



SIMULAÇÃO COMO ESTRATÉGIA DE ENSINO PARA GERENCIAMENTO DE CONFLITOS: PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM

Carol Evaristo Carneiro*
Rosiele Aparecida Fernandes**
Karine Cristina Siqueira Cunha***
Roberta Garcia Gomes****
Rogerio Silva Lima*****
Cristiane Aparecida Silveira*****
Roberta Seron Sanches*****

RESUMO

Objetivo: identificar a percepção de estudantes de enfermagem sobre a simulação como estratégia de ensino para gerenciamento de conflitos. **Métodos:** trata-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva, realizada em ambiente virtual com 20 discentes do curso de enfermagem. A coleta de dados ocorreu de novembro a dezembro de 2022, utilizando um questionário de caracterização pessoal e entrevistas semiestruturadas. Para organização e análise dos dados, adotou-se a análise temática. **Resultados:** as simulações possibilitaram aos discentes de enfermagem resgatar e clarificar os conteúdos teóricos. Retratou-se que as situações de conflito acontecem no cotidiano dos profissionais e que esta estratégia poderá contribuir para o gerenciamento de conflitos em situações futuras. Contudo, devido ao realismo das cenas, verbalizaram que a ansiedade, o estresse e o nervosismo estiveram presentes. **Considerações finais:** a simulação foi apontada como uma estratégia facilitadora para o ensino de gerenciamento de conflitos, visto que conseguiram aplicar os conteúdos teóricos na prática, reconhecer situações semelhantes nos campos de prática, adquirir autoconfiança para lidarem com situações semelhantes no futuro e praticar o autoconhecimento.

Palavras-chave: Estudantes de Enfermagem. Ensino. Resolução de Conflitos. Treinamento por Simulação.

INTRODUÇÃO

O trabalho em equipe no contexto da saúde é de indubitável relevância para a assistência integral; no entanto, sua consecução é complexa, haja vista as desigualdades interprofissionais e as opiniões divergentes acerca do cuidado⁽¹⁾. Assim, nas instituições de saúde e, particularmente, nos hospitais, a complexidade do trabalho, aliada à natureza multidisciplinar, com interdependência de atividades contribuem para que o cenário seja vulnerável à ocorrência de conflitos⁽²⁾.

Estes conflitos são inevitáveis nos ambientes organizacionais e, ainda que estejam frequentemente associados às consequências negativas, se adequadamente gerenciados, também podem ter repercussões positivas⁽³⁻⁴⁾, que incluem a atualização de conhecimentos, a

inovação, a autoanálise, a mudança comportamental e a satisfação no trabalho^(3,5-6).

Por outro lado, quando mal gerenciados, os conflitos podem enfraquecer os relacionamentos interpessoais e acarretar insatisfação profissional, rotatividade de pessoal e, ainda, prejudicar a qualidade assistencial^(6,7).

O gerenciamento de conflitos é referido como uma das competências do enfermeiro. Contudo, na prática, são observadas dificuldades⁽⁸⁾, as quais se relacionam ao fato de não haver uma estratégia única para o seu manejo⁽⁶⁾, à inexperiência e à falta de capacitação do profissional⁽⁹⁾.

Assim, o desenvolvimento das competências gerenciais do enfermeiro deve ser estimulado desde o curso de graduação e, para tanto, a simulação é uma das estratégias apontadas na literatura^(10,11). Isso porque, tendo por base os

*Enfermeira. Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL), MG. E-mail: carolcarneiro81@gmail.com <http://orcid.org/0000-0002-4254-0043>

**Enfermeira. Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL), MG. E-mail: rosieleafemandes@gmail.com <http://orcid.org/0000-0001-7434-6889>

***Enfermeira. Mestre em Enfermagem. UNIFAL, MG. E-mail: karine.cunha@sou.unifal-mg.edu.br <http://orcid.org/0009-0001-9686-5142>

****Enfermeira. Mestre em Enfermagem. UNIFAL, MG. E-mail: roberta.gomes@unifal-mg.edu.br <https://orcid.org/0000-0002-0277-4371>

*****Enfermeiro. Doutor em Ciências. UNIFAL, MG. E-mail: rogerio.lima@unifal-mg.edu.br <https://orcid.org/0000-0002-1751-2913>

*****Enfermeira. Doutora em Ciências. UNIFAL, MG. E-mail: cris.silveira@unifal-mg.edu.br <https://orcid.org/0000-0002-8427-7220>

*****Enfermeira. Doutora em Ciências. UNIFAL, MG. E-mail: roberta.sanches@unifal-mg.edu.br. <http://orcid.org/0000-0001-7557-5560>.

objetivos de aprendizagem estabelecidos, a simulação visa reproduzir experiências de forma interativa para aproximar o participante de uma situação que pode, comumente, ser vivenciada em um cenário real⁽¹²⁾.

