

Atitudes que nunca devem ser adotadas por uma liderança, diante um momento de conflito.

Patrícia Bispo

1 - "Vista grossa" diante do fato e acreditar que tudo vai ser resolvido entre os funcionários, como se fosse uma "briguinha" de crianças. Registre-se aqui que a liderança não deve neutralizar os momentos em que os liderados apresentam opiniões divergentes, mas sim situações em que os ânimos tornam-se pouco amigáveis no dia a dia e prejudicam, inclusive, a própria equipe.

2 - Ignorar os sinais comportamentais que a equipe expressa quando um conflito está presente no ambiente de trabalho. Isso pode ser perceptível quando os membros do time são comunicativos e passam a ser retraídos, com o semblante de preocupação. Se isso ocorrer, algo está no "ar" e precisa ser analisado o mais rápido possível.

3 - Jogar a responsabilidade de lidar com a situação para terceiros. Ou seja, pedir que um subordinado faça seu papel ou mesmo o "meio de campo" para acalmar os ânimos das partes envolvidas no conflito. Uma atitude dessas só envolverá mais um membro da equipe e o deixa em uma situação muito delicada diante dos demais colegas de trabalho.

4 - Por mais afinidade que o líder tenha com uma das partes envolvidas, nunca deve ser parcial e tomar "partido". É fundamental ser estritamente profissional nesses momentos e utilizar a inteligência emocional, principalmente se o fato exigir a tomada de uma decisão mais rigorosa.

5 - Postergar a conversa com as partes envolvidas no conflito só fará o problema virar uma "bola de neve" e com proporções que talvez façam "estragos" ainda maiores.

6 - Não ouvir os dois lados envolvidos com a mesma abertura pertinente a uma liderança. Se isso acontecer, a própria imagem do líder será prejudicada diante dos demais membros da sua equipe.

7 - Deixar de estimular o diálogo entre as pessoas ligadas diretamente à situação conflitante. Em muitos casos, os conflitos surgem a partir de um mal entendido e uma conversa franca pode podar arestas indesejáveis, que servem de verdadeiros espinhos entre as pessoas.

8 - Mostrar-se inseguro diante dos fatos e tomar uma decisão precipitada, influenciado pela vontade de ver o término do conflito entre os subordinados. O líder que age dessa forma, pede para correr em cima de cerâmica molhada.

9 - Perder a oportunidade de apresentar seu posicionamento como líder, para as partes envolvidas no conflito. Diga-se de passagem, isso não deve ser considerado um "puxão de orelhas", mas um *feedback* diante de um momento delicado e que pode ser vivenciado por qualquer profissional.

10 - Não promover um diálogo com todos os membros da equipe, após o conflito ter sido solucionado e quando o fato prejudicou, principalmente, o clima organizacional. A liderança deve enfatizar que sempre estará pronta a ouvir qualquer colaborador, caso surja um fato que crie uma situação conflitante. Como diz o ditado popular: "É melhor prevenir do que remediar".

http://www.rh.com.br/Portal/Grupo_Equipe/Dicas/7634/o-que-o-lider-nao-deve-fazer-diante-de-um-conflito.html