

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflito

Terminar a
Leitura

Relações interpessoais



1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflito

Terminar a
Leitura

O CONFLITO



1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

DEFINIÇÕES DE CONFLITO

Alteração – Desaguisado

Briga – Contenda

Disputa – Pendência – Debate

in corrector ortográfico do MS Office XP

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

(lat conflictu), s. m.

Choque - Embate das pessoas que lutam

Peleja – recontro – discussão – alteração

Desordem – antagonismo – oposição

Conjuntura - momento crítico

In dicionário da língua portuguesa
de Simões Lopes

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

s. m.

Oposição de interesses – sentimentos

Ideias – luta – disputa – desentendimento

Briga – confusão – tumulto - desordem

In Enciclopédia
Koogan Larrousse Selecções

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

Então o que é o conflito....

Fenómeno envolvendo duas ou mais partes, pessoas ou grupos, com interesses comuns em dada situação, que para uma execução efectiva é exigido algum tipo de consentimento, aprovação ou cooperação destas partes.

Os interesses em jogo podem ser complementares ou concorrentes. No primeiro caso, a soma de interesses facilita uma solução. No segundo, somente acções distributivas de direito e riscos permitem tal solução.

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

E os conflitos são de dois tipos:

INTERPESSOAIS

Conflito entre pessoas

ORGANIZACIONAIS

Conflito entre pessoas, grupos ou departamentos de uma organização (ou empresa)

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

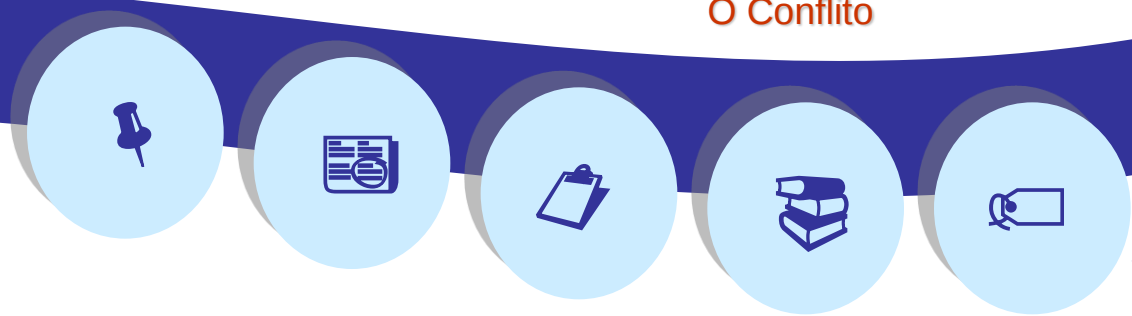
4

Estilos de gestão do
conflito

Terminar a
Leitura

CONFLITOS INTERPESSOAIS





1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

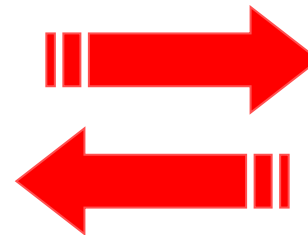
3

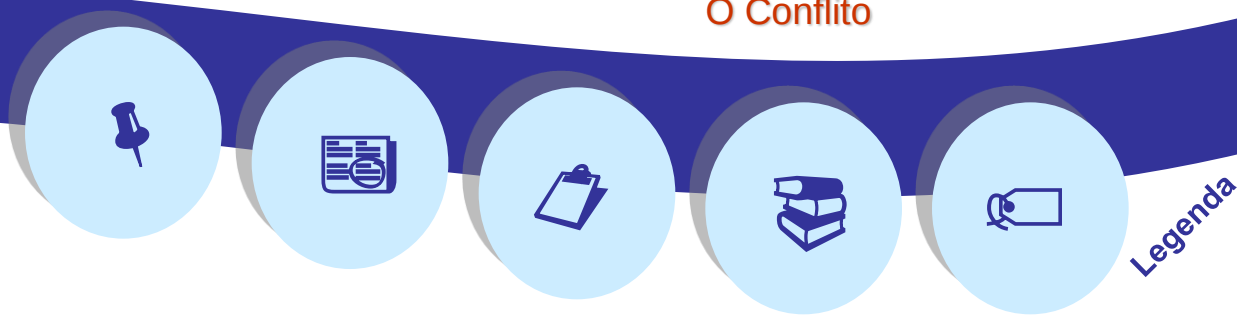
Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

Conflito interpessoal resulta de uma tensão pessoal, sentida entre:

