

RELAÇÕES INTERPESSOAIS ENTRE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM E O PROCESSO DE GESTÃO

TRISSOLDI, Lediane Paula
SILVA, Diovanna Sala
HAMMES, Naiara Luísa
DELLAI, Débora Alessandra
ALBA, Cristiano Régis

INTRODUÇÃO: Referente ao ambiente profissional, o relacionamento interpessoal torna-se um fator decisivo no desenvolvimento do processo de trabalho, manejo das informações e condutas pertinentes aos pacientes atendidos, ademais, um ponto significativo neste contexto, é a comunicação. O déficit de comunicação entre os membros da equipe pode levar à conflitos internos, tendo um peso significativo na assistência prestada, inclusive a possibilidade de propiciar a ocorrência de danos e falhas na prestação do cuidado. O papel do enfermeiro gestor frente à desenvoltura das relações interpessoais está relacionado diretamente com sua postura de liderança, a forma de impulsionar o trabalho em equipe, além de sua conduta e resolutividade quanto às desavenças entre membros da equipe e demais adversidades em ambiente de trabalho. A área de gestão exige do profissional da enfermagem constante aprendizado, já que ambas as áreas, gerencial e assistencial, estão diretamente relacionadas no serviço de saúde. **OBJETIVO:** O presente estudo tem como escopo a construção de conhecimento em conjunto e fortalecimento do vínculo entre discentes, frente a relação interpessoal entre profissionais da equipe de enfermagem dentro de unidades básicas de saúde e hospitalares, a partir da perspectiva e atuação do enfermeiro gestor. O tema refletido são os reflexos presenciados em campo de estágio e sala de aula, onde o papel do enfermeiro gestor é de fundamental importância no que se refere à relação interpessoal. **METODOLOGIA:** Trata-se de um resumo expandido baseado em uma revisão de literatura, proposto pelo docente responsável durante a disciplina de Gestão de Serviços de Assistência Secundária e Terciária. Foi realizada uma pesquisa descritiva com revisão integrativa da literatura. Os dados foram adquiridos por meio da seleção de artigos científicos da literatura nacional e internacional, indexados nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e no periódico Scielo no período de 1990 até o ano de 2018. **DESENVOLVIMENTO:** A equipe de enfermagem se caracteriza por um conjunto de profissionais atuando mutuamente em uma gama de cuidados e serviços especializados aos clientes, portanto as relações e comunicações entre esses profissionais devem discorrer, de maneira em que o processo de trabalho ocorra com eficácia e qualidade (BAGGIO, 2007). Seja em ambiente hospitalar ou de atenção primária, a comunicação é de suma importância e faz parte do processo de cuidar, já que envolve além da equipe de enfermagem, demais

profissionais da equipe multidisciplinar, pacientes e familiares. De fato, a comunicação estimula interações no ambiente de trabalho, e a troca de informações pertinentes ao cuidado deve ser compartilhada para o seguimento da conduta, portanto, esta deve ser conduzida de forma ética e eficiente. Qualquer fragilidade ou interrupção no processo de comunicação como, por exemplo, em passagens de plantão, pode desencadear desentendimentos e enganos ao decorrer do serviço prestado (BAGGIO, 2007; MARTINS *et al.*, 2014). Ademais, referente às consequências dos conflitos nas relações interpessoais da equipe, a comunicação prejudicada é um dos principais fatores propensos à ocorrência de eventos adversos (EGGINS; SLADE, 2015). Neste contexto, o conceito de liderança, incontestavelmente, surge atrelado ao pressuposto de gestão em equipe, e ao longo dos anos passou a evoluir conforme o surgimento de diversas teorias voltadas à atribuição do seu significado e do entendimento de cada profissional perante o assunto (NEVES; SANNA, 2016). Atualmente, a liderança possui uma conotação relacionada à persuasão e influência intencional de um líder perante seus colegas e/ou companheiros, visando atingir objetivos e metas comuns ao grupo conforme um aspecto organizacional vigente (MARQUIS; HUSTON, 2015). Algumas características são atreladas ao perfil geral do profissional líder, como a busca de conhecimento contínuo e transmissão aos demais, a aptidão em organizar o processo de trabalho, desenvolver o trabalho em equipe incluindo o gerenciamento de pessoas e designação de atribuições, apresentando resolutividade quanto ao manejo de conflitos, além de possuir aspectos pessoais como respeito, flexibilidade, criatividade, senso comum e ética (LANZONI *et al.*, 2015). Ademais, o profissional designado como líder tem a responsabilidade de se portar como modelo de referência para os demais profissionais da equipe, a partir de uma postura apropriada e comprometida (JONAS; RODRIGUES; RESCK, 2011). Além disso, as ações propostas e praticadas no âmbito gerencial irão refletir diretamente no âmbito assistencial, seja de forma positiva quanto negativa. Dessa forma, o perfil de líder passa a ser necessário ao enfermeiro gerencial, já que a administração da equipe irá mobilizar relações e interações entre integrantes da equipe, demais profissionais da equipe multidisciplinar, e ainda nas relações enfermeiro-paciente (SENNA *et al.*, 2014). Fica subentendido que a liderança não se trata apenas de uma competência que os gestores devem desenvolver, mas algo pertinente a ser estimulado através de educação permanente e continuada (DAY *et al.*; DAY; BROWNIE, 2014). Além dos requisitos propostos aos gestores, cabe ainda, a função de adequação conforme as situações e ambientes em que atua, dessa forma propondo estratégias a serem implantadas para a realização do trabalho, a partir do reconhecimento do campo de atuação e dos perfis dos colaboradores envolvidos. Logo, o gerenciamento frente aos conflitos na equipe surge como tema principal quando se trata de relações interpessoais (FARAH *et al.*, 2017). Dessa forma, enfatiza-se a importância da análise da qualidade dos processos comunicativos entre os profissionais responsáveis pelos atendimentos, cabendo ao gestor o reconhecimento das práticas desenvolvidas, identificação de fragilidades na assistência, e planejamento de estratégias voltadas para a gestão e manejo dos riscos, promovendo a cultura de segurança ao paciente (CORREIA;