Por possibilitar ao estudante vivenciar e atuar em um cenário controlado antes do ambiente real, esta estratégia pode proporcionar a aproximação com o exercício das ações e decisões o enfermeiro e, assim, contribuir para que o futuro profissional adquira a capacidade de gerenciar conflitos em diferentes dimensões no ambiente de trabalho⁽¹⁰⁾.

Na enfermagem, a simulação tem sido utilizada em diferentes contextos, principalmente para o manejo de situações clínicas e treinamento de habilidades, os quais são mais amplamente apontados na literatura⁽¹³⁾. Na perspectiva do gerenciamento de conflitos, estudos sobre validação de cenário de simulação⁽¹⁴⁾ e sobre a criação de cenas de conflitos simuladas pelos estudantes de enfermagem corroboram a potencialidade da estratégia⁽¹⁰⁾.

Considera-se que apreender a percepção de estudantes de enfermagem sobre a simulação para o ensino do gerenciamento de conflitos pode contribuir para a ressignificação do ensino da temática, extrapolando os aspectos teóricos e, indiretamente, reverberar na qualificação profissional e no preparo do futuro enfermeiro para lidar com tais situações, as quais são inerentes aos ambientes organizacionais⁽¹⁰⁾.

Perante o exposto, questiona-se qual é a percepção de acadêmicos de enfermagem sobre a simulação como estratégia de ensino nesta temática específica. Destarte, o estudo teve como objetivo identificar a percepção de estudantes de enfermagem sobre a simulação como estratégia de ensino para gerenciamento de conflitos.

MÉTODOS

Estudo qualitativo, descritivo e exploratório, que apresenta como objeto a simulação como estratégia de ensino para gerenciamento de conflitos para estudantes de enfermagem. O *Consolidated criteria for reporting qualitative research* (COREQ) foi utilizado para proporcionar maior rigor na descrição do estudo⁽¹⁵⁾.

Assim, a coleta de dados se deu nos meses de novembro e dezembro de 2022, com acadêmicos

do Curso de Enfermagem de uma universidade pública federal na região sul de Minas Gerais.

Adotou-se como critérios de inclusão: idade igual ou superior a 18 anos; ser discente do Curso de Enfermagem da universidade cenário do estudo e ter participado da prática simulada da disciplina de Administração em Enfermagem III sobre gerenciamento de conflitos nos meses de agosto ou setembro de 2022. Não foram incluídos alunos com matrícula trancada no momento da coleta de dados.

Esclarece-se que a estratégia da simulação integra as atividades práticas obrigatórias da disciplina Administração em Enfermagem III do Curso de Enfermagem da universidade cenário do estudo, sendo adotada desde o ano de 2021 e ocorrendo periodicamente para todos os discentes do 7º período. Para tanto, as docentes responsáveis construíram o cenário simulado seguindo os passos propostos pelo Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo (COREN-SP): planejamento; objetivos da aprendizagem; estrutura e formato da simulação; descrição de cenário/realismo; *briefing*; *debriefing* e avaliação⁽¹²⁾.

Os conteúdos teóricos sobre gerenciamento de conflitos foram disponibilizados via *Whatsapp* da turma antes da simulação. No dia da simulação, os estudantes, em duplas ou trios, receberam por sorteio, os papéis de enfermeiro *trainee* e de enfermeiro supervisor e foram orientados que deveriam intervir na cena simulada, utilizando estratégias de resolução de conflitos.

Durante a prática simulada, que ocorreu presencialmente em um laboratório da universidade, as duas professoras representavam duas técnicas de enfermagem, que mantinham uma discussão por terem solicitado férias em períodos coincidentes, oportunizando a atuação discente diante do conflito simulado. Com a finalização da simulação, realizou-se o *debriefing*, o qual abordou a aplicação dos conteúdos teóricos na cena, assim como possibilitou aos alunos a se expressarem.

Os participantes foram convidados a colaborar com o estudo por meio de um grupo da rede social *WhatsApp* dos estudantes do Curso de Enfermagem da universidade, do qual as pesquisadoras faziam parte. 40 alunos estavam aptos a participar do estudo, porém 20 deles não aceitaram devido à incompatibilidade de horários.

Aos que manifestaram interesse em colaborar com o estudo, agendou-se a entrevista de acordo com a preferência do participante e foi encaminhado um link para acesso à Plataforma *Skype*, de forma individualizada, no *e-mail* informado por ele. Assim, realizou-se entrevista única, com utilização de gravação audiovisual e duração variável, sendo estimado o tempo máximo de uma hora.

Para nortear a entrevista, utilizou-se um instrumento, elaborado pelas pesquisadoras, composto por um questionário para caracterização pessoal, contendo questões relativas à idade, sexo, estado civil, local de residência, experiência profissional e aprovação na disciplina a qual a atividade se vinculava.

O instrumento também contemplava uma questão norteadora única: “Fale sobre a simulação como estratégia de ensino para gerenciamento de conflitos”, com possibilidade de novas perguntas conforme o decorrer da fala.

