

Comportamento

Clima pesado traz **prejuízo**

Pesquisa mostra que brasileiros gastam em média 11 dias por ano tentando resolver conflitos no ambiente de trabalho

Correio Braziliense

Estresse é a principal causa dos problemas entre colegas, tendo sido relatado por 43% dos 5 mil entrevistados no estudo

Trabalhar em equipe é pré-requisito para muitas atividades profissionais. Mas conviver diariamente com quem não se tem afinidade é um pesadelo para algumas pessoas. Passar horas a fio ao lado de alguém que defenda ideias completamente diferentes das suas pode gerar estresse e choque de valores. Quando isso ocorre, os prejuízos não ficam restritos aos envolvidos no conflito. Toda a equipe perde. E, segundo especialistas, a melhor coisa a fazer nesses casos é contornar as divergências e transformá-las em no-

vas ideias e crescimento profissional.

Os atritos entre os trabalhadores quase sempre resultam em queda de produtividade, cansaço, perda de clientes e negócios e até em demissões. Rafael Florêncio já sentiu na pele prejuízos como esses. Funcionário de uma livraria há três anos, ele conta que passou por situações constrangedoras no serviço porque discordava das atitudes de uma colega.

– Dentro de uma loja, todos são iguais e, conseqüentemente, o atendimento tem de ser semelhante em qualquer situação. Mas ela não parecia entender isso. Quem aparentasse ter melhores condições financeiras sempre era mais bem tratado. Isso me tirava do sério – justifica.

De acordo com o vendedor de 27 anos, foram inúmeras as tentativas de resolver o problema. Conversas diretas com a colega e a equipe não adiantaram. O jeito, segundo Rafael, foi procurar a superviso-

ra da loja e expor a situação. A queda de produtividade era notável. Os funcionários estavam desentrosados, e as metas de vendas de livros, aquém do esperado.

– Passei semanas tentando engolir a situação. O problema só foi resolvido quando ela trocou de seção. Em uma empresa, é preciso trabalhar em grupo. As divergências são sempre prejudiciais. Aprendi que nós não devemos esconder os problemas, é preciso enfrentá-los para encontrar soluções – defende.

Uma pesquisa feita pela Fellipelli – empresa especializada em gestão de negócios –, em parceria com a consultoria internacional OPP, aponta que funcionários brasileiros perdem uma média de 11 dias por ano tentando resolver conflitos no ambiente de trabalho. As instituições do país ficam atrás apenas de Alemanha e da Irlanda, ambas com 19 dias, e dos Estados Unidos, com 16.

Ainda segundo o estudo, a principal causa desses desentendimentos é o estresse, sintoma relatado por 43% dos 5 mil executivos entrevistados. Além disso, 18% das pessoas afirmaram já ter pedido demissão por causa de desavenças no trabalho.

A pesquisa também mostra que os conflitos empresariais podem resultar, inclusive, em doenças. Um quarto dos trabalhadores envolvidos em desentendimentos relatou ter tido a necessidade de se afastar do cargo por motivos de saúde.

– Precisamos, antes de tudo, ter autocuidado. Devemos saber que cada um de nós tem reações diferentes nas mais diversas situações. A pesquisa indica que perdemos muito tempo na resolução dos conflitos. Com mais respeito e compreensão das opiniões de nossos colegas, os choques de ideias serão menos avassaladores – ressalta Ricardo Rabello, diretor de Avaliações e Desenvolvimento da Fellipelli.

FAÇA A COISA CERTA

Saiba como lidar com as desavenças e transformá-las em ferramentas de crescimento profissional:



Coloque-se no lugar do colega. Analise a situação e veja o porquê de ele agir de determinada maneira. Ao entender o próximo, fica mais fácil compreender suas atitudes.

Ihor noção do problema



Evite a rispidez. Quando o problema for detectado, aponte o erro ao colega educadamente.



