



## ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS: UMA BREVE REFLEXÃO EM UM AMBIENTE ACADÊMICO

Gustavo Nascimento Neves<sup>1</sup>

Renata David Resende<sup>2</sup>

Vanessa dos Santos<sup>3</sup>

Cleide Souza Shimokomaki<sup>4</sup>

Eleno Marques de Araújo<sup>5</sup>

**Resumo:** O presente trabalho objetiva compreender os meios de convivência e refletir sobre a capacidade do ser humano de tolerar os conflitos no meio acadêmico. Para isso, utilizamos como metodologia a revisão bibliográfica de caráter qualitativo descritivo. Percebe-se pela revisão de literatura, o impacto que um conflito pode gerar nas pessoas dentro de um ambiente. A guisa de conclusão, nota-se que o conflito deve ser trabalhado dentro do ambiente acadêmico. Além disso, profissionais como administradores e pedagogos são capazes de exercer um papel fundamental nesta realização.

**Palavras-chave:** Ambiente acadêmico. Conflito. Negação.

### INTRODUÇÃO

Para que um conflito seja iniciado é necessário que haja algum tipo de divergência entre as partes envolvidas, caso contrário, não há conflitos. “Podemos definir conflito, então, como um processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra parte afeta, ou pode afetar, negativamente alguma coisa que a primeira considera importante.” (ROBBINS, 2005, p. 326).

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Administração. UNIFIMES – Centro Universitário de Mineiros.

E-mail: guhneves2003@outlook.com

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Administração. UNIFIMES – Centro Universitário de Mineiros.

<sup>3</sup> Acadêmica do curso de Administração. UNIFIMES – Centro Universitário de Mineiros.

<sup>4</sup> Professora adjunta do Curso de Administração. UNIFIMES – Centro Universitário de Mineiros.

<sup>5</sup> Professor titular do Curso de Administração. UNIFIMES – Centro Universitário de Mineiros.

No ambiente acadêmico convivem muitas pessoas com visões, crenças e valores diferentes. Dessa forma, pode gerar divergências de opiniões, conseqüentemente, prejudicando a convivência, aprendizagem e comunicação. Logo, muitos estudantes acabam desanimando e desistem de estudar.

Segundo Nascimento et. al (2002), alguns profissionais viam o conflito de forma negativa, como resultante da ação e comportamento de pessoas indesejadas, associada à agressividade, ao confronto físico e verbal e a sentimentos negativos, os quais eram considerados prejudiciais ao bom relacionamento entre as pessoas. Dessa forma, alguns alunos não conseguem lidar com as emoções geradas através da negatividade no ambiente acadêmico. Portanto, pode-se desenvolver problemas psicológicos, como ansiedade, depressão, alto nível de stress e irritabilidade.

## METODOLOGIA

A metodologia utilizada para atingir os objetivos deste trabalho foi a de revisão bibliográfica de caráter qualitativo descritivo. A pesquisa bibliográfica usa materiais já elaborados e disponibiliza ao investigador ampla variedade de informações sobre o objetivo do estudo. O caráter qualitativo refere-se ao interesse do trabalho em interpretar o fenômeno estudado. Já a pesquisa de cunho descritivo, objetiva descrever as características desses fenômenos e dispor de relações entre as variáveis encontradas. (GIL, 1991). Utilizamos para o referencial teórico: livros, dissertações e artigos científicos cujo tema estivesse relacionado a administração de conflito.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com Robbins (2005, p. 327), o processo de conflito pode ser visto como um processo de cinco estágios: oposição potencial ou incompatibilidade, cognição e personalização, intenções, comportamento e consequência.

