecimento de novas realidades, a diversidade da moral, as características dos clientes, a vulnerabilidade dos usuários dos serviços, condições inadequadas de serviço, a relação de poder entre médico e enfermeiro, a relação entre médico e cliente, a concorrência entre profissionais da mesma categoria, a demanda excessiva de pacientes, pacientes que necessitam de cuidados complexos, o número reduzido de recursos humanos e o papel do enfermeiro propriamente dito como tomadas de decisões, atribuições, responsabilidades e exercício profissional (KURCGANT et al., 2005).

Outras fontes geradoras de conflitos, em especial na área da saúde pública, são as expectativas dos usuários, interesses dos prestadores de serviços, capacidade dos gestores, população mais esclarecida, crise social, e econômica, qualidade do serviço, remuneração dos servidores, recursos limitados e demanda maior (ARUS, 2002).

O QUE AS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE ESPERAM DO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM

De acordo com Kurcgant et al. (2005), as mudanças no ambiente externo da organização surgidas a partir da década de 80 como a globalização e a aberturas de mercados novos, vêm gerando competitividade tanto na produção de bens quanto na prestação de serviços, obrigando as organizações a adotarem respostas rápidas e buscarem soluções criativas, conciliatórias e de qualidade para os problemas e interesses de todos os envolvidos, ou seja, dos clientes externos e internos.

Ainda assim, algumas habilidades são essenciais para o enfermeiro perante um conflito como ser pro ativo, não aceitar as coisas como elas são sem antes perguntar como elas poderiam ser melhoradas, trabalhar o medo da perda e do ataque que surgem frente às situações desconhecidas, quebrar resistências e acreditar que é possível aprender a negociar. As instituições de saúde atualmente exigem que o profissional possua, além da capacidade técnica, domínio emocional e seja um gerenciador e negociador de conflitos.

Atualmente as organizações são verdadeiras arenas para o surgimento de conflitos individuais ou grupais, pois os trabalhadores disputam recursos limitados, lutam por reconhecimentos e progressos na carreira e buscam outras formas de recompensas que possam ser proporcionadas pela empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, podemos considerar como fontes geradoras de conflitos em instituições de saúde as diferenças de metas, crenças, valores, percepções, mudanças, sobrecargas de trabalho, cortes orçamentários, eficácia da organização, necessidade de redução de custos, competição, aumento da tecnologia, avanços científicos, novas realidades, diversidade da moral, características da clientela, vulnerabilidade dos usuários do serviço, concorrência, relação de poder, falta de autonomia entre outros.

O mundo é dinâmico, muitas profissões enfrentam crises de oferta e de procura de vínculos empregatícios. As oportunidades são escassas, no entanto esses fatores só fizeram aumentar a importância da qualificação profissional. As empresas com visão moderna procuram por

profissionais com capacidade de trabalhar em equipe, com motivação, liderança, conhecimentos atualizados, capacidade de associação de idéias, que seja pró-ativo, flexível, propenso a mudanças, tenha domínio de informática e Internet e que exerça cidadania e liderança social. Todos os profissionais, independente da área de atuação devem a todo o momento, desenvolver suas competências visando a plena capacitação profissional. Num mundo altamente competitivo e qualificado, todo profissional deve estar preocupado em prestar serviços ou assistências com qualidade, eficiência e produtividade.

Por outro lado, cabe a empresa investir em treinamentos e educação para seus funcionários, assumindo desafios importantes e focados em atrair, reter e principalmente desenvolver seus talentos humanos, tendo ainda como objetivo preservar a auto-estima, a motivação e o estímulo dos colaboradores mantendo-se um clima organizacional positivo e favorável tanto para a empresa quanto para os empregados.

REFERÊNCIAS

- ARUS, M.A. Simpósio sobre ética: conflito de interesses. **Rev AMRIGS**, v.46, p.96-9, 2002.
- CIAMPONE, M.H.T.; KURCGANT, P. Gerenciamento de Conflitos e Negociações. In: KURCGANT, P. et al. **Gerenciamento em enfermagem**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.
- DUARTE, L.E.M.N.; LAUBERT, L. **Conflitos e dilemas de enfermeiros que trabalham em hospitais macro-regionais**. Disponível em: <www.portalbvsenf.eerp.usp.br>. Acesso em 13 de setembro de 2007.
- KURCGANT, P. et al. **Gerenciamento em enfermagem**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.
- MARQUIS, B.L.; HUSTON, C.J. **Administração e liderança em enfermagem**. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- MASSAROLO, M.C.B.; FERNANDES, M.F.P. Ética e gerenciamento em enfermagem. In: KURCGANT, P. et al. **Gerenciamento em enfermagem**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.
- NAVARRO, L. **Diversidade e conflito, os temperos do trabalho em equipe**. 2006. Disponível em: <www.administradores.com.br/conteudo.jsp?pagina=colunistas_artigo_corpo&idColuna=832&idColunista=3440> Acesso em 13 de setembro de 2007.

Enviado em: novembro de 2007.

Revisado e Aceito: janeiro de 2008.