

Gestão de Conflitos



O que veremos hoje:

- **Conflitos**
 - Elementos relacionados
 - Condições que predispoem
 - Modelos de gestão
- **Negociação**
 - Aspectos importantes
 - Recomendações



Esposa

Professor



Marido

Aluno

Você

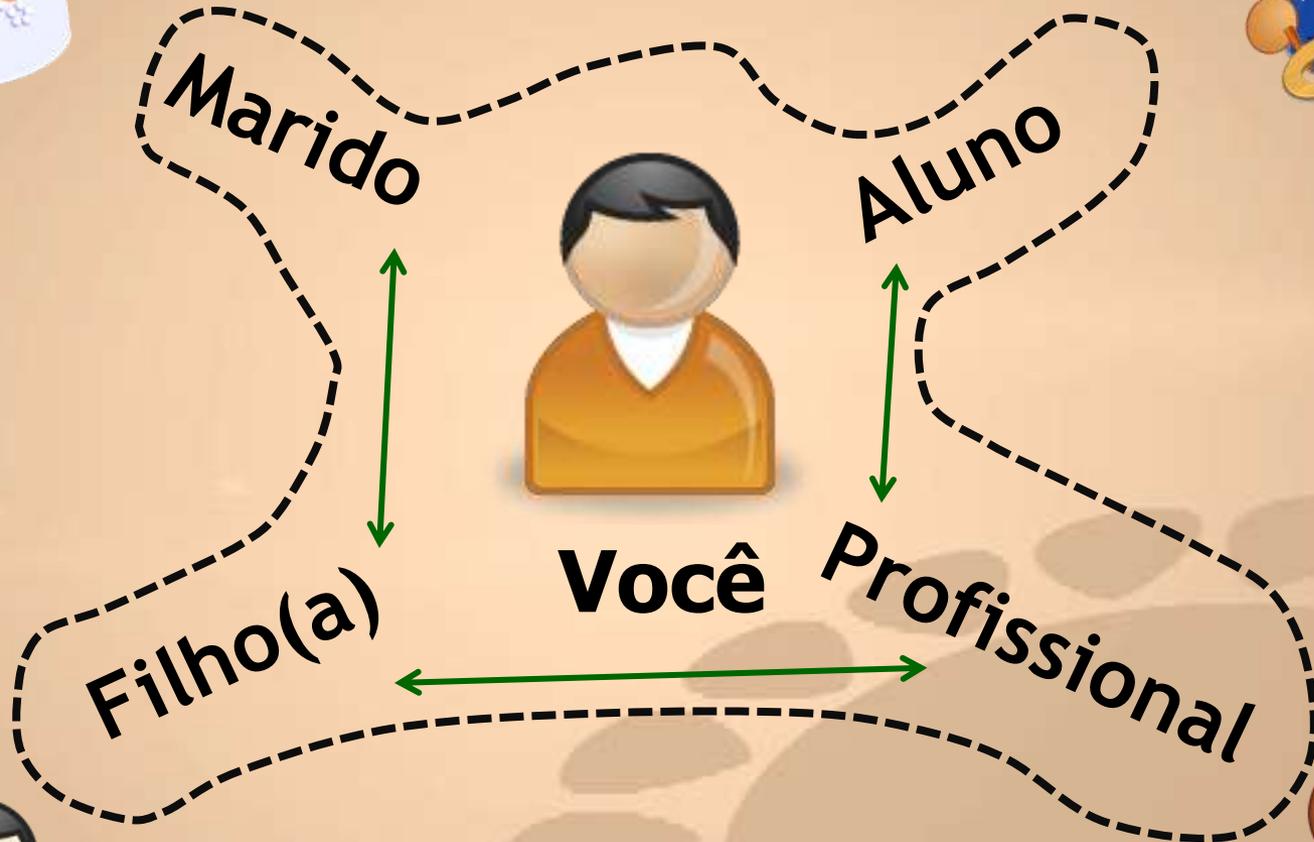
Profissional

Filho(a)



Pai/Mãe

Cliente



Pessoas

- Estão em mudança constante
- Podem nos surpreender
- Têm informações diferentes
- Vêem o mundo a partir de lugares diferentes

Recursos

- Mão de obra
- Tecnologia
- Financeiros



Pessoas

- Estão em mudança constante
- Podem nos surpreender
- Têm informações diferentes
- Vêm o mundo a partir de lugares diferentes
- **Controlam recursos**

Verdadeiro ou Falso?

- A) Conflitos acontecem em situações de interação social, como no trabalho.
- B) Bens imateriais, como conhecimento, também são recursos.
- C) Pessoas têm sempre as mesmas informações.

