

# Módulo 3

## Transformando conflitos em oportunidades



### AULA 4 – 02/11/2017

## DIAGRAMA CAUSA & EFEITO / ESPINHA DE PEIXE

“Você só consegue melhorar aquilo que consegue identificar.”

*(Autor desconhecido)*

Esta unidade tem como objetivo disponibilizar uma ferramenta que auxiliará a interpretar e organizar as possíveis causas do conflito.

Você deve assistir ao vídeo da **Aula nº 4 – Diagrama Causa & Efeito / Espinha de Peixe**, ferramenta criada por Ishikawa.

Após assistir ao vídeo, reveja o arquivo em PowerPoint que orientou a aula da professora Débora Dias Gomes. Esse momento ajudará a construir soluções e facilitará a implementação de melhorias no ambiente de trabalho, por meio da utilização do Diagrama Causa & Efeito.

Faça a leitura do texto Integração entre pessoas e o sistema organizacional: para além da competição, de autoria da professora Débora Dias Gomes, que destaca a necessidade de melhorar o relacionamento entre os processos e as pessoas, apresentando novos paradigmas de convivência para a aprendizagem em grupo.

Nesse texto, fique atento aos conceitos de:

- integração;
- integração entre pessoas e sistema organizacional;
- construindo objetivos comuns por meio do trabalho em equipe.

O Módulo 3 ofereceu conceitos e ferramentas que auxiliarão suas práticas de mediação de conflitos. Verifique os conhecimentos apreendidos, aplicando-os em seu ambiente de trabalho. Registre suas percepções e resultados obtidos.