

Foco na Gestão de Equipe, abordagem de conflitos

Carlos Roberto da Silva¹

Silvio César Viegas²

Resumo

Este presente trabalho, visara a trazer uma análise e entender relações como assuntos e tipos de conflitos, trazendo exemplos e uma abordagem de como solucionar problemas na organização, além de apresentar resultados, por ferramentas que podem aumentar a produção e a qualidade individual de um colaborador, eliminando estresse provocado por situações do cotidiano na empresa, objetivo, e meta real é o foco na solução de conflitos.além de ilustrar, case e materiais via livros sites e periódicos. Palavras-chave: Conceitos, Conflitos, Organização, Relação, Equipe

Summary

This present work aims to bring an analysis and to understand the relations as subjects and types of conflicts, bringing examples and an approach of how to solve problems in the organization, besides presenting results, for tools that can increase the production and the individual quality of a collaborator, eliminating stress caused by everyday situations in the company, objective and real goal is the focus on conflict resolution. In addition to illustrating, case studies and materials via books, websites and newspapers.

Keywords: Concepts, Conflicts, Organization, Relationship, Team

1

Carlos R.Silva/ faculdades QI / Novo Hamburgo / Rio Grande do Sul / Brasil / janaecarlos0230@outlook.com 2Silvio.

C.Viegas / FAQUI / Gravataí / Rio Grande do Sul / Brasil / silvio.viegas@qi.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Este artigo visa a buscar o entendimento das relações dentro sistema de ambiente de trabalho, as informações buscadas terão base nas Rotinas diárias em uma empresa (logística) que atua no Ramo de alimentos. Os métodos que serão apresentando no trabalho terá a importância para soluções de problemas internos de trabalhos como Conflitos. As conversas e feedbacks serão de tema no encorpo e desenvolvimentismo do Trabalho. O embasamento e estrutura é de figurativa, assim como montar as estratégias de diminuição de conflitos internos e de Rotatividade na organização, sendo a ilustrar a melhora e aumentar o canal de conversas entre a equipe e um crescimento na qualidade dos processos, diminuindo o estresse. Na íntegra e no corpo da estrutura ilustrara o que é um conflito, para que serve, quais os benefícios, e os tipos e estratégias para melhora das tarefas.

O QUE É UM CONFLITO?

Conflito, um ou dois membros de um grupo ou equipe terão divergências em opiniões ou abordagem, que para as empresas se torna um ponto positivo ou não necessariamente sera negativo.

“Conflito é o desentendimento entre dois ou mais indivíduos, grupos ou empresas”, que, negativamente, causa discórdia e antipatia e, positivamente, motiva o aprendizado e a busca por novos desafios. Rahim (2001) admite que muitas empresas não aceitam o conflito, por ser considerado uma situação negativa. Robbins et al. (2010) abordam o conflito como ponto de percepção: o indivíduo pode se opor, interagir ou não, apresentar os mesmos princípios, ou expectativas, ultrapassando os limites. Já Chiavenato (2010) se remete ao conflito como uma situação de desconfiança, discordância e confronto de ideias ou opiniões. Marras (2009) alega que o conflito é uma disputa de interesses pessoais ou organizacionais e que somente uma boa comunicação

entre as partes consegue melhorar ou diminuir as consequências que o conflito pode causar no ambiente de trabalho, entre elas, a queda da produtividade e da motivação dos envolvidos, a qualidade dos resultados, do clima e a mudança no comportamento.

Fonte: Malakowsky 2014

Conforme autor (a) o conflito pode ser tanto positivo ou negativo, compete então à empresa aceitar e trazer que esse ponto seja benéfico para organização, fazendo que seus colaboradores absorvam e venham causar um amadurecimento nos processos da organização. Muitas vezes no cotidiano, utilizai-se os conflitos como combustível para melhora na equipe e nas tarefas.

