

**Antecedentes do Conflito Intragrupal:
Um Estudo Comparativo**

Tércio Antonio de Souza Xavier

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

CLASSIFICAÇÃO ACESSO A MONOGRAFIA DE DISSERTAÇÃO

Considerando a natureza das informações e compromissos com suas fontes, o acesso a monografias do Mestrado em Administração da Universidade Federal de Pernambuco é definido em três graus:

- “Grau 1”: livre (sem prejuízo das referências ordinárias em citações diretas e indiretas);
- “Grau 2”: com vedação a cópias, no todo ou em parte, sendo, em consequência, restrita a consulta em ambientes de biblioteca com saída controlada;
- “Grau 3”: apenas com autorização expressa do autor, por escrito, devendo, por isso, o texto, se confiado a bibliotecas que assegurem a restrição, ser mantido em local sob chave ou custódia.

A classificação desta monografia se encontra, abaixo, definida por seu autor.

Solicita-se aos depositários e usuários sua fiel observância, a fim de que se preservem as condições éticas e operacionais da pesquisa científica na área da administração.

Título da Monografia: Antecedentes do conflito intragrupal: um estudo comparativo

Nome do Autor: Tércio Antonio de Souza Xavier

Data da Aprovação: 28 de outubro de 2002

Classificação, conforme especificado acima:

Grau 1

Grau 2

Grau 3

Recife, 28 de outubro de 2002

Assinatura do autor

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Curso de Mestrado em Administração

**Antecedentes do Conflito Intragrupal:
Um Estudo Comparativo**

Tércio Antonio de Souza Xavier

Dissertação apresentada como
requisito complementar para obtenção
do grau de Mestre em Administração

Recife, 2002

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Curso de Mestrado em Administração

Antecedentes do Conflito Intragrupal: Um Estudo Comparativo

Tércio Antonio de Souza Xavier

Dissertação submetida ao corpo docente do Curso de Mestrado em Administração da Universidade Federal de Pernambuco e aprovada em 28 de outubro de 2002

Banca Examinadora:

Sônia Maria Rodrigues Calado Dias, Ph.D. (Orientadora)

Janann Joslin Medeiros, Ph.D. (Examinadora Externa)

James Anthony Falk, Ph.D. (Examinador Interno)

Agradecimentos

Qualquer empreendimento desta magnitude é possível apenas com a assistência e cooperação de outros. Muitas pessoas me ajudaram neste período da minha vida em que fui definido como “mestrando”. Hesito em identificá-las, com receio de omitir algumas.

Antes de tudo, agradeço a Deus por todas as oportunidades que Ele tem me oferecido incondicionalmente. Na fraqueza me deu força, na angústia me alegrou e na enfermidade me curou. Ele é nosso amigo eterno.

A influência mais direta que tive nesta dissertação é com certeza da minha orientadora, Prof.a Dra. Sônia Maria Rodrigues Calado, que me proveu não apenas orientação e direção, mas, também, motivação e encorajamento tão necessários ao movimento das coisas. Mais importante que tudo, ela me ajudou a desenvolver a segurança e a visão crítica que me permitiram chegar a este ponto.

Os professores Dra. Janann Medeiros e Dr. Antônio Virgílio Bastos me indicaram aspectos relevantes do caminho para o desenho e condução da pesquisa, bem como me honraram ao dividir seus conhecimentos e experiência acumulados. Por isso, e pela disponibilidade em participar da minha banca de qualificação, sou grato. Em um sentido real, cada professor que tive durante este mestrado contribuiu com esta dissertação de alguma forma.

Duas pessoas merecem especial reconhecimento: Prof. Dr. Walter Moraes e Prof. Dr. James Anthony Falk. Prof. Walter, possuidor de uma mente brilhante, me

privilegiou com sua amizade e sugestões enriquecedoras quando da realização do mestrado. Já o Prof. James plantou a semente que me levou aos estudos do mestrado, me apresentou os detalhes da vida acadêmica e da pesquisa científica.

Agradeço ao Prof. Dr. Jorge Alexandre Neves pelo apoio na análise qualitativa e quantitativa e pela especial amizade.

