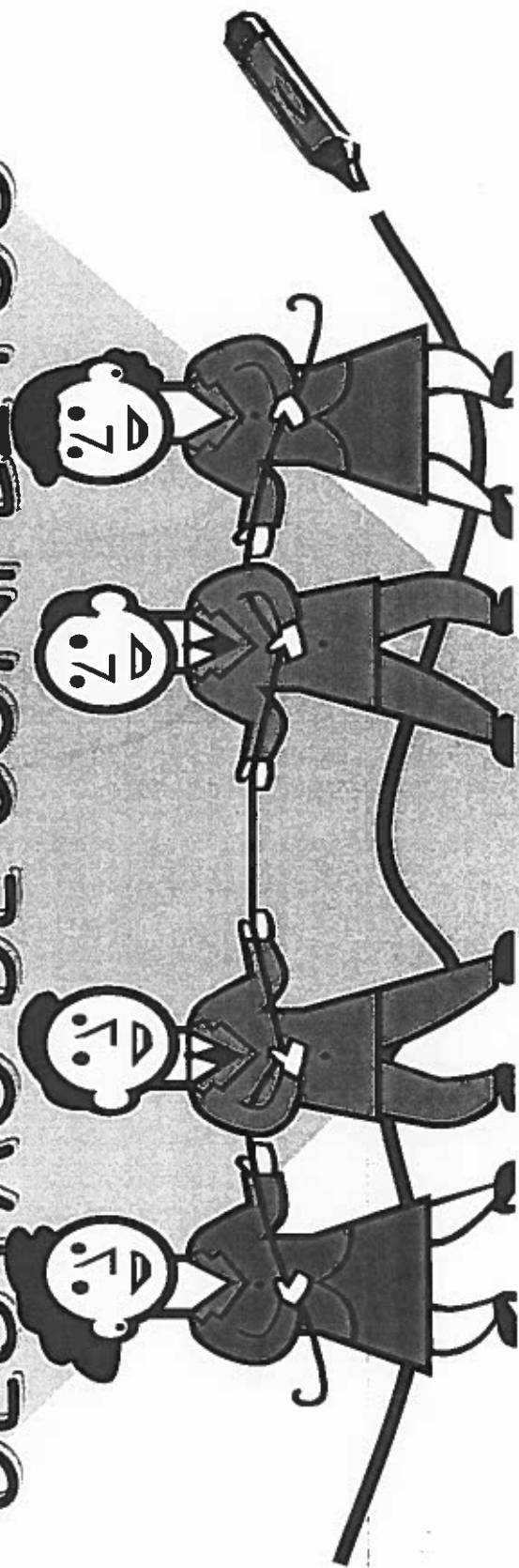


# GESTÃO DE CONFLITOS



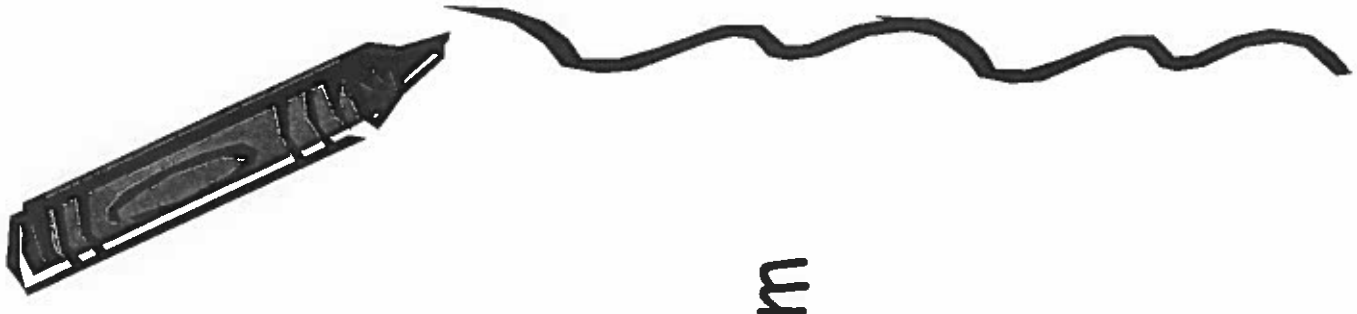
# TIPOS DE CONFLITO

- Intrapessoais
- Interpessoais
- Organizacionais



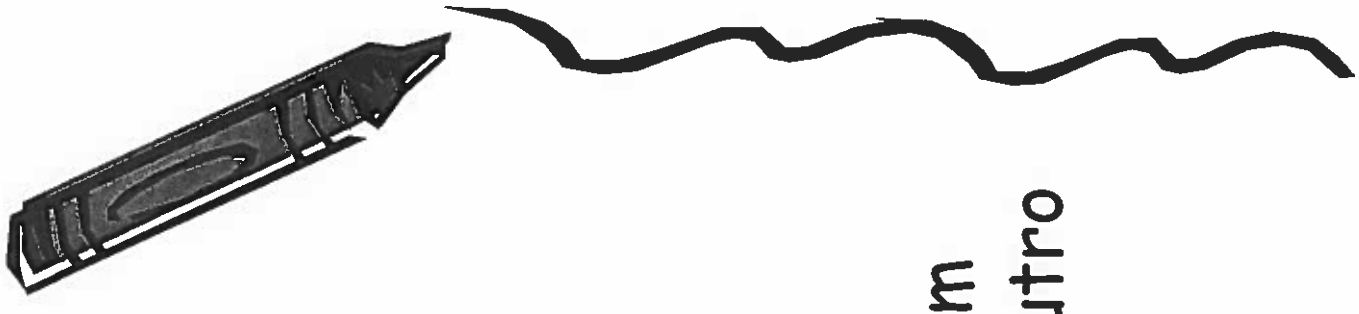
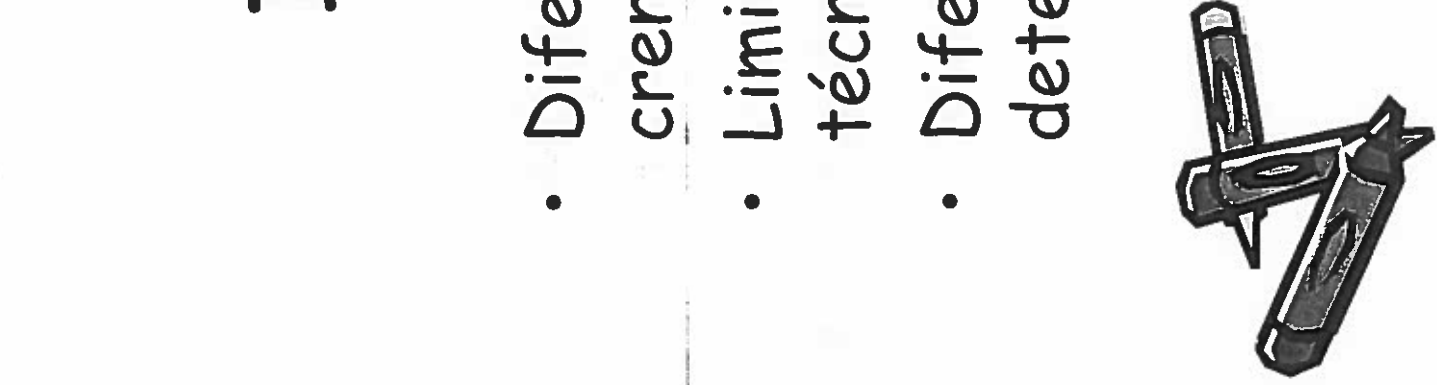
# CONFLITOS INTRAPESSOAIS

- Ocorrem no interior do indivíduo quando este tem de dar uma só resposta entre duas que se excluem mutuamente



# CONFLITOS INTERPESSOAIS

- Diferenças individuais - idade, sexo, crenças, valores e atitudes
- Limitações dos recursos - financeiros, técnicos e humanos pessoais
- Diferenciação de papéis - dificuldade em determinar quem pode dar a ordem a outro



# CONFLITOS ORGANIZACIONAIS

- A sua própria estrutura constitui a fonte potencial de conflito

Ex: Falta de comunicação



# IDEIAS - CHAVE


- Os conflitos devem ser considerados de grande utilidade quando impedem a estagnação ou servem para estimular novas ideias e métodos.
- Podem trazer "bons frutos" se permitirem que as pessoas envolvidas mudem e se ajustem.



# COMPETÊNCIAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- Afastamento físico/psicológico
- Manutenção de um comportamento justo e eticamente legítimos





- Manutenção de uma atitude amigável,  
de disponibilidade

- Preservar a dignidade e o auto-  
respeito







- Conhecer-se e conhecer o modo como respondemos nos diferentes tipos de situação

- Ouvir com empatia



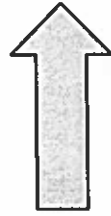
- Não esperar mudar o estilo de comportamento dos outros
- Expressar a sua própria perspectiva
- Utilizar a escuta activa



# ESTILOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



# COMPETIÇÃO: GANHAR-PERDER



Ênfase predominante na  
satisfação dos interesses ou posições  
pessoais à custa das perdas do outro.

Ex: ameaças, "mandões", dominação...

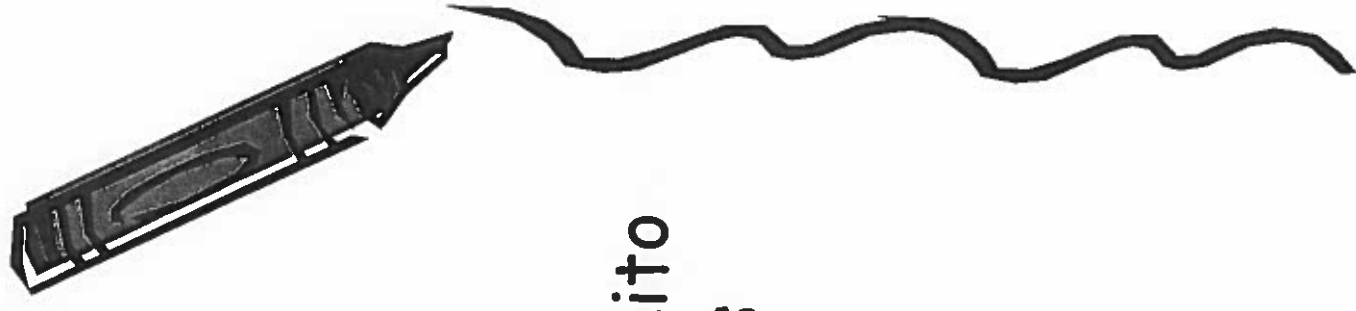


# ACOMODAÇÃO: PERDER-GANHAR



Centra-se na satisfação das necessidades do outro à custa do respeito por si mesmo e pela satisfação das suas próprias necessidades.

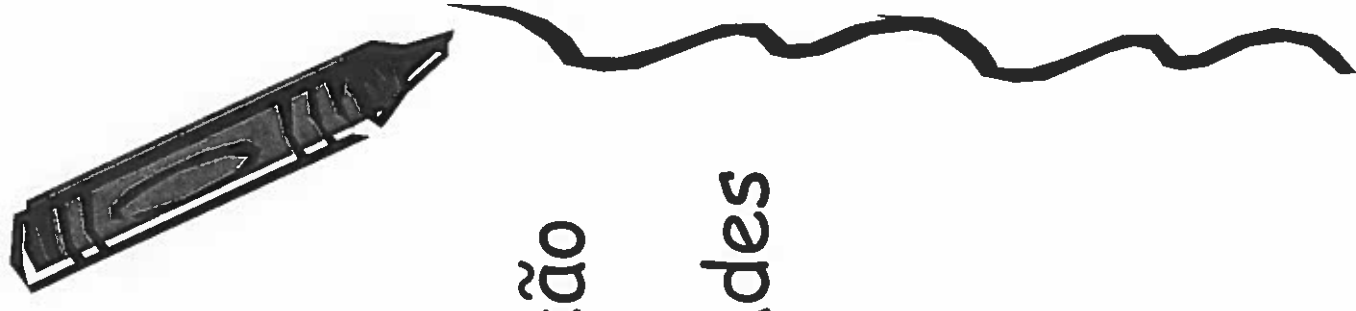
Ex: timidez



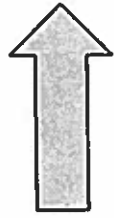
# EVITAÇÃO: PERDER- PERDER

↑ Ausência quer de cooperação quer de competição, espelhando desatenção face às suas necessidades e às necessidades dos outros.

