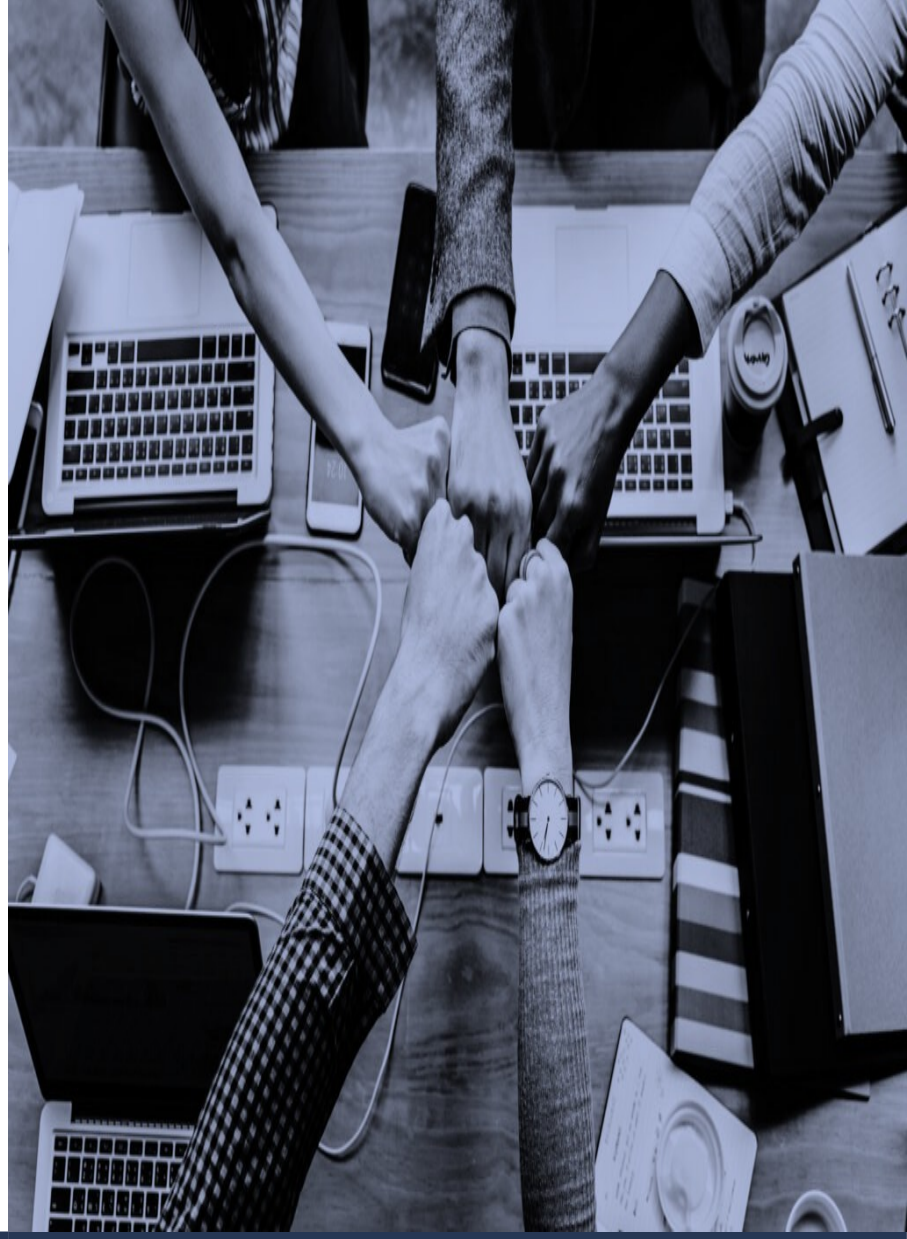
FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

GERENCIAMENTO DE CONFLITOS "BOM OU RUIM"

16/11/2023



Seja protagonista do seu resultado!



Abertura

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Agenda

Abertura

Módulo I

- Meu Porquê
- Contextualização do tema

Módulo II

- PQ gerenciar conflitos
- Insights e Oportunidades para melhor gerenciarmos nossos conflitos ”Seja Protagonista do seu resultado”

Módulo III

Reflexões

Encerramento



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

E como essa história começa?

