



# Mediação de Conflitos Organizacionais

Gente Gerando Resultados

## Introdução

Conflitos na EMPRESA podem ser oportunidades de MELHORIA, desde que seu processo de ampliação não supere certo nível de gravidade. A partir daí, afetam destrutivamente a qualidade das RELAÇÕES entre as PESSOAS e/ou GRUPOS e comprometem o ALINHAMENTO da EQUIPE com a IDENTIDADE organizacional. O foco desse processo é MEDIAR O CONFLITO de forma a refazer a PONTE DE RELACIONAMENTO entre as partes.

## Conceito

A energia e os recursos gastos pela EMPRESA por conta de CONFLITOS é impressionante! Eles surgem a partir de necessidades humanas não satisfeitas, reveladas por sentimentos negativos que se transformam em ATITUDES CONTRÁRIAS ao “espírito de equipe” e ao ENGAJAMENTO das PESSOAS com os objetivos de suas áreas e/ou da Organização.

## Metodologia

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS na EMPRESA é bem diferente daquela de impasses jurídicos. A **WISDOM**, ao lidar com a primeira, visa levar as partes a vivenciarem um processo de “CURA”, ou seja, a identificarem e trabalharem os SENTIMENTOS e ATITUDES negativas reveladas no CONFLITO, para que elas, ao superá-lo, consigam reconstruir as RELAÇÕES entre si.

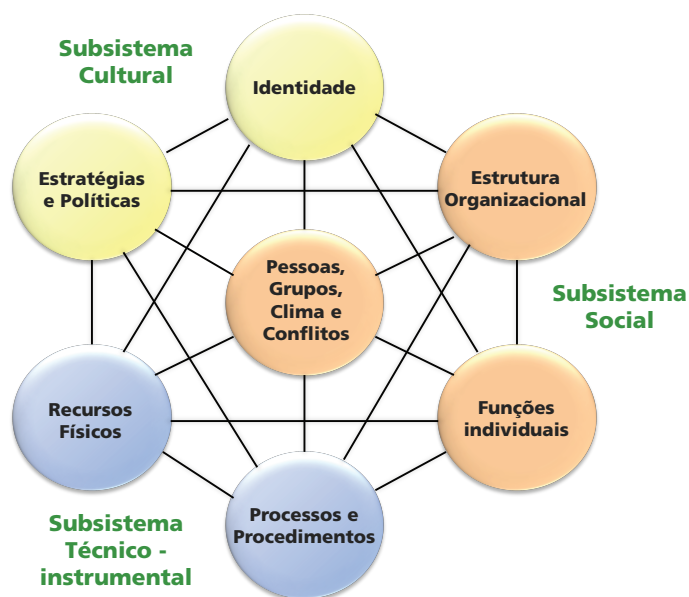
## Etapas do Processo

1. Definir o PROCESSO e a QUESTÃO a ser trabalhada
2. Compreender as PERCEPÇÕES das partes
3. Identificar SENTIMENTOS oriundos de necessidades não satisfeitas
4. Apoiar a busca conjunta e criativa de soluções
5. Apoiar a construção de um ACORDO sobre as AÇÕES a serem adotadas

## Conflitos - Mediação



## Elementos Sistêmicos



+ INFORMAÇÕES

Contate-nos

Fone: (11) 98621-3741

wisdom@wisdom.com.br



WISDOM  
Gestão Organizacional

www.wisdom.com.br