



Gerenciamento de Conflitos



Módulo 2

Os Conflitos no Ambiente Corporativo

- ❑ ***Lição 1: A cultura organizacional***
- ❑ *Lição 2: Principais causas dos conflitos nas organizações*
- ❑ *Lição 3: Quando os conflitos podem ser positivos?*
- ❑ *Lição 4: Quando os conflitos são negativos?*

❖ *Cultura Organizacional*



❖ *Cultura Organizacional*

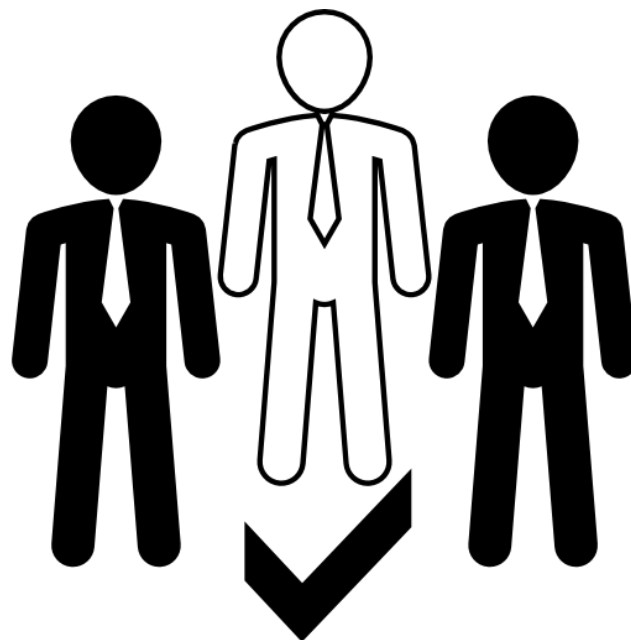


Pessoas diferentes que possuem objetivos em comum

Pessoas, em geral, possuem pensamentos e crenças diferentes umas das outras. O convívio diário impulsiona o surgimento de **conflitos**, que podem surgir afetando **negativa ou positivamente** o clima da empresa. Quando negativos, eles podem ser resolvidos de forma simples ou então, em um caso mais grave, não possuir solução amigável. Quando positivos e não aproveitados podem impactar na dinâmica e criatividade da organização.

⚡ ***Conflitos são inevitáveis!***

Não existe um padrão de como evitar conflitos. Eles vão sempre acontecer, e é função dos administradores encarar da melhor forma possível para que o mesmo seja revertido em algo positivo para a sua organização.





Módulo 2

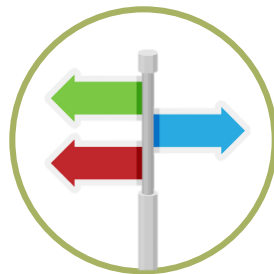
Os Conflitos no Ambiente Corporativo

- ❑ *Lição 1: A cultura organizacional*
- ❑ ***Lição 2: Principais causas dos conflitos nas organizações***
- ❑ *Lição 3: Quando os conflitos podem ser positivos?*
- ❑ *Lição 4: Quando os conflitos são negativos?*

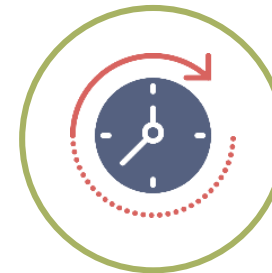
⌘ Principais causas de Conflitos nas Organizações



Experiência de frustração de uma ou ambas as partes.



Metas diferentes.



Pressão.



Diferenças de personalidade.



Diferenças em termos de informações e percepções.

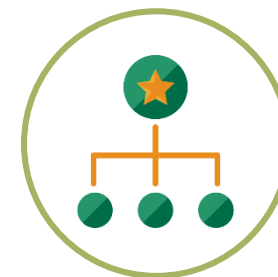
⌘ ***Conflitos devem ser gerenciados, ou então podem causar:***



Perda de Tempo.



Diminuição de Desempenho.



Remanejamento
desnecessário.



Falha na tomada de decisão.



Redução da motivação dos envolvidos.



Perda de talentos.



Módulo 2

Os Conflitos no Ambiente Corporativo

- ❑ *Lição 1: A cultura organizacional*
- ❑ *Lição 2: Principais causas dos conflitos nas organizações*
- ❑ ***Lição 3: Quando os conflitos podem ser positivos?***
- ❑ *Lição 4: Quando os conflitos são negativos?*

⌘ ***Duas formas de expressar conflitos:***



Positiva / funcional

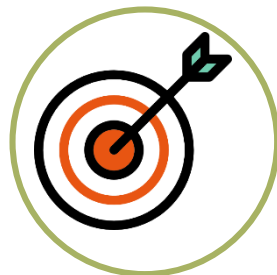


Negativa / disfuncional

⌘ *Conflitos são positivos quando:*



Indicam que algo necessita de tratamento.



Funcionam como estimulantes para atingir metas.



Unem e motivam equipes para resolverem problemas.



Atuam como estimulador do crescimento.



Geram a sensação de envolvimento em alguma causa.



Ajudam a descobrir novidades.

⚡ ***Alguns benefícios gerados pelos conflitos positivos:***

Aumento da harmonia do grupo

Estimula a identidade do grupo;

Inovação

Além de estimular a criatividade da equipe, faz com que tenham interesse em descobrir coisas novas;

Mudança

Mudança nesse sentido atua como um mecanismo para detectar e corrigir problemas existentes, e também, evitar que se tornem mais sérios;

Mudanças nas relações entre grupos

Faz com que os grupos que possuem problemas busquem solução para seus problemas, incentivando a cooperação entre eles.



Módulo 2

Os Conflitos no Ambiente Corporativo

- ❑ *Lição 1: A cultura organizacional*
- ❑ *Lição 2: Principais causas dos conflitos nas organizações*
- ❑ *Lição 3: Quando os conflitos podem ser positivos?*
- ❑ ***Lição 4: Quando os conflitos são negativos?***

⌘ *Conflitos são negativos quando:*



Causam estresse excessivo nos envolvidos.



Criam ambientes improdutivos.



Desviam a atenção dos objetivos.



Prologam-se por muito tempo.



Alteram comportamentos.



Criam situações indesejadas.

⚡ *Alguns malefícios gerados pelos conflitos:*

Frustação

O clima é tenso e os indivíduos são bastante agressivos.

Perda de Energia

Toda energia que o conflito cria é gasta nele mesmo e os indivíduos dão mais importância ao conflito do que ao próprio trabalho.

Decréscimo na Comunicação

Barreiras na comunicação são criadas, bem como uma ineficiência nas atividades.

Confronto

São observados vários comportamentos que prejudicam a organização, assim como uma influência negativa entre grupos.

⌘ ***Mais formas de conflitos:***

Interno

São conflitos que ocorrem internamente à empresa, como por exemplo, conflitos entre departamentos. A raiz desse conflito está caracterizada nas pessoas, e é bem mais complexo de ser resolvido, exatamente pela sua causa raiz. Nesses casos temos uma visão melhor das questões pessoais de cada indivíduo e conseguimos identificar alguns pontos expostos, como personalidade, poder, vaidade, divergência de opiniões, dentre outras.

Externo

São conflitos que envolvem organismos diferentes, externos à empresa. Esses casos são mais facilmente identificados. Exemplos: conflitos entre empresas e governo, empresas e empresas, e, indivíduos e organizações.

⌘ **Reflita**



Imagine as experiências profissionais que você já teve até hoje ou as empresas em que passou e reflita sobre os principais conflitos que você já vivenciou. O que você aprendeu com eles?



Consolidando o Conhecimento