Agradeço também às muitas pessoas que me ajudaram nos diferentes estágios deste estudo. O Sr. Cleonildes Niceas, Diretor Regional da empresa na época, foi responsável por estabelecer o contato inicial para o desenvolvimento do trabalho de campo na Rede Globo de Recife Ltda. A ele e ao seu sucessor, o Sr. Orlando Marques, agradeço pela compressão no acesso às instalações da empresa e aos documentos considerados importantes ao estudo. Os chefes dos dois departamentos estudados foram também de grande importância para este estudo, além, claro, dos funcionários que aceitaram participar do estudo.

Não posso deixar de agradecer aos amigos: Luiz Santos, Hélder Régis, Caroline Aca, Andréa Moura, Kátia Santos, Hudson Fontão, Caio Neves, Sarah de Souza, Paula Gonçalves, Fernando Pontual, Méri Diniz, Marina Macedo, Angélica Rocha, Érika Alecrim, Karina Moraes e Ana Monteiro. E também aos amigos professores do Departamento de Ciências Administrativas da UFPE, em especial a Tânia Nobre, Tiziana Severi e Julieta Alencar.

Também sou especialmente grato à Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e a CAPES, pelo suporte financeiro e pela ajuda na concretização de um sonho de muitos anos. Agradeço também a todos da Coordenação e da Secretaria do Programa de Pós-graduação em Administração da UFPE.

Agradeço imensamente a minha namorada, Isabella Fernandes, pelo amor e compreensão nos muitos momentos juntos, principalmente na etapa final desta dissertação. Ela

contribuiu imensamente com seu carinho e incentivo para que este trabalho fosse concluído. Sem ela, não teria tanta inspiração para este trabalho. Obrigado, Isabella, mais uma vez.

Finalmente, minha maior gratidão vai para meus pais Tertuliano e Alaíde, e aos meus irmãos Luciano e Juliana, que sempre deram todo suporte incondicional necessário.

Há outros que contribuíram bastante, que não estão mencionados aqui, mas estejam certos, vocês estarão sempre na minha memória.

Resumo

No campo do comportamento organizacional vem crescendo a importância dos grupos para as organizações, também têm crescido os problemas relacionados à motivação, à coordenação e aos conflitos. Nesse sentido, este estudo visa estudar e entender o conflito intragrupal em situações de trabalho e seus antecedentes na ótica dos funcionários. Buscam-se os prováveis determinantes das diferenças significativas nos graus de conflito de unidades organizacionais, a fim de subsidiar programas de treinamento junto às chefias.

Com base nessa problemática, optou-se por uma abordagem multimétodo. Este estudo é também um estudo comparativo de casos e *cross-sectional*. O campo de estudo eleito, satisfazendo as condições básicas deste trabalho, foi a Rede Globo de Recife Ltda.

Os resultados mostram, por meio de testes F e T e ANOVA, que oito variáveis são fortes candidatas a antecedentes: motivação (necessidade de autonomia e necessidade de dominação), diversidade demográfica (religião e tempo de serviço), liderança, mudança organizacional (mudança em pessoas e em tecnologia), estrutura de tarefa (tipo de tarefa), pensamento grupal, tamanho do grupo e efeitos do conflito. Por outro lado, três variáveis não podem ser consideradas antecedentes do conflito intragrupal: atitudes (discriminação em relação a gênero e a raça), auto-estima e similaridade de objetivos. Por fim, três variáveis não puderam ser classificadas e devem ser analisadas em outros estudos: personalidade, estrutura de tarefa (interdependência de tarefas) e ameaças externas.

Abstract

In the field of the organizational behavior it comes growing the importance of the groups for the organizations, also have grown the problems related to the motivation, the coordination and the conflicts. In this direction, this study aims at to study and to understand the intragroup conflict in situations of work and its antecedents in the perception of the employees. The probable determinative ones of the significant differences in the degrees of conflict of organizationais units are searched, in order to subsidize programs training to chiefs.

