

# Conflitos nas Organizações ; Tomada de decisão e Tipos de poder.

---

Professor: Alexsandro Andrade



# CONFLITO NAS ORGANIZAÇÕES

---

**O conflito refere-se a oposição de pessoas ou forças que leva a elevação de alguma decisão.**

**O conflito também pode ocorrer em um nível individual quando a pessoa tem de decidir entre duas escolhas incompatíveis.**

# CONFLITO NAS ORGANIZAÇÕES

---

## Estrutura do conflito

**relacionamento x tarefa = interesse/material.**

**emocional x intelectual = jogo emotivo/afeto.**

**cooperar x vencer = cultura de culpa.**

# MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO

---

**Confrontação e solução de problemas**

**Identificar a fonte do conflito;**

**Confrontação gentil e diplomática;**

**Razoabilidade;**

# MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO

---

**PASSOS:**

**Percepção.**

**Decisão de confrontar.**

**Determinar a causa.**

**Determinar os passos seguintes.**

**Acompanhar.**

# MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO

---

**1 – Confronto = Elucidar.**

**2 – Contenção = Imparcial e isolado.**

**3 – Conexão = O que gostaria que fizéssemos ?**

1

# Conceito de Tomada de Decisão

---





# Tomada de decisão

---

“ É o processo de identificar um problema específico e selecionar uma linha de ação para resolvê-lo”.  
(Stoner & Freeman, 1999, p. 182).

# Problema

---

É tudo aquilo que está fora do estabelecido e que bloqueia o alcance dos resultados esperados.



# IMPORTANTE!

- Tomar decisões  $\neq$  Resolver problemas. Resolver problemas pode requerer mais de uma decisão a tomar.
- Planejar é fundamental na obtenção do resultado desejado.

# NÍVEIS DA DECISÃO

---



<b>ESTRATÉGICO</b>	<b>Alta administração (Diretoria)</b>	<b>Estabelece os objetivos, política e estratégias organizacionais.</b>
<b>TÁTICO</b>	<b>Média administração (Gerência)</b>	<b>Implementação das tarefas administrativas, coordenação e solução de conflitos.</b>
<b>OPERACIONAL</b>	<b>Supervisão e execução – tarefas</b>	<b>Coordenação e execução das tarefas de todo pessoal operacional</b>

# Conceituação de Planejamento

## Tipos de Planejamento



# COMPONENTES DA TOMADA DE DECISÃO

---



2

# COMPONENTES DA TOMADA DE DECISÃO

O estado da natureza

O tomador de decisão

Os objetivos

Preferências

A situação

Estratégia

Resultados

Identificar  
a situação

Avaliar e  
escolher a  
melhor  
alternativa

Transformar  
a solução em  
ação

Obter  
informação

Gerar  
soluções  
alternativas

Avaliar os  
resultados





# Ambientes de decisão

---

*Ambiente de Certeza*

*Ambiente de Risco*

*Ambiente de Incerteza*

A woman with blonde hair in a ponytail, wearing a white turtleneck with black trim, is standing and gesturing with her right hand as if presenting. In the background, a man is seated at a wooden conference table, looking towards her. The room has a modern aesthetic with a bookshelf and a whiteboard. The image is overlaid with several large, semi-transparent geometric shapes in shades of blue and grey.

# Os tipos de Tomada de Decisão

# Os tipos de Tomada de Decisão

- Decisão Programada é aquela em que sua solução é dirigida a problemas rotineiros, sendo repetitiva e determinada por regras, procedimentos ou hábitos.
- Decisão Não-Programada: é aquela em que a solução deve ser específica, criada através de um processo não-estruturado para resolver problemas não-rotineiro.

# Os tipos de Tomada de Decisão

---



<b>DECISÕES PROGRAMADAS</b>	<b>DECISÕES NÃO-PROGRAMADAS</b>
Dados adequados e repetitivos;	Dados inadequados e novos;
Certeza e condições estáticas;	Incertezas e condições dinâmicas;
Baseado em regras estabelecidas;	Baseado em julgamento pessoal;
Variáveis controláveis;	Variáveis incontroláveis;

# Técnicas de levantamientos de dados

---

3



# Técnicas de levantamentos de dados

---

Pesquisa  
Entrevista  
Questionário  
Observação Direta





# Organograma

É a representação gráfica da organização formal especificando, linha de autoridade, os níveis hierárquicos, as posições dos órgãos com suas vinculações e subordinações.