Revisão

- As partes envolvidas em um conflito podem ser pessoas, grupos ou mesmo instituições inteiras.
- Situações de interação social são sempre passíveis de conflito.



Revisão

- Recursos são bens materiais e imateriais, como conhecimento, dinheiro, tecnologia, informação. São controlados pelas pessoas ou grupos.

Predispõe ao conflito: uso dos recursos

- Nem sempre temos todos os recursos que gostaríamos.
- Quando temos que dividir o que já é pouco, geralmente temos conflito.
- Pode acontecer de faltar tempo, verba, mão de obra, informação etc.

**Predispõem ao conflito:
atividades muito específicas**

**Às vezes achamos que só o que
fazemos é importante**



Escola

**Direção e
Coordenação**

Secretaria

ALUNOS

Escola

**Direção e
Coordenação**

Secretaria

ALUNOS

Escola

**Direção e
Coordenação**

AÇÃO
→

Secretaria

ALUNOS

Escola

**Direção e
Coordenação**

omissão

Secretaria

ALUNOS

Predispõe ao conflito: problemas de comunicação

- **Ruídos de comunicação**
- **Linguagem de conflito**

Diálogos tensos

- A maioria gira em torno do que deveria ter acontecido e não do que aconteceu de fato;
- “Quem disse o que” e “quem fez algo”;

Diálogos tensos

- Quem está certo, quem está errado, quem é o culpado, quem é inocente;
- Frustração frente a impossibilidades, discordância entre o comunicado e o entendido;

Diálogos tensos

- Expressão de antipatia, desvalia, pouca vontade, baixa atenção;
- Informação fragmentada, prazos imprecisos, burocracia, indefinição de modo geral.

Diálogos tensos

- **Envolvem forte emoção e avaliação no nível pessoal:**
 - **generalização - um se torna todos;**
 - **certeza da verdade e da razão;**

Diálogos tensos

- **Envolvidos se esquecem que a análise dos fatos e da escuta passa por uma percepção pessoal;**
- **Muita dedução e pouca verificação**

No momento do diálogo

EVITE DIZER

- Tenho certeza que...
- Você me trata como...
- Você é o culpado. Tem que resolver.

PREFIRA DIZER

- Gostaria de saber por que...
- Eu me sinto...
- Temos um problema. Gostaria da sua ajuda para buscar a solução.

No momento do diálogo

EVITE DIZER

- Não tem nada a ver o que você está falando.
- O que eu tenho a ver com isto?
De quem é o problema?

PREFIRA DIZER

- Gostaria de lembrar o foco do problema.
- Eu entendo que é complicado, mas foge ao meu alcance resolver.

No momento do diálogo

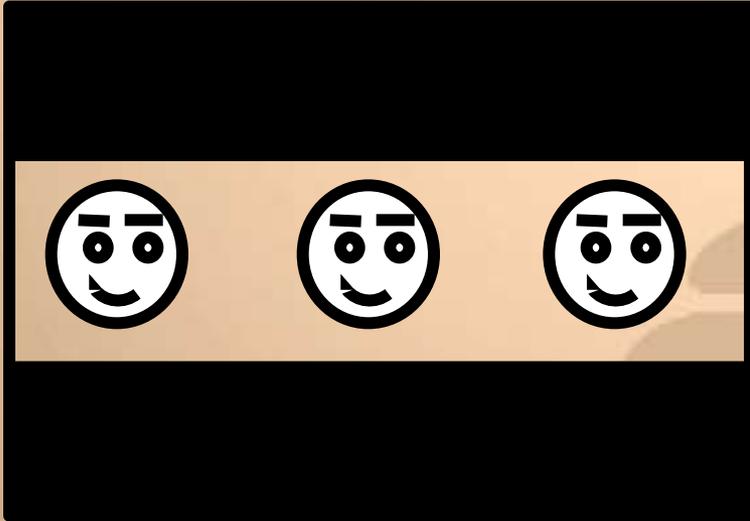
EVITE DIZER

- A verdade é que...
- Quero que me entregue isto até...

