

Objetivo	<i>mostrar as principais causas dos conflitos interpessoais e organizacionais.</i>
Palavras-chave	<i>conflito, relacionamento.</i>
Tempo estimado	<i>7 minutos</i>

# *Administração de conflitos*

## **Você vai ler:**

*Ernesto Berg  
Sociólogo e Administrador,  
pós-graduado em Administração*

- ▶ O conflito no dia-a-dia das empresas.
- ▶ A importância de administrar os conflitos.
- ▶ Motivos de conflitos interpessoais e organizacionais.



**O**s conflitos entre as pessoas são uma realidade constante nas organizações modernas. Há pouco tempo, tentava-se ignorá-los ou encobri-los, como se não existissem. A postura correta das organizações atuantes é a de administrar e gerenciar as divergências.

**Administrar conflitos é chegar a um acordo final satisfatório para as partes envolvidas, no qual os dois lados tenham sido ouvidos e respeitados.**

Portanto, gerenciar conflitos é uma forma de negociação, que ocorre geralmente no âmbito interno da empresa, envolvendo chefias, subordinados, setores e equipes diferentes da organização.

Começamos a administrar conflitos quando nossos interesses - pessoais ou de equipe - são ameaçados, isto é, quando percebemos que algo coloca ou poderá colocar em risco a nossa segurança psicológica ou física.

Existem dois tipos principais de conflito no trabalho: interpessoal e organizacional.

Os **conflitos interpessoais** ocorrem quando duas ou mais pessoas concebem ou avaliam uma situação de maneira diferente, cada qual observando os fatos segundo a sua própria ótica.

As principais causas de conflitos interpessoais são:

- Preconceito em relação a idade, sexo, raça, classe social, religião, ideologia política, deficiência física ou mental.
- Diferença de percepção e valores. A forma de cada um ver o mundo é **resultado** de sua educação, cultura, experiência, ocupação e classe socioeconômica.
- Atitudes grosseiras ou intransigentes.
- Dados, informações e fatos diferentes confrontados entre as pessoas da equipe.
- Competição pela supremacia de pessoas ou setores diferentes da organização.
- Mal-entendidos que ocasionam falhas nas comunicações.
- Expectativas não satisfeitas em relação a segurança no emprego, salário, respeito, promoção e metas individuais ou da equipe.

*A experiência que cada pessoa acumula em sua vida é única, e isso, certamente, torna diferentes as percepções que cada uma tem das mais diversas situações.*

Os **conflitos organizacionais** ocorrem em função dos processos dinâmicos dentro ou fora da empresa.

Principais causas de conflitos organizacionais:

- Mudanças que ocorrem em função de novas políticas, novos procedimentos operacionais, nova estrutura, corte de pessoal ou fatores externos como concorrência e mercado recessivo.
- Metas e objetivos conflitantes nos diferentes setores da empresa.
- Recursos limitados de pessoal, tempo, espaço, dinheiro ou equipamentos, o que faz com que cada departamento tente angariar para si a maior parte desses recursos.

## Lembre-se:

- ✓ Organizações atuantes gerenciam as divergências.
- ✓ A administração de um conflito evita que se coloque em risco nossa segurança psicológica ou física.
- ✓ O preconceito é uma das principais causas de conflito interpessoal.
- ✓ Mudanças, metas e recursos limitados são causas de conflitos nas organizações.



## E você...

- ❖ Como avalia a administração de conflitos na sua empresa?
- ❖ Envolve-se mais com que tipo de conflito?
- ❖ Se listasse as principais causas dos conflitos nos quais se envolve, o que encontraria?
- ❖ Quais são as suas limitações para lidar com essas causas?