EU**OUTRO**



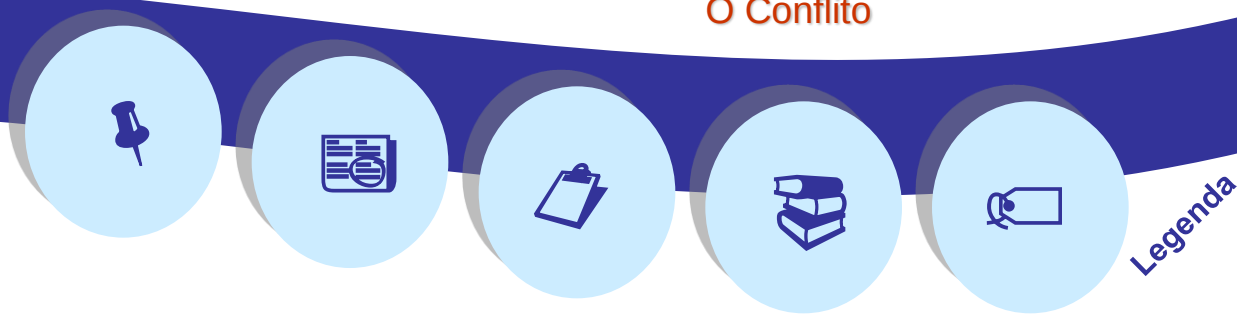
Porque surge uma fonte de Tensão

A tensão surge quando alguém se sente ameaçado. A reacção automática que se tem numa tal situação resulta do que se aprendeu na infância e que varia entre dois lados: A “recompensa” ou a “punição”. O modo como esta tensão e ansiedade é “deitada para fora” tem a haver com a noção de ter que haver uma recompensa ou uma punição a alguém.

A reacção que se tem varia de pessoa para pessoa, e depende da história pessoal de cada um. O conhecimento que se tem de si mesmo ajuda a perceber quais as situações que poderão dar em conflito com outros.

Terminar a
Leitura





1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

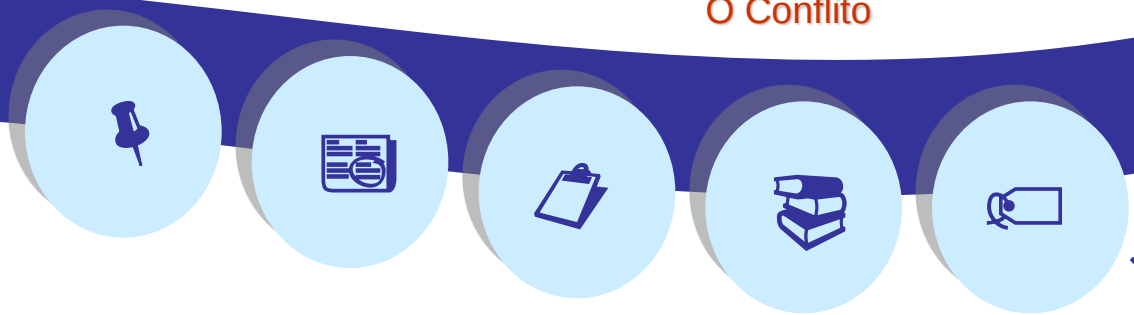
4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

Factores de tensão entre pessoas no trabalho:

- A ambição de subir postos de trabalho;
- Competição interna entre pessoas;
- Não saber como lidar com o próprio sucesso, e a maneira de lidar com os outros principalmente se estes foram concorrentes ou colegas;
- Insatisfação devido ao pouco tempo dedicado à família;
- Medo de fracassar;
- Desmotivação e/ou visão de injustiças.





1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

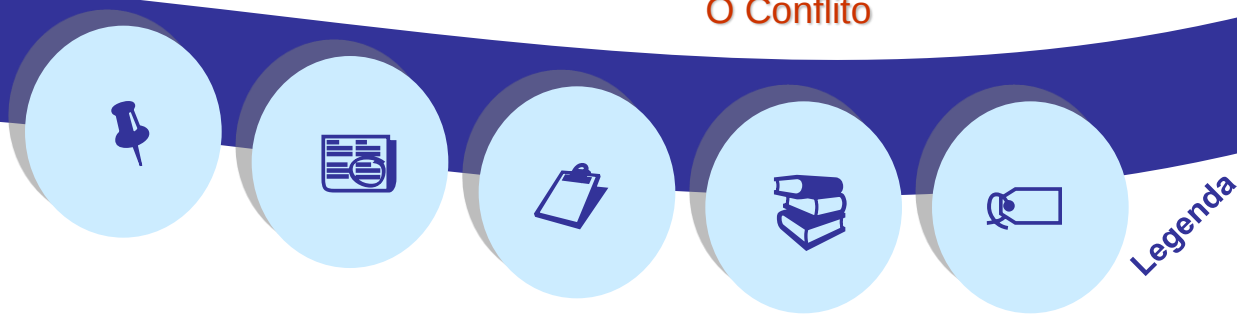
4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