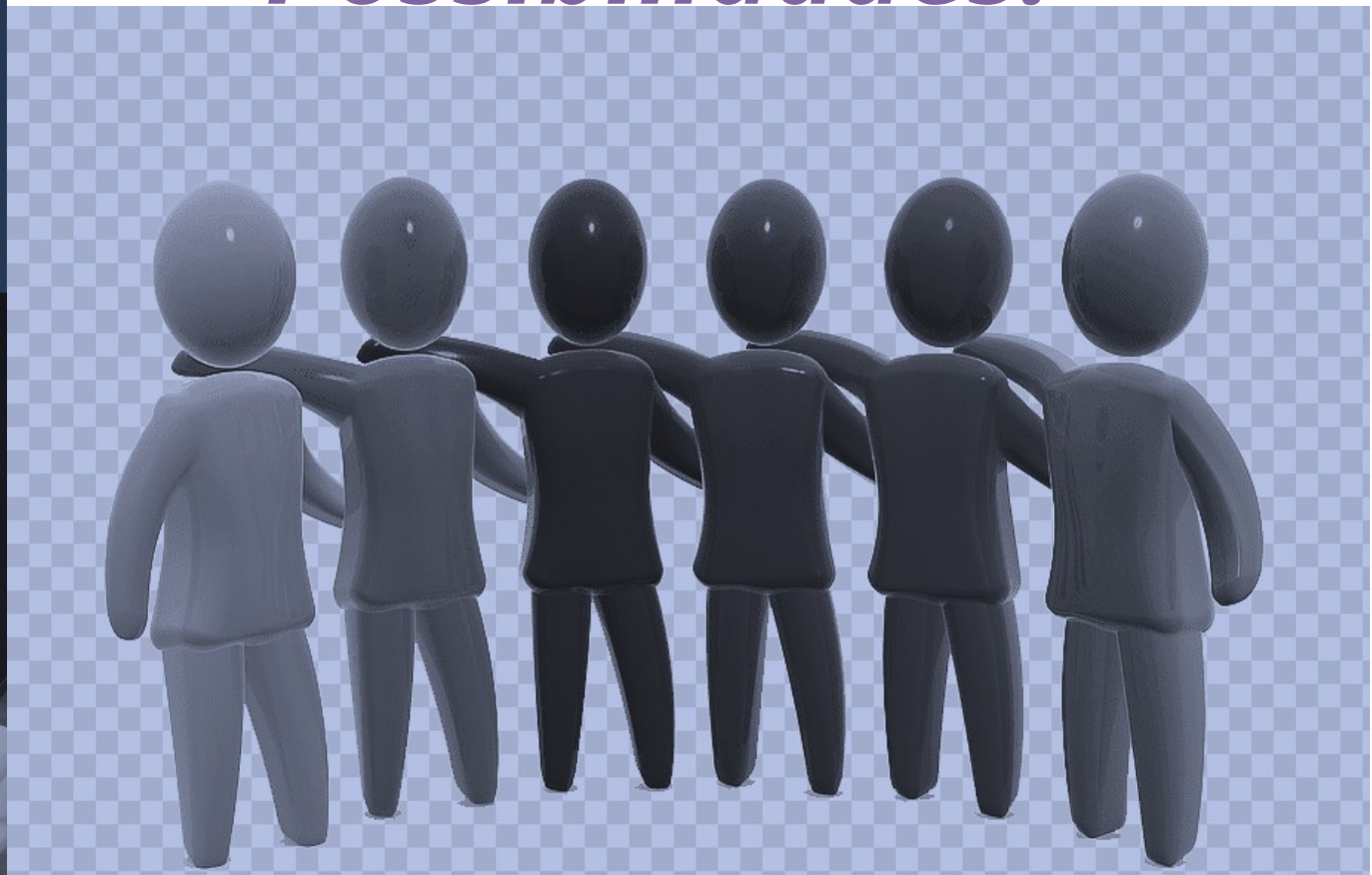
FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



Combinações para hoje!



Foco, Atenção e aproveite as Possibilidades!



