



Instituto Universitário da Maia

Marta Regina Miranda Pereira

Nº30720

**A importância da liderança na gestão de conflitos
organizacionais**

Dissertação de mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos

Trabalho realizado sob a orientação do Professor Doutor Pedro Teques

Outubro de 2017

Resumo

Um líder é um elemento fulcral dentro de uma organização, pois, tem a função de transmitir – valores à equipa de trabalho. Através da sua orientação, este dirige o comportamento dos colegas para que haja um ambiente harmonioso na instituição. Neste sentido, o presente estudo tem o propósito analisar a importância que a liderança pode ter na gestão de conflitos organizacionais entre direção/professores e entre professores/professores. Trata-se de um estudo descritivo cujo instrumento de investigação foi a entrevista. Participaram no estudo 22 professores e 3 diretores de instituições de ensino secundário da zona norte de Portugal. Os resultados oriundos da análise de conteúdo, indicam que os conflitos existentes estão associados à má distribuição de carga horária, má distribuição de tarefas entre docentes e má ou falta de comunicação entre pares ou entre direção. No final são discutidas implicações para a prática da gestão de estabelecimentos de ensino secundário, principalmente relacionadas com o papel da mediação de conflitos, orientado para processos de diálogo e escuta.

Palavras chave: liderança, conflito, gestão de conflito, líder, gestão escolar.