



EXPERIÊNCIAS DOCENTES E DISCENTES

O ensino de gestão de conflitos e a gamificação na graduação de enfermagem no contexto da COVID-19

Teaching conflict management and gamification in undergraduate nursing in the context of COVID-19

La enseñanza de la gestión de conflictos y la gamificación en el pregrado de enfermería en el contexto de COVID-19

 Rhuan Marcuzzo Chaves*
 Geisa Colebrusco de Souza Gonçalves**
 Patricia Bover Draganov***

RESUMO

A pandemia de COVID-19 modificou repentinamente o ensino da enfermagem pela adoção do ensino remoto e estímulo ao uso de metodologias de aprendizagem ativas nesse contexto. Os jogos *online* podem ser considerados como metodologias ativas ao estimularem maior envolvimento do estudante, aprendizagem significativa visto que associa temáticas e conteúdos por meio de desafios e competições. Considera que o (a) enfermeiro (a) deve desenvolver competências para a gestão de conflitos e seu manejo adequado contribui para um ambiente saudável para profissionais e pacientes, cuja finalidade primordial é o alcance da qualidade e segurança no cuidado prestado. Nesse artigo relatou-se a experiência de gamificação do tema gestão de conflitos no ensino e aprendizagem da graduação em enfermagem a partir de cinco jogos, elaborados e implementados remotamente. Os estudantes foram apresentados aos jogos, estimulados a competir e obter pontuações individualmente. Ao final, puderam refletir e discutir coletivamente sobre a gestão de conflitos. Na percepção dos proponentes, os objetivos de aprendizagem foram atingidos. A metodologia de jogos foi identificada como abordagem válida, com maior engajamento dos estudantes. A gamificação e o uso de jogos interativos como estratégia de ensino e de aprendizagem foi eficiente por estimular a apropriação do conteúdo e as reflexões sobre a temática de forma remota.

* Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), São Paulo, Brasil. E-mail: rhuan.marcuzzo@gmail.com.

** Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), São Paulo, Brasil. E-mail: geisa.colebrusco@unifesp.br.

*** Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), São Paulo, Brasil. E-mail: patricia.bover@unifesp.br.

Autora para correspondência: Patricia Bover Draganov. E-mail: patricia.bover@unifesp.br.

Palavras-chave: Educação a Distância. Educação em Enfermagem. Gerenciamento da Prática Profissional. COVID-19. Gamificação.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic suddenly changed nursing teaching with online teaching, and stimulated the use of active learning methodologies in this context. Online games can be considered as active methodologies by encouraging greater student involvement, significant learning as it associates themes and content through challenges and competitions. It considers that the nurse should develop skills for conflict management and proper management contributes to a healthy environment for professionals and patients, whose primordial purpose is the reach of quality and safety in care provided. In this article there was the experience of gamification of the theme conflict management in teaching and learning of the undergraduate nursing from five games, elaborated and implemented remotely. Students were presented to the games, encouraged to compete and obtain punctuations individually and at the end they were able to reflect and discuss collectively about conflict management. In the perception of the proponents, the learning objectives were achieved. The games methodology was identified as a valid approach, with greater student engagement. The gamification and use of interactive games as a teaching and learning strategy was efficient by stimulating content appropriation and reflections of the theme online.

Keyword: Distance Education. Nursing Education. Practice Management. COVID-19. Gamification.

RESUMEN

La pandemia COVID-19 cambió repentinamente la enseñanza de enfermería con enseñanza remota y estímulo para el uso de metodologías de aprendizaje activo en este contexto. Los juegos *online* pueden considerarse metodologías activas al alentar una mayor participación de los estudiantes, un aprendizaje significativo, ya que asocia los temas y el contenido a través de desafíos y competencias. Considera que la enfermera debe desarrollar habilidades para la gestión de conflictos y el manejo adecuado contribuye a un entorno saludable para profesionales y pacientes, cuyo propósito primordial es el alcance de la calidad y la seguridad en la atención brindada. En este artículo hubo la experiencia de la gamificación de la gestión de conflictos de temas en la enseñanza y el aprendizaje de la enfermería de pregrado de cinco juegos, elaboró e implementó de forma remota. Los estudiantes fueron presentados a los Juegos, alentados a competir y obtener puntuaciones individualmente. Al final pudieron reflexionar y discutir colectivamente sobre la gestión de conflictos. En la percepción de los proponentes, se lograron los objetivos de aprendizaje. La metodología de juegos se identificó un enfoque válido, con mayor participación de los estudiantes. La gamificación y el uso de juegos interactivos como estrategia de enseñanza y aprendizaje fue eficiente al estimular la apropiación del contenido y las reflexiones sobre el tema de forma remota.

Palabras clave: Educación a Distancia. Educación en Enfermería. Gestión de la Práctica Profesional. COVID-19. Gamificación.

