

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

Nubia Cristina de Goes

**CONFLITOS ENTRE OS ESTUDANTES DO TÉCNICO EM
ENFERMAGEM**

Santa Maria, RS
2019

Nubia Cristina de Goes

CONFLITOS ENTRE OS ESTUDANTES DO TÉCNICO EM ENFERMAGEM

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Enfermagem**.

Orientadora: Profa. Dra. Carmem Lúcia Colomé Beck
Coorientadora: Profa. Dra. Rosângela Marion da Silva

Santa Maria, RS
2019

Goes, Nubia Cristina de
CONFLITOS ENTRE OS ESTUDANTES DO TÉCNICO EM
ENFERMAGEM / Nubia Cristina de Goes.- 2019.
79 p.; 30 cm

Orientadora: Carmem Lúcia Colomé Beck Colomé Beck
Coorientadora: Rosângela Marion da Silva
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências da Saúde, Programa de Pós
Graduação em Enfermagem, RS, 2019

1. Estudantes 2. Enfermagem 3. Relações interpessoais
4. Saúde do trabalhador I. Colomé Beck, Carmem Lúcia
Colomé Beck II. Marion da Silva, Rosângela III. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

© 2019

Todos os direitos autorais reservados a Nubia Cristina de Goes. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.

E-mail: nucris-goes@hotmail.com

Nubia Cristina de Goes

CONFLITOS ENTRE OS ESTUDANTES DO TÉCNICO EM ENFERMAGEM

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Enfermagem**.

Aprovada em 27 de março de 2019:

Carmem Lúcia Colomé Beck, Dra. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Rosângela Marion da Silva, Dra. (UFSM)
(Coorientadora)

Keity Laís Siepmann Soccol, Dra. (UFN)

Silviamar Camponogara, Dra. (UFSM)

Laís Mara Caetano da Silva, Dra. (UFSM)
(Suplente)

Santa Maria, RS
2019

DEDICATÓRIA

“Cada pessoa que passa em nossa vida, passa sozinha, é porque cada pessoa é única e nenhuma substitui a outra! Cada pessoa que passa em nossa vida passa sozinha e não nos deixa só porque deixa um pouco de si e leva um pouquinho de nós. Essa é a mais bela responsabilidade da vida e a prova de que as pessoas não se encontram por acaso”.

Charles Chaplin

AGRADECIMENTOS

Se você está lendo esta página é porque eu consegui!! Do processo seletivo até a conclusão do Mestrado, foi um longo caminho de aprendizado, reconhecimento pessoal, amadurecimento pessoal, profissional e espiritual. Pode não ter sido fácil, mas foi muito prazeroso, mesmo nos momentos mais difíceis, eu sabia que iria passar, e que não poderia ser de maneira diferente, saber que eu era uma aluna de mestrado da UFSM sempre foi motivo de muito orgulho

Agradeço a todos aqueles que sempre confiaram em mim, desde sempre. À minha família e aos meus verdadeiros amigos, e todas as pessoas que cruzaram o meu caminho nesse período, tenham certeza que sempre serão lembrados, pois “nada foi por acaso”, são tantas pessoas que duas laudas não dariam conta de citar todos, porém alguns destaques são necessários, em especial ao colega de profissão, e querido amigo Adalvane, primeira pessoa que acreditou que eu seria uma forte candidata ao mestrado, obrigada pela parceria de sempre, e pelo socorro nas horas de aflição, minhas queridas colegas, Fabiele, Liliane, Alexa e Isabel, sempre dispostas a colaborar com os colegas. Obrigada de coração, dedico a todos vocês essa citação:

E aprendi que se depende sempre De tanta, muita, diferente gente Toda pessoa sempre é as marcas das lições diárias de outras tantas pessoas. É tão bonito quando a gente entende Que a gente é tanta gente Onde quer que a gente vá. É tão bonito quando a gente sente Que nunca está sozinho Por mais que pense estar... (Caminhos do coração – Gonzaguinha).

Alguns agradecimentos especiais, ao grande Mestre, te agradeço pela coragem de facear as dificuldades criadas por mim mesma, pelas provas que me aperfeiçoaram o raciocínio e me abrandaram o coração, por recuperar minha fé, pelo dom de saber que sou responsável pelas minhas ações, por reconhecer que a minha felicidade tem o tamanho da felicidade dos outros, pela bênção da oração que me facultou apoio interior para a necessária solução dos problemas. Por tudo isso, e por todos os demais tesouros, de esperança e de amor, de alegria e de paz, de que enriquece a cada dia a minha existência.

Aos meus queridos e amados pais, por terem me dado a vida, educação, e valores imprescindíveis para o desenvolvimento do meu caráter, muito obrigada. Amo vocês!

Meus amados filhos, Diego e Vitória, obrigado por terem me escolhido como mãe, vocês são quem me impulsionam seguir em frente, enfrentar as batalhas do dia a dia, me enchem de orgulho e alegrias. Amor Incondicional.

Aos meus queridos: irmãos, cunhados, sobrinhos e nora, obrigada pelo carinho e apoio demonstrado de várias maneiras, seja por uma palavra de incentivo, ou por cuidar da Vitória por algumas horas para que pudesse estudar (Taís).

Um agradecimento especial aos meus sogros, que foram fundamentais nessa fase da minha vida, meu querido sogro, que mesmo quietinho estava sempre pronto a ajudar, à minha amada sogra, pessoa incrível, que chega agitando meu dia e me impulsionando a nunca desistir, não conhece a palavra “NÃO”, mesmo cansada sempre disponível para o que precisar, muito obrigada por estarem em minha vida.

Ao meu amado esposo, pessoa que está trilhando o caminho do sucesso com muito vigor, tenho muito orgulho do seu esforço, obrigada por acordar todas as manhãs comigo, obrigada por toda paciência e incentivo nesse importante momento das nossas vidas, “juntos seremos mais fortes”. Amo você!

A todos os professores do PPGENF-UFSM, obrigada por todos os ensinamentos e exemplos de empatia e comprometimento com a nossa profissão.

Às professoras Keity e Laís, por aceitarem fazer parte da banca avaliadora, suas vivências e experiências irão contribuir muito para meu crescimento.

À professora Silviamar, pela cooperação na elaboração deste trabalho, por meio das relevantes sugestões no processo de qualificação, e pelo aceite de participar da banca. À professora Rosângela (prof Rô), que desde a graduação sempre foi para mim um exemplo de profissional, através do seu comprometimento e profissionalismo, e que dentre todos os professores que já tive, nos contagia com sua espontânea e gostosa risada, tornando nossos dias mais leve e harmoniosos. À professora Carmem, ser humano incrível, que através de sua bondade, caridade e empatia, soube entender o momento certo de pausar e de seguir em frente, pessoa simples de um imenso coração, muito obrigada pela paciência e carinho, tenha certeza que a sra faz uma grande diferença na vida de muitas pessoas, assim como fez na minha em vários aspectos. Meus agradecimentos também para Faculdade Integrada de Santa Maria – FISMA, pela excelente formação que tive na minha graduação, por acreditarem no meu potencial, e pela calorosa e acolhedora recepção que sempre recebo, e à Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, pela possibilidade de qualificar-me profissionalmente.

Minha eterna gratidão!!

RESUMO

CONFLITOS ENTE OS ESTUDANTES DE CURSO TÉCNICO EM ENFERMAGEM

AUTORA: Nubia Cristina de Goes
ORIENTADORA: Carmem Lúcia Colomé Beck
COORIENTADORA: Rosângela Marion da Silva

As vivências no processo formativo de futuros profissionais da saúde podem influenciar na vida profissional. Assim, este estudo objetivou conhecer a percepção dos estudantes acerca dos conflitos interpessoais e identificar a influência dos conflitos vivenciados em sala de aula no processo formativo dos alunos do curso técnico em enfermagem, e quais estratégias podem ser utilizadas para minimizá-los. Trata-se de um estudo exploratório, descritivo, com abordagem qualitativa, realizado com 21 alunos do curso técnico em enfermagem de uma instituição privada de ensino, do interior do Rio Grande do Sul. Foram utilizados como instrumentos de coleta de dados, a entrevista semiestruturada e o grupo focal. Os dados foram submetidos a análise de conteúdo, buscando a construção de categorias temáticas por aproximação ou semelhança. Foram seguidas as recomendações previstas na Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, no que se refere às normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos com aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM, CAAE nº 67052817.6.0000.5346. Da análise dos resultados, originou-se três categorias temáticas: O conflito como impulsionador de mudanças, que abordou as diferenças entre conflito e confronto, os motivos que desencadeiam os conflitos e o trabalho em equipe; Vivências em sala de aula e as influências no preparo para vida profissional, o qual evidenciou influências positivas e negativas para futuros técnicos em enfermagem; Comunicação e criação de vínculos como estratégias para minimizar os conflitos, emergindo a necessidade de diálogo e de construção de vínculos entre os estudantes, a consolidação de pactos e de compromissos assumidos, o que pode colaborar significativamente para a melhoria dos relacionamentos interpessoais entre o grupo. Conclui-se que os participantes da pesquisa vivenciam conflitos em sala de aula, porém apresentam dificuldades de administração da situação. Evidenciou-se a necessidade de mudança de comportamento por parte dos estudantes para melhorar os relacionamentos interpessoais e minimizar os conflitos existentes, contando com a construção coletiva de estratégias que possam ajudar nesse processo.

Descritores: Estudantes. Enfermagem. Relações interpessoais.

ABSTRACT

CONFLICTS IN STUDENTS OF TECHNICAL COURSE IN NURSING

AUTHOR: Nubia Cristina de Goes
ADVISOR: Carmem Lúcia Colomé Beck
CO-ADVISOR: Rosângela Marion da Silva

Those experienced in the training process of future health professionals, can influence professional life. Thus, this study aimed to understand the interpersonal conflicts in the perspective of the student of the technical course in nursing, know the students' perception of the conflicts, to identify the influence of the conflicts experienced in the classroom and to verify if the students feel the need for new behaviors to minimize conflicts. This is an exploratory study, descriptive, with a qualitative approach, conducted with 21 students of the nursing technical course of a private educational institution, of the interior of Rio Grande do Sul. There were used as instruments of data collection, the semi-structured interview and the focus group. The data were submitted to content analysis, seeking the construction of thematic categories by approximation or similarity. The recommendations set forth in Resolution 466/2012 of the National Health Council, with respect to the regulatory standards for research involving human beings, approved by the Research Ethics Committee of the UFSM, CAAE nº 67052817.6.0000.5346. From the analysis of the results, three thematic categories were originated: Conflict as a driving force for changes, which addressed the differences between conflict and confrontation, the motives that trigger conflict and teamwork; Experiences in the classroom and influences in preparation for professional life, which showed positive and negative influences for future nursing technicians; Communication and link building as strategies to minimize conflicts, emerging the need for dialogue and building links between students, the consolidation of assumed pacts and commitments, which can significantly contribute to the improvement of interpersonal relationships between the group. It is concluded that the participants of the research experience conflicts in the classroom, but they present difficulties in managing the situation. The need for behavioral change by the students to improve interpersonal relationships and to minimize existing conflicts was evidenced, counting on the collective construction of strategies that can help in this process.

Descriptors: Students. Nursing. Interpersonal relationships.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Imagem do quadro com a construção coletiva dos conceitos. Santa Maria, RS, Brasil, 2017.....	43
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Objetivos e categorias temáticas da pesquisa, 2018	40
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estratégias de busca e filtros utilizados na LILACS, PubMed e Scopus. Brasil, 2018	16
Tabela 2 – Características sociodemográficas e laborais dos estudantes do curso técnico em enfermagem, 2018, Santa Maria – RS	38

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVOS.....	17
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1	OS CONFLITOS E SUAS CARACTERÍSTICAS GERAIS	18
2.2	A IMPORTÂNCIA DOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS NO PROCESSO FORMATIVO DE FUTUROS TRABALHADORES DA SAÚDE	21
2.3	A COMUNICAÇÃO COMO UMA FERRAMENTA PARA ADMINISTRAR OS CONFLITOS.....	24
3	PERCURSO METODOLÓGICO	27
3.1	TIPO DE ESTUDO	27
3.2	CENÁRIO DO ESTUDO.....	27
3.3	PARTICIPANTES DO ESTUDO.....	30
3.4	COLETA DE DADOS	30
3.4.1	Entrevista semi-estruturada.....	31
3.4.2	Grupo focal	32
3.5	ANÁLISE DE DADOS.....	35
3.6	ASPECTOS ÉTICOS	36
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	38
4.1	CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA E LABORAL DOS PARTICIPANTES	38
4.2	PRIMEIRA CATEGORIA: O CONFLITO COMO IMPULSIONADOR DE MUDANÇAS.....	40
4.3	SEGUNDA CATEGORIA: VIVÊNCIAS EM SALA DE AULA E AS INFLUÊNCIAS NO PREPARO PARA A VIDA PROFISSIONAL	45
4.4	TERCEIRA CATEGORIA: COMUNICAÇÃO E CRIAÇÃO DE VÍNCULOS COMO ESTRATÉGIA PARA MINIMIZAR OS CONFLITOS	49
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
	REFERÊNCIAS	62
	APÊNDICES	67
	APÊNDICE A – ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA	68
	APÊNDICE B – PRIMEIRO GRUPO FOCAL	69
	APÊNDICE C – SEGUNDO GRUPO FOCAL	70
	APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	72
	APÊNDICE E – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS	74
	ANEXOS	75
	ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	76

1 INTRODUÇÃO

Desde o nascimento, várias pessoas passam a fazer parte da vida umas das outras, desenvolvendo muitos tipos de relações. A todo momento, o indivíduo convive e se relaciona com outras pessoas em diferentes lugares, forma grupos por afinidades e aproximações como família, escola, igreja e trabalho, dentre outros. Isso porque “os seres humanos, são essencialmente seres sociais, instintivamente motivados por uma necessidade de se relacionar. É nessa interação que descobrem suas próprias capacidades e as exercitam” (CARVALHO, 2009, p. 72).

Para muitos, o trabalho é um importante componente da vida, sendo utilizado também como uma qualidade ou como um identificador do ser humano. Corroborando com essa ideia Marques (2010, p. 7) refere que “o trabalho é central na vida, na formação da identidade do trabalhador, perpassando todos os espaços de sua existência e da sociedade, abrangendo a questão social, econômica, política e de saúde”.

Por vezes, é no ambiente de trabalho que se passa grande parte do dia de cada indivíduo, ou até mesmo da vida, é onde os vínculos são criados através da comunicação e dos relacionamentos interpessoais. Nesse sentido Feitosa e Máximo (2012, p. 1) referem que:

no ambiente de trabalho, local onde as pessoas costumam passar grande parte do seu dia, as relações interpessoais devem ser o mais saudável possível, a fim de que as pessoas enxerguem a organização como um ambiente agradável e os conflitos organizacionais sejam evitados.

Em estudo cujo objetivo foi analisar a importância do relacionamento interpessoal dentro de uma organização e identificar os benefícios que o trabalho em equipe proporciona, tanto para o colaborador quanto para a organização, evidenciou-se que as boas relações colaboram para um ambiente de trabalho harmonioso. Assim o trabalho em equipe se destaca positivamente em um ambiente que, muitas vezes, a harmonia se torna difícil pela exigência de dedicação e atenção que os profissionais da saúde devem ter (GOMES et al., 2016).

Cardozo e Silva (2014) reforçam que um bom relacionamento interpessoal nas organizações pode facilitar o alcance dos resultados da empresa. Entretanto, sendo o conflito parte das relações humanas, é no ambiente de trabalho que ele pode se intensificar.

O termo conflito vem do latim *conflictus que* significa “bater junto, estar em desavença; luta; enfrentamento; oposição entre duas ou mais partes; divergência de ideias; de opiniões”

(FERREIRA, 2010, p. 501). Na mesma vertente de Ferreira, Cabral e Nick (2006, p. 119) referem que o conflito é o “funcionamento de impulsos opostos ou contraditórios”.

O conflito constitui “característica intrínseca e inerradicável da vida organizacional” (CECÍLIO, 2005, p. 511), em especial nas instituições onde os processos ocorrem de forma imediata, como é o caso das organizações de saúde.

Porém, Nascimento e Sayed (2017) ressaltam que discussões abertas sobre determinados assuntos podem ser originadas de conflitos, permitindo a exploração de diferentes pontos de vista, interesses e valores, se constituindo como fonte de ideias. Sendo assim, os conflitos podem se tornar positivos.

Ainda em processo formativo, futuros trabalhadores da saúde devem ter a percepção de que um ambiente agradável e um bom relacionamento interpessoal, é tão importante quanto outras atividades escolares, pois desenvolver habilidades técnicas não supre a necessidade de se relacionar, e a falta desse de um bom relacionamento interpessoal impedirá que todo o potencial humano seja utilizado, prejudicando o alcance de bons resultados.

As relações interpessoais da equipe e a consciência profissional são tão ou mais importantes do que a qualificação individual para as tarefas. Se os membros se relacionam de maneira harmoniosa, com simpatia e afeto, as probabilidades de cooperação aumentam muito, a sinergia pode ser atingida e os resultados produtivos surgem de modo consistente (CARVALHO, 2009, p. 109).

Em estudo que objetivou analisar percepções de conflito entre trabalhadores e gerentes de unidades básicas de saúde, os resultados identificam que o conflito está presente no cotidiano de trabalho envolvendo, não somente os trabalhadores, mas também os usuários. Assim, pode-se perceber que o conflito quando presente no ambiente de trabalho, atinge também usuários e, nesse caso, a atenção à saúde pode ser prejudicada (CARVALHO; PEDUZZI; AYRES, 2014).

Nessa perspectiva, os futuros técnicos de enfermagem vivenciam nas relações interpessoais no seu processo formativo, muitas situações conflituosas, as quais podem vir a interferir no seu equilíbrio emocional ou no seu desempenho como estudante. Entretanto, alguns conseguem perceber que o conflito, se bem administrado pode ser positivo, servindo como experiência para melhorar os relacionamentos humanos.

Assim, justifica-se o interesse pelo tema, primeiramente, pelas experiências práticas da pesquisadora como professora e coordenadora de um curso de nível técnico em Enfermagem, pela necessidade da instituição, e pela participação no grupo de pesquisa Trabalho, Saúde, Educação e Enfermagem, na Linha de pesquisa: Saúde/Sofrimento psíquico do trabalhador.

No cargo de professora e coordenadora do curso técnico em enfermagem, as questões relacionadas aos conflitos interpessoais dos estudantes em sala de aula eram frequentemente levantadas por professores nas reuniões de conselho de classe e, nesse contexto, percebia-se o quão difícil era lidar com essa situação.

Ainda, a preocupação com o bem-estar e a boa convivência entre os estudantes, apresentou-se como uma demanda da instituição pesquisada, tendo em vista alguns conflitos identificados por docentes e discentes em sala de aula que prejudicavam o andamento das atividades. Sabe-se que um bom relacionamento interpessoal é desejável para a equipe de enfermagem e que se estas questões forem tratadas durante a formação dos estudantes, pode haver ganhos significativos nesta questão.

Para delimitar o enfoque dessa pesquisa, realizou-se um estudo de tendências com o objetivo de identificar as lacunas do conhecimento para nortear e corroborar para a importância desse estudo. Logo, a questão norteadora ficou assim construída: Quais as tendências em teses e dissertações brasileiras acerca dos conflitos interpessoais em estudantes?

Foi realizada uma busca sistemática de teses e dissertações no mês de março de 2019 no Banco de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), conforme a estratégia de busca: "conflito" AND "enfermagem" AND "estudantes".

Foram identificadas 48 produções, dentre teses e dissertações defendidas até o ano de 2019, as quais envolviam o tema “conflitos interpessoais em estudantes de enfermagem”. Posteriormente, foram lidos o título e resumo das teses e dissertações e as mesmas foram selecionadas de acordo com o seguinte critério de inclusão: versar acerca dos conflitos entre os estudantes de enfermagem.

Como critérios de exclusão, foram retiradas as teses e dissertações que não respondessem a questão norteadora; que envolvessem outras categorias profissionais que não a enfermagem e resumos incompletos. A aplicação destes critérios resultou em um total de quatro estudos selecionados. Dentre elas, apenas uma dissertação respondeu aos critérios de inclusão, cujo resumo mostrou que as habilidades sociais devem ser utilizadas pelos estudantes para administrar os conflitos interpessoais.

