

RELAÇÕES INTERPESSOAIS E RESOLUÇÕES DE CONFLITOS

Escola de Contas

2.017

Prof^a Luiza Hruschka



CONFLITO

- Estado antagônico de ideias, pessoas ou interesses.
- Opiniões e situações são divergentes ($A+B=C$) ou incompatíveis ($A+B=A$ e B , não há soma).
- Incompatibilidade **total, parcial, real, imaginária ou percebida** em determinados papéis.

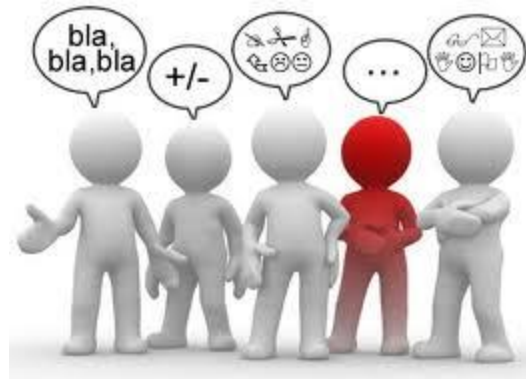
FONTES DE CONFLITO

Estrutura



Funcionamento da Organização

Indivíduo



Inter-relações

CAUSAS - INSTITUCIONAIS

- **Intenções da Alta Administração: objetivos e metas a serem seguidos;**
- **Incompatibilidade de objetivos da área;**
- **Papéis e expectativas: falta clareza, regras;**
- **Recompensas não são justas ou falta transparência (meritocracia invertida).**

Mente
Consciente

+OU –
10% Psiquê

Mente Pré-
Consciente
+ou- 10% Psiquê

Mente
Inconsciente

+OU-
80% Psiquê

O CÉREBRO HUMANO

LADO “MASCULINO”

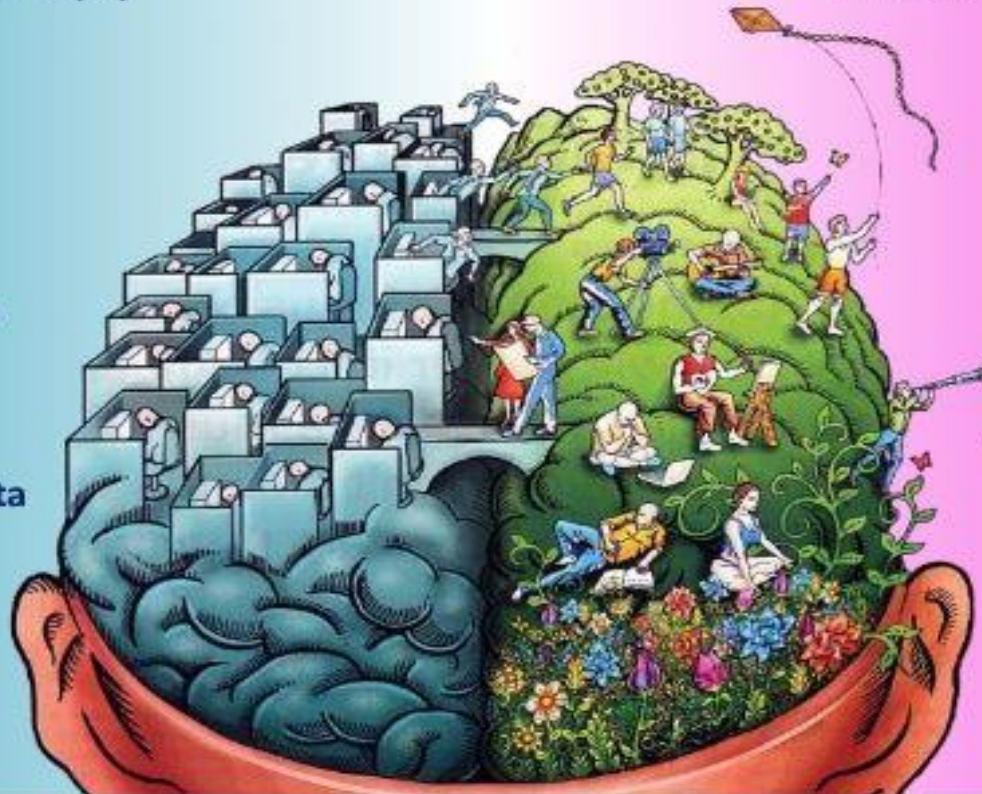
(lado esquerdo do cérebro que lida com o lado direito do corpo)

Analítico
Competitivo
Singular
Racional
Determinado
Linear e Lógico
Objetivo
Assertivo
“Busca o gol”
Línguas e Escrita
Verbal

LADO “FEMININO”

(lado direito do cérebro que lida com o lado esquerdo do corpo)

