

Gestão de Conflitos

O que veremos hoje:

Conflitos

- O que está relacionado
- O que leva ao conflito
- Como lidar

Ao resolver...

- Observar aspectos importantes
- Recomendações



Esposa

Professor



Marido

Aluno

Filho(a)

Você

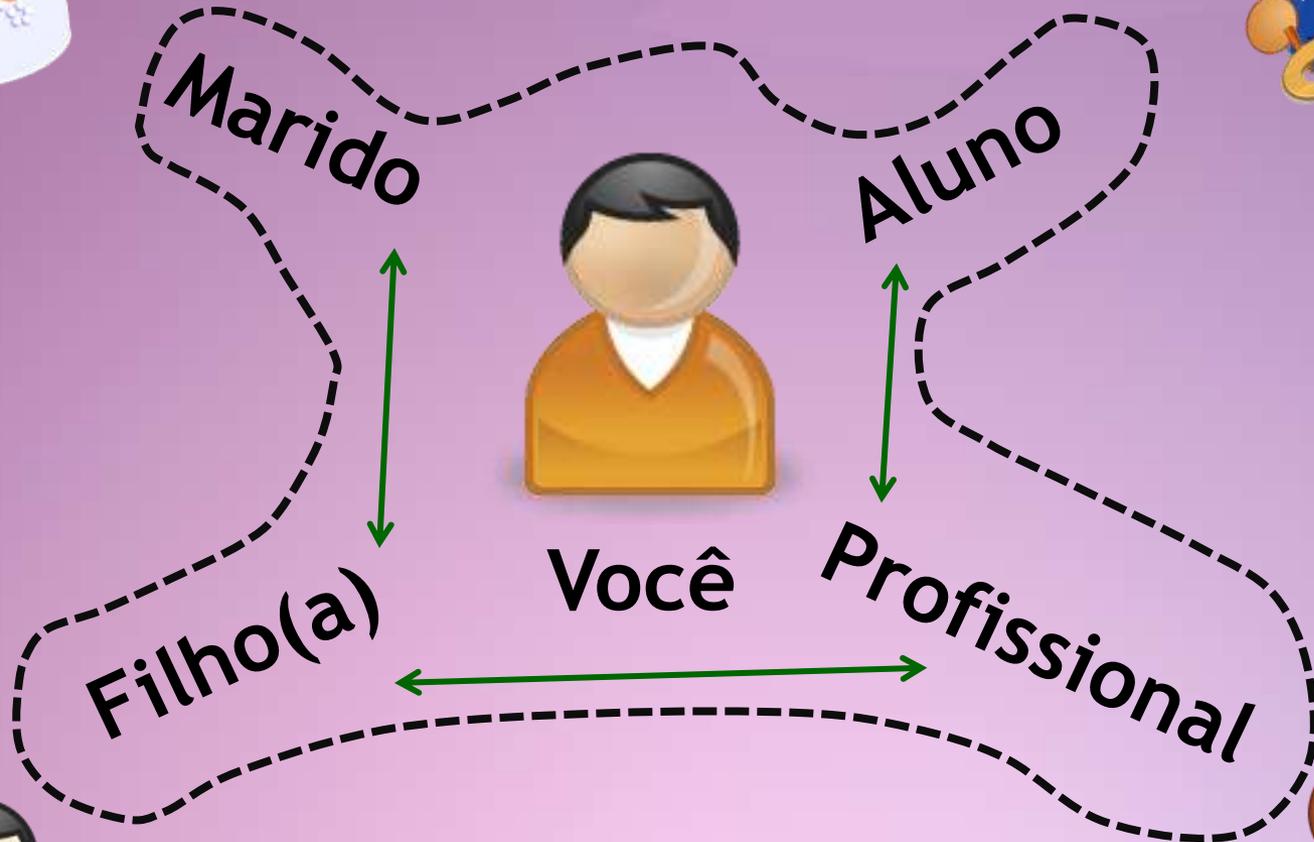
Profissional



Pai/Mãe



Cliente



Pessoas

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

Recursos

- **Mão de obra**
- **Tecnologia**
- **Financeiros**

Verdadeiro ou Falso?

- A. Conflitos acontecem em situações de convivência, como no trabalho;
- B. Conhecimento e informação 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;
- Em situações de convivência sempre podem ocorrer conflitos.



Revisão

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

Pode levar 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.

