

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

As técnicas de mediação no ambiente de trabalho são essenciais para resolver conflitos de forma pacífica e construtiva, promovendo um clima organizacional mais saudável.

Método alternativo e colaborativo de resolução de divergências. Baseado no diálogo, cooperação e imparcialidade. Não busca “quem vence”, mas soluções equilibradas.



CONFLITOS

ORGANIZACIONAIS

São desentendimentos, atritos ou divergências que ocorrem entre indivíduos ou grupos dentro de uma empresa.

Causas comuns: interesses divergentes, falhas na comunicação, pressão por resultados, escassez de recursos.

Efeitos negativos: queda da produtividade, estresse, clima ruim.

Efeitos positivos (se bem geridos): resultados positivos como inovação, novas ideias, fortalecimento da comunicação e resolução de problemas.

TÉCNICAS

de mediação no trabalho



Técnicas de redução: resolução conjunta de problemas, concessões mútuas, metas comuns.



Ferramentas essenciais: comunicação não violenta, escuta ativa e empatia.



Técnicas de estímulo: trazer pontos de vista divergentes.



Estabeleça limites: entre vida pessoal e profissional.

Resolução de Problemas Colaborativa: foca em encontrar uma solução que atenda aos interesses de todas as partes. Exigindo comunicação aberta e a busca por um consenso.

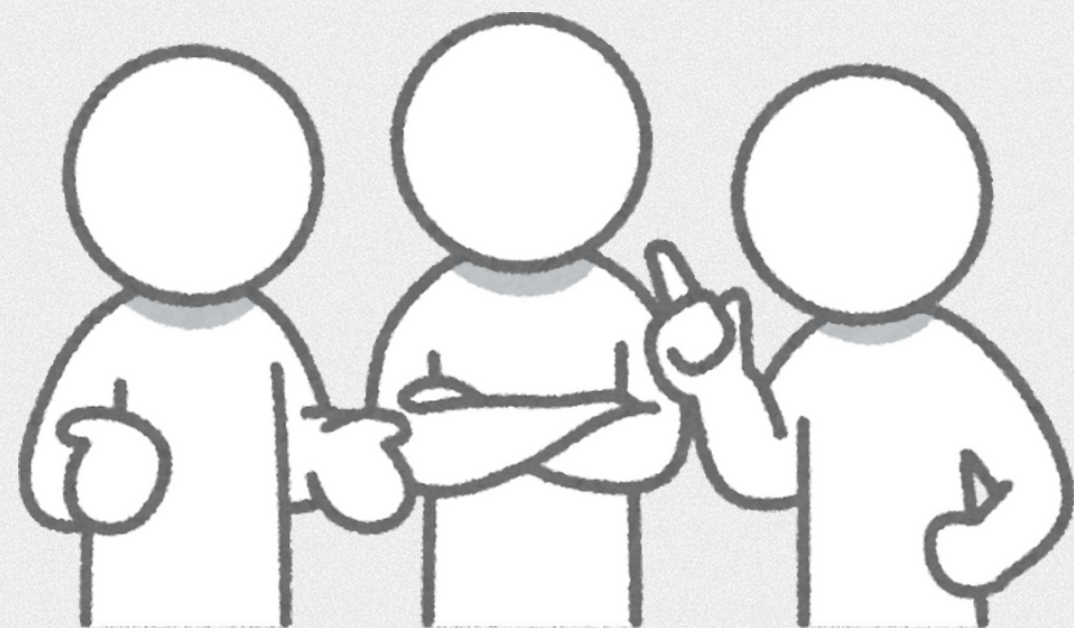


Treinamento em Habilidade de Comunicação: oferecer workshop e treinamentos pode ajudar a desenvolver a empatia, escuta ativa e assertividade.

Estabelecer Normas e Procedimentos: criação de regras claras sobre como as disputas devem ser tratadas, ajudando a estruturar a resolução de conflitos e evitar que eles escalem.



*NO AMBIENTE
DE TRABALHO*



O PAPEL DO GESTOR COMO *mediador*

Deve agir como **integrador**.

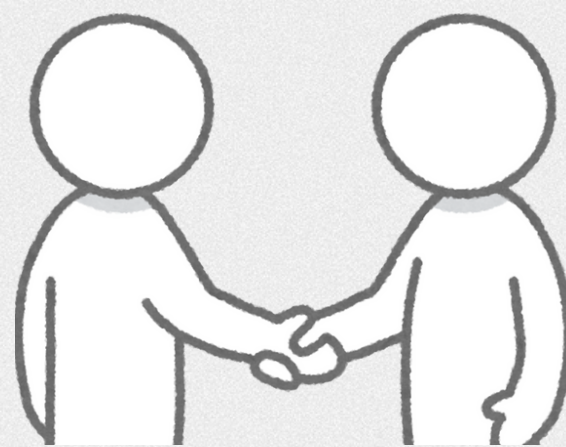
Competências necessárias:

- **Técnicas** (ferramentas de gestão);
- **Humanas** (empatia, escuta ativa, confiança);
- **Conceituais** (visão estratégica).



BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO

- Reduz custos com litígios;
- Diminui absenteísmo;
- Melhora o clima organizacional;
- Fortalece equipes;
- Estimula inovação;
- Preserva relações de trabalho.



Gerenciar conflitos não significa eliminá-los, mas sim transformar uma situação potencialmente destrutiva em uma oportunidade de crescimento. Quando abordados com maturidade e de forma construtiva, os conflitos podem fortalecer o trabalho em equipe, melhorar a tomada de decisões e levar a um ambiente de trabalho mais resiliente.

MEDIAÇÃO

é mais que resolver conflitos



é construir cooperação.

