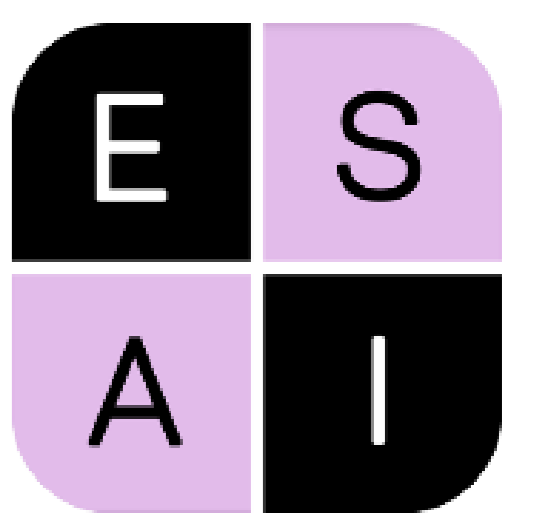


# PERCEÇÕES DOS TRABALHADORES IMOBILIÁRIOS ACERCA DAS ESTRATÉGIAS DE MINIMIZAÇÃO DE ESCALADA DE CONFLITO EM SITUAÇÕES NEGOCIAIS COMPLEXAS



I SEMINÁRIO “PESSOAS & ORGANIZAÇÕES”  
22.06.2024

Nina Pitra & Tomás Almeida

ESAI – Escola Superior de Atividades Imobiliárias  
UC “Gestão de Equipas e Negociação”

pitranina@gmail.com e 2003almeidatomas@gmail.com

## ❖ INTRODUÇÃO

Na gestão comercial é comum a necessidade de negociação com clientes e fornecedores, o que pode levar à ocorrência de abordagens diferentes das situações em apreço, e estas podem evoluir para situações conflituais

Objetivos:

- Abordagem da temática da gestão de conflitos
- Competências profissionais dos gestores comerciais
- Abordagem das várias componentes dos modelos de negociação

Linhas teóricas e clarificação de conceitos:

- Modo Teórico - No âmbito da gestão comercial, é expectável que existam problemas para resolver, pois há a necessidade de defender interesses económicos, uma vez que a atividade empresarial existe com o objetivo de gerar lucro. Atingir a fase de consenso, entre as partes, para que seja possível transformar um acordo num contrato formal, exige conhecimentos multidisciplinares, em termos técnicos, de gestão e competências comportamentais
- Modelos de Negociação - O conceito de modelo de negociação surge, quando se pretendem isolar variáveis, que se consideram como independentes e que irão influenciar outras consideradas dependentes, tais como o desempenho da organização ou a satisfação no trabalho, isto é, o impacto tanto fora como dentro da organização.
  - A Teoria dos jogos
  - Estratégia integrativa
  - Estratégia distributiva
  - Gestão de conflito organizacional
  - Negociações bilaterais e multilaterais
  - Relacionamento
  - Clarificação
  - Apresentação
  - Acordo

## ❖ METODOLOGIA

Aplicação - A amostra é constituída por 60 participantes, com idades compreendidas entre os 21 e os 61 anos, que estão ligados à atividade de gestão imobiliária. Os valores encontrados permitem concluir que a maior frequência quanto à idade surge na faixa etária dos 41 aos 50 anos (45,28 %), a maioria dos participantes são casados (43,4%), detentores de uma licenciatura (52,83%), exercem funções em horário fixo (75,5%), trabalham 40 horas semanais (39,6%) e têm vínculo laboral sem termo (45,2%). Acresce que se encontraram 50,9% de colaboradores sem funções de chefia, 24,5% de gestores, 13,2% de diretores gerais e 11,3% de responsáveis de departamento.

## ❖ RESULTADOS

A análise estatística foi realizada informaticamente. As vinte questões da segunda parte do questionário foram agrupadas de acordo com os tipos de gestão de conflito prevalentes (Colaboração, Acomodação, Partilha, Competição, Evitamento). Após este agrupamento, foram apurados os valores atribuídos a cada uma das questões pelos participantes no inquérito, para identificação do tipo de gestão de conflito mais adotado. As respostas às questões foram agrupadas consoante a estratégia. Depois foram calculados os valores médios de cada estratégia (entre 0 e 4). Relativamente à escolha de 0 (nunca) embora surjam alguns resultados, não se registou nenhuma questão em que fosse esse resultado atingisse um valor relevante.

## ❖ RESULTADOS

Estratégias	Média
Colaboração	2,95
Acomodação	1,79
Partilha	3,28
Competição	2,49
Evitamento	2,64

A estratégia de Colaboração é identificada pelas afirmações 1, 6, 9, 11, 19 e 20. Neste âmbito os resultados alcançados demonstraram que os valores médios mais elevados se registaram em 1 e 11,  $M=3,08$  e  $M=3,05$ , respetivamente. A moda dos resultados assumiu o valor 2,95, que demonstra que existe uma moderada estratégia de colaboração. Este valor significa que os participantes adotam estratégias de colaboração “por vezes”, embora este valor esteja muito próximo da opção “com frequência”.

Quanto à estratégia de Acomodação, verifica-se que os inquiridos não se consideram satisfeitos com respostas lineares, antes praticam uma capacidade de argumentação, que estimula o diálogo com o interlocutor, seja ele cliente ou fornecedor. A Média é de 1,79, o que representa “raramente”, longe de apresentar-se como uma opção para “por vezes” ser utilizada.

## ❖ CONCLUSÕES

A investigação tinha estabelecido uma preocupação especial na avaliação de atitudes dos colaboradores da área comercial, no que se refere a conflitos em processos de trabalho e colocado a questão quais as perceções dos trabalhadores do imobiliário acerca das estratégias de minimização de escalada de conflitos, em situações negociais complexas.

Na atualidade, verifica-se a existência de alterações bruscas no ambiente de negócios que motivam resiliência face a resolução de questões complexas, na atividade empresarial em geral.

Neste contexto, a capacidade adaptativa a mudanças envolverá competências pessoais de inteligência emocional e de persistência

Os conflitos devem ser encarados como inerentes a processos de trabalho que requerem interação constante e apesar da competitividade entre empresa.

Esta pode ser encarada de forma positiva, já que obriga a que as organizações estejam alerta, absorvam novos conhecimentos e se envolvam em conflitos de forma positiva.

Considera-se a dimensão da amostra, sugerindo que a pesquisa possa replicada, com recurso a uma amostra maior e dirigida a inquiridos que exerçam funções comerciais, em diversos setores de atividade.

## ❖ REFERÊNCIAS

- Silva, N. I. A., & Puente-Palacios, K. (2010). Desenvolvimento e validação da Escala de Conflitos Intragrupos-ECIG. *Psico-USF*, 15, 205-213
- Almeida, F. & Sobral, F. (2005). Emoções, inteligência e negociação: um estudo empírico sobre a percepção dos gerentes portugueses. *Revista de Administração Contemporânea*, 9, 9-30. Vale et. al. 2019
- Luz, R. D., Pupo Nogueira, E., & Lara, F. T. (2022). Teoria dos Jogos e Resolução de Conflitos (Game Theory and Conflict Resolution). Available at SSRN 4026802. Smolinski & Xiong, 2020
- Sinaceur, M., & Tiedens, L. Z. (2006). Get mad and get more than even: When and why anger expression is effective in negotiations. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42(3), 314-322. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2005.05.002>
- Bercovitch, J. (2019). *Social conflicts and third parties: Strategies of conflict resolution*. Routledge
- Ford, D., Gadde, L. E., Hakansson, H., & Snehota, I. (2011). *Managing business relationships*. John Wiley & Sons