ISSN: 2594-6153

Gerenciamento de Conflitos no Ambiente de Trabalho e Projetos

Vinicius Porto Campos

Universidade Santa Cecília (UNISANTA), Santos-SP, Brasil

E-mail: viniciusportocampos@gmail.com

Resumo: O artigo visa analisar a importância das negociações no ambiente de trabalho e projetos num contexto moderno, apresentar um referencial teórico com algumas das etapas envolvidas, além de elucidar a importância da comunicação para resolver conflitos, demonstrar a necessidade de que todo o processo deve ser conduzido com um comportamento ético. A comunicação é parte fundamental no processo para sanar conflitos, sejam eles entre colaboradores ou clientes. Espera-se que as práticas estratégicas para negociação e conflito, sejam praticadas através de um reforço ético, trazendo resultados positivos nas organizações, convertendo-se em fonte de lucro, produzindo um ambiente corporativo mais saudável e de boa convivência para as empresas. O estudo abordado tem como objetivo fundamental a ampliação dos conhecimentos sobre os processos de negociação e resolução de conflitos no ambiente de trabalho e projetos, bem como ressaltar a importância que o tema tem para as empresas.

Palavras-chave: Comunicação; Conflito; Empresa; Negociação; Pesquisa.

Conflict management in the workplace and projects

Abstract: The article aims to analyze the importance of negotiations in the work environment and projects in a modern context, presenting a theoretical framework with some of the stages involved, in addition to elucidating the importance of communication in resolving conflicts, demonstrating the need to the need for the whole process to be conducted with ethical behavior. ethical behavior. Communication is a fundamental part of the process of resolving conflicts, whether between employees or customers. It is hoped that strategic practices for negotiation and conflict are practiced through ethical reinforcement, bringing positive results to positive results in organizations, becoming a source of profit, producing a healthier corporate environment and good coexistence for companies. The study fundamental objective is to broaden knowledge about the processes of negotiation and processes of negotiation and conflict resolution in the workplace and in projects, as well as highlighting the importance of the subject for companies.

Keywords: Communication; Company; Conflict; Negotiation; Research.

Introdução:

É importante que toda negociação e comunicação entre as partes seja clara, objetiva e não violenta, rendendo bons frutos no ambiente de trabalho e projetos. De acordo com Weiss [1], “para negociar com maior eficácia, é necessário se afastar da abordagem combativa e de concessões e se aproximar de um enfoque mais cooperativo” (p.14).

Como a negociação é um processo interpessoal, é necessário estar preparado para atingir os objetivos pré-determinados, conhecer as demandas da outra parte ou o grupo que irá

ISSN: 2594-6153

negociar. Atualmente, para os líderes e executivos, ter alguém na firma com habilidades de negociação refinadas, tornam-se importantíssimas e necessárias para a competição cotidiana. Segundo Thompson [3], "as principais razões pelas quais se justificam a importância dessas habilidades são: A natureza dinâmica dos negócios; a interpendência dos colaboradores nas organizações; a concorrência; a era da informação e a globalização" (p.359).

É pretendido com a construção deste artigo, auxiliar quem busca orientação para gerenciar processos de negociação e conflitos da maneira mais ética e eficiente possível, ressaltando etapas e objetivos, abordando aspectos fundamentais e comunicação adequada.

Objetivos: O objetivo do artigo é demonstrar a importância do processo de negociação e a gestão de conflitos para as empresas, identificar a importância da comunicação numa negociação, conhecer etapas eficazes de estratégia que devem ser utilizadas durante a condução da negociação, bem como conhecer meios para solucionar os conflitos que atrapalham a produtividade e a convivência entre os colaboradores e que minam a produtividade diária, além de fazer uma análise da ética que deve ser estabelecida e respeitada nas negociações.

Metodologia

O tipo de investigação adotado foi a pesquisa bibliográfica e os meios necessários para a formulação do artigo partiram de materiais publicados, documentos disponíveis e um livro da escola de negócios de Harvard escrito por Jeff Weiss. A análise do estudo tem uma estrutura de base descritiva, e os estudos deram respaldo e suporte para o presente artigo, o qual tem como objetivo a ampliação dos conhecimentos sobre os processos de negociação, resolução de conflitos, comunicação e ética.

Desenvolvimento

A arte de negociar é transformar uma conversa potencialmente conflituosa em uma solução benéfica para ambas partes. Segundo Weiss [1], "negociar é uma situação em que duas partes, com motivações e objetivos em geral competitivos, chegam a um acordo que satisfaça ambas" (p.11).