Ex: desinteresse, isolamento

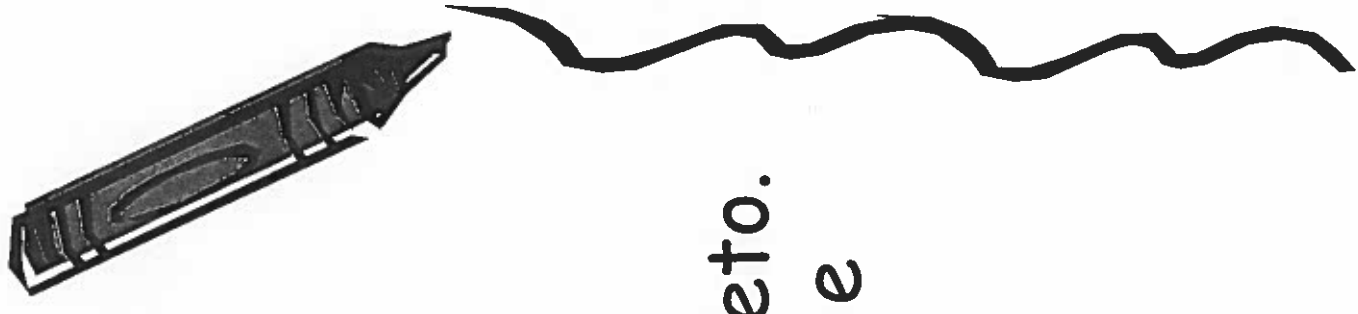


# COMPROMISSO

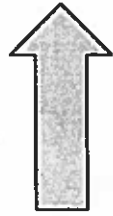


Procura de satisfação de ambas as partes, mas de modo moderado, chegando a ser incompleto. Conduz a uma solução satisfatória e nunca a uma solução óptima.

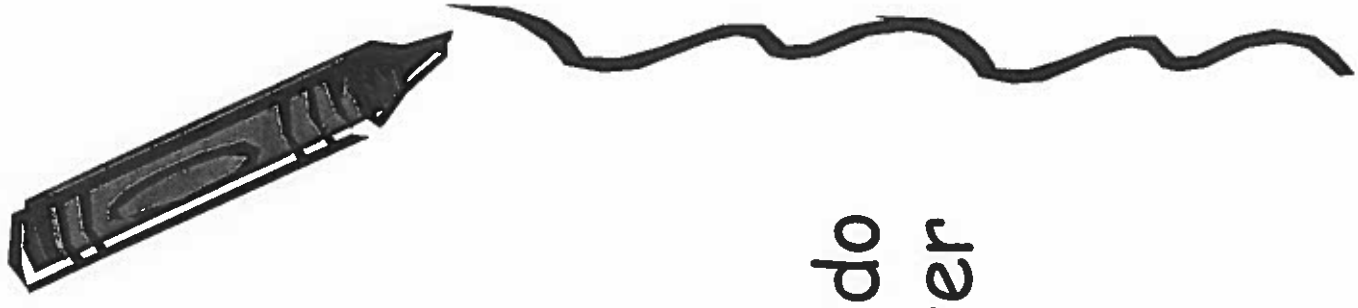
Ex: partilha, divisão de tarefas



# COLABORAÇÃO: GANHAR-GANHAR



Intenção de satisfazer inteiramente as necessidades e perspectivas de ambas as partes.  
Ex: resolver os problemas atendendo ao interesse de ambas as partes, ser criativo.





# OBJECTIVO

"Eu respeito-o e tenho em consideração as suas necessidades. Eu assumo a responsabilidade de lhe dar inteiro conhecimento da minha posição. Nós podemos aproximar as nossas diferenças de forma construtiva"

