



Artigos



Pessoas



Learning



Vagas



Jogos



Baixe o aplicativo

Gestão de Conflitos - Uma habilidade da Liderança!

**Vanderlei Marques**

Publicado em 25 de nov. de 2019

[+ Siga](#)

A resolução de conflitos raramente tem a ver com quem tem razão, e sim com o reconhecimento e a apreciação das diferenças.

Thomas Crum

O conflito é a divergência de opinião sobre um determinado assunto. Talvez esta seja a definição mais objetiva. Esclarece a palavra de forma abrangente, mas o conflito é resultado do comportamento humano e nada é tão simples quando falamos sobre comportamento humano.

Burbridge e Burbridge (2012) defendem que conflitos são naturais e em muitos casos necessários. São o motor que impulsiona as mudanças. No entanto muitos conflitos são desnecessários e destroem valores, causando prejuízo para as empresas e pessoas que nela trabalham. O principal desafio dos gestores é identificar os conflitos produtivos e contra produtivos e gerenciá-los.

Já para Chiavenato (2004), conflito ocorre pela diferença de objetivos e interesses pessoais, e é parte inevitável da natureza humana; constitui o lado oposto da cooperação e da colaboração, a palavra conflito está ligada a desacordo, discórdia, etc. Para que haja conflito, além da diferença dos fatores citados, deve haver uma interferência deliberada de uma das partes envolvidas, ou seja, quando uma das partes, seja indivíduo ou grupo, tenta alcançar seus próprios objetivos interligados com alguma outra parte, a qual interfere na sua busca de atingir os objetivos.

Para entendermos o que é o conflito devemos estudar o por que ele ocorre, quais são suas origens, dentro de quais variáveis ele acontece. Estes pontos são essenciais para a compreensão de o que é e como gerenciar o conflito.

Já falamos aqui que a origem de um conflito se dá através da divergência de opiniões sobre um determinado assunto entre duas ou mais pessoas, esta divergência é gerada normalmente pela bagagem cultural de cada um ou de seus interesses seja pessoal, financeiro ou qualquer outro. O grande desafio é encontrar um meio de caminho entre uma opinião e outra. Para isso, aquele que está gerindo o conflito deve saber ouvir cada lado com empatia, se colocando no lugar do outro, a chance de entender sua posição é bem maior tornando mais fácil a decisão.

Existem Três tipos de conflitos: Interpessoal, intrapessoal e intergrupal, aqui abordaremos o conflito pessoal.

O tipo de conflito pessoal mais comum e difícil de solucionar é o conflito emocional. Neste caso a pessoa está envolvida emocionalmente com o assunto o que torna ainda mais difícil a sua solução, antes de entrar na gestão do conflito em si, será necessário entender qual é esta emoção envolvida, aí que entra a empatia. Quando há uma compreensão desta emoção a solução do conflito fica mais clara.

Um dos principais motivos para o surgimento de um conflito é a mudança, mudança de ambiente, regras, posições, tecnologia e outras. Quando ocorre uma mudança a pessoa precisa se adaptar e sair da sua zona de conforto, isso incomoda. Mas as mudanças são necessárias para adaptação de mercado, ou tecnologias, ou comportamento.

A comunicação inadequada, seja ela de funções ou execução de papéis ou de ações implementadas também é um fator desencadeante de conflito. A falta de entendimento nas atividades gera dúvida e conflito.

Não devemos achar que o conflito é sempre negativo, a geração de debates sobre os assuntos a partir de pontos de vista diferentes, nos ajuda a ter uma ideia mais ampla o que favorece o desenvolvimento e aperfeiçoamento.

Ao mesmo tempo o conflito não deve ser estimulado, mas sim, surgir de forma natural, por isso a importância em expor opiniões. Quando temos um ambiente sem conflito por medo ou timidez, não há desenvolvimento. Por outro lado, um ambiente conflitante gera mais desentendimento e menos desenvolvimento.

O ideal é que tenhamos um ambiente saudável onde as pessoas possam expor suas ideias e opiniões sem censura e sem preconceitos. Não é uma utopia, quando existe uma gestão de conflitos ideal este ambiente é real.

Nem sempre o fator que gerou o conflito será solucionado, mas cabe ao gestor minimizar seus impactos negativos.

Fica afirmado aqui que a gestão de conflitos é parte vital na administração de uma empresa ou condomínio.

A negociação é uma habilidade necessária em todos os momentos da gestão de conflito, entender o que cada lado deseja, formular uma solução, fazer ajustes e fazer o fechamento, nada mais é que uma negociação, sempre buscando o ganha-ganha sem dar vantagem para um ou outro lado.

Segue um resumo de habilidades para gerir conflitos:

- Saber ouvir com empatia;
- entender o ponto de vista de cada lado;
- Ser imparcial;
- Buscar sempre a solução ganha-ganha

- Saber negociar.

Estes passos lhe darão um norte para uma boa gestão, mas como disse a gestão de conflitos é uma variável do comportamento humano e esta não é uma matéria exata.

Entendemos o processo de gestão de conflito, mas como solucionar o problema? As variáveis de causas de conflitos são infinitas, suas soluções também o são.

Por isso, o gestor tem à sua disposição três abordagens para administrar conflitos, sendo elas, conforme Chiavenato (2004):

a) **Abordagem estrutural:** o conflito se forma das percepções criadas pelas condições de diferenciação, recursos limitados e escassos e de interdependência. Se o gestor agir sobre algum desses elementos geradores, a situação conflitante poderá ser controlada mais facilmente.

b) **Abordagem de processo:** essa abordagem procura reduzir conflitos através da modificação de processos, podendo ser realizada por uma parte do conflito, por pessoas de fora ou uma terceira parte, e pode ser conduzida de três formas: a desativação do conflito, onde uma das partes opta pela cooperação promovendo o acordo; reunião de confrontação entre as partes, em que são abertos os motivos do conflito de maneira mais direta entre os envolvidos; ou colaboração, que ocorre após passadas as etapas anteriores, com as duas partes buscando uma resolução vantajosa para todos.

c) **Abordagem mista:** envolve tanto os aspectos estruturais como os de processo, e pode ser feita através da adoção de regras para resolução de conflitos, ou criação de papéis integradores. A adoção de regras se utiliza de meios estruturais para influenciar no processo de conflito, criando regras e regulamentos que delimitem a ação das pessoas. Já a criação de papéis integradores consiste em criar terceiras partes dentro da organização, de forma que elas estejam sempre disponíveis para auxiliar na busca de soluções favoráveis dos conflitos que possam surgir.

O maior desafio é saber escolher a estratégia que trará o melhor resultado, a gestão do conflito começa aí na escolha da estratégia e termina na decisão e ação para solução do caso, sempre buscando o ganha-ganha.

Para terminar, um exemplo de gestão de conflito mal resolvido onde não se adotou o ganha-ganha. O fim da primeira guerra mundial. Que definiu a Alemanha como grande derrotada, como consequência o crescimento do nazismo e a ideia de uma raça superior, que culminou na segunda grande guerra, genocídio e outras barbáries que todos conhecemos.



Gostei



Comentar



Compartilhe

1

[Entre](#) para ver ou adicionar um comentário

Outros artigos deste autor

Inadimplência

5 de jul. de 2021

Por que Síndico profissional?

1 de set. de 2020

Brain Talks

9 de dez. de 2018

[Ver todos](#)

Conferir tópicos

Vendas

Marketing

Administração de empresas

Gestão de RH

Gestão de conteúdo

Engenharia

Competências pessoais e sociais

[Ver todos](#)