Lidar com situações delicadas e extrair o melhor delas é que irá otimizar resultados, aprimorar técnicas para administrar conflitos e pensamento criativo para alcançar decisões mutuamente benéficas, identificando o que está em pauta na discussão, superar expectativas em relação a outra pessoa que se está negociando, conhecer o processo de preparação pré-negociação, atentar-se ao ato de como iniciar a conversação durante a negociação, selecionar o tom de voz adequado, apresentar soluções que façam sentido para ambas partes, lidar com suas

ISSN: 2594-6153

emoções na mesa de negociação, controlar a mente para torna-la sua melhor aliada, restaurar a comunicação quando a mesma for perdida devido ao excesso de conflito, perceber quando se deve abandonar a negociação, como aprender com a própria negociação e evoluir a partir das experiências vividas, são fases não podem passar despercebidas pelo negociador e que se forem negligenciados, alteram drasticamente os resultados da negociação.

A convivência entre seres humanos e a diversidade de opiniões geram desgaste e divergências, logo, resolver embates antes que se transformem em algo maior se faz necessário. Porque não utilizar algumas técnicas de negociação? Neste aspecto, segundo Fisher et al.[2], existem três variáveis que influenciam uma negociação: o poder, o tempo e a informação, sendo importante ter pelo menos duas das três variáveis para efetivar a negociação. A informação é fundamental, pois garante certo tipo de vantagem durante a conversa, o tempo é um recurso precioso, que quando desperdiçado, não é passivo de recuperação, o poder, refere-se a quem tem o poder de decidir, se é apenas o negociador, ou se há algum superior definindo as estratégias que devem ser seguidas e quais as metas que devem ser alcançadas. Ao negociar, é necessário atentar-se a três etapas, segundo Fisher et al.[2]:

a) Análise: o objetivo é diagnosticar a situação, obter informações, organizar e ponderar sobre elas. Deve-se separar os problemas pessoais, identificar os interesses das partes envolvidas e verificar os critérios para chegar a um acordo;
b) Planejamento: criam-se ideias e decide-se o que fazer, verificando como lidar com os problemas, quais os interesses e objetivos, como gerar opções adicionais e de que forma definir os critérios para decisão.
c) Discussão: as partes se comunicam entre si para definir um possível acordo.

O negociador tem que saber o que deseja antes de ir à mesa de negociação, pois uma negociação sem objetivos e parâmetros pré-definidos não renderá bons frutos. O sucesso está na ausência de sentimentos, apenas na boa comunicação, separar o comportamento da emoção é fundamental. O negociador precisa ter cautela com erros que não devem ser cometidos, como, se ver tomado por um ego inflado deixando de ouvir a outra parte, não fazer o máximo de perguntas possíveis para descobrir todos os interesses da outra parte. Outro erro é sacrificar seus próprios interesses para preservar o relacionamento com a outra parte, logo, é valido entender as motivações e posições pretendidas, caso contrário não será capaz de achar um acordo que atenda as os interesses de ambas partes. Usar sua melhor alternativa como única

ISSN: 2594-6153

medida de sucesso é inadmissível, descubra opções e atente-se as que lhe atendam melhor evitando que acabe aceitando ofertas baixas demais. Outro erro é comprometer-se prematuramente no processo de negociação, e ao precipitar-se e concordar com a sugestão prematura, limitará a criatividade, seja paciente e aguarde para descobrir opções melhores.

Durante uma negociação, quase sempre o conflito tornar-se-á uma verdade inegável, pois, nem todas as partes acabam concordando com as propostas que lhe são feitas. O conflito é normal para os que convivem numa sociedade, sempre estamos refutando ou contestando alguma afirmação ou proposta. Os negociadores de ambas partes devem fazer o máximo para minimizar conflitos durante qualquer reunião, evitar divergências, intolerâncias e inflexibilidades. As divergências são a fonte que mais se originam os conflitos, quando uma das partes envolvidas na negociação não abre mão de certas posições, geram situações tensas e discussões severas que dificultam a resolução. Quando o acordo se torna impossível, todos os lados saem perdendo, portanto, é necessário encarar os conflitos recorrentes, deixar as emoções e o ego de lado e lidar com o stress na sala de negociação. O aconselhamento dado por Weiss [1] é que "se descubra o motivo subjacente, podem ser prazos não cumpridos, ou promessas quebradas, falta de preparação, comentários ou comportamentos desrespeitosos, ameaças feitas no passado, manipulação de verdades".

