

Administração de Conflitos

Profa. Dra. Ilíada de Castro

Outubro de 2013

OBJETIVOS

- Fornecer estratégias para evitar, resolver ou conter conflitos.
- Destacar a importância da inteligência emocional.
- Valorizar o papel de terceiro na resolução de conflitos.

Conflito

- É divergência com turbulência na hora de resolver o problema?
- É sinônimo de violência?
- Se estabelece quando uma parte reconhece que a outra parte vai frustrar seus interesses?
- É sociedade em movimento?

Conflito

Necessário e natural como a chuva.

- Dificuldade que precisa ser explicitada. Se não, explode no software e se expande para o hardware.
- Compreender a origem da instabilidade para poder planejar uma ação.

Conflitos: Causas

- Lógicos
 - Ruídos de comunicação
 - Mudanças estruturais
 - Metas diferentes
 - Recursos compartilhados...
- Psicológicos
 - Diferença de personalidade
 - Emoções “negativas” inveja, raiva, medo...
- Políticos
 - Interesses

Conflitos

- Lógicos – *Solução: informação ou ação racional*
- Psicológicos – *Solução: inteligência emocional*
- Políticos – *Solução: negociação, acordos*

Administrar conflitos significa

conduzir as divergências de forma que se convertam no melhor caminho para alcançar o sucesso.

Inteligência Emocional

RECONHECER AS EMOÇÕES

- Perceber
- Discernir
- Procurar antes de ser surpreendido
- Valorizar.

Inteligência Emocional

ADMINISTRAR AS EMOÇÕES

- Manifestar no momento certo
- Risco de sequestro neural
- Emoção e saúde

Inteligência Emocional

MOTIVAR-SE

- Visão positiva de futuro
- Esperança
- Otimismo
- Paixão e fluxo

Inteligência Emocional

TER EMPATIA

- Colocar-se no lugar do outro
- Saber ouvir
- Auscultar
- Base da atenção e vínculo

Inteligência Emocional

TER HABILIDADES SOCIAIS

- Fazer distinção entre indivíduos
- Influenciar a emoção do outro
- Resolver conflitos

Ações do indivíduo

- Diálogo e ato de ouvir necessários para identificar os interesses
- Flexibilidade para chegar à empatia
- Criatividade para juntar harmonicamente opiniões opostas
- Consideração com o futuro do relacionamento

Modelo bidimensional de administração de conflitos - Kenneth Thomas



O PROVEDOR



ATENDER NECESSIDADES

- + ECONÔMICAS:
alimentos, abrigo
- + FÍSICAS: segurança
- + CULTURAIS:
identidade
- + POLÍTICAS:
liberdade

O PROFESSOR



ENSINAR

- + TOLERÂNCIA
- + RESOLUÇÃO CONJUNTA DE PROBLEMAS
- + DESLEGITIMAR A VIOLÊNCIA

O CONSTRUTOR DE PONTES



USAR OS RELACIONAMENTOS

- o CRIAR LAÇOS
- o PROMOVER O DIÁLOGO
- o ELABORAR PROJETOS CONJUNTOS
- o ENVOLVER NA PARTICIPAÇÃO

O MEDIADOR



AJUDAR A CHEGAR A UM ACORDO

- o LEVAR AS PARTES À MESA
- o ESTABELECER REGRAS:
 - ▶ um fala e o outro escuta
 - ▶ usar paráfrases
- o AJUDAR A PROPOR SOLUÇÕES.
- o SUGERE

O ÁRBITRO



PROMOVER JUSTIÇA

- o É ESCOLHIDO EM CONJUNTO
- o É DIGNO DE CONFIANÇA
- o INCENTIVA O ACORDO NEGOCIADO
- o DECIDE.

