

O que é a gestão de conflito e como aplicá-la na empresa?

Em um ambiente empresarial, a gestão de conflito pode ser necessária para amenizar uma rotina competitiva e em constante transformação. A comunicação precisa fluir e ser capaz de superar desafios. No entanto, é comum haver discordâncias e outros problemas entre as pessoas, uma vez que elas podem ter ideias e condutas diferentes.

É aí que entra a gestão de conflito — uma iniciativa que tem ganhado cada vez mais espaço nas organizações. Apesar do maior destaque nos últimos anos, muitas empresas ainda têm dúvidas sobre a efetividade dessa estratégia e como implementá-la na prática.

Por isso, neste artigo, explicamos melhor o que é gestão de conflitos e como aplicá-la no seu negócio. Saiba mais!

O que é gestão de conflitos?

Trata-se de uma série de medidas para a resolução de conflitos e divergências internas que podem prejudicar a [produtividade](#) e o clima organizacional. Dessa forma, atua em todos os setores e níveis hierárquicos, procurando uma solução mais racional e ponderada para questões cruciais, com vistas ao bom funcionamento da empresa.

Ora, alguns desentendimentos são normais em qualquer ambiente de trabalho, podendo ser resolvidos pelos próprios gestores. Porém, algumas situações podem fugir do controle, exigindo uma abordagem mais ativa da organização para garantir a harmonia entre os colaboradores.

Geralmente, a gestão de conflitos é administrada pelo [setor de RH](#), visando o controle sobre as divergências internas, independentemente de sua origem. Isso porque um conflito pode surgir a partir de um problema no fluxo de trabalho, pelo comportamento de algum colaborador ou até por fatores externos à organização.

Como aplicar esse conceito na empresa?

Não é necessário criar um setor específico dentro da empresa para a gestão de conflitos. No entanto, é importante adotar processos bem estruturados e, principalmente, seguir algumas boas práticas que facilitem essa gestão. Confira algumas delas, a seguir.

Favoreça a comunicação interna

Boa parte dos conflitos surgem por problemas de comunicação, principalmente entre setores diferentes. Por isso, é fundamental investir em ferramentas eficientes de comunicação interna, desenvolvendo e incentivando processos mais transparentes, constantemente.

Identifique a raiz dos problemas

Nem sempre os conflitos surgem por um motivo aparente. Muitas vezes, existe uma raiz mais profunda, algo que se arrasta por mais tempo e que, inclusive, pode gerar outros conflitos. Assim, é necessário investigar cada caso a fundo e tentar resolver o problema real, o quanto antes.

Negocie soluções que atendam a todos

Em qualquer conflito, é essencial saber ouvir os dois lados e, mesmo que um deles esteja com a razão,

é importante encontrar uma solução que atenda a todos. Afinal de contas, podem ficar ressentimentos que geram novos conflitos no futuro. Ou seja, a gestão de conflitos precisa encontrar soluções criativas e inovadoras a todo o tempo.

Mantenha um processo de gestão de conflitos

Uma maneira de ser imparcial na análise dos conflitos é adotando um processo de investigação e solução único e independente. Esse processo pode ser mais genérico, sofrendo pequenas alterações, conforme a necessidade da resolução. O mais importante é manter uma rede de suporte, em que os problemas sejam resolvidos o quanto antes.

Faça pesquisas de clima organizacional

Muitos conflitos poderiam ser resolvidos mesmo antes de acontecerem. O clima organizacional já pode ser um indicativo de que o ambiente é favorável aos problemas. Assim, é bom realizar pesquisas constantes para entender o cenário interno e como estão as relações entre os colaboradores.

Portanto, o RH deve sempre buscar soluções e criar medidas que sejam mais adequadas à realidade da organização. De todo modo, a gestão de conflito é um instrumento realmente eficaz para resolver problemas que podem se tornar ainda mais graves no futuro, caso sejam ignorados.

Gostou dessas dicas de como aplicar a gestão de conflitos na sua empresa? Então, confira outras dicas de gestão e recursos humanos, assinando a nossa [newsletter](#) para receber todos os posts, em primeira mão!