2.1 CONFLITO X BENEFÍCIOS E DESVANTAGENS:

Os conflitos quando tratados geram benefícios trazendo melhora nos processos. As divergências que surgem em opiniões servem como combustíveis para trazer soluções e experiências a equipe, mais quando não tratados ou omitidos geram grandes prejuízos e desgastes na equipe que pode ocasionar na perda da qualidade de serviços ou do produto oferecidos pela organização, essa análise é feita conforme as informações do quadro abaixo.

Quadro 1-BENEFÍCIOS E DESVANTAGENS

<p>BENEFÍCIOS DOS CONFLITOS</p>	<p>O Indivíduo Ou Mais Atuam Como Partes Que Através De Opiniões, Eliminam Ruídos, fazem Que Os Planejamentos Tenham Uma Segunda Opção e Uma Visão De Melhoria Além De Um Fortalecimento Na Equipe.</p> <p>https://www.uniacademia.edu.br/blog/gestao-de-conflitos</p>
--	--

<p>DESVANTAGENS DE UM CONFLITO</p>	<p>Podem trazer desgastes desnecessários quando não tratados internamente, além de ter um impacto no externo da organização, afetando a qualidade dos serviços e produtos prestados pela organização.</p> <p>https://www.ehow.com.br/vantagens-desvantagens-conflitosn-as-organizacoes-lista_277031/</p>
---	--

fonte: próprio autor

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O conflito para algumas empresas cria um certo desconforto, muitas vezes o desgaste, baixa produção de funcionários até às vezes pelo motivo dos próprios líderes ou diretores não serem bons ouvintes dos seus clientes internos (os colaboradores), criando insatisfações e perdendo bons funcionários.

Quando Henry Ford defendeu junto aos diretores Detroit automobile company a política de Produzir carros mais baratos para mercado inexistente das asas, ele perdeu a briga e foi despedido. A empresa faliu pouco depois e os investidores saíram perdendo. Henry Ford Criou a Ford Motor Company e tornou-se o Homem mais Rico do Mundo.no conflito com os diretores da Detroit Automobile Company, oficialmente Henry perdeu os diretores e investidores parecem ter saído ganhando. Mais, como vimos, o que aconteceu, na verdade, foi o oposto.(SCOTT. Pag.95).

Conforme citação do autor acima, o primeiro não é necessariamente o que sai ganhando, pois no case foi uma oportunidade para segundo, que após ser demitido montou a empresa e teve lucro.

Algumas organizações deixam muitas vezes de ganhar milhões porque não aceitam trabalhar os conflitos internos. Neste caso, se tivessem disposição a ouvir as propostas de Ford Teriam faturado uma quantia imensurável, e quem sabe ter uma empresa forte hoje no mercado, na maioria das vezes o que precisasse para eliminar um problema é ouvir com sabedoria, E não simplesmente deixar de ouvir um colaborador. Certas atitudes podem se tornar e abrir margem a uma fraqueza para empresa, uma oportunidade para o concorrente.

Sempre que entramos numa discussão, iniciando-a ou respondendo a quem conflita, tende-se a defender o nosso próprio ponto de vista e atacar o do outro. Na maioria das vezes este é o nosso único objetivo, além também de não respeitarmos regras estabelecidas, que evitam o conflito. Falamos tudo que vem na cabeça. agimos sem pensar e geralmente causamos mais magoa do que soluções. Muitas das vezes temos de volta o que provocamos. O resultado é que nosso relacionamento fica temporário ou permanentemente prejudicado. salomão diz que isso é tolice. Seja qual for o motivo da discussão, devemos ao perceber o que esta acontecendo, assumir o controle das nossas palavras e mudar o foco. Em vez de simplesmente defendermos ou atacarmos, devemos buscar o melhor resultado possível para ambas as partes.(SCOTT. Pag.96)

COMO DIMINUIR DESGASTES NUM CONFLITO:

Algumas estratégias foram montadas para diminuir o conflito, abaixo sera apresentado algumas ferramentas e soluções que auxiliam no combate.