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ◇ ORGANIZACIONAL

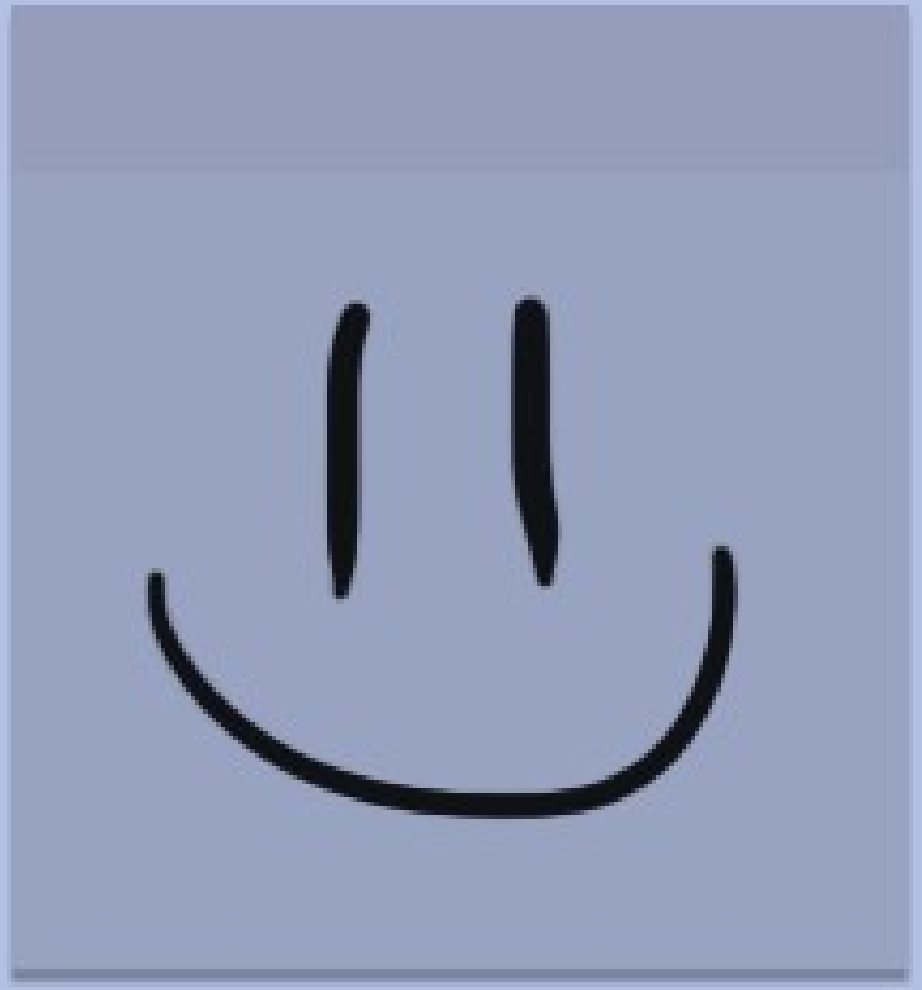
Click to add Title

Equipes de AP – Gerenciamento de Conflitos

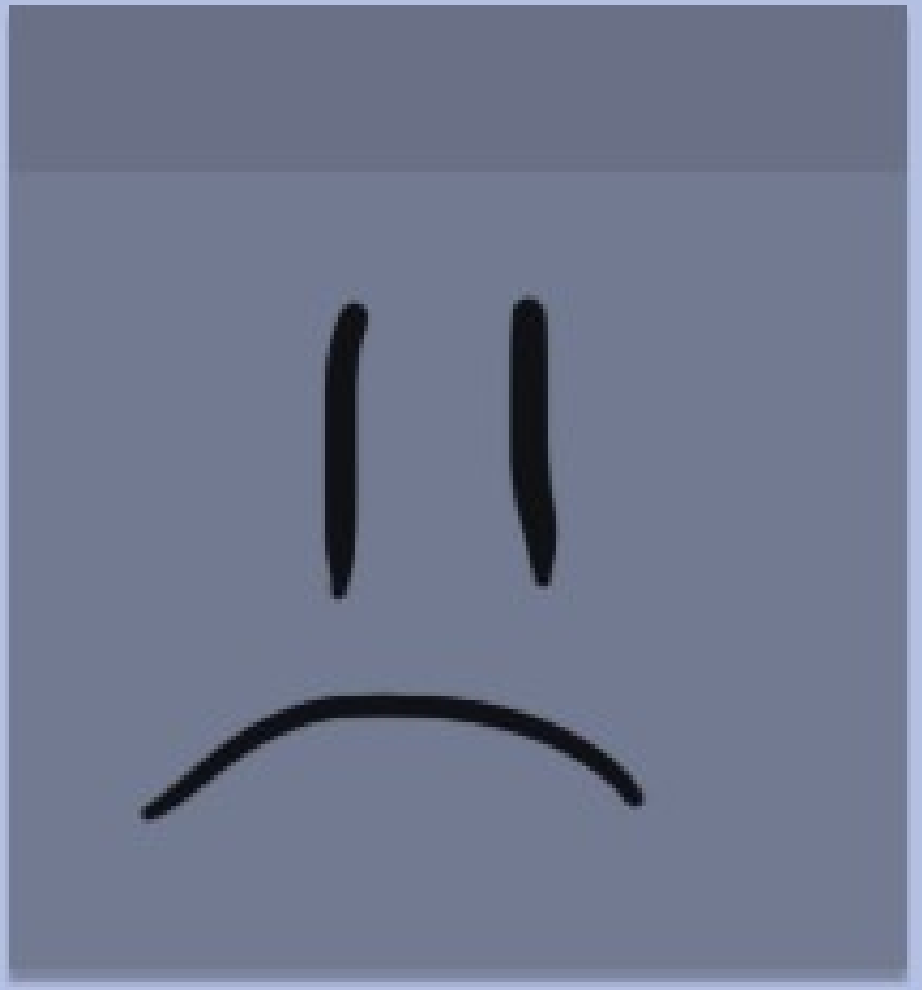


FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

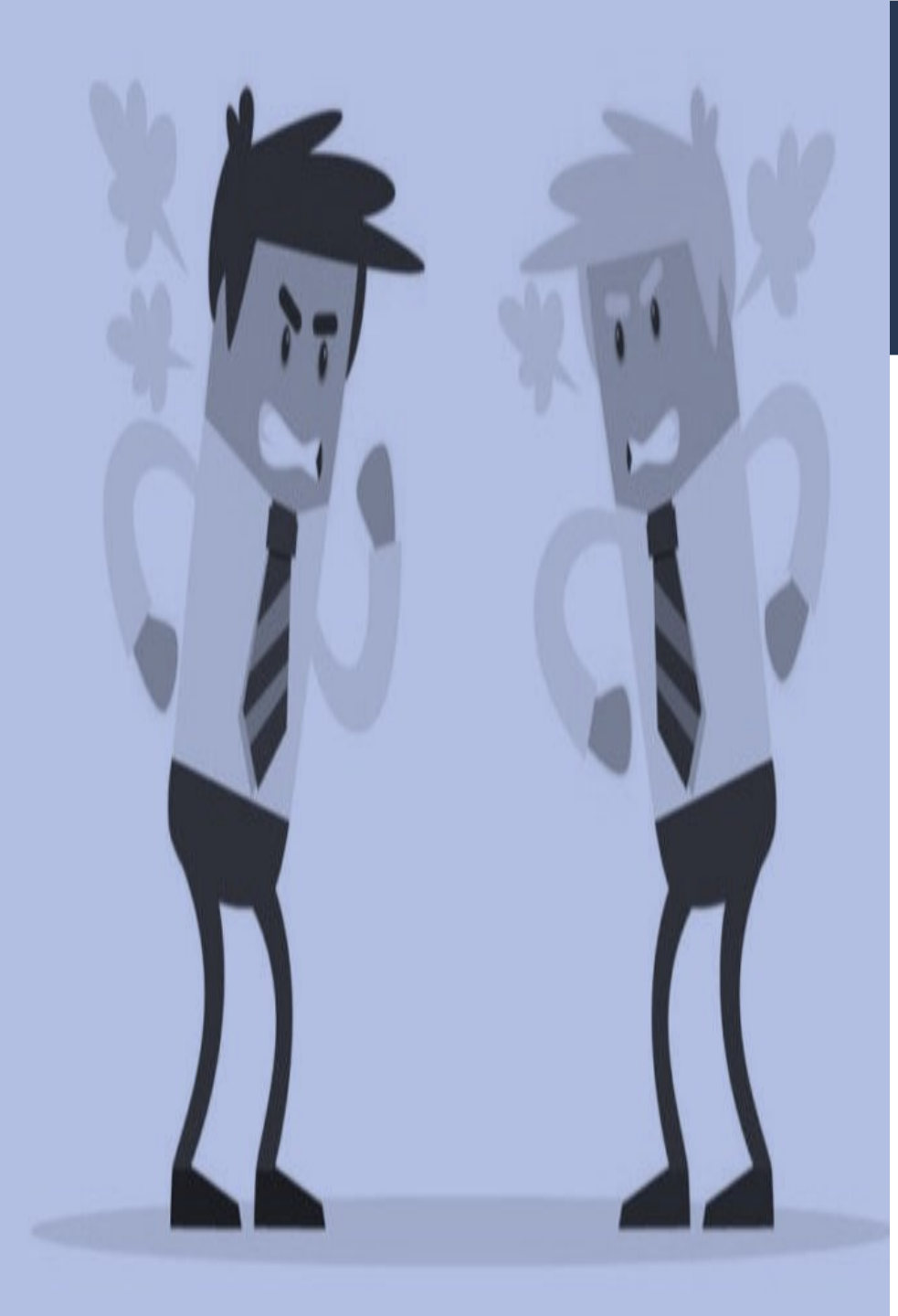
Conflito é bom ou ruim?



×



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ◇ ORGANIZACIONAL



Mas o que é realmente um conflito?

É uma situação em que duas ou mais partes têm interesses ou objetivos que são incompatíveis ou divergentes. Esses interesses ou objetivos podem ser tangíveis ou intangíveis, como recursos, poder, crenças ou valores.

Via de regra podem ocorrer em qualquer contexto, incluindo relacionamentos pessoais, ambientes de trabalho, organizações e comunidades. Eles podem ser de pequena ou grande escala, e podem ser resolvidos de forma pacífica ou não.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



Quais são as principais causas de conflitos?

1) Diferenças de interesses: Quando duas ou mais partes têm interesses ou objetivos que são incompatíveis ou divergentes, é provável que surjam conflitos.

2) Diferenças de percepções: Quando duas ou mais partes têm percepções diferentes de uma situação ou evento, é provável que surjam conflitos.

3) Comunicação ineficaz: Quando as partes envolvidas em um conflito não se comunicam de forma eficaz, é provável que surjam mal-entendidos e ressentimentos.

4) Dificuldades na resolução de problemas: Quando as partes envolvidas em um conflito não conseguem encontrar uma solução mutuamente aceitável, é provável que o conflito persista.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



Existe conflito em uma equipe de AP?

Uma equipe de alto desempenho apresenta um **alto nível de comunicação, cujas opiniões divergentes são incentivadas e interpretadas como produtivas.** (PENTLAND, 2012).

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ◇ ORGANIZACIONAL

Conflito faz parte das Relações Humanas

Os conflitos são inerentes a vida em grupo.

Em qualquer organização, os baixos níveis de conflito podem deixá-la vulnerável à estagnação, à tomada de decisões empobrecidas e a falta de eficácia.

