

Conhecimento teórico é um diferencial, conhecimento social é crescimento profissional.

No atual cenário corporativo, cada vez mais é valorizado, principalmente dentre os cargos de liderança, o profissional que tem conhecimento e talento com equipes, células e setores, ou seja, conglomerados de trabalhadores que desempenham a mesma função ou funções similares, em busca do cumprimento de metas conjuntas. Conscientizando-se destas explicações, surge uma pergunta: qual a relevância de administrar conflitos? O autor Ernesto Artur Berg (2011, p.19) apresenta a seguinte resposta: "Com a crescente globalização da economia as pessoas estão interagindo cada vez mais umas com as outras e as empresas estão sofrendo um processo acelerado de mudanças, o que provoca maiores possibilidades de atritos e divergências. É onde surge a necessidade de administrar conflitos: - Para gerenciar mudanças; - Para dissolver desentendimentos e promover harmonia e interação entre pessoas e grupos; - Para evitar quebra e descontinuidade nos serviços e na produção; - Para aumentar a eficiência como líder de equipe; - Para melhor lidar com diferenças culturais e comportamentais; [...] Logo, a habilidade de gerenciar conflitos é essencial para o êxito da organização e de seus colaboradores."

Sensibilizando-se dos conhecimentos apresentados, imagine o seguinte caso hipotético:

A empresa "Soluções Empresariais SA" trabalha com a prestação de serviços e consultoria para outras empresas, com a missão de solucionar problemas relativos a sistemas operacionais internos e programação multimídia. Todavia, a referida organização nunca desenvolveu seu próprio sistema de níveis de gestão administrativa, concentrando as decisões nos proprietários, porém, após o crescimento exponencial da empresa, surge essa necessidade.

Considerando que a maioria dos profissionais não tem uma separação de funções clara, ou seja, todos fazem "um pouco de tudo", os proprietários da empresa veem a necessidade de criar setores e determinar suas possíveis lideranças. Porém, a prioridade é por colaboradores internos, dado que a maioria dos funcionários tem o mesmo tempo de casa, então as suas escolhas serão baseadas nos funcionários que tem melhor comunicação com todos, pois os proprietários têm a visão que os "mais carismáticos" serão os melhores gerentes de setor e, obviamente, lidarão melhor com conflitos internos de sua célula.

Assim, você foi escolhido por estes motivos e tem que selecionar outros funcionários do seu convívio para participar do setor em que será responsável por criar programas e sistemas para setores de RH em outras empresas. A princípio sua ideia inicial é chamar os colegas com maior afinidade, porém diante da necessidade de profissionais que entendam de pessoas, depara-se com a realidade de que todos os funcionários tem a mesma formação, são engenheiros de software. Sendo assim, você utilizará para sua escolha uma

quantidade restrita de indivíduos, além de alguns critérios que estudou na disciplina de Administração de Conflitos e Relacionamentos.

BERG, E. A. **Administração de Conflitos**: Abordagens práticas para o dia a dia. Juruá. 2011.

Diante deste cenário, analise os itens abaixo e desenvolva argumentos que apresentará aos proprietários da empresa, para respaldar a escolha dos colaboradores que farão parte da sua equipe.

- 1) Identifique e descreva quais valores, atitudes e percepções são esperadas para a formação deste novo setor. Justifique sua resposta.
- 2) Dentro deste ambiente haverá conflitos, provenientes de dinâmicas organizacionais. Sendo assim, como escolher pessoas versáteis neste sentido?
- 3) Como os conflitos podem ser benéficos para o setor? Explique.
- 4) Como um bom líder, terá que identificar um conflito quando este ocorre. Quais os indicativos que deverá ficar atento e quais as aptidões que colocará em prática como negociador/mediador desse conflito?
- 5) Você foi escolhido para ser um líder, já decidiu de que tipo quer ser? Justifique sua resposta.
- 6) Qual a importância da cultura, do clima e da aprendizagem organizacional, para você como gerente do novo setor? Considera a qualidade de vida no trabalho importante?
- 7) Como é a melhor forma de lidar com seus subordinados, sendo você um líder?