**Pode levar ao conflito:
atividades muito específicas**

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

Escola

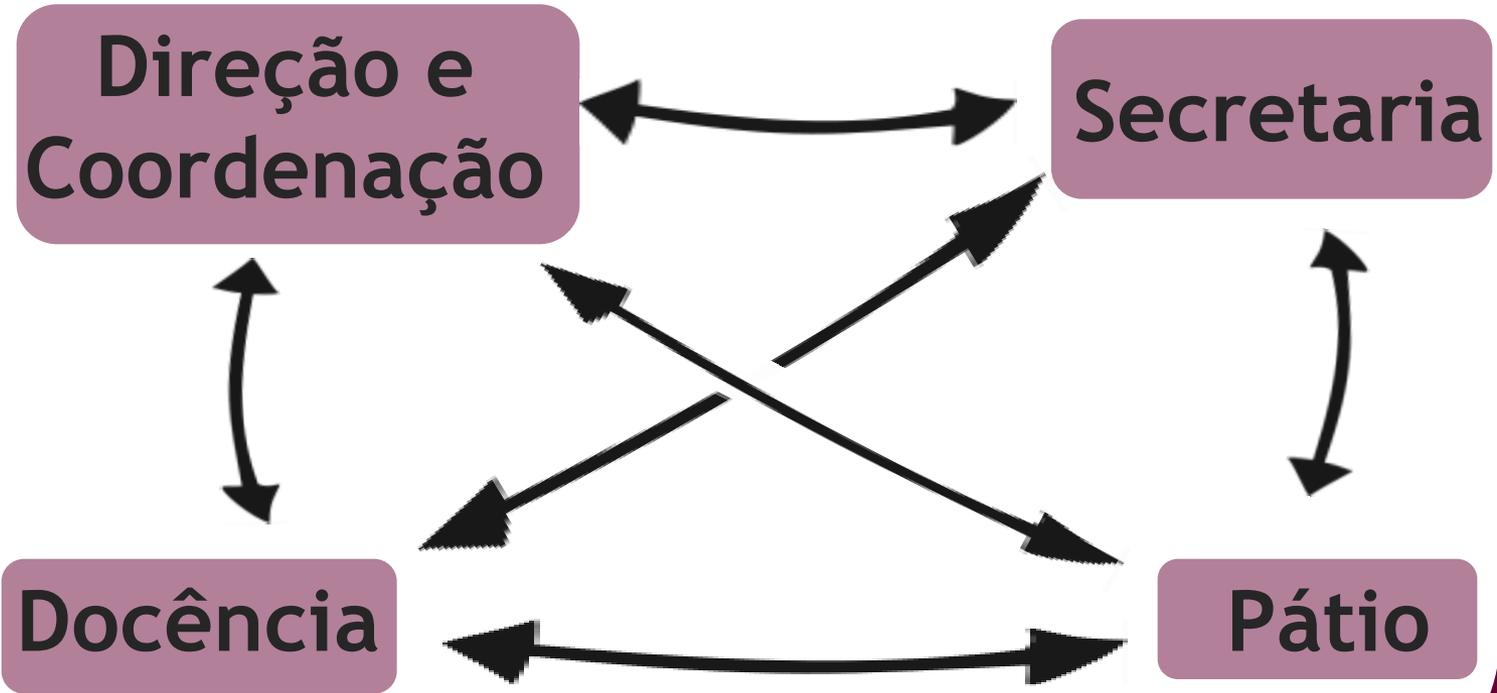
Alunos

Direção e
Coordenação

Secretaria

Docência

Pátio



Escola

Alunos

**Direção e
Coordenação**



Pátio

Escola

Alunos

**Direção e
Coordenação**

FAZ



Pátio

Escola

Alunos

**Direção e
Coordenação**

NÃO FAZ

Pátio

Diálogos tensos

- **Expectativas - A maioria dos diálogos tensos gira em torno do que deveria ter acontecido e do que aconteceu de fato;**



Diálogos tensos

- Procura de culpados - “Quem disse o que” e “quem fez algo”; quem está certo, quem está errado;
- Diferença entre o comunicado e o entendido;



Diálogos tensos

- **Frustração - diante de impossibilidades;**
- **Expressão de antipatia, pouca vontade, baixa atenção;**



Diálogos tensos

- Imprecisão - Informações fragmentadas, prazos imprecisos, burocracia, indefinição de modo geral.