INTRODUÇÃO

A pandemia de COVID-19, causada pelo SARS-CoV-2, foi decretada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 e considerada finalizada em maio de 2023. De acordo com o painel global, foram mais de 766.440.796 casos confirmados, e 6.932.591 mortes reportadas à OMS, e o Brasil figurou em sexta posição com maior número de casos confirmados em todo o mundo (World Health Organization, 2023). Esse evento mudou a dinâmica de todas as instituições, dentre elas, as de ensino, e, houve necessidade da adaptação repentina da modalidade de ensino presencial para o ensino remoto, compelindo professores

de todos os níveis educacionais a buscarem formas alternativas, metodologias e estratégias que pudessem respeitar o isolamento social (Brasil, 2020).

Considerando a realidade desafiadora do ensino remoto no Brasil para a graduação de enfermagem, para além da adoção de tecnologias digitais e metodologias diversas nos processos de ensino e aprendizagem, aplicativos, plataformas e jogos educacionais passaram a ser alternativas viáveis e facilmente adaptáveis, garantindo interação entre estudantes e professores, elaboração de trabalhos em grupos e a aprendizagem significativa com estímulo à autonomia, colaboração e construção coletiva (Silva *et al.*, 2021).

A formação do enfermeiro, que se respalda nas diretrizes curriculares do curso de graduação em enfermagem tem como horizonte o desenvolvimento de competências gerais e específicas para o desempenho profissional, contudo, de maneira geral, muitas vezes o alcance aprimorado dessas competências só ocorre no trabalho, o que pode ser considerada uma lacuna da formação (Santos *et al.*, 2020).

No ensino de gerenciamento em enfermagem, parte da formação envolve o desenvolvimento de competências profissionais para o trabalho inter relacional, seja na interface com o paciente/família ou com os demais profissionais. Competência é definida como uso adequado e pertinente do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas (Fleury, M.; Fleury, A., 2001). As competências de enfermagem incluem aquelas necessárias para cumprir o papel de enfermeira, e torna-se necessário uma definição clara de quais são fundamentais para abordagem durante a formação (Fukada, 2018).

Dentre essas competências, destaca-se a gestão de conflitos, visto que em função da complexidade do trabalho e da interação constante, adota-se como premissa que conflitos são comuns e compõem o cotidiano das equipes de saúde e de enfermagem. O conflito pode ser definido como oposição, choque de interesses, de opiniões, de ideias e de valores resultando em ausência de entendimento, que podem ser entre grupos, entre indivíduos ou consigo mesmo (Chiavenato, 2020).

Compreende-se que essa competência é essencial visto que o enfermeiro faz a gestão da força de trabalho, dos recursos, e em geral ocupam espaços de lideranças na equipe de saúde. A gestão de conflitos é considerada uma competência que requer ainda do enfermeiro boa comunicação, reconhecimento do tempo certo para intervir, além da necessidade de agir de forma justa (Fowler; Robbins; Lucero, 2021).

Lideranças em enfermagem têm papéis chaves na gestão de conflitos entre pessoas e equipes. Nesse sentido, o enfermeiro deverá conduzir divergências existentes, a partir de estratégias que além de resolver os atritos, provoquem o crescimento pessoal, profissional e da instituição. Para tanto, faz-se necessário desenvolver competências para manejo dos conflitos, e espera-se na graduação, que o estudante seja estimulado a enfrentar cenários realísticos, críticos e reflexivos que considerem a diversidade de valores, crenças e de formação (Teixeira; Silva; Draganov, 2018).

Considerando o ensino emergencial em função da pandemia de COVID-19 e a necessidade emergente de formação de enfermeiros(as) competentes e preparados para o contexto desafiador vivenciado contemporaneamente, este artigo teve como objetivo relatar a experiência do uso da gamificação, com jogos *online*, como estratégia para o ensino remoto sobre a temática “Conflitos no contexto da saúde e da enfermagem”.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

Trata-se de um relato de experiência acerca da inserção da gamificação como metodologia ativa de aprendizagem na formação acadêmica de enfermeiros. Conceitualmente, este tipo de publicação tem como objetivo o registro e a divulgação de experiências vivenciadas, que possam ser acessadas, discutidas e reproduzidas em outros espaços estimulando avanços na profissão e na área (Mussi; Flores; Almeida, 2021).

A experiência ocorreu no contexto da pandemia de COVID-19, no curso de graduação em enfermagem, que estava no momento, em ensino remoto. Trata-se de uma estratégia de ensino em aula utilizada no *Google Meet*, adequada às recomendações de distanciamento social (World Health Organization, 2023), utilizada como recurso para ampliação do repertório de estratégias remotas e participativas.