Em um estudo¹ de revisão narrativa de literatura, referente a um Trabalho de Conclusão de Curso no Curso de Graduação em Enfermagem da UFSM. As buscas foram realizadas em agosto de 2018, nas bases de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da

¹ GUARIENTI, N. P. Conflitos interpessoais no trabalho de enfermagem e impactos na saúde do trabalhador: revisão narrativa de literatura. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria.

Saúde (LILACS), PubMed e Scopus, a partir da seguinte questão de revisão: “Qual a produção do conhecimento nacional e internacional acerca dos conflitos interpessoais envolvendo a equipe de enfermagem?”

Para a busca foram construídas estratégias que associaram os termos “enfermagem”, “trabalho”, “conflito” e “relações interpessoais”, nos idiomas português e inglês.

As estratégias de busca foram estruturadas por meio dos descritores/termos indexados no sistema de Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e termos não controlados, para a base de dados LILACS, e do índice Medical Subject Headings (MeSH) para as bases internacionais PubMed e Scopus. As estratégias de busca utilizadas estão relacionadas na tabela 1:

Tabela 1 – Estratégias de busca e filtros utilizados na LILACS, PubMed e Scopus. Brasil, 2018

Bases	Estratégias utilizadas	Filtros
LILACS	enfermagem and trabalho [Palavras do resumo] AND "conflito" OR "relações interpessoais" OR "relação interpessoal" OR "relacionamentos interpessoais" OR "relacionamento interpessoal" [Palavras]	-
PubMed	nursing AND "Dissent and Disputes"[MeSH Terms] AND conflict OR conflicts OR "interpersonal relation" OR "interpersonal relations" [All fields]	Language: English, Portuguese or Spanish
Scopus	nursing AND “Dissent and Disputes” [TITLE-ABS-KEY] AND conflict OR conflicts OR “interpersonal relation” OR “interpersonal relations” [TITLE-ABS-KEY]	Language: English, Portuguese or Spanish. AND Document Type: article. AND Subject area: nursing.

Fonte: autores, 2018.

A busca nas bases de dados foi realizada de acordo com os seguintes critérios de inclusão: artigos científicos originais (provenientes de dados primários), disponíveis em português, inglês ou espanhol, publicados até o ano de 2018, cujos dados respondessem à pergunta de revisão.

Foram excluídos artigos que trouxessem o conflito como resultado e não como objeto de estudo (foi considerado que estes não responderam à pergunta de revisão). Não houve recorte temporal.

As sínteses dos resultados foram analisadas de acordo com seus temas, sendo que temas comuns foram aproximados, isto é, informações convergentes foram agrupadas em categorias. O agrupamento de conceitos-chave foi sistematizando por meio do estabelecimento de relações entre estes conceitos. Para isto, foi utilizado o recurso do mapa conceitual.

O processo de análise culminou na construção de duas categorias temáticas: Fatores geradores e minimizadores dos conflitos interpessoais envolvendo a equipe de enfermagem; e Conflitos interpessoais envolvendo a equipe de enfermagem e a Saúde Psíquica do Trabalhador.

Dentre os resultados que foram obtidos nas bases de dados pesquisadas, não foram encontrados estudos que abordassem os conflitos na formação em nível técnico de enfermagem. Portanto, evidencia-se uma lacuna existente na produção do conhecimento acerca dos conflitos interpessoais entre estudantes de enfermagem, sobretudo no que se refere ao nível técnico.

Ainda como justificativa, a necessidade de se conhecer as vivências e experiências dos estudantes de curso técnico em enfermagem, e como estas interferem em seu processo formativo. Em especial, os conflitos interpessoais são elementos que se fazem presentes nas relações humanas sendo, por vezes, importantes para a mediação de opiniões e tomada de decisões. No entanto, quando não são bem mediados ou quando agem de maneira a causar sofrimento e insatisfação entre os estudantes, os conflitos interpessoais podem agir negativamente em seu processo formativo, dificultando o processo de aprendizagem e de formação de um futuro profissional.

A realização de uma pesquisa com esta temática com os estudantes é importante no sentido de auxiliá-los na ressignificação, mediação e convívio com os conflitos, contribuindo com o processo de formação profissional em enfermagem.

Portanto, confirma-se a necessidade de que estudos e ações com esse tema sejam realizados, contribuindo para a transformação da realidade dos estudantes.

Tendo em vista essas considerações, propõem-se esse estudo delineado a partir da seguinte questão norteadora:

- Quais as percepções dos estudantes do curso técnico em enfermagem acerca dos conflitos interpessoais presentes no seu processo formativo e sua influência na formação profissional?

1.1 OBJETIVOS

- Conhecer a percepção dos estudantes acerca dos conflitos interpessoais;
- Identificar a influência dos conflitos vivenciados em sala de aula no processo formativo dos estudantes do curso técnico em enfermagem, e quais estratégias podem ser utilizadas para minimizá-los.

Assim, a partir dos objetivos propostos, delineou-se a metodologia que mais favoreceria o alcance dos mesmos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta alguns tópicos que tem como objetivo darem sustentação ao estudo da temática proposta.

2.1 OS CONFLITOS E SUAS CARACTERÍSTICAS GERAIS

Os seres humanos possuem opiniões, comportamentos e percepções diferentes. Estes fatores estão ligados diretamente às relações interpessoais. Brondani (2010) refere que além dos aspectos políticos, sociais e econômicos, os aspectos emocionais e psicológicos também influenciam o relacionamento interpessoal.

No ambiente de trabalho, local onde as pessoas costumam passar grande parte do seu dia, as relações interpessoais devem ser o mais saudável possível, a fim de que as pessoas percebam a organização como um ambiente agradável e os conflitos sejam evitados.

Sobre os conflitos, Newstrom (2008, p. 252) afirma que “o conflito é um processo interpessoal que surge de discordâncias em torno das metas a serem obtidas ou dos métodos utilizados para alcançá-las”.

Ainda, eles também podem ser vistos como resultados das desigualdades existentes entre as pessoas e as organizações, que também são desiguais entre si. Os conflitos são reações obtidas da interação entre os diferentes pensamentos, estilos, desejos e ambições, é uma discussão e uma competição que está ligada no processo de junção dessas diferenças (CHIAVENATO, 2010).

Griffin (2007) ressaltam que conflitos são desacordos em questões importantes entre pessoas ou grupos, que as levam a acreditar que suas tentativas para alcançar um objetivo ou uma tarefa são dificultados por outras pessoas ou grupos.

No mesmo sentido Chiavenato (2010, p. 455) nos diz que

o conflito existe quando uma das partes - seja indivíduo ou grupo - tenta alcançar seus próprios objetivos interligados com alguma outra parte, a qual interfere na sua busca de atingir os objetivos. A interferência pode ser ativa (mediante ação para provocar obstáculos, bloqueios ou impedimentos) ou passiva (mediante omissão). Assim, o conflito é muito mais do que um simples desacordo ou divergência.

O conflito é definido por Dubrin (2006), como sendo um choque de personalidade entre duas pessoas, baseado em diferenças de atributos, preferências, idade, raça, etnia, interesses,

valores e estilos que leva a oposição ou existência podendo acarretar a elevação de alguma tensão.

Autores ainda corroboram no sentido de que o “conflito é o processo de identificação em que uma das partes envolvidas percebe que seus esforços e interesses despendidos para a realização de suas tarefas, estão sendo confrontadas e afetadas de forma negativa pela outra parte envolvida” (HITT; MILLER; COLELLA, 2011, p. 362).

Quanto aos tipos de conflito, Robbins (2010) revela que pesquisas apontam três tipos: os de relacionamento, os de tarefa e os de processo, que serão detalhados a seguir.

Os conflitos de relacionamento ocorrem nos relacionamentos interpessoais, na forma como as pessoas e grupos se relacionam. Na maioria das vezes, são prejudiciais à organização e aos grupos, pois as organizações estão cada vez mais, diversificando seu capital intelectual em termos de idade, raça, sexo, orientação sexual e etnia, gerando divergências de valores gerais que, muitas vezes, afloram nas interações de trabalho e geram conflitos interpessoais (ROBBINS, 2010, p. 223).

O conflito de tarefa está ligado ao conteúdo e as metas do trabalho e o conflito de processo está ligado a maneira como o trabalho é realizado (ROBBINS, 2010, p. 223).

Hitt et al. (2011) também abordam os mesmos tipos de conflito. O conflito de relacionamento seria causado pela diferença pessoal entre os integrantes e é, muitas vezes, considerado como um conflito disfuncional. O conflito de tarefas, por sua vez envolveria os objetivos do trabalho e o de processo, emergem da execução do trabalho.

Segundo Maldonado (2008, p. 13), “os conflitos são presentes nas relações mais harmoniosas, pois fazem parte da vida de todos, surgem das diferenças entre as pessoas, e estão presentes no cotidiano das famílias, das escolas, da vizinhança e do ambiente de trabalho”.

Assim, a convivência entre pessoas e grupos geram conflitos naturalmente. Considerando os estudantes do curso técnico de enfermagem como futuros trabalhadores da área de saúde, estes irão compor uma área na qual são presentes muitas dificuldades no cotidiano, e que uma delas é a de manter relações saudáveis, em especial, devido a conflitos não resolvidos. O conflito é “característica intrínseca e erradicável da vida organizacional” (CECÍLIO, 2005, p. 511), especialmente nas instituições em que os processos de trabalho são mediados, de forma imediata, pela interação social, como é o caso das organizações de saúde”.

Quanto a origem dos conflitos, “esses surgem quando a desigualdade de acesso a algo desejável é presente, e quando as necessidades de duas partes não são satisfeitas” Maldonado (2008, p. 19).

Segundo a mesma autora, os conflitos se originam de

valores (diferentes visões de certo/errado, diferentes estilos de vida, religiões, cultura); estruturas (desigualdades na distribuição de recursos, de poder, de autoridade); definições de papéis, de tempo, de dinheiro, de relações (comunicação ruim, emoções fortes, comportamento, percepções, falta de confiança); informação (por falta ou erro, interpretação, métodos de avaliação, interesses) (MALDONADO, 2008, p. 19).

Maldonado (2008, p. 20) considera também, que existem “raízes mais profundas dos conflitos interpessoais”, que se encontram nos conflitos internos de cada uma das pessoas envolvidas, pois o modo como determinada pessoa aprendeu a lidar com situações conflituosas, é o que vai definir o modo de como ela reagirá a novas situações.

Corroborando com esta ideia, para Ciampone (2005), os conflitos apresentam significados positivos ou negativos, dependendo de experiências anteriormente vivenciadas, mas também da estratégia utilizada para o seu enfrentamento.

Situações conflituosas quando não bem administradas no processo formativo, poderão ter influências negativas na saúde do futuro trabalhador e no processo assistencial, pois “todo trabalhador e trabalhadora tem direito a um ambiente saudável que não gere adoecimento ou morte” (MERLO et al., 2014, p. 5).

Entretanto, a maneira com que se olha os fatos, é que determina como a pessoa irá agir. Maldonado (2008, p. 23-24) questiona: “o que é possível aprender com os outros?”, e apresenta que a convivência com pessoas de diferentes gerações no ambiente de trabalho ou na família, pode ser um foco de conflitos, porém, essa diversidade de visões de mundo, valores, metas de vida e expectativas, é uma riqueza que não pode ser desperdiçada. Assim, os conflitos nem sempre são ruins, dependendo da maneira com que se olha para a situação, pode-se considerar o lado positivo e tirar algum aprendizado para o futuro.

Para Nascimento e Sayed (2017, p. 48), “os conflitos não são necessariamente negativos, a maneira como lidamos com eles é que pode gerar algumas reações”.

Nesse sentido, os mesmos autores referem que o conflito não deve ser visto como impulsionador de ataques físicos, disputas ou agressões, mas como um processo que termina com a adoção de ações adequadas e positivas (NASCIMENTO; SAYED, 2017, p. 49). Ou seja, “Um grau moderado de conflitos específicos pode estimular novas ideias, promover uma competição saudável e energizar o comportamento” (GRIFFIN, 2007, p. 232).

Alméri, Barbosa e Nascimento (2014) apontam como benefícios dos conflitos, grandes mudanças organizacionais em busca de inovações. Ou seja, quando o conflito for bem administrado ou resolvido, poderá gerar resultados positivos que, muitas vezes, são necessários para o bom andamento das organizações, alcançando metas e incentivando a busca para novas estratégias e táticas.

Ainda os conflitos podem ajudar na integração das relações, definindo a identidade dos integrantes do grupo e delimitando suas diferenças (VECCHIO, 2008). Pode trazer benefícios positivos, estimulando energias para a realização de tarefas e soluções de problemas, redução das diferenças de poder e maior motivação para o trabalho (CHIAVENATO, 2010).

Estimulando novas ideias, energizando comportamentos e “levando em consideração as verdadeiras necessidades de cada um” (MALDONADO, 2008, p. 24), se pode redefinir os conflitos e, com isso, a probabilidade de encontrar soluções satisfatórias na resolução dos mesmos. Robbins (2010) afirma que se os funcionários expressam emoções positivas, os clientes responderão da mesma maneira. O contrário também é válido, visto que as emoções negativas despertarão também respostas negativas.

Portanto, os conflitos geram efeitos negativos e positivos e, dependendo de como ele é tratado, os resultados ficarão evidentes, devendo ser considerada a origem dos conflitos, pois poderão ser originados das características pessoais de cada indivíduo.

Sendo o conflito uma condição natural do ser humano, deve ser visto pelos trabalhadores como impulsionador de mudanças, como instrumento de estreitamento das relações e também para que a confiança entre eles seja renovada. Entretanto para fazer uma mudança nessa perspectiva, deve-se fazer uma mudança nos conceitos que as pessoas têm a respeito dos conflitos.

2.2 A IMPORTÂNCIA DOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS NO PROCESSO FORMATIVO DE FUTUROS TRABALHADORES DA SAÚDE

De acordo com Chiavenato (2010), o relacionamento interpessoal representa o comportamento humano que gera o trabalho em equipe, confiança e participação das pessoas. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Como vivemos em grupo, não se relacionar é impossível. Leitão et al. (2006, p. 896) ainda destacam que “as relações entre indivíduos são interações cooperativas, diretas ou indiretas, ou não seria possível a sobrevivência dos sistemas sociais”.

Os fatores que mais influenciam no relacionamentos interpessoal, de acordo com Brondani (2010), são o respeito, a amizade, a cordialidade nas relações, a cooperação e o entrosamento dentro e fora das organizações. As pessoas levam para seus grupos, valores e crenças, emoções e sentimentos que, por vezes, interferem no relacionamento interpessoal.

Apesar da tecnologia estar cada vez mais presente em nosso dia a dia, esta não poderá substituir a relação homem trabalho, mesmo sendo o trabalho fator primordial da vida do ser humano.

A psicologia organizacional evidencia o relacionamento interpessoal como uma das principais características para o sucesso das organizações. “As pessoas são a vantagem competitiva das empresas e o bem estar no ambiente de trabalho resulta em produtividade e resultados” (BRONDANI, 2010, p. 18).

Nesse sentido, cultivar relacionamento interpessoais saudáveis, ainda no processo formativo de futuros profissionais de enfermagem se torna relevante, pois a enfermagem presta cuidados diretos à pessoa, e conviver em um ambiente agradável é importante para o bom desenvolvimento do trabalho.

Cardozo e Silva (2014) destacam no resultado de sua pesquisa que ter um bom relacionamento interpessoal melhora o ambiente de trabalho, aumentando a motivação dos envolvidos; facilita o alcance dos resultados da empresa; além de intensificar o crescimento pessoal e profissional dos trabalhadores. Ou seja, o relacionamento interpessoal é uma ferramenta essencial para obter sucesso nas organizações e é algo primordial nas relações humanas.

O que caracteriza os homens enquanto seres humanos é a diferença e, nessa perspectiva, há desafios importantes para o estabelecimento de relações interpessoais saudáveis no cotidiano das pessoas em todos os espaços que atuam.

Nesse sentido, Rocha (2014) ressalta que relacionar-se é dar e receber ao mesmo tempo, abrir-se para o novo, é aceitar e fazer-se aceito, buscar ser entendido e entender o outro. A aceitação começa pela capacidade de escutar o outro, colocar-se no lugar dele e estar preparado para aceitar o outro em seu meio.

Talvez a aceitação do outro seja a parte mais difícil dos relacionamentos, porém aceitar diferentes formas de pensar e agir, é imprescindível para o desenvolvimento de bons relacionamentos interpessoais.

Bom Sucesso (2002, p. 29-30) destaca algumas dificuldades mais observadas na dimensão interpessoal:

- a) Falta de objetivos pessoais: trata-se de pessoas que possuem dificuldades em traçar rumos para o seu futuro. Desanimam diante de obstáculos, e não se mostram criativas para buscar soluções, sentem-se frustradas e, por isso, mudam continuamente seu rumo. Nos processos de mudanças, são levadas pelos outros, aguardando sempre as

instruções. Muitas vezes, trabalham em profissão que não gostam, mas não apresentam atitudes para novos redirecionamentos.

- b) Dificuldade em priorizar: muitas pessoas se queixam da “falta de tempo”, para realizar suas tarefas. O que muitas vezes se percebe, é a grande dificuldade em estabelecer prioridades. Muitas vezes, se acumulam tarefas, sem avaliar as reais possibilidades de executá-las, ou a dificuldade para dizer “não”, os leva a fazer coisas que não são possíveis de cumprir. Assim, saber administrar o tempo é fundamental para a realização de qualquer tarefa.
- c) Dificuldade em ouvir: a maioria dos conflitos acontece em virtude da dificuldade que temos em ouvir e compreender o outro. Temos o hábito de julgar o outro a partir dos nossos valores, esquecendo-nos de respeitar as diferenças individuais. A nossa dificuldade em ouvir o outro aumenta, principalmente, se temos pontos de vista diferentes. Muitos gerentes avaliam sua equipe a partir dos seus próprios paradigmas, da sua maneira de ver o que é certo e errado, não acenando com a possibilidade de considerar o pensamento do outro, sem querer ouvir o que as pessoas pensam. É fundamental que um gestor queira saber o ponto de vista de sua equipe, perguntar antes de julgar, permitir que sejam dadas sugestões, criar espaços para que diferentes percepções possam vir à tona, solicitar sempre que possível a participação de todos. A maioria dos exemplos de grandes corporações aponta para resolução de inúmeros problemas, o saber ouvir, dar espaço para que as pessoas que contribuem com seu trabalho possam trazer soluções para o dia a dia.

A dificuldade em definir prioridades causa sensação de angústia e frustração, segundo Villela da Matta (2014), fundador e presidente da Sociedade Brasileira de Coaching e presidente da SBCOACHING Corporate. Com tantas opções disponíveis devido a modernidade, decidir o que realmente é importante se torna uma difícil tarefa.

Se tratando da dificuldade em ouvir, “a boa escuta é considerada a mãe das formas eficazes de comunicação” (MALDONADO, 2008, p. 118), é a maneira de ouvir com empatia, se colocando no lugar do outro, e imaginando como se pensa e sente.

Segundo a mesma autora a escuta é “uma forma de ouvir e responder que aumenta a confiança e a compreensão” (MALDONADO, 2008, p. 119), ou seja, é um instrumento essencial para a transformação dos conflitos.

Os estudantes quando ingressam em uma universidade ou mesmo em um curso profissionalizante se deparam com uma nova realidade a qual precisam se adaptar, pois passarão muito tempo convivendo com um mesmo grupo. Santos, Oliveira e Dias (2015), no resultado

de seu estudo, identificaram que quanto mais apoiados os discentes se sentirem, mais preparados emocionalmente estarão para os enfrentamentos da vida de estudante.

Os mesmos autores referem ainda que os estudos em grupo e os empréstimos de materiais, corroboram para o desempenho dos estudantes, evidenciando-se uma diferença de desempenho acadêmico dos estudantes que não mantêm laços de amizade com os colegas.