Diálogos tensos - Características

- **Envolvem forte emoção e avaliação no nível pessoal;**
- **Generalização: um se torna todos;**



Diálogos tensos - Características

- **Certeza da verdade e da razão;**
- **Envolvidos se esquecem de que a análise dos fatos e escuta passam por uma percepção pessoal;**
- **Muita dedução, pouca verificação.**

No momento do diálogo

Evite dizer	Prefira dizer
Tenho certeza que...	Entendo que...
A verdade é que...	Na minha análise... No meu ponto de vista...



No momento do diálogo

Evite dizer	Prefira dizer
Você é o culpado, tem que resolver.	Temos um problema, gostaria da sua ajuda para buscar a solução.
Não tem nada a ver o que você está falando.	Gostaria de lembrar o foco do problema.



No momento do diálogo

Evite dizer	Prefira dizer
<p>O que eu tenho a ver com isso? Não é problema meu!</p>	<p>Eu entendo a situação, mas foge ao meu alcance resolver. Você pode conversar com...</p>



No momento do diálogo

Evite dizer	Prefira dizer
<p>Você me faz de... Você me trata como...</p>	<p>Eu me sinto...</p>
<p>Quero que me entregue isto até...</p>	<p>Gostaria de discutir e combinar um prazo com você. Preciso disto até...</p>

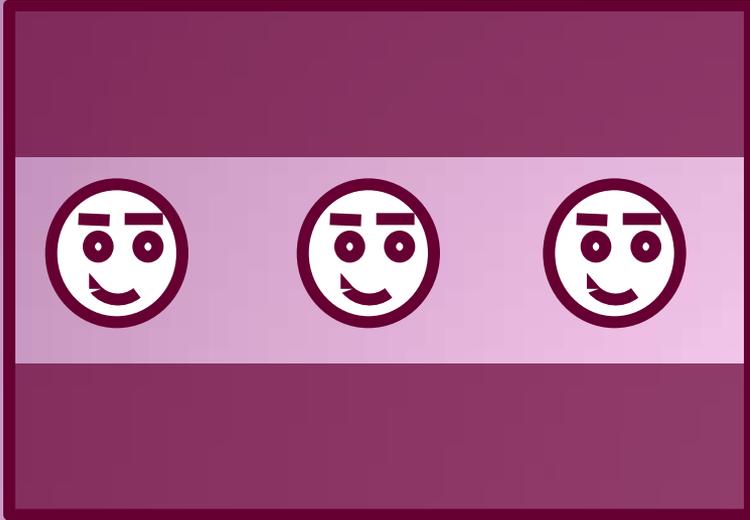
Sobre Crianças...

- **Diferenças físicas - estatura, dimensão, espaço;**
- **Descoberta cultural e social;**
- **Sutilezas emocionais.**

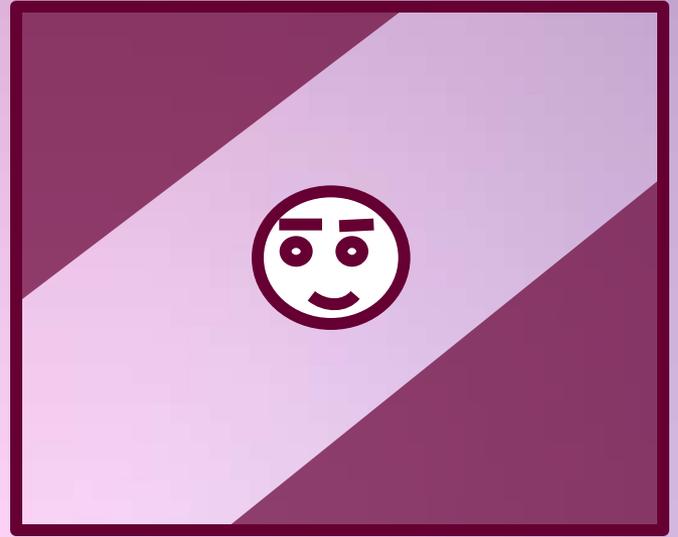
...e Adolescentes

- **Grupo**
- **Drama**
- **Desafio**





X



Vamos pensar sobre:

Você acha que a convivência entre pessoas com idades diferentes pode gerar ou agravar conflitos? Como você percebe isto no seu trabalho?

