

## *Relações interpessoais: Percepção dos profissionais de saúde da urgência de um hospital*

### *Interpersonal relationships: Perception of health professionals at a hospital emergency*

**Wilma Carvalho Penaforte**

Faculdade Santa Maria, E-mail: [wilma.carvalho@yahoo.com.br](mailto:wilma.carvalho@yahoo.com.br)

**Melca Gomes e Sousa**

Universidade Estadual da Paraíba, E-mail: [melcagomes@gmail.com](mailto:melcagomes@gmail.com)

**Ana Sandra Fernandes Arcoverde Nóbrega**

Centro Universitário de João Pessoa, E-mail: [anasfernandes25@hotmail.com](mailto:anasfernandes25@hotmail.com)

**Ankilma do Nascimento Andrade**

Faculdade Santa Maria, E-mail: [ankilmar@hotmail.com](mailto:ankilmar@hotmail.com)

**Maria Amanda Laurentino Freires**

Faculdade Santa Maria, E-mail: [m.amandafreires@hotmail.com](mailto:m.amandafreires@hotmail.com)

**Renata Livia Silva Fonsêca Moreira de Medeiros**

Faculdade de Ciências Médicas Santa Casa de São Paulo, E-mail: [renaliviamoreira@hotmail.com](mailto:renaliviamoreira@hotmail.com)

**Resumo:** O trabalho é uma condição essencial ao ser humano e não deve ser visto apenas como um conjunto de atividades realizadas em prol da construção de algo, meta ou objetivo a ser cumprido. Desse modo, dá-se a importância das relações interpessoais no ambiente de trabalho, entendendo que, nesse processo das relações, os comportamentos dos sujeitos podem influenciar e ser influenciados pelo ambiente em que estão inseridos e, no contexto de trabalho essas interferências refletem nas atividades realizadas. Objetiva identificar os fatores desencadeadores dos conflitos interpessoais vivenciados entre profissionais de saúde na urgência de um hospital. Trata-se de uma pesquisa de campo de natureza qualitativa e caráter descritivo, realizada em um hospital na cidade de Cajazeiras-PB, tendo como participantes 15 profissionais da saúde (médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem). Os dados foram coletados durante os meses de setembro a novembro de 2016, por meio de entrevista semiestruturada, e a análise dos dados foi realizada através da técnica de análise de conteúdo. A pesquisa seguiu os princípios éticos da Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. Entretanto, as considerações apresentadas pelos participantes dessa pesquisa evidenciam que os conflitos entre os profissionais são causados pela associação de diversos fatores, sendo que na urgência/emergência do HRC o principal desencadeador desses é a falta e/ou falha na comunicação. Ressalta-se com os resultados obtidos nessa pesquisa, a relevância em dar ênfase ao processo de comunicação, aos relacionamentos interpessoais e a subjetividade dos profissionais do posto de urgência/emergência do hospital.

**Palavras Chaves:** Equipe de Saúde. Conflitos. Relações Interpessoais. Trabalho.

**Abstract:** Work is an essential condition for the human being and should not be seen only as a set of activities carried out in order to build something, goal or goal to be fulfilled. In this way, the importance of interpersonal relations in the work environment is given, understanding that, in this process of the relations, the behaviors of the subjects can influence and be influenced by the environment in which they are inserted and, in the context of work these interferences reflect in the activities Carried out. Objective to identify the factors triggering the interpersonal conflicts experienced among health professionals in the urgency of a hospital. This is a qualitative and descriptive field research, carried out in a hospital in the city of Cajazeiras-PB, involving 15 health professionals (doctors, nurses and nursing technicians). The data were collected during the months of september to november of 2016, through a semistructured interview, and data analysis was performed through the content analysis technique. The research followed the ethical principles of Resolution 466/12 of the National. Health Council However, the considerations presented by the participants of this research show that the conflicts among professionals are caused by the association of several factors, and in the urgency / emergency of the HRC the main trigger of the conflicts is the lack and / or failure in the communication. It is important to emphasize the importance of emphasizing the communication process, the interpersonal relationships and the subjectivity of the professionals of the emergency / hospital emergency room.