A clareza e a compreensibilidade da questão norteadora foram apuradas por meio de teste piloto, em que os dois primeiros participantes selecionados foram entrevistados. Dada a não necessidade de alteração da questão, uma vez que não se identificaram dificuldades de compreensão, estas entrevistas foram incluídas no *corpus* de análise.

No início da entrevista, na sala virtual, se encontravam apenas o participante e as pesquisadoras, as quais se apresentavam explicando novamente os objetivos da pesquisa e esclarecendo potenciais dúvidas. Após o encerramento de cada entrevista, as pesquisadoras realizaram a transcrição integral e o conteúdo foi disponibilizado para a validação do participante do estudo, se assim o desejasse.

Os dados provenientes da entrevista semiestruturada foram organizados e analisados segundo o método de análise temática⁽¹⁶⁾. Para tanto, contemplou-se seis fases: 1) familiarizando com os dados, que consistiu na transcrição e leituras repetidas, com sinalização de ideias iniciais; 2) gerando códigos iniciais, em que se realizou codificação sistemática de todo o conjunto de dados; 3) buscando por temas, em que os códigos foram reunidos em possíveis temas e subtemas; 4) revisando temas, que consistiu em um processo de refinamento, baseado na coerência dos dados dentro dos temas,

assim como na distinção entre os diferentes temas. Ao final desta fase, esperou-se a elaboração de um mapa temático; 5) definindo e nomeando temas, que também prevê o refinamento, tendo por base a essência de cada tema; e 6) produzindo o relatório, uma narrativa analítica que demonstrasse os temas no conjunto de dados⁽¹⁶⁾.

O critério de saturação dos dados não foi adotado por não ser convergente com os pressupostos da análise temática⁽¹⁷⁾.

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE nº 63715922.9.0000.5142), respeitando os princípios e diretrizes para pesquisas envolvendo seres humanos. Os estudantes convidados, que manifestaram o interesse em participar do estudo, receberam em seu *e-mail* pessoal, uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e, mediante a anuência, o referido termo foi devolvido assinado de forma digitalizada às pesquisadoras. Somente após a assinatura do TCLE, procedeu-se o agendamento e realização das entrevistas. Para garantir o anonimato, os participantes foram identificados por um sistema de codificação alfanumérica em que E se refere ao estudante e o número sinaliza a ordem de realização da entrevista.

RESULTADOS

Dos 20 discentes que participaram do estudo, a maioria era do sexo feminino (90%), com idades entre 22 e 26 anos (100%), solteiros (100%), residentes na cidade sede do estudo (85%), sem experiência profissional na área da saúde (65%). Apesar de não ser um critério para colaborar no estudo, esclareceu-se que todos foram aprovados na disciplina Administração em Enfermagem III.

A partir dos depoimentos dos estudantes, elaborou-se um mapa temático (Figura 1) identificando o tema, intitulado “Simulação como estratégia facilitadora no processo ensino-aprendizagem de gerenciamento de conflitos”, o qual congrega os subtemas “Simulação de gerenciamento de conflitos e a identificação com o cenário real”, “Simulação como uma experiência que irá ajudar a melhorar a autoconfiança para a resolução de conflitos” e “Autoconhecimento ao gerenciar conflitos em estratégia simulada”.

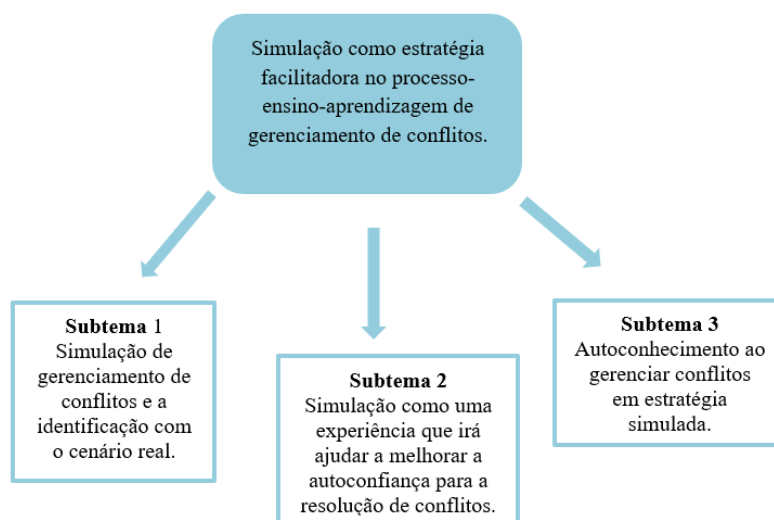


Figura 1. Mapa Temático.

Assim, no tema “Simulação como estratégia facilitadora no processo ensino-aprendizagem de gerenciamento de conflitos”, os discentes relataram que a simulação possibilitou resgatar estratégias de resolução de conflitos, relembrar conteúdos trabalhados em teoria, compreender melhor o assunto e complementar o ensino teórico.

