



Universidade Norte do Paraná

SISTEMA DE ENSINO PRESENCIAL CONECTADO
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

MANOEL ROSA DOS SANTOS

SEMINÁRIO II
Gerenciar Conflitos nas Empresas

SANTA LUZ
2010

MANOEL ROSA DOS SANTOS

**SEMINÁRIO II
Gerenciar Conflitos nas Empresas**

Trabalho apresentado à disciplina **Seminário II do Curso Bacharelado em Administração** da Universidade Norte do Paraná - UNOPAR

Orientadora: Professora. Joenice L. Diniz

SANTA LUZ
2010

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESENVOLVIMENTO	4
3. CONCLUSÃO	8
4. REFERÊNCIAS.....	10

1. INTRODUÇÃO

Uma séria esfinge que vem ocorrendo nas empresas é a subversão entre os indivíduos. Pois os sujeitos jamais têm finalidade e empenhos iguais, os méritos particulares sempre determinam determinada espécie de conflito. O conflito pode estar unido à desavença. Conflitos podem acontecer na conjuntura do relacionamento entre duas ou mais partes, possa acontecer entre pessoas ou entre grupos como conjuntos de pessoas. Para ocorrer os conflitos apresentamos antes das chamadas espécies precedentes que são aborrecer a natureza das organizações e estendem a criar astúcias entre os grupos, as quais transportam ao conflito. Os conflitos começam a ser pesquisados por toda gerencia para saber como atuar perante os problemas, tentando não deixar a organização abalar-se como os conflitos, e lesar financeiramente. Deste modo as organizações começaram a administrar os conflitos.

2. DESENVOLVIMENTO

Conflitos é uma demanda com a qual a administração necessita saber lidar. O papel do administrador é liderar com pessoas e grupos, volver deliberações que nem sempre agradam às pessoas, administrar conflitos de interesses, imprimirem novos fatos que alanceiam as rotinas, regras, métodos, regulamentos e, até mesmo, a cultura da sua empresa. O conflito pode brotar a partir de ações permutas, como boatos, rixas, teia, nos quais as pessoas se perdem por causa do despeito, pela vontade de chamar atenção sobre si mesma. Distinguir que as pessoas propagam seu nível de prematuridade, frente a uma circunstância que as deixa inseguras, equívocas, chantageadas, é uma coisa. Aceitar, estimular ou ser omissos é outra, e mostra a falta de qualidade do administrador para lidar com a tal caso. E, quanto menos ele menos estiver atento a essas ocorrências, tanto mais espaço dará para que o acontecimento se prolifere.

ALGUNS CONFLITOS QUE AFLIGEM OS GRUPOS

I. CONFLITOS INTERGRUPAIS

Às vezes, os níveis de conflito, de concorrência, têm uma intensidade maior e se distinguem como um conflito intergrupal, ou seja, um conflito entre unidades, setores de uma mesma organização. Os conflitos intergrupais estão relacionados a muitos fortes. A dinâmica do conflito intergrupal, por exemplo, a que se fazer referência a ausência da estimação que a organização dar aos conflitos. Esta opta ignorá-los, abafá-los. Mas, esse tipo de estilo não define o problema, como muitos esperam achar que o tempo a subversão se dissolverá.

Essa aprendizagem, visivelmente impresumível, o induze a fazer revisões sobre si mesmo, porque não aceita a sustentação do estereótipo negativo sobre si mesmo, abrindo-se a um processo de mudança, compreendendo e aceitando realisticamente a desbarata.

II. CONFLITOS PESSOAIS

De uma maneira universal, passar a existir o equívoco entre os objetivos individuais ou os objetivos pessoais e os da organização. O conflito, na maioria das vezes,

refere-se a caso que acontece quando uma pessoa não é apta de atuar em determinada circunstância. Todo conflito abrange pressões adversas ativadas (tensão) ao mesmo tempo. O conflito pode ser ocasionado pelo empate de cometer determinadas coisas, ou pelo anseio de fazer, ao mesmo tempo, duas coisas que não podem ser feitas ao mesmo tempo. Os especialistas da conduta analisaram quatro tipos de conflito.