Na empresa algumas pequenas atitudes foram feitas para melhorar o rendimento da Equipe combater o conflito. Como exemplo; a Equipe que se Destaca ganha um dia de Dispensa (Folga), os integrantes se reúnem e escolhem o seu dia que mais fica confortável para ficar em casa no mês . Esta iniciativa forma-se um consenso o que faz que a equipe não pense em si próprio mais sim num todo, além de também que essa parceria demonstra uma preocupação com o colega unindo o grupo. Essa atitude serve de forma que Diminua o risco de faltas no trabalho por assuntos de desgastes físicos, além de um renovo do colaborador fazendo que aumente seu rendimento trazendo um sentimento de felicidade e alegria, uma vez que não abrirá uma disputa interna e também faz que a organização tenha um retorno maior financeiro na execução das tarefas. Além disso, um dia de folga ou dispensa por metas, pode evitar vários conflitos, sendo que tende a melhorar as condições e o ânimo dos colaboradores no ambiente de trabalho. Alguns pontos que deve se observar que folga ou dispensa é uma opção do empregador, e não se trata de que a chefia tende de estar na obrigação de Dispensar o mesmo. Então essa ferramenta foi chamada de DAY OFF abaixo está representado mais informações.

Depende dos Critérios da chefia para querer beneficiar seus subordinados com essa ferramenta.

O QUE É DAY OFF

O day off, ou dia livre, é um termo em inglês utilizado para representar uma [folga](#) remunerada que as organizações dão para os colaboradores em dias específicos do ano. Ela também pode ser utilizada como

O day off, ou dia livre, é um termo em inglês utilizado para representar uma folga remunerada que as organizações dão para os colaboradores em dias específicos do ano. Ela também pode ser utilizada como uma recompensa aos funcionários, por atingirem uma meta, por exemplo. Porém, o mais comum é que seja oferecido como dia livre no aniversário. A concessão da folga pode variar de acordo com cada organização. Portanto, o day off nas empresas se torna um fator motivacional para os colaboradores, aumentando a produtividade no dia a dia. Fonte: <https://www.pontotel.com.br/day-off/#1>

uma recompensa aos funcionários, por atingirem uma meta, por exemplo. Porém, o mais

comum é que seja oferecido como dia livre no aniversário. A concessão da folga pode variar de acordo com cada organização. Portanto, o day off nas empresas se torna um fator motivacional para os colaboradores, aumentando a [produtividade](#) no dia a dia. Fonte: <https://www.pontotel.com.br/day-off/#1>

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada nas análises foram reuniões frequentes com a equipe e também conversas individuais, onde foram colocados feedbacks. As informações abaixo foram retiradas por comparativo de 2021 × 2022 nos 5 meses ativos de cada Ano, onde no ano de 2022 tivemos. O day off foi uma ótima ferramenta que podemos utilizar além de uma experiência de qualidade nos nossos serviços e também financeiramente para a empresa, por permitir que o colaborado estará mais disposto a fazer suas atividades no dia a dia.

COMPARATIVO DE FATORES MOTIVADOR											
janeiro	2021	motivo	fevereiro	2021	motivo	março	2021	motivo	abril	2021	motivo
faltas	3	covid	faltas	0	covid	faltas	1	covid	faltas	1	pessoal
folga	0	-	folga	0	-	folgas	0	-	folga	0	-
março	2022	motivo	abril	2022	motivo	maio	2022	motivo	Junho	2022	motivo
faltas	0	-	faltas	0	-	faltas	0	-	faltas	1	pessoal
folga	5	MB	folga	5	MB	folga	5	MB	folgas	4	MB
MB	META BATIDA										

Fonte: Próprio Autor

4 DESENVOLVIMENTO

RAZÃO DO CONFLITO

O bom tratamento nos conflitos é a chave para termos bons resultados em equipe, trabalhar e ter uma atenção especial nos que se refere a divergências de ideias, e não sendo omissos poderá ter grandes ganhos na organização.