Feitosa e Máximo (2012) apontam que o ambiente de trabalho é influenciado pelas relações interpessoais, pois alguns fatores como personalidade, cultura e estado emocional, podem modificar o comportamento do indivíduo no ambiente do trabalho. Porém, cada indivíduo tendo conhecimento de suas atitudes, é que fará com que as relações sejam saudáveis.

Com base no anteriormente exposto, vivenciar experiências positivas no processo formativo poderá contribuir para a formação de um profissional melhor preparado para lidar com os conflitos interpessoais no ambiente de trabalho e, em especial, transformá-lo em algo positivo.

2.3 A COMUNICAÇÃO COMO UMA FERRAMENTA PARA ADMINISTRAR OS CONFLITOS

Evidenciou-se em estudo, que a comunicação deve ser uma habilidade tanto do enfermeiro docente, como do enfermeiro assistencial (BRAGA; SILVA, 2007). Com isso, o docente poderá utilizar-se dessa ferramenta para facilitar a resolução dos conflitos vivenciados no seu dia a dia.

Broca e Ferreira (2012, p. 102), identificaram em sua pesquisa “que o processo de comunicação da equipe de enfermagem evidenciou-se como sendo todas as formas de se expressar com o outro, sendo compreendido como algo muito mais que simplesmente falar algo complexo e imprescindível”.

Chiavenato (2010, p. 313-314) diz que “a organização funciona como um sistema de cooperação por meio do qual as pessoas interagem entre si através de uma comunicação para alcançar objetivos comuns”.

Estudo referiu que em modelos compartilhados de gestão, considerando a descentralização do poder e a participação do coletivo nas decisões, os conflitos estão presentes e dependem do profissional que ocupa a posição de articulador da equipe desenvolvendo as habilidades comunicativas para que, através do diálogo, ocorra a superação dos conflitos, tanto em grupos profissionais como nas relações humanas com os pacientes (SANTOS; BERNARDES, 2010).

Os mesmos autores acreditam que a comunicação seja uma ferramenta para manter um ambiente laboral harmonioso, trazendo benefícios para profissionais e usuários do sistema de saúde. Dentro da área da saúde, percebe-se e valoriza-se a importância da comunicação nas relações entre os profissionais e os usuários do sistema, de forma que possibilite o entendimento e a satisfação a todos, bem como a harmonia para a instituição” (SANTOS; BERNARDES, 2010).

Para Escorsin (2016), o processo de comunicação precisa ser analisado para torná-lo mais adequado nas relações que se estabelecem com diferentes pessoas e grupos no meio em que se vive. Reconhecer as necessidades pessoais do grupo de convivência, torna o processo de comunicação mais fácil.

Entretanto, manter uma rotina de comunicação eficiente e eficaz, pode ser um desafio para os gestores.

Knapik (2012, p. 108) traz um conceito de comunicação:

[...] A comunicação é um processo de interação e troca de informações, de transmissão de ideias e sentimentos por meio de palavras ou símbolos que veiculam uma mensagem. O objetivo é a compreensão e a interpretação da mensagem por parte de quem a recebe, embora nem sempre as pessoas entendam [...]

Segundo Robbins (2010, p. 326), em um grupo, a comunicação cumpre quatro funções básicas:

1- Controle do comportamento: Em um grupo, quando as pessoas obtêm as informações necessárias, o comportamento delas poder ser facilmente controlado pelo próprio indivíduo e pelo grupo;

2- Motivação: A comunicação, quando conduzida adequadamente, pode contribuir com a melhoria da qualidade do desempenho e do relacionamento do grupo;

3- Expressão emocional dos sentimentos: A comunicação é a primeira fonte de interação social, é um mecanismo fundamental para a expressão de satisfações, felicidades, medos, frustrações, entre outros sentimentos, o que possibilita ao grupo conhecer-se mais profundamente;

4- Informações: A função final da comunicação é facilitar a tomada de decisão, o que ocorre quando se proporcionam o levantamento e a transmissão de dados para que o grupo identifique e avalie alternativas para as situações que vivencia.

Em revisão integrativa da literatura, que teve por objetivo descrever os principais eixos temáticos explorados no campo da comunicação nas práticas em saúde nos cenários do Sistema

Único de Saúde (SUS), uma das categorias que emergiu dos resultados foi “Comunicação e a formação do trabalhador de saúde” (MARINUS et al., 2014). Sinalizou-se nessa categoria que a comunicação deve ser abordada nos currículos dos cursos da área da saúde, por exigir uma demanda contínua de aprendizagem e também pela necessidade de sintonia de todos os membros da equipe para que se atinja o objetivo comum do trabalho: a produção do cuidado.

Entre os principais desafios para a comunicação efetiva no trabalho em saúde, autores referem que a diversidade na formação de profissionais, visto que o treinamento para a comunicação pode diferir entre os indivíduos, havendo uma tendência de uma mesma categoria profissional em comunicar mais uns com os outros” (ROWLANDS; CALLEN, 2013).

Em ensaio reflexivo que versa sobre a comunicação efetiva na perspectiva do trabalho da equipe interdisciplinar para a qualidade dos cuidados em saúde e a segurança do paciente, Nogueira e Rodrigues (2015) evidenciaram que a comunicação é o ponto chave para impulsionar transformações no trabalho em equipe, e também que programas de treinamento de habilidades de comunicação e simulações práticas, são formas efetivas para transpor barreiras à comunicação ineficaz.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Nesta seção, são apresentados o tipo de estudo, cenário do estudo, participantes do estudo, método de coleta e análise dos dados, bem como os aspectos éticos que envolveram este estudo.

3.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa do tipo exploratório-descritivo.

O estudo qualitativo consiste em desvelar o estudo da história, das relações, representações, crenças, percepções e opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam.

A pesquisa qualitativa tem sido utilizada na área da enfermagem, considerando seu objeto de trabalho que é o ser humano. Por meio desta abordagem pode se obter detalhes acerca da experiência dos sujeitos em relação a um determinado fenômeno (MINAYO, 2013).

3.2 CENÁRIO DO ESTUDO

O presente estudo teve como cenário uma escola de formação técnica privada, pessoa jurídica de direito privado, localizada em um município do interior do estado do Rio Grande do Sul, Brasil.

Destaca-se que foi realizado um levantamento prévio da problemática a ser pesquisada através de uma reunião entre a pesquisadora, a coordenadora do curso técnico em enfermagem e a direção da escola técnica.

A escola localiza-se na área urbana e conta, em média, com 400 alunos matriculados em todos os cursos de formação técnica, considerando-se o ano da coleta de dados (2018). Teve sua fundação em 1998 e tem como filosofia os princípios fundamentais da educação, a fim de formar e qualificar o cidadão para atuar profissionalmente com formação e humanização adequada a atender às demandas do mundo do trabalho e prestar serviços à comunidade, colaborando com o desenvolvimento social e com a sustentabilidade ambiental. Considera que a educação deve ser um processo dinâmico e inovador, que zele pelo desenvolvimento de uma consciência crítica, de modo, a oportunizar a compreensão da realidade e, desta maneira, contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, humana e democrática.

A carga horária do curso é de 1600h, no modo presencial, dividida em quatro etapas, sendo a última etapa de 400h o estágio curricular, é realizado em unidades hospitalares conveniadas com a instituição, e em unidades básicas de saúde do município, bem como no Pronto Atendimento Municipal.

Sua finalidade é:

- I. ofertar e desenvolver a educação profissional, formando e qualificando cidadãos, com vistas à atuação profissional através de um processo educativo adaptado às demandas sociais e as peculiaridades regionais;
- II. promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional, otimizando a infraestrutura física, o quadro de pessoal e os recursos de gestão;
- III. orientar a oferta formativa em benefício do desenvolvimento socioeconômico e cultural no âmbito de atuação da Escola, a fim de que a dualidade formação específica e formação geral seja superada e que o foco da formação profissional, tenha como dimensões indissociáveis o trabalho, a ciência, a cultura e a tecnologia.

Tem como objetivos:

- I. Formar profissionais aptos a exercerem atividades correspondentes ao Curso realizado, primando pela relação teoria-prática, desenvolvendo a capacidade de compreensão da realidade, interpretando o mundo do conhecimento sistematizado e aplicando de forma adequada, no cotidiano, as habilidades e competências desenvolvidas.
- II. Oportunizar aos estudantes dos cursos oferecidos condições técnicas e humanas, para ingressar e permanecer no mercado de trabalho, assegurando-lhe competências e habilidades para o exercício da cidadania e da responsabilidade social;
- III. Oferecer uma educação de qualidade ao aluno, a fim de superar os desafios profissionais no mundo do trabalho, visando o exercício da cidadania e ascensão profissional;
- IV. Proporcionar à comunidade escolar a vivência de valores e princípios condizentes com seu semelhante e com o ambiente;
- V. Propiciar ao aluno uma formação ética, cultural e o desenvolvimento da autonomia intelectual e criativa;
- VI. Estabelecer a relação teoria-prática, visando à qualificação profissional;
- VII. Oferecer condições físicas e pedagógicas para o aluno com necessidades especiais.

Atualmente a Escola Técnica oferece quatro cursos técnicos e um curso pós-técnico, todos na modalidade presencial, sendo eles: Técnico em Enfermagem, Técnico em Transações

Imobiliárias, Técnico em Informática, Técnico em Radiologia e Curso de Radioterapia, na modalidade de pós técnico. A escola oferece 30 vagas para curso diurno e 30 vagas para curso noturno de Técnico de Enfermagem.

Apresenta como requisitos de acesso ter idade mínima de dezesseis (16) anos e estar cursando ou ter concluído o Ensino Médio ou equivalente.

O Curso Técnico em Enfermagem tem como objetivos:

- Formar profissionais preparados para atuarem no processo de promoção, proteção, prevenção, recuperação, reabilitação e manutenção da saúde da comunidade, em conjunto com as equipes de saúde e capazes de contextualizar os conhecimentos adquiridos no Curso;
- Executar tratamento especificamente prescrito, ou de rotina, além de outras atividades inerentes à Enfermagem;
- Efetuar o controle de pacientes e de comunicantes em doenças transmissíveis;
- Desenvolver habilidades e competências que permitam ao profissional ter a dimensão ético política das atividades inerentes a sua área de atuação;
- Criar situações de aprendizagem que possibilitem a reflexão contínua e a liberdade crítica do pensamento e da ação.

PERFIL PROFISSIONAL:

- O técnico em enfermagem é o profissional que participa de ações de promoção, proteção, prevenção, recuperação, reabilitação e manutenção da saúde. O egresso do Curso terá conhecimentos teóricos e práticos para efetuar procedimentos e técnicas de enfermagem da assistência mínima ou autocuidado, intermediária, semi intensiva, intensiva, e será capaz de realizar procedimentos e técnicas de enfermagem em setores primários, secundários e terciários.
- As ações das sub áreas são delimitadas pela Lei 7498/86 no que diz respeito ao exercício profissional, onde compreende os diferentes níveis profissionais que compõe a equipe de enfermagem.
- Por ser um curso de nível médio vinculado à área da saúde, compreende as ações integradas de proteção, prevenção, educação, recuperação e reabilitação referentes às necessidades individuais e coletivas, visando à promoção da Saúde. As ações integradas de saúde são realizadas não só em estabelecimentos específicos de assistência à saúde, tais como postos e centros de saúde, hospitais, laboratórios e

consultórios, mas também em domicílios, escolas, creches, centros comunitários, empresas e demais locais de trabalho, visando uma formação generalista, com conhecimentos integrais básicos atendendo às necessidades de saúde loco regional.

- O profissional deverá ter conhecimentos sobre a realidade da saúde na qual o papel social é de suma importância para o indivíduo.

3.3 PARTICIPANTES DO ESTUDO

No momento da realização desta pesquisa, a escola possuía quatro turmas em andamento, sendo uma de manhã, uma a tarde e duas a noite. O curso é composto por quatro etapas, sendo que as turmas podem estar em momentos diferentes. Assim, optou-se por pesquisar a turma que estava na segunda etapa, ou seja, já tinha realizado aulas teóricas e se preparava para a realização do estágio que acontece na última etapa. Esta turma já havia passado uma convivência de cerca de 10 meses, o que favorecia a busca dos dados desta pesquisa. Assim, compuseram o grupo de participantes 21 estudantes do curso Técnico em Enfermagem.

Para efetivação da pesquisa e seleção dos participantes, levou-se em consideração os critérios para a inclusão como: estudantes matriculados no curso Técnico em Enfermagem e que estivessem frequentando as aulas teóricas.

Na fase da entrevista, 15 estudantes se dispuseram a participar e, na realização dos grupos focais, 21 estudantes aceitaram o convite e compuseram os mesmos. Ou seja todos os estudantes aceitaram participar do grupo focal.

3.4 COLETA DE DADOS

Após os contatos iniciais e o aceite da realização do projeto obtidos junto à Direção da Instituição, foram feitos os trâmites para autorização da mesma junto ao Comitê de Ética em Pesquisa- CEP da Universidade Federal de Santa Maria.

Para favorecer a coleta de dados, a pesquisadora optou por utilizar a observação não participante como método de imersão no campo, com a finalidade de aproximação aos estudantes, podendo também contribuir para a diminuição do estranhamento em relação a presença do pesquisador circulando nos espaços da Instituição. Assim os estudantes sentiram-se à vontade para esclarecimento de dúvidas quanto aos próximos passos da pesquisa.

A pesquisadora assumiu uma postura de espectadora, participando de aulas teóricas e de momentos de intervalo entre as aulas. Esses foram momentos nos quais pôde-se observar a

interação entre os estudantes (diálogos na chegada à sala de aula, no intervalo e no término; interação durante a aula; comunicação verbal e não verbal...), e também observar a interação entre os estudantes e os docentes, ou seja, realizar observações acerca da convivência do grupo no cotidiano. Essa fase de observação foi realizada durante 10 dez dias, no mês de agosto de 2017, totalizando trinta horas, as quais foram momentos preciosos para o bom andamento da pesquisa.

A coleta de dados propriamente dita ocorreu nos meses de julho e agosto de 2017, sendo utilizados a entrevista semiestruturada e o grupo focal como instrumentos para esta coleta.

3.4.1 Entrevista semi-estruturada

A entrevista semi-estruturada é uma modalidade utilizada para a realização de pesquisas, é eficaz para se adquirir informações acerca da temática do estudo, levando em consideração a subjetividade dos participantes.

O roteiro com temas relacionados ao assunto a ser pesquisado é elaborado pelo pesquisador, a fim de aprofundar a compreensão sobre o fenômeno estudado e se planejar para a coleta de informações. (MANZINI, 2003; MINAYO, 2013).

Em se tratando da entrevista semi-estruturada, destaca-se que a pesquisadora se dedicou à formulação de perguntas que seriam básicas para o tema a ser investigado (MANZINI, 2003; TRIVINOS, 1987).

Diante disso, as entrevistas semiestruturadas foram realizadas assim que findada a observação não participante. O instrumento foi constituído de um roteiro inicial, fechado, referente à caracterização sóciodemográfica e laboral dos participantes, seguida por questões abertas, as quais estavam relacionadas aos objetivos deste estudo (APÊNDICE A).

As entrevistas foram realizadas individualmente, em uma sala de aula disponibilizada pela própria escola, em horários pré estabelecidos pelos participantes, não interferindo no horário das aulas. As mesmas foram gravadas com o auxílio de um gravador digital e de um celular, sendo que o tempo médio de duração foi de cerca de 20 minutos cada uma delas

Os fragmentos de falas estão identificados nos resultados por meio da letra E (que inicia a palavra “estudante”), seguida do número correspondente a ordem da realização das entrevistas. Todos os estudantes foram convidados, porém, aceitaram participar dessa fase da pesquisa 15 estudantes.

3.4.2 Grupo focal

O grupo focal é uma das possibilidades metodológicas que a pesquisa qualitativa é constituída, tendo em vista que promove uma ampla discussão sobre um tema através da interação grupal. Se originou na pesquisa social, sendo que, nos anos 80, começou a fazer parte da pesquisa em saúde (COSTENARO; LACERDA, 2015).

As mesmas autoras referem que por se tratar de método de coleta de dados, no qual se permite alcançar concepções grupais acerca de um determinado assunto, está sendo cada vez mais utilizado na enfermagem (COSTENARO; LACERDA, 2015). Pela sua proposta metodológica, oportuniza abordar assuntos polêmicos que, geralmente, são pouco explorados ou evitados.

Os grupos focais foram realizados após o término das entrevistas individuais, objetivando compreender aspectos que deixaram lacunas nas entrevistas. Ao operacionalizar os grupos, identificou-se que eles ofertaram um espaço de fala e escuta aos estudantes no qual pudessem ser discutidas coletivamente, estratégias que pudessem amenizar os conflitos interpessoais.

O convite para a participação nos grupos focais foi feito verbalmente aos estudantes e acordado as datas e horários que mais se adequassem, não interferindo em horários de aulas teóricas ou na sua rotina.

Foram realizados dois grupos focais, com duração média de uma hora e quinze minutos, sendo que foi acordado com os estudantes o horário do turno da tarde, ao final das aulas teóricas. Destaca-se que a pesquisadora contou com roteiros a serem seguidos, os quais estão apresentados nos APÊNDICE B e APÊNDICE C.

O local para a realização dos grupos focais foi uma sala de aula da própria escola, tendo-se o cuidado de escolher um local livre de ruídos externos, e que pudesse oferecer um certo conforto aos estudantes. Buscou-se organizar um ambiente onde todos pudessem se sentir acolhidos, sendo que a sala escolhida possuía ar condicionado e cadeiras confortáveis, as quais foram dispostas em círculo para facilitar a comunicação e interação do grupo. No centro da sala foram dispostos alguns alimentos e bebidas como água mineral e sucos naturais, para que todos pudessem ter acesso, sentirem-se acolhidos e à vontade. Na porta da sala de aula foi fixado um cartaz que dizia “favor não interromper coleta de dados”, no intuito de evitar interrupções que pudessem atrapalhar o andamento das discussões.

A equipe de pesquisadores dos grupos foi composta pela mestranda responsável pela pesquisa no papel de moderadora (coordena o grupo e faz as perguntas norteadoras para gerar

a discussão) e por três assistentes de pesquisa (uma doutoranda e dois acadêmicos do curso de enfermagem).

Os assistentes de pesquisa ficaram responsáveis por registrar por escrito as observações gerais, as falas dos participantes, os tópicos discutidos e por cuidar dos gravadores, distribuir os crachás e materiais utilizados, entregar e recolher o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE APÊNDICE D), e cronometrar o tempo e auxiliar nas dinâmicas realizadas.

Foram evidenciadas no período de imersão do campo e nas entrevistas semiestruturadas, questões relativas a satisfação e insatisfação no convívio entre colegas na sala de aula. Assim sendo, a pesquisadora sentiu a necessidade de convidar uma psicóloga da Instituição para participar dos grupos focais, a fim de prestar assistência aos estudantes, caso houvesse necessidade.

Ao término de cada encontro, como uma forma de agradecimento foram entregues alguns mimos com mensagens motivacionais. Nesta etapa, a descrição das falas dos estudantes foi identificada por codinomes, que foram escolhidos pelos próprios participantes da pesquisa.

O **primeiro grupo focal** contou com a participação de 21 estudantes. Na medida em que os participantes da pesquisa chegavam ao local, eram recepcionados pela mestrande e pelos assistentes de pesquisa, e recebiam um crachá em branco para que de um lado colocassem seu nome, e no outro lado em branco colocassem um codinome de sua preferência. Nesse momento receberam também o TCLE em duas vias, sendo explicado que estes seriam retomados posteriormente, e que seria disponibilizado o tempo necessário para o preenchimento.

Após a acomodação de todos, foi procedida a abertura do encontro com as boas vindas dadas pela mestrande e a apresentação dos assistentes de pesquisa.

Inicialmente foram realizados alguns pactos referentes ao horários de início e término, ao lanche, para que colocassem o celular no silencioso se possível, que procurassem falar um de cada vez e evitassem conversas paralelas, que deixassem os crachás com o lado do codinome visível para que os assistentes de pesquisa pudessem identificar as falas de cada um. Também foi mencionado acerca da importância da fala e da escuta, do respeito as diferentes opiniões, e da participação individual.

