



Sara Carvalho Malhoa
Psicóloga | Formadora
Alta Rendimento Desportivo

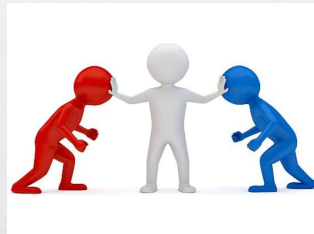


Gestão de Conflitos



Conflito

- Um conflito é uma situação que se caracteriza por escassez de recursos e por um sentimento de hostilidade.



-
- No local de trabalho, as discussões, os colegas de trabalho, clientes exaltados e patrões pouco presentes são suficiente para nos convencer de que a questão não é se devemos enfrentar o conflito, mas como o devemos fazer.

-
- O conflito, dentro das organizações, pode testar o equilíbrio da própria organização, verificando os limites dos poderes coexistentes.
 - Se encararmos o conflito como um benefício e não como um perigo, aprendemos a reconhecer o seu poder como agitador de situações e gerador de novos eventos.

Efeitos positivos dos conflitos

- Vistos pelo seu lado positivo, os conflitos podem ajudar-nos a:
 - resolver problemas;
 - medir a força dos nossos argumentos;
 - motivar-nos para nos distinguirmos do outro.

-
- Aspectos positivos do conflito são:
 - Gera motivação e energia para executar melhor as tarefas;
 - Facilita a inovação, a mudança e a adaptação
 - Torna o clima organizacional mais entusiasmante
 - Reduz a preguiça social
 - As pessoas aprendem através do confronto de ideias, o que pode melhorar a qualidade das decisões
 - Permite libertar tensões

Efeitos negativos dos conflitos

- Vistos pelo seu lado negativo, todos os conflitos que se deixam crescer, podem afetar a nossa produtividade e desgastar os nossos relacionamentos.
- O problema aqui é o aprendermos a gerir o conflito de modo eficaz - começar por compreender o que é o conflito.
- Um conflito é um processo que começa quando nos apercebemos de que alguém afetou de forma negativa (ou está prestes a fazê-lo) algo que nos é precioso.
- Assim, quanto mais importante for para nós alguma coisa, mais forte será o conflito.

-
- Alguns aspetos negativos do conflito são:
 - Induz cada adversário a fazer provocar o outro;
 - Provoca impasses e atrasos no processo decisório;
 - Provoca decréscimo nos níveis de satisfação;
 - Reduz o empenho organizacional;
 - Destrói a moral dos grupos e organizações;
 - Suscita comportamentos retaliatórios e menos responsáveis.

Causas dos conflitos

- Diferenças de personalidade;
- Existência de atividades interdependentes no trabalho;
- Metas diferentes;
- Recursos compartilhados

Causas dos conflitos

- Diferenças de personalidade

São sempre invocadas como explicação para as desavenças entre pessoas e trabalho.

O diagnóstico preliminar ajuda a antecipar o conflito e auxilia no controle de desavenças, pois conhecendo a personalidade do oponente é possível saber como lidar com ele.

Causas dos conflitos

- Existência de atividades interdependentes no trabalho

A dependência de outros para completar as tarefas próprias gera conflitos assim como a existência de atividades paralelas.

Causas dos conflitos

- Metas diferentes

Os objetivos implantados por um departamento podem entrar em conflito com as metas de outro departamento.

Isso significa dizer que existe tensão e diferença entre os objetivos e metas das diversas unidades.

Causas dos conflitos

- Recursos compartilhados

Esta causa de conflito é muito comum nas organizações em virtude da escassez de recursos e do pouco que existe ter de ser (bem) dividido).