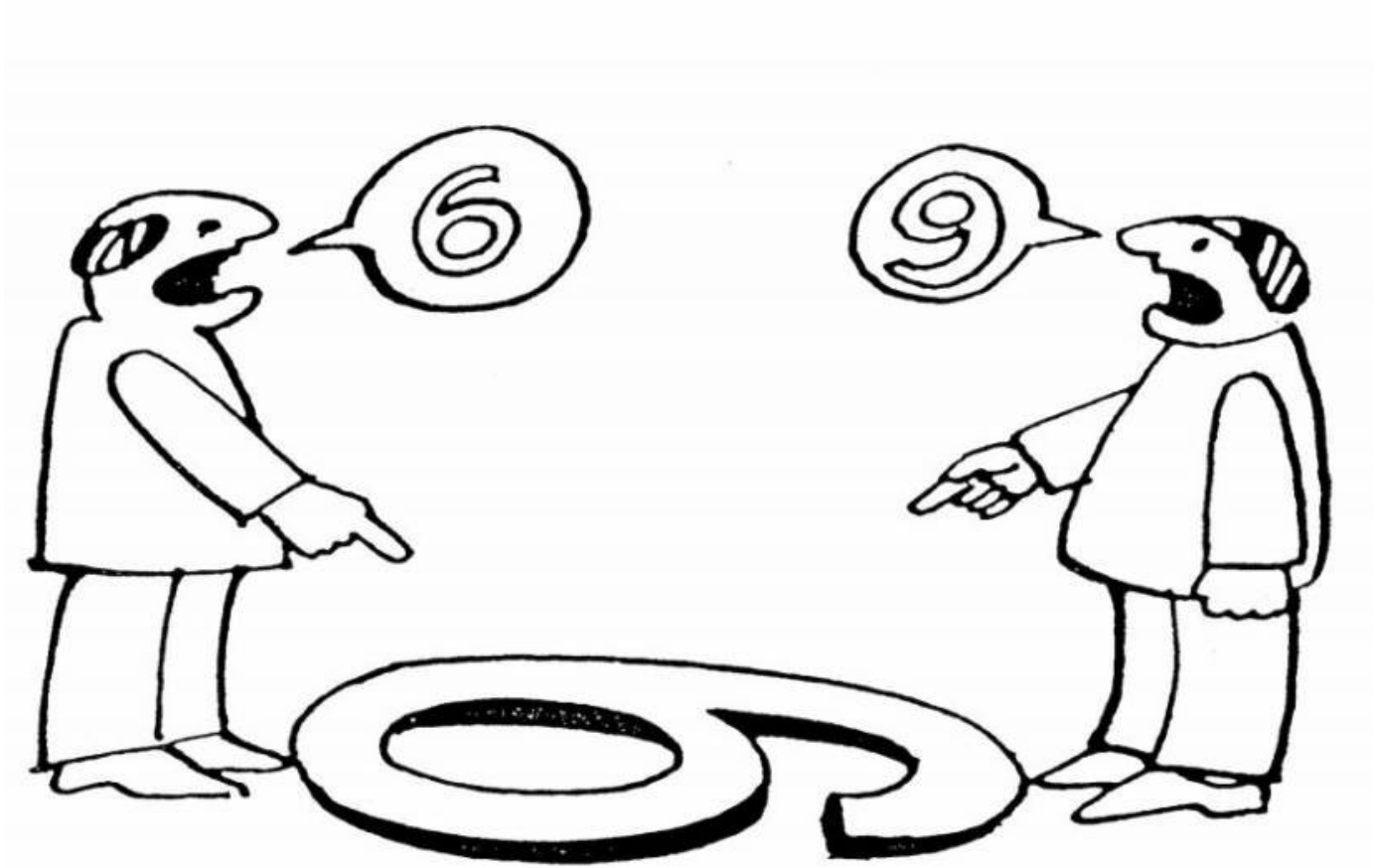
O desafio é lidar adequadamente com as pessoas, e com sua complexa rede de relacionamento e interações e este é o papel do LÍDER.

O conflito é uma força que deve ser gerenciada, a falta total de conflito impacta diretamente no desempenho de uma organização, bem como o alto nível de conflito. É papel do gestor dentro de uma organização, buscar o gerenciamento do conflito para atingir bons níveis de desempenho e resultados.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Percepção na Liderança Humana

O que você vê?