A unidade curricular de Gerenciamento de Serviços de Saúde e Enfermagem, tem por objetivos a compreensão do papel do enfermeiro como gerente do cuidado, o desenvolvimento do raciocínio crítico sobre a atuação profissional do enfermeiro no contexto social, político e ético, nas esferas individual e multiprofissional e tem como objetivo primordial apresentar e desenvolver competências gerenciais do enfermeiro. Além da gestão de conflitos, enfoque deste relato, outros conteúdos são abordados. Salienta-se que a unidade curricular foi iniciada em abril de 2021, momento no qual somente as atividades práticas podiam ser desenvolvidas presencialmente.

Os participantes da atividade de ensino foram estudantes do último ano da graduação em enfermagem de uma universidade pública, situada na cidade de São Paulo. Participaram dessa experiência de gamificação e de construção dos jogos oito estudantes sob orientação de professores para apoiar o grupo no desenvolvimento da estratégia, com garantia de acesso aos conceitos e conteúdo.

O jogo construído pelo grupo de estudantes foi apresentado para os demais discentes da turma. O relato foi construído por um dos estudantes do grupo proponente da gamificação e pelas professoras orientadoras da atividade. O objetivo da atividade era sensibilizar acerca do desenvolvimento de competências, no caso narrado, especificamente sobre a competência de gestão de conflitos. Dessa forma, o grupo definiu como objetivo de aprendizagem que ao final da atividade proposta os estudantes fossem capazes de reconhecer conceitos e definições acerca dos tipos de conflitos, as fontes preditoras de conflito, identificar as fases do conflito, suas características e os desfechos possíveis ao adotar diferentes estratégias para manejá-lo.

Por se tratar de um relato de experiência, modalidade de estudo de caráter reflexivo e narrativo de uma prática cotidiana de ensino, compreendeu-se não haver necessidade de análise e parecer do Comitê de Ética em Pesquisa. Mesmo assim, houve esforços para não tornar público dados ou informações que pudessem identificar qualquer um dos participantes externos ao relato.

O primeiro encontro para elaboração da estratégia foi realizado via *Google Meet* entre o grupo responsável pela temática Gestão de conflitos e as orientadoras. Foi utilizada a técnica de *brainstorming* para selecionar as estratégias e os conteúdos sobre o tema que seriam trabalhados na referida aula. Também foi sugerido pelas professoras que o grupo construísse um mapa conceitual para estruturar a proposta do plano de aula. Por consenso determinou-se que o conteúdo estaria fundamentado em Chiavenato (2020), conforme tópicos dispostos a seguir:

1. Tipos de conflito, ou seja, intrapessoal que também é denominado de batalhas internas e/ou conflitos consigo mesmo; interpessoal que envolve duas ou mais pessoas com diferenças entre valores, crenças, formação ou metas e intergrupar que envolve tipos de conflitos entre dois ou mais grupos de pessoas, departamentos, setores ou organizações.
2. Fontes desencadeadoras de conflitos, tais como falta de compromisso e colaboração no trabalho, a divergência de opiniões e condutas ao exercer as atividades, a desvalorização e a falta de motivação no trabalho; a presença de comunicação informal e ruidosa no ambiente de trabalho; escassez de recursos e a sobrecarga profissional.
3. Estágios do conflito. O conflito latente, presença de condições anteriores em que se têm consciência de desencadear o conflito; o conflito percebido ou reconhecido, em que o problema aflora, mas ainda não há exteriorização por nenhuma das partes envolvidas; o conflito sentido que atinge as partes, desencadeando sentimentos em resposta à hostilidade, raiva, medo entre outros e, por fim, o conflito manifesto que reúne movimentos de competição, contestação entre as partes tornando-se nítido para terceiros e prejudicial ao coletivo, caso não gerenciado adequadamente.
4. Estratégias e possíveis desfechos para a gestão de conflitos, acomodação ou perde-ganha, em que uma das partes aceita satisfazer o interesse da outra, desconsiderando seus interesses; competição ou ganha-perde, em que uma das partes faz-se prevalecer suas vontades para atingir seus interesses e não colabora com o outro ou com o coletivo; colaboração ou ganha-ganha, em que os envolvidos buscam satisfação de ambas as partes e colocam em segundo plano suas metas individuais; afastamento, evitação ou perde-perde, em que o conflito é adiado para ser discutido em outra ocasião, sem que haja colaboração com os demais; e, compromisso ou ganha-ganha, em que um acordo de ambas as partes, ao abster-se de algo em busca de cooperação, soluciona o conflito. Assim, as consequências ou desfechos possíveis, a depender da postura do gestor e das partes envolvidas, conforme mencionado, podem ser classificados como positivos ou negativos.

