



Resolução de conflitos



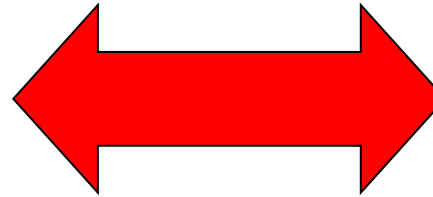
O conflito instala-se quando há uma divergência de idéias, quando o papel por desempenhar choca-se com os princípios de outras pessoas e/ou processos.



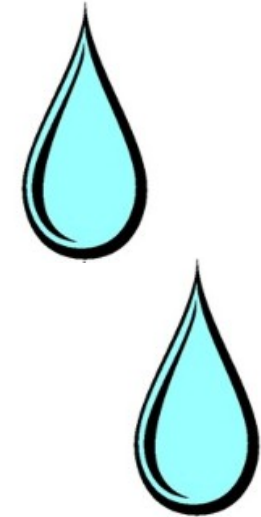
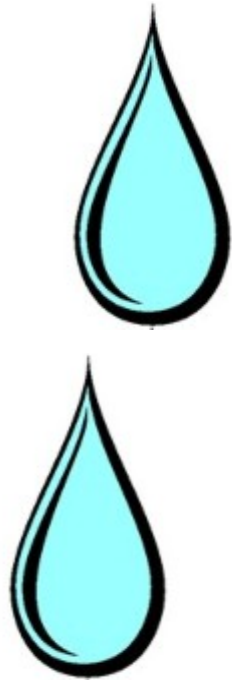
Conflitos giram em torno de pessoas.



CONFLITOS



CONFLITOS



RELACIONAMENTO

REGRAS

IDÉIAS

TAREFA

PROCESSOS



Positivo ou Negativo ?

A existência do conflito não passa necessariamente pelo lado negativo dos relacionamentos.

Um conflito pode proporcionar meios eficazes para se chegar ao **CONSENSO**, desde que bem **ENTENDIDA** sua função real.

Ele geralmente nasce de uma diferença de idéias e/ou opiniões.

Seria o primeiro aspecto positivo, pois opiniões diferentes e/ou divergentes podem desencadear reflexões e análises sobre um determinado tema.



Resultados potencialmente construtivos	Resultados potencialmente destrutivos
Estimula o interesse e a curiosidade	Provoca frustrações, hostilidade e ansiedade.
Aumenta a coesão grupal	Cria pressão para a conformidade das pessoas.
Aumenta a motivação para a tarefa	Provoca dispersão de energia
Desperta atenção para problemas	Produce ações de bloqueio e recusa a cooperar
Testa e reduz diferenças de poder	Gera distorções perceptivas.



O segredo está em:

Como o conflito é conduzido pelas partes envolvidas...

A responsabilidade maior de resolução de conflitos cabe ao líder do grupo, mas não exclusivamente.

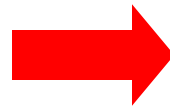
Cada membro do grupo é também responsável pelo rumo que as divergências podem tomar, contribuindo para a identificação ou evolução do conflito.



Destrutivo

X

Construtivo



Condução do conflito



Níveis de Conflito

Conflito Intrapessoal (Conflito dentro do indivíduo):

O conflito ocorre dentro do indivíduo por causa da frustração de expectativas pessoais, profissionais ou relacionadas com o trabalho.

O conflito pode partir de causas internas como ansiedades pessoais que nada tem a ver com o trabalho.

Caso estes conflitos internos não sejam postos para fora e não se transformem em interpessoais, podem permanecer latentes, pouco afetando o trabalho em si.

Conflito Interpessoal (Conflito indivíduo com indivíduo):

O conflito interpessoal ocorre entre duas ou mais pessoas que estão em lados opostos; ele pode ter natureza substantiva, emocional ou ambas.

Natureza substantiva: Envolve processos, tarefas, atividades, tomada de decisão, etc.