Após o preenchimento do TCLE, os mesmos foram recolhidos e iniciou-se as atividades propostas. Como aquecimento, optou-se pela dinâmica da “caixa de perguntas”, e essa atividade foi uma forma de promover a interação entre os participantes.

Assim, com todos em círculo, foi dada uma caixa com algumas perguntas, e colocou-se uma música tocar: ao iniciá-la a caixa começou a ser passada entre eles e quando a música parava, quem estava com a caixa escolhia um bombom e respondia a pergunta. O objetivo foi

que todos se conhecessem um pouco mais, pois as perguntas eram direcionadas à atividades prazerosas de cada um. Apesar de ser esclarecido que se alguém não se sentisse à vontade, poderia optar por não participar da dinâmica, todos participaram ativamente.

Para introduzir o assunto “Conflito”, a pesquisadora optou por reproduzir um curta metragem, que levou os estudantes a refletirem acerca da tolerância. A proposta surtiu efeito logo no início da discussão sobre o vídeo, pois segundo os estudantes, a falta de tolerância pode levar a conflitos.

Assim, a partir dessa técnica de estímulo, procedeu-se a discussão sobre a proposta do grupo focal que foi conduzida por duas perguntas norteadoras, levando a construção coletiva de alguns conceitos. Após essa atividade, foi feita a leitura da síntese das discussões e questionado se o resultado era consenso de todos os integrantes do grupo, o que foi confirmado.

Em seguida foi realizada uma avaliação do grupo pelos participantes, após a entrega de um mimo e, em seguida a saída deles, a pesquisadora se reuniu com a equipe de pesquisa para uma avaliação do primeiro encontro, levando em consideração principalmente se a proposta foi atingida com sucesso, e também como os pesquisadores se sentiram e quais foram as percepções gerais, a fim de se preparar para os próximos encontros.

O Segundo grupo focal contou com a participação de 18 estudantes, todos participantes do primeiro encontro. Foram recepcionados pela pesquisadora juntamente com a equipe de pesquisa, sendo entregue para cada estudante, figuras com diferentes smiles (palavra que em inglês significa "sorriso", um personagem simples, formado por um círculo amarelo, com dois olhos que é utilizada em redes sociais para demonstrar sentimentos).

Primeiramente realizou-se a validação dos dados do último encontro. Depois de todos os participantes concordarem e validarem os dados, iniciou-se as atividades relativas ao segundo grupo focal.

Como aquecimento, foi reproduzido um vídeo que os levou a pensarem sobre como escolher pessoas perfeitas para ser nossos amigos(as). Em seguida foi aberto tempo para discussão das percepções do grande grupo sobre o vídeo.

Após a discussão, partiu-se para a realização de uma dinâmica que trabalhasse a confiança entre eles. Denominada “gata cega”, os alunos foram convidados a formar duplas, procurando pelo smile que fosse igual ao seu. Em seguida, dirigiram-se até os corredores que dão acesso às salas de aula, com obstáculos pelo caminho, guiando o colega que compôs sua dupla para que não batesse em nenhum deles.

Retornando para a sala de aula, os estudantes receberam perguntas disparadoras realizadas pela pesquisadora, para dar início a discussão sobre o assunto confiança em si, no

outro, nas relações interpessoais, entre outros. Em seguida, os estudantes foram estimulados a pensarem sobre suas vivências em sala de aula relacionadas aos conflitos interpessoais e a temática recém trabalhada.

Dirigindo-se para a parte final do encontro, a proposta realizada foi de uma dinâmica que pudesse trabalhar com o compromisso de cada um para a melhoria da convivência em sala de aula e, conseqüentemente, com a diminuição dos conflitos negativos presentes no processo formativo.

Cada estudante recebeu um balão e um pequeno papel distribuído pela equipe de pesquisa, sendo orientados para que escrevessem no papel estratégias para superar os problemas identificados. Após, os papéis foram dobrados e colocados dentro dos balões. A seguir, uma música animada começou a tocar e os estudantes foram orientados a jogar os balões para o alto e trocaremos com seus colegas, sem deixar o balão cair no chão. Após o término da música, cada estudante leu a mensagem que tinha dentro do balão e, por fim, o compromisso assumido por individualmente foi colado em um cartaz confeccionado pela pesquisadora. Assim, os pactos referentes a melhoria dos conflitos foram firmados e este cartaz ficou exposto algumas semanas na sala de aula, com fácil visualização para todos.

Desta maneira, os estudantes puderam compartilhar suas experiências e vivências em relação aos conflitos interpessoais presente no seu processo formativo, construindo coletivamente alguns conceitos e firmando pactos com o intuito de melhorar o convívio em sala de aula.

3.5 ANÁLISE DE DADOS

As entrevistas e os grupos focais foram audiogravados e, posteriormente, transcritos com o auxílio do Express Scribe Transcription Software e transportados para o editor de textos Microsoft Word 2010, assim compondo o corpus de análise de dados. Foi utilizada a análise de conteúdo temática de Minayo (2013), que é caracterizada por três etapas:

A primeira fase denominada de **pré-análise**, consiste na sistematização de ideias iniciais a partir da questão norteadora e dos objetivos da pesquisa. Inicialmente houve o contato direto e intenso com o material de campo, por meio de leitura flutuante e exaustiva das transcrições dos dados obtidos através da entrevista e dos grupos focais. Com a finalidade de identificar palavras-chave, ou unidades de registros e também para melhor visualização dos resultados, o material das entrevistas foi organizado em um cartaz, e assim pontuaram-se as ideias centrais das falas e as primeiras impressões foram anotadas.

Em seguida foi feito um quadro sinóptico, onde foi possível extrair a essência e o extrato das falas, relatando as impressões da pesquisadora e as falas dos participantes.

A partir das informações semelhantes, foi elaborado um novo quadro sinóptico, no qual foi feita uma separação dos fragmentos que expressaram um resumo das ideias semelhantes encontradas nas falas dos estudantes.

Assim, o material foi organizado de forma que atendesse às normas de validade qualitativa: exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência.

A segunda fase é a **exploração do material**, e consistiu essencialmente em uma operação classificatória que visou alcançar o núcleo de compreensão do texto, buscando encontrar as categorias. Nessa fase foi elaborado um quadro sinóptico contendo o objetivo geral do estudo, os objetivos específicos, os instrumentos de coleta de dados, os resultados encontrados, e também as falas que ilustram os resultados, o que oportunizou que a pesquisadora pudesse visualizar as expressões significativas das falas das entrevistas e dos grupos focais, construindo assim as categorias temáticas.

Quanto a última fase, denominada de **tratamento dos resultados obtidos**, esta se dá quando o pesquisador realizar inferências e interpretações e assim, consegue abrir novos eixos nas dimensões teóricas e interpretativas, guiado pela leitura do material.

Os grupos auxiliaram na interpretação dos dados, complementando informações sobre conflitos interpessoais vivenciados no processo formativo dos alunos de curso técnico. Destaca-se ainda que o conteúdo proveniente dos grupos focais integraram o *corpus* da análise e trechos foram destacados para a ilustração dos resultados. Estes estão identificados pela sigla GF (Grupo Focal) e por codinomes escolhidos pelos próprios estudantes.

Assim sendo, na análise de conteúdo, o texto é um meio de expressão do sujeito, no qual o pesquisador busca categorizar as unidades de texto (palavras ou frases) que se repetem, inferindo as expressões que as representem.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

Visando o compromisso com os preceitos éticos das pesquisas envolvendo seres humanos, conforme determina a Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012), todos os participantes tiveram acesso às informações necessárias em relação ao direito à participação voluntária, isenção de custos, sigilo, anonimato e direito à desistência em qualquer etapa da pesquisa.

Primeiramente, foi realizada uma visita à direção da Escola, apresentando a proposta da pesquisa, consultando-os acerca da viabilidade da mesma e, em seguida, a consulta foi estendida aos estudantes envolvidos. Assim, foi obtido o aceite para o desenvolvimento da pesquisa.

Após a autorização institucional, o projeto foi registrado e tramitado no Sistema de Informações para Ensino (SIE) e encaminhado para o Gabinete de Projetos (GAP) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), obtendo parecer favorável (ANEXO A). A seguir, foi registrado no sistema Plataforma Brasil, com posterior encaminhamento ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM (CEP/UFSM), com certificado de aprovação e apresentação para apreciação ética (CAAE) nº 67052817.6.0000.5346 (ANEXO B).

Antes de iniciar a coleta de dados foi disponibilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE C), para que os participantes tivessem clareza do objetivo e da metodologia da pesquisa, sobre o anonimato e o caráter confidencial de suas informações, sendo assinado em duas vias, uma ficando em posse dos participantes e outra, em posse dos pesquisadores.

Os participantes do estudo foram identificados pela letra inicial de estudante e por ordem de numeração, configurando como E1, E2, E3 e assim em diante, respeitando-se o anonimato.

Foi explicado aos participantes que a temática em questão poderia apresentar algum risco ligado à inquietude ou ansiedade no momento em que fossem remetidos para a vivência do cotidiano como estudantes, durante a participação no estudo. Portanto se ocorresse desconforto, alteração de comportamento ou sofrimento durante o relato das vivências, os estudantes seriam acolhidos e a coleta de dados suspensa, podendo ser retomada posteriormente caso o participante autorize.

Esta pesquisa comprometeu-se com o sigilo e prudência em relação aos dados dos participantes mediante assinatura do Termo de Confidencialidade, Privacidade e Segurança dos Dados (APÊNDICE D).

Este material, após a conclusão da pesquisa, foi armazenado juntamente com os TCLE em um armário sob posse exclusiva da coordenadora da pesquisa, localizado na sala 1305B do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFSM, Rio Grande do Sul, Brasil. Decorridos cinco anos do armazenamento do material, o mesmo será incinerado.

Os resultados finais desta pesquisa serão socializados e compartilhados com a comunidade acadêmica por meio de publicação em periódicos e eventos e com a instituição formadora e os participantes da pesquisa, com a disponibilização da dissertação na íntegra para a Escola, bem como com o agendamento de uma reunião para a devolutiva junto aos estudantes.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, inicialmente será apresentada, a caracterização dos participantes da pesquisa. Em seguida serão apresentadas e discutidas as categorias identificadas após a análise de dados.

A escrita dos estudantes não foi alterada, sendo apenas suprimidos dados que pudessem levar à quebra do sigilo ético.

Os temas construídos a partir dos dados obtidos foram interpretados à luz da literatura estudada e de outras pesquisas que tratam de assuntos relacionados com a temática do presente estudo.

4.1 CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA E LABORAL DOS PARTICIPANTES

A caracterização dos participantes do estudo possibilitou conhecer esses estudantes, a fim de identificar aspectos comuns ao grupo e relacioná-los à temática dos conflitos interpessoais.

Assim, na Tabela 2 são apresentadas as variáveis sociodemográficas e laborais a partir da aplicação do roteiro.

Tabela 2 – Características sociodemográficas e laborais dos estudantes do curso técnico em enfermagem, 2018, Santa Maria – RS

(continua)

Variáveis sociodemográficas	Frequência (n=21)		
	n	%	
Sexo	Masculino	01	05
	Feminino	20	95
Faixa Etária	De 18 a 26	13	62
	De 27 a 36	03	14
	De 37 a 46	02	10
	De 47 a 56	03	14
Atividades laborais	Sim	04	19
	Não	17	81
Cor	Branca	21	100
	Negra	00	
	Outra	00	

Tabela 2 – Características sociodemográficas e laborais dos estudantes do curso técnico em enfermagem, 2018, Santa Maria – RS

(conclusão)

Variáveis sociodemográficas	Frequência (n=21)	
Maior nível de formação *		
Ensino médio completo	15	71
Ensino médio incompleto	02	09
Cursos técnicos em outras áreas	02	09
Curso superior completo	01	05
Curso superior em andamento	03	14
Especializações	01	05

* Destaca-se que alguns estudantes atendem a mais de um requisito, portanto não é possível totalizar 100%.

* Destaca-se que alguns estudantes atendem a mais de um requisito, portanto não é possível totalizar 100%.

Verificou-se que os estudantes que participaram da pesquisa, em sua maioria, eram do sexo feminino, ou seja, a presença dos homens na profissão ainda é pequena, fato esse que historicamente vem se comprovando.

Fonseca (1996) denominou a população feminina na enfermagem como um “gueto”, pois na época a força de trabalho feminino na área era composta por mais de 90% de mulheres. Isso apontava que o interesse dos homens, na época, pela profissão era muito pequeno.

Apesar da enfermagem ser uma profissão predominante feminina no Brasil (84,6%), segundo dados fornecidos pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN, 2015) houve um acréscimo de 15% da população masculina na profissão.

Em estudo cujo o objetivo foi analisar a associação entre a presença de estresse em estudantes de enfermagem e vulnerabilidades sociodemográficas e acadêmicas, o estresse apareceu com um grande percentual, e a maioria dos entrevistados era do sexo feminino (CESTARI et al., 2017). Corroborando, Enochs e Roland (2006) referem que o sentimento de pertencer a um grupo é importante para homens e mulheres, porém são as mulheres que geralmente expressam maiores sentimentos e, por isso, podem ser mais afetadas emocionalmente pelas interações sociais do que os homens.

Com idades entre dezoito e quarenta e oito anos, percebe-se que convivem diariamente pessoas de diferentes gerações. Segundo Maldonado (2008, p. 23) esse convívio entre diferentes gerações em ambiente de trabalho ou até mesmo no convívio familiar, pode ser um foco de conflito, ou também essa diversidade de visões de mundo, valores e metas de vida, pode representar uma grande riqueza, considerando-se o aprendizado mútuo.

Dentre os estudantes, sete deles tem o ensino médio completo, dois estão cursando o ensino médio, dois estão cursando curso superior, e um estudante tem graduação e especialização na área da educação. Uma turma composta por adultos jovens,

predominantemente entre 18 e 26 anos pode estar relacionada às possibilidades e ofertas no mercado de trabalho. Isso porque o mercado oferta vagas para Técnicos de Enfermagem em diferentes cenários de atuação.

Quanto às **atividades laborais**, dois estudantes trabalham em média 25h semanais, e dois estudantes fazem estágio voluntário em casas geriátricas.

Na **vida familiar**, cinco estudantes têm companheiro (a) e quatro estudantes tem filhos.

Diante do exposto e após a análise dos dados oriundos das entrevistas e dos grupos focais, foi possível organizar as informações em **três categorias temáticas a partir dos objetivos propostos: O conflito como impulsionador de mudanças; Vivências em sala de aula e as influências no preparo para vida profissional; Comunicação e criação de vínculos como estratégia para minimizar os conflitos.**

O quadro 1 apresenta a organização das categorias do estudo.

Quadro 1 – Objetivos e categorias temáticas da pesquisa, 2018

Objetivos	Conhecer a percepção dos estudantes acerca dos conflitos interpessoais.	Identificar a influência dos conflitos vivenciados em sala de aula no processo formativo dos alunos do curso técnico em enfermagem, e quais estratégias podem ser utilizadas para minimizá-los.	
Categorias	O conflito como impulsionador de mudanças.	Vivências em sala de aula e as influências no preparo para vida profissional.	Comunicação e criação de vínculos como estratégia para minimizar os conflitos.

Fonte: autor, 2018.

4.2 PRIMEIRA CATEGORIA: O CONFLITO COMO IMPULSIONADOR DE MUDANÇAS

Nesta categoria são abordados os temas conflitos interpessoais e confrontos, descrevendo a percepção dos estudantes do curso Técnico em Enfermagem acerca do tema.

Para tanto, a descrição foi baseada em resultados da entrevista semiestruturada e também na fala dos estudantes que participaram do primeiro grupo focal.

A turma entende primeiramente, o conflito como divergências, desentendimentos, dificuldades de compreensão e desequilíbrio, porém apesar de aparentemente serem expressões negativas, a ideia de que o conflito possa ser usado positivamente aparece logo nos primeiros depoimentos.

As falas abaixo elucidam estas afirmações:

conflito é uma dificuldade. (Cristal/GF1)

conflito poderia ser um desequilíbrio. (Morango/GF1)

conflito é o desentendimento das pessoas (Ana/GF1).

[...] pode ser também uma falta de compreensão, porque quando eu não compreendo alguma coisa, isso pode gerar um conflito (Amora/GF1).

talvez o conflito seja as dificuldades que surgem no caminho que, dependendo do modo que você olha pra ele, pode servir como crescimento (Amora/GF1)

Percebeu-se nas falas dos entrevistados que a concepção de conflito vem ao encontro com a literatura. Para Chiavenato (2008, p. 179), a palavra conflito está ligada a divergência à discórdia, dissonância, controvérsia ou antagonismo.

De acordo com Berg (2012), a palavra conflito vem do latim *conflictus*, que significa choque entre duas coisas, embate de pessoas ou grupos que lutam entre si, um embate entre duas forças contrárias.

Chiavenato (2008, p. 305) diz que “conflito significa a existência de ideias, sentimentos, atitudes ou interesses antagônicos e colidentes que podem se chocar”.

Marras (2009) alega que o conflito é uma disputa de interesses pessoais e organizacionais e que, somente uma boa comunicação entre as partes, consegue melhorar ou diminuir as consequências que o conflito pode vir a causar no ambiente de trabalho. Robbins et al. (2010) corrobora dizendo que os conflitos podem estar relacionados ao desempenho, à tarefa, ao relacionamento interpessoal e aos processos.

Chiavenato (2008) menciona, ainda, que o conflito é inevitável à vida, e faz parte da natureza humana, ele constitui o lado oposto da cooperação. Para que haja conflito deve haver interferência deliberada entre uma das partes.

Conforme Griffin (2007, p. 450), o “conflito é o desentendimento entre dois ou mais indivíduos ou empresas”, que, de forma negativa causa discórdia e antipatia e, de forma positiva, motiva o aprendizado e a busca por novos desafios.

Durante as entrevistas, evidenciou-se que alguns estudantes entendem o conflito como parte do convívio diário com os colegas:

[...] eu já tive um conflito com uma colega mas, a gente conversa. (E6/E)

[...] eu acho que a convivência não é de todo ruim, só quando tem que decidir alguma coisa... daí não funciona [...] (E2/E)

Segundo Soares et al. (2016), ao analisarem as falas de um estudo que apresenta as percepções de estudantes de psicologia de uma universidade pública da cidade do Rio de Janeiro sobre as situações inerentes ao convívio interpessoal no Ensino Superior, que vão desde suas relações com o processo de aquisição do conhecimento e expectativas com a futura carreira, até o relacionamento com os demais colegas, professores e outros setores da instituição, concluíram que as categorias selecionadas, admitem perceber que de uma forma geral situações difíceis e fáceis estão presentes no ambiente universitário.

Os estudantes relatam informalmente que as situações sociais consideradas difíceis podem alterar o convívio e a aceitação entre as pessoas, causando impactos interpessoais entre os membros dos grupos, dificultando a comunicação e o diálogo entre os diversos setores da instituição (SOARES et al., 2016).

Na construção coletiva do conceito de conflito, os estudantes teorizaram acerca da diferença entre conflito e confronto. O conflito se estabelece na identificação da diferença ou da discordância, já o confronto se dá quando há o enfrentamento ou choque entre as pessoas quando ninguém cede, e pode também ser uma consequência do conflito.

O conflito começa com uma coisinha mais leve e daí o confronto é mais pesado [...] no conflito tu já tem um diálogo, vai tentando encaixar aqui, ali, daí tudo se ajeita, porque quando as pessoas têm ideias diferentes no conflito, é mais fácil de resolver. (Cherry/GF1)

Confronto é quando não cede duas partes, é destrutivo. (Amora/GF1)

Conflito é divergência, e confronto é quando a gente bate de frente, vai para a discussão. (Amora/GF1)

Eu acho que o confronto é o enfrentamento, e o conflito ainda há uma conversa de algumas opiniões, mas o confronto é o enfrentamento cara a cara de duas pessoas, indo contra as ideias. (Ana/GF1).

