

RELAÇÃO INTERPESSOAL EM AMBIENTE HOSPITALAR

SILVA, Andressa Martins Franco da;
WOLFART, Jessica Mayara;
ALBA, Cristiano.

Resumo

Introdução: A formação no Curso de Enfermagem, considerando as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs), é pautada no processo de aprender a ser, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a conhecer, com vistas à formação generalista, humanista, crítica, reflexiva, política e ético-legal (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2018). Dessa forma, falar sobre relacionamento interpessoal na área da saúde é de grande relevância, pois estimula o senso de responsabilidade social além de contribuir para a melhoria dos serviços prestados. Nesse sentido, o enfermeiro é o profissional que permanece mais tempo ao lado do paciente, logo, é o mais indicado para desenvolver e sugerir ações educativas, melhorando por consequência a satisfação no atendimento e relacionamento entre equipe (OLIVEIRA; TURRINI; POVEDA, 2016). Objetivo: demonstrar e sensibilizar os profissionais de enfermagem durante o estágio curricular obrigatório do curso de Enfermagem da UNOESC/SMO, a importância de um bom relacionamento interpessoal entre profissionais da equipe e entre profissionais e pacientes. Metodologia: Para elaboração da ideia de intervenção, utilizou-se a metodologia problematizadora para avaliação da realidade e identificação de uma questão problema que poderia ser melhorada, pesquisa teórica

para elaboração das hipóteses de solução, aplicação no campo de estágio e avaliação dos resultados. A intervenção foi realizada por meio de duas dinâmicas entre equipe de enfermagem em que foram entregues frases aleatórias no início do plantão com comandos que deveriam ser feitos até às 23 horas, para todos os colaboradores da equipe, para depois socializar sobre sua experiência ao realizar os comandos. Quando chegou o horário combinado, reuniu-se toda a equipe de enfermagem para a segunda dinâmica, "a dinâmica da bala", a qual todos receberam uma bala que deveriam abrir sem utilizar as próprias mãos, para observarmos a capacidade de colaboração entre equipe. Enquanto abriam as balas, explanou-se em poucos minutos o objetivo das dinâmicas e a importância de uma boa relação interpessoal. Por fim agradeceu-se a todos pela colaboração e expôs-se frases, conceitos e breve história da relação interpessoal e dicas motivacionais para o profissional ler e praticar quando não estiver sentindo-se bem e dez dicas valiosas para conquistar-se um bom relacionamento interpessoal. Resultados e discussões: Relacionamento interpessoal refere-se à interação e vínculo estabelecido entre pessoas, grupos e times, seja ele no meio profissional, pessoal ou familiar que compartilham metas e objetivos comuns. Um termo usado pela sociologia e psicologia para definir qualquer tipo de relação entre duas ou mais pessoas. Eles variam em diferentes níveis de intimidade e compartilhamento, implicando a descoberta ou estabelecimento de um terreno comum (BERTONE, 2007). Relacionamento interpessoal vai muito além de uma simples relação entre colegas de trabalho ou entre prestadores de serviço e clientes. Quando se fala de relacionamento interpessoal se tange a seres emocionais e instáveis, que passam por transformações a todo tempo e isso requer habilidades para lidar com estas emoções. O conceito de relacionamentos interpessoais em um meio corporativo está associado à conduta do profissional diante de crises, conflitos, superação de obstáculos e a forma com que ele lida com diferentes perfis (OLIVEIRA, 2017). Quando as relações interpessoais enfraquecem em ambiente de trabalho, o clima organizacional torna-se negativo e desgastante, o profissional perde o foco e a produtividade, começam a surgir os desentendimentos, disputas internas e

