

CENTRO NACIONAL EUROPASS

Kit Europass

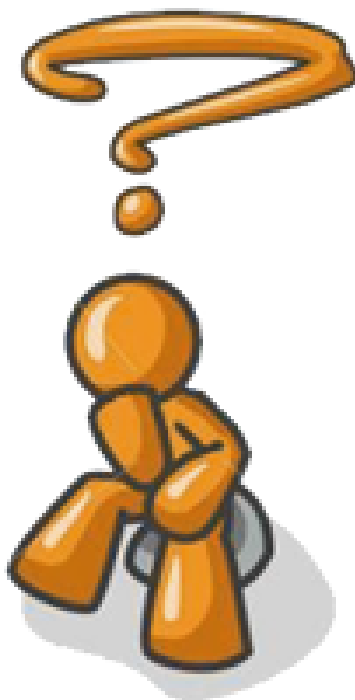
**Competências Sociais - Gestão de
Conflitos**



Gestão do Conflitos - Diagnóstico



Realize de seguida o diagnóstico da Gestão de Conflitos e saiba como gere os seus próprios conflitos, quais as suas estratégias.



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Gerir corretamente conflitos é essencial para que problemas do quotidiano não afetem o nosso desempenho pessoal e profissional.

Para resolver novos conflitos:

- Separe as pessoas dos problemas
- Não procure arranjar culpados
- Não fique preso ao passado, olhe para o futuro

Para impedir novos conflitos:

- Evite que surjam
- Adote regras
- Um conflito não fica resolvido se todos os problemas não forem resolvidos



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”

- Que estratégia utiliza para resolver um conflito?
- Desiste facilmente?
- Prefere ignorar um conflito?
- Com que frequência insiste na sua solução?

Avalie aqui a sua competência para Gerir Conflitos



O questionário que se segue irá ajudá-lo/a a identificar a forma como, na maior parte das vezes, resolve os seus problemas no dia-a-dia.

Instruções

O questionário é composto por várias frases. Deverá utilizar 1 para “Nunca”, 2 para “Raramente”, 3 para “Por vezes”, 4 para “Com frequência” e 5 para “Habitualmente”.

Exemplo: “Procuro consensos” (...) - Se a sua resposta é “Com Frequência”, deve colocar à frente da frase o número 4.

Avalie aqui a sua competência para Gerir Conflitos



	N	R	PV	CF	Hab.
1. Põe o problema claramente e procura uma solução.	1	2	3	4	5
2. Evita argumentar.	1	2	3	4	5
3. Força a aceitação do seu ponto de vista.	1	2	3	4	5
4. Enfatiza os interesses comuns.	1	2	3	4	5
5. Procura encontrar um compromisso.	1	2	3	4	5
6. Enfrenta abertamente as questões.	1	2	3	4	5
7. Procura não se envolver.	1	2	3	4	5
8. Insiste numa determinada solução.	1	2	3	4	5
9. Acentua que as diferenças são menos importantes que os fins comuns.	1	2	3	4	5

“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Avalie aqui a sua competência para Gerir Conflitos



	N	R	PV	CF	Hab.
10. Procura uma situação intermédia.	1	2	3	4	5
11. Não deixa cair a questão sem que ela esteja resolvida.	1	2	3	4	5
12. Desiste facilmente.	1	2	3	4	5
13. Tenta levar a sua por diante.	1	2	3	4	5
14. Atenua as diferenças.	1	2	3	4	5
15. Está pronto/a a negociar.	1	2	3	4	5
16. Encara o conflito de forma direta.	1	2	3	4	5
17. Retira-se da situação.	1	2	3	4	5
18. Não considera um não como resposta.	1	2	3	4	5

“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Avalie aqui a sua competência para Gerir Conflitos