Tipos de Conflito

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

Graus de Percepção do Conflito

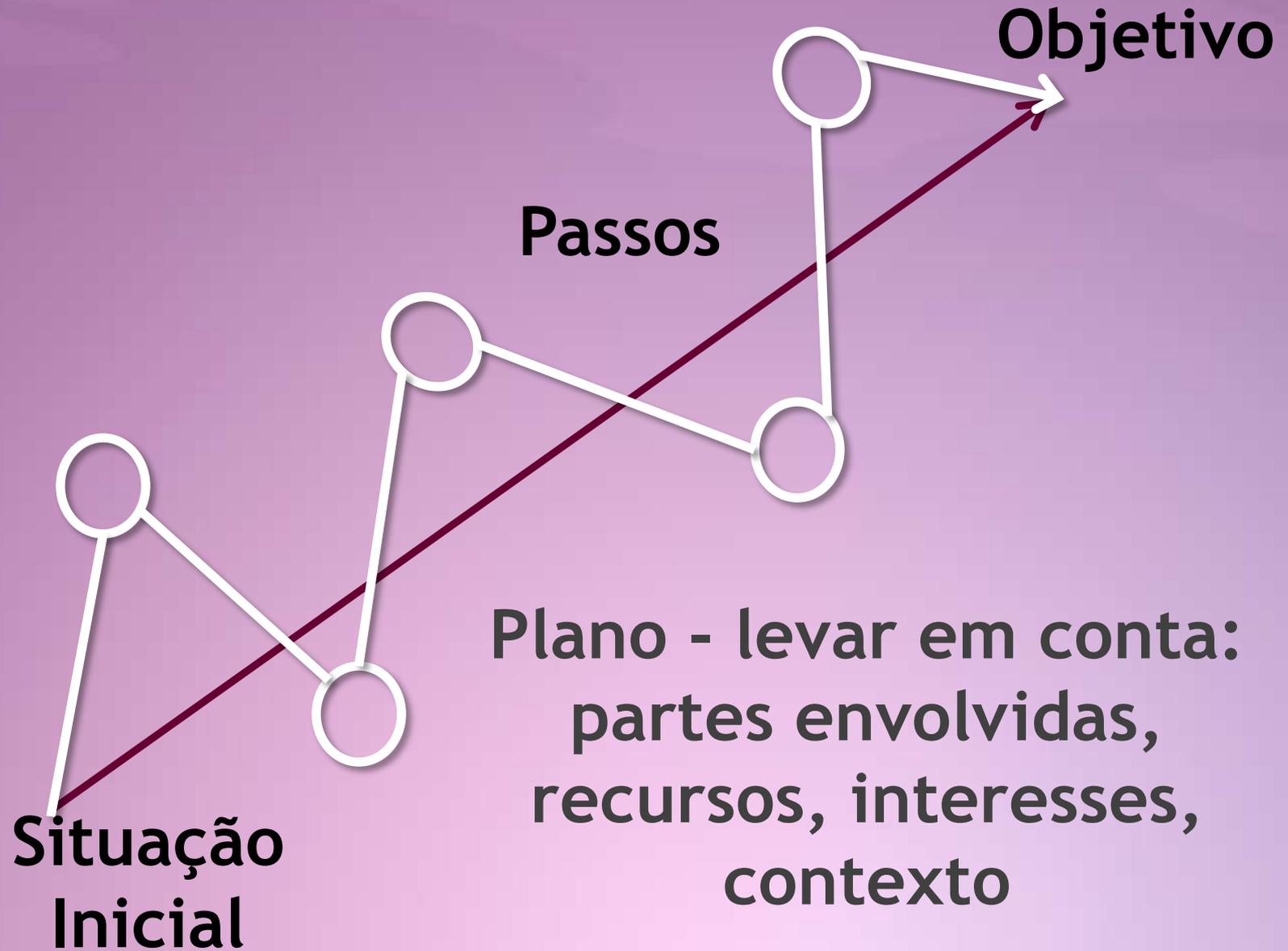
- **conflito latente**
- **conflito percebido**
- **conflito assumido**

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 ao se resolver um conflito

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

Aspectos importantes ao se resolver um conflito

Disposição para resolver

- Quer resolver
- Tanto faz
- Não quer resolver

Recomendações

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

Recomendações

- Crer que é possível resolver e chegar a um acordo;
- Considerar o tempo um aliado;
- Não julgar.