[...] acho que o teórico é uma coisa muito abstrata, [...] a gente vê muita teoria da administração, instrumento, indicadores e às vezes não vê como isso se implementa na prática [...] de uma forma que seja realística. Às vezes foca muito no campo da leitura, da teoria, da abstração [...] colocar isso dentro de um cenário colabora para o entendimento [...] (E3).

[...] para mim o que ficou mais marcante é a comunicação assertiva, a gente saber falar e saber se a outra pessoa está conseguindo entender o que está sendo falado e, além disso, agir com tranquilidade diante das situações [...] (E5).

[...] aprendi que devo escutar as pessoas, entender a situação antes de tomar qualquer partido, que não posso pesar a balança mais para um lado do que para o outro e ser imparcial [...] (E16).

[...] a simulação entra como uma prática para complementar a parte teórica, antes de entrarmos para o campo de estágio e no campo de vivência profissional [...] Após a simulação ele mesmo pode perceber o que errou, o que ele pode melhorar [...] (E3).

Destacou-se a preocupação dos discentes em manter a privacidade dos envolvidos e, na medida do possível, satisfazer a ambos, além de sair do

ambiente de cena para pensar melhor em soluções para o conflito e não ser impelidos a emitir respostas imediatas.

[...] a gente tem que ir para um lugar reservado, conversar com as duas pessoas envolvidas [...] tentar achar um consenso entre as duas ou um acordo [...] a gente sabe que tem que avaliar os dois lados para ver o que está acontecendo e não acreditar em um ponto só de vista [...] (E2).

[...] Uma das estratégias também foi não ser impelido às respostas imediatas [...] outra estratégia foi sair do cenário para pensar nesse conflito melhor e depois levar a resposta para essas pessoas [...] (E12).

Os estudantes abordaram também a importância do feedback dos professores ao final das simulações (debriefing), o que contribuiu para o aprendizado.

[...] o bom de tudo isso é que ao final da simulação as professoras conseguiram explicar “olha você poderia ter feito de tal forma, você poderia ter feito de outra forma” [...] você aprende com os erros, porque lembro das coisas que errei, que eu posso melhorar [...] (E6).

[...] por elas terem feito essa simulação, eu relembrei as considerações finais, que eram pontos que eu precisava melhorar e pontos que eu tinha acertado [...] O feedback que eu recebi durante a conclusão da simulação foi: eu preciso saber os dois lados, mas preciso ter um tempo para pensar [...] (E7).

No subtema, “Simulação de gerenciamento de conflitos e a identificação com o cenário real”, os estudantes relataram que, embora realizadas fora do ambiente real da prática profissional, as

simulações foram capazes de retratar situações de conflito que acontecem na realidade. Além disso, se assemelharam com as situações vivenciadas posteriormente, em seu ambiente de prática e estágio, nas quais o enfermeiro, como líder, interveio.

[...] por mais que a gente não estivesse lá na Unidade de Saúde ou no hospital, a gente se sentia naquela situação e parecia que eu tinha os mesmos sentimentos como se eu realmente estivesse vivendo aquilo[...] (E9).

[...] hoje, entrando no estágio do PSF [Programa de Saúde da Família], eu vivenciei exatamente uma situação que eles falaram. [...] e como a enfermeira tinha que lidar com isso. [...] (E7).

[...] elas realmente trouxeram à tona uma realidade que acontece muito, [...] eu realmente me senti dentro de um conflito [...] deu para sentir na pele o que é gerenciar um conflito dentro de uma equipe [...] (E11).

[...] agora estou no estágio na ESF [Estratégia de Saúde da Família] e realmente aquelas situações acontecem! [...] (E13).

No segundo subtema “Simulação como uma experiência que irá ajudar a melhorar a autoconfiança para a resolução de conflitos”, apreendeu-se que, segundo os discentes, a experiência da simulação lhes conferiu um maior preparo para lidar com os conflitos que poderão surgir futuramente.

[...] é uma coisa para gente levar para vida! [...] Tenho certeza que na primeira situação de conflito que eu tiver que resolver, eu vou lembrar muito de como foi a minha conduta nesse dia [...] (E10).

Me sentiria mais preparado na vida profissional para passar pela situação de gerenciamento de conflitos, porque já teria em mente algumas estratégias que foram utilizadas. [...] Acho que ajudou bastante, fez com que a prática profissional realmente fosse ressignificada [...] (E12).

[...] me preparou muito, consegui abrir minha mente para várias coisas que nem passava antes só com o conteúdo teórico [...] no meu ambiente de trabalho vou lembrar da simulação que eu tive na faculdade, e o que eu poderia fazer para resolver aquela situação [...] mesmo que não seja igual a simulação eu vou conseguir pensar algumas estratégias [...] (E5)

Por fim, o terceiro subtema “Autoconhecimento ao gerenciar conflitos em estratégia simulada” retrata que, para os discentes,

participar da simulação possibilitou conhecer suas emoções. Assim, a ansiedade, o nervosismo, o estresse e o temor perante as cenas realísticas foram os tópicos mais citados pelos discentes, que relataram a adoção de estratégias para conseguir lidar com os aspectos emocionais envolvidos na situação:

[...] você fica nervoso porque se sente responsável pela situação, sabe que tem que resolver, mas ao mesmo tempo parece que ninguém está te respeitando, ninguém está te ouvindo [...] você fica em uma situação de não saber o que fazer e não sabe como parar aquilo [...] você só tem vontade de ir embora [...] (E17).

