

RELAÇÕES INTERPESSOAIS E RESOLUÇÕES DE CONFLITOS



Escola de Contas

2.017

Prof^a Luiza Hruschka

PALESTRA



RELAÇÕES INTERPESSOAIS E RESOLUÇÕES DE CONFLITOS

OBJETIVOS

- Refletir sobre a postura das pessoas nas organizações, as consequências dessas posturas e como solucionar conflitos.

EXECUTIVOS x GESTÃO

Pouco Preparados



Não aprende nas Escolas



Faculdades superficialmente



Sem a ênfase na prática

Gestão

de

Pessoas

DINÂMICA

- **Prefeito/Secretário/Presidente solicitou relatório “Padrão” sobre desempenho das áreas do órgão:**
- **Lado 1 – defende relatório somente em formato de texto.**
- **Lado 2 - contra formato de texto – relatório deve ser com números, gráficos e percentuais.**

DINÂMICA

- **Fase 1:** Gr 01 e 02 debater a ideia, conforme as posições definidas - defesa e ataque. (5 min)
- **Fase 2:** Inverter as posições de defesa e ataque. (5 min)

ANÁLISE DA DINÂMICA

- **Sentimentos dos participantes.**
- **O que a plateia observou da dinâmica do grupo?**

CONFLITO

O QUE É CONFLITO ?

CONFLITO

- Estado antagônico de ideias, pessoas ou interesses.
- Opiniões e situações são divergentes ou incompatíveis.
- Incompatibilidade **total, parcial, real, imaginária ou percebida** em determinados papéis.