consequentemente perca do aproveitamento profissional (FICHER, 2008). O cuidado centrado na pessoa exige que o enfermeiro crie um ambiente facilitador, sendo empático, congruente e aceitando o outro tal qual esse se apresenta, transformando qualquer interação ou relação interpessoal em um encontro com qualidade (VIVELA, 2012). Considerando que um bom relacionamento interpessoal é a base para a prestação de serviços de qualidade, uma intervenção que vise estimular a interação positiva entre colegas de profissão e atribuir/agregar conhecimento à equipe, torna-se indispensável, uma vez que contribui com a melhora na qualidade das ações de saúde voltadas aos pacientes (PONTES, 2008). A comunicação é um processo que pode ser utilizado como instrumento de ajuda terapêutica, em que o enfermeiro deve ter conhecimentos fundamentais sobre as bases teóricas da comunicação e adquirir habilidades de relacionamento interpessoal para agir positivamente na assistência ao paciente. Para que esta possa fluir bem, o profissional enfermeiro deve saber escutar, falar quando necessário, dar abertura para realização de perguntas, ser honesto, mostrar respeito, dispensar tempo suficiente para a conversa e mostrar interesse, entre outras habilidades (PONTES, 2008). Considerando que um bom relacionamento interpessoal é a base para a prestação de serviços de qualidade, uma intervenção que vise estimular a interação positiva entre colegas de profissão e atribuir/agregar conhecimento à equipe, torna-se indispensável, uma vez que contribui com a melhora na qualidade de das ações de saúde voltadas aos pacientes. Considerações finais: A intervenção superou os resultados esperados, todos os profissionais da equipe de enfermagem participam, sensibilizaram-se, o que gerou uma conversa entre equipe e propostas para melhoria de comunicação e relacionamento entre equipe, o que nem sempre é possível, visto a demanda de serviços. Para acadêmicos é importante realizar esse modelo de trabalho e estudo, pois possibilita a percepção de uma unidade de trabalho como ela realmente é, com dias mais corridos e outros nem tanto, com conflitos entre equipe, que precisam ser gerenciados de forma resiliente, pois trata-se de seres humanos, não máquinas que podem ser meramente concertadas. A divulgação deste estudo torna-se relevante por servir como exemplo

de intervenção para melhorar o relacionamento interpessoal entre seres humanos envolvidos em um ambiente de trabalho, estimulando por consequência, a busca por conhecimentos.

Referências

BERTONE, Tássia Bruschini; RIBEIRO, Ana Paula Sousa; GUIMARÃES, Jacileide. Considerações sobre o relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente. Revista Fafibe On Line, v. 3, p. 1-5, 2007.

FISCHER, Rosa Maria; NOVELLI, José Gaspar Nayme. Confiança como fator de redução da vulnerabilidade humana no ambiente de trabalho. Revista de administração de empresas, v. 48, n. 2, p. 67-78, 2008.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BR). Resolução nº 573, de 31 de janeiro de 2018. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2018. Disponível em: < http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/48743098/do1-2018-11-06-resolucao-n-573-de-31-de > . Acesso em: 03.nov.2020.

OLIVEIRA, Carlos Amaral de Sousa et al. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NA REDE HOSPITALAR PÚBLICA. 2017.

OLIVEIRA, Ramon Antônio; TURRINI, Ruth Natália Teresa; DE BRITO POVEDA, Vanessa. Adesão à terapêutica imunossupressora após o transplante de fígado: revisão integrativa. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 24, p. 1-10, 2016.

VILELA, Sueli de Carvalho. Escala de observação da interação enfermeiro-cliente: construção e validação. 2012. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

PONTES, Alexandra Carvalho; LEITÃO, Ilse Maria Tigre Arruda; RAMOS, Islane Costa. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. Revista brasileira de enfermagem, v. 61, n. 3, p. 312-318, 2008.

Palavras chave: Cuidados de enfermagem. Relacionamento Interpessoal. Promoção da Saúde.

RESUMO EXPANDIDO

E-mails - andressamartinsfranco@outlook.com, jessica_mayarawolfart@hotmail.com

ANUARIO PESQUISA E EXTENSAO UNOESC SAO MIGUEL DO OESTE - 2020