Sequencialmente, considerando os subtemas, partiu-se para a criação e desenvolvimento dos jogos que seriam aplicados. O grupo discutiu, considerando cada subtema, qual jogo se encaixaria melhor para a condução em aula. Nessa ocasião, outro *brainstorming* permitiu descartar jogos de labirintos, charadas e enigmas por dificuldades de interlocução entre tema e objetivos da aula. Assim, o grupo selecionou os jogos: caça palavras, palavras-cruzadas, seleção de certo e errado e jogo da memória e, para cada um, seu grau de dificuldade. Visando a aprendizagem e participação da turma, para cada jogo, decidiu-se que a explicação do tema seria apresentada no enunciado para facilitar a interpretação, antes de dar início à partida. Ao final, foram desenvolvidos e aplicados cinco diferentes jogos.

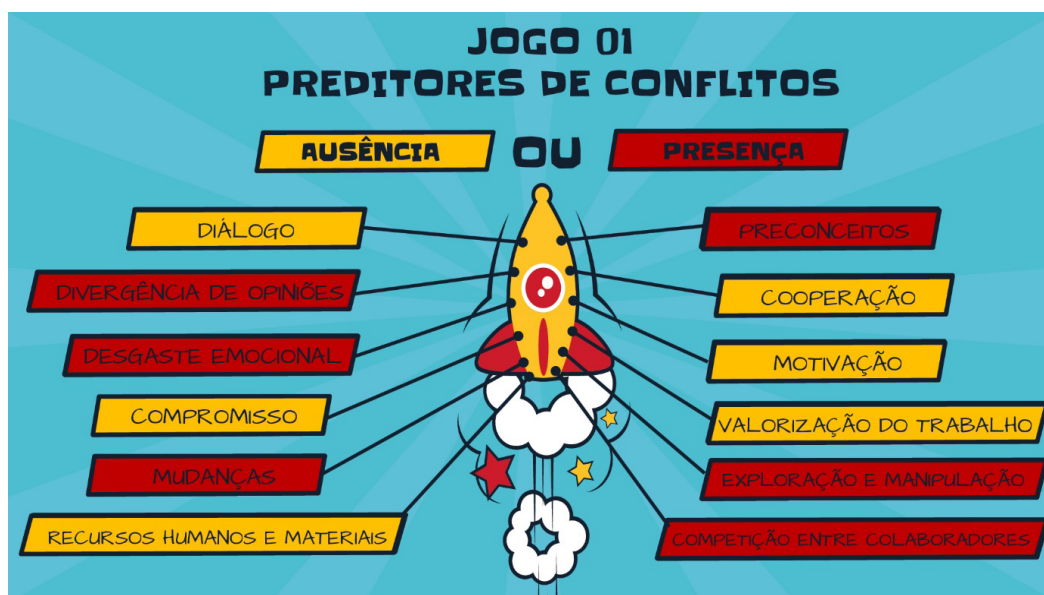
O aplicativo utilizado para o desenvolvimento e apresentação dos jogos foi o *Microsoft PowerPoint*®, versão gratuita e os jogos foram confeccionados a partir de cruzadas e caça palavras de banco de imagens gratuito no qual foi editada utilizando-se o *Adobe Photoshop*®. Para cada jogo, as respostas eram apresentadas e contextualizadas ao conteúdo e às experiências dos participantes.

Em abril de 2021 o plano de aula “Gestão de conflitos no contexto da saúde e da enfermagem” foi implementado iniciando com a contextualização do tema, seguido da orientação sobre as regras dos jogos e de como todos poderiam participar. A sala foi dividida em grupos de até oito estudantes, sendo que eles deveriam eleger um líder que pudesse dar a resposta pelo grupo, divididos em salas temáticas do *Google Meet*, o primeiro que tinha

a resposta, voltava à sala principal, e as demais salas eram finalizadas pelo administrador, pontuando o grupo que respondesse certo, caso estivesse a resposta errada, os demais grupos tinham chances de responderem e pontuarem. Ao final, era considerado vencedor, o grupo que obtivesse mais pontos. A pontuação máxima era de 10 pontos, caso o grupo que finalizou a atividade respondesse certo, recebia dois pontos pelo jogo, caso errasse e outro grupo respondesse, descontava-se 0,5 pontos e assim sucessivamente.

O primeiro jogo, que pode ser observado por meio da Figura 1, teve como subtema as variáveis de estímulo ou prevenção de conflitos e seus desdobramentos na enfermagem. Essas variáveis foram apresentadas, no início do jogo, descritas em retângulos brancos e os participantes deveriam refletir e classificá-las por cores, ou seja, em amarelo, aquelas consideradas positivas, e em vermelho aquelas consideradas desencadeadoras ou maximizadoras de conflitos. Os participantes foram encorajados a relatar experiências, discuti-las e refletir sobre elas.

Figura 1 — Jogo 1: Fontes desencadeadoras/contenção de conflitos na enfermagem.