**Keywords:** Health Team. Conflicts. Interpersonal Relationships. Job.

Recebido em: 10/11/2019

Aprovado em: 15/02/2020



## INTRODUÇÃO

No decorrer da graduação temos discutido assuntos e aspectos sobre a globalização e os avanços tecnológicos e de como essas mudanças vêm provocando transformações nos mais diversos contextos da vida, e conseqüentemente o surgimento de novas demandas e a necessidade de novas formas de concepções, percepções do ser humano, das relações entre os sujeitos e de sua subjetividade.

Nesse íterim de transformações a psicologia vem também se transformando e buscando novas perspectivas e a promoção de melhorias para o sujeito nas mais variadas circunstâncias, entre elas, a do trabalho. A psicologia organizacional e do trabalho (POT) também se transforma nesse percorrer e deixou de ser, ou melhor, não se limita mais apenas ao uso e aplicações de técnicas e testes psicológicos, mas, passa a ser um agente de mudança tendo a participação nos mais variados níveis das organizações e com uma perspectiva mais direcionada ao indivíduo e não a produção (NÓBREGA *et al.*, 2019).

É importante destacar que o trabalho é uma condição essencial ao ser humano e não deve ser visto apenas como um conjunto de atividades realizadas em prol da construção de algo, meta ou objetivo a ser cumprido. Pois, mediante o trabalho o sujeito se constrói e interage com outras pessoas, outras realidades, percepções e experiências (NEVES *et al.*, 2018). Assim sendo, para que haja um bom desempenho e desenvolvimento dos sujeitos nas atividades realizadas é de suma importância que o ambiente de trabalho seja propício e que haja uma boa interação e integração da equipe.

De acordo com o estudo de Anthikad (2005 p.195) “não existe dois indivíduos exatamente iguais. As pessoas se diferem não apenas na altura, peso, cor, aspecto e velocidade de reação, mais também no comportamento”. Ou seja, a subjetividade tornam os sujeitos peculiares e essas diversidades de características podem gera conflitos, influenciar na interação, na integração e, no desempenho profissional e resultados das atividades realizadas. Desse modo, falando de maneira macro, consideremos que características pessoais de cada sujeito influenciam nas relações interpessoais.

Visto isso, o estudo teve como base a seguinte problemática: Quais os principais desencadeadores de conflitos interpessoais entre profissionais da saúde, que interfere de forma negativa na qualidade do trabalho na organização hospitalar? Sendo assim, objetivo do estudo é identificar os fatores desencadeadores dos conflitos interpessoais vivenciados entre profissionais de saúde na urgência de um hospital.

A escolha desta temática surgiu a partir de realização de estágios durante a graduação na organização hospitalar, onde são comuns as queixas dos clientes/pacientes no que se refere à dinâmica de trabalho por parte dos profissionais da saúde.

Atentando a esta realidade, pesquisar os conflitos interpessoais e os seus principais desencadeantes, oportuniza o conhecimento destes fatores, podendo a partir dessa identificação promover

estratégias, transformar as interações, promover o entendimento, aprimorar as competências e a promoção de capacitações dos profissionais e assim a melhorar a qualidade dos serviços, tendo em vista que as relações refletem na execução das atividades e, entendendo que o maior impacto quando há existências de conflitos entre a equipe, se reflete no atendimento ao cliente.

## METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma pesquisa de campo, de natureza básica, do tipo qualitativa e caráter descritivo.

O estudo foi realizado no Hospital Regional Dep. José de Sousa Maciel, (HRC). Localizado a rua Tabelião Antonio Holanda s/n, Centro, na cidade de Cajazeiras no estado da Paraíba, mais especificamente no setor de urgência.

O hospital é a principal unidade de saúde do alto sertão paraibano, foi inaugurado no ano de 1941, completando neste ano seus 79 anos e atende a 15 municípios circunvizinhos, sendo considerado ponto de referência e de relevância para a saúde da população atendida. Contém atualmente em média 700 funcionários/profissionais nas mais diversas áreas de atuação e especialidades.

A composição organizacional/administrativa do hospital dispõe dos setores: diretoria geral, diretoria de atenção ao paciente, diretoria administrativa, assessorias de comunicação, jurídica, ouvidoria e coordenações de categorias de profissionais. Cada uma com seus respectivos subsectores.

