

## Trabalho apresentado no 21º CBCENF

**Título:** GERENCIAMENTO DE CONFLITOS: UTILIZAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO AOS CONFLITOS DA ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO

**Relatoria:** DANIELA RIBEIRO CAMPOS CANCIAN

**Autores:** Ana Carolina L. Ottoni Gothardo

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Políticas Públicas, Educação e Gestão

**Tipo:** Monografia

**Resumo:**

O impacto tecnológico e as novas práticas e ações das inúmeras profissões da saúde, que veem sendo criadas e adequadas ao novo cenário e atualização da profissão, sobretudo aos enfermeiros assistenciais, coordenadores e gerentes, exigindo desses profissionais um perfil mais adaptativo, dinâmico, flexível e atualizado, estando assim, não apenas na área assistencial, ou saúde/doença, mais também frente ao processos de gerenciamento e estratégias de conflitos apresentando o conhecimento das estratégias, técnicas de escuta ativa e comunicação assertiva que auxilia o enfermeiro no gerenciamento de conflitos perante a equipe de enfermagem. O trabalho tratou-se de uma pesquisa bibliográfica sendo para isso, a utilização de 36 trabalhos ligados as temáticas publicadas entre os anos de 2008 a 2018. Sendo classificado o conflito como um risco, onde este pode ocorrer quando: existe uma alteração dos canais de comunicação e interação entre os subordinados, e um aumento das distorções avaliadas; existe a hostilidade e a perda do autoconceito; e em situações de inexistência de cooperação e perda de qualidade no trabalho. Para gerenciar a assistência prestada, o enfermeiro deve ser um profissional que precisa se capacitar e se qualificar para desenvolver determinadas competências e habilidades como a capacidade de comunicação, escuta, observação, negociação, senso crítico e sensibilidade para analisar o “outro” e o contexto em que está inserido. Dessa forma, o estudo mostrou o modelo do enfermeiro líder clássico, onde ele ainda usa a liderança autocrata e a tomada de decisão individual, não abrindo espaço para o gerenciamento contemporâneo e as técnicas inovadoras como a tomada de decisão em conjunto com sua equipe, o diálogo ocorre a fim de reduzir o conflito, é necessário que os líderes ouçam e estejam atentos ao conteúdo e sentimentos, tendo uma garantia de retorno mutuo, que é percebido pelos sujeitos como um dos fatores de mediação de conflitos que garantam eficiência do processo.