



## GESTÃO DE CONFLITOS, TOMADA DE DECISÃO E MUDANÇAS: REFLEXÕES NECESSÁRIAS AO GERENCIAMENTO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

VARGAS, Ângela Silva de Brito<sup>1</sup>  
FONSECA, Gisele Trindade da<sup>2</sup>  
SILVA, Danilo Moraes da<sup>3</sup>  
ROSA, Ronaldo da Silva Rosa<sup>4</sup>  
FERREIRA, Gímerson Erick<sup>5</sup>  
e-mail:angelavargas@bol.com.br

**Introdução:** a gestão contemporânea busca um novo perfil de gerente, o qual seja flexível, saiba lidar com as instabilidades organizacionais e com os imprevistos, além de compartilhar o poder com seus colaboradores nos processos decisórios. Nesse sentido, a conduta utilizada pelo enfermeiro diante de uma situação conflituosa, vai depender da sua postura enquanto gerente, das suas habilidades pessoais no processo de negociação e da utilização da estratégia mais adequada para solucionar ou reduzir os conflitos que acontecem no ambiente de trabalho. **Objetivo:** refletir sobre a competência gerencial necessária ao enfermeiro em meio a situações conflituosas e de mudanças as quais exigem a sua tomada de decisão. **Método:** trata-se de um estudo de reflexão o qual se fundamentou em buscas realizadas na base de dados Scielo, em artigos científicos dos últimos cinco anos os quais discutem estudos no campo da enfermagem e da gestão. **Resultados:** os conflitos organizacionais possuem caráter positivo, quando são utilizados como fatores desencadeantes de mudanças pessoais, grupais e organizacionais, impulsionando o crescimento pessoal, a inovação e a produtividade. Entretanto, esses podem tornar-se prejudiciais à organização, se não forem conduzidos corretamente pelo enfermeiro, interferindo de forma negativa na motivação do pessoal de enfermagem. Essa peculiaridade confere ao enfermeiro mais autonomia ao gerenciar o cuidado, permitindo-lhe interferir, subliminarmente, na tomada de decisões, e tornar os conflitos fenômenos inerentes ao fazer profissional do enfermeiro. **Considerações:** É preciso refletir criticamente as atividades do enfermeiro gerente para que a equipe sinta-se coparticipante dos processos, desenvolvendo a capacidade de tomar decisões e lidar com mudanças, levando-se em conta as diferenças contextuais.

**Descritores:** Conflito; Gerência; Enfermagem.

### Referências:

CIAMPONE, M. H. T.; KURCGANT, P. **Gerenciamento de Conflitos e Negociação**. In: KURCGANT, P. (org.) Gerenciamento em enfermagem. Rio de Janeiro, GUANABARA/KOOGAN. Cap. 4, p. 35-50, 2010.

PROCHNOW A.G., LEITE J.L., ERDMANN A.L., TREVIZAN M.A. O conflito como realidade e desafio cultural no exercício da gerência do enfermeiro. **Rev Esc Enferm USP**. 2007;41(4):542-50.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso Tecnológico em Gestão Hospitalar da Faculdade de Tecnologia em Saúde (FASAUDE)

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso Tecnológico em Gestão Hospitalar, da FASAUDE.

<sup>3</sup> Acadêmico do Curso Tecnológico em Gestão Hospitalar, da FASAUDE.

<sup>4</sup> Acadêmico do Curso Tecnológico em Gestão Hospitalar, da FASAUDE.

<sup>5</sup> Orientador. Doutor em Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem da FACCAT, e de Gestão Hospitalar na FASAUDE.