A estrutura é subdividida em: clínica médica 40 leitos, clínica cirúrgica 40 leitos, clínica obstetra 15 leitos, urgência e emergência 34 leitos, controle (isolamento) 02 leitos, UTI adulto 10 leitos. O setor de emergência e urgência consta 01 consultório médico, 01 sala de atendimento a pacientes em estado grave, 01 sala de atendimento indiferenciado, 01 sala de higienização, 01 sala para pequenas cirurgias e 04 salas repouso/observação indiferenciado. O setor ambulatorial conta com 01 consultório e uma sala de enfermagem. No setor hospitalar tem 03 salas de cirurgia, 01 sala de recuperação, 01 sala de curetagem, 01 sala de parto normal e uma sala para pré-parto.

A população da pesquisa foi composta por 30 profissionais de saúde (médico, enfermeiro e técnico de enfermagem) que trabalham no setor de urgência e emergência do HRC. No entanto, apenas 15 desses profissionais se enquadraram aos critérios de inclusão para compor a pesquisa: profissionais de saúde que prestam serviços a mais de um ano no HRC, atuam na urgência e emergência do referido hospital e que se dispõem a assinar o termo de consentimento livre e esclarecido. Visto isso, a amostra final do estudo foi composta por 50% (15) dos profissionais que fazem parte da equipe do setor de urgência do HRC sendo que foram divididos em três subgrupos: 05 técnicos de enfermagem, 05 enfermeiros e 05 médicos.

O instrumento utilizado na pesquisa foi uma entrevista semiestruturada. Segundo Oliveira (2018), este tipo de entrevista oferece ao pesquisador uma

preparação precedente do roteiro em relação aos aspectos que serão tratados com o entrevistador. Assim, o pesquisador tem a possibilidade de ir inserindo questões relacionadas ao objeto de investigação no momento da entrevista.

A coleta de dados foi realizada de forma individual previamente agendada com cada participante, onde foram dadas todas as informações em relação a natureza e objetivo da pesquisa. Foi também garantido o total sigilo da identificação dos participantes seguindo as normas éticas e os dados foram colhidos através de uma entrevista semiestruturada e uso de gravador que foi permitido pelos entrevistados, claro.

Por se tratar de uma abordagem qualitativa e a coleta de dados ter sido realizada através de entrevista semiestruturada, a análise foi realizada através da técnica análise de conteúdo, que se trata de um método que engloba um aglomerado de instrumentos de caráter metodológico. A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BAPTISTA *et al.*, 2016).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em primeiro momento é importante dizer que as observações e descrições nesse trabalho não tem a finalidade de generalização dos eventos, mas sim, da produção de dados e de conhecimentos das demandas e realidades encontradas na instituição onde foi realizada a referida pesquisa.

Nesse sentido, a seguir serão apresentados os dados pertinentes a coleta de dados da pesquisa. Através das análises desses dados foi possível identificar que 53% (08) dos profissionais que atuam no hospital são mulheres, 40% (06) tem entre 30 e 40 anos, 40% (06) prestam serviços de 1 a 2 anos sendo que 20% (03) trabalham a mais de 20 anos na instituição; onde a carga horária de semanal de trabalho de médicos, enfermeiros e técnicos podem variar de 12 a 50hs, 12 a 32hs e 24 a 36hs, respectivamente.

As variáveis foram subdivididas em sete categorias a saber: percepção do ambiente de trabalho; percepção sobre relações interpessoais; percepção sobre a importância da relação entre a equipe; percepção sobre as relações da equipe; percepção sobre conflito; fatores que geram os conflitos e importância da relação da equipe para os pacientes.

**Tabela 01:** Dados sobre os participantes do estudo.

VARIÁVEIS	PARTICIPANTES
SEXO	
Feminino	08
Masculino	07
IDADES	
20 a 30	05
30 a 40	06
40 a 50	01
50 a 60	02
60 a 70	01
TEMPO NA INSTITUIÇÃO	
1 a 2	06
2 a 3	02
3 a 4	02
4 a 5	01
8 a 9	01
20 a 30	03
HORAS TRABALHA SEMANAIS PELOS TECNICOS	
24	01
30	02
36	02
HORAS TRABALHA SEMANAIS PELOS ENFERMEIROS	
36	02
48	02
60	01
HORAS TRABALHA SEMANAIS PELOS MÉDICOS	
24	24
36	01
45	01
72	01
TRABALHA FORA DA INSTITUIÇÃO	
Enf.	03
Tec.	02
Med.	05
HORAS TRABALHADA FORA DA INSTITUIÇÃO	
Enf.	12 a 32hs
Tec.	24 a 36hs
Med.	12 a 50hs

Fonte: Dados do Estudo/2016.