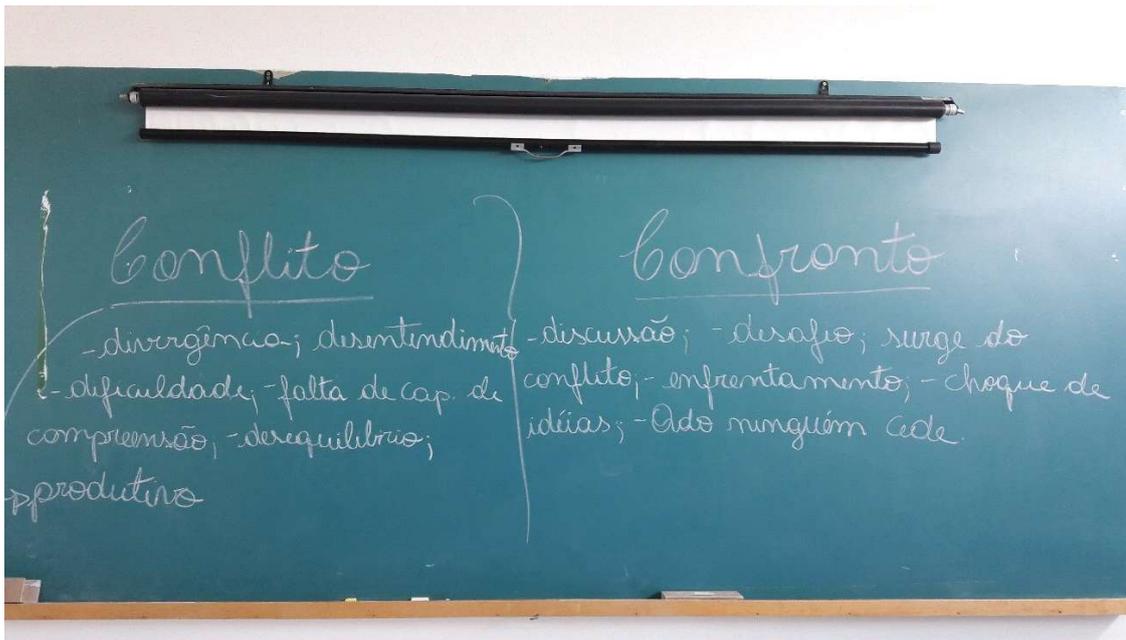
O filósofo Mário Sérgio Cortella (2017) pontua que, no conflito, o caminho é o convencimento, enquanto no confronto, a vitória. Segundo ele, enquanto o primeiro provoca mudanças, o segundo leva a perdas. Para ele, a “sociedade precisa do conflito, não do confronto”, o conflito é a divergência de posturas, o confronto é a tentativa de anular a outra pessoa.

O estresse pode ser um desencadeante de confrontos, conforme um estudo que objetivou determinar o nível de estresse dos enfermeiros atuantes em unidade de emergência de instituições hospitalares e a falta de funcionários aparece como uma fonte geradora de estresse,

que pode contribuir para o desencadeamento de confrontos frequentes entre os enfermeiros, pacientes e familiares (BATISTA; BIANCHI, 2006).

A seguir, apresenta-se a imagem do quadro da sala de aula, onde foi construído coletivamente o conceito de conflito e confronto, no primeiro encontro do grupo focal:

Figura 1 – Imagem do quadro com a construção coletiva dos conceitos. Santa Maria, RS, Brasil, 2017



Os estudantes foram provocados pela pesquisadora durante o encontro do grupo focal, a pensaram sobre quais os motivos levariam ao conflito e foram unânimes quando referiram que a diferentes ideias e personalidades podem levar ao conflito, porém comentaram também que mesmo que todas as pessoas fossem iguais, o conflito também estaria presente, por fazer parte das relações humanas.

Se fossemos iguais ia gerar conflito porque a gente não suporta quem tem os mesmos defeitos que a gente, porque tu enxergando o defeito no outro fica mais fácil de identificar, e aí tu não suporta saber que o defeito é teu. (Maria/GF1)

[...] na real, tu não suporta ver teus defeitos. (Amora/GF1)

[...] na verdade, tu não gosta nem que falem dos teus defeitos, que te joguem na cara que tu é isso ou aquilo, a pessoa não gosta de ouvir. (luz/GF1)

Diferentes personalidades influenciam de forma positiva o ambiente de trabalho, como citado por Santos (2017, p. 1):

Nossas relações, atitudes e comportamentos são influenciados a todo o momento pelas atitudes e comportamentos dos outros que estão a nossa volta. Saber que há pessoas diferentes, com histórias diferentes, perfis diferentes, objetivos diferentes é fundamental para ter um ambiente de trabalho tranquilo e harmonioso [...].

Um ambiente de trabalho harmonioso pode ser proporcionado por um bom trabalho em equipe, fato esse que também foi ressaltado pelos estudantes. A enfermagem, por características próprias, é organizada a fim de que a equipe seja facilitadora do cuidado e a harmonia entre os membros resulte em um desempenho e uma eficiência superior à obtida quando há a segmentação do trabalho. A diversidade e suas relações são as portas de entrada para a mistura de ideias e o consenso que visam a consonância do trabalho em grupos.

[...] se não houver essa integração como é que nós vamos trabalhar juntos? Não é nem a questão de eu gostar ou não gostar do fulano, ou o fulano não gostar de mim, não gostar do meu jeito, mas eu preciso que a pessoa trabalhe comigo[...] (E13/E)

Nesse sentido, um estudo avaliou de forma positiva o trabalho de uma equipe formada por voluntários e por meio de afinidades pessoais na atenção primária em saúde. A avaliação positiva foi quanto às práticas de atenção primária em saúde, com evidências de maior acesso, continuidade e humanização nos serviços (SOUZA et al., 2013).

Ainda em processo formativo, futuros profissionais da saúde já se preocupam com o desenvolvimento das atividades assistenciais de enfermagem quando trabalhadas em equipe.

Como a gente vai se separar, eu vou ter que aprender a conviver com outras pessoas, mas eu vou levar tudo que eu aprendi aqui com eles e vou passar para os outros também. (E3/E)

Em estudo cujo objetivo foi caracterizar o processo de trabalho em equipe na área de enfermagem e descrever sua importância, os resultados mostraram que a satisfação dos profissionais se dava com o bom relacionamento entre eles, com a eficaz gerência e supervisão da enfermeira responsável, e também pela participação da assistência prestada em equipe (LACCORT; OLIVEIRA, 2017).

Corroborando, evidenciou-se em um estudo realizado no interior da Bahia com profissionais de unidades de saúde, que a criação de vínculos é uma ferramenta fundamental para proporcionar melhores resoluções de problemas da comunidade. Trocas de informações, discussões de casos, divisão de responsabilidades, são alguns resultados positivos que poderão surgir dos vínculos entre os trabalhadores da saúde (FRANÇA et al., 2014).

Os mesmos autores ressaltam que, deve existir uma mudança na formação acadêmica, permitindo uma visão do trabalho em equipe, com experiências que aproximem o estudante da realidade, conhecendo e efetuando ações de maneira interdisciplinar, através de estágios e projetos acadêmicos, capazes de formar vínculos e afetos para a produção de um cuidado humanizado e integral (FRANÇA et al., 2014).

De modo geral, pode-se dizer que a conciliação de conflitos é fundamental durante o processo formativo. Um grupo de trabalho deve interagir para partilhar informação e tomar decisões que auxiliem cada membro a desempenhar suas tarefas, individualmente. Em uma equipe, são várias as habilidades, competências e atitudes dos integrantes que, no conjunto, geram uma sinergia em prol de algo comum (MOSCOVICI, 2003).

Portanto, identificar conflitos e criar meios eficazes para que se possa administrar os conflitos na formação, é de suma importância. A literatura identifica a mediação como um método eficaz de resolução de conflitos, célere e econômico, ao qual as partes recorrem de uma forma voluntária, responsabilizando-se pelo término ou permanência no mesmo (CUNHA; LEITÃO, 2012; GONZÁLEZ-CAPITEL, 2001). Dessa maneira, busca-se a melhoria das relações interpessoais para enfrentar o conflito e a sua origem e, com isso, delimitar as possibilidades de atuação e mediação.

4.3 SEGUNDA CATEGORIA: VIVÊNCIAS EM SALA DE AULA E AS INFLUÊNCIAS NO PREPARO PARA A VIDA PROFISSIONAL

Os estudantes afirmam sofrer influências positivas e negativas dos conflitos. Todas as formas de conflitos vivenciados no processo formativo, influenciam no preparo do futuro técnico de enfermagem e as experiências relatadas a seguir, afirmam a importância do tema ser trabalhado nesse processo de formação de futuros trabalhadores.

A construção desta categoria foi resultante das entrevistas e dos depoimentos nos grupos focais. Alguns estudantes expressam em suas falas o sentimento de incomodação, tristeza e choro fácil quando relacionado aos conflitos vivenciados em sala de aula.

[...] se tiver uma divergência entre mim e uma outra colega, eu não vou estar feliz, não vou me sentir bem, ou mesmo entre colegas, vou ficar pensando, vou ficar triste, vou me sentir mal. (E10/E)

Interfere na minha sim, um dos meus defeitos é que eu me magoo muito fácil, choro com facilidade. (E15/E)

[...] tudo que eu presencio em sala de aula influencia de alguma maneira, positiva ou negativamente. Por exemplo, as histórias de discordar, de não existir a parceria é uma coisa que me incomoda pessoalmente. (E2/E)

Nesse sentido, Ferreira e Vieira (2009), comentam em seu estudo que os conflitos podem levar ao desgaste emocional, à perda de produtividade, de comprometimento de toda a equipe e ao aumento da insegurança para a tomada de decisão.

Conforme Zago (2018), o estado psicológico e as doenças ocorrem em situações de estresse, tristeza, sofrimento intenso, angústia e frustrações, além disso, toda sobrecarga que gere tensão emocional pode ser a causa de uma doença.

Ainda, Zago (2018), traz que o processo de adoecer tem quatro fases, sendo esse de forma gradual e lenta. A primeira fase corresponde a tensão emocional; a segunda fase é o distúrbio emocional, correspondendo a terceira fase está a alteração celular ocorrendo, nessa fase, alterações laboratoriais, e na quarta e última fase, ocorre a destruição celular, com lesão celular, ou o aparecimento da doença propriamente dita. Quando se trata de conflitos, a autora ressalta que a “repetição ou duração do conflito, seja consigo ou com alguma situação, é suficiente para originar distúrbios emocionais” ou seja, é a segunda fase do processo de adoecer (ZAGO, 2018).

Evidencia-se nas falas dos estudantes não existir engajamento entre eles, o que é fator de dúvida de como será a atuação profissional em um futuro próximo, como é o caso dos estágios curriculares:

eu tenho uma dúvida de como vai ser no estágio do curso, porque os professores estão falando que a gente não vai poder escolher com quem a gente vai para o estágio e com quem a gente vai trabalhar. Então, eu tenho medo que se coloque um monte de grupo no estágio com pessoas que tem algum passado pessoal entre elas e isso atrapalhe. Se elas tiverem uma briga enquanto a gente trabalha... (E7/E)

[...] tenho medo que as pessoas irão dar contra daquilo que estou pensando, então por isso que eu acho que pode interferir sim, e que eu procuro sempre tratar todo mundo bem porque eu não quero ter atrito com ninguém, não quero fazer inimizades com ninguém, e é por isso que as vezes eu fico quieta, para evitar divergir e criar atritos [...] (E10/E)

Assim, a literatura indica que por estas relações serem constituídas por pessoas com histórias de vida diferentes, conceitos e valores, fazem com que cada um seja um ser único e insubstituível tornando-se normal e até esperado que os conflitos interpessoais se façam presentes (MARQUIS; HUSTON, 2010).

Entretanto na percepção dos estudantes, ao mesmo tempo que vivenciar conflitos no processo formativo pode ser estressante e desagradável, a experiência pode oportunizar

aprendizado para que, durante a atuação profissional não apenas ocorram episódios semelhantes mas, sobretudo, sejam conduzidos de maneira resolutiva.

Um estudante expressou durante a entrevista, que a maneira de lidar com situações conflituosas no processo formativo, servirá de experiência para futuramente definir o comportamento.

[...] não sei o que o futuro me reserva. Um local onde tenha muito mais gente trabalhando, a chance de acontecer esse tipo de divergência de ideias é bem grande [...] e a maneira como eu aprendo a lidar com isso hoje, é o que vai definir como vai ser lá [...] (E2/E)

Vivenciar conflitos ainda no processo formativo e aprender a administrar a situação pode ser positivo para que, no futuro, o profissional de saúde saiba resolver os conflitos de maneira construtiva. Evidenciando esta afirmativa Oliveira et al. (2010) apontam nos resultados de seu estudo, que visou identificar e caracterizar o conflito na relação médico e enfermeiro em um hospital escola da região centro oeste do Brasil, que o conflito entre médicos e enfermeiros é um dos principais problemas da instituição, pelo fato de estabelecerem um estreito vínculo profissional, sendo que desse conflito emergem problemas éticos que acarretam prejuízos para a equipe e, principalmente, para o paciente.

Em outros depoimentos houve relatos de que o conflito pode oportunizar o aprendizado, o que contribuirá positivamente para as relações interpessoais.

Porque o conflito ele é construtivo, porque sem divergências não há aprendizado. (Amora/GF1)

A gente tira aprendizado sempre de um relacionamento, por que quando há um relacionamento conflituoso a gente aprende no futuro a saber como mediar, e quando é um relacionamento favorável, relacionamento agradável, também no futuro tu vai lembrar daquilo ali com boas ideias. (E6/E)

Porque eu acho que a gente não está livre, a gente está sempre em atritos, todos os dias a gente vai ter algum problema ou uma coisa boa. Só que a gente tem que equilibrar e buscar aprender com isso. (E8/E)

[...] por exemplo, numa questão negativa, um confronto de hoje, pode servir para um aprendizado para numa próxima eu saber lidar de uma maneira diferente. (E8/E)
[...] que com essas coisas, com esses tipos de conflitos eu possa aprender alguma coisa, tipo assim ... o colega não precisava ter feito aquilo, porém isso é uma coisa positiva pra mim, mesmo sendo uma briga e tal, eu tenho que ver o lado bom disso. (E12/E)

[...] mas também acho que tudo de ruim que acontece tem o lado positivo, pode servir para o nosso crescimento. (E5/E)

Nesse sentido, Maldonado (2008) nos apresenta “O colorido dos diversos pontos de vista”, ou seja: a maneira como as pessoas olham os fatos é que determina como agirão. A mesma autora lembra que nossos órgãos dos sentidos são extremamente limitados, citando a visão e a audição, o qual não utilizamos todo o seu potencial.

Por isso, é impossível perceber corretamente a realidade dos fatos. Inevitavelmente, selecionamos alguns aspectos e nem sequer percebemos outros e damos pesos diferentes àqueles que conseguimos perceber (MALDONADO, 2008, p. 21).

Assim, a maneira de olhar o conflito altera “o colorido da percepção” (MALDONADO, 2008). Levando em consideração as necessidades de cada um, o conflito consegue ser redefinido e as chances de encontrar soluções satisfatórias aumentam.

Em alguns momentos e em determinados níveis, “o conflito pode ser considerado necessário se não se quiser entrar num processo de estagnação” (NASCIMENTO; SAYED, 2017, p. 4). Pode-se dizer que vivenciar um conflito seja um passo para a mudança, como já citado anteriormente e refletir sobre o conflito salientando as coisas positivas, talvez seja a oportunidade de recomeçar, ou de não cometer os mesmos erros.

O que faz os conflitos serem positivos ou negativos é o modo como cada um olha o problema e, conseqüentemente, lida com ele. Para os autores acima citados “sejam eles positivos ou negativos, os conflitos podem ser considerados úteis pelo papel que desempenham na vida das pessoas” (NASCIMENTO; SAYED, 2017, p. 4). Ou seja, as experiências de futuros técnicos de enfermagem vivenciados no seu processo formativo, tem grande influência na vida desses.

Os participantes da pesquisa diferem em personalidade, valores, desejos, necessidades e percepções e, em alguns momentos, chegaram a entrar em choque ou “bater de frente”. Porém essas diferenças ou discordâncias nem sempre são sinônimos de incompatibilidade.

Para Maldonado (2008, p. 45), “O bom conflito” é

uma ideia estranha para a maioria. No entanto, é possível considerar o conflito até necessário para o funcionamento saudável de grupos sociais, porque oferece oportunidades de encontrar caminhos construtivos para equilibrar a satisfação das necessidades das várias partes envolvidas.

Levando em consideração as necessidades de cada um, o conflito pode ser positivo para todos os grupos sociais. Geralmente, os conflitos resultam no rompimento do equilíbrio, e, assim, apontam para a procura de uma nova ordem (MALDONADO, 2008, p. 46).

O conflito gera mudanças e provoca inovação na medida em que as soluções são alcançadas. Todavia, essas soluções constituíram a base de novos conflitos que gerarão novas mudanças, as quais provocarão outras inovações, e assim por diante. Se o conflito for disfarçado, menciona Chiavenato (2008), ele procurará outras formas de expressão, como abandono de emprego ou aumento de acidentes que, no fim, não é benéfico nem para o empregado, nem para a organização.

A necessidade de gerenciar conflitos é uma competência primordial nas equipes de enfermagem. Frente a esta perspectiva, torna-se relevante investigar as relações conflituosas, pois estas poderão prejudicar o desenvolvimento das ações frente aos pacientes (AMESTOY, 2014).

O relacionamento interpessoal, além de ser um fator determinante para o desenvolvimento do cuidado (MARTINS et al., 2014), pode influenciar positivamente o cotidiano de trabalho da equipe, através de relações harmoniosas que propiciem o aprimoramento das pessoas, ou negativamente, por meio de relações desfavoráveis, tensas, dificultando o desenvolvimento e a realização das atividades (BAGGIO, 2007).

Em última análise, os sujeitos envolvidos no trabalho devem participar de forma integrada, apontando os caminhos para constituir uma equipe coesa, partindo da perspectiva do agir comunicativo, com a utilização da linguagem, do consenso livre e da interferência interna ou externa e, assim, conceber o elo entre os participantes do grupo (ARAÚJO; MEDEIROS; QUENTAL, 2016).

4.4 TERCEIRA CATEGORIA: COMUNICAÇÃO E CRIAÇÃO DE VÍNCULOS COMO ESTRATÉGIA PARA MINIMIZAR OS CONFLITOS

Esta categoria tem como objetivo, descrever a percepção dos estudantes do curso técnico em enfermagem acerca dos relacionamentos interpessoais vivenciados em seu processo formativo, e possíveis estratégias de mudanças comportamentais, a fim de minimizar os conflitos existentes. Foram utilizados relatos dos participantes das entrevistas semiestruturadas, e do segundo encontro do grupo focal.

Comunicar é o processo de transmitir informações de pessoa para pessoa, através da fala, da escrita, de imagens e sons com o objetivo de gerar conhecimentos, e envolve troca e entendimento de informações (KURCGANT, 1991). A comunicação faz parte do ser humano, mesmo quando seu rosto está inexpressivo, mesmo quando você mantém um olhar fixo para

algum lugar, mesmo quando se aproxima cordialmente de uma pessoa ou se retrai, você estará passando alguma mensagem que os outros irão decodificar de alguma forma.

A sociedade e a cultura, segundo Strey (2013), influenciam na maneira que o indivíduo se comunica, e com isso podem ser resistentes a mudanças. Porém, a mesma autora salienta que o indivíduo sendo um ser “criativo, em constante transformação”, pode mudar o processo cultural que o constitui (p. 63).

Os estudantes relatam que a sala de aula é dividida em grupos, e que existem dificuldades de comunicação entre os colegas pelo fato de pertencerem a grupos diferentes.

[...] eu acho que a convivência não é de tudo ruim, só quando tem que decidir alguma coisa, daí não funciona [...] (E2/E)

[...] eu percebo que existem os grupinhos ... tem uns mais conversadores, outros mais estudiosos, a gente fica num cantinho porque a gente joga baralho daí eles não gostam muito de estarem com a gente, então acho a gente não se fala muito, não conversa muito [...] (E3/E)

[...] tem uns colegas que eu não sei nada, tem umas gurizinhas que eu não sei nada sobre elas, a gente nunca parou para conversar, nunca tivemos oportunidade para nos conhecer[...] (E10/E)

Robbins (2010, p. 186) diz que "um grupo é definido como dois ou mais indivíduos, interdependentes e interativos, que se reúnem visando à obtenção de um determinado objetivo". Assim podemos afirmar que a interatividade e o objetivo comum entre os participantes do grupo, é o que mais os caracterizam.