Intuitivo
Colaborativo
Interligado
Emocional
Passional
Criativo
Empático
Receptivo
“Segue a maré”
Visão e Sons
Não-verbal



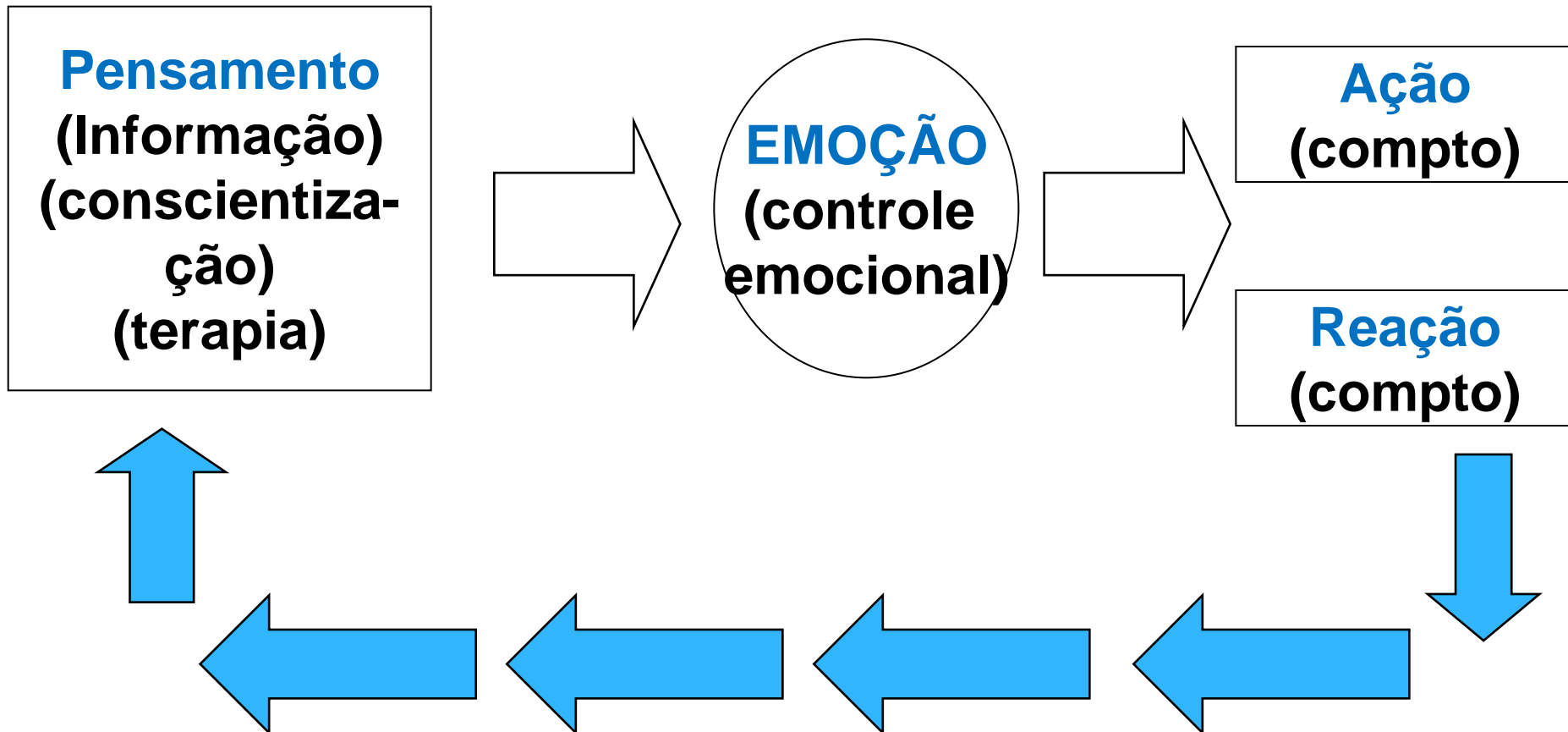
CÉREBRO HUMANO/ICEBERG



Nós não vemos o inconsciente, só o sentimos, suas manifestações ocorrem através de:

Parapraxias (**atos falhos**), **Sonhos**, Alguns chistes (**piadas, gracejos**), **Mecanismos de defesa** do EGO, Livres associações de ideias, Resistências ...

PROCESSO DAS EMOÇÕES



POSTURA COMPORTAMENTAL

Dominância

**COMPORTAMENTO
AGRESSIVO**

Q1

Palavras e forma rude de se expressar

Q4

Expressa-se: no momento, na hora e no local certo.
Utiliza Forma e Palavras adequadas

**COMPORTAMENTO
ASSERTIVO**

Hostilidade

Cordialidade

**COMPORTAMENTO
NÃO ASSERTIVO**

Q2

Não expressa o que pensa e sente

Q3

Utiliza filtros, expressando somente o que agrada o Outro.