## Percepção do ambiente de trabalho

Com base nas citações dos autores no corpo dessa pesquisa, concluímos que o ambiente de trabalho deva ser um local onde a dinâmica vivida favoreça o clima organizacional. Nesse sentido, nosso primeiro questionamento foi de “como você percebe o ambiente de trabalho”, 11 profissionais sendo eles 3 enfermeiros, 5 médicos e 3 técnicos afirmaram que o ambiente de trabalho é bom, e 2 enfermeiros e 2 técnicos afirmaram ser regular. Nesse sentido, o clima organizacional é de fundamental importância para o desenvolvimento do trabalho e dos sujeitos, pois, um está entrelaçado ao outro, o ambiente depende dos sujeitos e os sujeitos dependem do ambiente. Nesse sentido, o diálogo e a colaboração são pontos eficazes no desenvolvimento do clima organizacional (FÉ JUNIOR, 2018). Elementos que foram evidenciados nas falas dos participantes, e desse modo, reafirmamos com o exposto pelo autor.

No tocante ao estresse e o ambiente imprevisível, é preciso que se averigüe de fato o que é estresse, tendo em vista que o termo estresse tem sido largamente utilizado nos dias atuais como responsável por quase todos os males que afligem os sujeitos atualmente, chegando até se tornar parte do senso comum. Segundo Prado (2016), o estresse é consequência de situações que são entendidas como ameaça ao bem-estar e que minam a capacidade de enfrentamento do sujeito, onde este pode vir a afetar a segurança física imediata e/ou não, a reputação, auto-estima, e quaisquer outras questões que o sujeito valoriza ou anseie.

Ademais, o que foi perceptível entre os participantes é que a equipe está dividida e/ou até mesmo os próprios sujeitos em si, levando em consideração que algumas colocações e expressões no momento da entrevista não foram condizentes com a classificação dada anteriormente, pois, quando solicitados e indicar a opção de escolha entre boa, ruim e regular, aqueles que indicaram ser boa, quando questionados o porque da indicação mostraram dificuldades em justificar o motivo da escolha. Sendo assim, nos dar indicativos de insegurança/incerteza dos participantes em relação à própria percepção.

## Percepção sobre relações interpessoais

No que diz respeito ao questionamento “o que você entende por relacionamento interpessoal” a maioria dos participantes apontaram que:

*É o segredo para fluir bem... tem que ter ajuda, diálogo...(enf.1,2).*

*A forma de lidar com as pessoas...identificação (enf. 2, med.4).*

*Ajuda mútua, trabalho em equipe (enf. 3, tec.3).*

*Conversa, entendimento,...afinidade (enf.4).*

*Convivência, coleguismo (enf.5, tec.5).*

*Qualquer tipo de relação humana (med.3).*

A princípio é importante dizer que alguns participantes não responderam sobre essa temática e que apresentaram dificuldades em se colocarem a essa questão, onde os mesmos não sabiam ao certo a seu próprio entendimento. Sendo assim, conforme afirma Fé Junior (2018), já mencionado no corpo desse trabalho, reforço aqui o conceito de relacionamento interpessoal que se apresentam como trocas psicológicas entre as pessoas, desenvolvimento de sentimentos de amizade, compreensão, sociabilidade e outros aspectos que caracterizam a complexidade das relações humanas.

Quando os participantes afirmam que o relacionamento interpessoal é “o segredo para fluir bem. Ajuda mútua. Diálogo. Convivência. Entendimento”, corroboram com Salimena et al., (2019), quando diz que os relacionamentos interpessoais no trabalho são imprescindíveis ao ser humano para o desenvolvimento do trabalho em equipe. Ainda segundo o autor, o relacionamento interpessoal permite a convivência e as trocas entre os sujeitos desde cunho técnico, teórico ou mesmos das experiências cotidianas, sendo que na visão do mesmo, isso as vezes pode dificultar o trabalho, no sentido de que quando não há esse entendimento de construção coletiva e de interação refletirá numa equipe fragmentada.