Os conflitos são comuns nas organizações, ou as partes se enfrentam, ou as partes cooperam, resumidamente, o conflito é o ponto de partida para o início de qualquer negociação, e o esperado é que deste conflito, surja um acordo benéfico para ambas partes e que nenhum lado saia prejudicado ou ferido emocionalmente, muito menos financeiramente.

Para concluir o desenvolvimento do artigo, a ética está intrinsecamente envolvida com os princípios culturais, familiares e ambientais no qual o ser humano está inserido e exposto, pode ser moldada através da postura filosófica adotada, ideologias, religião e vivencias de vida que incrementam a parte comportamental do sujeito. Durante o processo de negociação, ambas partes devem selar um compromisso positivo que se pautará por comportamentos éticos e a confiança deve ser mútua entre as partes não podendo ser violada.

No ambiente empresarial, as questões éticas relacionam-se com o grau de honestidade que o negociador deve ter em sua relação com a outra parte. Utilizações de táticas consideradas pouco éticas podem ter como consequência pontos positivos e negativos, dependerá de como será utilizada e de que forma negociadores e terceiros julguem a situação. Podem-se relacionar como táticas de negócios duvidosas; representar incorretamente uma posição à outra parte; blefe

ISSN: 2594-6153

(falsas ameaças ou promessas); falsificação através de informações erradas ou incorretas, fazendo com que a outra parte tenha conclusões erradas.

O ideal é que as pessoas se baseiem em fazer o que é certo, sem trapaças, mentiras ou conluios, tudo que é feito de forma ilegal, cedo ou tarde é descoberto. Quanto mais uma pessoa utiliza meios ilícitos ou estratégias negativas que culminam prejuízo ao próximo, mais será julgada como uma pessoa tendenciosa, que não age com verdade e que não possui ética, resultando num ser humano sem credibilidade.

Resultados e Discussão

A pesquisa bibliográfica apontou que os bons negociadores são aqueles que possuem habilidade de negociar e que se preparam, são exímios comunicadores, utilizam padrões éticos para conduzir os negócios. No meio corporativo, as capacidades dos negociadores são consideradas cada vez mais um atrativo diferencial e um elemento de sucesso. Informação é um fator chave para obter vantagem durante a negociação, portanto conhecer os interesses do adversário é importante. A negociação é algo incorporado na vida de todas as pessoas e está presente nas pautas do dia a dia. A implantação de uma conduta ética dentro das organizações poderá contribuir com excelentes resultados, não só no campo social como também no financeiro, proporcionando resultados superiores aos esperados e prestígio para a firma. A pesquisa bibliográfica respalda a fundamentação e a importância da resolução de conflitos através da comunicação, devendo ser constante, efetiva e não violenta.

Considerações Finais

Com a pesquisa bibliográfica, conclui-se que cada vez mais os processos de negociação e resolução de conflitos estão presentes no meio corporativo, no âmbito pessoal e social. É necessário estudar e atualizar-se sobre o assunto. Praticar a arte de negociar e resolver problemas faz se necessário para prosperar na sociedade moderna.

O artigo teve como enfoque principal, realizar uma análise sobre a importância das negociações, resolução de conflitos, comunicação e padrões éticos para o meio corporativo e social. Com o estudo, foi possível concluir que a negociação executada de forma ética constrói pontes e traz benefícios para ambas partes além de um relacionamento duradouro e sólido. O negociador deve assimilar as estratégias de negociação, e percorrer as etapas envolvidas com gestão emocional e capacidade técnica. Quanto aos conflitos, quando a comunicação é assertiva, o conflito deixa de ser uma situação desconfortável e transforma-se em solução criativa e cooperativa rapidamente. Já as questões éticas nas organizações têm que ser exaltadas,

ISSN: 2594-6153

além de gerarem lucros, geram empatia, interatividade e sustentabilidade social, além do prestígio e a ‘’boa fama’’, solidificando cada vez mais o nome da organização.

Referências

1. Weiss J. Harvard Business Review: negociações eficazes. Massachusetts: Sextante; 2016.
2. Fisher R, Ury W, Patton B. Como chegar ao sim: negociação de acordo sem concessões. 2. ed. rev. Rio de Janeiro: Imago; 2005.
3. Thompson LL. O negociador. 3ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall; 2009.