“Lembre-se de que o verdadeiro propósito de um conflito é melhorar as coisas, e não piorá-las. Nossa meta é alcançar o melhor resultado possível não só para nós como para todas as pessoas envolvidas.” (HUNTER. Pag.99)

Com base na citação acima, as estratégias para desenvolvimento foram extraídas em dados elaborados no dia a dia de trabalho, as metodologias foram executadas conforme a orientação da gerência que atribuiu como ganho a utilização no ambiente de trabalho o uso do Day off (folga) como meio de recompensa sobre metas batidas. a razão do conflito se deve a também estar atrelada a equipe e a importância de tratá-las com formas de conversas e recompensando o grupo além de dividir ideias.

Conforme Smalley o único intuito do Conflito é beneficiar a organização, e ser uma oportunidade de explorar os grandes resultados que pode se obter então usar estratégias para que se ganhe qualidade.

CONFLITOS DE IDEIAS

Alguns líderes diferem dentro das suas equipes, ideias, conceitos que acabam conflitando, em relação à liderança e empregados.

“Para liderar você deve servir” (HUNTER Pág.61).

Alguns líderes conflitam por ter em mente que para ser líder tem que fazer que equipe execute o que é proposto a qualquer custo, vejo líderes, encarregados e até gestores que muitas vezes acham que para acabar com o conflito é recorrendo ao desligamento do colaborador, ou com usando de sanções disciplinares.

Mais como resolver conflito? É usar da referência servir! Mas não é realizar o trabalho do Subordinado ou dar tudo que ele quer, e sim ajudar que o colaborador almeje e alcance as necessidades fisiológicas e realização pessoal através do suporte da empresa com conversas frequentes, motivar uma pessoa ajuda a motivar todo resto da equipe.

Incentivar com compensação salarial ou um simples gesto de lembrar do aniversário, torna-se colaborador um aliado para uma equipe forte ou elogiar pelo seu mais simples trabalho prestado a organização.

CONFLITOS NOS FEEDBACKS

O case abaixo se trata de uma Historinha contada como exemplo de feedback mal feito ou de uma Desinformação.

Case

Mark Sanborn “Um das piadas mais bobas que Conheço é de um homem subindo uma estrada montanhosa em Jipe. Descendo a montanha na outra faixa está uma mulher, também num jipe. Quando ela passa por ele grita:

“Porco”.

O homem fica ofendido. Porque aquela mulher o xingou? Com que Direito julga seu carácter?

No momento em que olha para o retrovisor para o carro da Mulher, ele atropela um porco que estava no meio da estrada.(SANBORN. Pág.84.85)

Conforme Sanborn ela não estava xingando mais, sim, falando, avisando do perigo. Muitas situações conflitantes de um grupo também se fazem pelo mau feedback. Quando se passa “mau feedback” se traz grandes prejuízos para uma equipe, além de gerar discussões situações desconfortáveis com líder e liderados.

Para ser ter um bom feedback são necessários investir em treinamentos, existem opções de dinâmicas que podem também auxiliar no desenvolvimento da equipe, além de se ter custos menores pode obter resultados similares aos treinamentos caros. Necessariamente é somente que se tenha líderes capacitados que saibam ter desenvoltura e habilidades com gestão de pessoa.

5 RESULTADOS

Os resultados obtidos tiveram embasamentos nas atividades pesquisas, através de estudos e case, como referência através de livros e sites confiáveis além do cotidiano na organização. Foi necessário desenvolver diariamente os processos para que se pudesse chegar um consenso, sobre o que é conflito, como ele surge e como solucionar uma situação conflitante.

Através das rotinas de trabalho, foi se necessário trabalhar caso a caso com conversas individuais e em grupo, tratar discussões ou ideias que venham no futuro trazer algumas dores de cabeça.