É importante ressaltar que as características de cada sujeito estão diretamente ligada a interação e integração da equipe, o que reflete mais uma vez a importância do diálogo, da conversa, da afinidade e principalmente do entendimento, conforme colocaram os participantes (enf. 1,2,4). Nesse sentido a habilidade de trabalhar interagindo com outras pessoas depende da complementaridade e da compatibilidade. Ou seja, da habilidade de suas personalidades ou estilos de desenvolver um ao outro, suprimindo as habilidades que faltam no outro, bem como de apoio mútuo (ODELIUS et al., 2016). Desse modo, reforça o que foi apresentado pelos entrevistados, ou seja, que tem que existir uma relação recíproca entre a equipe, um sentimento de ajuda, de partilha para que a relação tenha uma dinâmica positiva.

## Percepção sobre a importância da relação entre a equipe

O trabalho coletivo nas unidades de saúde é fundamental contribui no compartilhamento de saberes e variabilidades durante as atividades desenvolvidas no trabalho (PATRÍCIO et al., 2019). Sendo assim, essa afirmativa se aplica claramente a esse contexto, ou seja, a realidade dos profissionais de saúde e ao contexto hospitalar, onde o trabalho, a assistência aos pacientes se desenvolve de maneira multidisciplinar.

Corroborando com as afirmações dos participantes, Condeles et al., (2019), mostram que a equipe carrega consigo a ação e a execução do trabalho, onde categorias distintas, ou seja, os diferentes profissionais dependem uns dos outros e se complementam com o desígnio de obter os objetivos comuns. Nesse sentido, esse agrupamento, essa

complementaridade entre os sujeitos na realização de suas tarefas depende dessa sincronicidade, dessa cooperação e da boa relação entre a equipe conforme expuseram os entrevistados.

Mediante as colocações dos participantes corroboramos nesse aspecto com Ferreira *et al.*, (2018) quando diz que o trabalho em equipe mostra-se complexo, tendo em vista que reúnem sujeitos com saberes, formações, pontos de vistas e histórias de vida diferentes. Diante da realidade exposta reafirmamos o quão importantes se faz as relações entre os sujeitos no ambiente de trabalho, e o quanto a subjetividade de cada um estar atrelada nesse meio.

### **Percepção sobre as relações da equipe**

No questionamento sobre como você descreve as relações de trabalho da equipe, os entrevistados suscitaram opiniões de como sendo boa, ruim e regular, sendo que obtivemos a prevalência da opção boa, apontada por de doze dos participantes, um como sendo ruim, outro como sendo regular e um deles não respondeu a nenhuma das opções.

Corroborando desse entendimento Carvalho *et al.*, (2019) mostram em seu estudo que o trabalho em equipe implica no entendimento das questões subjetivas, de saúde física e mental de seus membros, e que se deve levar em considerações os sofrimentos, medo, tensões, disputas de poder, entre outros fatores inerentes aos sujeitos.

### **Percepção sobre conflito**

Quanto ao questionamento “o que é conflito para você”, os participantes se colocaram com diversos termos conforme apresento a seguir:

Embora a diversidade de exposições, de modo geral, os entrevistados pactuarão entre si em suas colocações e corroboram com Silva *et al.*, (2018), que expõem que as situações de conflitos são oposições de percepção e de ideias entre os sujeitos que se põem em posições contrárias, mas, que são situações inevitáveis e necessárias à vida grupal.

Questionamos aos participantes se já tinha dito conflito com algum membro da equipe e por qual razão. No tocante a esse questionamento, seis dos quinze participantes afirmaram que sim, oito afirmaram que não, e apenas um disse regular, alegando não ter de fato gerado algo que pudesse afirmar ser um conflito propriamente dito. Os conflitos existentes entre a equipe aconteceram entre: Médico/Médico 02; Médico/Enfermeiro 03; Médico/Técnico 01; Técnicos/Enfermeiros 03 (incluso o regular).

Diante do apresentado verificamos que não houve disparidade tão relevante de uma categoria para outra. No entanto, foi identificado que a categoria médica está mais envolvida nos conflitos. As razões que motivaram os conflitos segundo os participantes foram:

Para Previato *et al.*, (2018) comunicar significa tornar comum a uma pessoas e/ou um grupo determinadas informações ou um conjunto de

elementos com um sentido de diminuir incerteza e aumentar o conhecimento.

