

A dinâmica dos conflitos



COMO IDENTIFICAR
E SOLUCIONAR
CONFLITOS

ROBERTA KÖCHE

Um pouco sobre mim

Pessoa de pessoas

Acredito no olho no olho, no aperto de mão e no tom de voz.

Entusiasta do trabalho colaborativo.

Amante do universo de tecnologia.

Sempre disposta a unir pessoas e trocar conhecimento.



Programa Germinar

Objetivo

Apoiar o desenvolvimento integral de pessoas para que atuem como agentes facilitadores da transformação e desenvolvimento social em seus círculos de convivência e comunidades de interesse.

Módulos:

- | | | | |
|----------|---------------------------------------|----------|----------------------------|
| 1 | Entendendo a facilitação de processos | 2 | Conhecendo as organizações |
|+ | |+ | |
| 3 | Entendendo a dinâmica dos conflitos | 4 | Fazendo acontecer |
|+ | |+ | |
| 5 | Biografia do Ser Humano | | |

SIGNIFICADO

CONFLITO

**PROFUNDA FALTA
DE ENTENDIMENTO
ENTRE DUAS OU
MAIS PARTES.**

DICIONÁRIO.

**TODOS OS
CONFLITOS
TEM COMO
ORIGEM AS
DIFERENÇAS**



**TER DIFERENÇAS NÃO SIGNIFICA
NECESSARIAMENTE TER
CONFLITOS.**

CONFLITO

INICIA EM UMA
PEQUENA
SITUAÇÃO E VAI
TOMANDO
PROPORÇÕES
MAIORES.

Escalada dos conflitos



OS 9 ESTÁGIOS DO
DESENVOLVIMENTO
DOS CONFLITOS

GANHA
GANHA

1° ENDURECIMENTO

Surgem ruídos na comunicação que levam ao endurecimento e a tensão.

Percepção da tensão gera mais tensão.

Cooperação > concorrência.

2° DEBATE E POLÊMICA

As diferenças ficam polarizadas.

A argumentação fica muito forte, ter razão é mais importante.

Cooperação e concorrência se alternam.

3° AÇÕES EM VEZ DE PALAVRAS

Vontade de debater desaparece.

Cada um faz o que acha certo.

Desconfiança se acelera.

Concorrência > Colaboração.

GANHA
PERDE

4° IMAGENS E COALIZÕES

Distancia emocional.

Imagem positiva de si e negativa do oponente.

A imagem do inimigo não muda, mesmo que os fatos provem o contrário.

Envolvem outras pessoas e juntam adeptos.

5° "CHUTAR O PAU DA BARRACA"

Ofensas e insultos propositais.

Só vê a sombra da outra pessoa, o lado negativo.

Eventos passados são reinterpretados.

6° ESTRATÉGIA DE AMEAÇAS

Faz exigências e quer forçar o outro a ceder.

Faz ameaças com castigos de efeito danoso.

Aumenta-se o círculo e fica difícil de abafar a situação.

PERDE
PERDE

7° ATAQUES DESTRUTIVOS LIMITADOS

Começam a se tratar como "coisa".

Busca destruir bens materiais e depois passa para o lado pessoal.

A perda do lado inimigo deve ser maior do que o próprio lado.

8° DESTRUIÇÃO DO INIMIGO

Não há limite para os danos.

Tirar do inimigos suas fontes de sustento e tudo mais que o mantém vivo.

9° JUNTOS PARA O ABISMO

Não há mais caminho de volta.

O objetivo é destruir o inimigo mesmo que isso leve a autodestruição.

A própria queda é vista como uma vitória se o inimigo for junto para o abismo.

Atitudes em situações de conflito



SUBMISSA

Evita entrar em discussão.
Espera que adivinhem o que quer.
Diz não quando quer dizer sim.



AGRESSIVA

Quer vencer, mesmo que às custas do outro.
Mais preocupada com os próprios desejos.
Se expressa de forma hostil e fere aos outros.



ASSERTIVA

Se expressa de forma clara e objetiva, defendendo os seus direitos sem violar os dos outros.

Papeis exercidos na não assertividade



VÍTIMA

Insegura.
O mundo está contra ela.
Pensa como os outros.
Tenta controlar através da pena.



SALVADOR

Sobrecarregada e insubstituível.
Delega com limites bem definidos.
Fazer tudo é a sua própria salvação.



PERSEGUIDOR

Não consegue lidar com falhas.
Extremamente crítica.
Aprontadora de defeitos.
Não sabe delegar.
Não admite contextações.



**A assertividade é um
aprendizado que acontece ao
longo da vida de uma pessoa
e que lhe permite ter a
capacidade de se comportar
de forma assertiva.**

A assertividade é uma escolha!

**OBSERVE O SEU
PRÓPRIO
COMPORTAMENTO.**

Como está a sua autoestima? Você tem empatia? Está sendo assertivo?

**QUAL
COMPORTAMENTO
VOCÊ ESTÁ
ASSUMINDO?**

Assertivo, agressivo ou submisso?

**OBSERVE UM
MODELO EFICAZ**

Conhece alguém que saiba lidar com a situação?

Processo da assertividade

**IMAGINE-SE
LIDANDO COM A
SITUAÇÃO.**

Treine mentalmente
uma resposta
assertiva.

**CONSIDERE
RESPOSTAS
ALTERNATIVAS**

Seja adaptável e sabia
lidar com as possíveis
frustrações.

**COLOQUE EM
PRÁTICA.**

Pergunte-se: atender a
expectativa da outra
pessoa e/ou preservar
a minha identidade?

Processo da assertividade



**A assertividade não
garante a não
ocorrência de
conflitos.**

**Você é responsável apenas
pelo seu comportamento.**

Caminhos para a solução de um conflito

Consensar

Consenso deve ser genuíno

Compromisar

Cumprir o acordo sem "doer"

Delegar

Aceitar a decisão do outro

Ceder

Deixa claro os motivos que levam a ceder

Escalar

Perde a propriedade. "Baixar a cabeça"

Escapar

Risco de abrir mão de valores e acabar a relação

Brigar

Risco de aprofundar o conflito

REFLEXÕES



ME AJUDOU E SEGUE ME AJUDANDO



CONFLITOS SÃO
CONFLITOS, NÃO
SÃO SIMPLES
DIFERENÇAS.
TRATE-OS COMO
TAL PARA
SOLUCIONÁ-LOS.



QUESTIONE SE
VOCÊ ESTÁ
VIVENDO ALGUM
CONFLITO.

Se estiver, em
qual nível está?
Busque soluções e
peça ajuda.



SOMOS SEMPRE
RESPONSÁVEIS.

NÃO AGIR
TAMBÉM É UMA
ESCOLHA.

RESPONDA PELOS
SEUS ATOS.

Contatos



@robertakoche



roberta@trin.ca



@rokoche