Para Escorsin (2016, p. 110), quando se trata do conceito de grupos, comunicação e conflito estão correlacionados, pois as diferenças pessoais e a convivência entre indivíduos gera conflitos que tendem a diminuir a comunicação.

Os participantes do estudo relataram que a dificuldade na comunicação em sala de aula é fonte geradora de conflitos.

[...] até o professor falou que a maioria não foi bem no trabalho por causa disso... porque a gente não escolheu com quem fazer o trabalho, porque a gente sabe que ele fez isso pra gente falar mais com os outros, mas foi muito complicado por causa da comunicação. (E4/E)

Em estudo realizado em uma cidade na serra gaúcha com trabalhadores de empresas familiares, de origem e administração contínua por membros da família, a falta e as falhas no processo de comunicação foram escolhidas pelos respondentes como principais fontes

geradoras de conflitos que dificultam inclusive o alcance do objetivo final que se propões (MALAKOWSKY; KASSICK, 2014).

A comunicação é um bom exemplo ligado à questão das diferentes experiências e vivências, pois quando se fala, se imagina que diferentes interlocutores receberão a mensagem da mesma forma. Porém, quando o indivíduo se expressa, envolve sentimentos e memórias, mas quando a outra pessoa recebe a mensagem, faz com ela mensagem passe pelos seus filtros mentais que, provavelmente, possuem referências e experiências anteriores diferentes, fazendo com que na maioria das vezes, a mensagem transmitida não seja a mesma recebida (NASCIMENTO; SAYED, 2017).

Nesse sentido, pode-se afirmar que nem sempre a mensagem que é passada, é a mesma recebida, pois nossos filtros mentais, influenciados por nossas experiências, podem alterar o sentido do que desejamos expressar.

A fala a seguir evidencia isso:

[...] foi referente a um trabalho...eu moro pra fora, e daí eu fiquei, era um trabalho em grupo, e elas ficaram de fazer a parte delas e entregarem pra mim digitar, só que era digitar uma planilha, e quando eu digitei, eu fui imprimir, e na hora de imprimir ali no computador, a impressão desconfigurou toda e eu não tinha o meu computador ali pra arrumar, era dia de entregar o trabalho, e ai elas ficaram brabas por que elas não entenderam o meu lado. (E6/E)

Com uma série de aspectos implícitos que aparecem no dia a dia dos nossos relacionamentos, a comunicação se torna um processo muito mais complexo do que se imagina, expressar-se, fazer-se entender e entender o outro pode não ser uma fácil tarefa.

Em estudo, a comunicação aparece como fator gerador de satisfação ou insatisfação no trabalho de enfermagem, a valorização pela empresa de habilidades referentes ao processo de comunicação, pode proporcionar maior satisfação no desenvolvimento das atividades diárias desses trabalhadores (SANTOS; BERNARDES, 2010). Portanto, uma comunicação ineficiente pode trazer prejuízos na assistência de enfermagem.

Sendo assim, discorrer sobre o desenvolvimento de habilidades comunicativas ainda no processo formativo, pode amenizar os conflitos entre os estudantes, e também poderá influenciar na eficácia e no sucesso destes enquanto dos futuros trabalhadores de enfermagem (SANTOS; BERNARDES, 2010).

Assim a ausência de comunicação pode ser considerada um fator gerador de conflitos, principalmente em organizações como escolas, universidades, empresas, hospitais, pois as pessoas estão submetidas a conviverem diariamente umas com as outras. Por essa razão, a

preocupação com o processo comunicativo deve existir em todas as esferas da sociedade, especialmente entre trabalhadores da saúde que estão em constante interação e comunicação com diferentes públicos.

Foi evidenciado nos resultados de um estudo realizado com profissionais da enfermagem, cujo objetivo foi desvelar como os profissionais percebem as relações interpessoais da equipe multiprofissional no centro cirúrgico, que a dificuldade de comunicação é um aspecto negativo na equipe de trabalho, podendo constituir um fator desestimulador da equipe, e também repercutir de forma negativa na qualidade da assistência (TRAJANO et al., 2017).

Assim como a habilidade na comunicação deve fazer parte do perfil dos profissionais da saúde, a criação de vínculos é outra esfera importante para esses trabalhadores, pois pode contribuir para a redução de existência de conflitos e facilitar na sua solução.

A criação de vínculos afetivos ainda no processo formativo, também é um movimento positivo no sentido de exercitar a comunicação, e começar a trabalhar em equipe. Na fala a seguir, o estudante expressa o sentimento de gostar de conviver em grupo, e os encontros que acontecem fora da sala de aula

[...] eu nunca me dei mal com ninguém, nunca tive nenhuma briga, e com o grupo do UNO (jogo de baralho) eu me dou muito bem, a gente se gosta bastante, a gente se encontra fora da sala também, é bem tranquilo. (E7/E)

Em uma pesquisa realizada com a enfermagem em uma Unidade de Emergência, concluiu-se que o trabalho em equipe de todos os profissionais de enfermagem é um potente instrumento na busca pelo atendimento satisfatório ao paciente e à sua família, sendo imprescindível, a conquista deste objetivo, na presença de profissionais qualificados e com um envolvimento coletivo entre eles (FEITOSA et al., 2012). Ressalta-se, assim, a importância de uma equipe harmônica em prol de um único objetivo, que é prestar uma assistência de qualidade.

Nesta ótica, para que seja prestada uma assistência de qualidade, é preciso uma equipe coesa, a qual advém de um vínculo mais forte do que o envolvimento profissional existente, servindo como fonte de apoio e segurança no exercício profissional (THOFEHRN et al., 2013). Divergências e conflitos de ideias, como já citados anteriormente, fazem parte da existência humana, porém, é a comunicação e a criação de vínculos que farão a diferença no manejo dos conflitos, o que corrobora com os depoimentos a seguir:

o meu relacionamento com os colegas é tranquilo, nunca tive nada, nas vezes que aconteceu alguma coisa que me incomodou eu procurei resolver. Sempre me dei bem com todo mundo, nunca tive nada de problema. (E12/E)

é tranquilo, às vezes, eu discuto por discordar de alguma, essa discussão é uma conversa normal, mas eu não mudo meu ponto de vista, daí cada um vai para seu lado, e depois fica tudo bem. (E9/E)

A troca de experiências em sala de aula, pode permitir a consolidação de vínculos no trabalho. Os vínculos saudáveis possibilitam a promoção de um local de trabalho agradável para todos os envolvidos nele, potencializando, assim, a discussão acerca da prática profissional da equipe e, conseqüentemente, auxiliando no alcance dos objetivos comuns ao grupo (THOFEHRN et al., 2013).

Resultados de um estudo, mostraram que os vínculos profissionais agregadores e positivos entre os trabalhadores de enfermagem favorecem ao desenvolvimento do cuidado, pois contribuem para que os membros da equipe de enfermagem sintam-se parte integrante da organização e do planejamento das atividades em saúde (JACONDINO et al, 2014). Assim, pela participação de todos nas decisões das práticas de trabalho, os vínculos profissionais são um elemento imprescindível por poder proporcionar qualidade na assistência em saúde.

Ainda é evidente a necessidade de estimular o bom relacionamento entre os integrantes da equipe, voltando a atenção para o objetivo final de seu trabalho. (LACCORT; OLIVEIRA, 2017). Em análise, pode-se dizer que relacionamentos conflituosos interferem na assistência e que, geralmente, ocorrem quando a comunicação ou os vínculos não estão presentes.

Ingressar em uma universidade, ou ter a iniciativa de fazer um curso profissionalizante, requer organização e disciplina. Com um objetivo em comum, os estudantes, por vezes, precisam se adaptar a um novo estilo de vida, e essa necessidade pode ser suprida com a criação de uma rede de apoio estabelecida por meio dos vínculos.

Entretanto, pela falta de compreensão, a criação de vínculos pode se tornar uma tarefa difícil e, em estudo que objetivou identificar como os estudantes universitários percebem suas vivências em situações interpessoais no espaço acadêmico, dificuldades de socialização foi uma das categorias que emergiu da análise dos resultados, apesar de acreditarem que as relações interpessoais com seus pares poderiam auxiliá-los no desenvolvimento de habilidades sociais que, mais tarde, seriam úteis na profissão, ainda existe uma dificuldade de compreensão das necessidades dos colegas (SOARES et al., 2016).

Divergindo dos demais entrevistados, um estudante expressa em sua fala que a criação de vínculos ou amizade não é importante.

[...] eu me dou com todos na turma, algumas coisas eu não gosto mas também não falo, porque o meu propósito é outro, eu não vim aqui pra fazer amigos. (E15/E)

Em estudo que procurou conhecer a opinião de estudantes universitários sobre as características das relações estabelecidas com seus pares, os entrevistados afirmaram que os colegas fazem o papel da família em diversas ocasiões, mesmo quando, em alguns casos existe um clima de desunião (SANTOS; OLIVEIRA; DIAS, 2015). Evidencia-se assim, a importância da criação de vínculos, pois é nas relações familiares que se encontra o apoio necessário para os momentos difíceis.

No sentido de melhorar a comunicação e criação de vínculos, os estudantes propuseram, durante a entrevista, algumas alternativas para diminuir o distanciamento entre eles, com o intuito de melhorar os relacionamentos interpessoais, e conduzirem os conflitos que possam vir a surgir de maneira mais harmoniosa, trazendo discussões construtivas e inovadoras, colaborando assim de forma positiva nesse processo de formação.

Eu acho que deveria misturar as pessoas dos grupinhos, pra dar oportunidade das pessoas se conhecerem[...] (E9/E)

[...] a gente tinha que conhecer melhor as pessoas que a gente não tem tanto intimidade, porque talvez só no estágio é que a gente vá se entrosar mais, porque no estágio vão destruir os bolinhos de amizades, porque vai misturar todo mundo, então se a gente se entrosar mais, conhecer um pouquinho mais de cada um seria melhor. (E10/E)

Misturar os grupos que não são homogêneos[...] (E13/E)

[...] acho que poderia ser feito alguma coisa antes do estágio, pra gente conviver mais, se acertar, aprender um pouquinho mais sobre o outro, porque na verdade a gente vai às cegas com o teu colega se tu não tem um relacionamento com eles[...] (E14/E)

[...] eu penso que talvez fazer umas dinâmicas, trocar um pouco, como te falei tem os grupos formados, eu acho que tinha que ter uma maneira de trocar os componentes[...] (E15/E)

Alguns acreditam que a união na turma precisa ser estimulada. Outros consideram que, para a turma ser unida, é necessário entender que amizade é diferente de coleguismo, contudo, nas atividades do curso é necessário que todos possam trabalhar bem juntos. As falas a seguir evidenciam tais pressupostos:

eu tinha vontade de chegar na turma e falar com as gurias sobre o que estava acontecendo, mas nunca fiz isso, porque eu achava que faltava a união na turma. (Mari/GF2)

porque hoje estamos todos aqui discutindo um assunto, isso não quer dizer que somos os melhores amigos, nós somos colegas de aula, e eu tenho mais afinidade com algumas pessoas da turma, mas no momento em que eu saio daqui vou ter afinidades com outras pessoas, mas amizade tu leva um tempão para construir, então não é porque somos colegas que somos amigos, as vezes as pessoas confundem isso, e quando tu falas da união da turma, por exemplo, num trabalho todo mundo se puxa, e a tendência é fazermos os grupos com as pessoas que estão mais próximas. (Amora/GF2)

Suprindo a necessidade de estreitamento de laços, durante os grupos focais, foram utilizadas dinâmicas que permitiram uma maior aproximação entre os estudantes. Em uma das dinâmicas, os entrevistados foram estimulados pela pesquisadora a trabalharem a confiança e o trabalho em equipe.

Em seus relatos, alguns evidenciaram a dificuldade em se deixar conduzir cegamente por outra pessoa. Com isso, perceberam que é importante não apenas confiar no outro, mas também protegerem-se uns aos outros.

No meu caso eu tenho extrema dificuldade em confiar nas pessoas, muita dificuldade em deixar alguém me guiar, e tenho dificuldades em deixar as pessoas fazer também, tenho a necessidade de eu fazer as coisas, na brincadeira eu tinha vontade de pegar ela pela mão e não ficar só falando, de medo que ela se batesse, de medo que eu não conseguisse guia-la corretamente, e parece que se eu não estiver não sai nada direito, eu sei que as coisas não são assim, eu sei que vai sair de qualquer jeito mesmo sem eu estar junto (Amora/GF2)

Se tem barulho dos colegas a gente não consegue se concentrar e confiar no colega (Chery/GF2)

[...] mesmo sendo uma brincadeira, a gente pode perceber a confiança e a proteção, porque tinha aquele caminho a ser percorrido, e a pessoa tinha que fazer com segurança confiando no colega (Cristal/GF2)

Apesar de saberem a importância da confiança e do trabalho em equipe para sua vida profissional, alguns membros da turma reconhecem que é muito difícil confiar no outro.

[...] eu tenho dificuldades em confiar nas pessoas, é como eu sempre digo pras gurias, eu confio com um olho aberto e outro fechado, mas é que assim...sempre tem...assim...eu não consigo entregar totalmente vai lá e faz, eu sempre tenho que conferir, sempre tenho que ver se foi feito, e eu adquirei isso muito trabalhando no setor financeiro, porque a primeira coisa que tu aprende é a não confiar em ninguém, não interessa quem te entregou algo, você sempre confira, da mesmo forma que você deve exigir que quando entregar algo que seja conferido, eu não sei até onde vai esse conceito de confiança, esse confiar, eu acho que é necessário ter essa coisa de conferir, confiar desconfiando. (Amora/GF2)

Porque no trabalho você tem que confiar sempre desconfiando, ainda mais na área da saúde, porque hoje as pessoas não se unem, elas competem [...]no sentido de que a pessoa vem e te diz por exemplo que fez tal procedimento, tu tem que ir conferir se ela realmente fez, porque por mais que sejam competitivos se um errar todos erram,

porque é uma equipe, então eu sempre fico com o pé atrás, não confio em ninguém [...] (Chery/GF2)

Os estudantes destacaram que a dinâmica mostrou também a importância do planejamento, possível por meio do trabalho em equipe. O respeito, a paciência, a solidariedade e a união se mostraram importantes para que todos pudessem cumprir a tarefa.

eu fui muito confiante, saí correndo (Grey/GF2)

[...] cuidado [...] (Ana/GF2)

mas eu dei a melhor opção pra passar pela lixeira, isso é planejamento [...] (Letty/GF2)

saber ouvir (Mari/GF2)

ser solidário com teu colega também né (Chery/GF2)

eu acho que teve uma união, uma parceria (Crystal/GF2)

Durante o processo de pesquisa, os estudantes demonstraram a possibilidade de mudanças de comportamento diante de algumas situações conflituosas em sala de aula. Estimulados pela pesquisadora, foi realizada a construção coletiva de metas e compromissos que poderiam melhorar o convívio, e que pudessem fazer com que a experiência de convivência com diferentes formas de pensar e agir fosse exitosa. As falas a seguir evidenciam esse sentimento:

Ser um ser humano melhor do que quando cheguei no curso, com as pessoas e com os colegas. (Mari/GF2)

Mais momentos para conhecer os colegas, apresentar na turma e falar sobre si (Adry/GF2)

Socializar mais e perder a timidez. (Isabella/GF2)

Ser mais unido. (Ieri/GF2)

Aprender a ouvir e respeitar mais os colegas. (Chery/GF2)

Ter uma visão mais ampla e sem julgamento dos colegas. (Letty/GF2)

Ter mais companheirismo. (Grey GF2)

Ter mais paciência e dormir menos. (Letty/GF2)

Ser mais compreensiva. (Dolley/GF2)

Interagir mais com os colegas em sala de aula. (Luz/GF2)

A turma acredita que os encontros foram bons, pois puderam refletir sobre a importância de dialogar, compreender as diferenças e reforçar a importância da união do grupo. Acreditam que foi importante expor os problemas para reforçar a necessidade de se colocar no lugar um dos outros.

Os estudantes sugeriram que poderia haver outros momentos como este, principalmente antes dos estágios.

[...] excelente, o propósito que tu fez em relação a tua pesquisa, veio a culminar com o grupo todoos dois encontros foram bem produtivos, a melhor coisa que a gente tem é que quando alguma coisa nos incomoda é falar, só que as vezes como a gente fala nem sempre é a melhor maneira, mas a princípio deu até um UP na turma, eu acho que a gente saiu melhor do que antes dos encontros, parece que voltou a ser aquela turma que era antes né....porque não interessa o que aconteceu antes, o que interessa é que existe a turma [...][103, e é uma turma boa” (Cristal/GF1)

eu acho que seria bom se tivéssemos outro encontro antes do estágio (Cristal/GF1)

[...] eu aprendi a escutar mais, porque a gente não enxerga alguma coisa que os outros enxergam, eu sou uma pessoa que era minha opinião e acabou” (Chery/GF1)

[...] eu senti, o primeiro encontro foi bem difícil para mim, porque tinha umas coisas que eu vinha observando em sala de aula, não só o fato do que aconteceu com a colega, mas coisas que aconteciam que eu me incomodava, mas que eu não falava, e que me deixava triste, porque assim...primeira coisa eu acho que tem que conhecer o colega antes de falar dele, antes de julgar, é complicado [...]hoje eu gostei, me senti melhor (Mari/GF1)

Assim, destaca-se a importância de momentos como estes para os alunos do curso técnico em enfermagem que têm potencial para fortalecer a constituição da turma, bem como possibilitar o aprimoramento das relações interpessoais. Além disso, pode-se esperar que este trabalho reflita positivamente na assistência a ser prestada futuramente aos seus pacientes e à sua equipe.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados desta dissertação, foi possível identificar que os conflitos fazem parte do dia a dia dos estudantes. A convivência em sala de aula não é de todo ruim, geralmente os conflitos são desencadeados pelas diferentes formas de agir e pensar de cada um, e quando algo precisa ser decidido no grande grupo. O estudo permitiu reforçar a diferença entre conflito e confronto, sendo que o caracterizou-se o confronto como algo mais complexo, constituindo-se como consequência do conflito.

Os futuros técnicos de enfermagem, ainda no processo formativo se preocupam para que, por meio da interação, um ambiente de trabalho harmonioso seja efetivado e, conseqüentemente, o trabalho em equipe seja fortalecido, para que não ocorram prejuízos na prestação do cuidado.

Os estudantes percebem o conflito como um gerador de mudanças e, também quando resolvido de forma positiva, pode ser um impulsionador para o crescimento pessoal e profissional.

Quanto às influências dos conflitos no processo de formação de futuros técnicos em enfermagem, estes foram classificados como positivos e negativos. Como influências negativas, emergem a tristeza e o choro fácil, podendo estes levar a um desgaste emocional. As influências positivas dos conflitos no processo formativo, aparecem como uma experiência e um aprendizado, para que futuramente como trabalhadores de saúde, saibam conduzir os conflitos, de forma a influenciar de forma positiva os relacionamentos no trabalho. É visualizado pelos entrevistados como uma forma de crescimento pessoal e profissional, e também como uma oportunidade de mudança e consolidação da equipe de trabalho.

A criação de um espaço de fala e escuta e de dinâmicas, contemplou a necessidade dos estudantes de mudança de comportamento perante a falta de comunicação entre os colegas, para melhoria dos relacionamentos interpessoais dentro e fora da sala de aula, e também para a criação de vínculos, comprovado pela participação ativa em todas as atividades propostas, dialogando e interagindo com os colegas.

Percebeu-se na amostra estudada que, apesar das vivências de conflitos, o relacionamento entre os estudantes não é de todo desarmônico, porém aparece em destaque a necessidade da conversa, do diálogo, e de encontros dentro e fora do espaço escolar, pois quando procuram conversar, estabelecer vínculos, os conflitos tendem a diminuir. Ou seja a comunicação tem grande destaque, se constituindo como estratégia para amenizar os conflitos.