O outro ponto mencionado pelos entrevistados se remete a questão de superioridade, porém, quanto a esse aspecto a participante remete a superioridade à questão da falta de colaboração “*se acha superior (...)* não bota a mão na massa” (tec.1). Entretanto, como afirma Lúcio *et al.*, (2019), na área da saúde, o trabalho em equipe implica em compartilhar a divisão de tarefas e o planejamento, colaborar, cooperar e interagir democraticamente, integrando os diferentes atores, praticas, saberes, necessidades e interesses. Contudo, é importante averiguar se essa superioridade não estaria ligada as questões do exercício de liderança e/ou de poder, tendo em vista que o enfermeiro exerce a o papel de líder, de responsável pela equipe de enfermagem. Porém, e caso seja por esse viés, é necessário que se esclareça que ser líder não implica em ser superior e/ou autoritário.

### **Fatores que geram os conflitos**

Finalmente chegamos a questão principal desse trabalho que é identificar quais os fatores desencadeia os conflitos entre a equipe. Mas, antes de adentrarmos as colocações dos fatores, é importante que se reflita sobre a exposição de Silva *et al.*, (2018), onde afirmam que o conflito existe e que ele é próprio das relações sociais e está presente nos diversos aspectos da vida o tempo todo.

Baseado nesses pontos, corroboramos assim com os apontamentos apresentados no estudo de Spagnol *et al.*, (2010), no Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais (HC-UFMG), onde foram suscitados como fatores que geram conflitos, “a falta de responsabilidade, de compromisso no trabalho, de cooperação, divergências de opiniões e condutas, falta de motivação e desvalorização no trabalho, falta de informação e diálogo, fofoca no ambiente de trabalho, escalas de serviço e escassez de recursos humanos e materiais”. O que não diferem dos conflitos apresentados pelos participantes da nossa pesquisa.

Foi notável durante o processo de coleta dos dados, bem como pelas falas dos entrevistados que o conflito é visto tão somente como sendo algo de caráter negativo. Entretanto, ainda sobre a perspectiva de Silva *et al.*, (2018), os conflitos podem ter também um caráter positivo quando são usados como fatores de mudanças grupais, pessoais e organizacionais, sendo que pra isso se faz necessário um amadurecimento e entendimento entre grupo, fatores que não foi observado nas falas dos participantes dessa pesquisa.

Todavia, almejamos a intenção de averiguar nessa pesquisa a perspectiva das três categorias envolvidas, ou seja, o médico, técnico e enfermeiro verificando se as percepções se compactuam ou não. Desse modo, embora assim como nos outros questionamentos, obtivemos diversos pontos/aspectos colocados como fator gerador de conflito entre a equipe, mas, ao exibirmos de forma macro as pontuações e após analisarmos e selecionarmos observou que a maior ênfase, ou seja, as categorias

compactuam em que os conflitos se acontecem pela falta e/ou falha na comunicação, conforme os grifos apresentados pelas três profissões:

---

**Enfermeiros - Falta de comunicação,**

---

**Médicos - Falta e forma de passar informação. Falta de diálogo.**

---

**Técnicos de enfermagem – Fofoca. Tom de voz.**

---

A boa comunicação é considerada um fator indispensável para o estabelecimento das relações e para se obter êxito no desenvolvimento do trabalho permitindo a redução dos conflitos entre a equipe e assim, a constituição do clima organizacional favorável, o que se faz tão importante nas organizações. Diante dessa realidade cabe-nos apresentar e analisar o processo de comunicação no âmbito das organizações, para um melhor entendimento sobre o processo de comunicação e as influência nas relações e nas atividades no ambiente de trabalho.

A comunicação é um processo de transmissão de informações de uma pessoa para outra, sendo então compartilhada por ambos (SANTOS, 2018). Para que isso ocorra é necessário que haja um entendimento e interpretação da mensagem que está sendo transmitida para que a comunicação seja de fato efetiva.

Acrescentando ainda sobre a importância da comunicação, Santos (2018) pontua que a comunicação deve ser vista como um meio de promover o entendimento mútuo, que é fator essencial para exercer influência sobre os sujeitos, e não somente como processo de transmissão e entendimento de informações.

### **Importância da relação da equipe para os pacientes**

Por fim, questionamos sobre qual a importância da relação da equipe para os pacientes, onde todos os participantes afirmaram ser de caráter muito importante.

Para Condeles *et al.* (2019), o trabalho em equipe surge da necessidade de constituir as finalidades em comum da equipe, por meio de planos definidos que venha a desenvolver o crescimento particular, grupal e o cuidado concentrado no usuário.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Destaca-se antes de tudo que o objetivo dessa pesquisa foi alcançado, sendo possível identificar os conflitos entre as categorias médico, enfermeiro e técnicos de enfermagem. Diante do exposto no corpo deste trabalho, entende-se que muitos são os tipos e fatores desencadeadores de conflitos nas organizações de trabalho, e que os apontamentos variam de percepção, o que implica dizer que a subjetividade e o modo de relacionamento entre os sujeitos estão intimamente interligados a esses entraves.