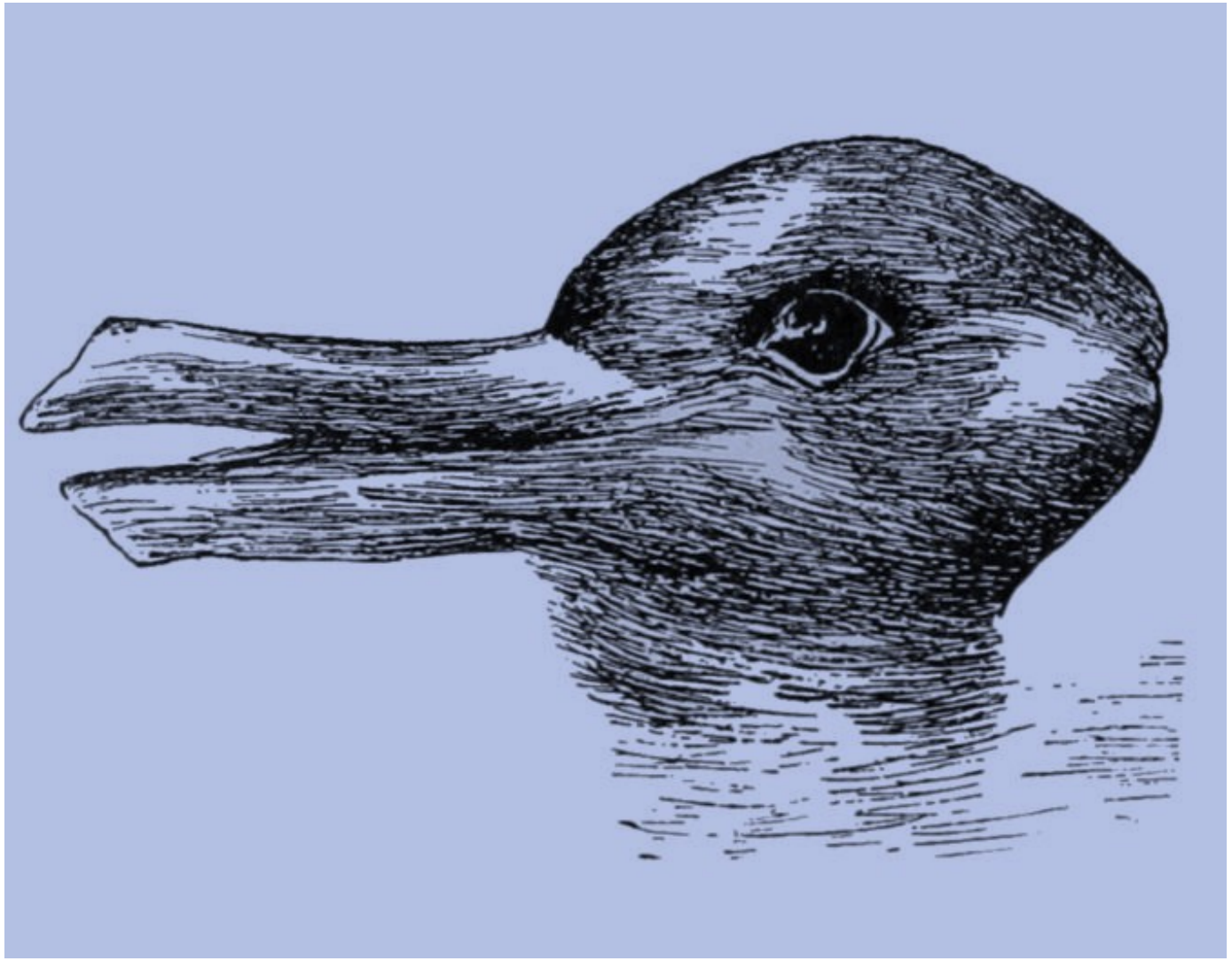
Percepção na Liderança Humana

O que você vê?



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

O que você vê?



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

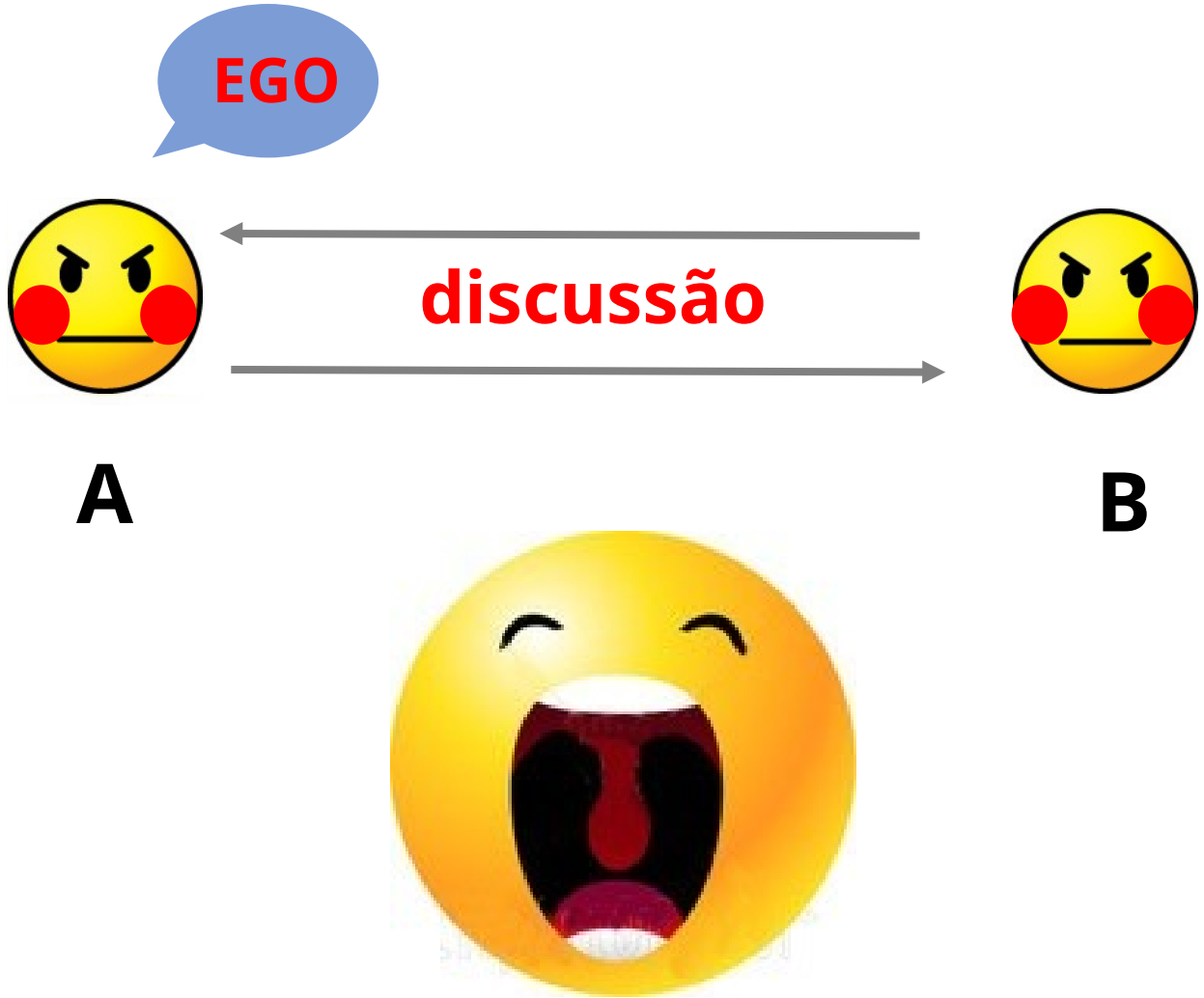


O mundo ou a realidade de cada um de nós é subordinada:

- ao ambiente físico e social em que vivemos;
- à nossa natureza biológica (funcionamento do cérebro e do sistema nervoso);
- à nossa personalidade e ao conjunto de experiências que vivemos.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Exemplo prático em Reuniões, comitês e outros ...



