

A liderança eficaz que transforma conflitos em soluções

Para um ambiente de trabalho mais produtivo e confortável é fundamental uma gestão eficiente que preveja os problemas antes mesmo deles acontecerem

Villela da Matta

Para muitos a pergunta “você sabe trabalhar em equipe?”, cada vez mais frequente nas entrevistas de emprego, parece não ter tanto peso quanto os questionamentos mais técnicos e direcionados ao cargo pleiteado. Porém, há de se refletir qual o principal motivo para esta indagação.

Trabalhar ou saber lidar com pessoas é um dos principais requisitos para conquistar uma vaga de emprego e pode ser considerado como um dos maiores desafios a ser superado. São profissionais que dividem, por longas horas, o mesmo espaço, mas nem sempre os mesmos ideais, afinal cada indivíduo possui capacidades e limitações distintas.



De acordo com a pesquisa sobre mercado de trabalho, realizada em 11 países pela empresa de recrutamento Robert Half, dos brasileiros entrevistados 60% apontaram que entre as principais razões de estresse no ambiente de trabalho estão a fofoca e a convivência com os colegas indiscretos.

Respeitar as desigualdades e conviver diariamente com pessoas tão diferentes é uma missão e tanto! Sobretudo para os líderes que precisam transformar cenários conflitantes em um ambiente de trabalho altamente confortável, produtivo e motivador.

Do contrário, a falta de atitude do gestor será notada em seus resultados e nos de sua equipe, pois conflitos geram custos. Segundo estudo realizado pela The Dana Measure of Financial Cost of Organizational Conflict, quanto mais conflitos houver em uma empresa, maior será a rotatividade de profissionais. O mesmo estudo indicou que, no mínimo 50% das demissões estão relacionadas às divergências no ambiente de trabalho, sendo essas as responsáveis por 90% das demissões não voluntárias. A pesquisa também mensura que 65% dos problemas de performance estão ligados aos conflitos e não às habilidades dos funcionários.

Por esses motivos, é de extrema importância que o líder ajude os membros do time a desenvolver habilidades de administrar e mediar os desacordos para chegar ao consenso. Os conflitos que não são administrados de forma correta tendem a evoluir numa escala de um a sete. Verifique, abaixo, como

essa escala ocorre e entenda a progressão dos conflitos e os resultados negativos que eles trazem quando não são evitados a tempo.

1. Discussão

É comum que ocorram divergências e, quase sempre, elas resultam em discussões. Aprender a lidar com elas é a parte do processo de crescimento e de construção de relacionamentos, todavia, ela só será positiva se os conflitos resultarem em aprendizado para todos os envolvidos.

2. Disputa

Quando as discussões não chegam a um consenso, as disputas podem ocorrer. Nesta fase as pessoas começam a se tornar intransigentes na defesa de suas posições e a enxergar as outras como adversárias.

3. Desconfiança

Se a contenda prosseguir sem solução inicia-se a fase onde as pessoas começam a perder a objetividade e passam a reagir de modo mais emocional, desconfiando uma das outras.

4. Recrudescimento

Nessa fase a união da equipe está seriamente comprometida e seus membros se unem em subgrupos ou 'facções' rivais.

5. Sabotagem

Os envolvidos no conflito boicotam o trabalho daqueles que consideram ser seus oponentes. A produtividade e a performance começam a cair.

6. Guerra aberta

O combate chegou ao ponto onde as pessoas nem sequer se dão ao trabalho de disfarçarem a hostilidade.

7. Aniquilamento

Os ataques passam a ser pessoais e não há respeito e cooperação. Esta fase marca a desintegração da equipe.

Se você é líder, imagine-se em todas as sete fases e reflita como agiria em cada uma delas. Suas ações contribuiriam para acalmar ou intensificar o conflito?

Dicas como contar até dez ou respirar fundo não são os recursos apropriados para manter o equilíbrio entre os grupos de trabalho. Servirá, somente, como um refúgio momentâneo. O papel e as ações do líder precisam ser altamente assertivas e são fundamentais para encontrar e desenvolver soluções duradouras, que possam aprimorar o capital humano e resultar em um convívio harmonioso e fértil entre as pessoas.

O conhecimento que o líder tem de si mesmo é um fator primordial para que a habilidade de administrar conflitos possa ser aprimorada.

Para isso, existem treinamentos eficazes que aperfeiçoam e desenvolvem a liderança de alta performance para que possam preparar estratégias construtivas e transformar batalhas em resultados positivos.

Fonte: <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-lideranca-eficaz-que-transforma-conflitos-em-solucoes/80823/>