

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