**17/04 – Seminários 29/05**

**6. Gestão de Conflito**

As empresas que não souberem gerenciar os conflitos entre seu pessoal poderão estar sujeitas a diversos contratempos, como: ter reduzida sua participação no mercado; não desenvolver novos produtos; ter arranhada sua imagem perante o público-alvo, prejudicar o clima organizacional.

**6.1 A Identificação de comportamentos**

Um ponto nevrálgico na administração de conflitos consiste em identificar os tipos de comportamento de cada um dos envolvidos. Segundo Gillen (2001), os tipos de comportamento são quatro:

1. **Passivo** - é o indivíduo que procura evitar o conflito, mesmo que sofra com isso; via de regra, apresenta voz hesitante, atitude defensiva, contato visual mínimo, e, geralmente é uma pessoa quieta;
2. **Agressivo** – é o indivíduo que aspira fervorosamente vencer, mesmo a custa de outras pessoas. Tende a ser individualista, uma vez que está mais interessado nos próprios desejos do que com os dos outros. Tal comportamento apresenta voz alta e máximo contato;
3. **Passivo/Agressivo** - é o indivíduo que apresenta um comportamento misto. São as pessoas que desejam se firmar, contudo, não possuem estrutura para tanto. Este comportamento apresenta muita irritação, postura fechada, pessoa lacônica;
4. **Assertivo** – é o indivíduo que aspira a defender seus direitos, bem como aceita que as outras pessoas também os tenham. Este comportamento são neutras e possuem uma postura de prudência e segurança.

**6.2 O nível de gravidade de um conflito**

O nível de gravidade de um conflito pode ser denominado, segundo Chiavenato (1999), de três formas:

1. **Conflito percebido ou latente**: ocorre quando existem vários objetivos e há oportunidades de interferência ou bloqueio de objetivos por parte dos participantes;
2. **Conflito experienciado ou veiado:** ocorre quando as partes envolvidas nutrem sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito, no entanto não é manifestado externamente de forma clara;
3. **Conflito manifestado ou aberto:** quando o conflito é manifestado sem nenhuma dissimulação;

**6.3 A gestão do conflito**

Para administrar um conflito organizacional, pode-se empregar um dos seguintes estilos, segundo Chiavenato (1999):

1. **Estilo de evitação:** Consiste na fuga do conflito;
2. **Estilo de acomodação:** visa a resolver os pontos de menor divergência e deixar os problemas maiores para depois;
3. **Estilo Competitivo:** consiste no comando autoritário, é empregado quando se faz necessário tomar uma decisão rapidamente ou uma decisão impopular;
4. **Estilo de compromisso:** é empregado numa situação ganha/ganha, visto que todos os interesses podem ser reunidos numa solução mais ampla.