**COMPORTAMENTO
NÃO ASSERTIVO**

Submissão

GRAU DE CONFLITO

A
s
s
e
r
t
i
v
i
d
a
d
e

Competição

Q1

(ganhaXperde)

Decisão Autocrática
(imposição, máximo de
vantagem
Só meu interesse

Colaboração

Q4

(ganhaXganha)

Entender as necessidades
de ambas as partes
Trocar ideias
Todos comprometidos

Acordo
(ganhaXganha)
(perdeXperde)

Todos têm poder
Mesma força

Afastamento

Q2

(perdeXperde)

Não procura satisfazer seus
interesses e nem dos outros

Se mantem à margem

Acomodação

Q3

(perdeXganha)

Preservar a harmonia/O outro é
mais importante

Não defende seus interesses

Cooperação

BERG, E

GRAU DE CONFLITO

A
s
s
e
r
t
i
v
i
d
a
d
e

- Quando precisa de uma solução integrada, que beneficia à todos.
- Trocar ideias/escutar/dialogar
- Necessita comprometimento de todos.
- Se der certo, todos acertam e se der errado, todos erram.
- Quando precisa chegar à raiz do problema – não haver oposição, haver diálogo.
- **Precisa-se de mais tempo:**
 - **Reuniões, amadurecimento das pessoas e do grupo.**
 - **Evolução mais lenta, gradual, mas obtém-se os melhores resultados.**

Colaboração

Q4

(ganhaXganha)

Entender as necessidades

de ambas as partes

Trocar ideias

Todos comprometidos

Cooperação

BERG, E

GRAU DE CONFLITO

A
s
s
e
r
t
i
v
i
d
a
d
e

- O relacionamento é mais importante do que querer competir.
- Demonstra generosidade: “eu faria de outro jeito, mas tudo bem faça do seu modo se vc acredita que é melhor.
- Quando é mais importante para o outro e para você nem tanto.

Cuidado:

- Utilizado frequentemente impressão de omissão – perde capacidade de gerenciar conflitos.
- Perde iniciativa e capacidade de se interessar pelas próprias questões

Acomodação Q3

(perdeXganha)

Preservar a harmonia/O outro é mais importante

Não defende seus interesses

Cooperação

BERG, E

GRAU DE CONFLITO

A
s
s
e
r
t
i
v
i
d
a
d
e

Afastamento Q2

(perdeXperde)

Não procura satisfazer seus
interesses e nem dos outros

Se mantem à margem

- Custo do confronto é maior que o benefício (não compensa comprar esta briga, o benefício é baixíssimo).
- Pouco significativa para ambos os lados.
- Quando precisa esfriar a cabeça:
 - Hoje preciso pensar, estou chateado e no momento certo conversar a respeito.

Cuidado:

- Utilizado frequentemente **impressão de omissão – perde capacidade de gerenciar conflitos.**

Cooperação

BERG, E

GRAU DE CONFLITO

A
S
S
E
R
T
I
V
I
D
A
D
E

Competição

Q1

(ganhaXperde)

Decisão Autocrática
(imposição, máximo de
vantagem
Só meu interesse

- Ações rápidas e decisivas são necessárias.
- Não possui tempo para trocar ideias.

Cuidado:

- Utilizar somente quando for necessário.
- Não é bom utilizar a longo prazo

Cooperação

BERG, E

GRAU DE CONFLITO

A
s
s
e
r
t
i
v
i
d
a
d
e

Acordo
(ganhaXganha)
(perdeXperde)

Todos têm poder

Mesma força

- É bom quando os dois lados têm a mesma força.
- Tempo é curto e precisa chegar a uma solução: “eu abro mão deste item, vc pode abrir mão de qual? Quando todos têm a perder, se não chegarem ao entendimento.

Cooperação

BERG, E

GESTÃO DE CONFLITO

Consiste em identificá-lo, compreendê-lo, interpretá-lo (definir estratégia de ação) e utilizá-lo em benefício de cada indivíduo, dos grupos sociais, das organizações e da sociedade.

Fiorelli, Malhadas

GESTÃO DO CONFLITO: TÁTICAS

Princípios para a Moderação:

- Entrevistar separadamente cada um ou subgrupo.
- Buscar terreno neutro (lugar físico).
- Evitar que as partes fiquem na defensiva (**culpando o outro**).
- Fazer perguntas abertas para fazer pensar e trazer soluções para o problema.
- Concentrar no problema, não na emoção ou na personalidade.
- Evitar impor soluções.

REFLEXÃO FINAL

O maior problema de comunicação é que não ouvimos para compreender, ouvimos para responder.

Autor Desconhecido



OBRIGADA!

Luiza – 5080-1320

luiza.correia@tcm.sp.gov.br