	N	R	PV	CF	Hab.
19. Procura suavizar as discordâncias.	1	2	3	4	5
20. Cede um pouco para receber algo em troca.	1	2	3	4	5
21. Exprime claramente o seu ponto de vista.	1	2	3	4	5
22. Ignora o conflito.	1	2	3	4	5
23. Impõe a sua solução.	1	2	3	4	5
24. Atua como se os objectivos comuns fossem de importância primária.	1	2	3	4	5
25. Toma em consideração ambos os lados do problema.	1	2	3	4	5

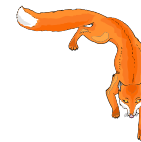
Avalie aqui a sua competência para Gerir Conflitos

Resultados



Depois de responder a todas as frases deverá indicar os pontos dados a cada pergunta e indicá-los na tabela que se segue. De seguida, some o total de pontos obtido em cada categoria (animal).

COLABORAÇÃO ASSERTIVIDADE	FUGA EVITAMENTO	COMPETITIVI- DADE	CEDÊNCIA ACOMODATIVO	PARTILHA COMPROMISSO
------------------------------	--------------------	----------------------	-------------------------	-------------------------



1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15	
16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25	
TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL	

“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Avalie aqui a sua competência para Gerir Conflitos

Interpretação



A categoria em que obteve mais pontos irá corresponder à categoria que tende a utilizar mais. Nos slides seguintes apresentamos os comportamentos típicos de cada categoria.

“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Avalie aqui a sua competência para Gerir Conflitos

Interpretação

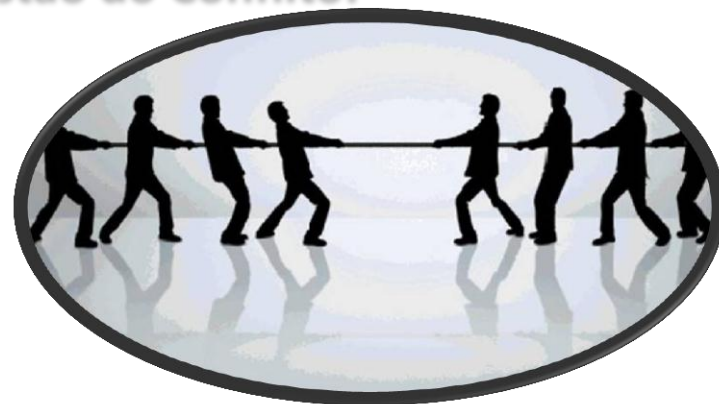


Abordagem	Objetivo	Postura	Tipo de Raciocínio	Resultado
FORÇA <u>TUBARÃO</u>	Atingir os meus objetivos.	Sei o que está certo. Não questionem o meu julgamento ou autoridade.	É melhor arriscar e causar ressentimentos do que abandonar a questão.	Sinto-me recompensado/a, mas a outra parte pode sentir-se derrotada e possivelmente humilhada.
EVITAMENTO <u>TARTARUGA</u>	Evitar ter de lidar com o conflito.	Sou neutral quanto ao assunto. Deixem-me pensar sobre isso. É um problema dos outros.	As discórdias são inerentemente más porque provocam tensões.	Os problemas interpessoais não são resolvidos, causando frustração a longo prazo, manifestada de múltiplas formas.
COMPROMISSO <u>RAPOSA</u>	Chegar a acordo rapidamente.	Vamos procurar uma solução com que todos possamos viver, e continuar a trabalhar.	Os conflitos prolongados distraem as pessoas do seu trabalho e causam sentimentos amargos/ desagradáveis.	Os participantes escolhem soluções rápidas em vez de eficazes.
ACOMODAÇÃO <u>URSINHO</u>	Não aborrecer o outro.	Como é que posso ajuda-lo/a a sentir-se bem quanto a isto? A minha posição não é tão importante assim que mereça arriscar sentirmo-nos mal um com o outro.	Manter relações harmónicas deve ser a nossa maior prioridade.	O outro pode aproveitar-se.
COLABORAÇÃO <u>MOCHO</u>	Resolver o problema juntos.	Esta é a minha posição. Qual é a sua? Comprometo-me a encontrar a melhor solução possível. O que nos sugerem os factos?	Cada posição é importante, se bem que não seja igualmente válida. Ênfase deve ser colocada na qualidade do resultado e na justeza do processo de tomada de decisão.	Maior probabilidade de resolver o problema. Ambas as partes comprometem-se com a solução e sentem-se satisfeitas por terem sido tratadas com justiça.

