

PRO
SECURITY



SindTalks.





GESTÃO DE CONFLITOS

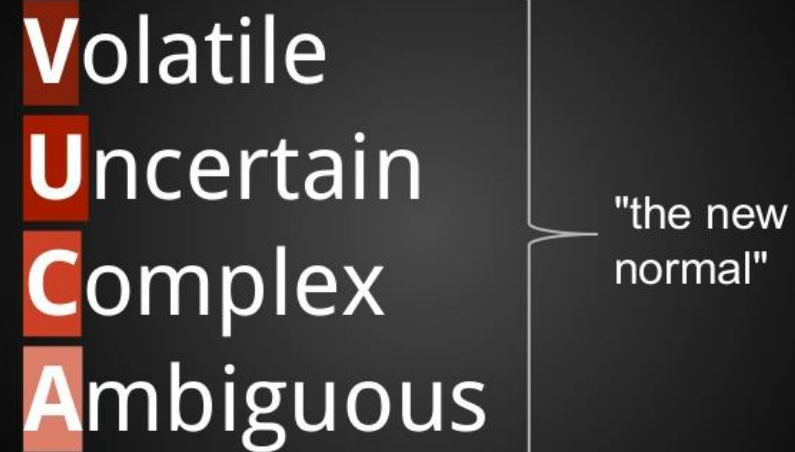




PROPÓSITO



- VUCA é um acrônimo usado para descrever ou refletir sobre a volatilidade, incerteza, complexidade e ambigüidade de condições gerais e situações.
- A noção de VUCA foi introduzida pelo US Army War College para descrever o mundo multilateral mais volátil, incerto, complexo e ambíguo que resultou do fim da Guerra Fria.
- O uso comum do termo VUCA começou na década de 1990 e deriva do vocabulário militar.



Volatile
Uncertain
Complex
Ambiguous

"the new normal"

Disponível em: *Stiehm, Judith Hicks and Nicholas W. Townsend (2002). [The U.S. Army War College: Military Education in a Democracy](#). Temple University Press. p. 6. ISBN 1-56639-960-2.*
Acesso em 21/12/2016

H

HOSTILIDADE

INTOLERÂNCIA


EXTREMISMOS

BEM X MAL

CONHECIMENTO X IGNORÂNCIA

Ruben Fernandes – CFO Global Anglo American



The background features a teal color scheme with silhouettes of people in conversation. Various icons are scattered throughout, including a smartphone, a laptop, a lightbulb, gears, a magnifying glass, a play button, a pencil, a speech bubble, a globe, a cloud, and a person in a suit. A network of white lines connects these icons, symbolizing interconnectedness and communication.

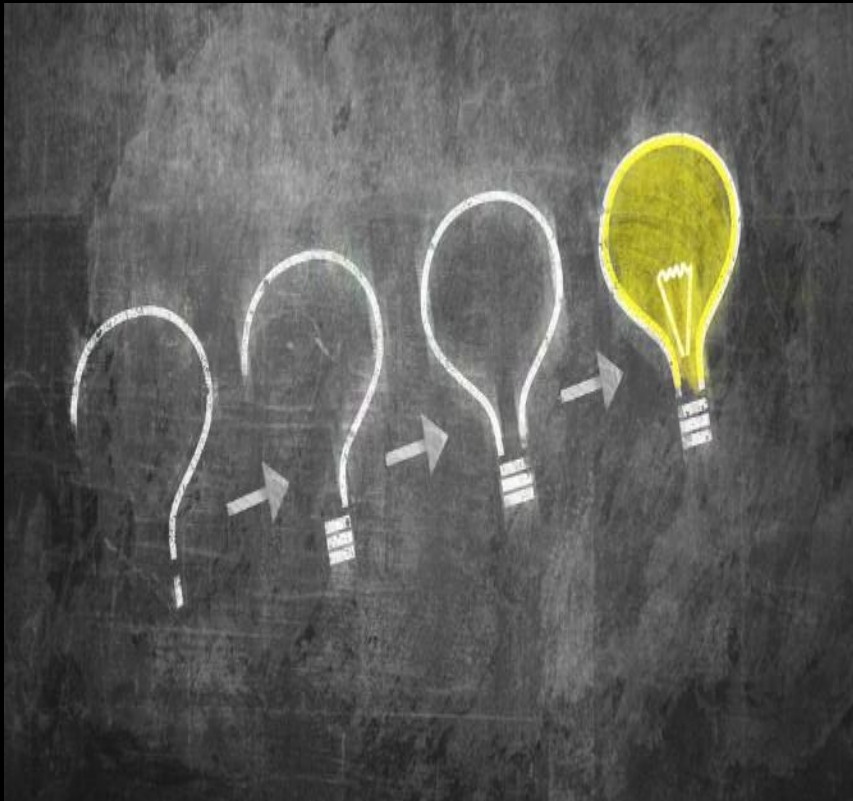
Gestão de Conflitos

Comunicação

Negociação

Mediação

Gestão de Conflitos



Nas organizações, o conflito é algo constantemente presente, pois, como define Chiavenato: “As pessoas raramente têm objetivos e interesses idênticos, e essas diferenças de objetivos e interesses geralmente produzem alguma espécie de conflito”. (Chiavenato, 2005).