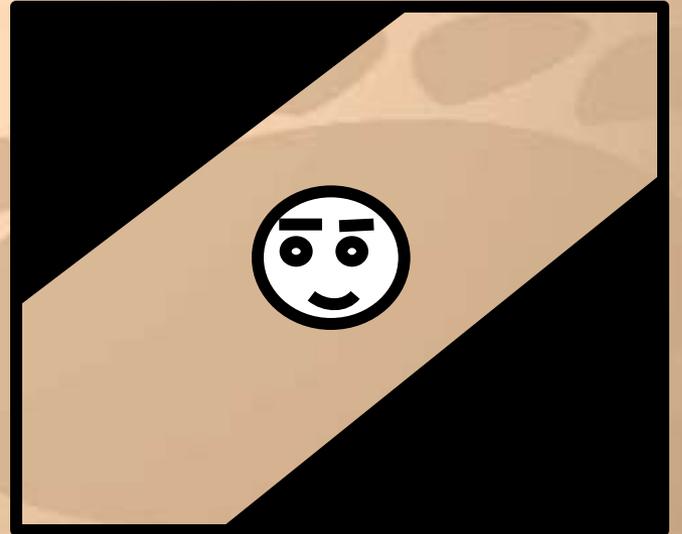
PREFIRA DIZER

- Na minha análise... No meu ponto de vista...
- Gostaria de discutir e combinar um prazo com você.





X



Tipos de Conflito

- Ideias
- Interesses
- Interpessoais
- Políticos
- Religiosos
- Valores



Graus de Percepção do Conflito

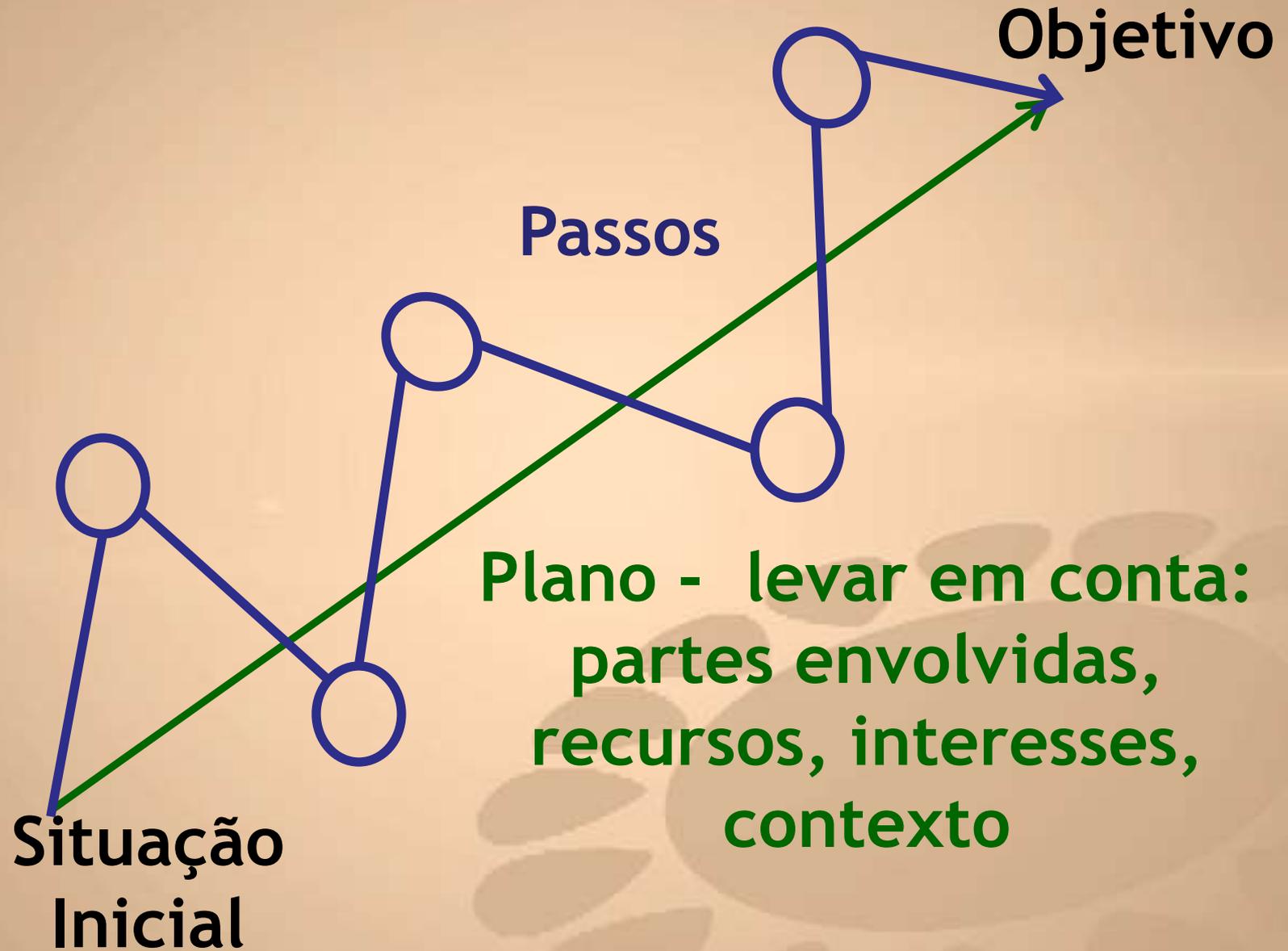
- conflito mal percebido
- conflito percebido
- conflito assumido