Por muito que não se queira, onde quer que existam pessoas a conviver, seja uma equipa de trabalho, uma família ou mesmo um grupo de amigos, o conflito é inevitável. No entanto, muitas vezes este pode ser acautelado e assim é importante saber geri-lo de modo a que se torne construtivo e não destrutivo. Assim, de seguida apresentamos-lhe algumas estratégias para que possa gerir o conflito à sua volta da melhor forma.

Agora DESENVOLVA as suas capacidades de Gestão do Conflito:

- 1.O que é o conflito;
- 2.A sua origem e sintomas;
- 3.Como gerir o conflito.



O que é o conflito?

É o resultado de divergências de interesses , objetivos e/ou opiniões entre pessoas ou grupos.



Importante:

- ✓ Os conflitos fazem parte da Natureza Humana;
- ✓ O conflito só existe quando é percebido pelas partes;
- ✓ Se ninguém sabe do conflito é porque ele não existe.

2 Tipos de conflito:

Conflito Construtivo:

- Quando a informação flui facilmente entre todos os elementos da equipa;
- É aquele que é desejado.



Conflito Destrutivo:

- Quando a informação não flui entre todos os elementos da equipa;
- Necessário gerir, já explicaremos como mais à frente.



Para lidarmos com uma situação de conflito temos de conhecer:

- ✓ Os sintomas e manifestações do conflito;
- ✓ As formas: se é construtivo ou destrutivo;
- ✓ As táticas que levaram ao conflito;
- ✓ As pessoas e partes envolvidas.



Expressão do conflito:



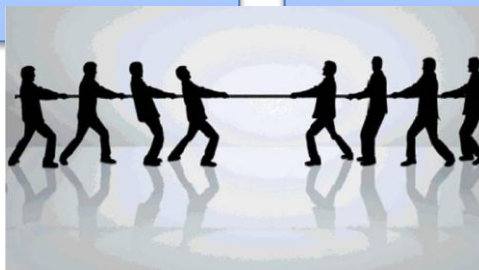
Existem duas formas de expressão de conflito que deverá conseguir gerir:

Os que têm origem em comportamentos não intencionais e inconscientes:

- ✓ São comportamentos com causas nem sempre imediatamente visíveis e identificáveis;
- ✓ Poderá tanto dar origem a conflito destrutivo ou construtivo.

Os que têm origem em comportamentos intencionais e conscientes:

- ✓ Dão origem a conflitos intencionalmente provocados:
- ✓ São comportamentos intencionais e pensados -As pessoas visam a satisfação de objetivos pessoais;
- ✓ Mais tendência para dar origem ao conflito destrutivo.



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Sintomas do conflito:



Assim, após saber o que é um conflito e que existem duas formas de expressão, iremos aprofundar cada uma delas. Coloca-se então a questão:



QUAIS SÃO OS SINTOMAS DO CONFLITO?

Vários são os sintomas, de seguida enumeraremos alguns, no entanto, é importante que esteja atento porque existem muito mais sintomas possíveis.



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Sintomas do conflito:



Estes sintomas irão permitir-lhe perceber e identificar quando está perante um conflito!



"MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA"



Táticas do conflito:



Existem muitas táticas que provocam o conflito, de seguida, mostramos algumas para que tenha noção do que é que pode gerar o conflito à sua volta.

Causas/Táticas?

