



## O GESTOR NO PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### **Autor(res)**

Sandra Paula Dias Gama  
Jéssica Bispo Dos Santos Lima  
Betania Heville De Oliveira Santos  
Danilo Augusto Dos Santos  
Rayssa Gabrielle Conceição Prattis  
Daniel Henrique Gomes  
Andressa Prestes De Lima Santos

### **Categoria do Trabalho**

Trabalho Acadêmico

### **Instituição**

UNIVERSIDADE ANHANGUERA DE SÃO PAULO - UNIAN

### **Resumo**

Com base no que foi estudado, podemos compreender que o gestor exerce um papel fundamental para resolução dos conflitos organizacionais, sua missão não está ligada somente em gerenciar pessoas, e manter o ambiente organizacional harmonioso, mas pensar de maneira estratégica para resolver os problemas entre as partes envolvidas. Dentre as táticas utilizadas para resolução dos conflitos, está o ato de apurar os fatos relativos ao problema antes de intervir na situação, para que não haja tomada de decisões precipitadas, pois após os dados coletados, o gestor poderá analisar a situação e intervir corretamente. O processo de negociação está presente na tomada de decisões, pois torna a argumentação mais assertiva para administrar as divergências entre os colaboradores, desta forma a resolução do problema se direcionará em virtude dos interesses do bem comum.