Maneiras de resolver conflitos:

- Perde-perde
- Perde-ganha
- Ganha-ganha

No ganha-ganha:

- O outro também fica satisfeito
- Tentativa de resolver pelo acordo
- É preciso confiança e respeito



Aspectos Importantes na Negociação

- **Saber o que queremos**
- **Saber do que abrir mão**
- **Saber o que o outro quer**

Capacidade de ouvir

- **esperar** para falar
- colocar-se em **empatia** com o outro
- **eliminar** juízo imediato - pré conceitos
- esforçar-se para controlar as **emoções**



Capacidade de ouvir

- cuidar para **reagir às ideias** expressas e **não às pessoas**
- **reformular** mensagens nas quais se percebeu **ambiguidade**

Aspectos Importantes na Negociação

- **Disposição para resolver**
 - Quer resolver
 - Tanto faz
 - Não quer resolver

Recomendações para a Negociação

- Agir de forma confiável
- Procurar soluções em grupo
- Reconhecer falhas e assumir responsabilidades

Recomendações para a Negociação

- Crer que é possível resolver e chegar a um acordo
- Acatar o tempo como aliado
- Tirar o foco de valores particulares

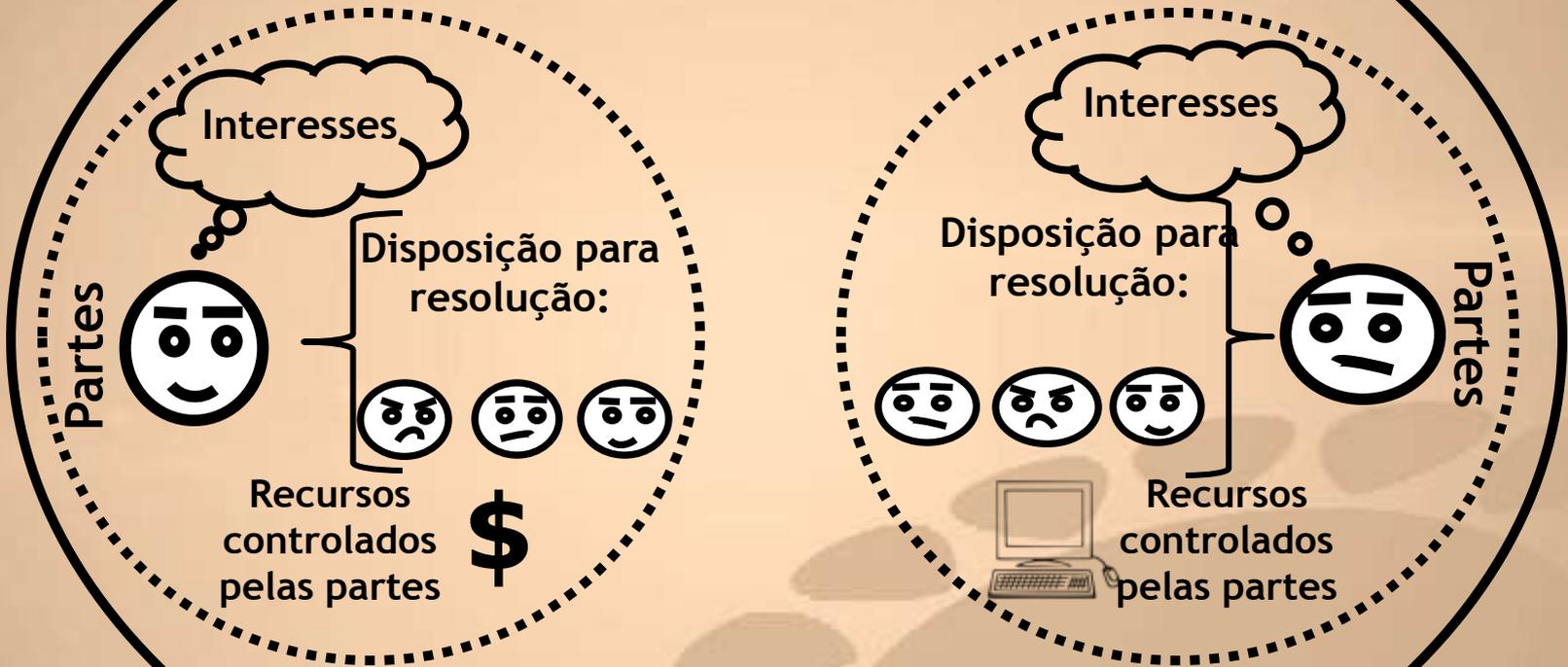
Diante do conflito, observar:

- de que tipo é? (de interesses, de ideias?)
- qual o contexto em que ele aconteceu?
- quais as condições que predisuseram sua existência?