- ✓ **Controlo, distorção e manipulação de informação**
(e.g. quando há um conflito de interesses);
- ✓ **Controlo de recompensas**
(e.g. quando se pensa que há uma injustiça sobre os critérios que levam um trabalhador a ganhar mais do que outro);
- ✓ **Difamação**
(e.g. por inveja, intencionalmente denegrir a imagem de um colega perante outros);
- ✓ **Burocracia Desnecessária**
(e.g. o que poderá distanciar os trabalhadores e facilitar erros de comunicação que levam a interpretações erradas das situações e responsabilidades no trabalho).



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A
EUROPA”



Táticas do conflito:



Controlo, Distorção e Manipulação da informação:

Controlo da informação:

- ✓ Não passar mensagens a fim de causar problemas a um colega.
- ✓ Privar um departamento da informação vital para as suas operações.
- ✓ Dar a conhecer às pessoas apenas o que se quer que elas conheçam ou dizer-lhes o que não é verdade.

Distorção da informação:

- ✓ Dizer uma coisa a um departamento e outra a outro.
- ✓ Pôr um membro da equipa contra o outro.
- ✓ Contar versões diferentes dos factos.



Táticas do conflito:



Controlo, Distorção e Manipulação da informação:

Manipular os canais de informação

- ✓ Usar a cooperação das pessoas em posição-chave para ultrapassar canais-oficiais, como por exemplo:
 - ✓ Organizar um mercado negro da informação;
 - ✓ Ter um amigo nos escritórios centrais que lhe passe a informação.



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Táticas do conflito:



Controlo de recompensas:

- ✓ Destruir a promoção de alguém quando representa uma ameaça.

Difamação:

- ✓ Contar histórias a nível pessoal ou grupal, como se fossem informações relevantes para o bom funcionamento do grupo.



Burocracia Desnecessária:

- ✓ Prender as pessoas a formalidades sem razão para poder agir livremente

Após a definição de conflito, os seus sintomas e o que o pode provocar, é essencial e inevitável saber geri-lo para um melhor clima à sua volta.



**Então, como poderá
prevenir e gerir os seus
conflitos?**

Importância da Gestão do Conflito:



Se os conflitos não forem resolvidos de forma construtiva, ou seja, de forma a que todos ganhem com os mesmos...



Poderá correr o risco de que estes conflitos deem origem a um CLIMA DESTRUTIVO.

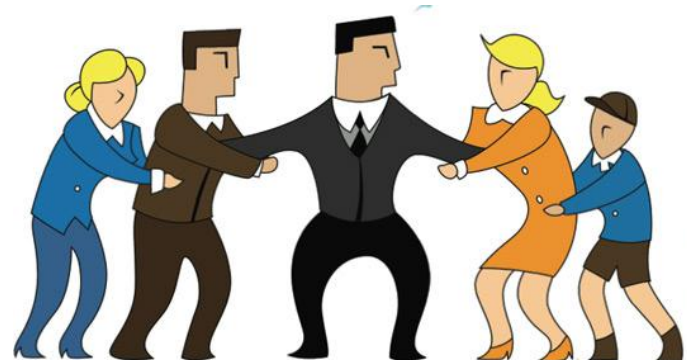


“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Previna os seus conflitos!

A melhor forma é evitar que surjam os conflitos.



Algumas formas de prevenir os conflitos:

1. **Dê bom exemplo:** agir de forma ponderada e refletida nos relacionamentos pessoais e profissionais poderá trazer-lhe inúmeros benefícios. Quando se sentir prejudicado ou angustiado com determinado comportamento, tente partilhar a forma como o fez sentir, expondo a sua perspetiva de maneira calma e confiante.
2. **Não deixe ninguém perder ou ganhar:** importante descobrir uma forma em que todos ganhem, tome a negociação e compromisso de benefícios como ferramenta importante quando gere um conflito;

Gestão do conflito:



1. Dar Bom exemplo:

Nunca perder a paciência!