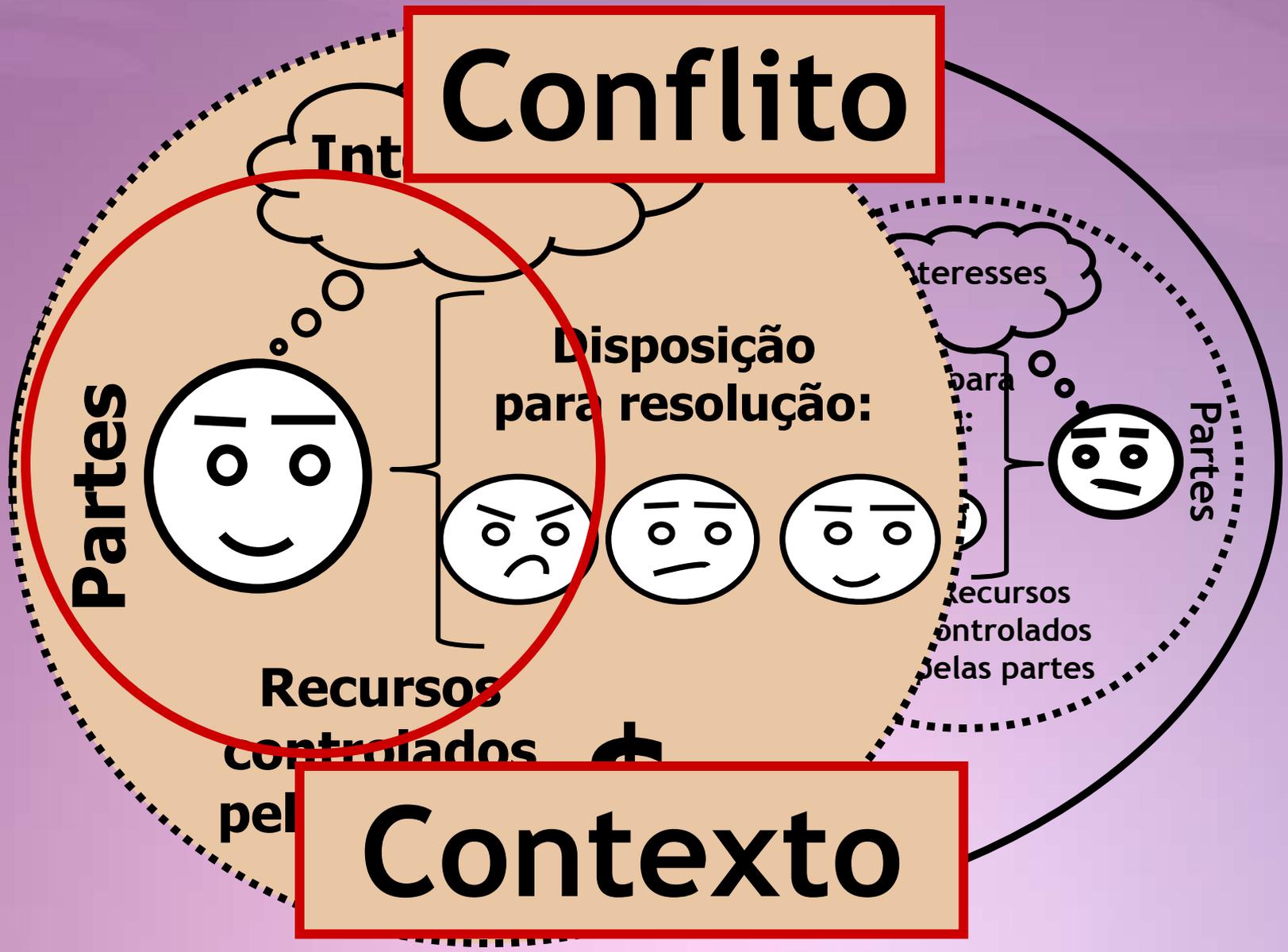
Diante do conflito, observar:

- De que tipo é? (de interesses, de ideias?)
- Qual o contexto em que ele aconteceu?
- O que levou ao seu surgimento?

Diante do conflito, observar:

- Quais as partes que estão envolvidas?
- O quanto as pessoas querem chegar a um acordo?
- Quais os seus interesses e os recursos que controlam?

Conflito



Contexto

Como vimos...

- **A participação de um mediador, uma terceira pessoa, ajuda na resolução de conflitos.**

Prevenção de Conflitos

- Resolver um conflito ajuda a evitar que novos apareçam.
- Medidas simples, como melhorias na comunicação, administração de tempo e atendimento de qualidade, contribuem para a diminuição de conflitos.