Como poderemos controlar as nossas tensões:
Podemos (e devemos):

- Estar atentos a reacções e atitudes que temos e pensar porque será que aconteceram;
- Saber aceitar momentos de conflito como parte integrante da vida, vendo-os como possíveis de resolver e passageiros;
- Praticar exercício físico. Para além de fazer bem à saúde do corpo, ajuda a libertar o stress;
- Dedicar tempo para si, família e todas as coisas que dão prazer





1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

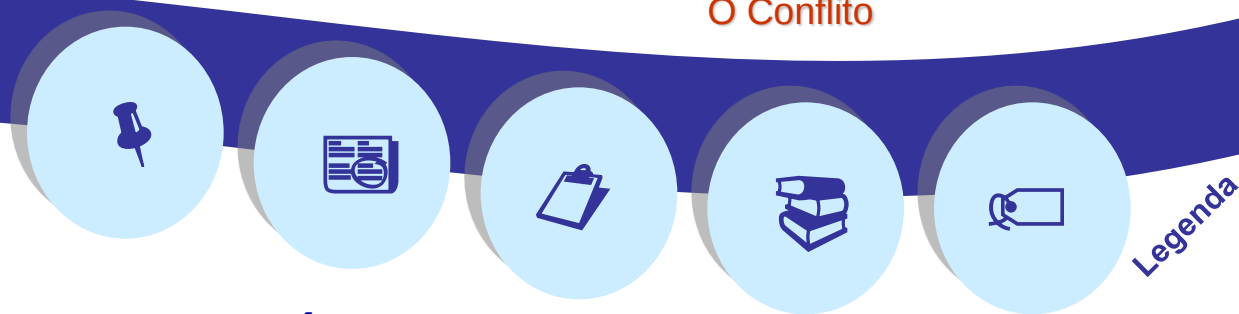
4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

Como poderemos controlar as nossas tensões:
Mas também devemos:

- Saber dar a distância suficiente para ver a situação de outra maneira;
- Ter sempre presente os valores éticos e morais que temos, em todas as situações;
- Não adiar problemas, resolvendo-os no momento em que surgem;
- Definir prioridades, dedicar tempo e concentração a uma tarefa de cada vez, fazendo uma coisa de cada vez.





NÍVEIS DE CONFLITO

Latente – Existe um conjunto de factores pessoais de discórdia, sem haver um choque frontal. É o período de pré-conflito caracterizado por uma “paz-pobre”.

Início do Conflito - Declaração de “guerra” entre as partes

Equilíbrio de poder – Medição de forças, podendo haver “recrutamento” de outros para o conflito. Ambas as partes posicionam-se no conflito

Ruptura do equilíbrio – pode haver um vencedor ou uma alteração de contexto que permita uma solução para o conflito

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflito

Terminar a
Leitura



1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

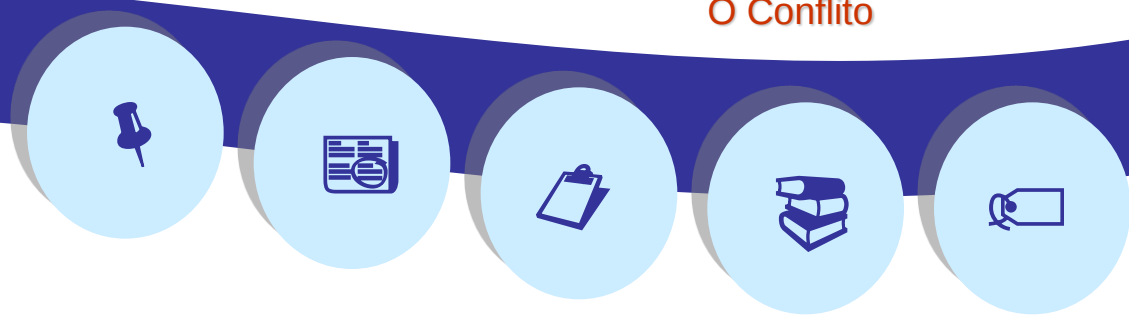
4

Estilos de gestão do
conflito

Terminar a
Leitura

CONFLITOS ORGANIZACIONAIS





1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

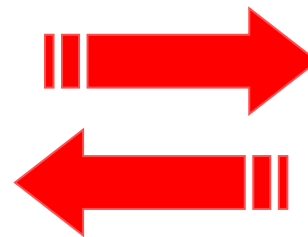
Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