- ✓ Mantenha-se mais calmo do que o ambiente à sua volta
- ✓ Fale mais baixo do que as partes em conflito
- ✓ Deixe as pessoas acalmarem-se – dê espaço
- ✓ Pense antes de falar
- ✓ Não deixe que o provoquem
- ✓ Não presuma nada – descubra e comprove
- ✓ Não critique comportamentos
- ✓ Não revele a existência de diferenças de opinião, a não ser que tenha uma boa razão
- ✓ Seja objetivo – não subjetivo



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Gestão do conflito:



1º Enfrentar o conflito como uma etapa natural das relações;

2º Refletir sobre qual é o problema



- ✓ Na base de qualquer conflito existem um ou mais problemas;
- ✓ Só se ultrapassa o conflito quando os problemas são resolvidos;
- ✓ O problema pode ser resolvido – O conflito não!!!
- ✓ É necessário aprender a transformar o conflito em problema.

“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Gestão do conflito:



Antes de intervir para gerir o conflito deverá:

- ✓ Constatar que existe um conflito e que é parte de um problema;
- ✓ Compreender se é um conflito construtivo ou destrutivo;
- ✓ Analisar se o conflito é grave e se pode ser gerido convenientemente;
- ✓ Decidir se deve intervir ou não.



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



O Conflito Intrapessoal

O Conflito pode ocorrer dentro do indivíduo, designando-se por conflito intrapessoal, radicando num conflito de ideias, pensamentos, emoções, valores ou predisposições.

Existem 4 tipos de conflito intrapessoal:

- Atração/Atração
- Repulsão/Repulsão
- Atração/Repulsão
- Dupla Atração/Repulsão



Gestão do conflito:



O Conflito Intrapessoal

Conflito Atração/Atração - Perante uma situação de escolha de situações atraentes, para escolher uma delas terá que rejeitar a outra, já que ambas não podem ser realizadas simultaneamente. É o conflito mais simples, em que teoricamente o indivíduo se aproximará daquela que julgar estar mais perto, ou mais fácil de atingir.

Conflito Repulsão/Repulsão - Este conflito corresponde às situações em que a pessoa está perante duas alternativas desagradáveis e tem vontade de as rejeitar, mas tem dificuldade em o fazer simultaneamente. Se não optar, implica automaticamente que qualquer das opções se imponha. Teoricamente este tipo de conflito é menos fácil de resolver do que o anterior.

Se propusermos a alguém que decida entre ficar sem a sua casa ou sem os seus rendimentos sensivelmente iguais, a escolha pode levar muito tempo e, ou mesmo, prolongar-se indefinidamente. Este conflito tem uma ligação estreita com a ideologia dos valores pessoais, assim como do tipo de comportamento exigido e temido pelo próprio indivíduo. Outro caso bem elucidativo é caso da denúncia do melhor amigo de trabalho ao patrão por razões de incumprimento profissional deste outro.

O Conflito Intrapessoal

Conflito Atração/Repulsão - Tipo de conflito em que a pessoa perante situações de decisão pela parte do indivíduo, está perante vantagens e desvantagens, em que o indivíduo tem de decidir se deve aproximar-se ou afastar-se de um alvo que, ao mesmo tempo, lhe causa atração e receio. Este tipo de conflito pode ser considerado como o mais usual, pois refere-se a situações constituídas por características positivas e por outras negativas. O caso dos vícios, como o tabaco ou outro tipo de drogas origina situações em que o indivíduo tem como positivo a satisfação do momento pelo consumo, mas ao mesmo tempo, a parte prejudicial para a sua saúde.

Conflito Dupla Atração/Repulsão - O quarto tipo de conflito é o de "dupla atração – repulsão" em que o indivíduo tem de decidir entre dois alvos, qualquer deles com aspetos positivos e negativos. Por exemplo, no sequestro de reféns, vai a Polícia entrar em confronto direto ou negociar com os sequestradores? O confronto direto tanto pode dar bom resultado como transformar-se numa catástrofe. Do mesmo modo, a negociação pode tornar-se um êxito, mas também pode dar azo a habituação. São situações difíceis em que têm de se tomar em consideração vários fatores, tais como: valor e atração pelo objetivo, sua proximidade, vantagens e desvantagens, etc.