Liderar é também Administrar Conflitos!

O conflito é provocador e ele nos move para a observação e memória. Ele instiga a invenção, nos tira a passividade dos rebanhos e nos coloca em observação e maquinação.

Cornett (Dr. Em Administração)

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



No que Consiste a Administração de Conflitos

Consiste na escolha e implementação das estratégias mais adequadas para se lidar com cada tipo de situação.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



Técnicas comuns de Gerenciar Conflitos

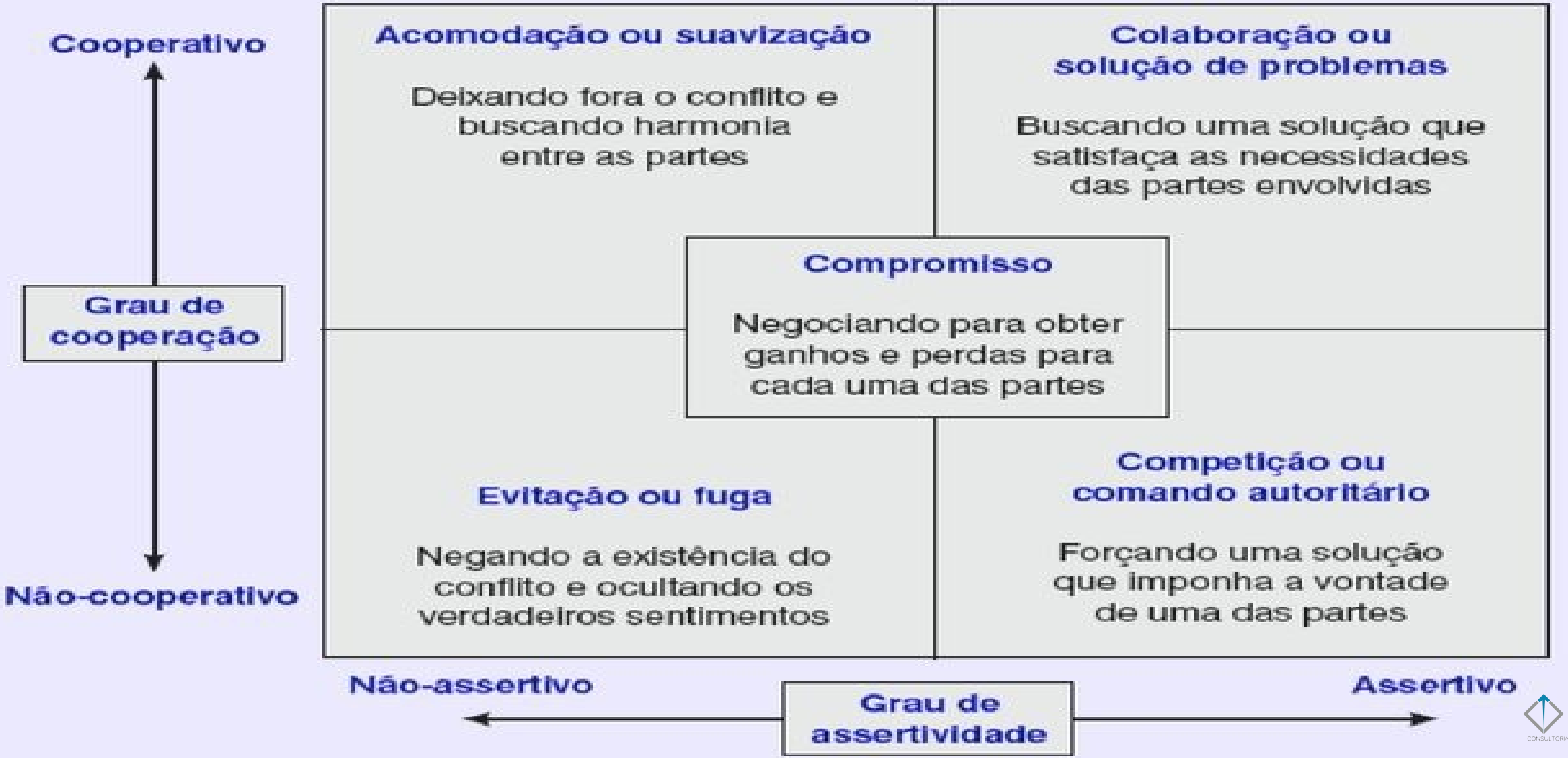
1) Negociação: Processo de comunicação entre duas ou mais partes com o objetivo de chegar a um acordo mutuamente aceitável.

2) Mediação: **P**rocesso em que um terceiro imparcial ajuda as partes envolvidas em um conflito a chegar a um acordo.

