

DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES GERENCIAIS AOS SUPERVISORES DE ENFERMAGEM: A IMPORTÂNCIA DA FERRAMENTA DO FEEDBACK

Autores: Letícia Fernandes Calixto dos Santos; Renata Mantovani.

Introdução: A liderança compreende a competência de inspirar pessoas e incentivá-las a atingirem um objetivo comum. Para que a equipe seja mobilizada no mesmo propósito, é indispensável a utilização da comunicação como meio de impactar positivamente as pessoas. Para comunicar-se bem, é necessário o esforço, estrutura e capacitação do líder para que atinja os objetivos desejados, e possa contribuir com o desenvolvimento dos seus liderados, assim como obtenção de metas e resultados esperados pela empresa.^{1,2} A expressão feedback é algo disseminado nas organizações, mas ainda é observado grande dificuldade na realização, dimensionamento dos impactos de implantação e estabelecimento de estratégias eficientes para sua realização.^{2,3} **Justificativa:** A diretoria de enfermagem foi capacitada em 2019 através do Núcleo Corporativo de Enfermagem em Habilidades Gerenciais. Diante da riqueza de conteúdo, foi planejado e realizado o desdobramento para os supervisores de enfermagem do HMJCF. **Objetivo:** Demonstrar a capacitação da supervisão de enfermagem para a realização de feedbacks estruturados com as ferramentas SCI (Situação; Comportamento; Impacto) e GROW (*Goal, Reality, Opportunities; Will*), e a aplicação dos instrumentos. **Método:** Realizado capacitação em habilidades gerenciais, pela gerente e diretora de enfermagem para todos os supervisores, no período de agosto/2020 a março/2021, onde um dos temas era comunicação e feedback, e sobre a aplicação dos instrumentos SCI e GROW, com formulários padronizados pela instituição. **Resultados:** A supervisão aplicou entre os anos de 2020 e 2022, 236 feedbacks estruturados, sendo 174 SCI e 62 GROW. Estes foram aplicados no intervalo entre a avaliação de desempenho anual do colaborador, com o objetivo de reforçar um desempenho positivo ou apresentar oportunidades de melhorias, além de acompanhar seu desenvolvimento. Em avaliação do retorno, os supervisores relataram uma facilidade com a estrutura para um feedback mais uniforme e com foco tanto em melhorias como no desenvolvimento de pessoas. Os colaboradores que receberam o feedback apontaram satisfação na oportunidade de conversa e escuta, assim como em seu direcionamento. **Conclusões:** A capacitação e a criação de instrumentos próprios para feedbacks estruturados foram fundamentais para aquisição da cultura de feedback na instituição e tal ação tem sido importante para o desenvolvimento de pessoas na instituição.

REFERÊNCIAS

1. Ballé, M., Ballé, F. Liderar com respeito. Ed. Lean Institute Brasil, 2015.
2. Bieglmeyer, UH, et.al. Criação de conhecimento na liderança. Rev. P2P & INOVAÇÃO, Rio de Janeiro, v.7, n.1, 2021.
3. Ullmann, JI, Fumagalli, LAW. O feedback como processo de aprendizagem organizacional. Rev. FAE, Curitiba, v.21, n.1, 2018.