UMA DEFINIÇÃO DE CONFLITO



ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**, 9ª ed. – São Paulo: Prentice Hall, 2002, Comunicação, p.373-99.

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.

Essa definição descreve aquele ponto em qualquer atividade quando a interação “passa dos limites” para se tornar um conflito entre as partes envolvidas.

TRANSIÇÕES NA CONCEITUAÇÃO DE CONFLITO



➤ A VISÃO TRADICIONAL

➤ A VISÃO DE RELÂÇÕES HUMANAS

➤ A VISÃO INTERACIONISTA

A VISÃO TRADICIONAL



A visão tradicional era consistente com as atitudes sobre comportamento de grupo que prevaleciam nas décadas de 30 e 40.

O conflito era visto como uma disfunção resultante de falhas de comunicação, falta de abertura e de confiança entre as pessoas e um fracasso dos administradores em atender às necessidades e às aspirações de seus funcionários

A VISÃO DE RELAÇÕES HUMANAS



O conflito é uma consequência natural nos grupos e organizações.

Por ser ele inevitável, essa escola defende a sua aceitação.

Seus seguidores racionalizam sua existência: ele não pode ser eliminado e há ocasiões que ele pode ser até benéfico para o desempenho do grupo.

A visão de relações humanas dominou a teoria sobre conflitos do final dos anos 40 até a metade da década de 70.

UMA VISÃO INTERACIONISTA



Enquanto a abordagem de relações humanas aceita o conflito, a visão interacionista o encoraja (...)

A principal contribuição desta abordagem, portanto, é encorajar os líderes dos grupos a manter um nível mínimo constante de conflito – o suficiente para manter o grupo viável, autocrítico e criativo.

PERSONNA



Fonte: ADAPTADO de KENNETH THOMAS
"Conflict and Conflict Management" em
handbook of Industrial and Organizational
Behavior, ed. M.D. Dunnette (Nova York: John
Wiley

- **Evitação**

Desejo de fugir de um conflito ou tentar suprimi-lo.

- **Acomodação**

Disposição de uma das partes em conflito de colocar os interesses do oponente antes dos seus próprios.

- **Concessão**

Situação cada uma das partes de um conflito está disposta a abrir mão de alguma coisa.

- **Competição**

Desejo da pessoa em satisfazer seus próprios interesses, independente do impacto sobre a outra parte em conflito

- **Colaborar**

Situação em que as partes conflitantes pretendem satisfazer os interesses de todos os envolvidos



AUSCULTAR



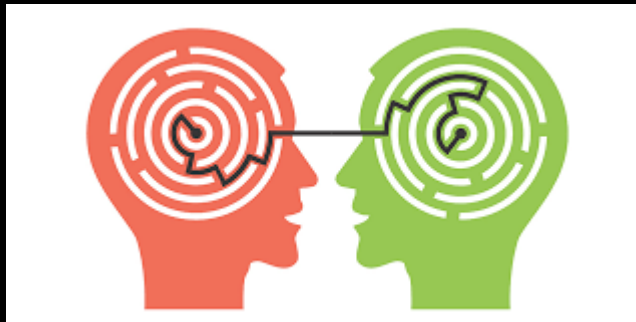
ESCUTATÓRIA

Rubem Azevedo Alves foi um psicanalista, educador, teólogo, escritor e pastor presbiteriano brasileiro (1933 – 2014)

ESCUTA

Eu não sei dizer nada por dizer, então eu escuto...

Secos e Molhados, "Fala", 1973



FONTE: DUNKER, Christian;
THEBAS, Cláudio. O palhaço e o
psicanalista: como escutar os
outros pode transformar vidas –
São Paulo: Planeta do Brasil, 2019

Os quatro “agás” da escuta:

1. Hospitalidade;

Acolher o que o outro diz na sua linguagem e no seu tempo próprio

2. Hospital;

Cuidar do que se disse, como se cuida da relação entre os que se encontram debilitados

3. Hospício (acolhimento, abrigo, proteção);

Permitir ser quem se é, abrindo-se ao estrangeiro, em nós e no outro, com todas as incoerências e contradições.

4. Hospedeiro.

Carregar, compartilhar e transmitir a experiência vivida.