Gestão do conflito:



Regras de ouro da comunicação na gestão de conflitos (intra e interpessoais):

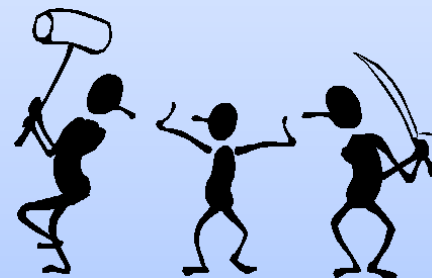
- ✓ Separe as pessoas dos problemas;
- ✓ Não procure arranjar culpados;
- ✓ Refira-se sempre ao problema antes de expressar uma recusa;
- ✓ Não se detenha em detalhes do passado, olhe para o futuro;
- ✓ Esteja atento/a às diferenças culturais;
- ✓ Dê à outra parte a oportunidade de salvar a face;
- ✓ Não faça juízos de valor;
- ✓ Evite comportamentos agressivos ou dominadores;
- ✓ Escute mais do que fala.



Quando já existe um conflito e você não está envolvido/a deverá:

Moderar / acalmar o conflito:

- ✓ Como moderador/a, as duas partes têm de o/a aceitar e vê-lo/a como neutro/a na situação.
- ✓ Transformar o conflito em problema;
- ✓ Identificar as pessoas envolvidas;
- ✓ Levar as pessoas envolvidas à identificação do problema;



Gestão do conflito:



Técnicas para a resolução do conflito:

- ✓ **Intervir:** não deixar que o conflito aumente; entrar no problema e informar as partes envolvidas de que vai intervir e que sabe da situação;
- ✓ **Separar:** Se possível afaste as pessoas envolvidas para áreas diferentes; é importante que se procure formas de entendimento;
- ✓ **Ouvir e escutar:** explicar o que observou; qual o problema; dar tempo a ambas as partes para se exprimirem; chegar a um acordo que deverá ser formal – documento escrito assinado.

Gestão do conflito:



Técnicas para a resolução do conflito:

- ✓ **Consultar:** Aceite conselhos de colegas que já tenham vivido situações parecidas, baseie-se em factos;
- ✓ **Acompanhar:** Acompanhar o cumprimento do acordo e intervir caso seja quebrado;
- ✓ **Redefinir:** A longo prazo, redefinir e destacar objetivos comuns às duas artes para que continue a cooperação.

Realize de seguida um Exercício, onde tentará gerir um conflito do seu dia a dia:



Gestão do conflito:



Exercício : Reunião de Gestão de conflito:

Defina uma situação de conflito do seu dia a dia de trabalho na qual estejam 2 posições com interesses opostos:

- ✓ Descreva a situação de conflito
- ✓ Quais as divergências: Interesses de cada parte
- ✓ No final tente perceber como poderia colocar as duas partes a ganhar com a situação

Gestão do conflito:



Quando existe um conflito mas ainda não se expressou e você não está envolvido/a deverá:

Realizar uma análise:

- ✓ Quais as partes que estão envolvidas;
- ✓ Identificar os problemas;

Explicar a situação:

- ✓ Escolher a ocasião, as pessoas envolvidas; hora, local;
- ✓ Planear a condução da reunião;
- ✓ Controlar o processo de condução da reunião.



Encarar o conflito como um desafio:

- ✓ Identificar o problema na origem do conflito;
- ✓ Transformar o conflito em problema;
- ✓ Identificar as outras pessoas envolvidas com o problema;
- ✓ Levar as outras pessoas envolvidas à identificação das causas do problema;
- ✓ Identificar possíveis soluções para o problema;
- ✓ Sugerir e/ou implementar medidas para solucionar o problema.

