Levando-se em conta que estamos vivendo na Era do Conhecimento, e passando por constantes mudanças políticas, sociais e culturais em todo o mundo, não há de se negligenciar a necessidade de adaptações nos contextos organizacionais surgidos neste período.

O gestor de pessoas do presente e futuro deve estar preparado para tais mudanças e pronto a agir no gerenciamento de conflitos, negociações e tomada de decisões. O papel deste gestor ressurge como o indivíduo que enfrenta, negocia e soluciona conflitos, o profissional que tem o papel de transformar as organizações e suas relações com o mundo atual.

Este profissional deve adaptar-se à realidade de cada organização e às mudanças ocorridas no mundo e nas pessoas. É preciso agir estrategicamente, pois o desgaste desnecessário de energia pode levar ao fracasso na gestão de conflitos e negociação e falha nas tomadas de decisões.

É preciso ter comando firme, ser um líder convincente e, sobretudo, ser exemplo. Deve procurar motivar-se e criar motivos para a motivação dos outros, comunicar-se eficazmente, saber ouvir, perguntar e aprender sempre.

O gestor que trabalha eficazmente com o gerenciamento de conflitos adquire competências em negociação e nas tomadas de decisões, mas, deve para isso passar pelo papel de comunicador eficiente.

Como vivemos na Era da Informação e do Conhecimento, pode-se dizer que a comunicação é a base para o entendimento e desenvolvimento de qualquer indivíduo. Nos dias de hoje o papel do homem ressurge nas organizações como um ser interativo, que constrói relações através de parcerias, com isso, é preciso conscientizá-lo de que o principal instrumento de acesso ao outro é a comunicação.

Dentro de uma equipe é visto que a maioria dos conflitos se convertem para o mau uso da comunicação. Retrabalho, poder centralizado, mal-entendidos, hostilidades, más negociações, tudo pode girar em torno de uma comunicação deficiente.

E é possível perceber que o papel do gestor de pessoas pode trazer muitos ganhos para as organizações no que se refere à boa comunicação e suas benéficas conseqüências. A comunicação emerge como a base de tudo dentro de uma organização, somente é preciso disseminá-la e fazer cumpri-la.

Infelizmente, hoje, as organizações buscam somente resultados e resultados. O capital humano está dando lugar ao capital financeiro. A vaidade, a ganância, e a obstinação pelo sucesso tem tornado muitos líderes e “liderados” cruéis e destruidores de carreiras e vidas.

O gestor de pessoas tem um papel fundamental na busca da solução destes conflitos. Este profissional vem atuando nas organizações como um mediador e solucionador destes conflitos, atua na negociação de mudanças e ajuda na tomada de decisões em todos as esferas organizacionais.

Dentre as várias funções destinadas ao gestor de pessoas talvez a de maior importância esteja na promoção da comunicação eficaz, que leva ao entendimento da necessidade destes conceitos para o crescimento organizacional.

A comunicação é um dos grandes desafios de uma organização. Comunicar informações precisas, trocar idéias, delegar funções, dar instruções, tudo de forma a estabelecer respeito e confiança é realmente desafiador.

Uma má comunicação causa estragos às vezes irreparáveis: desgastes nas relações, perda de tempo com retrabalho, exclusões, perda de motivação e stress desnecessário, negação ou adiamento de conflitos saudáveis, necessários para que mudanças ocorram e sejam aceitas sem gerar outros tipos de conflitos.

A sociedade do conhecimento impõe mudanças em todos os perfis profissionais, e o que ocorre, na maioria das vezes, é que o indivíduo não consegue os subsídios necessários para se adequar às novas tecnologias e às novas informações, e se não há acesso a essas informações, o profissional é automaticamente distanciado das oportunidades de trabalho.

O gestor de pessoas da atualidade tem que saber transformar informação em conhecimento, e saber usá-lo adequadamente e dividi-lo sempre que preciso.E esse conhecimento facilita a evolução do profissional e da organização. No momento em que o gestor de pessoas consegue visualizar e mostrar a cada membro de equipe que ele faz parte do todo, influenciando e sendo influenciado, podemos dizer que a comunicação nessa equipe é eficaz e gera fatores de ordem indispensáveis: equipe, parceria, sinergia, eficiência, satisfação, resultado.

Não se pode dizer que este profissional dará soluções a todos os problemas organizacionais. Mas com certeza, trará subsídios necessários para que questões básicas e essenciais sejam resolvidas claramente e com sucesso. Com uma comunicação eficaz disseminada e inserida na organização, muitos benefícios e ganhos seriam gerados para todos.

Mas para que isso ocorra, é preciso antes de tudo, que as empresas reconheçam e valorizem o papel deste profissional e o ajude na disseminação dessas idéias. O papel do gestor de pessoas deve ser valorizado e inserido nas organizações de forma a amenizar conflitos, dúvidas e erros; de forma a ajudar a traçar o caminho da eficiência e da eficácia, de forma a gerir resultados e trazer segurança.

E a comunicação, esta precisa ser semeada e ampliada, pois em qualquer âmbito sua presença é indispensável.