MARTINS; FORTE, 2017; PENA; MELLEIRO, 2018). CONSIDERAÇÕES FINAIS: Fica evidente ao longo do estudo, a importância da comunicação nas relações interpessoais, e o resultado positivo de sua adoção. O enfermeiro como gestor, junto da constante busca por conhecimento e aprimoramento de técnicas na prática do cuidado, necessita também aperfeiçoar-se e desenvolver-se como líder, visto que a assistência e a gestão se desenvolvem de forma conjunta. Diante disso, conhecer suas competências, desenvolver um trabalho baseado em orientar, supervisionar, tomar decisões, e seguir uma linha antiautoritária, são desafios diários da profissão. Entende-se que a relação harmoniosa em uma equipe de trabalho, reflete diretamente em sua rotina, produtividade e cuidado prestado aos clientes de forma positiva, devendo assim, ser mantida diariamente no cotidiano de trabalho.

Palavras-chave: Enfermeiro gestor. Relacionamento interpessoal. Liderança.

E-mails: lediane.tri@gmail.com; diovannasala@gmail.com;
naiaraluisahammes@hotmail.com; dellai.debora@gmail.com;
cristianoalba@gmail.com.

REFERÊNCIAS

BAGGIO, Maria Aparecida. Relações humanas no ambiente de trabalho: o (des)cuidado de si do profissional de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [S.l.], v. 28, n. 3, 2007. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/4695/2599>. Acesso em: 02 nov. 2020.

CORREIA, Tânia Sofia Pereira; MARTINS, Maria Manuela Ferreira Pereira da Silva; FORTE, Elaine Cristina Novatzki. Processos desenvolvidos por gestores de enfermagem face ao erro. **Rev. Enf. Ref.**, Coimbra, v. série IV, n. 12, p. 75-84, mar. 2017. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-02832017000100009&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 03 nov. 2020.

DAY, David V. *et al.* Advances in leader and leadership development: A review of 25 years of research and theory. **The Leadership Quarterly**, v. 25, n. 1, p. 63-82, feb. 2014. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984313001197>. Acesso em 03 nov. 2020.

DAY, Gary E.; BROWNIE, Sharon. Rising to the challenge: Nursing leadership via nurse-led service provision for chronic disease management and prevention. **Nursing and Health**, v. 2, n. 2, p. 30-34, 2014. Available from: https://www.researchgate.net/publication/259561211_Rising_to_the_Challenge_Nursing_Leadership_via_Nurse-Led_Service_Provision_for_Chronic_Disease_Management_and_Prevention. Acesso em 03 nov. 2020.

EGGINS, Suzanne; SLADE, Diana. Communication in clinical handover: improving the safety and quality of the patient experience. **Journal of public health research**, v. 4,

n. 3, dec. 2015. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4693345/>. Acesso em 03 nov. 2020.

FARAH, Beatriz Francisco *et al.* Percepção de enfermeiros supervisores sobre liderança na Atenção Primária. **Rev Cuid**, Bucaramanga, v. 8, n. 2, p. 1638-1655, dez. 2017. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732017000201638&lng=en&nrm=iso. Acesso em nov. 2020.

JONAS, Lucelia Terra; RODRIGUES, Hugo Cardoso; RESCK, Zelia Marilda Rodrigues. A função gerencial do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família: limites e possibilidades. **Rev APS**. [S.l.], v. 14, n. 1, p. 28-38, 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufrj.br/index.php/aps/article/view/14656>. Acesso em 03 nov. 2020.

LANZONI, Gabriela Marcellino de Melo *et al.* Ações/interações motivadoras para liderança do enfermeiro no contexto da atenção básica à saúde. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 24, n. 4, p. 1121-1129, dec. 2015. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072015000401121&lng=en&nrm=iso. Acesso em 03 Nov. 2020.

MARQUIS, Bessie L.; HUSTON, Carol J. **Administração e Liderança em Enfermagem: Teoria e Prática**. 8. ed. Porto Alegre: Artmed, 2015.

MARTINS, Cláudia Cristiane Figueira *et al.* Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem x estresse: limitações para a prática. **Cogitare Enfermagem**, [S.l.], v. 19, n. 2, jun 2014. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/36985>. Acesso em: 02 nov. 2020.

NEVES, Vanessa Ribeiro; SANNA, Maria Cristina. Concepts and practices of teaching and exercise of leadership in Nursing. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v. 69, n. 4, p. 733-740, aug. 2016. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672016000400733&lng=en&nrm=iso. Acesso em 03 Nov. 2020.

PENA, Mileide Moraes; MELLEIRO, Marta Maria. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 8, n. 3, p. 616-625, set. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/25432>. Acesso em 03 nov. 2020.

SENNA, Monique Haenscke *et al.* Meanings of care management built throughout nurses' professional education. **Rev Rene**, v. 15, n. 2, p. 196-205, mar. 2014. Available from: <http://www.periodicos.ufc.br/rene/article/view/3121>. Acesso em 03 nov. 2020.