Quanto ao percurso metodológico, a escolha da utilização da observação como imersão no campo foi conveniente, pois atingiu o propósito de aproximação e diminuição de estranhamento de um pesquisador junto a turma. Participar da rotina dos estudantes pesquisados, frequentando as aulas, interagindo durante os intervalos das aulas, e partilhar de momentos de descontração e de diálogos sobre os mais variados assuntos, favoreceu a criação de vínculos, o que colaborou para as outras etapas da pesquisa.

Quanto aos Grupos Focais, estes se apresentaram como uma oportunidade para os estudantes refletirem sobre suas vivências com os colegas de turma, se constituindo como momentos prazerosos, tanto para os participantes como para pesquisadora. Além disso, mostrou-se uma técnica efetiva para abordar a temática dos conflitos interpessoais vivenciados no processo formativo, por meio de uma interação grupal.

Os encontros apontaram algumas potencialidades e algumas fragilidades, apresentadas a seguir. Como potencialidades destacaram-se:

- a presença de todos os estudantes no primeiro encontro, comprovando a confiança na pesquisadora, assim como a necessidade de um espaço de fala e escuta sobre este tema;
- a construção coletiva, pois os participantes foram estimulados através de relatos das experiências dos colegas, a refletirem sobre suas vivências e assim sentiram a necessidade de compartilhá-las com o grande grupo;
- o levantamento de um número considerável de dados, conforme o aprofundamento do assunto específico e a necessidade da pesquisa;
- a validação dos dados foi importante, pois garantiu o rigor da pesquisa;
- o auxílio dos assistentes de pesquisa também potencializou o rigor do estudo, no intuito de que nenhuma informação fosse perdida, além de poderem contribuir na condução do grupo em determinados momentos;
- o espaço da realização dos encontros, permitiu um ambiente acolhedor e seguro, a acústica da sala escolhida, permitiu que os participantes pudessem dialogar sem interferências externas;
- a utilização de dinâmicas promoveu a interação e conhecimento entre os participantes, bem como distração e bem estar.

Essa técnica promoveu um espaço de prazeroso diálogo e de interação, principalmente porque a temática do encontro emergiu de uma necessidade do grupo, assim, saíram da rotina diária de estudos, e encontraram a oportunidade de falar e expressar seus sentimentos sobre determinados assuntos, resultando em estreitamento de laços e reflexão, que poderão modificar a forma de pensar e agir em situações conflituosas.

Como fragilidades apontam-se:

- a incerteza de não ter como precisar o número exato de participantes do encontro, anteriormente a realização do mesmo;
- a facilidade de expressão de alguns participantes que, por vezes, fugiram da temática, do mesmo modo que alguns estudantes tiveram que ser estimulados a expressar suas ideias, exigindo assim da pesquisadora um grande empenho na condução do grupo.

Ressalta-se que os encontros foram avaliados pelos participantes como positivo, pois oportunizou expressarem sentimentos que há muito tempo estavam gerando angústias e ressentimentos, o fato de poderem conversar sobre fatos que geraram conflitos e desentendimentos em sala de aula, corroborou para o entendimento que diferentes pessoas com diferentes formas de agir e pensar, precisam conviver o mais harmoniosamente possível, para que o trabalho em equipe se desenvolva atingindo o objetivo principal que é o bem-estar do paciente. Foram momentos nos quais a turma pode resgatar alguns valores que haviam se perdido com o tempo, como a empatia e a comunicação.

Em relação à análise dos dados, a opção pela análise de conteúdo temática, contemplou o objetivo de desvelar o sentido e os significados das falas dos estudantes. O movimento de “ir e vir”, é exaustivo, e exigiu muito comprometimento e dedicação para ter a certeza de que nenhum dado tenha sido perdido, o que demandou um certo tempo também, foi a identificação de “como fazer”, exigindo criatividade da pesquisadora, e leituras sobre algumas técnicas já utilizadas por colegas pesquisadores.

Nesse enfoque, pontuam-se possíveis contribuições do estudo no ensino, na pesquisa e na extensão. No ensino, sugere-se aumentar a carga horária de disciplinas que trabalhem a importância dos relacionamentos interpessoais, para a profissão de enfermagem.

Na pesquisa, propõe-se a ampliação do estudo da temática, pois a maioria das produções encontradas não abordam pesquisas relacionadas a estudantes de nível técnico.

Na extensão, conforme relatos dos próprios estudantes, pensar em espaços onde possam expressar seus sentimentos e angústias acerca de determinados assuntos, poderá contribuir para que o relacionamento interpessoal seja melhorado e assim os conflitos sejam amenizados.

Porém, vale ressaltar que os professores precisam estar preparados para a convivência diária com diferentes personalidades, para o maior entendimento das necessidades dos alunos, sugere-se então que a instituição ofereça capacitações no sentido de instrumentalizar os docentes para a resolução dos conflitos.

Entretanto, vale salientar que deve ser considerada como limitação do estudo, o fato de ter sido realizado em apenas uma turma de estudantes de curso técnico em enfermagem.

Salienta-se que atentar para as questões que envolvam os relacionamentos interpessoais dos estudantes dos cursos técnico em enfermagem, no que diz respeito a conflitos vivenciados no processo formativo, servirá de incentivo para que futuros trabalhadores da saúde aprendam a trabalhar em equipe, desenvolvam a empatia, e consigam contemplar os resultados positivos que os conflitos produzem.

Quanto a pesquisadora, sente-se a necessidade de pontuar que a realização deste estudo, possibilitou um grande crescimento pessoal, espiritual e profissional, diante do enfrentamento dos desafios que se apresentaram neste percurso. Entretanto, destaca-se que “olhar o outro lado da moeda”, ou seja, vivenciar o dia a dia da formação dos técnicos em enfermagem como mestranda, originou uma inquietação em relação ao preparo do professor diante dos conflitos presente no ambiente de formação.

O presente estudo pode trazer contribuições a nível individual para os participantes na medida em que houve oportunidade para discussão, reflexão e diálogo nos grupos de convergência, e momentos de escuta e atenção na entrevista individual. Ressalta-se que as reflexões acerca das melhorias de seu ambiente acadêmico e minimização dos conflitos interpessoais poderão promover uma melhora no seu desempenho como discente.

Além disso, essa pesquisa pode contribuir para o crescimento do conhecimento da enfermagem em relação a formação de trabalhadores e, especialmente, do discente de nível técnico, além de refletir em melhorias na assistência e no cuidado de forma geral.

Pode-se inferir que a criação de um espaço de fala e escuta para estudantes do curso técnico de enfermagem acerca dos conflitos interpessoais seja importante para a minimização dos conflitos, culminando no aumento da satisfação com o processo formativo.

Além disso, este espaço participativo tem potência para contribuir na união entre os estudantes, resultando na otimização de suas experiências subjetivas com o curso.

Por fim, acredita-se que atuar na promoção das experiências positivas no processo formativo poderá contribuir para a formação de um profissional melhor preparado para lidar com os conflitos interpessoais no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALMÉRI, T. M.; BARBOSA, E. G.; NASCIMENTO, A. Conflitos organizacionais: os diversos tipos de conflitos interpessoais nas organizações suas causas e efeitos. **Revista de Administração da Fatea**, v. 9, n. 9, p. 54-71, ago./dez., 2014.
- AMESTOY, S. C. Gerenciamento de conflitos: desafios vivenciados pelos enfermeiros líderes no ambiente hospitalar. **Rev Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 35, n. 2, p. 79-85, 2014.
- ARAÚJO, M. P. S.; MEDEIROS, S. M.; QUENTAL, L. L. C. Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem: fragilidades e fortalezas. **Rev enferm UERJ**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 5, p. e7657, 2016.
- BAGGIO, M. A. Relações humanas no ambiente de trabalho: o (des)cuidado de si do profissional de enfermagem. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 28, n. 3, p. 409-415, 2007.
- BATISTA, K. M.; BIANCHI, E. R. F. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Rev Latino-am Enfermagem**, v. 14, n. 4, p. 534-539, jul./ago. 2006.
- BOM SUCESSO, E. P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Qualitymark, 2002.
- BRAGA, E. M., SILVA, M. J. P. Comunicação competente - uma visão de enfermeiros especialistas em comunicação. **Acta Paul Enferm.**, v. 20, n. 4, p. 410-414, 2007.
- BRASIL. **Resolução nº 466, 12 de dezembro de 2012**. Dispõe sobre as diretrizes e as normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília, DF: Conselho Nacional de Saúde. 2012. 12 p. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 15 jan 2019.
- BROCA, P. V.; FERREIRA, M. A. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Rev. Bras. enferm.**, Brasília, v. 65, n. 1, 2012.
- BRONDANI, J. P. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho**. 2010. 38f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.
- CABRAL, Á.; NICK, E. **Dicionário técnico de psicologia**. 14. ed. São Paulo. Editora Cultrix, 2006.
- CARDOZO, C. G.; SILVA, L. O. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. **Interbio**, v. 8, n. 2, jul./dez. 2014. ISSN 1981-3775.
- CARVALHO, B. G.; PEDUZZI, M.; AYRES, J. C. M. Concepções e tipologia de conflitos entre trabalhadores e gerentes no contexto da atenção básica no Sistema Único de Saúde (SUS). **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 30, n. 7, p. 1453-1462, jul. 2014.

CARVALHO, M. C. N. de. **Relacionamento interpessoal: como preservar o sujeito coletivo.** Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CECÍLIO, L. C. O. É impossível trabalhar o conflito como matéria-prima da gestão em saúde? **Cad Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 508-516, mar./abr. 2005.

CESTARI, V. R. et al. Estresse em estudantes de enfermagem: estudo sobre vulnerabilidades sociodemográficas e acadêmicas. **Acta Paul. Enferm.**, v. 30, n. 2, p. 190-196, 2017.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Iniciação à teoria das organizações.** São Paulo: Manole, 2010.

CIAMPONE, M. H. T.; KURCGANT, P. Gerenciamento de conflito e negociação. In: KURCGANT, P. (Org.). **Gerenciamento em enfermagem.** Rio de Janeiro: Editora Guanabara Koogan, 2005. p. 54-65.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN). **Pesquisa inédita traça perfil da enfermagem no ano de 2015.** Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/pesquisa-inedita-traca-perfil-da-enfermagem_31258.html>. Acesso em: 10 nov. 2018.

CUNHA, P.; LEITÃO, S. **Manual de gestão construtiva de conflitos.** 1. ed. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa, 2012.

COSTENARO, R. G. S.; LACERDA, M. R. **Metodologia da pesquisa para a enfermagem e saúde: da teoria à prática.** Porto Alegre: Moriá, 2015.

DUBRIN, A. J. **Fundamentos de comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

ENOCHS, W. K., ROLAND, C. B. Social adjustment of college freshmen: the importance of gender and living environment. **College Student Journal**, v. 40, n. 1, p. 63-73, 2006.

ESCORSIN, A. P. **Psicologia do desenvolvimento humano.** Curitiba: Inter Saberes, 2016.

FEITOSA, M. R.; MÁXIMO, A. L. P. A influência do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho: um estudo bibliográfico. In: SEMANA DE INICIAÇÃO CIENTIFICA DA FACULDADE DE JUAZEIRO DO NORTE, 4., 2012, Juazeiro do Norte. **Anais...** Juazeiro do Norte: FJN, 2012. Disponível em: <<http://www.fjn.edu.br/iniciacaocientifica/anais-vi-semana/wp-content/uploads/2015/01/A-INFLU%C3%8ANCIA-DO-RELACIONAMENTO-INTERPESSOAL-NO-AMBIENTE-DE-TRABALHO-UM-ESTUDO-BIBLIOGR%C3%81FICO.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2019.

FEITOSA, M. S. et al. A importância do trabalho da equipe de enfermagem em uma unidade de emergência. In: ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 16.; ENCONTRO LATINO AMERICANO DE PÓS-GRADUAÇÃO, 12., 2012, São José dos Campos. **Anais...** São José dos Campos: Univap, 2012. Disponível em: <http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2012/anais/arquivos/0016_0292_01.pdf>. Acesso em: 01 dez. 2018.

FERNANDES, F. M. B.; MOREIRA, M. R. Considerações metodológicas sobre as possibilidades de aplicação da técnica de observação participante na Saúde Coletiva. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 23, n. 2, p. 511-529, 2013.

FERREIRA, A. B. H. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 8. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

FERREIRA, L. C. M; VIEIRA, A. Relações de poder no hospital: conflitos entre médicos e administradores hospitalares. In: ENCONTRO DA ANPAD, 33., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2009.

FONSECA, T. M. G. De mulher a enfermeira: conjugando trabalho e gênero. In: LOPES, M. J. M. et al. **Gênero e saúde**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996. 156 p., p. 63-75.

FRANÇA, A. J. et al. Relação intraequipe e produção de vínculos em uma Unidade de Saúde da Família. **EFDeportes.com, revista Digital**, Buenos Aires, ano 18, n. 190, mar. 2014. Disponível em: <<https://www.efdeportes.com/efd190/relacao-intraequipe-em-uma-unidade-de-saude.htm>>. Acesso em: 20 fev. 2019.

GONZÁLEZ-CAPITEL, P. **Manual de Mediación**. 2. ed. Barcelona: Atelier, 2001.

GRIFFIN, R. W. **Introdução à Administração**. São Paulo: Ática, 2007.

HITT, M. A.; MILLER, C. C.; COLELLA, A. **Comportamento organizacional**: uma abordagem estratégica. Tradução Teresa Cristina Padilha de Souza. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

JACONDINO, M. B. et al. Vínculos profissionais no trabalho da enfermagem: elemento importante para o cuidado. **Enfermería Global**, n. 34, p. 148-159, abr. 2014.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos**. Curitiba: Intersaberes, 2012.

KURCGANT, P. As teorias de administração e os serviços de enfermagem. In: KURCGANT, P. (Org.). **Administração em Enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991. p. 165.

LACCORT, A. A.; OLIVEIRA, G. B. A importância do trabalho em equipe no contexto hospitalar. **Revista UNINGÁ**, v. 29, n. 3, p. 6-10, jan./mar. 2017.

LEITÃO, S. et al. Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 5, p. 883-907, set./out. 2006.

MALAKOWSKY, H. F; KASSICK C. O conflito no ambiente de trabalho: um estudo sobre as causas e consequências nas relações interpessoais. **Gestão e Desenvolvimento**, Novo Hamburgo, ano 11, v. 11, n. 1, p. 113-128, jan. 2014.

MALDONADO, M. T. **O bom conflito**. São Paulo: Integrare Editora, 2008.

MANZINI, E. J. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada. In: MARQUEZINE, M. C.; ALMEIDA, M. A.; OMOTE, S. (Org.). **Colóquios sobre pesquisa em Educação Especial**. Londrina: eduel, 2003. p. 11-25.

MARINUS, M. W. L. C. et al. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. **Saúde Soc.**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 1356-1369, 2014.

MARQUES, A. C. L. **Vivência de prazer e sofrimento dos oficiais de justiça numa instituição pública do Distrito Federal**. 2010. 26 f. Monografia (Especialização em Psicodinâmica do Trabalho) – Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

MARQUIS, B. L.; HUSTON, C. J. **Administração e liderança em enfermagem: teoria e prática**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

MARTINS, C. C. F. et al. Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem x estresse: limitações para a prática. **Cogitare Enfermagem**, v. 19, n. 2, p. 309-315, 2014.

MATTA, V. Como definir suas prioridades. **SBCoaching**, 23 jun. 2014. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/qualidade-de-vida/como-definir-suas-prioridades/>>. Acesso: 20 jan. 2019.

MERLO, A. R. C.; BOTTEGA, C. G., PEREZ, K. V. (Org.). **Atenção ao sofrimento e ao adoecimento psíquico do trabalhador e da trabalhadora: cartilha para profissionais do Sistema Único de Saúde – SUS**. Ilustração Augusto Franke Bier. Porto Alegre: Evangraf, 2014.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2013.

NASCIMENTO, E. M.; SAYED, K. M. **Administração de conflitos: apostila da Escola de Serviço Público do Espírito Santo**. Espírito Santo: Eresp, 2017. Disponível em: <<https://esesp.es.gov.br/Media/esesp/Apostilas/Apostila%20Completa%20-%20Gest%C3%A3o%20de%20Conflitos-3.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2019.

NEWSTROM, J. W. **Comportamento Organizacional: o comportamento humano no trabalho**. São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

NOGUEIRA, J. W. S.; ROGRIGUES, 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.

OLIVEIRA, A. M. et al. Relação entre enfermeiros e médicos em hospital escola: a perspectiva dos médicos. **Rev. Bras. Saúde Matern. Infant.**, Recife, v. 10, n. 2, p. S433-S439, 2010.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2010.

ROCHA, E. B. **Relações interpessoais: uma análise empresarial e social.** [S.l.: s.n.], 2014. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/26749/1/relacoesinterpessoais>>. Acesso em: 8 jan. 2019.

ROWLANDS, S.; CALLEN, J. A. Qualitative analysis of communication between members of a hospitalbased multidisciplinary lung cancer team. **Eur J Cancer Care**, v. 22, n. 1, p. 20-31, 2013.

SANTOS, A. S.; OLIVEIRA, C. T.; DIAS, A. C. G. Características das relações dos universitários e seus pares: implicações na adaptação acadêmica. **Revista Psicologia: Teoria e Prática**, São Paulo, SP, v. 17, n. 1, p. 150-163, jan./abr. 2015. ISSN 1516-3687 (impresso), ISSN 1980-6906 (on-line). Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.15348/1980-6906/psicologia.v17n1p150-163>>. Acesso em: 20 jan. 2019.

SANTOS, D. Como lidar com os vários tipos de personalidades no ambiente de trabalho. **Portal Administradores.com**, 3 maio 2017. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/como-lidar-com-os-varios-tipos-de-personalidades-no-ambiente-de-trabalho/104325/>>. Acesso em: 1 mar. 2019.

SANTOS, M. C.; BERNARDES, A. Comunicação da equipe de enfermagem e a relação com a gerência nas instituições de saúde. **Rev Gaúcha Enferm.**, v. 31, n. 2, p. 359-366, 2013.

SILVA, C. A.; FERREIRA, M. C. Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 331-339, jul./set. 2013. Acesso em: 10 de janeiro de 2017.

SOARES, A.B. et al. Relações interpessoais na universidade: o que pensam os estudantes de graduação em psicologia? **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, Londrina, v. 7, n. 1, p. 56-76, jun. 2016.

SOUZA, M. B. et al. Trabalho em equipe na atenção primária: a experiência de Portugal. **Rev Panam Salud Publica**, v. 33, n. 3, p. 190-195, 2013.

STREY, M. N. **Psicologia social contemporânea.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

THOFEHRN, M.B. et al. Teoria dos vínculos profissionais: visão dos enfermeiros que a implementaram no Brasil. **Enferm. Foco**, v. 4, n. 2, p. 127-130, 2013.

TRAJANO, M. F. C. et al. Interpersonal relationships in the surgical unit from the perspective of nursing workers: an exploratory study. **Online Brazilian Journal of Nursing**, v. 16, n. 1, p. 159-169, mar. 2017. Disponível em: <<http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/5530>>. Acesso em: 21 jan. 2019.

VECCHIO, R. P. **Comportamento organizacional: conceitos básicos.** Tradução Roberto Galman. 6. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

ZAGO, R. Psicossomática V: entendendo o processo de adoecer. **Somos todos um**, 22 mar. 2018. Disponível em: <<https://www.somostodosum.com.br/artigos/corpo-e-mente/psicossomatica-v-entendendo-o-processo-de-adoecer-11247.html>>. Acesso em: 27 jan. 2019.

APÊNDICES

APÊNDICE A – ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA

Código de identificação: _____

1. Data de nascimento: _____

2. Cor: () Branca. () Negra. () Parda. () Indígena () Outra. () Prefere não declarar.

3. Possui filhos? () Sim. () Não. Se sim, quantos: _____

Idades: _____

4. Tem companheiro (a)? () Sim () Não

5. Você trabalha? () Sim () Não Qual a área: _____

Em qual turno? () Manhã () Tarde () Noite Quantas horas semanais: _____

6. Grau de Instrução: () Ensino médio completo () Ensino médio incompleto

() Outro Curso técnico completo () Incompleto

() Superior completo () Em andamento Qual o curso: _____

() Especialização: () Completa () Incompleta Qual área: _____

1. Como você percebe o relacionamento entre os componentes da sua turma? E o seu relacionamento com os colegas?

2. Você acha que o relacionamento interpessoal entre os componentes da sua turma, ou o seu relacionamento com os colegas possa interferir na sua vida?