Estratégias para a resolução de conflitos:



Normalmente existem 5 estratégias básicas para a resolução do conflito:



Importante:

Qualquer estratégia pode e deve ser utilizada consoante o contexto e os objetivos.

Estratégias para a resolução de conflitos:

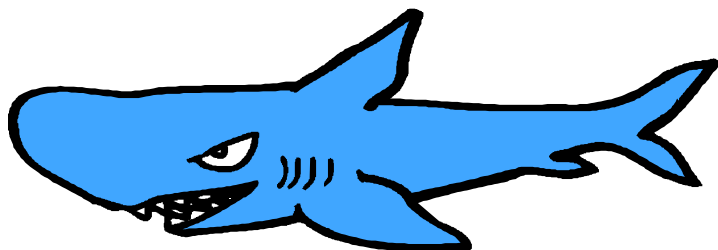


Competição: “Tenho a certeza de que este é o melhor caminho”

É ser assertivo – os atores perseguem os seus próprios interesses e às vezes à custa dos outros

Vantagens:

- ✓ Quando é necessário agir rapidamente
- ✓ Protege contra os que obtêm vantagem nos comportamentos não competitivos



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”

Desvantagens:

- ✓ Bloqueia a exploração de alternativas
- ✓ Os objetivos do próprio são alcançados com o sacrifício dos outros
- ✓ Desmotivante
- ✓ Solução temporária



Estratégias para a resolução de conflitos:



Acomodação: “Por mim está bem...”

**Ser pouco assertivo e mais cooperativo – oposto à competição.
Esquece a sua posição para satisfazer os interesses dos outros.**

Vantagens:

- ✓ Garante a harmonia
- ✓ Evita ruturas
- ✓ Evita a competição
- ✓ Quando as questões não são importantes para o próprio

Desvantagens:

- ✓ Sacrifício do ponto de vista do próprio
- ✓ Limita as soluções criativas



Estratégias para a resolução de conflitos:



Evitamento: “Não posso tomar a responsabilidade por esta decisão...”

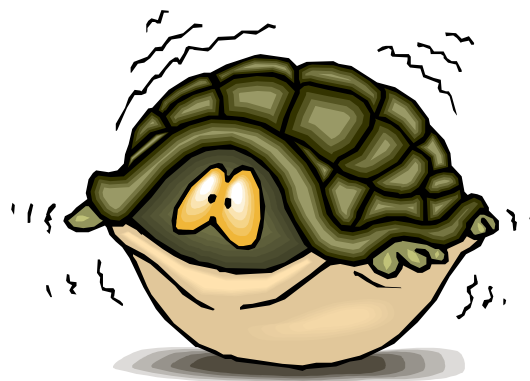
Não assertivo – Não confronta de imediato os seus interesses com os dos outros.

Vantagens:

- ✓ Quando os riscos são elevados
- ✓ Adia a tensão
- ✓ Para adiar até que se disponha de mais informação
- ✓ Quando os outros podem resolver bem os problemas

Desvantagens:

- ✓ Restritiva
- ✓ Solução temporária



Estratégias para a resolução de conflitos:



Compromisso: “Proponho que encontremos o ponto médio...”

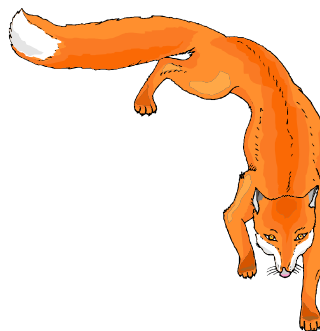
O objetivo é encontrar uma posição intermédia que satisfaça todas as partes envolvidas.

Vantagens:

- ✓ Diminui os efeitos de uma possível derrota total
- ✓ Torna as perdas mais toleráveis por se saber que atingem todas as partes

Desvantagens:

- ✓ Nunca se sabe se se poderia ganhar mais
- ✓ Resulta numa confusão de valores e num clima de suspeita entre as partes em conflito



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Estratégias para a resolução de conflitos:



Colaboração: “Vamos trabalhar nisto juntos...”