With base in this problematic one, a multimethod approach was opted. This study is also a comparative study of cases and cross-sectional. The field of elect study, satisfying the conditions basic of this work, was the Rede Globo de Recife Ltda.

The results show, by means of tests F and T and ANOVA, that eight variables are strong candidates to be the antecedents: motivation (necessity of autonomy and necessity of domination), demographic diversity (religion and time of service), leadership, organizational change (change in people and technology), structure of task (type of task), groupthinking, size of the group and effect of the conflict. On the other hand, three variables cannot be considered antecedents of the intragroup conflict: attitudes (discrimination in relation the gender and the race), auto-esteem and similarity of objectives. Finally, three variables could not have been classified and must be analyzed in other studies: personality, structure of task (interdependence of tasks) and external threats.

Sumário

1	Introdução	7
1.1	O campo de estudo.....	7
1.2	Propósitos do estudo	11
1.2.1	Geral.....	12
1.2.2	Específicos.....	12
1.3	Perguntas de pesquisa	13
1.4	Relevância do estudo	13
2	Fundamentação teórica	15
2.1	O construto “conflito organizacional”	15
2.1.1	O conflito na evolução dos estudos organizacionais	16
2.1.2	Os benefícios e os prejuízos do conflito	21
2.1.3	Definição do construto “conflito”	23
2.2	Antecedentes do conflito	24
2.2.1	Antecedentes pessoal-culturais	25
2.2.1.1	Personalidade	26
2.2.1.2	Atitudes	27
2.2.1.3	Motivação.....	28
2.2.1.4	Auto-estima	29
2.2.1.5	Diversidade demográfica	30
2.2.2	Antecedentes estruturais	31
2.2.2.1	Liderança.....	32
2.2.2.2	Similaridade de objetivos.....	33
2.2.2.3	Mudança organizacional	34
2.2.2.4	Estrutura de tarefa.....	35
2.2.2.5	Pensamento grupal.....	36
2.2.2.6	Tamanho do grupo.....	37
2.2.2.7	Ameaças externas	37
2.2.2.8	Efeitos do conflito.....	38
3	Metodologia.....	40
3.1	Hipóteses.....	40
3.2	Estratégia de pesquisa.....	42
3.3	Coleta dos dados	45
3.3.1	Instrumentos de coleta	45
3.3.1.1	Questionário	45
3.3.1.2	Roteiro de entrevista	46
3.3.1.3	Observação não-participante.....	47
3.3.1.4	Pesquisa documental.....	48
3.3.2	Campo de pesquisa	49
3.3.3	Amostragem.....	51
3.3.4	Instrumentação das variáveis	53

3.3.4.1	Conflito Intragrupal (Variável Dependente)	55
3.3.4.2	Antecedentes pessoal-culturais	55
3.3.4.2.1	Personalidade	55
3.3.4.2.2	Atitudes	56
3.3.4.2.3	Motivação	57
3.3.4.2.4	Auto-estima	57
3.3.4.2.5	Diversidade demográfica	58
3.3.4.3	Antecedentes estruturais	58
3.3.4.3.1	Liderança	58
3.3.4.3.2	Similaridade de objetivos	59
3.3.4.3.3	Mudança organizacional	59
3.3.4.3.4	Estrutura de tarefa	61
3.3.4.3.5	Pensamento grupal	62
3.3.4.3.6	Tamanho do grupo	63
3.3.4.3.7	Ameaças externas	64
3.3.4.3.8	Efeitos do conflito	64
3.4	Análise dos dados	65
4	Análise dos dados	68
4.1	Conflito organizacional	69
4.1.1	Departamento comercial	69
4.1.2	Departamento de engenharia	70
4.1.3	Comparativo entre os departamentos	71
4.2	Antecedentes pessoal-culturais	72
4.2.1	Personalidade	72
4.2.1.1	Departamento comercial	73
4.2.1.2	Departamento de engenharia	74
4.2.1.3	Comparativo entre os departamentos	74
4.2.2	Atitudes	76
4.2.2.1	Departamento comercial	77
4.2.2.2	Departamento de engenharia	77
4.2.2.3	Comparativo entre os departamentos	82
4.2.3	Motivação	83
4.2.3.1	Departamento comercial	84
4.2.3.2	Departamento de engenharia	85
4.2.3.3	Comparativo entre os departamentos	85
4.2.4	Auto-estima	88
4.2.4.1	Departamento comercial	88
4.2.4.2	Departamento de engenharia	89
4.2.4.3	Comparativo entre os departamentos	89
4.2.5	Diversidade demográfica	90
4.2.5.1	Departamento comercial	90
4.2.5.2	Departamento de engenharia	91
4.2.5.3	Comparativo entre os departamentos	94
4.3	Antecedentes estruturais	96
4.3.1	Liderança	97
4.3.1.1	Departamento comercial	97
4.3.1.2	Departamento de engenharia	98
4.3.1.3	Comparativo entre os departamentos	99
4.3.2	Similaridade de objetivos	100

