Conflito 1 \_ 15h

Descrição de conflitos pessoal, que ocorreu no meu posto de trabalho.

Desde já, quero referir que o trabalho consiste em apoio aos clientes de um *website* turístico, por isso trabalhamos em equipa e num ambiente internacional. Sendo a empresa contratante de Holanda e a contratada de Alemanha, faz com que tenhamos muitas visitas de parceiros de todo o mundo. Também é de referir a hierarquia existente na empresa: hierarquicamente, em baixo estão os funcionários de apoio ao cliente, um nível acima estão os funcionários de resolução e solução e mais acima se situam os líderes de equipa. Os líderes de equipa servem como um elo de ligação entre os funcionários de apoio ao cliente e a chefia.

Numa das visitas, recebemos no nosso escritório o líder de equipa de Amesterdão, que vinha partilhar a sua experiência no estrangeiro connosco. Foi-nos marcada uma reunião de equipa. Assim, as partes envolvidas nessa reunião foram: eu e a nossa equipa de trabalho, o nosso líder de equipa e o líder de equipa de Amesterdão.

Ao começar o seu discurso, o líder de equipa holandesa não se apresentou nem nos cumprimentou, o que já por si, demonstrou alguma falta de respeito. De seguida, sem razões para tal, reclamou do nosso trabalho e impôs inúmeras restrições, que, segundo ele, existiam no escritório em Holanda, assim como não podermos ter os telemóveis em cima da mesa, não podermos falar com os colegas do trabalho, termos apenas 10 minutos de intervalo por dia. Nisto, surgiu o conflito, visto que nenhum dos nós foi informado sobre estas regras na entrevista nem durante o período de formação.

Acho que a razão do conflito foi a extrema arrogância do orador, que teve o estivo de comunicação agressivo e criou uma má impressão à partida. Também, o discurso deste não foi argumentado, visto ele nem sequer pertencer à equipa do nosso escritório e não se ter informado do trabalho que fizemos. Também a líder da nossa equipa, não entreviu no discurso, assim demonstrando que estava a apoiar o outro.

Após a reunião, eu decidi sair da empresa, visto não estar de acordo com as regras que nos foram impostas e desiludida com o comportamento da nossa líder de equipa, pelo que não voltei ao trabalho e simplesmente saí do escritório. Inesperadamente, atras de mim, foi toda a equipa. Descontentes, decidimos escrever uma carta à direção, descrevendo a situação e exigindo as condições iniciais. Depois de entregar a carta, o gestor da empresa pediu-nos desculpas pessoalmente, informou que nenhumas alterações serão feitas e obrigou a líder holandês a pedir-nos desculpas pelo seu comportamento.

Felizmente, o conflito foi resolvido a nosso favor e foi um bom exemplo do comportamento que não se deve ter com os seus subordinados.