Tanto assertiva como cooperativa – oposto do evitamento. Envolve trabalho com as outras pessoas para encontrar uma solução que satisfaça todas as partes.

Vantagens:

- ✓ Aprofundamento mútuo
- ✓ Solução mútua
- ✓ Fomenta a motivação
- ✓ Ganha/Ganha

Desvantagens:

- ✓ Demorada
- ✓ Exige a participação das pessoas envolvidas



“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Gestão do conflito:



**Agora com um exercício iremos
testar os seus conhecimentos...**

Instruções

Preencha os espaços em branco com o nome da posição que, em sua opinião, mais contribuiria para a resolução satisfatória do conflito:

Evitamento;

Acomodação;

Competição;

Compromisso;

Colaboração.

Gestão do conflito:



Exercício :

1. _____ pode ser adequado para situações que exigem uma ação imediata, por exemplo emergências.
2. _____ funciona bem quando o interesse mais importante é preservar a harmonia e a estabilidade da organização.
3. _____ pode fazer com que aprendamos algo de novo a partir do conflito e nos mostre o quão razoáveis somos.
4. Quando um conflito envolve um assunto trivial (comum, de importância menor) _____ talvez seja uma boa opção.

Gestão do conflito:



Exercício :

5. Quando os objetivos não coincidem e ambas as partes detêm poderes idênticos _____ poderá ajudar a restabelecer a ordem.

6. Você poderá querer tentar _____ caso todas as partes estejam dispostas a reexaminar os seus interesses.

7. Quando os ânimos se exaltam e as pessoas precisam de se acalmar, _____ poderá ser a sua melhor opção.

8. Quando alguém se quer aproveitar do seu comportamento cooperante, _____ poderá ser o mais apropriado.

Gestão do conflito:



Exercício :

9. Caso se encontre perante uma data limite ou necessite de uma solução prática, tente _____.

10. _____ é melhor quando você pretende chegar a um consenso.

“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A EUROPA”



Gestão do conflito:



Exercício :

Solução

1. Competição
2. Acomodação
3. Acomodação
4. Evitamento
5. Compromisso
6. Colaboração
7. Evitamento
8. Competição
9. Compromisso
10. Colaboração

“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A
EUROPA”



Gestão do conflito:



Exercício :

Pontuação

Atribua 10 pontos para cada resposta certa.

<i>Pontuações</i>	<i>Observação</i>
100-90	É um/a especialista, tomando sempre a posição mais eficaz perante determinado conflito.
90-80	Num conflito, você opta por posições eficazes.
80-70	Possui uma compreensão razoável sobre os cinco modos de gerir o conflito.
70-60	Tem uma compreensão difusa sobre as cinco posições básicas da gestão de conflitos.
< de 60	Precisa de melhorar os seus conhecimentos sobre as posições que pode tomar num conflito.

Gestão do conflito:



Quando está a gerir um conflito é importante que tenha atenção a alguns erros que deverá evitar:

- ✓ **Coagir:** Tratar os sintomas e não as causas e criar uma falsa sensação de harmonia.
- ✓ **Apelar:** É um apelo para os antagonistas não tornarem a vida desagradável uns aos outros. Enterrar o conflito.
- ✓ **Arbitrar:** Dar vantagem a uma das partes do conflito ou dividir à sua maneira.
- ✓ **Adiar:** Adiar o conflito e esperar que se resolva. O conflito pode afastar-se mas voltará de forma mais forte.
- ✓ **Resgatar:** Abandonar o conflito, pode dar origem a chantagem.



É importante:



- ✓ Criar um clima adequado de confiança;
- ✓ Comunicar clara e corretamente;
- ✓ Insistir nos objetivos comuns;
- ✓ Responder aos problemas que se levantam;
- ✓ Não deixar que o conflito se mantenha.



**“MOSTRA O QUE VALES EM TODA A
EUROPA”**