**Figura 1:** Processo do conflito.



Oposição potencial ou incompatibilidade	Cognição e personalização	Intenções	Comportamentos	Consequências
-----------------------------------------	---------------------------	-----------	----------------	---------------

Fonte: Robbins (2005, p.328)

No primeiro estágio observa-se que é necessária uma situação que cause o conflito, a comunicação e variáveis pessoais são exemplos, pois, a falta de informação, tom de voz elevado e tons críticos destrutivos nos diálogos apresentam falhas na comunicação e, as diferentes personalidades e essências no mesmo ambiente, resulta em uma discordância preconceituosa.

O segundo estágio ocorre quando uma das partes afetadas tem a consciência da existência da perturbação e envolve consequências. Através dessa percepção é identificado o nível do sentimento negativo envolvido que acabam em ansiedade, frustração e tensão. Logo, é importante ter uma visão ampla e positiva para evitar essas situações.

No terceiro estágio é constatado e decidido as intenções do conflito; competir, colaborar, evitar, acomodar, conceder. Quando o conflito se torna visível, é apontado o quarto estágio através de um estímulo, um comportamento explícito entre as partes envolvidas, indicando ameaças, comportamentos construtivos ou destrutivos. Por fim, o quinto estágio é o resultado das ações e reações ocorridas durante o processo, gerando consequências funcionais ou disfuncionais.

Segundo Chiavenato (2009, p. 364), o conflito pode ter resultados construtivos ou destrutivos para as partes envolvidas, sejam elas pessoas ou grupos.

**Figura 2:** Resultantes do conflito.

Resultados potencialmente construtivos	Resultados potencialmente destrutivos
Estimula o interesse e a curiosidade	Provoca frustração, hostilidade e ansiedade
Aumenta a coesão grupal	Cria pressão para a conformidade das pessoas
Aumenta a motivação para a tarefa	Provoca dispersão de energia
Desperta a atenção para os problemas	Produz ações de bloqueio e recusa a cooperar
Testa e reduz diferenças de poder	Gera distorções perceptivas

Fonte: Chiavenato (2009, p. 365)





Na figura apresentada acima demonstra que as resultantes do conflito que julgamos bastante ilustrativo para este ensaio, razão pela qual transcrevemos na íntegra: os conflitos potencialmente positivos proporcionam uma estimulação das atividades das pessoas; fixam os objetivos; desenvolvem o trabalho em equipe; desperta a atenção para os problemas existentes e alinham o poder de decisão entre as partes envolvidas.

As consequências negativas desencadeiam comportamentos agressivos e problemas mentais; atrapalham o desempenho do grupo; distanciam dos objetivos; inibe a cooperação e influenciam pensamentos e comportamentos inconvenientes para todo ambiente acadêmico. Percebe-se que o grande desafio é administrar o conflito, priorizar os efeitos construtivos e reduzir os efeitos destrutivos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A guisa de conclusão, nota-se que os conflitos são inevitáveis e resultam de forma direta ou indireta, positiva ou negativa, proporcionando uma oportunidade de aprendizagem. O conflito após ser resolvido, deve ser evitado, assim, mantendo uma interação social saudável no ambiente acadêmico, estimulando o desempenho intelectual e evitando problemas psicológicos.

Portanto, o tema abordado pode ser pauta no desenvolvimento de projetos, palestras e especializações dentro do ambiente acadêmico. Ainda, os administradores e pedagogos têm um papel essencial nesta resolução, uma vez que trabalham com a gestão de pessoas. Propondo, por fim, com esse trabalho a possibilidade para desenvolver um ambiente tranquilo, produtivo e com um bom desempenho acadêmico.

## REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Altas. 1991
- NASCIMENTO, Eunice Maria et al. **Administração de conflitos**. São Paulo: Gazeta do povo/FAE, 2002.

17, 18 e 19  
de Outubro

Semana  
Universitária

2022

BICENTENÁRIO DA  
INDEPENDÊNCIA



**ANOS DE CIÊNCIA,**  
Tecnologia e Inovação no Brasil.

[WWW.UNIFIMES.EDU.BR](http://WWW.UNIFIMES.EDU.BR)

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: 11. ed. Pearson Prentice Hall, 2005.