Ademais, as considerações impostas e apresentadas evidenciam que os conflitos entre essas

três profissões tidas como as principais responsáveis pelo cuidado do paciente, é causado pela associação de diversos fatores, sendo que, principalmente o diálogo, a boa comunicação se apresenta como fator indispensável para a boa relação entre a equipe, assim como para o bom desenvolvimento da assistência, implicando desse modo, que a falta e/ou falha nesse processo de comunicação resulta numa assistência fragmentada e com falhas.

### **REFERÊNCIAS**

ANTHIKAD, Jacob. **Psicologia para enfermagem**. São Paulo: Reichmann & Autores Editores, 2005.

BAPTISTA, M. N.; CAMPOS, D. C. **Metodologias de pesquisa em ciências: análises quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo. LTC, 2016.

CARVALHO, V. C. S.; JUNIOR, A. C. S.; SIQUEIRA, F. P. C. Trabalho em grupo: a percepção do profissional do sistema único saúde. **Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo**, v. 21, n. 1, 2019.

CONDELES, P. C. *et al.* Trabalho em equipe na Estratégia Saúde da Família: percepções dos profissionais. **Escola Anna Nery**, v. 23, n. 4, 2019.

FÉ JUNIOR, C. S. A Importância do clima organizacional no ambiente de trabalho. **Revista Academus**, v. 6, n. 2, 2018.

FERREIRA, S. R. S.; PÉRICO, L. A. D.; DIAS, V. R. F. G.. A complexidade do trabalho do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, p. 752-757, 2018.

LÚCIO, K. D. L.; BRANDÃO, M. G. S. A.; AGUIAR, D. V.; SILVA, L. A.; CAETANO, J. A.; BARROS, L. M. Fatores motivacionais no desempenho da equipe de enfermagem. **Cultura de los Cuidados**, v. 23, n. 54, 2019.

NEVES, D. R. *et al.* Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 16, n. 2, p. 318-330, 2018.

NÓBREGA, S. M.; RODRIGUES, L. V. Percepções sobre a formação acadêmica, a inserção profissional e a atuação do psicólogo organizacional e do trabalho. **Revista InterScientia**, v. 7, n. 1, p. 218-241, 2019.

ODELIUS, C. C.; ONO, R. N.; ABBAD, G. S.; ALBUQUERQUE, P. H. M. Atitudes e habilidades sociais para trabalho em equipe: desenvolvimento de uma escala. **RAC**, v. 20, n. 2, p. 175-196, 2016.

OLIVEIRA, P. E. **Metodologia da Pesquisa ao Alcance de Todos**. Appris Editora e Livraria Eireli-me, 2018.

PATRÍCIO, J. S. *et al.* A importância do trabalho coletivo na gestão dos riscos do/no trabalho em saúde. **Revista Sustinere**, v. 7, n. 2, p. 301-323, 2019.

PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, v. 14, n. 3, p. 285-9, 2016.

PREVIATO, G. F.; BALDISSERA, V. D. A. A comunicação na perspectiva dialógica da prática interprofissional colaborativa em saúde na Atenção Primária à Saúde. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, v. 22, p. 1535-1547, 2018.

SALIMENA, A. M. O.; PEIXOTO, R. S. R. S.; ARAÚJO, T. C.; ALVES, M. S. Relações interpessoais no centro cirúrgico: equipe de enfermagem e equipe médica. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, v. 9, 2019.

SANTOS, R. O. A importância da comunicação no processo de liderança. **Revista de Administração em Saúde**, v. 18, n. 72, 2018.

SILVA, M. M.; TEIXEIRA, N. L.; DRAGANOV, P. B. Desafios do Enfermeiro no gerenciamento de conflitos entre a equipe de Enfermagem. **Revista de Administração em Saúde**, v. 18, n. 73, 2018.

SPAGNOL, C. A.; SANTIAGO, G. R.; CAMPOS, B. M. O.; BANDARÓ, M. T. M.; VIERIA, J. S.; SILVEIRA, A. P. O. Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 44, n. 3, p. 803-11, 2010.