

Grupo de Estudos - Gestão de RH no Varejo

Resolução de Conflitos

15/10/2014

Gestão de Conflitos

‘Somos o resultado de experiências positivas e negativas provenientes das relações inter-pessoais e circunstanciais que colecionamos ao longo de nossa existência’.

Iedda Carolina

Maneiras de Encarar o Conflito

1. Visão Negativista:

Encara o conflito como algo prejudicial, devendo ser evitado a todo custo.

2. Visão positiva:

Verificar o que o conflito pode trazer de benéfico.

Atividade

Será o vencedor da atividade quem não deixar os outros participantes estourar sua bexiga.

Ficar com a bexiga sem estourar!!!

CAV – Ciclo Aprendizagem Vivencial

➤ Sentimentos após a atividade:

M - medo

A – alegria

R - raiva

T - tristeza

A - amor

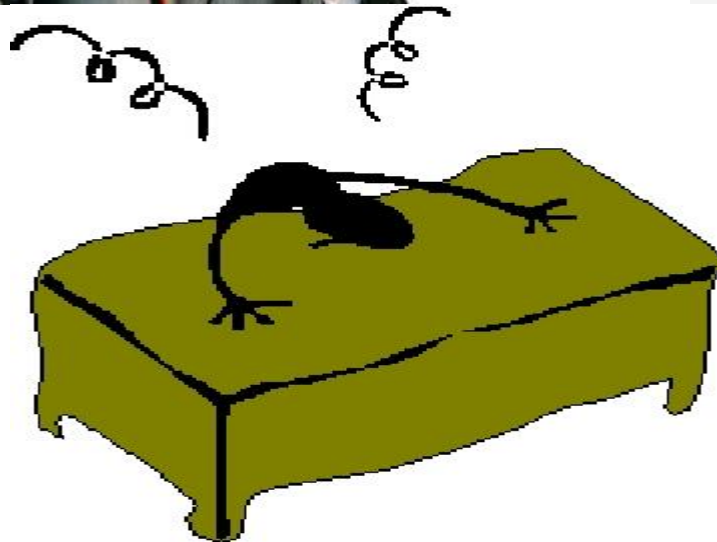
CAV – Ciclo Aprendizagem Vivencial

- No mundo das organizações tem competição entre colegas de trabalho, entre chefias?
- No dia a dia nos preocupamos como falamos, com a expressão não verbal?
- Quais são nossos paradigmas?
- O que aprendemos com a atividade?

Situações que geram conflitos

- Comunicação interna deficiente
- Luta surda pelo poder
- Interesses
- Relacionamento
- Politicagem
- Boatos
- Competição interna
- Feudos
- Falta de cooperação entre as áreas
- Falta de comprometimento
- Sensação de falta de direção

Tipos de Conflictos



Tipos de Conflitos

- Conflito Intrapessoal: Quando adotamos comportamentos diferente do nosso perfil comportamental natural.
- Conflito Interpessoal: Quando duas pessoas tem estilos muito diferente, e não compreendem, aceitam e respeitam essas diferenças.
- Conflito pessoa-função: Quando as exigências comportamentais para a função são muito diferentes de nosso perfil comportamental.
- Conflito pessoa –empresa: Quando a organização nos exige comportamentos muito diferentes de nosso perfil comportamental.

Tipos de Comportamento

Segundo Gillen (2001), os tipos de comportamento são quatro:

Passivo – é o indivíduo que procura evitar o conflito, mesmo que sofra com isso; via de regra, apresenta voz hesitante, atitude defensiva, contato visual mínimo, e, geralmente, é uma pessoa quieta;

Agressivo – é o indivíduo que aspira fervorosamente vencer, mesmo à custa de outras pessoas. Tende a ser individualista, uma vez que está mais interessado nos próprios desejos do que com os dos outros. Tal comportamento apresenta voz alta e máximo contato;

Tipos de Comportamento

Passivo/Agressivo – é o indivíduo que apresenta um comportamento misto. São as pessoas que desejam se firmar, contudo, não possuem estrutura para tanto. Este comportamento apresenta muita irritação, postura fechada, pessoa de poucas palavras.

Assertivo – é o indivíduo que aspira a defender seus direitos, bem como aceita que as outras pessoas também os tenham. Este comportamento apresenta tom de voz moderado, as pessoas deste tipo de comportamento são neutras, possuem uma postura de prudência e segurança.

