

**eP2282**

**Mediação de conflitos na equipe de enfermagem: reflexões a partir da experiência profissional de enfermeiras**

Graziela Lenz Viegas, Ana Paula Almeida Correa, Andrieli Daiane Zdanski de Souza, Elizete da Silva Gil, Joseane Kalata Nazareth, Sheila Ganzer Porto, Daiane Dal Pai, William Wegner - HCPA

**INTRODUÇÃO:** Os antagonismos do processo de trabalho da enfermagem, acabam por frustrar a liderança do enfermeiro na luta por melhorias na sua equipe. A modernização das práticas em saúde, a introdução de novas tecnologias e as novas exigências de qualidade e segurança podem resultar em conflitos entre os diferentes profissionais da equipe multiprofissional, com destaque para as relações vivenciadas na equipe de enfermagem. A responsabilidade pela gestão do cuidado de enfermagem e da equipe é uma competência inerente ao trabalho do enfermeiro, na qual é necessário o exercício da liderança na mediação de conflitos. **OBJETIVO:** Refletir sobre o papel do enfermeiro como mediador de conflitos a partir da experiência de enfermeiras em unidade de internação hospitalar. **MÉTODO:** Trata-se de um relato de experiência de um grupo de enfermeiras de unidade de internação cirúrgica, de um hospital de grande porte da região sul do Brasil. **RESULTADOS:** O enfermeiro tem cotidianamente a mediação de conflitos na sua equipe como atividade devido ao seu papel de liderança. As habilidades para a tomada de decisão, o conhecimento sobre o assunto em debate e a equidade podem ser consideradas características pertinentes ao gerenciador de conflitos. A partir da experiência profissional no gerenciamento de conflitos foi possível observar que vários motivos podem ser compreendidos como causa de conflitos: Autoritarismo, por parte de alguns integrantes da equipe; falta de colaboração, falha ou ausência de comunicação, não continuidade do processo de trabalho, o não cumprimento dos protocolos, sobrecarga de trabalho e ausência de treinamentos/capacitações. A liderança do enfermeiro deve se atentar a qualidade das relações de trabalho e da assistência ao paciente, buscando a satisfação do paciente e reconhecimento de cada membro da equipe, compartilhando responsabilidades na tomada de decisões e gerenciamento de conflitos. **CONCLUSÕES:** Observa-se que há necessidade de compreensão da origem dos conflitos, resultando em reconhecimento da importância da situação, seja negativa ou positiva. A importância de propor alguma intervenção educacional para analisar os problemas e aprender a mediar os conflitos, utilizando momentos de análise das relações de trabalhos entre os integrantes da equipe de enfermagem. **Palavras-chaves:** liderança, conflito, equipe de enfermagem