Na vida de estudante? No futuro trabalho?

3. Você considera que algo poderia ser feito no que se refere ao relacionamento interpessoal para que sua experiência no curso Técnico em Enfermagem seja exitosa?

APÊNDICE B – PRIMEIRO GRUPO FOCAL

PLANEJAMENTO – 1º ENCONTRO

DATA: _____

TEMPO PREVISTO: 1:30 horas (14:30 – 16:00).

EQUIPE DE PESQUISA: Mestranda e Auxiliares de Pesquisa

DINÂMICA DO ENCONTRO

Objetivos:

- Construção do conceito de conflito e confronto;
- Reflexão acerca das interações em sala de aula;
- Identificação do o que está bom e o que pode ser melhorado.

1. **Acolhida.** Retomar os objetivos do estudo e do encontro. Firmar pactos (sigilo quanto ao que for relatado neste espaço; respeito às diferentes opiniões e pontos de vista; liberdade de expressão; igualdade de espaço de fala para todos).

2. **Validação dos dados das entrevistas semiestruturadas.**

3. **Crachás.** Os participantes receberão crachás e neles apontarão seus nomes. A equipe de pesquisa também participa. Todos se apresentam.

4. **Aquecimento – Técnica grupal – Caixa com perguntas.** Todos estarão em círculo, será dado uma caixa com algumas perguntas (perguntas aleatórias sobre características pessoais), será tocado uma música e quando a música parar a pessoa que está com a caixa deverá ler e responder a pergunta. (a ideia é que todos se conheçam um pouco mais)

5. Reflexão a partir de um vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=ecsHNhTkYiY> (tolerância – curta metragem)

6. Roteiro semiestruturado:

- Conceito de conflitos e de confrontos (qual a concepção de conflitos e confrontos pelos alunos)
- O que pensam acerca do conflito (questionar: É bom? É ruim?).
- Refletir: Podemos evitar conflitos?
- O que pensam acerca do confronto (questionar: É bom? É ruim?).
- Refletir: Podemos evitar os confrontos?

7. **Avaliação do encontro:** o que acharam? O que faltou? Poderia ser trazida mais alguma coisa? Como se sentiram?

8. **Validação dos dados do grupo.**

9. **Encerramento:** entrega de brindes.

APÊNDICE C – SEGUNDO GRUPO FOCAL

PLANEJAMENTO – 2º ENCONTRO

DATA: _____

TEMPO PREVISTO: 1:30 horas (14:30 – 16:00).

EQUIPE DE PESQUISA: Mestranda e Auxiliares de Pesquisa

DINÂMICA DO ENCONTRO

Objetivos:

- Construção de estratégias para superar os problemas identificados no encontro anterior;
- Reflexão acerca da implicação das discussões para sua futura prática profissional

1. **Acolhida.** Distribuir entre os alunos placas com Smile (que será utilizado na dinâmica da gata cega), em seguida retomar os objetivos do estudo e do encontro. Firmar pactos (sigilo quanto ao que for relatado neste espaço; respeito às diferentes opiniões e pontos de vista; liberdade de expressão; igualdade de espaço de fala para todos). Retomar brevemente o que foi produzido no encontro anterior.

2. **Crachás.** Os participantes receberão os crachás com suas identificações.

3. **Aquecimento – Reflexão a partir de um vídeo:**
<https://www.youtube.com/watch?v=oGcdb1r-wdw> (em busca do homem perfeito).

- Tempo aberto para discussão no grande grupo, (conduzir os alunos há uma reflexão que pessoas perfeitas não existem, mas que podemos descobrir afinidades com pessoas que jamais imaginaríamos, e que isso pode acontecer em qualquer momento e quando menos esperamos).

4. **Técnica grupal – Dinâmica para trabalhar a confiança entre eles (brincadeira da gata cega):** Será formado duplas de acordo com os smile, os smile que são iguais estarão formando a dupla, em seguida os alunos serão convidados a ir até o corredor que direciona para a salas de aulas, já com as duplas formadas, um componente da dupla será vendado, e o outro o conduzirá entre alguns obstáculos que estarão pelo corredor, não poderão esbarrar nos obstáculos e os colegas não poderão ajudar, o objetivo da dinâmica é desenvolver em nos alunos a confiança no colega.

5. Roteiro semiestruturado:

- O que mais chamou a atenção na dinâmica realizada?
- A confiança é importante em nossas vidas?
- Como trabalhadores da área de saúde a confiança é necessária?

6. **Técnica grupal – Balão com compromisso firmados:** A dinâmica consiste em os alunos escrever em um papel (que será distribuído pela equipe de pesquisa), estratégias para superar os problemas identificados, após os papeis serão dobrados e colocados dentro de balões individuais, depois cada um deverá encher seu balão e amarrar, será colocado uma música e os balões serão jogados para o alto, nenhum balão poderá cair no chão, nesse momento os alunos se movimentam na sala e trocam de balão, quando a música para de tocar cada um deverá ter um balão em mãos, não necessariamente o seu, a moderadora do grupo orientará que cada um

ture o balão que tem consigo e leia o que está escrito, após todos lerem os compromissos, estes serão colados em um cartaz que será fixado na parede da sala de aula.

7. Avaliação do encontro: o que acharam? O que faltou? Como se sentiram?

8. Validação dos dados do grupo.

9. Enceramento e entrega de brindes.

APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do estudo: Conflitos Interpessoais em Estudantes do Ensino Técnico em Enfermagem.

Pesquisadora responsável: Profa. Dra. Carmem Lúcia Colomé Beck.

Orientadora: Profa. Dra. Carmem Lúcia Colomé Beck.

Coorientadora: Profa. Dra. Rosângela Marion da Silva.

Telefone para contato: 9903-6338 (Nubia Cristina de Goes)

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/ Departamento de Enfermagem (Centro de Ciências da Saúde)

Telefone e endereço postal completo: (55) 3220.8473. Avenida Roraima, 1000, prédio 26A, sala 1305B, 97105-970 - Santa Maria - RS.

Eu **Nubia Cristina de Goes**, autora da pesquisa: “**Conflitos entre os estudantes do técnico em enfermagem.**”, o convido a participar como voluntário neste estudo. Antes de concordar em participar, é muito importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento.

Os pesquisadores deverão responder todas as suas dúvidas antes que você decida participar. Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder os benefícios aos quais tem direito. Se concordar, você deverá assinar esse documento em duas vias; uma ficará com você, e outra com os pesquisadores.

Esta pesquisa se propõe a investigar Conflitos Interpessoais em Estudantes do Ensino Técnico em Enfermagem. Propõe-se realizar uma pesquisa para conhecer os conflitos interpessoais e, ao mesmo tempo, refletir sobre formas de minimizar estes conflitos, resultando na melhoria das relações interpessoais entre os estudantes

Sua contribuição nesse estudo inclui sua autorização para sua participação em uma entrevista individual e em grupos de discussão com seus colegas (denominados grupos focais).

As entrevistas e os grupos serão gravados, caso você autorizar, e as informações serão agrupadas de modo que você não será identificado. Todos os dados coletados, depois de organizados e analisados pelos pesquisadores, poderão ser divulgados e publicados. A divulgação no meio científico se dará por meio de artigos científicos.

Os pesquisadores desta investigação se comprometem a seguir o que consta na Resolução nº. 466/12 que trata sobre pesquisas em seres humanos. Sua participação é isenta de despesas e sua assinatura representa o aceite em participar voluntariamente do estudo.

A pesquisa não ocasionará riscos diretos à saúde dos participantes, contudo a temática em questão pode apresentar algum risco ligado à inquietude ou ansiedade ao remetê-lo para a vivência do cotidiano como estudante durante a participação no estudo. Portanto, se ocorrer desconforto, alteração de comportamento ou sofrimento durante o relato das vivências, os participantes do estudo serão acolhidos e será suspensa a coleta de dados, podendo ser retomada posteriormente caso o participante autorize.

Este estudo poderá trazer contribuições a nível individual para os participantes do estudo na medida em que haverá oportunidade para discussão, reflexão e diálogo nos grupos focais, e momentos de escuta e atenção na entrevista individual. Ressalta-se que as reflexões acerca das melhorias de seu ambiente acadêmico e minimização dos conflitos interpessoais poderão melhorar seu desempenho como discente. Além disso, essa pesquisa poderá contribuir para o crescimento do conhecimento da enfermagem em relação formação de trabalhadores e, especialmente, do discente de nível técnico, além de refletir em melhorias na assistência e no cuidado prestado a você. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores.

As informações² serão utilizadas para execução do presente projeto, sendo ainda construído um banco de dados para essa e outras pesquisas. Somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas na sala 1305B do Departamento de Enfermagem, no Centro de Ciências da Saúde, prédio 26A, no Campus da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), por um período de cinco (5) anos, sob a responsabilidade da pesquisadora responsável deste projeto Profa. Dra. Carmem Lúcia Colomé Beck. As informações ficarão em um armário exclusivo para este fim e após o período de cinco anos serão incineradas. Em qualquer etapa do estudo, você terá acesso aos profissionais responsáveis pela pesquisa para esclarecimento de eventuais dúvidas.

AUTORIZAÇÃO

Eu,....., após a leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável para esclarecer minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento, sem penalidades ou perda de qualquer benefício.

Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade.

Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais será entregue a mim.

Santa Maria, ____/____/____

Assinatura do informante

Nubia Cristina de Goes
Pesquisadora

Carmem Lúcia Colomé Beck
Orientadora

Rosângela Marion da Silva
Coorientadora

² Para maiores informações:

Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM: Av. Roraima, 1000 – 97105-900 – Santa Maria – RS – 2º andar do prédio da Reitoria. Telefone (55) 3220-9362 – e-mail: cep.ufsm@gmail.com.

APÊNDICE E – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS

Projeto de Pesquisa: Conflitos entre os Estudantes do Técnico em Enfermagem.

Pesquisadora: Nubia Cristina de Goes.

Orientadora: Profa. Dra. Carmem Lúcia Colomé Beck.

Coorientadora: Profa. Dra. Rosângela Marion da Silva.

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/ Departamento de Enfermagem (Centro de Ciências da Saúde)

Telefone para contato: (55) 84064397 (Carmem Lúcia Colomé Beck); (55) 9903-6338 (Nubia Cristina de Goes); (55) 3220-8263 (Departamento de Enfermagem da UFSM).

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a confidencialidade dos dados dos participantes desta pesquisa, cujos dados serão coletados por meio do emprego das técnicas da observação sistemática não participante, da entrevista semiestruturada e dos grupos de convergências. Destacam ainda que estas informações serão utilizadas, única e exclusivamente, para execução do presente projeto.

As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas na UFSM - Avenida Roraima, 1000, prédio 26A, sala 1305B - 97105-900 - Santa Maria - RS, por um período de cinco anos, sob a responsabilidade da Dra. Carmem Lúcia Colomé Beck, responsável pela pesquisa.

Após este período os dados serão destruídos.

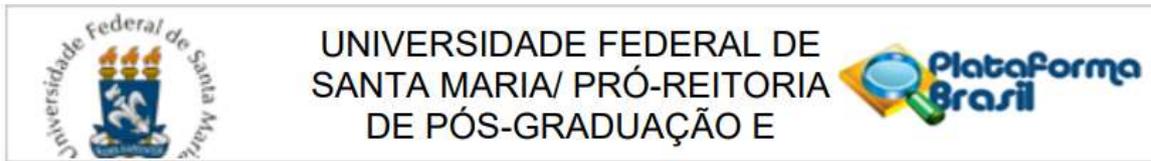
Este projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM em 10/05/2017, e recebeu o número CAAE 67052817.6.0000.5346

Santa Maria,.....dede 20.....

.....
Carmem Lúcia Colomé Beck

ANEXOS

ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Conflitos interpessoais em estudantes do ensino Técnico em Enfermagem

Pesquisador: Carmem Lúcia Colomé Beck

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 67052817.6.0000.5346

Instituição Proponente: Universidade Federal de Santa Maria/ Pró-Reitoria de Pós-Graduação e

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.057.223

Apresentação do Projeto:

O projeto se intitula "Conflitos interpessoais em estudantes do ensino técnico em enfermagem" e se vincula ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem.

No resumo do projeto o seguinte texto: "O presente estudo tem como objeto os conflitos interpessoais em estudantes do ensino técnico em enfermagem. Estabeleceu as questões de pesquisa e prática, respectivamente: Quais as percepções dos estudantes do curso técnico em enfermagem acerca dos conflitos interpessoais presentes no processo formativo? Quais as ações de enfermagem podem ser realizadas em conjunto com os estudantes do curso técnico em enfermagem para amenizar os conflitos interpessoais em seu processo formativo? Tem por objetivo geral estabelecer e implementar ações de enfermagem aos estudantes do curso técnico em enfermagem relacionadas a conflitos interpessoais por meio da criação de um espaço de fala, escuta e reflexão. A pesquisa propõe um estudo qualitativo, com abordagem Convergente-Assistencial. O cenário será uma escola técnica localizada em um município do interior do estado do Rio Grande do Sul, Brasil. Os participantes serão estudantes do curso técnico em enfermagem, sendo incluídos 60 estudantes. Os dados serão produzidos por meio da técnica da observação sistemática não participante, entrevista semi estruturada e grupos de convergência. Para análise dos dados, serão seguidos os passos propostos pelo referencial da Pesquisa Convergente-

Endereço: Av. Roraima, 1000 - prédio da Reitoria - 2º andar

Bairro: Camobi

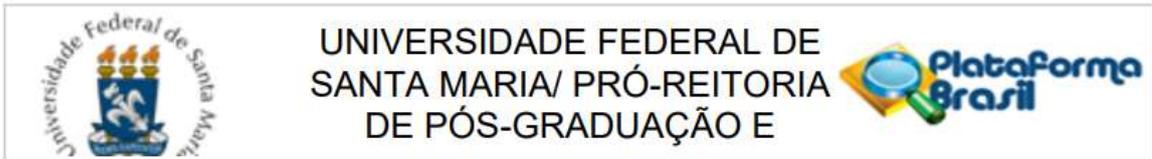
CEP: 97.105-970

UF: RS

Município: SANTA MARIA

Telefone: (55)3220-9362

E-mail: cep.ufsm@gmail.com



Continuação do Parecer: 2.057.223

Assistencial que são: Fases de Concepção, Instrumentação, Teorização, Transferência e Análise. Espera-se oportunizar um espaço de reflexão acerca das relações interpessoais entre os estudantes, o que poderá contribuir para vivências construtivas em grupo."

O projeto apresenta revisão bibliográfica inicial, cronograma, orçamento e roteiro de entrevista.

Objetivo da Pesquisa:

Na p. 9 do projeto consta que o objetivo geral é "Estabelecer e implementar ações de enfermagem relacionadas a conflitos interpessoais aos estudantes do curso técnico em enfermagem, por meio da criação de um espaço de fala, escuta e reflexão."

Os objetivos específicos são:

"- Conhecer a percepção dos estudantes do curso técnico em enfermagem acerca dos conflitos interpessoais presentes no seu processo formativo.

- Identificar a presença de conflitos interpessoais nas relações entre estudantes do curso técnico de enfermagem.

- Identificar e construir coletivamente estratégias capazes de minimizar os conflitos interpessoais entre estudante do Curso Técnico de Enfermagem durante seu processo formativo."

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

consta a seguinte descrição para riscos e benefícios: "A pesquisa não ocasionará riscos diretos à saúde dos participantes, contudo a temática em questão pode apresentar algum risco ligado à inquietude ou ansiedade ao remetê-lo para a vivência do cotidiano como estudante durante a participação no estudo. Portanto, se ocorrer desconforto, alteração de comportamento ou sofrimento durante o relato das vivências, os participantes do estudo serão acolhidos e será suspensa a coleta de dados, podendo ser retomada posteriormente caso o participante autorize. Este estudo poderá trazer contribuições a nível individual para os participantes do estudo na medida em que haverá oportunidade para discussão, reflexão e diálogo nos grupos de convergência, e momentos de escuta e atenção na entrevista individual. Ressalta-se que as reflexões acerca das melhorias de seu ambiente acadêmico e minimização dos conflitos interpessoais poderão melhorar seu desempenho como discente. Além disso, essa pesquisa

Endereço: Av. Roraima, 1000 - prédio da Reitoria - 2º andar

Bairro: Camobi

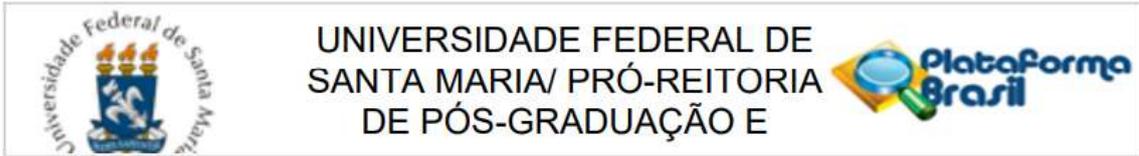
CEP: 97.105-970

UF: RS

Município: SANTA MARIA

Telefone: (55)3220-9362

E-mail: cep.ufsm@gmail.com



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA MARIA/ PRÓ-REITORIA
DE PÓS-GRADUAÇÃO E**

Continuação do Parecer: 2.057.223

poderá contribuir para o crescimento do conhecimento da enfermagem em relação formação de trabalhadores e, especialmente, do discente de nível técnico, além de refletir em melhorias na assistência e no cuidado prestado a você."

Considerando-se as características do projeto, a descrição apresentada pode ser considerada suficiente .

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram apresentados de modo suficiente.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram apresentados de modo suficiente.

Recomendações:

Veja no site do CEP - <http://w3.ufsm.br/nucleodecomites/index.php/cep> - na aba "orientações gerais", modelos e orientações para apresentação dos documentos. ACOMPANHE AS ORIENTAÇÕES DISPONÍVEIS, EVITE PENDÊNCIAS E AGILIZE A TRAMITAÇÃO DO SEU PROJETO.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_878747.pdf	12/04/2017 13:53:54		Aceite
Outros	projeto_56514.pdf	12/04/2017 13:52:30	Carmem Lúcia Colomé Beck	Aceite
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.doc	10/03/2017 12:27:03	Carmem Lúcia Colomé Beck	Aceite

Endereço: Av. Roraima, 1000 - prédio da Reitoria - 2º andar

Bairro: Camobi

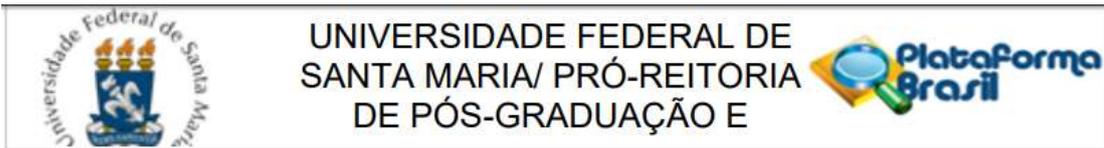
CEP: 97.105-970

UF: RS

Município: SANTA MARIA

Telefone: (55)3220-9362

E-mail: cep.ufsm@gmail.com



Continuação do Parecer: 2.057.223

Folha de Rosto	folha_rosto.pdf	10/03/2017 12:26:11	Carmem Lúcia Colomé Beck	Aceito
Outros	termo_confidencialidade.pdf	10/03/2017 12:01:01	Carmem Lúcia Colomé Beck	Aceito
Outros	aceite.pdf	10/03/2017 11:48:08	Carmem Lúcia Colomé Beck	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto_NUBIA.doc	10/03/2017 11:46:31	Carmem Lúcia Colomé Beck	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SANTA MARIA, 10 de Maio de 2017

Assinado por:
CLAUDEMIR DE QUADROS
(Coordenador)

Endereço: Av. Roraima, 1000 - prédio da Reitoria - 2º andar
Bairro: Camobi **CEP:** 97.105-970
UF: RS **Município:** SANTA MARIA
Telefone: (55)3220-9362 **E-mail:** cep.ufsm@gmail.com