Ouvir Eficazmente

08 Comportamentos associados à habilidade de ouvir



1. Faça contato visual
2. Exiba movimentos de cabeça afirmativos e expressões faciais apropriadas
3. Evite ações ou gestos que distraiam
4. Faça perguntas para esclarecer
5. Parafraseie
6. Evite interromper quem fala
7. Não fale demais. Discorde em forma de pergunta
8. Faça transições suaves entre os papéis de quem fala e do ouvinte.

Níveis do Conflito

O nível de gravidade de um conflito pode ser denominado, segundo Chiavenato(1999), de três formas:

- 1) Conflito percebido ou latente: ocorre quando existem vários objetivos e há oportunidades de interferência ou bloqueio de objetivos por parte dos participantes;
- 2) Conflito velado: ocorre quando as partes envolvidas nutrem sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito, no entanto, não é manifestado externamente de forma clara;
- 3) Conflito manifestado ou aberto: quando o conflito é manifestado sem nenhuma dissimulação.

Administração de Conflitos

Para administrar um conflito organizacional, pode-se empregar um dos seguintes estilos, segundo Chiavenato (1999):

Estilo de evitação: consiste na fuga do conflito. É empregado quando o problema é corriqueiro, quando não há perspectiva de ganhar o conflito, quando se necessita de tempo para obter uma informação ou quando um conflito pode ser desvantajoso;

Estilo de Acomodação: visa a resolver os pontos de menor divergência e deixar os problemas maiores para depois;

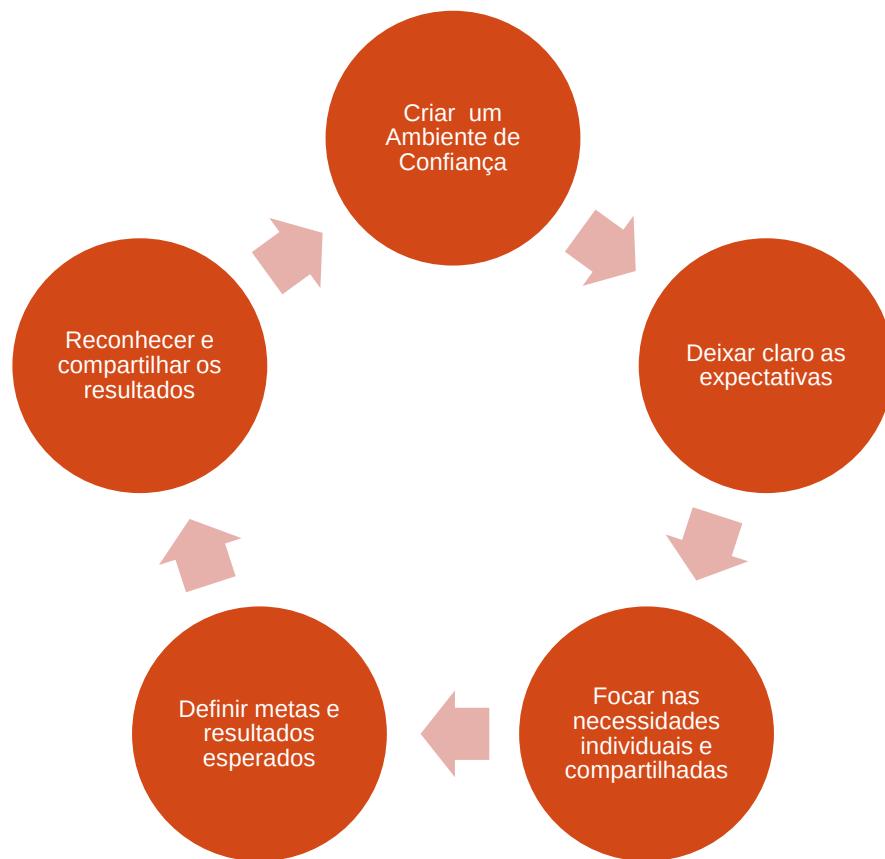
Estilo competitivo: consiste no comando autoritário, é empregado quando se faz necessário tomar uma decisão rapidamente ou uma decisão impopular;

Administração de Conflitos

Estilo de Compromisso: ocorre quando as partes envolvidas aceitam perdas e ganhos para todos os envolvidos;

Estilo de colaboração: é empregado numa situação ganha/ganha, visto que todos os interesses podem ser reunidos numa solução mais ampla.

Resolução de Conflitos



Esse tema não tem fim!!!!

O desafio é nos conhecermos e identificarmos quais comportamentos interferem na nossa comunicação e nos impedem de sermos assertivos.

Karina Paes

Empresa: Valor Ltda
paes_dionisio@hotmail.com

Bibliografia

- Slide Share
- Idalbeto Chiavenato – Gestão de Pessoas
- Pedro Mandelli – Muito Além da Hierarquia