[...] o clima ficou realmente pesado [...] elas atuaram muito bem, foi muito legal e a gente às vezes ficava até nervosa, estressada com a situação [...] (E2).

[...] tentei focar no que estava acontecendo para não ficar perdida e conseguir ter uma saída naquele momento [...] eu respirei fundo, prestei bem atenção no que estava acontecendo, qual era a demanda, para conseguir chegar numa solução [...] (E10).

[...] tentei manter a calma pensando que era uma situação que eu vivenciaria quando estiver exercendo minha prática profissional [...] pensar que é uma forma de me preparar para futuros conflitos, foi uma maneira de não me sentir tão nervosa [...] (E11).

DISCUSSÃO

O presente estudo identificou predomínio do sexo feminino nos discentes que integraram as turmas de enfermagem, o que coaduna com uma pesquisa realizada com o objetivo de caracterizar a profissão de Enfermagem no Brasil, constatando que a força de trabalho na enfermagem é majoritariamente feminina⁽¹⁸⁾. A maioria não possuía experiência profissional na área da saúde, o que pode se relacionar ao fato de estarem realizando a sua primeira graduação em um curso oferecido em período integral.

Apreendeu-se, pelos depoimentos dos estudantes, que a simulação pode ser uma estratégia facilitadora no processo ensino-aprendizagem sobre gerenciamento de conflitos, possibilitando-lhes resgatar a teoria e aplicar estratégias de resolução diante da cena apresentada. As estratégias utilizadas pelos discentes para o gerenciamento de conflitos

corroboram com os resultados de estudo que relata que, independente do tipo de conflito, são necessárias habilidades de comunicação e escuta, assim como planejamento, negociação, imparcialidade e amparo nos conhecimentos técnicos para conduzir a equipe para uma resolução assertiva⁽¹⁹⁾.

A esse respeito, a simulação é uma metodologia ativa que vem sendo utilizada no ensino em saúde, por oportunizar ao estudante o desenvolvimento habilidades e acompanhamento de sua evolução em cenários similares aos reais⁽¹³⁾, possibilitando um incremento de conhecimentos em comparação aos que tiveram contato apenas com o ensino tradicional⁽²⁰⁾.

Nesse contexto, os participantes ressaltaram a importância do *debriefing*, etapa de esclarecimentos e estímulo ao pensamento crítico⁽¹²⁾. Nesta etapa, os participantes podem verbalizar sentimentos, dificuldades e potencialidades em relação às suas ações, bem como a refletir sobre possíveis readequações de conduta e esclarecer dúvidas, o que contribui para o desenvolvimento da autoconfiança⁽²¹⁾.

A semelhança da cena simulada com o cenário real também foi abordada pelos estudantes, que a consideraram passível de acontecer na realidade do enfermeiro e, inclusive, se assemelhou com as situações vivenciadas posteriormente.

Sabe-se que já no período de estágio, os estudantes de enfermagem podem vivenciar situações de conflito entre membros das equipes de saúde, o que os aproxima de situações que poderão encontrar na atuação profissional, haja vista que a intervenção perante as situações de conflito nas equipes de enfermagem e multiprofissional é frequentemente atribuída ao enfermeiro, que acaba enfrentado desafios, principalmente em decorrência do seu próprio medo e insegurança⁽²²⁾. Assim, treinamentos para desenvolver as competências gerenciais são relevantes e podem utilizar da simulação como uma estratégia promissora^(7,23).

No entanto, a literatura aponta que o êxito da estratégia de simulação depende muito da fidedignidade dos cenários, os quais determinarão a conexão dos discentes no ambiente simulado, de modo a se aproximarem do mundo real⁽²⁴⁾.

Apreendeu-se também que, para os estudantes, gerenciar conflitos em cenário simulado pode-lhes proporcionar maior autoconfiança para a atuação

futura enquanto enfermeiros mediadores de tais situações. Dessa forma, reitera-se que a simulação é capaz de trabalhar o aprendizado de forma integral, contribuindo para a formação de profissionais capacitados, protagonistas no seu processo de aprendizagem e, consequentemente, na sua prática profissional⁽¹³⁾.

Em estudo que objetivou descrever a aplicabilidade de uma simulação de incidentes com múltiplas vítimas, apenas 50% dos participantes afirmaram estar preparados para atender à situação antes da simulação e esta percepção foi aumentada para 90% após esta estratégia, o que reflete a sua eficácia⁽²⁵⁾. Outro estudo realizado no contexto do ensino de enfermagem pediátrica também indicou que os estudantes se sentiram mais confortáveis e preparados para o ambiente de prática e para lidar com as crianças após as simulações⁽²⁶⁾.