Natureza emocional: Envolve valores pessoais, diferentes personalidades, etc.



Conflito Intergruppal (Entre grupos):

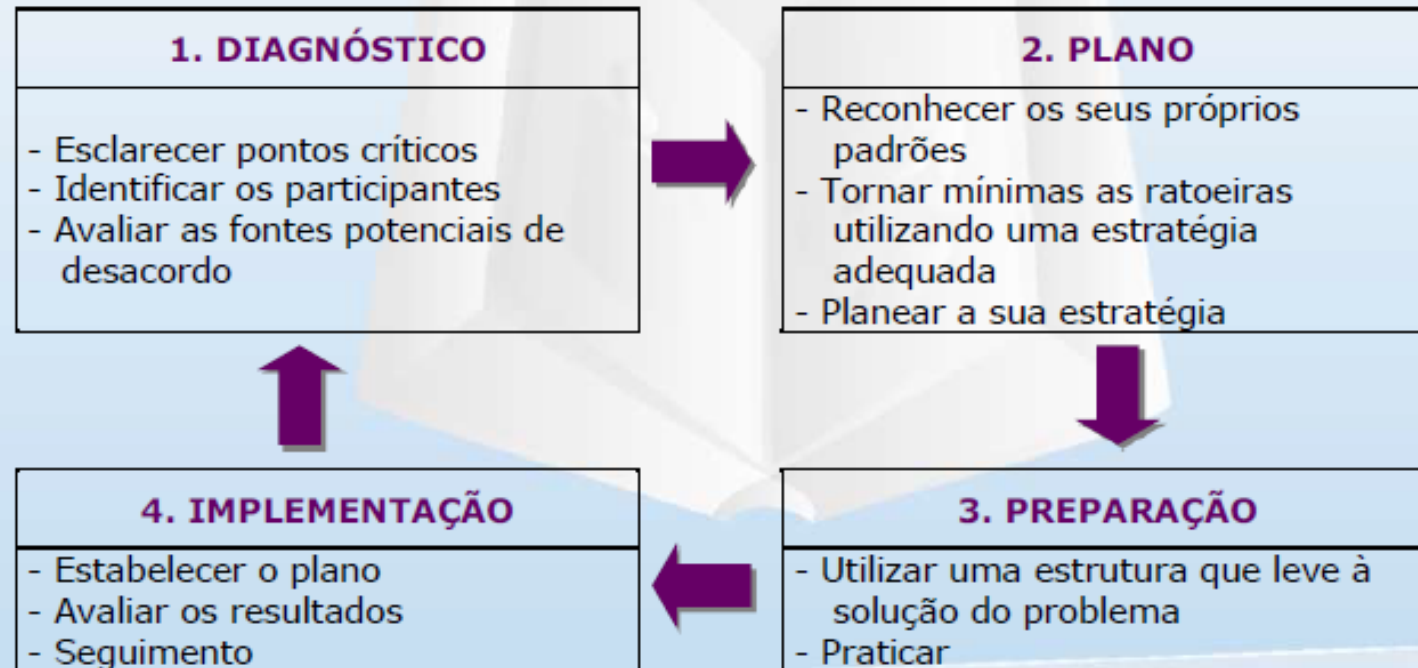
Representa divergências ou discordâncias entre grupos quanto à autoridade, metas, territórios ou recursos e em certos sentidos, são inevitáveis nas organizações”.

Conflito Interorganizacional (Entre corporações):

Normalmente se pensa no conflito interorganizacional em termos de concorrência e rivalidade que caracterizam as empresas que atuam nos mesmos mercados.



