



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: _____