COMUNICAÇÃO

NEGOCIAÇÃO

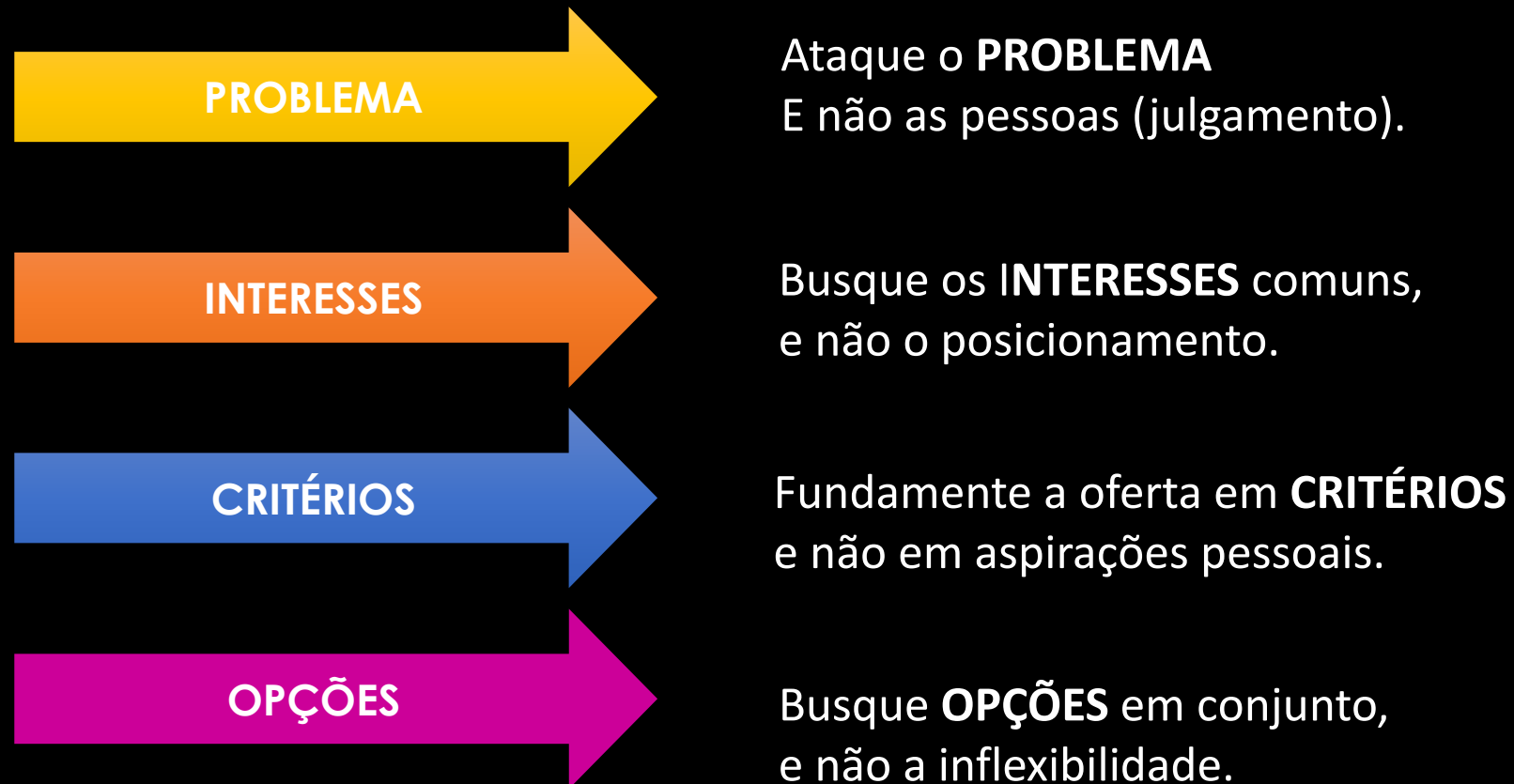
MEDIAÇÃO

TÉCNICAS

FERRAMENTAS

HABILIDADES

NEGOCIAÇÃO BASEADA EM PRINCÍPIOS





“A mediação é um estado de espírito, que transforma em esperança o que era desespero, em recomeço o que parecia fim”.

Jacqueline Mourret

OBJETIVOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



- ❖ Resolver conflitos
- ❖ Preservar e desenvolver relacionamentos
- ❖ Reduzir a hostilidade
- ❖ Cultura de Paz
- ❖ Desenvolver habilidades para manejar controvérsias futuras - advocacia colaborativa



OBRIGADO

Murilo Furtado de Mendonça Junior

Mobile + 55 11 993 660 215

Murilo.furtado@imcate.com.br

Skype: murilofurtado

<https://www.linkedin.com/in/murilo-furtado/>

