

Administração de Conflitos

Definição

- **Conflito:** Processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra parte afeta, ou pode afetar, negativamente alguma coisa que a primeira considera importante



-
- **A administração de conflitos: Consiste exatamente na escolha e implementação das estratégias mais adequadas para se lidar com cada tipo de situação**

Transições na Conceituação do Conflito

- Visão tradicional: O conflito deve ser evitado.
- Visão de relações humanas: O conflito é inevitável.
- Visão interacionista: O conflito pode ser uma coisa positiva.

Conflitos Funcionais x Disfuncionais

- Os Conflitos Funcionais apoiam o objetivo do grupo e melhora seu desempenho.
- Os Conflitos Disfuncionais atrapalham o desempenho do grupo.

Tipos de Conflitos

- ◉ Conflito de Tarefas
- ◉ Conflito de Relacionamentos
- ◉ Conflitos de Processo



O processo do Conflito

Estágio I: Oposição potencial ou incompatibilidade

- ◉ Comunicação:
- ◉ Diferentes Conotações de palavras;
- ◉ Jargões;
- ◉ Troca insuficientes de informações;
- ◉ Ruídos no canal de comunicação.

Estágio I: Oposição potencial ou incompatibilidade

- ◉ Estrutura:
- ◉ Tamanho do grupo;
- ◉ Grau de especialização nas tarefas delegadas;
- ◉ Clareza de jurisdição;
- ◉ Compatibilidade entre membros e metas.

Estágio I: Oposição potencial ou incompatibilidade

- ◉ Variáveis Pessoais:
- ◉ Sistema de valores pessoais;
- ◉ Características de personalidade.

Estágio II: Cognição e personalização

- Conflito percebido;
- Conflito sentido.

Estágio III: Intenções

- ◉ Competir;
- ◉ Colaborar;
- ◉ Evitar;
- ◉ Acomodar-se;
- ◉ Conceder.

Estágio IV: Comportamento

- ◉ Declarações;
- ◉ Ações;
- ◉ Reações.

Estágio V: Consequências

- ◉ Consequências Funcionais;
- ◉ Consequências Disfuncionais;
- ◉ Criando conflitos funcionais.

Técnicas de Resolução de Conflitos

- Resolução de problemas;
- Metas superordenadas;
- Expansão de recursos;
- Não enfrentamento;
- Suavização;
- Concessão;
- Comando autoritário;
- Alteração de variáveis humanas;
- Alteração de variáveis estruturais.

Técnicas de Estimulação de Conflitos

- ◉ Comunicação;
- ◉ Inclusão de estranhos;
- ◉ Reestruturação da Organização;
- ◉ Nomeação de um advogado do diabo.

Negociação

Negociação

- Processo pelo qual duas ou mais partes trocam bens ou serviços e buscam um acordo sobre as vantagens da troca para cada um.

Estratégias de Barganha

- ◉ Barganha Distributiva: Situação de perda e ganho.
- ◉ Barganha Integrativa: Relação ganha-ganha.

Barganha Distributiva x Barganha Integrativa

Característica da Barganha	Característica Distributiva	Característica Integrativa
Recursos Disponíveis	Quantidade fixa dos recursos a serem divididos	Quantidade variável dos recursos a serem divididos
Motivações Primárias	Eu ganho, você perde	Eu ganho, você ganha
Interesses primários	Oposição de um ao outro	Convergência ou congruência com o outro
Foco do relacionamento	Curto prazo	Longo prazo

Processo de negociação

Preparação e
Planejamento

Definição das regras
básicas

Esclarecimento e
justificativa

Barganha e solução de
problemas

Conclusão e
Implementação

Questões da Negociação

- ◉ Traços de personalidade na negociação:
- ◉ Diferenças quanto ao gênero na negociação:

A diferença no resultado das negociações de homens e mulheres se deve ao fato que estes atribuem valores diferentes aos resultados.

-
- **Diferenças culturais nas negociações:**
O contexto cultural influencia significativamente a quantidade e as táticas para serem utilizadas e até o local onde a negociação deve ocorrer.

- **Negociação por meio de uma terceira parte:**

As partes podem atingir uma situação de impasse. Nesses casos, elas podem optar pela utilização de uma terceira parte para ajudar a encontrar uma solução.

◉ Quatro papéis básicos da terceira parte:

◉ Mediador;

◉ Árbitro;

◉ Conciliador;

◉ Consultor.