

Resumo

INTRODUÇÃO: A Enfermagem vem, ao longo do tempo, incorporando o saber de várias ciências. Negociamos diariamente nas relações familiares, de amizade ou profissionais e isso se repete no exercício da Enfermagem; o profissional de enfermagem defronta-se, sistematicamente, com situações e circunstâncias variadas que exigem ações precisas envolvendo pessoas ou grupos. Em inúmeras ocasiões podemos sentir que as decisões tomadas pelos enfermeiros são pouco fundamentadas, constituindo muito mais em decisões circunstanciais baseadas em hábitos ou rotinas do que em decisões que exploram variáveis situacionais ou que oportunizem propostas inovadoras. Este fato causa angústia, insegurança e inquietação que, somadas às ansiedades geradas pelo próprio ambiente de trabalho, levam o profissional a vivenciar situações de conflito e insatisfação (CIAMPONE, 1991). A negociação é um processo que busca a aceitação de idéias, propósitos ou interesses visando o melhor resultado possível, de modo que as partes envolvidas terminem a negociação conscientes de que foram ouvidas, apresentaram sua argumentação e que o produto final tenha sido maior que a soma das contribuições individuais (JUNQUEIRA, 1998). Sendo assim é importante que enfermeiros desenvolvam habilidades nas funções administrativas e de liderança devido às rápidas mudanças que estão ocorrendo na enfermagem e serviços de saúde. Takahashi (1991, p. 189) refere que: “A enfermeira afeta e é afetada pelo que comunica e como se comunica com o paciente e seus familiares, com a equipe de enfermagem e a equipe de saúde.” A negociação assemelha-se ao processo de tomada de decisão, pois, de acordo com Junqueira (1998), é baseada no diagnóstico da situação atual, na formulação de objetivos, no estabelecimento de alternativas e de critérios para a decisão, bem como no planejamento, implantação e controle. É importante que o negociador esteja disposto a aprimorar suas habilidades de saber ouvir, falar e expressar-se. Ciampone (1991) refere que o enfermeiro, ao assumir um trabalho em instituições, depara-se com situações que lhe exigem conhecimentos, habilidades e atitudes coerentes, precisas e imparciais para uma tomada de decisão que contemple seus valores pessoais e éticos, sem distanciar-se dos objetivos e metas da organização. Para Richard Shell (2001), a negociação é uma forma básica, especial da comunicação humana, mas nem sempre percebemos que estamos negociando. Para Shell (2001, p. 7) negociação é um processo de comunicação interativo que pode ocorrer quando queremos algo de outra pessoa ou quando outra pessoa quer algo de nós. Negociamos à mesa da cozinha com tanta frequência quanto negociamos à mesa de reunião. O uso de comunicação assertiva pode obter resultados mais satisfatórios em negociações quando relacionado ao uso de estratégias de negociação. De acordo com Shell (2001), as negociações não seguem um padrão invariável; ao negociarmos com familiares e amigos buscamos a solução de problemas, enquanto, em negócios ou profissões procuramos acordos a fim de construir um conhecimento, necessitamos desenvolver habilidades de negociação partindo da identificação dos estilos e personalidades de um negociador. Além das habilidades e dos estilos é importante ter conhecimento sobre as posturas e abordagens em uma negociação. Para Marquis e Huston (1999), a colaboração, ou postura ganhar-ganhar, é um meio afirmativo e cooperativo para solucionar um problema ou conflito, pois é capaz de resultar em uma solução satisfatória para ambas as partes. Conforme as habilidades e os comportamentos de cada indivíduo é possível identificar seu estilo de negociação ou perfil negociador. Gil (2002) conceitua os estilos de negociação a partir das características de construção e de excesso. A persuasão tem como característica levar os outros a aceitarem suas idéias; é um estilo rígido e mantém seu foco na informação e no raciocínio. A afirmação consiste em julgar a realidade aos outros sendo muito claro em relação aos seus interesses; mantém seu foco na assertividade e apresenta um excesso de imposição. A ligação facilita a participação dos outros e estabelece elos comuns; seu foco é a empatia e o excesso de altruísmo. A atração é caracterizada por abrir-se ao outro e tentar atraí-lo; procura envolver o outro, utilizando-se da sedução. O recuo é utilizado, freqüentemente, como último recurso em uma negociação, devendo ser analisado em separado, pois é visto como uma estratégia, onde se faz necessário refletir acerca de impasses da negociação; seu foco principal é destensionar a situação, mas pode caracterizar a fuga de uma situação conflitante.