Assim, por meio das cenas simuladas, os estudantes são inseridos e preparados para as vivências reais, com redução do choque inicial ao lidarem com tais situações⁽²⁷⁾. No entanto, os estudos envolvendo a simulação enfocam, prioritariamente, os cenários clínicos, sendo escassos os que enfocam a atuação gerencial do enfermeiro, ainda que os ambiente simulados possam contribuir para o desenvolvimento das habilidades e atitudes dos estudantes neste contexto específico⁽²⁸⁾.

Os participantes do estudo também relataram que a simulação contribuiu para o reconhecimento de suas emoções perante os conflitos. Nesse sentido, um estudo acerca do estresse do estudante de enfermagem na simulação clínica identificou relatos de ansiedade, nervosismo e estresse, os quais estão associados principalmente à sua falta de competência e ao vínculo com os docentes e os colegas⁽²⁹⁾.

Ansiedade e nervosismo também foram relatados em um estudo que avaliou o treinamento de habilidades por simulação no desenvolvimento de competências de estudantes de enfermagem em uma universidade pública do Sul do Brasil, sendo atenuados no decorrer da prática simulada⁽³⁰⁾, o que corrobora com os resultados deste estudo, em que os estudantes, face a identificação de tais sentimentos, puderam empreender estratégias para conseguirem intervir na cena simulada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando-se o objetivo proposto para este estudo, de identificar a percepção de estudantes de enfermagem sobre a simulação como estratégia de ensino para gerenciamento de conflitos, apreendeu-se a simulação como uma estratégia facilitadora, uma vez que os discentes referiram a possibilidade de aplicação prática dos conteúdos teóricos sobre o tema, clarificá-los e utilizar de seus erros para novos aprendizados. Também relataram que a estratégia se assemelhou às situações vivenciadas posteriormente nos campos de prática e que a experiência da simulação poderá contribuir para lidarem com situações semelhantes no futuro. Além disso, referiram-na também como uma estratégia que proporciona o autoconhecimento, uma vez que oportunizou o reconhecimento de emoções e a elaboração de possibilidades para o manejo de tais sentimentos.

A pesquisa contribui para a literatura sobre a temática e para que a estratégia possa ser implementada em outras instituições de ensino, com o objetivo de facilitar o aprendizado sobre gerenciamento de conflitos e no contexto da atuação gerencial do enfermeiro em outras situações. Ainda, aponta a simulação como uma estratégia promissora para as ações de capacitação de enfermeiros e outros profissionais em serviços

de saúde, haja vista serem os conflitos situações frequentes nestes cenários.

De maneira indireta, também contribui para a prática profissional, pois os discentes poderão se tornar mais preparados para lidar com estas situações, o que, em última instância, reverbera na qualificação profissional que influencia na assistência de enfermagem oferecida à população.

O estudo apresentou como limitações o intervalo de um período de aproximadamente três meses entre a experiência da prática simulada e a coleta de dados, o que pode ter resultado no esquecimento de algumas informações por parte dos discentes. Também, aponta-se que houve, no Curso de Enfermagem, a realização de outras atividades simuladas durante o período em que ocorreu a simulação de gerenciamento de conflitos, o que pode ter influenciado a percepção dos discentes.

Recomenda-se a realização de outros estudos que possam avaliar a contribuição da simulação para o desenvolvimento de competências para o gerenciamento de conflitos pelo estudante de enfermagem, bem como que abordem outras competências gerenciais do enfermeiro, haja vista que a estratégia ainda é utilizada majoritariamente em situações relativas ao atendimento clínico.

SIMULATION AS A TEACHING STRATEGY FOR CONFLICT MANAGEMENT: PERCEPTION OF NURSING STUDENTS

ABSTRACT

Objective: to identify the perception of nursing students about simulation as a teaching strategy for conflict management. **Methods:** this is a qualitative, descriptive research, carried out in a virtual environment with 20 students of the Nursing Course. Data collection took place from November to December 2022, using a personal characterization questionnaire and semi-structured interviews. For data organization and analysis, thematic analysis was adopted. **Results:** the simulations allowed nursing students to rescue and clarify the theoretical contents. Conflict situations that occur in the professionals' daily lives were portrayed and it was demonstrated that this strategy can contribute to conflict management in future situations. However, due to the realism of the scenes, they verbalized that anxiety, stress and nervousness were present. **Final considerations:** simulation was pointed out as a facilitating strategy for teaching conflict management, since they were able to apply the theoretical contents in practice, recognize similar situations in the fields of practice, and acquire self-confidence to deal with similar situations in the future and practice self-knowledge.

Keywords: Nursing Students. Teaching. Conflict Resolution. Simulation Training.

