III Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento

20 a 22 de outubro de 2014

CIÊNCIA E TECNOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

EPH1247

GESTÃO DE CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES

LUTI PIERO DE TOLEDO MENDONÇA TERNI DE MELO
luti.piero@gmail.com
ADMINISTRAÇÃO NOTURNO
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

ORIENTADOR(A)
MIROSLAVA HAMZAGIC
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

RESUMO

A palavra conflito vem do latim conflictus, que significa choque entre duas coisas, embate de pessoas, ou grupos opostos que lutam entre si, ou seja, é um embate entre duas forças contrárias. A existência ou não do conflito é uma questão que precisa ser percebida pelas partes envolvidas, ou seja, requer uma percepção dos indivíduos. Outros aspectos comuns encontrados nas definições são a oposição ou incompatibilidade e alguma maneira de interação, esse fatores podem ocasionar o ponto inicial de um conflito dentro da organização. Os conflitos estão presentes em todos os ambientes, organizacionais ou não, pois sempre que houver a convivência entre um grupo de pessoas, inevitavelmente haverá divergências de idéias, objetivos, entre outros fatores. Os gestores geralmente vêem os conflitos como sinônimo de problema, mas, é possível que as divergências sejam transformadas em benefícios às atividades empresarias. Este trabalho tem o objetivo de apresentar a gestão dos conflitos nas organizações e como estes conflitos podem ser transformados em oportunidades para crescimento e mudanças. O método de pesquisa utilizado foi a pesquisa bibliográfica, utilizando informações encontradas em publicações relevantes sobre o assunto. Para que as empresas obtenham sucesso na solução dos conflitos elas devem ter uma visão mais humanizada de seus trabalhadores, entendendo-os e administrando-os de forma racional. Dado ao exposto, muitas empresas, atualmente, tem dedicado tempo e recursos na introdução de técnicas e métodos para que os conflitos possam ser resolvidos e que seus aspectos positivos tragam benefícios, mas para que o sucesso seja alcançado devem possuir uma visão mais humanizada, voltada para as necessidades de seus colaboradores no ambiente de trabalho. A relação das empresas com o mercado, produção e demanda, qualidade e satisfação do cliente, são aspectos organizacionais que vão sendo somados à evolução de um cenário complexo de mutações na sociedade pós-industrial. A cada novo momento surgem novos conflitos internos que vão se manifestando, em alguns casos de forma positiva e em outros de forma negativa. No entanto, em todos os casos, as organizações requerem que os conflitos sejam administrados, para então, serem conhecidas as suas causas, da mesma forma para os efeitos, que podem servir de reflexões e norteamentos para novos planos e ações. A Conclusão a que se chegou foi que as organizações sempre terão que gerir seus conflitos, dando-lhes uma visão positiva, pois sempre existirão máquinas, equipamentos, processos e pessoas. As pessoas são indispensáveis, principalmente no ambiente competitivo onde cada uma delas é um motor de solução de problemas e criatividade. Palavras-chave: Conflitos. Gestão organizacional. Melhoria nas organizações.