

CONFLITO E NEGOCIAÇÃO

PROFESSOR: DIEGO F. SOUZA

O QUE É CONFLITO?

É um processo que tem início quando alguém percebe que outra parte afeta, ou pode afetar, negativamente alguma coisa que considera importante.

Conflito é algo bom ou ruim? Depende.



VISÃO TRADICIONAL

- **Todo conflito é disfuncional e deve ser evitado a todo custo.**
- **Resultante da falta de comunicação, da falta de abertura e da desconfiança entre as pessoas.**
- **O que fazer: prestar atenção as suas causas e corrigir o que funciona mal.**



VISÃO INTERACIONISTA

- O conflito funcional é uma força positiva e absolutamente necessário para o desempenho eficaz de um grupo.
- O que fazer:
 1. Identificar o tipo de conflito:
 - a. Conflito de Tarefa: conteúdo, objetivo do trabalho.
 - b. Conflito de Relacionamento.
 - c. Conflito de Processo: como fazer.
 2. Estimular o conflitos funcionais.



VISÃO FOCADA NA RESOLUÇÃO

- O conflito existe, mas faz com que tempo (e dinheiro) seja perdido.
- O que fazer: administrar o contexto geral no qual o conflito ocorre, minimizando os efeitos negativos do conflito.



O PROCESSO DE CONFLITO

ESTÁGIO 1 – OPOSIÇÃO POTENCIAL

Condições antecedentes:

1. Comunicação.

2. Estrutura. Quantidade de cargos diferentes e especializados. Idade. Metas distintas.

3. Variáveis Pessoais. O santo não bateu.

Estágio 1:

- Condições Antecedentes
- Comunicação
- Estrutura
- Variáveis pessoais

ESTÁGIO 2 – COGNIÇÃO E PERSONALIZAÇÃO

- **Conflito Percebido vs Conflito Sentido.**
- **Conflito é materializado. Decisão sobre o que é o conflito.**

Estágio 2:

- Conflito Percebido
- Conflito Sentido

ESTÁGIO 3 – ESTRATÉGIAS

- **Competição:** para um ganhar o outro terá de perder.
- **Colaboração:** encontrar solução ganha-ganha.
- **Evitamento:** uma das partes procura fugir de um conflito ou tenta suprimi-lo.
- **Acomodação:** a pessoa sacrifica seus interesses para fortalecer o relacionamento.
- **Compromisso:** disposição para aceitar uma solução que satisfaça apenas parcialmente os interesses de ambas as partes.

Estágio 3:

- Competição
- Colaboração
- Evitamento
- Acomodação
- Compromisso

ESTÁGIO 4 – COMPORTAMENTO

- Declarações, ações e reações de acordo com as estratégias usadas.



Estágio 4:

- **Conflito aberto:**
- Comportamento das partes
- Reação dos outros

ESTÁGIO 5 – CONSEQUÊNCIAS

- Consequências funcionais.
- Consequências disfuncionais.



Estágio 5:

- Melhora do desempenho do grupo.
- Piora do desempenho do grupo.

NEGOCIAÇÃO

ESTRATÉGIAS DE NEGOCIAÇÃO

MODELO DE PROCESSO NEGOCIAL

DIFERENÇAS INDIVIDUAIS NA NEGOCIAÇÃO

DIFERENÇAS CULTURAIS

DEFINIÇÃO

Processo pelo qual duas ou mais partes interdependentes, com algum conflito aparente, decidem como alocar recursos escassos.



NEGOCIAÇÃO DISTRIBUTIVA

- Conseguir o máximo possível do montante em disputa
- Eu ganho, você perde.
- Posições – “Não posso ir além desse ponto nesta questão”
- Baixa troca de informações (compartilhar informação faz com que a outra parte fique em vantagem).
- Relacionamento de curto prazo.

NEGOCIAÇÃO INTEGRATIVA

- Aumentar o montante em disputa para que ambas as partes fiquem satisfeitas.
- Ambos ganhamos
- Interesses (“Você pode me explicar por que esta questão é tão importante para você?”)
- Alta troca de informações.
- Relacionamento de curto prazo.

O PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO

1 - PREPARAÇÃO E PLANEJAMENTO

- Qual é a natureza do conflito?
- Qual o histórico de negociação?
- Quem está envolvido?
- MASA – Melhor Alternativa Sem Acordo
- Formulário de Negociação.

2 – DEFINIÇÃO DE REGRAS BÁSICAS

- Quem?
- Quando?
- Onde?
- Limitação de tempo?
- Exposição das primeiras propostas e demandas.

3 – ESCLARECIMENTOS E JUSTIFICATIVAS

- Explicam, ampliam, esclarecem, reforçam e justificam suas demandas originais.



4 – BARGANHA E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS



5 – CONCLUSÃO E IMPLEMENTAÇÃO



DIFERENÇAS INDIVIDUAIS

PERSONALIDADE, HUMOR E GÊNERO

PERSONALIDADE

Personalidade: extrovertidos e introvertidos. Diferenças?



HUMOR/EMOÇÕES

- Posição de poder, raiva e negociação distributiva.



DIFERENÇAS DE GÊNERO

- Homens e mulheres negociam de maneira diferente? Gênero influencia o resultado?
- Mulheres são criticadas quando conseguem e quando não conseguem.



NEGOCIAÇÕES COM UMA TERCEIRA PARTE

A TERCEIRA PARTE

Mediador: terceira parte neutra que facilita uma solução negociada por meio da utilização da razão, da persuasão e da sugestão de alternativas. Bom para níveis moderados de conflito.

Árbitro: terceira parte com autoridade para ditar os termos de um acordo. Sempre resulta em solução, mas o conflito pode ressurgir.

A TERCEIRA PARTE

Conciliador: terceira parte confiável que estabelece uma comunicação informal entre os oponentes.

Consultor: terceira parte habilitada e imparcial que busca facilitar a resolução de um problema por meio da comunicação e da análise, apoiado por seu conhecimento sobre administração de conflitos. Tenta melhorar as relações entre as partes para que elas cheguem em um acordo.

DIFERENÇAS CULTURAIS