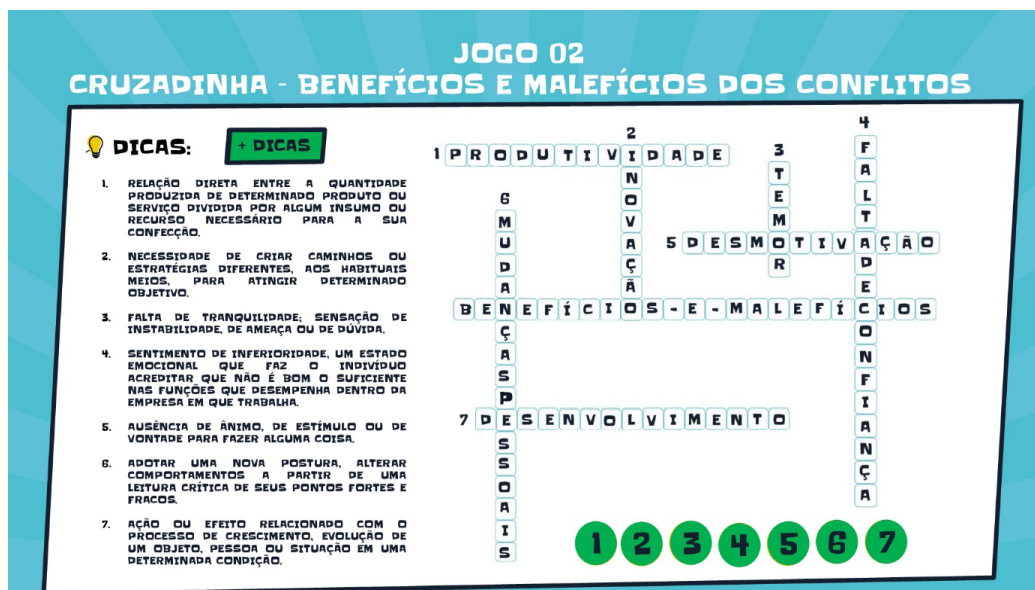


Fonte: Elaborada pelos autores, 2023.

Esse primeiro jogo desencadeou discussões interessantes sobre experiências vividas pelos estudantes ao longo da vida e inclusive nas experiências vivenciadas durante os estágios e práticas de campo que aconteceram na graduação em enfermagem, o que possibilitou reflexões críticas e significativas sobre as competências para as relações profissionais, como a gestão de conflitos.

O segundo jogo, representado pela Figura 2, envolveu uma atividade de palavra cruzada, inspirada em benefícios e malefícios dos conflitos para o ambiente de trabalho, para a instituição e para as pessoas. Os participantes contaram com dicas, apresentadas à esquerda da figura, que acirraram a participação, a discussão, as reflexões e a competição amistosa. Nesta atividade percebeu-se maior participação e maior dificuldade também, talvez por existirem muitos determinantes de conflitos que podem resultar em benefícios ou malefícios em função do contexto, ou seja, o contexto é uma variável definidora de competência (Teixeira; Silva; Draganov, 2018).

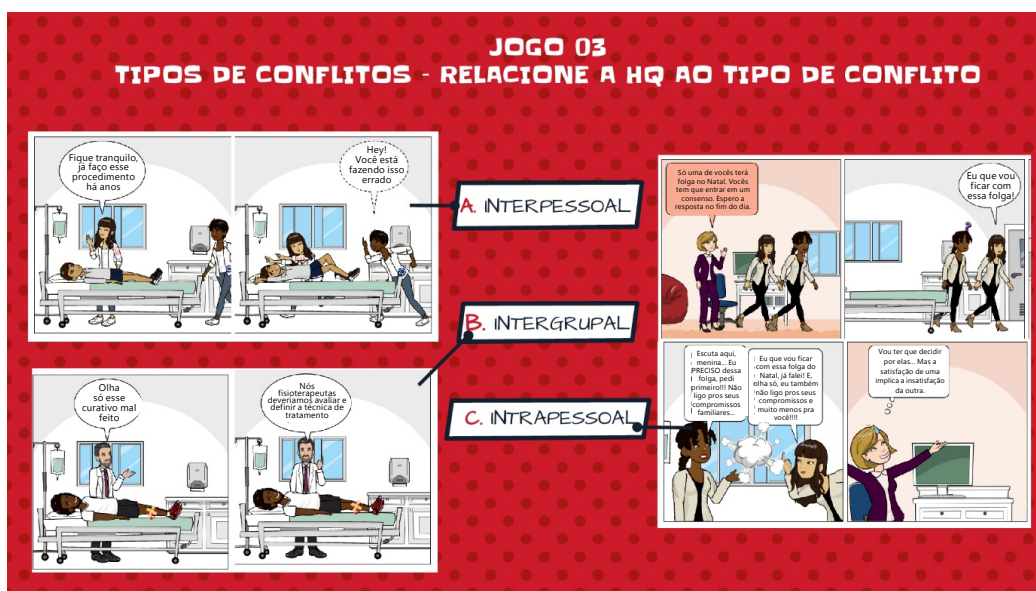
Figura 2 — Jogo 2: Benefícios e malefícios dos conflitos.