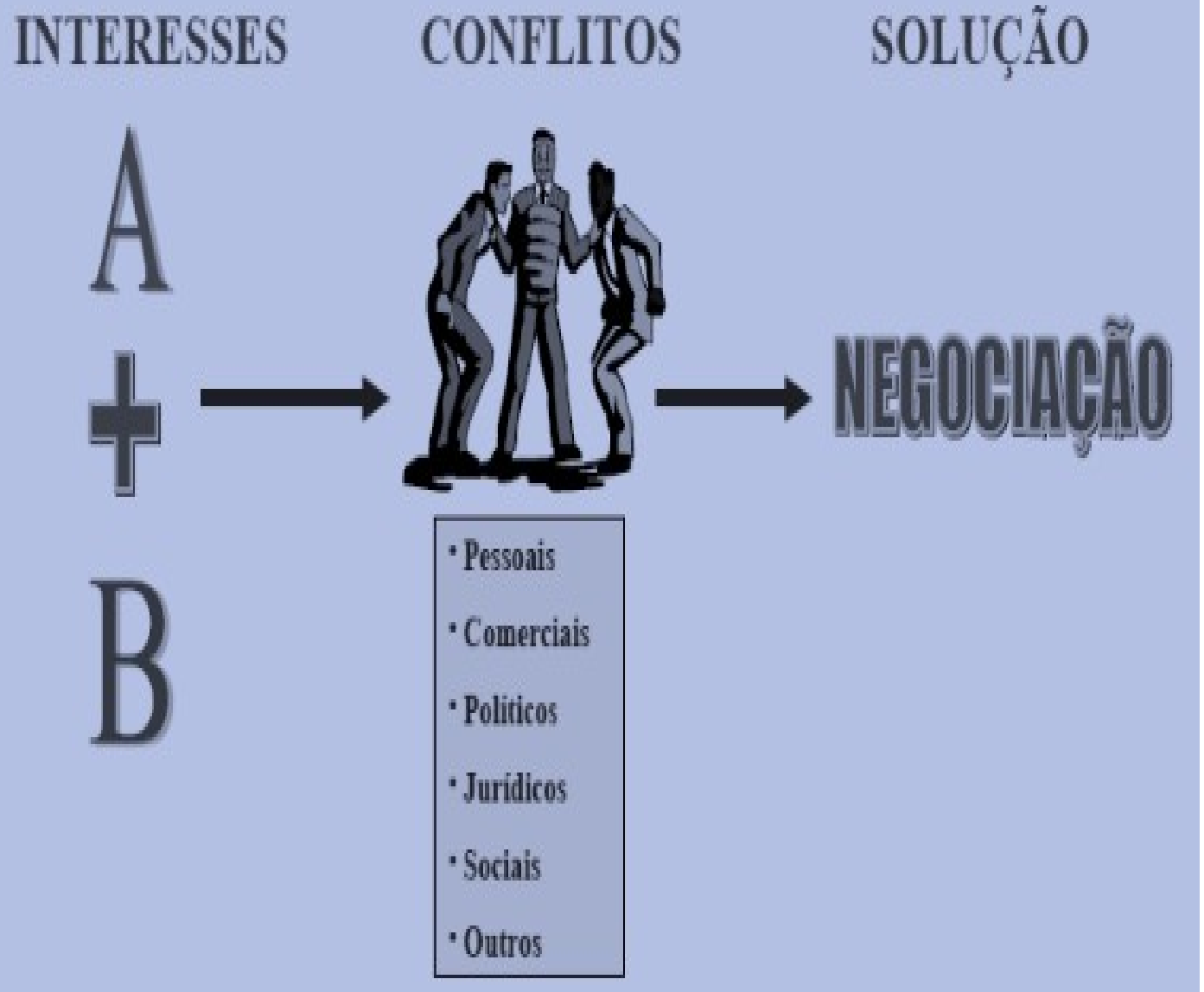
3) Arbitragem: Processo em que um terceiro imparcial toma uma decisão que é vinculativa para as partes envolvidas em um conflito.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Estratégias de Gerenciar Conflitos



E como funciona a Negociação em Conflitos



Negociação é um processo de tomar decisões conjuntas quando as partes envolvidas tem preferências diferentes.

Ferramenta ou técnica para solucionar conflitos.

Se utiliza de vários componentes, dentre eles a análise dos comportamentos para solucionar conflitos.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Estilos de Negociação

Empatia com os interesses da parte



Conciliador - brando



Criativo - solucionador de problemas



Evasivo - Ciscador



Predador duro

Interesses próprios

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Módulo III

Reflexões

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



Reflexões Finais

“Antes de te envolver fortemente num conflito pense bem se: Sua ambição não é maior que o valor que você empresta ao tema/conflito!”

Flávio Goulart

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Reflexões

E agora, estamos mais próximos de entender a importância de Gerenciamento de Conflitos?

Que atitude adicional preciso ter para lidar com este tema?

Tenho a clareza que posso avançar no efetivo Gerenciamento de Conflito?

Conseguem identificar possibilidades para um próximo passo na nossa empresa?

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Ah, mas tem mais uma coisinha!

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

“Pessoal, Administrar o Conflito é positivo e desafiador. O que não é legal é o confronto. Todo o conflito surge de uma divergência, já no confronto muitas vezes buscamos anular e subjugar o outro!”

Flávio Goulart

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



Dúvidas?

Você pode me encontrar em:

- fmgcons@fmgcons.com
- www.fmgcons.com
- Fone: (51) 3430-2673 / (51) 98189-8705

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

FMG

CONSULTING

CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

FMG
CONSULTING