OBJETIVOS: Conhecer as habilidades do profissional enfermeiro em situações de negociação com clientes e familiares, membros da sua equipe e de outras equipes, chefias e administração da instituição em que atua; tendo como propósito identificar o perfil negociador do enfermeiro de um Hospital Geral Universitário de Porto Alegre e Comparar o perfil dos enfermeiros em cargo administrativo e assistencial, no desempenho das suas funções. **METODOLOGIA:** Estudo observacional exploratório de grupo População de 370 enfermeiros do HCPA, amostra 174 enfermeiros das diversas áreas do hospital, sendo 25 estão em cargo administrativo e 114 em assistencial e 35 questionários foram invalidados por erro no preenchimento. A coleta foi realizada em julho de 2003 através de questionário de Marcondes & Consultores Associados apud Gil (2002), testado em outros grupos. A análise foi realizada em planilha de dados numa escala de classificação somatória para se obter o somatório dos estilos de recuo, atração,

ligação, afirmação e persuasão. Utilizou-se o programa SPSS versão 10.0, e foi realizado o Teste t de Student para amostras independentes com o intuito de testar a significância da amostra.

ANALISE DOS DADOS: Este estudo oportunizou a construção do Perfil Negociador do Enfermeiro do Hospital de Clínicas de Porto Alegre onde foi possível identificar o perfil predominante e compará-lo de acordo com o desempenho das funções gerenciais e assistenciais do enfermeiro. O Perfil dos Enfermeiros do HCPA foi identificado através das médias dos Estilos de Negociação; o estilo de Recuo apresentou média de 27,4388, o de Atração 41,1151, o de Ligação 43,6763, o de Afirmação 32,4388 e de Persuasão 35,3309. De acordo com Gil (2002), esses resultados identificam o perfil do enfermeiro como de Ligação combinado ao de Atração. Este Perfil evidencia o preparo do enfermeiro para lidar com os relacionamentos interpessoais, pois esta combinação tem como foco principal a empatia e o envolvimento com o outro, e denuncia, através da curva de perfil, um comportamento mais condescendente do que objetivo.

CONCLUSÃO: Ao ouvir a palavra “negociação”, a maioria das pessoas pensa em situações dramáticas e que envolvem a política ou personalidades importantes. No entanto, a negociação real ocorre, mais frequentemente, nos eventos diários, muitas vezes imperceptíveis, como as situações entre os funcionários de um hospital com os pacientes e seus familiares, ou com a própria instituição em que atua; impasses entre os sócios de empresas, sobre a redução do quadro de funcionários e redução de custos; e as que ocorrem à mesa da cozinha, entre pais e filhos, e entre amigos. Essas são situações tão importantes quanto as que envolvem grandes acordos. Ocorre entre pessoas que procuram cumprir suas tarefas e fazer com que suas vidas transcorram da melhor maneira possível, para isso, necessitam de conhecimentos seguros e específicos que os tornem mais efetivos no processo de negociação. O enfermeiro, identificado como agente articulador, conforme mencionado anteriormente, defronta-se, sistematicamente, com situações e circunstâncias que exigem ações precisas envolvendo pessoas ou grupos. Neste sentido, o profissional de enfermagem deve conhecer o Processo de Negociação e seus conceitos, para que melhor possa desempenhar suas atividades e obter resultados satisfatórios para si, sua equipe, outras equipes e instituição na qual atua.

Referências Bibliográficas

- ALMEIDA JR, Sebastião de. O naípe do negociador. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1997.
- CIAMPONE, Maria Helena T. Tomada de decisão em enfermagem. In: KURCGANT, Paulina. Administração em Enfermagem. São Paulo: E.P.U., 1991. P. 191-206.
- GIL, Paulo Fernando R. Negociação Profissional. Administração em Serviços de Enfermagem. Disciplina Negociação para Enfermeiros. Escola de Enfermagem - UFRGS. Porto Alegre, 2002.
- JUNQUEIRA, Luiz Augusto C. et al. Negociação: tecnologia e comportamento. Rio de Janeiro: COP Editora, 1998.
- LIMA, Maria Alice Dias da Silva et al. Concepções de enfermeiras sobre seu trabalho no modelo clínico de atenção à saúde. Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília, v. 53, n. 3, p. 343-354, jul./set. 2000.
- MARQUIS, Bessie L; HUSTON, Carol J. Administração e Liderança em Enfermagem: teoria e aplicação. 2ª ed. Porto Alegre: Editora Artes Médicas Sul LTDA, 1999.
- NÓBREGA-THERRIEN, Sílvia Maria. Dominação e resistência no trabalho da enfermeira. Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília, v. 54, n. 3, p. 420-426, jul./set. 2001.
- PINTO, Eder Paschoal. Negociação orientada para resultados: a conquista do entendimento através de critérios legítimos e objetivos. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1993.
- RODRIGUES, Francisco Flávio de A; MELHADO, Heloísa M. C; KRITZ, Sônia. Negociação para o trabalho em equipe. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1997.
- SHELL, G. Richard. Negociar é preciso: estratégias de negociação para pessoas de bom senso. 2ª ed. São Paulo: Negócio Editora, 2001.
- TAKAHASHI, Regina Toshie. Sistema de informação em enfermagem. In: KURCGANT, Paulina. Administração em Enfermagem. São Paulo: E.P.U., 1991. P. 181-189.

Notas de Rodapé

[1] Prof. Ms Administração da EEUFRGS / DAOP

[2] Enfermeira da Unidade de Internação do Hospital de Viamão