# Formulários

- **Uniformizar os procedimentos.**
- **Dar valor legal a determinados atos e/ou fatos Administrativos.**
- **Facilitar o controle das operações e Possibilitar o fluxo de informações, processamento e análise com o mínimo de custo e esforço.**

## FORMULÁRIO Nº 05 (PARTE EMPRESA)

### SEGUIR INSTRUÇÕES

- Todos os campos devem ser preenchidos corretamente (com letra de forma ou legível). Traçar todos os campos não utilizados.
- Não serão aceitos formulários fora do padrão ou desconfigurados, com rasuras, digitados e complementados à caneta.

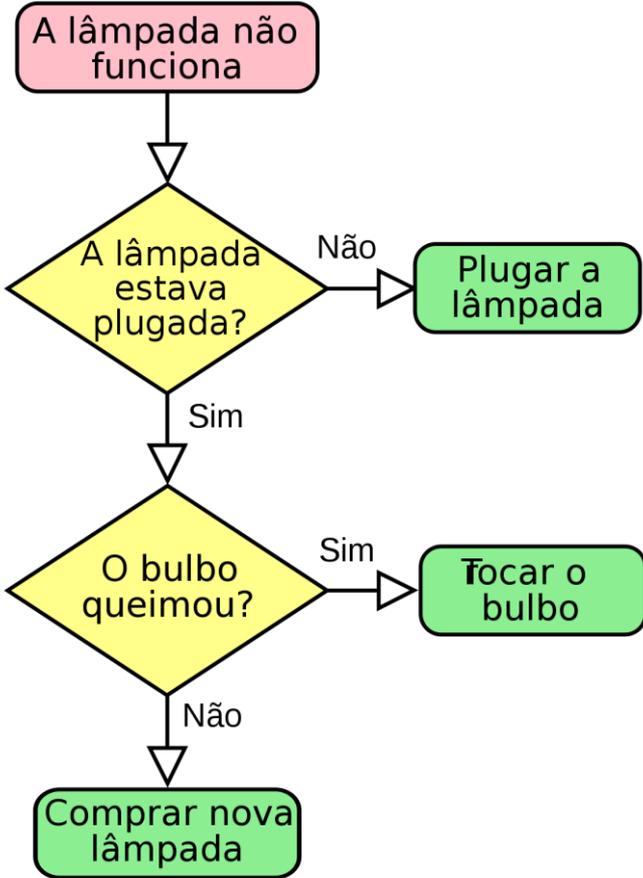
### REQUERIMENTO DE:

1		Assunção de Responsabilidade Técnica	4		Renovação de Certificado de Regularidade
2		Assunção de Farmacêutico Substituto	5		Renovação de Registro de Responsabilidade Técnica
3		Assunção de Substituto Temporário no período de: ___/___/___ a ___/___/___	6		Renovação de Registro de Farmacêutico Substituto
			7		Alteração de Horário de Assistência



# Fluxograma

- Representa graficamente, através de símbolos convencionais, o fluxo ou sequência normal de um trabalho ou de um processo de comunicação.
- Identifica as operações com os agentes executores.





