

## Trabalho apresentado no 17º CBCENF

**Título:** GERENCIAMENTO DE CONFLITOS NA EQUIPE DE ENFERMAGEM: O PAPEL DA LIDERANÇA

**Relatoria:** AMANDDA SOUZA FREITAS

Amandda Souza Freitas

**Autores:** Valeska Alves Bento

Luciele Pereira da Silva

Kattiany Paula Cardoso

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Força de trabalho da enfermagem: recurso vital para a saúde

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

Introdução: O conflito nasce quando há a necessidade de escolha entre situações que podem ser consideradas incompatíveis, ou seja, quando se tem opiniões divergentes, e pode ter efeitos negativos e positivos. Sabemos que os conflitos surgiram juntamente com a humanidade e, que apesar de trazerem certo receio, fazem parte do processo de evolução dos seres humanos e são necessários para o desenvolvimento e crescimento de qualquer organização. O relacionamento no trabalho não é um processo fácil, cada pessoa possui ligações por laços profissionais, afetivos, amizades e afinidades. A liderança é um processo grupal, onde o líder tem o papel de influenciar seus liderados com a finalidade de alcançar metas. Objetivo: Identificar o papel da liderança e as principais ferramentas para a resolução de conflitos na equipe de enfermagem. Método: Trata-se de uma revisão bibliográfica conduzida a partir da pesquisa de artigos disponíveis publicados em língua portuguesa entre os anos 2003 a 2014. As buscas foram realizadas a partir das bases de dados LILACS, SCIELO, Revista Eletrônica de Enfermagem, Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia e Revista Bioética via Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). O fichamento foi escolhido como método de interpretação da bibliografia encontrada. Resultados: A liderança é uma ferramenta essencial no processo de gerenciamento, porém a mesma encontra desafios inerentes a equipe, ambiente e hierarquia. Os autores pesquisados são unânimes quanto a utilização de diálogos para resolução de conflitos. Em pesquisas realizadas os autores inferiram os seguintes tipos de conflito: intrapessoal, interpessoal e intergrupais. Nos artigos pesquisados 10% apontam o diálogo como a principal ferramenta na resolução dos conflitos; 20% destaca a liderança; 10% compreende o diálogo e a negociação; 10% a comunicação e o relacionamento interpessoal como melhor método; 10% garantem que a liderança e a comunicação trazem melhores resultados e 10% relatam a negociação. Conclusão: Salientamos que a liderança é fundamental para a resolução de conflitos entre a equipe de enfermagem, sendo o diálogo uma das principais ferramentas a serem utilizadas, no entanto a mesma deve ser desenvolvida e praticada diariamente com a equipe. Faz-se necessário o enfermeiro possuir aspectos de liderança e saber escolher as melhores ferramentas para a resolução de conflito.