Entenda as emoções por trás do problema. Dê a seu colega a chance de demonstrar quais são suas preocupações e necessidades reais. Assim, você poderá ter uma me-



Mantenha-se sempre calmo. Evitar discussões desnecessárias é fundamental para o bom convívio no trabalho.



Procure distanciar-se emocionalmente. Evite rejeitar seu parceiro de conflito e valorize os pontos fortes que você já observou nele.



Procure sempre um acordo. Entrar em consenso é a forma mais fácil de solucionar os problemas.



Respeite o próximo. Saiba ouvir as opiniões dos colegas e procure entender seus medos, seus minutos de irritação e seus momentos de angústia.



Seja transparente. Os desentendimentos prosperam onde há ambigüidade. Sempre deixe seus colegas informados de suas decisões.

Cordialidade é essencial

A cordialidade é fundamental para a preservação do clima sadio no ambiente de trabalho. As desavenças podem surgir por qualquer motivo. E é preciso disposição dos envolvidos para que elas sejam contornadas sem grandes prejuízos ao trabalho.

Conflitos geralmente estão mergulhados em emoções negativas, como raiva, frustração e inveja

– É importante haver diálogo entre os funcionários. Dessa forma, eles podem buscar entendimento sobre os problemas e solucioná-los, ou, pelo menos, amenizá-los – destaca o psicólogo Luciano Muchiotti, especialista em gestão de talentos humanos.

Os conflitos de trabalho geralmente estão mergulhados em emoções negativas, como raiva, frustração e inveja. Em níveis mais avançados de desentendi-

mento, os trabalhadores perdem o foco dos objetivos da empresa e põem em primeiro plano os interesses pessoais.

Colocar um ponto final nas desavenças nem sempre é uma tarefa simples, alerta a consultora de etiqueta profissional Romaly de Carvalho.

– Às vezes, é preciso envolver uma pessoa que tenha liderança e sensibilidade para gerenciar crises – ressalta.

Segundo Romaly, nesses casos, o bom senso faz a diferença.

– A ênfase é orientar os desafetos a deixarem de lado as emoções e focarem a lógica dos fatos, nos dados objetivo – diz a consultora.

Entender as emoções por trás do problema é uma atitude importante para conseguir superá-lo, alertam os especialistas em gestão de recursos humanos. É preciso dar ao colega a oportunidade de demonstrar quais são suas preocupações e necessidades reais. Com essa postura, fica mais fácil ter uma melhor noção do problema.

Treinamento preventivo

Saber controlar as emoções também é fundamental para evitar os desentendimentos no ambiente de trabalho. Ações positivas tendem a gerar reações de mesmo caráter. Por isso, é importante que as empresas foquem nos treinamentos voltados ao manejo das incompatibilidades.

– Não adianta esconder os problemas sob o tapete. Os conflitos não trazem apenas malefícios para as empresas. Eles são importantíssimos para definir quais aspectos precisam ser melhor trabalhados dentro da instituição. E um treinamento adequado ensina os funcionários a agirem de maneira correta – defende Mariana Portela, consultora e psicóloga da Fellipelli.

O publicitário Yuri Bassílio, 23 anos, teve problemas com a própria chefe, no início deste ano. No caso dele, a solução encontrada foi trocar de empresa:

– A situação ficou insustentável. A conversa entre nós já não estava mais fluindo.

No entanto, alguns dias depois de perder o funcionário, a então ex-chefe de Yuri percebeu as conseqüências negativas daquela

CARLA CORRÊIA
Psicóloga e diretora da Estratégias & Comportamento Humano

“

Para diminuir os efeitos dos conflitos, é importante controlar o lado emocional. Se você convive com pessoas com quem tem desavenças, a melhor coisa é mostrar tranquilidade e quebrar o gelo. Se você toma atitudes harmoniosas, automaticamente, as outras pessoas também tomarão.

desavença. Não demorou para o publicitário receber uma nova proposta de emprego.

– Hoje, somos colegas e já procuramos esquecer os problemas do passado. Depois de toda a confusão, retomei minha vida com muito mais confiança no trabalho – conta Yuri.