

Ernesto Artur Berg

# ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

Abordagens Práticas para o Dia a Dia

Edição Especial  
incluindo: DVD  
Administração Eficaz  
de Conflitos

**JURUA**  
EDITORA  
ADMINISTRAÇÃO

# Resumo de Administração de Conflitos

Pesquisas organizacionais revelam que mais de 20 por cento do tempo das empresas são gastos em administrar conflitos e divergências entre pessoas. Logo, administrar conflitos passou a ser uma habilidade, não apenas essencial, mas também inadiável nos dias de hoje, pois a motivação e a produtividade de uma equipe dependem grandemente de um ambiente de trabalho harmônico.

Este livro mostra de forma prática e objetiva como abordar e solucionar conflitos com colegas, chefias e subordinados - bem como entre equipes -, no ambiente de trabalho. Assuntos como: os 3 tipos de conflitos, as 5 formas de abordar e resolver divergências, como usar de comunicação eficaz nos conflitos, os 3 estágios dos conflitos interpessoais, como gerenciar conflitos nas mudanças - e muitos mais -, são tratados de maneira clara e direta, fornecendo técnicas e instrumentos eficazes para eliminar conflitos organizacionais.

Como inovação no mercado editorial brasileiro, o livro vem acompanhado de um DVD com palestra do autor, Ernesto Berg, professor e consultor organizacional de centenas de empresas, sobre o assunto Administração de Conflitos.

O DVD trata dos pontos capitais do gerenciamento de conflitos, mostrando processos, instrumentos e comportamentos que ajudam a solucionar divergências e atritos em todas as áreas da organização. O DVD pode ser também utilizado, tanto em atividades de treinamento, como em abertura de reuniões e encontros profissionais, assim como para o crescimento pessoal.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)