

ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES

Como beneficiar-se dos conflitos e minimizar prejuízos para organização

APRESENTAÇÃO

Há muitos exemplos típicos, nos negócios, na vida em família e na sociedade, de como o conflito é mal interpretado e como a visão negativista sobre ele obstrui a habilidade de resolver efetivamente as diferenças. Na verdade, o conflito é algo complexo e obscuro para quem está diretamente vivendo os seus efeitos. Nas empresas, o conflito aparece como o lado sombrio da alma humana e, raramente, as pessoas se beneficiam a partir dele.

No mundo dos negócios, o conflito é um dos fatores de maior peso nos chamados custos invisíveis das organizações, pois vai corroendo as relações e prejudicando as possibilidades de alto nível de produtividade e rentabilidade decorrentes da sinergia das interações humanas. Extrair benefícios dos conflitos é ainda um grande desafio para as organizações e, em especial, para os líderes preocupados com o equilíbrio do tripé da competitividade: resultados x satisfação das pessoas x inovação.

A QUEM SE DESTINA

Gerentes e líderes de equipes de empresas privadas e instituições públicas.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

Os participantes deste treinamento estarão habilitados a perceber o lado positivo dos conflitos e da tensão criativa por eles gerada, para:

- ▶ escolher o estilo adequado de manejo de conflitos;
- ▶ desenvolver atitudes e habilidades eficazes para lidar com conflitos, beneficiando a si mesmos e à organização;
- ▶ atuar prevenindo ou administrando o conflito, de forma a colher resultados favoráveis à sinergia das equipes e da manutenção das relações de confiança entre gestores e suas equipes de trabalho;
- ▶ identificar a causa do conflito e os comportamentos a serem adotados de forma prática e vivencial;
- ▶ identificar seus estilos de manejo preferidos, de forma a analisar criticamente a sua adequação às diversas situações que enfrenta no dia a dia;
- ▶ promover mais rendimento, produtividade e qualidade de vida na busca de resultados.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Visão tradicional e visão contemporânea do conflito: mudança do significado dos conflitos frente às mudanças organizacionais; como o erro é tratado hoje pelas organizações modernas; os estilos de liderança e poder na administração de conflitos.
- Causas e naturezas dos conflitos: identificação da origem do conflito e de seu caráter sistêmico no contexto organizacional; reconhecimento da natureza ou origem do conflito e do grau de dificuldade respectivo.
- Tipos de conflitos: classificação dos conflitos quanto ao número de agentes envolvidos e do grau de dificuldade para o seu enfrentamento.
- Evolução e graus do conflito: o caráter do conflito como um processo evolutivo destrutivo quando não tratado; apresentação do modelo de nove graus ou níveis de desenvolvimento de um conflito; limitação do gestor em administrar versus o grau do conflito.
- Poder e solução de conflitos: como solucionar conflitos, dependendo da causa e do nível de envolvimento do gestor.
- Habilidades comportamentais requeridas no manejo de conflitos: utilização do comportamento assertivo versus não assertivos e suas consequências.
- Estilos de manejo de conflitos: os cinco padrões ou estratégias de lidar com os conflitos; caracterização, vantagens de utilização de cada um deles e critérios de escolha de uma determinada estratégia.
- Abordagens para gerenciar as tensões e conflitos nas equipes de trabalho: aplicação em casos simulados e reais.
- Conhecendo do estilo pessoal de manejo de conflitos: aplicação do instrumento de Thomas-Kilmann.

METODOLOGIA

A metodologia é dinâmica e participativa, baseada no processo de aprendizagem vivencial, utilizando apresentações com recursos multimídia, exercícios diagnósticos, estudos e apresentação de casos.

CARGA HORÁRIA

O curso terá a carga horária de 16 (dezesesseis) horas, em dois dias.

REFERENCIAIS TEÓRICOS

Princípios de andragogia (educação de adultos) como base metodológica, na qual os participantes trazem suas experiências e caso reais. Como base conceitual são utilizados os seguintes referenciais teóricos: modelos de aprendizagem organizacional de Peter Senge, contextualização de organizações modernas de Steven Covey, Peter Drucker; aspectos de psicologia organizacional dos autores Silvia Vergara, Robbins & Finley, Edgar Schein, Chris Argyris e conceitos e aplicações de inteligência emocional desenvolvidos por Daniel Goleman. Como abordagem de administração de conflitos são adotados os referenciais de Moscovici, Minicucci, Glasl, Weeks e Sparks. Como base instrumental são adotados os conceitos de Thomas – Kilmann (avaliação do estilo de manejo de conflitos).

PROFESSORA – ROSA PORTO

Mestre em Engenharia pela UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Graduada em Psicologia, com diversas especializações: consultoria organizacional, dinâmica de grupo, análise transacional, arte terapia e gestalt-terapia. Especializada na Formação Holística de Base, pela Universidade Holística Internacional de Brasília. Coach de executivos, com formação internacional pelo Integrated Coaching Institute.

Professora da FGV – Fundação Getúlio Vargas / RJ, FDC - Fundação Dom Cabral e da UCAM – Universidade Cândido Mendes, em cursos de pós-graduação e programas de MBA.

Consultora e professora na área de desenvolvimento humano, liderança e qualidade de vida, atuou em inúmeros programas pra empresas privadas e instituições públicas, em diversos programas das áreas comportamental e gerencial.

Desenvolveu sua carreira profissional na PETROBRAS, nas áreas técnica, gerencial e de Recursos Humanos (Universidade Corporativa).

É professora e consultora do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.