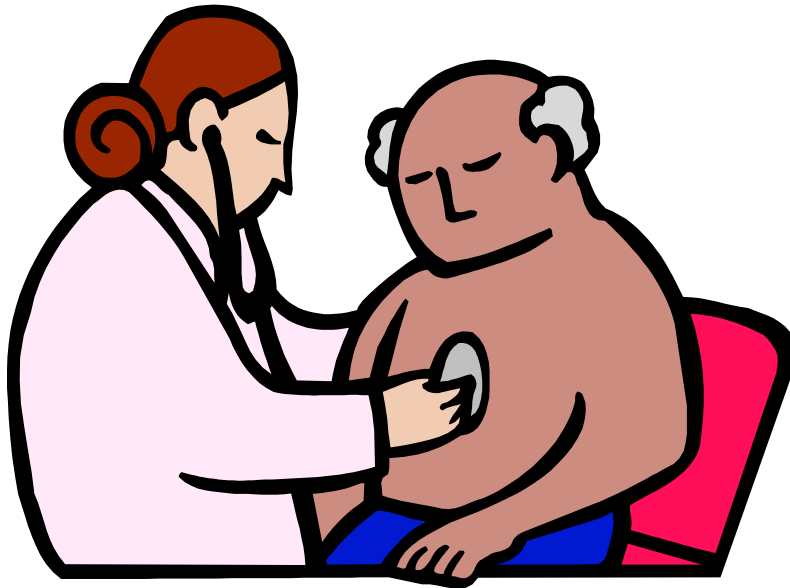
O IGUALADOR



PROMOVER O EQUILÍBRIO

- o PRESSÃO DO GRUPO
- o ASSOCIAÇÕES DE CLASSE
- o OMBUDSMAN
- o OUVIDORES

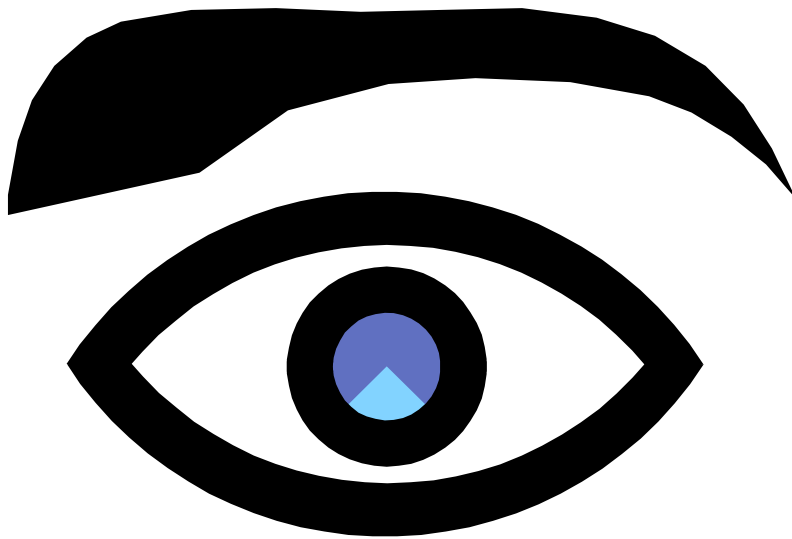
O CURANDEIRO



CURAR RELACIONAMENTOS

- o OUVIR E RECONHECER
- o INCENTIVAR PEDIDOS DE DESCULPAS

A TESTEMUNHA



PRESSÃO COM A PRESENÇA

- o SER ATIVO
- o FAZER PATRULHA
- o DISPARAR O ALARME
- o FALAR PARA QUE A BRIGA PARE

O JUIZ



REDUZIR OS DANOS

- o ESTABELECE LIMITES
- o DEFINE REGRAS
- o ELIMINA ARMAS PREJUDICIAIS
- o FORTALECE AS DEFESAS

O APAZIGUADOR



INTERROMPER O CONFLITO

- EMPREGAR FORÇA PARA:
 - ▶ DETER O AGRESSOR
 - ▶ PROTEGER OS INOCENTES