Fonte: Elaborada pelos autores com uso da plataforma *Liveworksheets®*, 2023.

Para o jogo 3, apresentado na Figura 3, optou-se por criar casos hipotéticos por meio de histórias em quadrinhos (HQ) sobre os tipos de conflitos, na qual o estudante precisava relacionar o caso apresentado a um tipo de conflito: intrapessoal, interpessoal e intergrupar.

Figura 3 — Jogo 3: HQ tipos de conflitos.



Fonte: Elaborada pelos autores, 2023.

Este jogo suscitou discussões conceituais sobre a classificação de conflitos e relatos de experiências variadas sobre situações do cotidiano de profissionais de saúde, enriquecendo a discussão e a reflexão crítica.

O jogo de número 4, no formato de caça-palavras, retratado na Figura 4, abordou o desencadeamento de conflitos e seus estágios, e levou cerca de dez minutos para que os participantes as encontrassem. Nesse jogo também foi observada intensa participação, com competição para encontrar as palavras, bem como relatos espontâneos de conflitos vivenciados. Os estudantes elencaram os estágios do conflito e explicaram suas escolhas.

O debate dos conflitos vivenciados pelos próprios estudantes foi essencial para que percebessem que o autoconhecimento e o conhecimento do outro é fundamental na gestão de conflitos. Cada estágio do conflito foi debatido com base em situações vivenciadas e contribuiu para o reconhecimento do estágio latente, ou seja, a presença de condições anteriores que desencadeiam o conflito, que carecem intervenção para que outras situações de maior gravidade não aconteçam (Chiavenato, 2020).

Figura 4 — Jogo 4: Os cinco estágios do conflito.

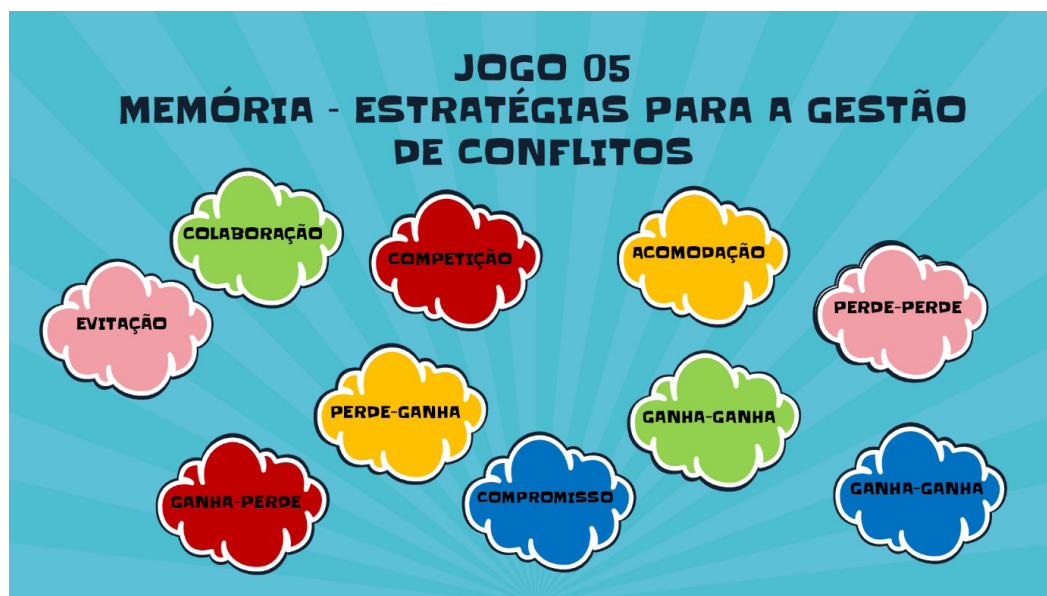


Fonte: Elaborada pelos autores com uso da plataforma *Liveworksheets*®, 2023.

No último jogo, representado na Figura 5, utilizou-se o jogo da memória e casos hipotéticos para discutir formas de gestão de conflitos. Além de estimular a conexão de ações resolutivas com seu respectivo nome, os estudantes puderam compreender que determinados comportamentos podem frustrar qualquer negociação, principalmente quando o individualismo se sobrepõe ao interesse da coletividade.

Destaca-se que durante o jogo, todas as nuvens da Figura encontravam-se inicialmente na cor branca. Para a resposta correta e coloração adequada era requerido reflexão crítica, conhecimento teórico e associação com experiências vividas, compartilhadas pelos estudantes durante as discussões.