Diante do conflito, observar:

- quais as partes que estão envolvidas?
- qual a motivação das pessoas para chegar a um acordo?
- quais os seus interesses e os recursos que controlam?

Conflito



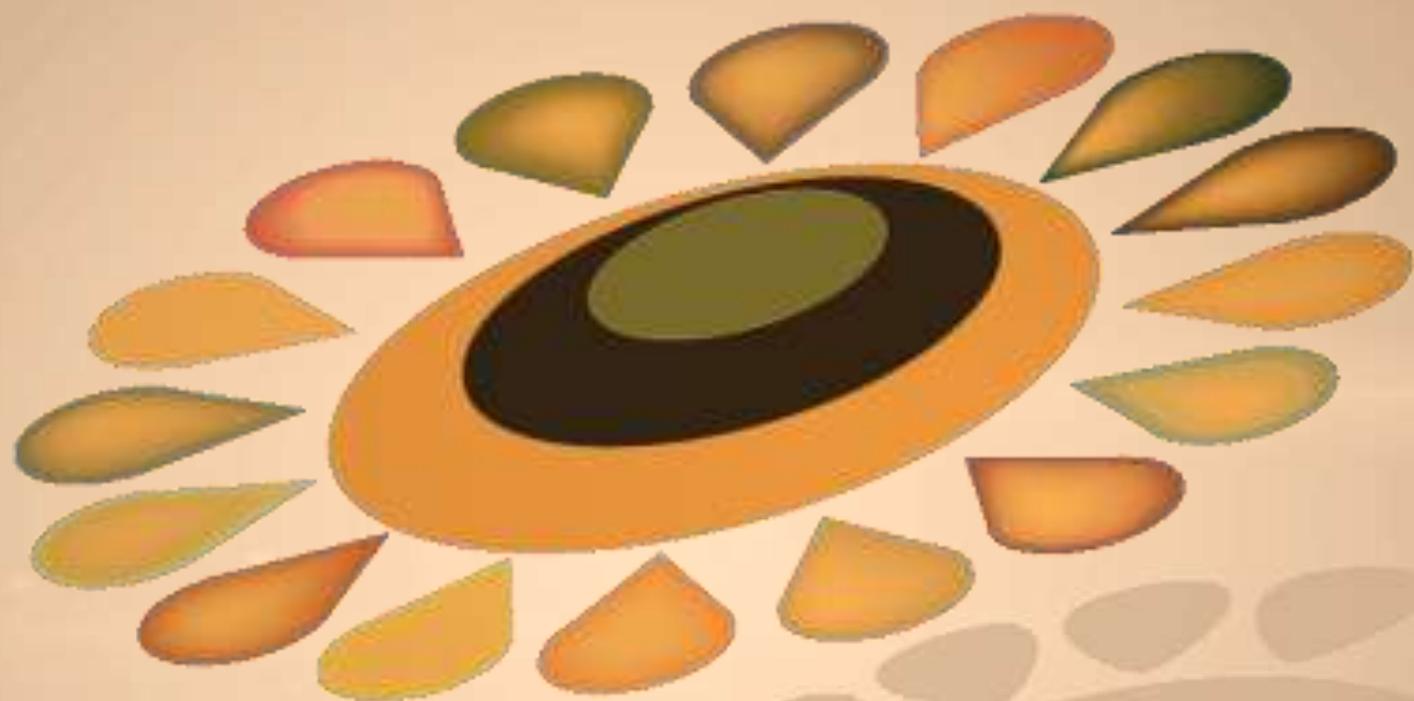
Contexto

É possível prevenir conflitos?

- Resolver um conflito ajuda a evitar que novos apareçam
- Relações fortalecidas facilitam a soluções dos conflitos

É possível prevenir conflitos?

- **Medidas simples como melhorias na comunicação, administração de tempo e atendimento de qualidade contribuem na diminuição de conflitos.**
- **Conversar de maneira adequada sobre incômodos ajuda a evitar que virem um conflito.**



PDG EDUCAÇÃO
Secretários de Escola