



# **Guia de Resolução De Conflito Interno**

eLivro

# Resolução de Conflito Interno

## Ao seguir estas orientações, está apto a:

- Compreender melhor as reações ao conflito para gerir melhor as atitudes
- Analisar situações de conflito para determinar qual a melhor abordagem que ajuda no alcance dos objetivos
- Desenvolver estratégias de resolução de conflitos que fomentam o trabalho de equipe

## Contexto

Quando John D. Rockefeller criou a Standard Oil Company, disse, “A capacidade para lidar com as pessoas é como comprar comodamente açúcar ou café, e pagarei mais por essa competência que por qualquer outra à volta do sol.”

A capacidade de lidar com pessoas é ainda mais importante com a pressão atual dos ambientes acelerados. Ser capaz de lidar com conflitos de forma produtiva é frequentemente mencionado como uma das competências mais difíceis.

Neste guia iremos ajudá-lo a refletir na sua abordagem atual de resolução de conflitos, assim estará ciente das áreas que pode trabalhar. Seguidamente, iremos compartilhar com você algumas estratégias eficazes de resolução de problemas que o ajudarão a promover um ambiente cooperativo.

“Não tenha medo da oposição. Lembre-se, uma asa levanta contra, não com o vento.”

—Hamilton Wright Mabie

# Perfil de Reação ao Conflito

Registe a sua reação às seguintes afirmações. Leia com atenção cada item e numere com a seguinte escala ao lado de cada frase.

---

**Escala:**    **1** – Raramente    •    **2** – Às vezes    •    **3** – Muitas vezes

---

1. \_\_\_\_ Posso ser influenciado pelo ponto de vista de outra pessoa.
2. \_\_\_\_ Desligo-me das pessoas com quem discordo.
3. \_\_\_\_ Dirijo-me à questão diplomaticamente, sem atacar o indivíduo.
4. \_\_\_\_ Penso que os outros tentam impor-me os seus pontos de vista.
5. \_\_\_\_ Expresso as minhas ideias e crenças com tato quando diferem daquelas são expressas.
6. \_\_\_\_ Guardo para mim a minha opinião quando discordo de alguém.
7. \_\_\_\_ Ouço os pontos de vista das outras pessoas com a mente aberta.
8. \_\_\_\_ Deixo as minhas emoções apoderarem-se de mim.
9. \_\_\_\_ Levanto a voz para prevalecer o meu ponto de vista.
10. \_\_\_\_ Tenho tendência para menosprezar as outras pessoas quando mostro o meu ponto de vista.
11. \_\_\_\_ Procuro formas de negociar e comprometer com outras pessoas.
12. \_\_\_\_ Foi-me dito que sou muito insistente.
13. \_\_\_\_ Certifico-me que a minha opinião foi ouvida em qualquer controvérsia.
14. \_\_\_\_ Penso que o conflito em reuniões é necessário.
15. \_\_\_\_ Eu levanto o tom de voz, para expressar os meus pontos de vista.

# Pontuação do Perfil de Reação ao Conflito

**Pontuação:**

Some a pontuação das questões 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Subtraia a soma das questões 3, 5, 7, 11

**Total:**

## Que significado tem a sua pontuação?:

1—4:

“Passivo”

Pode ser uma tarefa difícil ao permitir que pessoas difíceis andem à sua volta. Irá beneficiar ao aprender a defender as suas ideias com diplomacia e tato.

5—10:

“Assertivo”

É profissionalmente assertivo quando lida com pessoas, com pessoas difíceis em particular. Continue a estar receptivo a ouvir diferentes pontos de vista e a expressar as suas ideias e pontos de vista apropriadamente.

11+

“Aggressivo”

Pode ser de tal forma combativo que as pessoas evitam interagir com você. Irá se beneficiar se aprender a ouvir e a expressar as suas opiniões mais eficazmente.

# Estratégias para Reduzir o Conflito

## Conflitos de Papéis:

- Pergunte a si mesmo, “Como percebo exatamente qual é o meu papel na relação com os outros envolvidos nesta questão?”
  - Assuma a responsabilidade de clarear o seu papel com os outros envolvidos.
  - Prepare-se para mudar a sua percepção do seu papel.
  - Mostre a sua disponibilidade para ser flexível no alcance dos objetivos organizacionais.
  - Seja positivo. Veja a mudança de papel como uma oportunidade.
- 

## Processo de Conflitos:

- Pergunte a si mesmo, “Que controle tenho ao longo deste processo de conflito?”
  - Identifique a origem do problema e analise a oportunidade de melhoria.
  - Fale primeiro com o responsável pelo processo.
  - Descreva o problema e chegue a um acordo.
  - Sugira uma solução e um plano de ação.
  - Acompanhe o plano e dê reconhecimento ao responsável pelo processo.
- 

## Conflitos Interpessoais:

- Pergunte a si mesmo, “Até que ponto a minha tendenciosidade e preconceito afeta esta relação?”
- Descreva 3 comportamentos que pode mudar com vista a reduzir o conflito nesta relação. Comprometa-se a seguir essas mudanças pelo menos durante três meses.
- Pergunte à outra pessoa envolvida como pode neutralizar o conflito existente. Incentive o feedback que possa ser unicamente honesto.
- Coloque-se na posição do outro. Como pensa que os outros vêem o seu empenho para reduzir o conflito na relação? Por quê?
- Faça uma lista de 5 pontos fortes da outra pessoa. Em seguida liste 5 benefícios que poderá ter ao melhorar esta relação.

**Conflitos de Direção:**

- Pergunte a si mesmo, “Sou claro na direção ou visão?”
  - Clarifique a discrepância de modo a que possa ser facilmente descrito em palavras neutras e tomar medidas.
  - Peça permissão para fazer face à discrepância com as outras pessoas de forma amigável e sem confrontos e obtenha acordo.
  - Use mensagens com “Eu” e nós” em vez de “Tu” ou “Vós”.
  - Se existe uma diferença de valores, vá sempre com o maior valor.
  - Forme comprometimentos autênticos.
- 

**Conflitos Externos:**

- Pergunte a si mesmo, “Que controle tenho perante este fato?”
- Escolha lutar por batalhas que valham a pena.
- Mova a sua energia para questões que “consegue fazer” em vez de se queixar sobre o que “não consegue fazer”.
- Faça algo bom pelos outros.
- Mantenha a perspectiva e o propósito.
- Fale com alguém que confie.

Para saber mais sobre os programas da Dale Carnegie Training sobre Resolução de Conflitos e sobre outras competências importantes de liderança, acesse:

# Plano de Resolução de Conflitos

Use este modelo para lhe ajudar a criar o seu próprio plano de ação.

1. Conflito Específico:

2. Pessoas Envolvidas:

3. Plano de Ação:

4. Resultados Esperados:

5. Parceiro de Responsabilidade: \_\_\_\_\_