4

# PODER

---

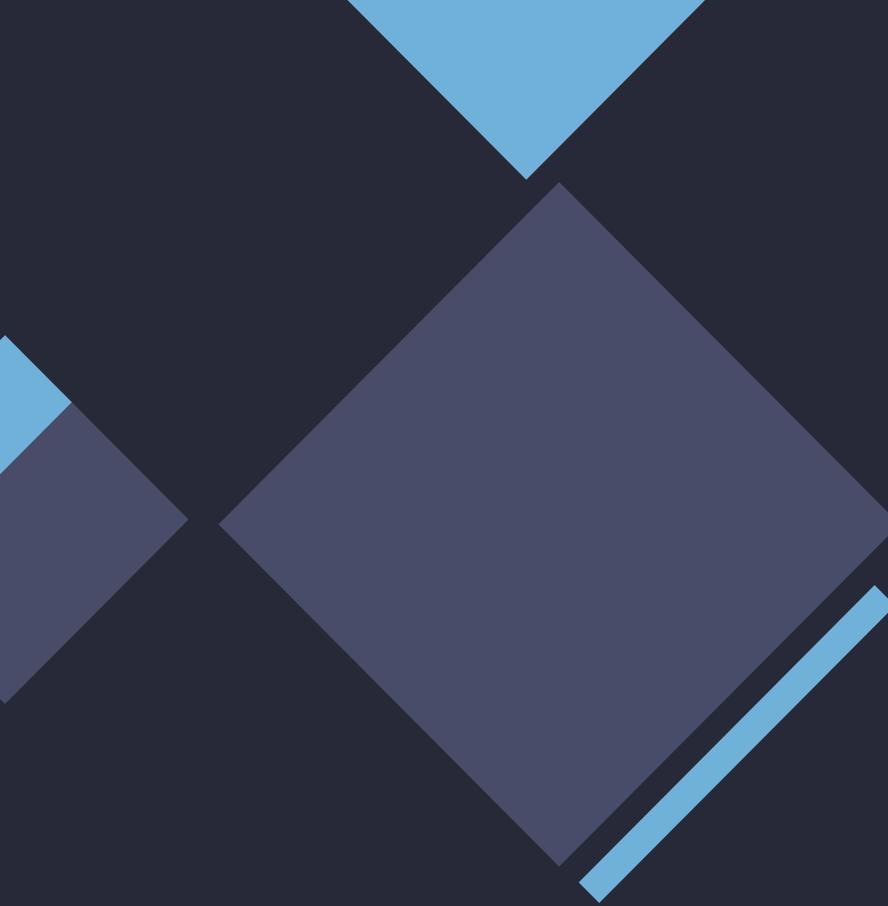
You can enter a subtitle here if you need  
it

# PODER

**É o potencial ou a habilidade de influenciar  
decisões e controlar recursos.**

# TIPOS DE PODER

- 1 - **Poder socializado** = Uso do poder para alcançar fins construtivos.
- 2 - **Poder personalizado** = Para grandezas e ganhos pessoais.
- 3 - **Poder legítimo** = Formal e hierárquico.
- 4 - **Poder coercitivo** = Controle por meio de medos e punições.
- 5 - **Poder de recompensa** = Controle por meio de recompensas e promessas.



# TÁTICAS DE INFLUÊNCIA ORGANIZACIONAL

- 1 - Liderança pelo exemplo.
- 2 - Assertividade (franco e direto).
- 3 - Racionalidade (razão e lógica).
- 4 - Insinuação (tratar bem e supondo a necessidade).
- 5 - Troca (reciprocidade).
- 6 - Ser extrovertido/inspirador.

The background features a dark navy blue field with several overlapping geometric shapes. On the left, a medium blue diamond points right. On the right, a large light blue diamond points left. In the center, a smaller light blue diamond points up, partially overlapping a dark purple diamond that points down. Two thin, light blue lines cross each other in the center, forming an 'X' shape that intersects the central diamonds.

**IMPORTANTE**

# HABILIDADES DO ADMINISTRADOR

**Habilidades Técnicas:** Saber utilizar princípios, técnicas e ferramentas administrativas. Saber decidir e solucionar problemas.

**Habilidades Humanas:** Saber lidar com pessoas, comunicando-se eficientemente, negociando, conduzindo mudanças, obtendo cooperação e solucionando conflitos.

**Habilidades Conceituais:** Ter Visão sistêmica.

# ATITUDES DO ADMINISTRADOR

Proativo, ousado, criativo, bom exemplo, cumpridor das promessas, saber utilizar seus princípios, ser cooperativo e ser um bom líder ajudando os funcionários para que eles possam crescer junto com a empresa.



# PERGUNTAS ?

---