

Como deve ser encarado o conflito em contexto organizacional e quais os efeitos positivos que têm nas organizações?

Conflito é algo que nenhuma organização está livre de ter. Conflitos podem ser de cunho intrapessoal, que são aqueles que ocorrem em um indivíduo por motivos afetivos ou emocionais e envolve tensão e fricção, ou de cunho interpessoal, que é aquele que envolve mais de uma pessoa, causados por desacordos relacionados a conteúdo ou objetivos do trabalho.

Quando conflitos são disfuncionais podem ameaçar os interesses e/ou resultados da organização, geralmente desenvolvidos pela insatisfação da equipa, estes, devem ser geridos o mais rapidamente possível, pois podem afetar diretamente o desempenho da organização.

Mas nem sempre um conflito é algo exatamente ruim. Pode-se tirar bom proveito de um conflito gerado por alguma insatisfação. Por que existe esta insatisfação? O que está ocorrendo na equipa para que esta insatisfação tenha sido gerada? Quando o conflito pode desenrolar e acarretar em algum tipo de melhoria para a organização, este conflito pode ser intitulado como conflito funcional, ou seja, ele serve para os interesses da organização e trazem resultados funcionais.

Conflitos funcionais, quando tratados de modo assertivo e colaborativo, ou seja, resolução através de análise das diferenças, pode trazer grandes benefícios para a organização como:

- Melhoria do desempenho da equipa
- Melhoria da qualidade das decisões
- Maximização da criatividade e inovação
- Criação de um clima propício à auto avaliação e à mudança
- Clima de confiança com soluções e cooperação

E qual organização não quer isso?

Claro, que nem sempre é fácil lidar com um conflito, pois nem todos estão disponíveis para lidar com um problema. Quem lida com conflito, um intermediador por exemplo, precisa saber aceitar e gerir as diferenças. Precisa ultrapassar o desconforto que encaram as diferenças entre as pessoas.

Uma forma eficiente de gerir conflitos é através do método DESC, desenvolvido por Brower em 1976, que resumidamente significa:

Desenvolver o conflito da forma mais objetiva possível

Expressar sentimentos, críticas, desacordos e preocupações

Specificar (em inglês Specify) uma forma realista de mudar o comportamento

Consequências possíveis da nova atitude proposta

Dentre os estilos de gestão de conflitos que foram apresentados na unidade didática, este método é o que mais fez sentido para mim, pois é categórico e eficiente, dá os passos que devem ser seguidos num momento de conflito, sem estar engessado num estilo gerencial, pois quem traz a solução do conflito são os próprios envolvidos no conflito e não o intermediador, e acredito que quem está envolvido no conflito traz a solução do próprio conflito, ele acaba sendo induzido de uma forma sutil, a ele mesmo lidar com o problema e expor o seu nível de comprometimento e disponibilidade para resolvê-lo por si e não esperar que o outro seja o responsável por efetivamente fazer algo.