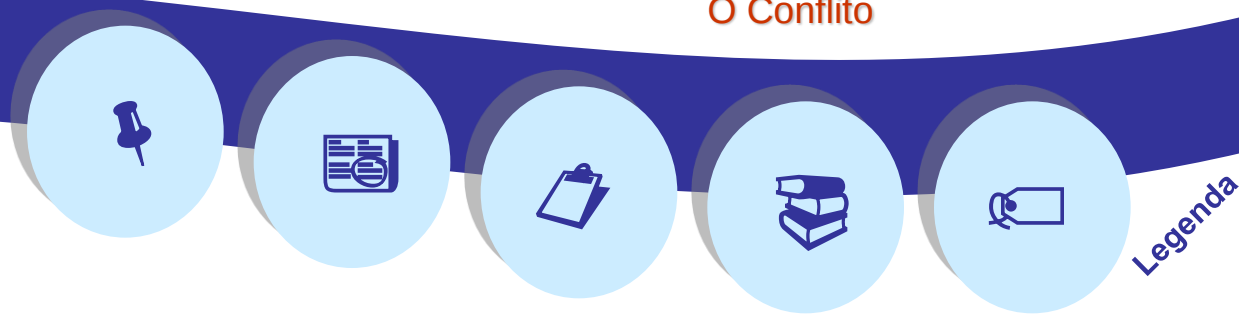
Conflito organizacional resulta de uma tensão pessoal ou de grupo:

EU
OU
NÓS



OUTRO
OU
OUTROS

Módulo IV



Legenda

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

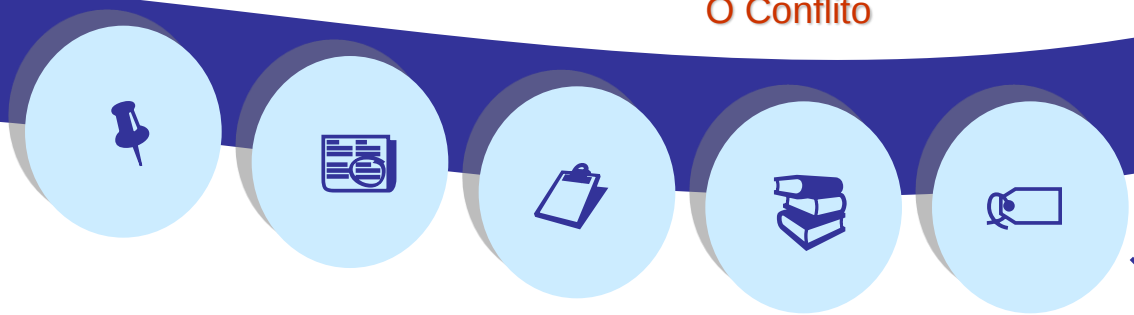
Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

- Estas tensões devem-se principalmente a:
- Choque de interesses;
- Decisões tomadas debaixo de pressão, originando noções de injustiça ou desagrado;
- Diferenças grandes entre os objectivos pessoais e da empresa;
- Competição pelos Recursos;
-
- Falhas na Estrutura da Empresa que originem comportamentos duplos, injustiça, falta de autoridade,
-
- etc.





Factores de prevenção de Conflito

- **Avaliação do Trabalho** – Potencia o desempenho e o acordo e for feita com critérios claros, objectivos e justos para todos.
- **Participação e Exigência** – a busca de altos resultados e o envolvimento das pessoas nos objectivos permitem canalizar forças para o grupo
- **Assertividade** – Promoção e execução de comportamentos assertivos (francos, directos e sinceros) por parte das chefias e dos elementos das equipas de trabalho

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflito

Terminar a
Leitura



1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

VANTAGENS DO CONFLITO

- Promove uma dose sadia de competitividade;
- Chama a atenção para problemas e sua solução;
- Aumenta a coesão e a unidade do grupo, caso o conflito for com um agente externo ao grupo;
- Evita acomodações, embora a criação artificial de conflitos possa não obter a dinâmica desejada;
- Promove um aumento do esforço.

1

O Conflito

2

Conflitos
Interpessoais

3

Conflitos
Organizacionais

4

Estilos de gestão do
conflitoTerminar a
Leitura

DESVANTAGENS DO CONFLITO

Promove interesses egoístas;

- Pode abalar a saúde física ou mental. Existem pessoas que simplesmente não suportam uma dose de pressão, ou cuja posição não permite uma gestão do conflito;
- Produz desperdício de tempo, recursos e empenho, afectando o desempenho de todos os envolvidos;
- Pode criar separações irreparáveis entre pessoas ou equipas de trabalho e/ou departamentos.