Processo de Gestão





Resolução de Conflitos

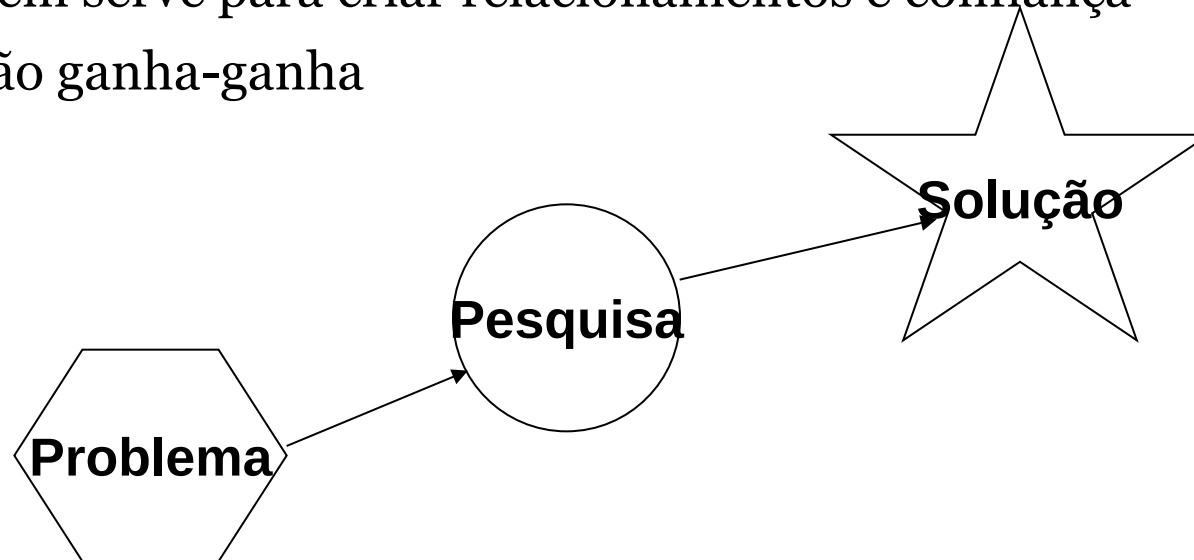
Técnicas Conhecidas

- Confronto
- Força
- Compromisso
- Suavização
- Retirada



CONFRONTO

- ❑ Confronta o Problema de cara
- ❑ Exige pesquisa adicional para encontrar a melhor solução para o problema;
- ❑ Deve ser usada se houver tempo para trabalhar e resolver a questão;
- ❑ Também serve para criar relacionamentos e confiança
- ❑ Solução ganha-ganha



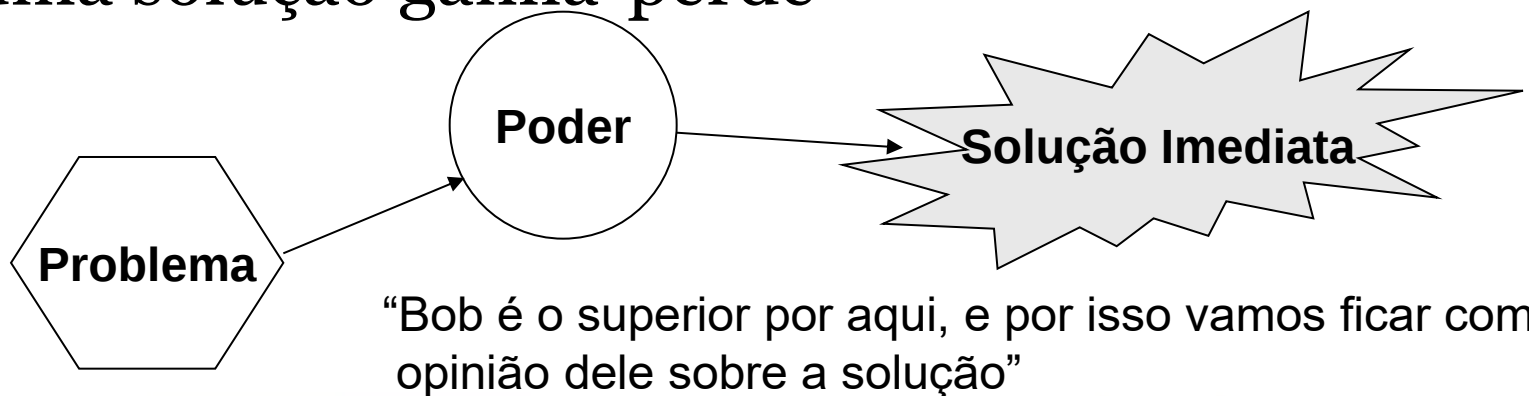
“Vamos juntar nossas cabeças, pesquisar o problema e encontrar a melhor solução”



