

# Gestão de conflitos

---

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.

**Gestão de conflitos** pode ser parte integrante da *gestão* de uma *organização*, ou de um negócio, ou saber lidar com interesses opostos em uma negociação entre indivíduos e/ou grupos, por meio da utilização de técnicas, práticas e processos.

De um ponto de vista da Gestão Empresarial, a gestão de conflitos é uma matéria a ser considerada assim como a área financeira, a área de tecnologia, a área de recursos humanos etc. Grandes empresas, dependendo do tipo ramo da empresa possuem uma área de gerenciamento de conflitos que são pertinentes ao negócio..

Do ponto de vista de Projetos, a gestão de conflitos é mais uma matéria a ser controlada, assim como a qualidade, o custo, o tempo etc. A maioria dos projetos lidam com problemas conflituosos relacionados às entregas, construção, como fazer, reforma, entre outros conflitos.

Do ponto de vista da Negociação e da Mediação/Arbitragem/Conciliação, a gestão de conflitos visa o controle entre as partes para chegar ao ganha-ganha, onde as partes envolvidas tem o problema solucionado e ambas partes saem ganhando segundo seus interesses.

## Índice

---

### O processo do conflito

#### Estágio I

Estágio II

Estágio III

Estágio IV

Estágio V

#### Estudo de caso

#### Referências

#### Ligações externas

## O processo do conflito

---

Da incompatibilidade de ideias, interesses e escolhas surge o *conflito*, que nada mais é do que a “profunda falta de entendimento e de empatia entre duas ou mais partes. É um processo característico do ser humano pois o mesmo dificilmente possui iguais objetivos e essa diferença faz com o que conflito exista. Ele nasce da diferença de ideias, quando um indivíduo percebe que alguém pode afetá-lo de alguma forma significativa.<sup>[1]</sup>

Este processo pode ser dividido em cinco estágios conforme quadro abaixo:





19]  
pessoas envolvidas no conflito, sendo necessário que eles busquem estratégias para minimizar os conflitos negativos.

## Referências

---

1. ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional* [S.l.]: Pearson Prentice - Hall, 2005.
2. SOTO, R. *Comportamento Organizacional, o impacto das emoções*[S.l.]: Thomson Learning.
3. BLIKSTEN, Izidoro. *Técnicas de Comunicação escrita* [S.l.]: Editora Ática 22ª edição, 2006.
4. L. R. Pondy; *Organization Conflict: Concepts and Models* Administrative Science Quartely setembro 1967, p. 302.
5. Thomas; *Conflict and Negotiation Processes in Organizations*
6. J.Hall e M. S. Williams; *A Comparison of Decision Making performances in Established an Ad-Hoc Groups* 1966.
7. I. L. Janis; *Victims of Groupthink* (Boston: Houghton Mifflin, 1977.
8. M. Geyelin e E. Felsenthal; *Irreconcilable Differences Force Shea & Gould Closure* Wall Street Journal, 31 de janeiro de 1994, p. B1.
9. [[http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Artigo\\_07.pdf](http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Artigo_07.pdf)]

## Ligações externas

---

1. [Oliveira, J.M, \(2006\): Gestão de Conflitos Organizacionais, Universidade Federal de Santa Maria](#)
2. [MCINTYRE, Scott Elmes. Como as pessoas gerem o conflito nas organizações: Estratégias individuais negociais. Aná. Psicológica \[online 2007, vol.25, n.2, pp. 295-305\]](#)

---

Obtida de '[https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Gestão\\_de\\_conflitos&oldid=53539283](https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Gestão_de_conflitos&oldid=53539283)

---

Esta página foi editada pela última vez às 17h37min de 8 de novembro de 2018.

Este texto é disponibilizado nos termos da licença [Atribuição-CompartilhaIgual 3.0 Não Adaptada \(CC BY-SA 3.0\)](#) da [Creative Commons](#) pode estar sujeito a condições adicionais. Para mais detalhes, consulte [as condições de utilização](#)