

development of good practices in design involved conflicts - or potential conflict situations. This paper presents the data collected and reflects about these aspects present in the daily routine of designers, it also intends to contribute to the scientific production in the area and to the reflections on the practice of design.

## **INTRODUÇÃO**

O designer é o profissional responsável por desenvolver projetos de produtos, gráficos, informacionais, de serviço, entre outros.

Além de características como criatividade, comprometimento e versatilidade, atualmente é cada vez mais exigido do designer que este tenha flexibilidade para compreender e lidar com os diversos aspectos envolvidos na prática interdisciplinar – entre eles o relacionamento interpessoal. O caráter interdisciplinar da profissão coloca designers em constante contato com profissionais de diferentes áreas do conhecimento e como consequência dessa rotina, a prática do Design é também permeada por situações particulares decorrentes das relações estabelecidas entre os profissionais envolvidos, sendo o surgimento de conflitos uma dessas.

O presente artigo é um recorte de um estudo mais amplo, desenvolvido em nível de Mestrado [1] cujo objetivo principal foi conhecer como se dá a prática profissional na indústria automotiva no Brasil e quais os aspectos que a caracterizam.

Percebeu-se ao fim da pesquisa que a maioria dos vários pontos destacados pelos participantes como negativos ao desenvolvimento de boas práticas envolviam situações de conflito – ou de conflito em potencial.

Este trabalho apresenta tais dados e tece considerações acerca desses aspectos presentes no cotidiano dos designers automotivos, entendendo-os não como uma exclusividade do design ou do segmento automobilístico, mas sim como sendo o surgimento de situações de conflito uma possibilidade presente também em outras áreas do design – dado o caráter interdisciplinar da profissão – e em outras profissões nas quais o trabalho envolvendo grupos é uma realidade.

Especificamente no caso do Design, situações de conflito por vezes constituem obstáculos ao desenvolvimento de uma prática interdisciplinar

plena. Nesse sentido, a pesquisa em Design pode colaborar com a prática ao detectar tais fatores e refletir sobre a realidade enfrentada pelos designers, denunciando-a e buscando novas maneiras de intervir na mesma a fim de colaborar para o futuro da profissão.

## **O CONFLITO COMO UM ELEMENTO INTEGRANTE DA PRÁTICA PROFISSIONAL**

O conceito de conflito apresenta diversas definições. Para Robbins [2], configura “[...] um processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra parte afeta, ou pode afetar, negativamente alguma coisa que a primeira considera importante”. Ainda segundo o autor, os conflitos podem ter um caráter funcional – quando são construtivos e contribuem para uma melhoria – ou disfuncional – do tipo destrutivos, que atrapalham o desempenho do grupo. Para Berg [3]: “O conflito nos tempos atuais é inevitável e sempre evidente. Entretanto, compreendê-lo, e saber lidar com ele, é fundamental para o seu sucesso pessoal e profissional”.

De acordo com Chiavenato apud Junior e França [4], o nível de gravidade de um conflito pode ser caracterizado de três formas: a) Conflito percebido ou latente – ocorre quando há oportunidades de interferência ou bloqueio de objetivos por parte dos participantes; b) Conflito experienciado ou velado: ocorre quando as partes envolvidas nutrem sentimentos de hostilidade, no entanto, não é manifestado externamente de forma clara; e c) Conflito manifestado ou aberto: ocorre quando o conflito é manifestado sem nenhuma dissimulação.

Considerando os diferentes níveis, em ambientes organizacionais – área de trabalho de grande parte dos designers – de acordo com Berg [3] os conflitos podem ser causados principalmente por mudanças, recursos limitados e choque entre metas e objetivos. Para Robbins [2], o conflito constitui na verdade um processo, que de acordo com o autor, se dá em cinco estágios: O primeiro estágio se caracteriza pelo que o autor denomina de Oposição potencial ou Incompatibilidade, tendo como condição antecedente a falha na comunicação; a estrutura