Figura 5 — Jogo 05: Condução e Gestão de conflitos.



Fonte: Elaborada pelos autores com uso da plataforma *Liveworksheets*®, 2023.

Para finalizar, o grupo responsável pela construção da estratégia gamificada aplicou uma avaliação de reação aos participantes a partir de formulário eletrônico, construído no *Google Forms*®. De forma geral, o grupo proponente considerou, que a estratégia permitiu alcançar os objetivos de aprendizagem estabelecidos, além de compreender que a aprendizagem significativa mediada por gamificação é possível e viável para o desenvolvimento da temática gestão de conflitos.

DISCUSSÃO

A experiência de gamificar a aula “Gestão de conflitos no contexto da saúde e da enfermagem” no ensino superior, na graduação em enfermagem durante o contexto da pandemia foi audaciosa visto que, majoritariamente, as metodologias utilizadas neste formato remoto foram as tradicionais, como aula expositiva dialogada. A estratégia foi selecionada por estimular a participação dos estudantes, aproximando a temática às próprias experiências prévias dos participantes, e assim conduzir à aprendizagem (Costa *et al.*, 2021). Essa proposta foi capaz de estimular a participação ativa e a aprendizagem, com os jogos permeando as discussões e debates.

Na palavra cruzada, observou-se que a leitura prévia de referencial teórico seria fundamental para o sucesso da atividade. Considerou-se, nessa experiência, associar a metodologia de jogos com a sala de aula invertida em que o material de apoio é disponibilizado antes da aula. A sala de aula invertida (*flipped learning*) caracteriza-se pelo acesso prévio aos conteúdos da aula, para que, no momento de encontro, os estudantes explorem os conceitos mediados pelo professor. Associar jogos à estratégia de sala de aula invertida foi pertinente e produtivo, visto que, para essa estratégia é necessário que os alunos dominem o conteúdo (Filantroy; Cavalcanti, 2018).

É preciso destacar que, como qualquer jogo, para o ensino também há metas e regras que devem ser apresentadas no início da atividade, e isso é parte fundamental para que o potencial crítico reflexivo seja estimulado desde o início da atividade. A motivação para a participação surgiu nas orientações sobre a aula e uso dos jogos, e destaca-se que “o objetivo final desses jogos não é meramente a diversão dos jogadores, mas a aprendizagem sobre um conteúdo específico” (Filantro; Cavalcanti, 2018, p. 157).

Cabe retomar a ideia de que gamificar é adotar mecanismos de jogos para a resolução de atividades em um contexto de não jogos, e tem se tornado um tópico dos estudos da educação profissional, principalmente na área da saúde, na qual inclusive, há indicativo de que a gamificação melhora os resultados de aprendizagem (Van Gaalen *et al.*, 2021).

Com a pandemia, muitos aplicativos e recursos digitais foram desenvolvidos e adotados para colaborar em aulas mais ativas e participativas, e estes foram essenciais para o sucesso dessa aula e relato, cabe utilizá-los ao ter clareza do conteúdo, dos referenciais e de evidências científicas sobre o tema.

Recentes evidências do uso de gamificação na educação no ensino superior tem demonstrado bons resultados. Pesquisa realizada com estudantes de um curso de fisioterapia no uso do Kahoot demonstrou que os estudantes obtiveram melhores resultados acadêmicos nas perguntas relacionadas ao conteúdo que foi reforçado pelo jogo, e os que receberam recompensas em comparação com os não receberam, demonstrando evidências de que a metodologia de gamificação pode ser uma ferramenta eficaz para promover a assimilação e a retenção e conteúdo (Cortés-Pérez *et al.*, 2023).

Acerca das limitações da aplicação da experiência em outros contextos, pondera-se que o manejo da tecnologia e uso de estratégias ativas de aprendizagem remotas possam ser mais desafiadoras para alguns professores, cuja adaptação durante o período pandêmico foi abrupta. Vale salientar que muitas estratégias dependem do acesso a recursos tecnológicos, internet, equipamentos além da literacia digital e da experiência prévia no manejo dessas. Considera-se importante destacar que existem limitações no seu uso, visto que o amplo acesso a esses recursos são realidades distantes para uma parcela de estudantes e professores (Chiavenato, 2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A metodologia ativa aplicada no ensino remoto inspirada na gamificação demonstrou ser uma atividade de ensino-aprendizagem significativa e envolvente que estimulou a participação, o debate e as reflexões acerca da temática deste relato.

O uso de jogos em um contexto de não jogo alcançou os objetivos de aprendizagem selecionados para essa atividade. Mesmo diante de um conteúdo teórico, os participantes puderam refletir sobre as situações de vida, vivenciadas durante os estágios e puderam fazer suas reflexões a partir dos conceitos apresentados.

