

## CONFLITO INTERPESSOAL NAS ORGANIZAÇÕES:

### IDENTIFICAÇÃO E ESTRATÉGIAS

Pesquisador(es): TOMCHAK, Angelita dos; CAZELLA, Carla Fabiana ; TESTON, Sayona de Fatima ; Santos; ZIGER, Renata; BONAN, Alexandre Marcos

Curso: Administração

Área: Ciências das Humanidades

Resumo: O propósito central do artigo foi investigar os conflitos interpessoais nas relações humanas no ambiente do trabalho, objetivando identificar como ocorre o processo do surgimento de conflitos bem como seus impactos no desempenho individual. O relacionamento interpessoal no trabalho é algo desafiador para líderes e gestores, que em muitos aspectos sentem-se desorientados diante destas situações. Na pesquisa, foi realizado um levantamento bibliográfico do tema, investigando a importância das organizações conhecerem as possibilidades que as teorias apontam como forma de gerenciar conflitos através de ferramentas como planejamento estratégico e avaliação de desempenho. Utilizou-se como metodologia a análise documental de avaliações individuais e observação do grupo no ambiente de trabalho. O grupo foi formado por 13 pessoas de uma unidade do ramo do agro-negócio de grande porte, cabe ressaltar que não será mencionado o nome da empresa por solicitação da mesma. Para concluir, ao consultar as teorias abordadas, observa-se que, para a situação conflitante não se pode ter uma estratégia única, mas sim um conjunto de parâmetros com bases nas ocorrências anteriores e realizar um plano de ação como definição para a tomada de decisão com métodos de interação mediando o ato. Pois ao tomar a decisão em ceder as pressões individuais, fazem com que seja resolvido o problema momentaneamente, postergando substancialmente a decisão necessária para o conflito. Percebe-se fortemente a necessidade em disseminar a cultura da cooperação dentro das equipes observadas.

Palavras-chave: Conflitos interpessoais. Estratégias de gestão. Avaliação de desempenho.

E-mails: carla.cazella@unoesc.edu.br