

# DICAS PARA LIDAR COM CONFLITOS DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

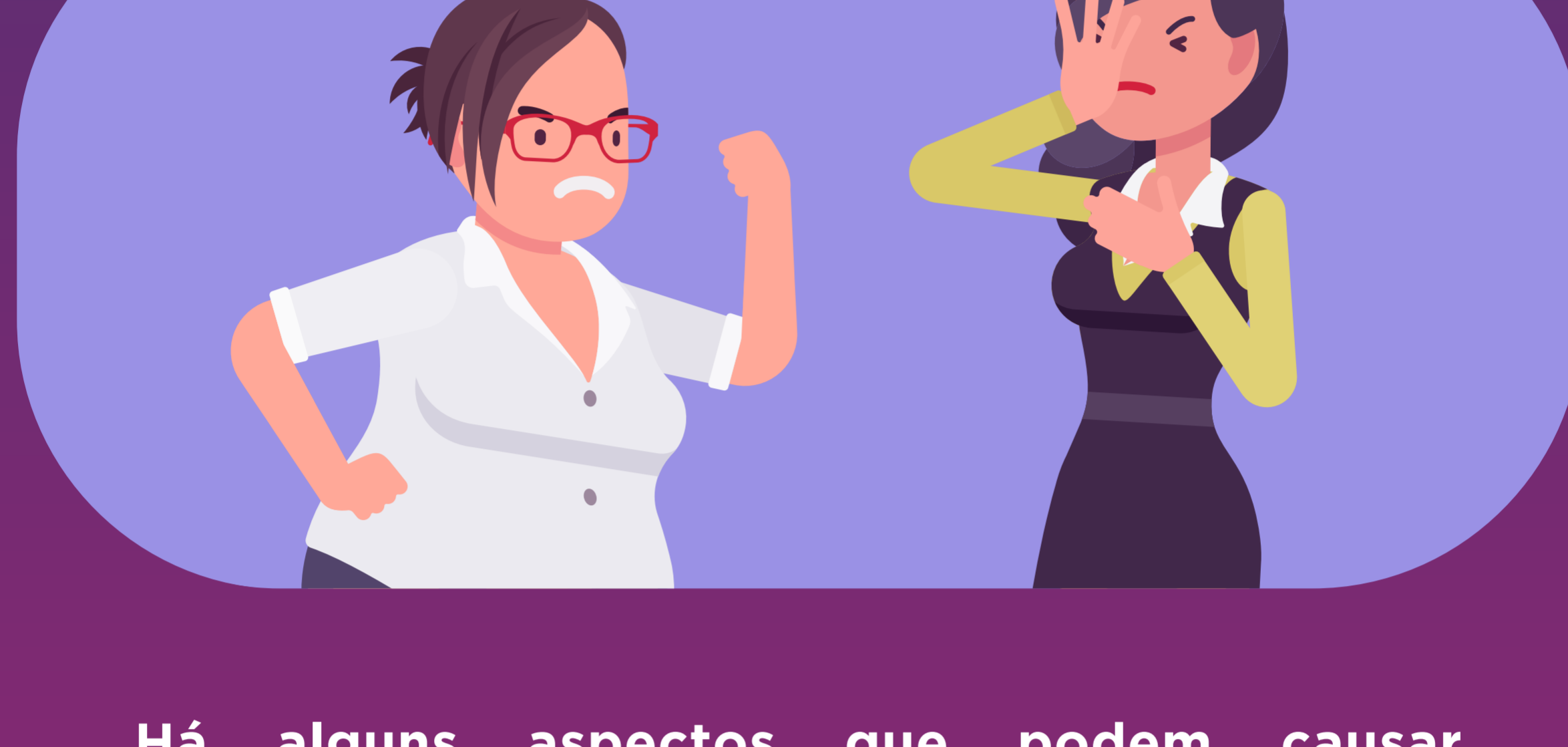


O conflito no trabalho é algo que acontece, praticamente, em todas as empresas. Essa situação é quase inevitável e pode ocorrer de diversas formas como, por exemplo, entre equipes inteiras, entre supervisores e os membros da equipe que eles gerenciam ou, até mesmo, entre dois funcionários.

Uma característica desses tipos de conflitos é que, em sua maioria, eles tendem a aumentar se não forem tratados da maneira adequada.



Possuir a capacidade de resolver bem os conflitos no trabalho em equipe tem como resultado uma boa retenção de funcionários. **Os líderes que não sabem lidar com conflitos têm, como consequência, a saída de bons talentos** da empresa já que eles preferem ir em busca de um ambiente de trabalho mais saudável e seguro.



**Há alguns aspectos que podem causar conflitos no ambiente de trabalho** tais como, por exemplo, as competições, as lutas por visibilidade e poder, o orgulho, a inveja, os problemas de compensação ou alguém que, simplesmente, não está tendo um bom dia. Esses podem ser apontados como os principais motivos de atritos dentro das organizações.

Dessa forma, podemos dividir essas características em dois grupos:



O primeiro, está relacionado à **má comunicação**. Já o segundo, corresponde à **incapacidade de controlar as emoções**. Uma comunicação ineficiente acaba resultando em conflitos, sendo que a falta de informações claras sobre determinados processos ou sobre a função de cada um dentro da organização, leva a informações desencontradas. **É de extrema importância não deixar as emoções guiarem as decisões**.

Sendo assim, confira algumas dicas de como lidar com os conflitos dentro das organizações.

Primeiro, **possuir uma comunicação concisa, clara e oportuna** ajuda a diminuir o número e a gravidade dos conflitos. Lembre-se de ser o mais aberto e acessível para conversar e opte pela razão e não pela emoção, sempre mantendo a mesma empatia por todos.



**Um líder ou gerente de uma equipe nunca pode se omitir mediante um conflito interno**. Mesmo que os problemas sejam entre os seus colaboradores, é necessário intervir e conversar com ambas as partes. E a melhor maneira de fazer isso é conversando separadamente com as pessoas envolvidas, procurando sempre compreender o que está acontecendo e buscar as melhores soluções para a resolução da desavença.



Quando o conflito está relacionado ao emocional, **é necessário manter um diálogo com imparcialidade**. Essa atitude, por mais clichê que seja, acaba sendo difícil. Isso porque, quando se gosta muito de um dos funcionários envolvidos, é mais importante ainda tentar manter esse afastamento emocional para que você não tome decisões que possam favorecer essa pessoa injustamente.

Para encerrar, saiba que **procurar os culpados não é considerada uma solução ideal**. Afinal, qualquer pessoa está sujeita a discordar de outra, o que pode resultar em um desconforto para a equipe. **Dependendo do conflito, é necessário que um feedback corretivo seja aplicado, de modo simples e que não resulte em um momento constrangedor**.



Gostou do conteúdo e quer ter acesso a novas informações? Então, consulte o Sebrae mais próximo ou entre em contato no 0800 570 0800.