

Atuação do enfermeiro na resolução de conflitos

Autor(res)

Marlene Gomes De Freitas
Deise Silva Oliveira De Almeida
Pâmela Dario Pires Rodrigues
Rayslla Rayana Pereira Vilela Costa

Categoria do Trabalho

1

Instituição

UNIVERSIDADE ANHANGUERA DE OSASCO

Resumo

Introdução: Em todo grupo de pessoas, teremos diferença de crenças, valores e opiniões, e quando reunimos pessoas para trabalharem, a possibilidade de divergência de opiniões e conduta podem levar a conflitos dentro da equipe que precisam ser gerenciados pois o trabalho em equipe proporciona várias vantagens como troca de conhecimento, maior agilidade e como consequência, melhores resultados na execução de tarefas, favorecendo o conhecimento entre os envolvidos e melhor divisão do trabalho e consequentemente minimizando o tempo. **Objetivo :** Descrever o papel do Profissional Enfermeiro no gerenciamento destes conflitos. **Métodos:** Trata-se de uma revisão bibliográfica da literatura, analisados artigos encontrados nas bases Google Acadêmico, Scientific Eletronic Library Online (SciELO), Revista Adm Saúde, levando como base o período de 2016 a 2022. **Resultados:** Evidenciamos a necessidade dos profissionais enfermeiros adquirirem estratégias de gerenciamento, tais como: saber liderar, negociar, planejar, ser justo frente às situações, avaliar, ter conhecimento científico e técnico para, assim, conseguir conduzir a equipe. É preciso ainda conhecer a equipe, suas particularidades e a personalidade de cada trabalhador, para evitar novas ocorrências de conflitos, tendo em vista o objetivo maior do cuidado de qualidade ao usuário. **Conclusão:** A realização deste estudo permitiu verificar que é um verdadeiro desafio trabalhar em equipe na enfermagem, pois significa que todos os envolvidos precisam ter clareza dos objetivos da instituição e de seus setores, terem conhecimentos e habilidades para lidar e resolver os conflitos. Contudo, almeja-se alcançar a qualidade na assistência e eficiência no atendimento ao cliente, associado a satisfação dos funcionários no local de trabalho.