4.3.2.1 Departamento comercial	100
4.3.2.2 Departamento de engenharia.....	100
4.3.2.3 Comparativo entre os departamentos.....	101
4.3.3 Mudança organizacional	102
4.3.3.1 Departamento comercial	102
4.3.3.2 Departamento de engenharia.....	103
4.3.3.3 Comparativo entre os departamentos.....	104
4.3.4 Estrutura de tarefa.....	108
4.3.4.1 Departamento comercial	108
4.3.4.2 Departamento de engenharia.....	109
4.3.4.3 Comparativo entre os departamentos.....	110
4.3.5 Pensamento grupal	112
4.3.5.1 Departamento comercial	112
4.3.5.2 Departamento de engenharia.....	113
4.3.5.3 Comparativo entre os departamentos.....	113
4.3.5 Tamanho do grupo.....	114
4.3.5.1 Departamento comercial	114
4.3.5.2 Departamento de engenharia.....	115
4.3.5.3 Comparativo entre os departamentos.....	115
4.3.5 Ameaças externas	116
4.3.5.1 Departamento comercial	116
4.3.5.2 Departamento de engenharia.....	116
4.3.5.3 Comparativo entre os departamentos.....	117
4.3.5 Efeitos do conflito	118
4.3.5.1 Departamento comercial	119
4.3.5.2 Departamento de engenharia.....	119
4.3.5.3 Comparativo entre os departamentos.....	120
5 Conclusões e recomendações.....	122
5.1 Conclusões	122
5.2 Limitações do estudo	128
5.3 Implicações práticas.....	130
5.4 Sugestões para futuros trabalhos.....	131
Referências bibliográficas.....	133
Apêndice	139
Apêndice – I - Questionário.....	140
Apêndice – II - Roteiro de entrevista.....	147
Apêndice – III - Guia de observação	151
Apêndice – IV - Guia de pesquisa documental.....	155
Anexos	158
Anexo – I - Medidas de conflito intragrupal, similaridade de objetivos e estrutura de tarefa - Survey Scales - Karen A. Jehn (1995) - Idioma original	159

Anexo – II - Medidas de conflito intragrupal, similaridade de objetivos e estrutura de tarefa - Survey Scales - Karen A. Jehn (1995) - Tradução	162
Anexo – III - Medida de personalidade - IPIP Item Pool - Lewis R. Goldberg (1999) - Idioma original.....	165
Anexo – IV - Medida de personalidade - IPIP Item Pool - Lewis R. Goldberg (1999) - Tradução	168
Anexo – V - Medida de auto-estima - Rosenberg Self-esteem Scale (1965) - Idioma original.....	171
Anexo – VI - Medida de auto-estima - Rosenberg Self-esteem Scale (1965) - Tradução ..	173
Anexo – VII - Medida de motivação - MNQ - Manifest Needs Questionnaire - Steers and Braunstein (1975) - Idioma original	175
Anexo – VIII - Medida de motivação - MNQ - Manifest Needs Questionnaire - Steers and Braunstein (1975) - Tradução	177
Anexo – IX - Medida de motivação - Medida de Liderança - Likert & Likert (1980).....	179