Muitos idealizam que o conflito é uma moléstia. Não é deste modo, basicamente. De fato, o conflito pode ser desagradável, sendo, no entanto mais adequado, pois ele pode prejudicar a individualidade de alguma pessoa quando a personagem usa de meios impróprios para resolvê-lo. Quando ele é encarado com acerto, decorre a ser um experimento de protesto para a personalidade. O conflito pode ser usado para ajudar a erguer a personalidade, bem como para deformá-la e até mesmo para destruí-la.

III. PODER

Contudo a forma do conflito mais acaçapada nas organizações se distingue pela esfera de espaços de poder. Ainda que seja a mais disfarçada, também é a mais emergente, não precioso a mais árdua, instigada e pouco ética. Aqui as facções se apregoam, as uniões são amiudadas em desempenho dos empenhos, bem como as "deslealdades". Essas oscilações podem ou não conjeturar acordos políticas exteriores, mas são movimentos políticos interiores, acolham ou não os complices envolvidos. O conflito pelo ambiente de domínio nas organizações se proporciona de distantes aparências, por isso que, nas empresas familiares, se expressa de uma forma; nas multinacionais, de outra; nas estatais, de modo diferente dos órgãos públicos, mas em todas está claramente atualizado.

Nas organizações, os gerentes/consultores podem empregar diferentes feitiços de poder, mesmo que a convergência de muitos seja se agrupados exclusivamente em alguns deles. Observemos quais.

Poder Coercitivo – aquele que é fundamentado no medo. Ele é visto como desvirtuar aquiescência, porque o não assentimento consequência em penalidades, tais como: trabalhos indesejáveis ou demissões.

A maneira abusiva desse domínio desvirtua a um clima de autoritarismo e diminuição. A carência pode desvirtuar a um clima de autoritarismo e contenção. A ausência pode levar a atropelo ou ao “aceito fazer alguns costumes”.

Poder de Recompensa – fundamentado na habilidade de agenciar gratificações e galardoar outras pessoas.

Poder de Referência – está fundamentado em traços da própria pessoa, que é, por alguma razão, admirada ou apreciada pelos outros. Por essas administração e assimilação, pode entusiasmar e liderar as pessoas.

Poder de Conexão – aprimorado nos acordos com pessoas importantes ou importantes dentro ou fora da empresa.

Poder de Especialista - está baseado na capacidade e na jurisdição técnica. O indivíduo é respeitado pelo domínio que tem sobre dado saber ou tecnologia.

Poder de Informação – é baseado na posse ou no acesso a elementos, entendidas pelos outros como respeitáveis e apropriadas.

COMO RESOLVER OS CONFLITOS

Generalizando, existem pelo menos dois caracteres de abater as percepções de ameaça. Uma delas é mudar a individualidade para harmonizá-la com tudo quanto possa causa a problemática. Isto implica em acolher o fato de que alguma pessoa está errada. Dar a entender que as barreiras associadas às dificuldades, e uma arranjo em transformar a personalidade para que a esfinge não ressurja. A principal abordagem é proteger a personalidade, rejeitar de certo modo ou alterar o que está ameaçando e apegando-se ao atual julgamento de personalidade. Esse caráter é chamado reação de defesa, que, por consecutivo, é a encadeamento de procedimento em réplica a um prenúncio, cuja finalidade é manter o estado atual de presença contra a ameaça. As reações de defesa são explanadas por meio dos vários organismos de defesa existentes, a saber:

- 1. Agressão** – afetar ou ferir a pessoas ou grupo que labora como o impedimento ou ensejo o conflito. Afetar ou ferir refere-se a todos os tipos de danos, onde se abarcam afrontas psicológicas, xingamentos, injúria, maneiras inconvenientes.
- 2. Culpa** – o sujeito sente-se responsável, faz censuras a si mesmo, ou até se hostiliza. A culpa é a violência contra nós mesmos;
- 3. Continuação** – ocorre quando o conflito não é assentado e o indivíduo permanece a existir, fazendo alternativa, que é a segunda melhor;
- 4. Negação** – desconhecer os fatos que poderiam causar um aspecto do conflito;
- 5. Repressão** – acontece quando a intimidação é originada por fatores negativos em nós mesmos, fazendo com que os sujeitos atribuam o impedimento de reconhecê-los. A coibição oculta em nosso inconsciente à parte da iminência de que não amamos;
- 6. Supressão** – assemelha-se a contenção, sendo que, neste caso, é o consciente que age;
- 7. Inibição** – o sujeito deixa de fazer as coisas, como por exemplo, uma pessoa estorvada em uma combinação não falaria em público, como medo de dizer algo errado;
- 8. Conversão** – acontece quando a pessoa tem medo de não ser capaz de encarar uma circunstância excepcional e transforma este medo em alguma dificuldade física;
- 9. Racionalização** – inventam-se pretextos para disfarçar algo errado ou para disfarçar a insuficiência de aceitar alguma coisa. A racionalização é utilizada quando se cria uma natureza de álibi para um procedimento que, de outro estilo, seria indefensável;
- 10. Identificação** – identificar um anseio que uma pessoa tem de ser outra, ou de se identificar com os conhecimentos de outra pessoa. Isso acontece quando um indivíduo age em determinada circunstância, como entende que outro obraria;

11. Projeção – é a estrutura por meio do qual a pessoa poupa censurar e atribuir modos de comportamento, anseios e conceitos a outra pessoa, que de fato são nossos; pois lhe lesaria se acolhesse tal;

12. Vacilação – ser alguém em conflito decide-se pela solução A e depois muda para a B, rejeitando-a. Este jogo de acolher x abandonar nunca acaba, isto é, não se chega a qualquer saída;

13. Ambivalência – tenta resolver a conjuntura conflituosa odiando e almejando a mesma pessoa que é o centro da ameaça;

14. Decisão discriminativa – o sujeito tenta fazer em semelhança de razões para a circunstância e, em seguida, tenta recomendar a melhor.

COMO GERENCIAR CONFLITOS EM MEIO A DUAS PESSOAS

O gerenciador, no experimento de definir os conflitos no seu grupo, poderá escolher pelas opções descritas abaixo. Essa alternativa é recomendada por conhcedores que cogitam com formação de equipes de trabalho, com o gerenciamento do conflito entre as equipes, os conflitos interpessoais e liderança.

PASSOS:

- Coligar se o conflito é do grupo como um todo ou entre duas pessoas;
- Aproximar os pretextos do conflito, o que está causando-o, ouvir as partes e procurando se conservar neutro;
- Conversar cara a cara com os dois, determinar o objetivo da reunião (cogitar as esfinges e discordo existidas pelas partes); Enfatizar a estimativa da cooperação de ambos, e como o caso comprometer o clima e a produtividade da equipe;
- Agenciar com as pessoas envolvidas a sua aceitação em compartilhar as tais atividades; e
- Atingir às arremates término.

3. CONCLUSÃO

Finalizamos que a administração de conflitos está tornando-se uma respeitável atuação, para tentar não deixar acontecer discordo dentro das organizações, pois comprometer bastante nos frutos da empresa seja eles financeiros ou não. Quanto menos conflitos haver nas organizações melhor será o desempenhar das pessoas, grupos. Pois irão trabalhar contentes, entusiasmadas. Mas para alcançar isto é preciso que administradores, dirigentes, diretor, conduzam bem os conflitos, tenteando se possíveis evitá-los.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, Ana Paula de. Negociação e solução de conflitos. São Paulo: Atlas, 1998.
- ROBBINS, Stephen P. Administração: transformações e perspectivas. São Paulo: Saraiva 2001.
- CASTILHO, A., Construindo Equipes para Alto Desempenho
- WAGNER, John A.; HOLLENBECK, John R. Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva 2000.