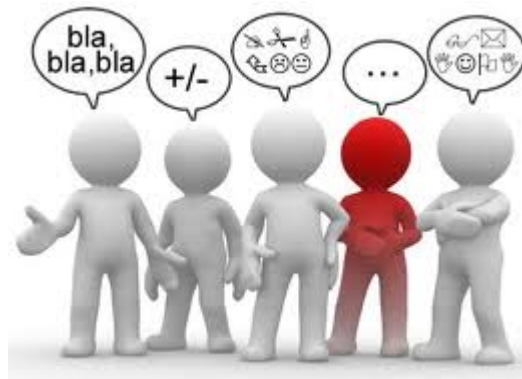
FONTES DE CONFLITO

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).**

CAUSAS – INDIVÍDUO

INTERESSES PESSOAIS

X

INTERESSES GRUPAIS

EMOÇÕES

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



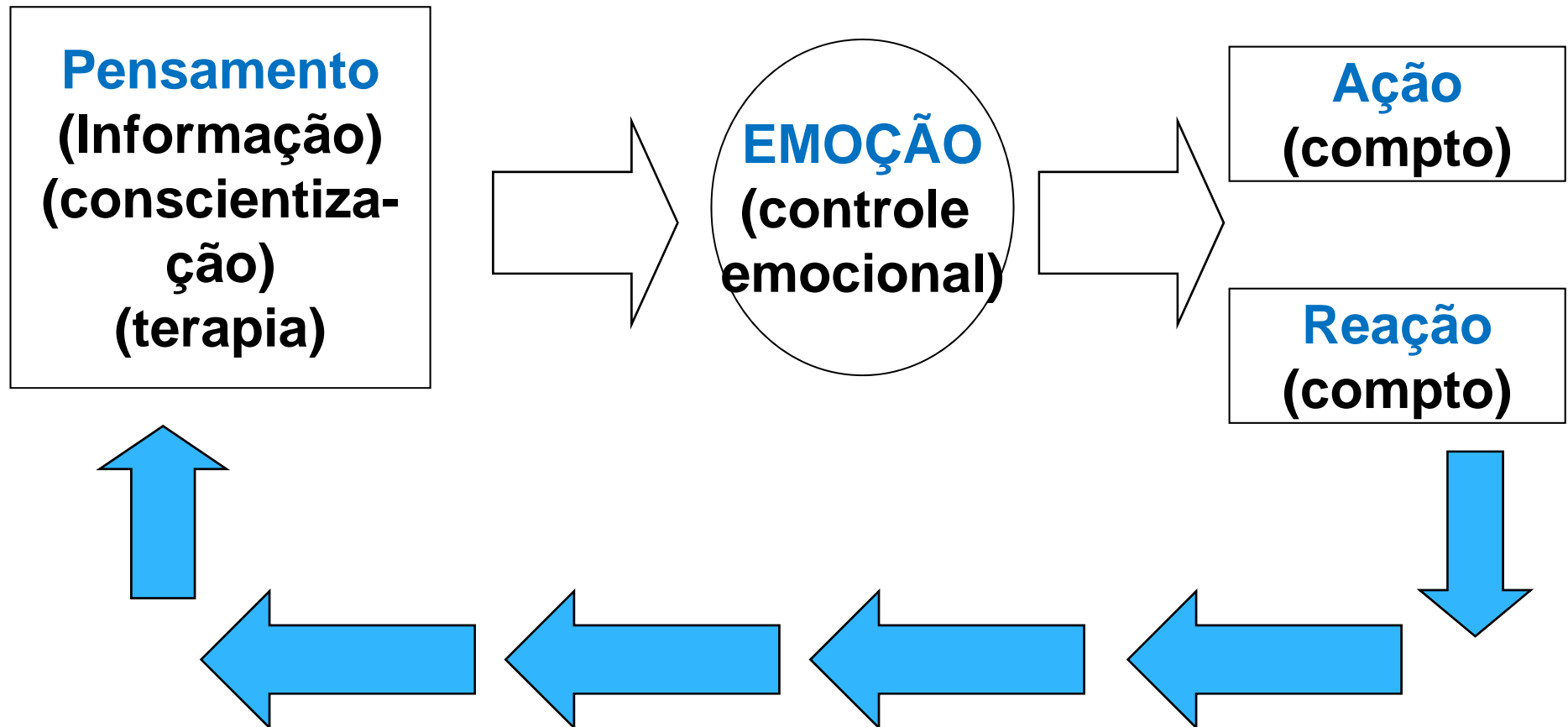
CÉREBRO HUMANO/ICEBERG



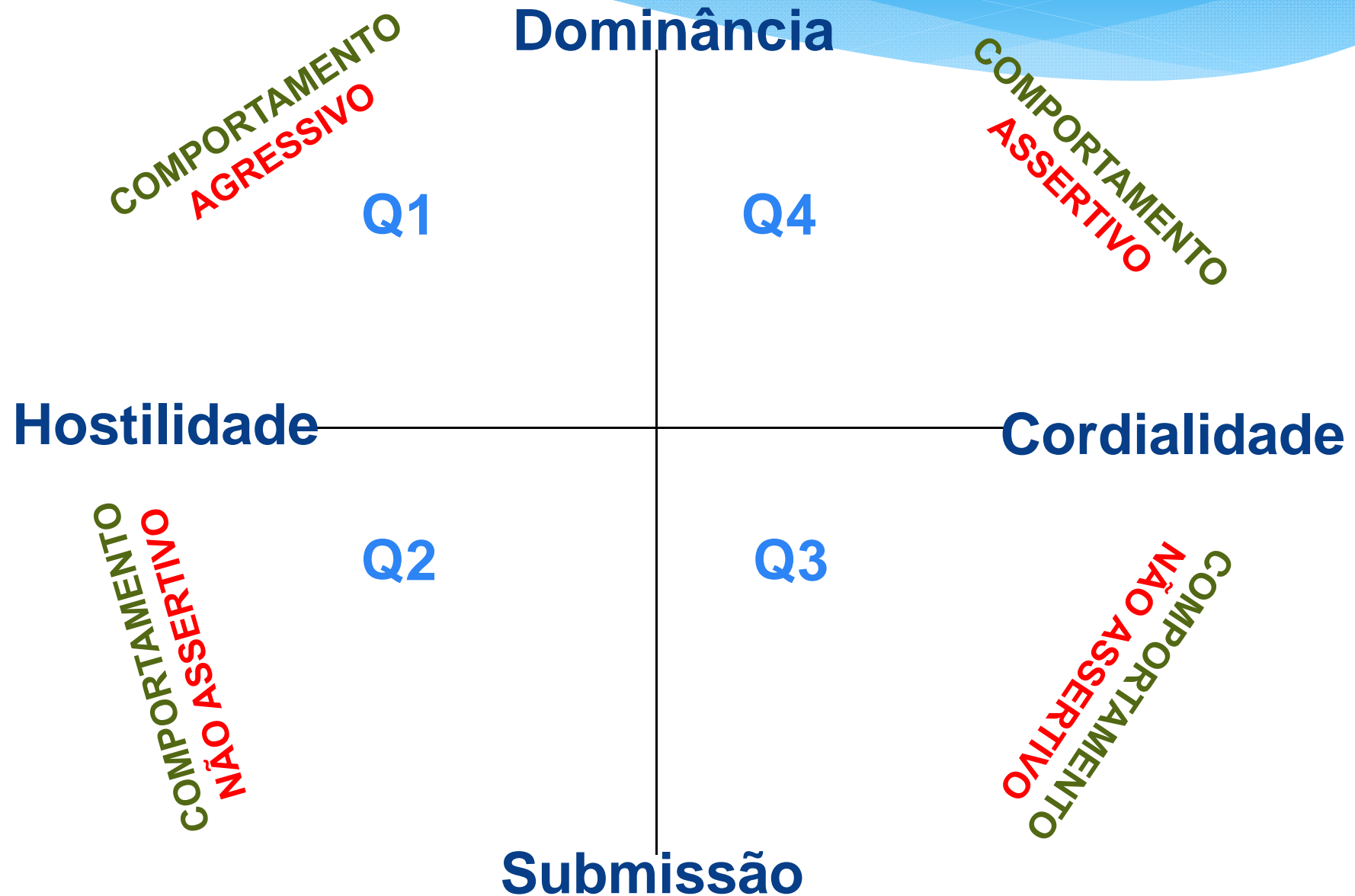
Nós não vemos o inconsciente, só o sentimos, suas manifestações ocorrem através de:

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

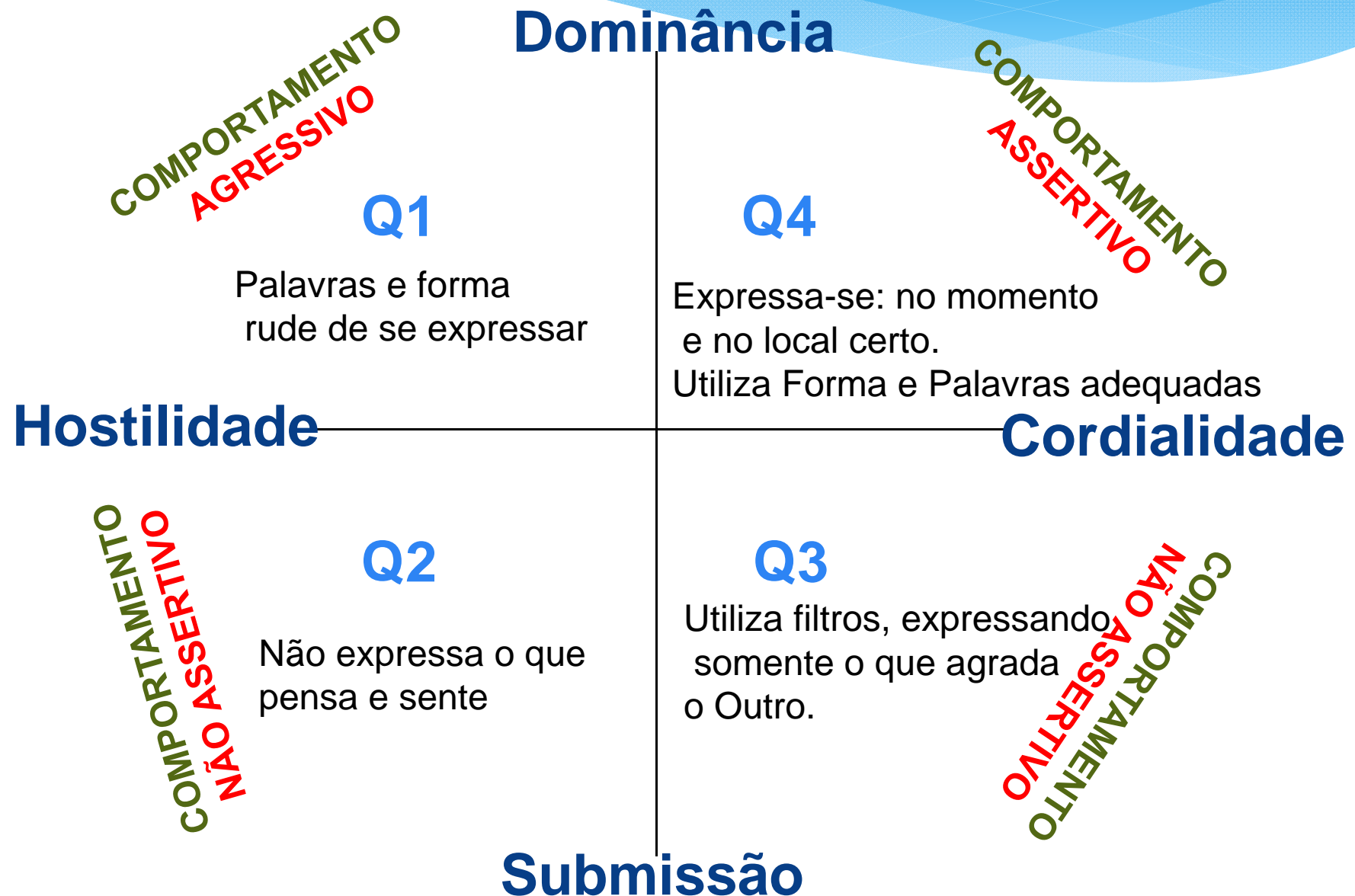
PROCESSO DAS EMOÇÕES



POSTURA COMPORTAMENTAL



POSTURA COMPORTAMENTAL



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/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 muito 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.
- Defender ao máximo os meus interesses:
 - Jogo, princípios éticos, profissionais, princípios religiosos.
 - Proteger-se de pessoas que querem levar vantagem sobre vc.
 - Demonstração de que sabe lutar.

Cuidado: Utilizar somente quando tiver força e 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 e utilizá-lo em benefício de cada indivíduo, dos grupos sociais, das organizações e da sociedade.

Fiorelli, Malhadas

GESTÃO DO CONFLITO

- **A resolução ideal é a em que as duas partes ganham.**
- **Demonstrar que conflito é uma ferramenta que favorece a criatividade e a inovação.**
- **Utilizar uma terceira pessoa: mediador, moderador ou conciliador**

GESTÃO DO CONFLITO: TÁTICAS

Princípios para a Moderação:

- **Entrevistar separadamente cada um.**
- **Buscar terreno neutro (lugar físico).**
- **Evitar que as partes fiquem na defensiva.**
- **Concentrar no problema, não na emoção ou na personalidade.**
- **Evitar impor soluções.**

DINÂMICA GESTÃO DO CONFLITO

Trazer as pessoas da dinâmica inicial e um mediador:

- **O mediador deve atuar na moderação da resolução do conflito referente ao relatório que deve ser preparado.**

DINÂMICA

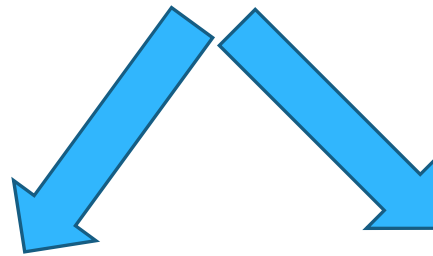
ANÁLISE DA DINÂMICA

- **Sentimentos dos participantes.**
- **O que a plateia observou da dinâmica do grupo?**

GESTÃO DE CONFLITO

RESOLUÇÃO DO CONFLITO

Gestor/Mediador não tem partido

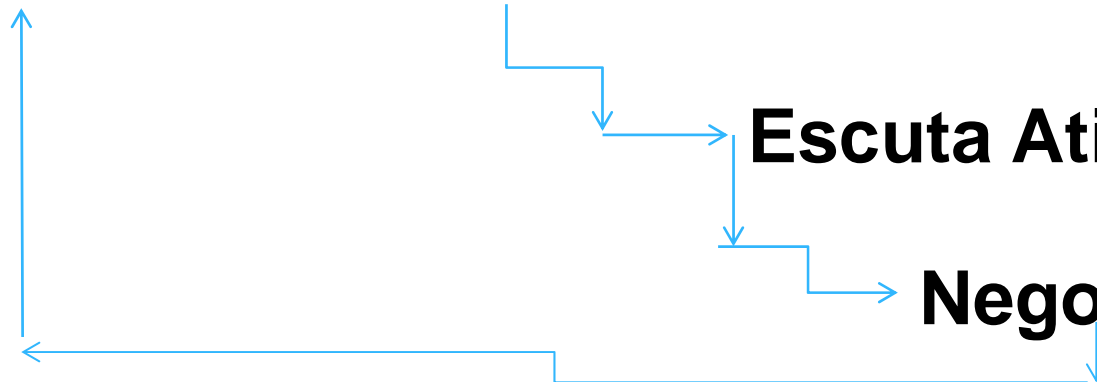


Ganha X Ganha

Comunicação

Escuta Ativa

Negociação



CONCENTRAR NAS SOLUÇÕES

Palavras

Gestos

Dados/Fatos

Linguagem

Comum

**Conquistar a
adesão do outro
para a busca de
soluções**



OBRIGADA!

Luiza – 5080-1320

luiza.correia@tcm.sp.gov.br