A gamificação se mostrou uma metodologia de aprendizagem ativa, atrativa quando proposta a partir de problemas do cotidiano, no qual o desafio foi atrelado à discussão, estimulada ao longo do processo de resolução de cada um dos jogos. Ao apresentar um contexto que é aproximado à realidade do profissional enfermeiro e, ao reconhecer que existem habilidades para gerir os conflitos, tornou, portanto, o tema significativo para a aprendizagem.

As contribuições para a prática incluíram a ampliação de estratégias de ensino remoto mais participativos na enfermagem, com possibilidade de expandir o repertório dos professores universitários para o tema específico ou outros temas. Além disso, a abordagem do tema gestão de conflito na saúde e na enfermagem estimulou reflexões acerca das situações vivenciadas no cotidiano dos cenários de prática dos estudantes, fundamental para a formação para o exercício da futura prática profissional.

Referências

- BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei n. 13.979, de 06 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm. Acesso em: 27 mar. 2023.
- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2020.
- CORTÉS-PÉREZ, I. *et al.* Study based on gamification of tests through kahoot!™ and reward game cards as an innovative tool in physiotherapy students: a preliminary study. **Healthcare**, [s. l.], v. 11, n. 4, p. 1-15, 2023. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9957048/pdf/healthcare-11-00578.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2023.
- COSTA, V. C. *et al.* Prototipação de game educativo para prevenção de acidentes na infância. **Enfermagem em Foco**, [s. l.], v. 12, n. 1, p. 196-201, 2021. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/3997>. Acesso em: 14 mar. 2022.
- FILATRO, A.; CAVALCANTI, C. C. **Metodologias inovativas na educação presencial, a distância e corporativa**. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.
- FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, [s. l.], v. 5, número especial, p. 183-196, 2001. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/17230/construindo-o-conceito-de-competencia>. Acesso em: 23 jun. 2023.
- FOWLER, K. R.; ROBBINS, L. K.; LUCERO, A. Nurse manager communication and outcomes for nursing: an integrative review. **Journal of Nursing Management**, [s. l.], v. 29, n. 6, p. 1486-1495, set. 2021. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33793022/>. Acesso em: 18 maio 2023.
- FUKADA, M. Nursing competency: definition, structure and development. **Yonago Acta Medica**, [s. l.], v. 61, n. 1, p. 1-7, mar. 2018. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29599616/>. Acesso em: 18 maio 2023.
- MUSSI, R. F. F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 1-18, 2021. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/praxis/article/view/9010>. Acesso em: 14 mar. 2022.
- SANTOS, D. J. *et al.* A competência relacional de enfermeiros em unidades de centros cirúrgicos. **Revista Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 28, p. 51314, 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/51314/35195>. Acesso em: 27 mar. 2023.
- SILVA, I. R. *et al.* Convergência das metas da Campanha Nursing Now Brasil: relato sobre fortalezas para a enfermagem brasileira. **Enfermagem em Foco**, [s. l.], v. 12, n. 7, p. 163-168, 2021. Supl. 1. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/5172/1178>. Acesso em: 20 jun. 2023.
- TEIXEIRA, N. L.; SILVA, M. M.; DRAGANOV, P. B. Desafios do enfermeiro no gerenciamento de conflitos dentro da equipe de enfermagem. **Revista de Administração em Saúde**, [s. l.], v. 18, n. 73, p. 1-12, out./dez. 2018. Disponível em: <https://www.cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/138/192>. Acesso em: 20 jun. 2023.
- VAN GAALLEN, A. E. J. *et al.* Gamification of health professions education: a systematic review. **Advances in Health Sciences Education: Theory and Practice**, [s. l.], v. 26, n. 2, p. 683-711, maio 2021. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10459-020-10000-3>. Acesso em: 23 jun. 2023.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard**. Disponível em: <https://covid19.who.int/>. Acesso em: 19 maio 2023.

Fonte de financiamento

Financiamento próprio.

Contribuição dos autores

Rhuan Marcuzzo Chaves — elaboração do texto, coleta e análise dos dados, revisão do conteúdo e aprovação da versão final do manuscrito.

Geisa Colebrusco de Souza Gonçalves — elaboração do texto, coleta e análise dos dados, revisão do conteúdo e aprovação da versão final do manuscrito.

Patricia Bover Draganov — elaboração do texto, coleta e análise dos dados, revisão do conteúdo e aprovação da versão final do manuscrito.

Conflito de interesses

Os autores declaram que não há conflito de interesses.

Responsabilidade editorial

Ramona Fernanda Ceriotti Toassi, Mariangela Kraemer Lenz Ziede
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, Brasil

Recebido em: 28/03/2023

Aceito em: 24/06/2023

Publicado em: 14/08/2023