

DIAGNÓSTICO E ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO. Camila Corsini Andreucci, Luiz Carlos Canêo, Mônica Aparecida de Barros Garrote Cury - Inter-áreas – Humanas- Psicologia - Departamento de Psicologia – Faculdade de Ciências – Campus de Bauru.

O conflito é parte integrante da vida industrial e institucional. Como as pessoas e as organizações são desiguais, os conflitos são atritos decorrentes das interações entre diferentes indivíduos ou diferentes grupos, onde a discussão e a competição constituem as forças intrínsecas do processo. Todo conflito tem em si forças construtivas, portanto funções positivas que levam à inovação e mudanças pessoais, grupais e sociais, que previnem a estagnação decorrente do equilíbrio constante da concordância, estimula o interesse e a curiosidade pelo desafio da oposição, descobre os problemas e demanda sua resolução. Existência de conflitos significa existência de dinamismo. Nas relações de continuidade reside uma tendência maior para a manifestação de conflitos, sua cronificação pode ocorrer devido à convivência e maior intimidade entre as pessoas, onde a comunicação pode se tornar repetitiva, ambígua, acusatória e ineficiente. Nesse sentido, nas instituições, assim como nas famílias, é provável que existam conflitos entre pessoas e grupos.

Os dados foram coletados por meio de uma entrevista com questões agrupadas nas seguintes categorias: Conflito no ambiente de trabalho, Elementos de Contexto do trabalho, e Elementos de Conteúdo do trabalho. Foi garantido aos participantes sigilo absoluto quanto as informações prestadas. Participaram da pesquisa vinte e sete funcionários de uma Secretaria Municipal do Meio Ambiente do interior do Estado de São Paulo, de ambos os sexos, com o objetivo elaborar um Projeto de intervenção sobre as categorias citadas. As entrevistas tiveram duração de aproximadamente uma hora, e foram concluídas em um período de três semanas. As entrevistas foram previamente agendadas pelos próprios funcionários, que marcavam em uma folha com os horários disponíveis das estagiárias o dia e horário para a entrevista.

As entrevistas foram analisadas qualitativamente pelas semelhanças das respostas. Esta análise qualitativa busca uma compreensão particular do fenômeno que estuda, não se preocupando com generalizações, ou seja, pretende compreender o fenômeno em seu nível individual e peculiar. Assim a análise qualitativa, é basicamente descritiva, e os dados descritos são tratados por meio da interpretação, que segundo Bicudo e Martins, (1989) “É compreendida como o modo de ajuizar o sentido das proposições que levam a uma compreensão e o esclarecimento dos sentidos e significados da palavra, das sentenças e dos textos”. Os dados coletados são agrupados em categorias, no qual o conteúdo é selecionado e interpretado pelas estagiárias por meio de semelhanças das respostas.

Vale ressaltar, que além dos dados coletados através das entrevistas, fez parte da investigação a observação do cotidiano da instituição, das suas relações interpessoais, comunicação e relações de liderança.

Através da análise das respostas obtidas nas entrevistas realizadas, pode-se observar que na definição de conflito prevalecem os seguintes conceitos: discussão, divergência de opiniões, desentendimentos, problemas de comunicação, falta de espírito de equipe.

Alguns exemplos relatados pelos entrevistados no ambiente de trabalho foram: a não realização adequada das funções do trabalho (deixar os processos acumularem, não atender de forma adequada os munícipes); cobranças excessivas da chefia (falta de capacitação e treinamento dos funcionários, mau humor, problemas interpessoais, falta de responsabilidade no trabalho).

Foi sinalizado como fatores causais dos conflitos a deficiência de comunicação, falta de delimitação de funções no cargo, o não cumprimento de tarefas designadas pela chefia e características individuais das pessoas, como alterações no humor e empatia. Em relação às consequências dos conflitos surgiram aspectos positivos e negativos. Dentre as consequências positivas, o conflito proporciona reflexão e crescimento pessoal, levando à elaboração de uma solução para os envolvidos. Desta forma, a comunicação eficaz é importante para a mediação e resolução dos conflitos, devendo-se estimular um elevado nível de interação e comunicação frequente entre os grupos.

Quanto às consequências negativas, há o prejuízo interpessoal, criando relações de inimizades, desmotivação e intolerância, desgaste emocional, além de prejudicar os serviços prestados e a relação com os munícipes, ou seja, as consequências negativas do conflito comprometem o resultado do trabalho e a relação entre os funcionários, afetando a instituição como um todo.

A partir dos dados, conclui-se que os conflitos nesta Instituição prejudicam o desempenho e o resultado do trabalho, bem como o relacionamento entre os funcionários, sendo a melhor forma de resolvê-los seria através do diálogo e reuniões. Os Elementos de Conteúdo e de Contexto do trabalho não apresentam influência na iminência dos conflitos e sua manutenção. A competição intergruppal negativa resulta basicamente de um conflito de objetivos e da ruptura da interação e da comunicação entre os grupos e entre os indivíduos. Essa ruptura, por sua vez, permite e estimula a distorção perceptual e os estereótipos negativos múltiplos, gerando conflitos negativos. Sendo assim, entende-se como importante a mediação destes conflitos na instituição, uma vez que é um instrumento de transformação, se espera gerar novas concepções, reflexões e estimular novas formas de comunicação entre as pessoas, além de criar um espaço para uma maior consciência de si mesmo e ampliar a consciência a respeito das necessidades e dos pontos de vista do outro.

Referências Bibliográficas:

MUSKAT, M. E. *Guia prático de mediação de conflito: em famílias e organizações*. São Paulo: Summus, 2005.

BICUDO, M. A. V. , & MARTINS, J. *A pesquisa Qualitativa em Psicologia: Fundamentos e Recursos Básicos*. São Paulo: Moraes, 1989.