



Gestão de Conflitos e mediação

sãojudas >

# Gestão de Conflitos.

- Etica esta interna ao individuo, e tende a ser mais universal e permantente:
- Ex: a maioria das pessoas considera errado matar

# 1 Competição

É uma atitude assertiva e não cooperativa, onde prevalece o uso do poder. Ao competir o indivíduo procura atingir os seus próprios interesses em detrimento dos interesses da outra pessoa. É um estilo agressivo e antagônico onde o indivíduo faz uso do poder para vencer. A competição pode significar “proteger seus direitos”, defender uma posição na qual acredita, ou simplesmente querer ganhar.

Mesmo sendo um estilo coercitivo, há ocasiões em que o uso da competição é justificável e pode ter resultados positivos. Eis alguns exemplos:

- Quando ações rápidas e decisivas são vitais, como, por exemplo, numa emergência, e não há tempo para troca de opiniões.
- Quando estão em jogo princípios importantes.
- Quando você está num beco sem saída, numa situação de “ou ele ou eu”.
- Quando nem o diálogo nem o tempo ajudaram a resolver o conflito que tende a se deteriorar cada vez mais.

## 2 Afastamento

### **Afastamento**

É uma atitude inassertiva e não cooperativa. Ao afastar-se a pessoa não se empenha em satisfazer os seus interesses, nem tampouco coopera com a outra pessoa. O indivíduo coloca-se diplomaticamente à margem do conflito, às vezes adiando o assunto para um momento mais adequado, ou então simplesmente recuando diante de uma situação de ameaça (física, emocional ou intelectual).

Eis algumas ocasiões em que o estilo afastamento pode ser adotado:

- Quando o custo de um confronto é maior do que o benefício que o resultado possa trazer.
- Se ambas as partes considerarem a questão pouco significativa.
- Quando as duas partes precisarem reduzir as tensões e esfriar a cabeça.
- Para resguardar sua neutralidade ou reputação.
- Quando há uma real possibilidade do problema sumir sozinho.

# 3 Acomodação

É uma atitude inassertiva, cooperativa e autossacrificante, o oposto de competir. Ao acomodar a pessoa renuncia aos seus próprios interesses para satisfazer os interesses da outra parte. A acomodação é identificada por um comportamento generoso, altruísta, dócil à vontade da outra pessoa ou, então, abrindo mão de seu ponto de vista a favor do outro.

A acomodação, quando aplicada no momento adequado, pode trazer bons resultados. Eis alguns exemplos:

- Quando é especialmente importante preservar a harmonia e evitar uma quebra no relacionamento.
- Para demonstrar generosidade de sua parte.
- Quando a questão é muito mais importante para o outro e você tem pouco a perder, e é útil para manter um relacionamento colaborativo.
- Quando você está abatido, e a competição só irá prejudicar seus interesses.

## 4 Acordo

É uma posição intermediária entre assertividade e cooperação. O indivíduo procura soluções mutuamente aceitáveis, que satisfaçam parcialmente os dois lados. Ele abre mão de alguma coisa, desde que em contrapartida receba algo em troca que seja de seu interesse. O acordo significa trocar concessões, ou então procurar por uma rápida solução de meio termo. É uma espécie de “toma-lá-dá-cá”.

Eis alguns casos em que estilo acordo pode trazer bons resultados:

- Quando todos têm a perder se não chegarem a um entendimento.
- Quando os dois lados têm a mesma força.
- Quando você quer chegar a um acordo temporário para situações complexas.
- Quando, mesmo que os prejuízos sejam inevitáveis, as perdas puderem ser reduzidas para os dois lados.

# 5 Colaboração

É uma atitude tanto assertiva quanto cooperativa. Ao colaborar o indivíduo procura trabalhar com a outra pessoa tendo em vista encontrar uma solução que satisfaça plenamente os interesses das duas partes. Significa aprofundar o assunto para identificar as necessidades e interesses dos dois lados e encontrar uma solução satisfatória para todos os envolvidos. Ao colaborar, o indivíduo procura aprender com os desacordos, olhando o ponto de vista do outro, bem como resolver situações que de outra forma poderia descambar para competição por recursos, ou ainda tentar encontrar soluções criativas para problemas de relacionamento interpessoal.

Alguns exemplos do uso apropriado do estilo colaboração:

- Quando você precisa encontrar uma solução integrada e as necessidades e interesses de ambas as partes são por demais importantes para serem ignoradas.
- Quando existe um ambiente de mútua confiança.
- Quando você quer o comprometimento dos outros através de uma decisão consensual.
- Quando ambas as partes ganham mais juntas do que isoladamente.
- Quando as competências e habilidades dos participantes se complementam