

ANÁLISE DO GERENCIAMENTO DE CONFLITOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Autor/A/Es: Raissa Gabrielle Domingos Cruz

Orientador: Profa. Dra. Amanda Damasceno de Souza

Instituição | Local: Universidade FUMEC

Linha de pesquisa | disciplina principal do conteúdo do pôster: Trabalho de Conclusão de Curso II – Bacharelado em Administração

Fonte Financiadora: não se aplica

Palavras-Chave: Relações interpessoais; Liderança e conflitos; Clima organizacional;

INTRODUÇÃO: O ambiente de trabalho contemporâneo é um espaço dinâmico e multifacetado, onde convergem diferentes personalidades, bagagens e aspirações, criando um cenário propício para a manifestação de conflitos interpessoais. Como salientado por Franco (2018), a capacidade de gerenciar eficazmente esses conflitos tornou-se uma necessidade premente para as organizações que buscam manter um ambiente laboral produtivo e saudável. De fato, a habilidade de lidar com as tensões e desentendimentos no ambiente de trabalho não só promove a colaboração entre os membros da equipe, mas também contribui para a satisfação dos colaboradores e o alcance dos objetivos organizacionais. A pesquisa se justifica pela relevância para a eficácia organizacional e o bem-estar dos colaboradores e melhor funcionamento das atividades dentro da empresa. Conforme destacado por diversos estudiosos, incluindo Franco (2018) e Fonseca (2016), a habilidade de lidar com conflitos interpessoais não apenas promove a colaboração e a coesão dentro das equipes, mas também contribui para a satisfação dos funcionários e o alcance dos objetivos organizacionais.

PROBLEMA DE PESQUISA: Como as estratégias de gerenciamento de conflitos são implementadas para lidar com os conflitos no ambiente de trabalho?

OBJETIVOS: Objetivo geral da pesquisa é analisar a implementação das estratégias de gerenciamento de conflitos adotadas por organizações para lidar com os conflitos no ambiente de trabalho.

Os objetivos específicos são:

- 1) Realizar uma pesquisa de campo sobre os principais tipos de conflitos que ocorrem no ambiente de trabalho e implementação das estratégias de gerenciamento utilizadas;
- 2) Listar os conceitos pertinentes a temática gerenciamento de conflitos no ambiente de trabalho.

MÉTODO E METODOLOGIA: Este estudo utiliza uma abordagem quantitativa, sendo descritivo em seus objetivos e caracterizado como pesquisa de campo quanto aos procedimentos técnicos (Gil, 2002). A pesquisa de campo envolve a coleta de dados diretamente no ambiente onde os fenômenos ocorrem, por meio de observação direta e interação com os sujeitos, utilizando técnicas como questionários e entrevistas. O questionário, aplicado via Teams Forms, foi distribuído a gestores e líderes maiores de 18 anos através de WhatsApp, e-mail e Instagram. Com 20 perguntas, divididas em seções sobre conflitos e estratégias de gerenciamento, ele utilizou a escala Likert de 5 pontos, e os participantes consentiram via TCLE.

RESULTADOS ALCANÇADOS:

A pesquisa foi respondida por 19 gestores no mês de setembro de 2024, que em relação ao problema de pesquisa abordou as estratégias para lidar com os conflitos.

A questão sobre estratégia para lidar com conflitos obteve 19 respostas, a análise das mesmas revelou que 37%(6) dos participantes enfatizam a importância de fomentar um ambiente de respeito e inclusão, 26%(5) destacaram a necessidade de oferecer suporte psicológico e emocional, enquanto 21%(3) sugeriram estabelecer políticas e procedimentos claros e 21%(3) defenderam o desenvolvimento de habilidades de resolução de conflitos. Apenas 5%(2) mencionaram a implementação de um processo formal de resolução. Esses dados sugerem que a criação de um clima organizacional positivo e o apoio ao bem-estar dos colaboradores são fundamentais para prevenir e resolver conflitos. Por fim, a pesquisa destaca a importância de estratégias de gerenciamento de conflitos no ambiente de trabalho, evidenciando que um clima organizacional positivo e o apoio ao bem-estar dos colaboradores são essenciais para a prevenção e resolução de tensões interpessoais. Os dados coletados revelam que a promoção de um ambiente respeitoso e inclusivo, juntamente com o suporte emocional adequado, são prioritários para os gestores. Esta análise, ainda em andamento, contribuirá para uma compreensão das dinâmicas organizacionais e servirá como base para futuras recomendações no campo da Administração.

REFERÊNCIAS

- FONSECA, Luciana et al. Relacionamento interpessoal & trabalho em equipe: impactos num ambiente organizacional. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E III INOVARSE-RESPONSABILIDADE SOCIAL APLICADA. 2016. p. 23. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/auxiliar-administrativo-apostila05.pdf>
- FRANCO, Víthor Rosa; IGLESIAS, Fabio; MELO, Izabella Rodrigues. Pedir Desculpas: Categorias e efeitos em três tipos de relacionamento interpessoal. *Psico-USF*, v. 23, p. 741-750, 2018.

