



# Mediación de Conflictos Organizacionales

Personas Generando Resultados

## Introducción

Conflictos en la EMPRESA pueden ser oportunidades de MEJORA, siempre que su proceso de expansión no supere un cierto nivel de severidad. A partir de ahí, afectan destruictivamente la calidad de las RELACIONES entre PERSONAS y / o GRUPOS y comprometen la ALINEACIÓN del EQUIPO con la IDENTIDAD organizacional. El enfoque de este proceso es MEDIAR EN EL CONFLICTO con el fin de restablecer la relación entre las partes.

## Concepto

La energía y los recursos gastados por la EMPRESA debido a los CONFLICTOS es impresionante! Surgen de necesidades humanas insatisfechas, reveladas por sentimientos negativos que se convierten en ACTITUDES CONTRARIAS al “espíritu de equipo” y al COMPROMISO DE LAS PERSONAS con los objetivos de sus áreas y / o la Organización.

## Metodología

La MEDIACIÓN DE CONFLICTOS en la EMPRESA es muy diferente a la de los enfrentamientos legales. Al abordar el primero, **WISDOM** tiene como objetivo llevar a las partes a vivir un proceso de “CURACIÓN”, es decir, identificar y trabajar los SENTIMIENTOS y ACTITUDES negativas reveladas en el CONFLICTO, para que, cuando lo superen, puedan construir RELACIONES entre ellos.

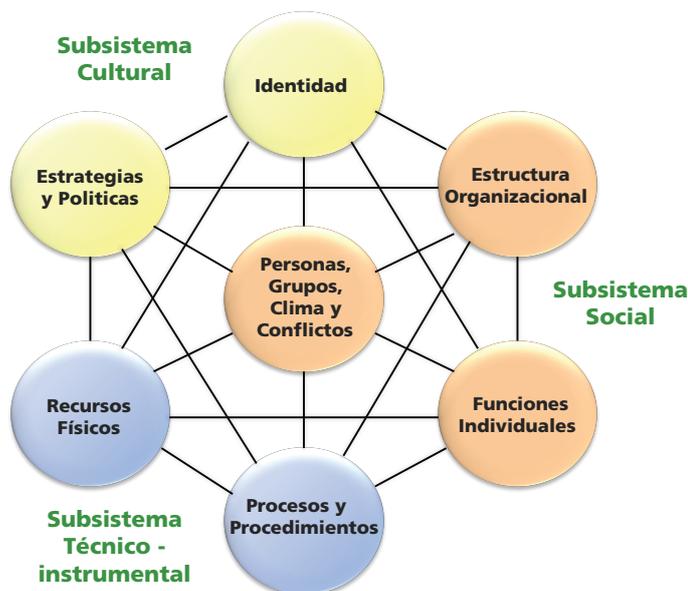
## Los Pasos del Proceso

1. Definir el PROCESO y el problema a abordar.
2. Entender las PERCEPCIONES de las partes.
3. Identificar SENTIMIENTOS que surgen de necesidades insatisfechas.
4. Apoyar la búsqueda creativa de soluciones.
5. Apoyar la construcción de un ACUERDO sobre las ACCIONES a realizar.

## Conflictos – Mediación



## Elementos Sistémicos



Contáctenos

Fone: (011) 5032-0221  
wisdom@wisdom.com.br



WISDOM  
Gestão Organizacional

www.wisdom.com.br