FORÇA



- A pessoa com o poder toma a decisão
- A decisão tomada pode não ser a melhor para o projeto, mas é rápida
- Ajuda muito pouco no desenvolvimento da equipe
- Usada quando as apostas são altas e o tempo é essencial
- É uma solução ganha-perde

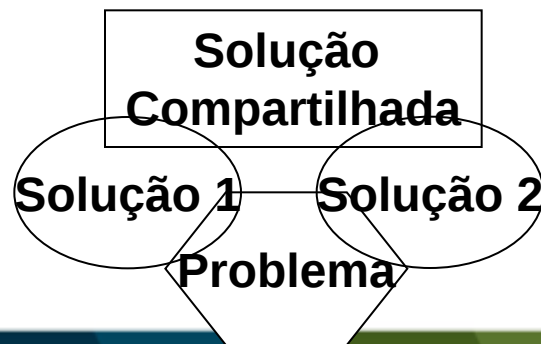




COMPROMISSO



- Exige que ambas as partes renuncie a algo.
- A decisão tomada é uma mistura dos dois lados do argumento
- Deve ser usada quando os relacionamentos são iguais e ninguém pode verdadeiramente “ganhar”
- Pode ser usada para evitar uma briga
- É uma solução perde-perde



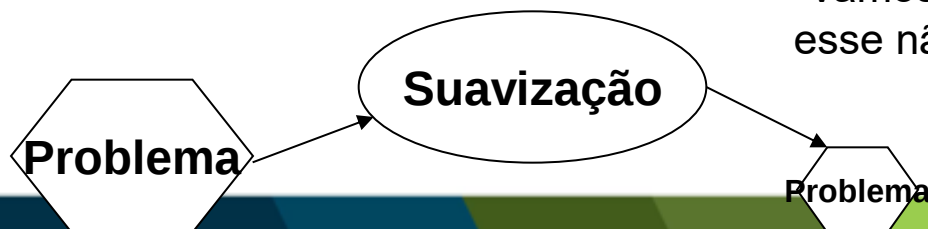
“Vamos tirar um pouco dos dois lados do argumento e criar uma solução mista”



SUAVIZAÇÃO



- “Alivia” o conflito, reduzindo o tamanho percebido do problema
- Solução temporária, mas pode acalmar as relações da equipe e discussões tumultuadas
- Pode ser aceitável quando o tempo é essencial ou quando qualquer uma das soluções propostas não resolver o problema atualmente
- Usada para manter relacionamentos e quando o problema não é crítico
- É uma solução perde-perde



“Vamos suavizar essa questão. Na realidade, esse não é um problema tão grande”



RETIRADA



- ❑ Pior técnica de resolução de conflito
- ❑ Um lado do argumento se retira do problema, normalmente a contragosto
- ❑ Pode ser usada como um período para esfriar os ânimos, ou quando o problema não é crítico
- ❑ É uma solução cede-perde





Conclusões

- ❑ Comunicação
- ❑ Identificar Pontos Fortes e Fracos das Pessoas
- ❑ Envolver a equipe nas fases de planejamento
- ❑ Papéis bem definidos
- ❑ Desenvolvimento da Equipe (entusiasmo, desejo e dedicação contínua)



Lembre-se!!!



Conflitos giram em torno de pessoas.

Conflitos podem ser positivos ou negativos.

Conflitos são administrados e não eliminados.