SIMULACIÓN COMO ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS: PERCEPCIÓN DE LOS ACADÉMICOS DE ENFERMERÍA

RESUMEN

Objetivo: identificar la percepción de los estudiantes de enfermería sobre la simulación como estrategia de enseñanza para la gestión de conflictos. **Métodos:** se trata de una investigación cualitativa, descriptiva, realizada en ambiente virtual con 20 discentes del curso de enfermería. La recolección de datos se realizó de noviembre a diciembre de 2022, utilizando un cuestionario de caracterización personal y entrevistas semiestructuradas. Para la organización y el análisis de los datos, se adoptó el análisis temático. **Resultados:** las simulaciones permitieron a los discentes de enfermería rescatar y aclarar los contenidos teóricos. Se relató que las situaciones

de conflicto ocurren en la vida cotidiana de los profesionales y que esta estrategia podrá contribuir a la gestión de conflictos en situaciones futuras. Sin embargo, debido al realismo de las escenas, verbalizaron que la ansiedad, el estrés y el nerviosismo estaban presentes. **Consideraciones finales:** la simulación fue señalada como una estrategia facilitadora para la enseñanza de gestión de conflictos, ya que lograron aplicar los contenidos teóricos en la práctica, reconocer situaciones similares en los campos de práctica, adquirir confianza en sí mismo para manejar situaciones similares en el futuro y practicar el autoconocimiento.

Palabras clave: Estudiantes de Enfermería. Enseñanza. Resolución de Conflictos. Entrenamiento por Simulación.

REFERÊNCIAS

1. Peduzzi M, Agreli HLF, Silva JAM da, Souza HS de. Trabalho em equipe: uma revisita ao conceito e a seus desdobramentos no trabalho interprofissional. *Trab Educ Saúde*. 2020 Mar;18(1):1-20. Doi: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00246>.
2. Vesperi W, Ventura M, Cristofaro CL. Conflict management as an organizational capacity: survey of hospital managers in healthcare organizations. *Measuring Business Excellence*. 2021;25 (4):390-406. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/MBE-01-2020-0008>.
3. Ronquillo Y, Ellis VL, Toney-Butler TJ. Conflict Management. 2023 Jul 3. In: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; 2024. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK470432/>
4. Elgoibar P, Munduate L, Euwema MC. Editorial: Conflict management and trust relationships in organizations. *Front Psychol*. 2021;12:764332. Doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.764332>.
5. Soriano-Vázquez I, Cajachagua Castro M, Morales-García WC. Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: the mediating role of conflict management in nurses. *Front. Public Health*. 2023; 11:1249020. Doi: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1249020>.
6. Sbordoni EC, Madaloni PN, Oliveira GS, Fogliano RRF, Neves VR, Balsanelli AP. Strategies used by nurses for conflict mediation. *Rev Bras Enferm*. 2020;73(5):e20190894. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0894>.
7. Iqbal T, Raja MW. Examining the effect of interpersonal and intrapersonal conflict on job dissatisfaction and employees turnover intention in the health care sector of pakistan. *Bull Econ Res*. 2024;13(2):81-188. Doi: <https://doi.org/10.61506/01.00314>.
8. Marin J, Ribeiro CDM. Modos de agir para resolução de conflitos na atenção primária. *Rev Bioét*. 2021;29(2):354-62. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422021292473>.
9. Pereira RS, Pereira KNSS, Guimarães GLP, Paula EJC, Silva LS, Tavares PPC. Resolução de conflitos em serviços de saúde e práticas restaurativas: o desafio da gestão. *Rev Acervo Saúde*. 2021;13(1):e5620. Doi: <https://doi.org/10.25248/reas.e5620.2021>.
10. Silva PS. Simulated scenes: a pedagogical experiment to reflect about conflict management in nursing care. *Rev Bras Enferm*. 2020;73(5):1-8. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-002>.
11. Varanda PAG, Amestoy SC, Silva GTR, Backes VMS, Vieira SL, Virgens CDR, Santos IAR. Perspectivas docentes sobre ensino da liderança na formação do enfermeiro. *Cienc Cuid Saude*. 2023;22:e65753. Doi: <http://dx.doi.org/10.4025/ciencuidsaude.v22i0.65753>.
12. Nogueira LS, Domingues TAM, Bergamasco EC. Construção do cenário simulado. In: Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo (COREN-SP). Manual de Simulação Clínica para Profissionais de Enfermagem [Internet]. São Paulo; 2020. [acesso em: 12 jun. 2023] Disponível em: <https://biblioteca.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2022/01/manual-simulacao-clinica-profissionais-enfermagem.pdf>
13. Salvador CAB, Toniosso JP, Nogueira LDP, Laredo SP. Simulação realística, estratégia metodológica para a formação de profissionais na área da saúde: Uma revisão integrativa. *Rev Bras Educ Saúde*. 2019; 9(4):58-64. Doi: <https://doi.org/10.18378/rebes.v9i4.6466>.
14. Lima LG, Draganov PB, Sampietri IC, Saito KAM, Balsanelli AP. Construction and validation of a clinical simulation scenario for teaching conflict management. *Cogitare Enferm*. 2023; 28:e91099. Doi: <https://dx.doi.org/10.1590/ce.v28i0.93134>.
15. Tong A, Sainsbury P, Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32- item checklist for interviews and focus groups. *Int. J. Qual. Health Care*. 2007; 19(6):349-57. Doi: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>.
16. Braun V, Clarke V. Using thematic analysis in psychology. *Qual Res Psychol*. 2006; 3(2):77-101. Doi: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>.
17. Braun V, Clarke V. To saturate or not to saturate? Questioning data saturation as a useful concept for thematic analysis and sample-size rationales. *Qual Res Sport Exerc Health*. 2019; 13(1):1-16. Doi: <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1704846>.
18. Silva MCN, Machado MH. Sistema de saúde e trabalho: desafios para a Enfermagem no Brasil. *Cienc Saúde Colet*. 2020;25(1):07-13. Doi: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.27572019>.
19. Osugui DM, Henriques SH, Dázio EMR, Resck ZMR, Leal LA, Sanches RS. Negociação de conflitos como competência do enfermeiro. *Rev Baiana Enferm*. 2020;34:e36035. Doi: <https://doi.org/10.18471/rbe.v34.36035>.
20. Campanati FLS, Ribeiro LM, Silva ICR, Hermann PRS, Brasil GC, Carneiro KKG, et al. Clinical simulation as a Nursing Fundamentals teaching method: a quasi-experimental study. *Rev Bras Enferm*. 2022; 75(2):e20201155. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1155>.
21. Ribeiro NM, Leal LA, Ferreira MVE, Chaves LDP, Ignácio DS, Henriques SH. Tomada de Decisão Gerencial do Enfermeiro da Área Hospitalar: construção e validação de cenário de simulação. *Rev Lat-Am Enferm*. 2023;31:e3767. Doi: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6149.3769>.
22. Bannwart IO, Vieira FS. Liderança e gestão de conflitos na enfermagem: percepções e perspectivas do enfermeiro. *Rev Universitat Famopi* [Internet]. [acesso em: 12 jun. 2023] 2022; 4(8):115-31. Disponível em: <https://fanorpi.com.br/universitas/index.php/revista/article/view/134/129>.
23. Martins MM, Trindade L de L, Vandresen L, Amestoy SC, Prata AP, Vilela C. Conflict management strategies used by Portuguese nurse managers. *Rev Bras Enferm*. 2020;73(6):e20190336. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0336>.
24. Melo MS, Santos LC, Conceição KO, Barreiro MSC, Freitas CKAC, Rodrigues IDC. Características e repercussões da simulação como estratégia para o ensino-aprendizagem em enfermagem: revisão integrativa. *Arch Health Sci*. 2020;27(1):70-5. Doi: <https://doi.org/10.17696/2318-3691.27.1.2020.1911>.
25. Silva RP, Santos VS, Moraes JS, Andrade IRC, Abreu RNDC, Freitas JG. Aplicabilidade da simulação realística na graduação de enfermagem: experiência em incidentes com múltiplas vítimas. *Rev Baiana Enferm*. 2020; 34: e34648. Doi: <https://doi.org/10.18471/rbe.v34.34648>.
26. Teles MG, Mendes-Castillo AMC, Oliveira-Kumakura ARS, Silva JLG. Clinical simulation in teaching Pediatric Nursing:

students' perception. *Rev Bras Enferm.* 2020; 73(2):e20180720. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0720>.

27. Presado MHCV, Colaço S, Rafael H, Baixinho CL, Félix I, Saraiva C, et al. Aprender com a Simulação de Alta Fidelidade. *Ciênc Saúde Colet.* 2018; 23(1):51-9. Doi: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018231.23072017>.

28. Leonello VM, Leite MMJ, Almeida DM, Dias CA. Simulação como estratégia para o ensino de administração em enfermagem. *Rev Grad USP.* 2017; 2(2):157-9. Doi: <https://doi.org/10.11606/issn.2525-376X.v2i2p157-159>.

29. Boostel R, Felix JVC, Bortolato-Major C, Pedrolo E, Vayego SA, Mantovani MF. Stress of nursing students in clinical simulation: a randomized clinical trial. *Rev Bras Enferm.* 2018;71(3):967-74. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0187>.

30. Canever BP, Costa DG, Magalhães ALP, Gonçalves N, Bellaguarda MLR, Prado ML. Treinamento de habilidades por simulação no desenvolvimento de competências de estudantes de Enfermagem. *REME Rev Min Enferm.* 2022;26:e1457. Doi: <https://doi.org/10.35699/2316-9389.2022.38545>.

Endereço para correspondência: Roberta Seron Sanches. Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700, Centro, Alfenas -MG. CEP 37130-001. (35) 3701-9471 roberta.sanches@unifal-mg.edu.br

Data de recebimento: 09/09/2023

Data de aprovação: 22/10/2024