PROJETO 50+10

Skill “Gestão de Conflitos”

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE
RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY
FUTURE IN IPCA
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Pontos de trabalho

1. O que é gestão de conflitos
2. Fases do Conflito
3. Paradigma Ganhar-Ganhar
4. Como gerir conflitos com sucesso

O que é um "Conflito"?

Um conflito é negativo ou positivo?

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE
RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY
FUTURE IN IPCA
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Conflito

1. Jares (2002, p. 43), sustenta tratar-se de um "**fenómeno de incompatibilidade entre pessoas ou grupos, e está relacionado tanto com questões estruturais como com as mais pessoas**" por ser um acontecimento simultaneamente dinâmico e dialético com picos de intensidade (altos e baixos), que calcorreia um dado itinerário com variações multiformes.

Silva, F. M. F. R., & Dotta, L. T. T. (2013). *Conflito na escola: Um conceito em movimento por meio de narrativas* [Artigo]. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias; Universidade do Porto. Repositório Aberto U.Porto. https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70425/2/87775.pdf

IPCA Politécnico do Cávado e do Ave · RUN Regional University Network European University · Future in IPCA · PRR Plano de Recuperação e Resiliência · República Portuguesa · Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Conflito: Trabalho de grupo

Num grupo de alunos, existe um conflito porque **um membro quer entregar o trabalho o mais cedo possível**, enquanto **outro prefere esperar mais tempo para melhorar a apresentação**.

Quem é que acham que tem razão?

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE
RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY
FUTURE IN IPCA
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

O **segredo** para nos relacionarmos positivamente…

É entendermos que **todos temos**…

Perspetivas **I**nteresses **N**ecessidades

Silva, F. M. F. R., & Dotta, L. T. T. (2013). *Conflito na escola: Um conceito em movimento por meio de narrativas* [Artigo]. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias; Universidade do Porto. Repositório Aberto U.Porto. https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70425/2/87775.pdf

IPCA Politécnico do Cávado e do Ave · RUN Regional University Network European University · Future in IPCA · PRR Plano de Recuperação e Resiliência · República Portuguesa · Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Conflito: Trabalho de grupo

Perspetivas:
– O aluno A acha que o trabalho já está bom e quer evitar stress.
– O aluno B acha que ainda pode melhorar e quer impressionar na nota.

Interesses:
– A: evitar ansiedade, gerir tempo com outras cadeiras.
– B: tirar uma boa nota, mostrar dedicação ao professor.

Necessidades:
– A: equilíbrio entre estudo e bem-estar.
– B: reconhecimento e valorização académica.

Silva, F. M. F. R., & Dotta, L. T. T. (2013). *Conflito na escola: Um conceito em movimento por meio de narrativas* [Artigo]. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias; Universidade do Porto. Repositório Aberto U.Porto. https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70425/2/87775.pdf

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE
RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY
FUTURE IN IPCA
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Fases do Conflito

Incubação

Crença de que o outro pode ameaçar os seus interesses ou necessidades.

Consciencialização

Reconhecimento da divergência e incompatibilidade entre as partes.

Disputa

Manifestação da divergência entre as partes envolvidas.

Eclosão

Pode resultar em ruptura ou equilíbrio.

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE
RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY
FUTURE IN IPCA
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Show time! 🥳

<u>Ganha</u> quem convencer o outro grupo a passar para o seu lado

A renda do apartamento é de 350€

Inquilino

Interesse: Estabilidade

Senhorio

Interesse: Aumentar a renda

5 min

Show time! 🥳

<u>Ganha</u> quem convencer o outro grupo a passar para o seu lado

A herança total é de 100.000€

Herdeiro A

Interesse: Preservar o património (quer ficar com a casa de família)

Herdeiro B

Interesse: Receber o valor da herança em dinheiro o mais rápido possível

5 min

Show time! 🥳

Em grupos do 50+10

Exercício de reflexão em grupo

1. Em pequeno grupo, debatam sobre o que viram no vídeo;
2. De forma breve, respondam às perguntas apresentadas na folha;
3. Partilhem as vossas respostas em grande grupo;

Paradigma Ganhar-Ganhar

1. A satisfação mútua dos/as intervenientes envolvidos/as é uma das características mais notórias do paradigma ganhar-ganhar, visto que, **exclui a ideia de que para alguém ganhar é necessário existir um derrotado** (Torremorell, 2008).

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE
RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY
FUTURE IN IPCA
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Paradigma Ganhar-Ganhar

1. Este paradigma demonstra a possibilidade de fundir interesses e necessidades de tal forma, que **todos/as ficam satisfeitos** e beneficiados com o acordo final (Lascoux, 2009).

Paradigma Ganhar-Ganhar

- Diálogo
- Beneficio mútuo
- Acordo mutuamente satisfatório

Ganhar-Perder

- Insatisfação/satisfação
- Conflito "bola de neve"

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE
RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY
FUTURE IN IPCA
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Tipo de pessoas a gerir conflitos

Modelo de Gestão de Conflitos Thomas Kilmann (1974)

📂 APÁTICA

😣 COMPETITIVO

👋 ACOMODADO

😇 COLABORATIVO

Tipos de pessoas a gerir conflitos

APÁTICA

Este tipo de pessoa pode apresentar baixa assertividade e um baixo comprometimento. É a típica abordagem passiva que vemos no nosso dia a dia. Muitas pessoas evitam os conflitos.

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE
RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY
FUTURE IN IPCA
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Tipos de pessoas a gerir conflitos

👋 **ACOMODADO**

Ao contrário de evitar, este modo reconhece o conflito e põe fim a qualquer tensão. Faz o que for necessário para acabar com o conflito. Será muito útil quando se está diretamente envolvido no conflito?

Tipos de pessoas a gerir conflitos

Pessoas competitivas tendem a disputar pelas suas ideias, provando que estão certas e as ideias dos colegas estão erradas. Normalmente, são pessoas mais autoritárias e podem impor as suas ideias de forma rígida.

😣 **COMPETITIVO**

Tipos de pessoas a gerir conflitos

Geralmente, as pessoas que usam diplomacia na gestão de conflitos apresentam como principais competências a flexibilidade, a negociação e a capacidade de lidar com diferentes pessoas.

😇 **COLABORATIVO**

Que tipo de pessoa és tu a gerir conflitos?

📂 APÁTICA

😣 COMPETITIVO

👋 ACOMODADO

😇 COLABORATIVO

Como gerir conflitos com sucesso?

Evitar fazer julgamentos prévios à situação e aos envolvidos

Expressar os interesses e as necessidades de forma clara e cordial

Aplicar a escuta ativa com compaixão e empatia pela situação do outro

Fazer + perguntas e – julgamentos e acusações

Negociar um possível acordo que satisfaça ambos os interesses e necessidades

Alguma questão?!

Checklist: resultados

- ✓ **Conhecer o conceito "conflitos".**
- ✓ **Conhecer o conceito de gestão de conflitos.**
- ✓ **Conhecer o processo de gestão de conflitos.**
- ✓ **Ajudar todos de forma equitativa e imparcial.**

OBRIGADA PELA VOSSA PARTICIPAÇÃO!

IPCA POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE

RUN REGIONAL UNIVERSITY NETWORK EUROPEAN UNIVERSITY

FUTURE IN IPCA

PRR Plano de Recuperação e Resiliência

REPÚBLICA PORTUGUESA

Financiado pela União Europeia NextGenerationEU