“ Afora-tarefa tem duas características básicas e fundamentais: é transitória e de curta duração. É

Geralmente usada para missões específicas, nas quais se determina com clareza o que, por que, quem, quando e quanto fazer. Atingidos os objetivos das missões específicas, os membros devem retornar às suas unidades de origem e às suas atividades habituais, as quais devem conseguir reabsorção dos integrantes. Assim, aforça-tarefa é criada para resolver um problema específico. É composta de pessoas representando as funções administrativas relevantes para a solução do problema em foco. À cada membro é dada igual responsabilidade e poder para tratar de sua especialidade em relação ao problema e espera-se que os membros trabalhem como uma unidade coesa e integrada. Resolvido o problema, a equipe pode receber nova atribuição ou simplesmente pode ser dissolvida. Se o problema é recorrente, a equipe permanece ativa. Em muitos casos, aforça tarefa tem um coordenador ou encarregado que recebe total autoridade e responsabilidade pela tarefa, inclusive para recompensar ou punir os membros da equipe. A força-tarefa é uma técnica pará solucionar e controlar problemas típicos de uma era de complexidade, aliamos cada assunto tratado e propondo mudança em conjunto.”

(CHIAVENATTO Pag.235)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No término da pesquisa tivemos a perspectiva que se para ter uma boa resolução, e conhecimento dos tipos de conflitos, é necessário saber, e desenvolver um bom feedback, deve se ter um bom diálogo, além de ser um ouvinte frequente, trabalhar muito em cada etapa e nos tipos de situações buscando uma boa relação com equipe ou grupo na organização. Considerando-se que temos muito a trabalhar e aprender com nossas organizações, além do interno também para o externo e assim se ter um bom resultado a médio ou a curto prazo. O Trabalho é o conflito sempre irão existir, basta nos termos os mecanismos e ferramentas certas para desenvolver melhores resultados.

8 REFERÊNCIAS

DAY OFF. Ponto Tel,2022.<https://www.pontotel.com.br/day-off/#1> Disponível em: <
<https://www.pontotel.com.br/day-off/#1>>. Acesso em: 16 .out de 2022.

BENEFÍCIOS DE UM CONFLITO.<<https://www.uniacademia.edu.br/blog/gestao-de-conflitos>>publicado em
12.mar.2020 .acesso em 05.nov de 2022

CHIAVENATO,Idalberto.**CONSIDERAÇÕES FINAIS.INTRODUÇÃO A TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO.**3ª edição.são paulo. Mcgraw-Hill do Brasil.1983

CHIAVENATO, Idalberto.**RESULTADOS.INTRODUÇÃO A TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO.**3ª edição.são paulo. Mcgraw-Hill do Brasil.1983

HUNTER, James. C.**CONFLITOS DE IDEIAS.** O monge e o executivo uma história sobre a essência da Liderança.sexante. Rio de janeiro.2004

MALAKOWSKY, Halana Franciela **O QUE É UM CONFLITO.** O Conflito no Ambiente de Trabalho: Um estudo sobre causas e consequências nas relações interpessoais.2014,acesso em 16.out de 2022

PENN, Sharon.**DESVANTAGENS DE UM CONFLITO.**<[Vantagens e desvantagens dos conflitos nas organizações](#)>publicado em 20.11.2021, acesso em 05.nov.2022.

SANBORN, Mark.**CONFLITOS NOS FEEDBACKS.** Case.VOCÊ NÃO PRECISA SER CHEFE PARA SER LÍDER. Sextante. Rio de Janeiro.2009

SCOTT, Steven. K.**A VERDADEIRO RAZÃO DO CONFLITO.** Salomão, o Homem mais Rico que já

Existiu. Sextante. Rio de Janeiro.2008

SCOTT, Steven.**FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**. Salomão, o Homem mais Rico que já Existiu. Sextante.
Rio de Janeiro.2008