



Gerenciamento de Conflitos



Módulo 1

Entendendo o que são Conflitos

- ❑ ***Lição 1: Teste - Você sabe gerenciar conflitos?***
- ❑ *Lição 2: O que é conflito?*
- ❑ *Lição 3: Os tipos e níveis de conflitos*
- ❑ *Lição 4: As principais causas de um conflito*
- ❑ *Lição 5: Formas de expressar conflitos*

⚡ ***Você sabe gerenciar conflitos?***



Neste teste você deverá responder se **CONCORDA** ou **DISCORDA** com as afirmativas relacionadas ao Gerenciamento de Conflitos.

É muito importante que você responda levando em consideração o que você realmente aplica no dia a dia, e não o que você acha que seria uma resposta ideal.

Bom teste!



Módulo 1

Entendendo o que são Conflitos

- ❑ *Lição 1: Teste - Você sabe gerenciar conflitos?*
- ❑ ***Lição 2: O que é conflito?***
- ❑ *Lição 3: Os tipos e níveis de conflitos*
- ❑ *Lição 4: As principais causas de um conflito*
- ❑ *Lição 5: Formas de expressar conflitos*

❖ *O que é conflito?*

Conflitos são **fenômenos** que ocorrem quando existe **incompatibilidade** entre duas ou mais pessoas, grupos, sociedade, empresas. Ele atinge, principalmente, as relações pessoais, profissionais e não tem fórmula mágica para ser eliminado.

Para trabalhar conflitos é necessário **conhecê-los**, saber qual o tamanho, impacto e ter consciência de que ele pode ocorrer a qualquer momento e em qualquer lugar.





Módulo 1

Entendendo o que são Conflitos

- ❑ *Lição 1: Teste - Você sabe gerenciar conflitos?*
- ❑ *Lição 2: O que é conflito?*
- ❑ ***Lição 3: Os tipos e níveis de conflitos***
- ❑ *Lição 4: As principais causas de um conflito*
- ❑ *Lição 5: Formas de expressar conflitos*

⚡ ***Existem vários tipos de conflitos ..***

Quando conflitos acontecem é preciso saber identificar qual seu tipo, impacto entre outras peculiaridades. Saber **administrar conflitos** é uma habilidade **diferencial e muito importante**.



Esse já foi um tema muito evitado nas organizações, pois a sociedade o enxergava como algo destrutivo, hoje em dia o conflito é tido como um fenômeno natural e até mesmo desejável para incentivar a dinâmica, criatividade e mudanças nas equipes.

⌘ *Tipos de Conflitos*



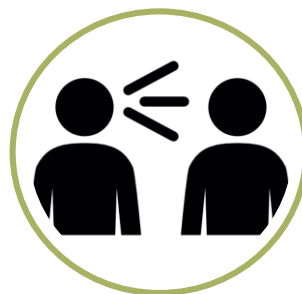
Conflito latente;



Conflito sentido;



Conflito percebido;



Conflito manifesto.

⌘ *Níveis de Conflito*

01

Discussão: é onde o conflito se inicia, normalmente é racional, aberto e objetivo.

02

Debate: nesse nível já conseguimos identificar alguns padrões de comportamento e a objetividade começa a diminuir.

03

Faças: os envolvidos no conflito demonstram falta de confiança na outra pessoa.

04

Imagens fixas: as imagens relacionadas às outras pessoas são preconcebidas, baseadas em experiências e preconceitos.

⌘ *Níveis de Conflito*

05

Perda de prestígio: nesse estágio as pessoas se recusam a se retirar do conflito, dificultando ainda mais a situação.

06

Estratégias: as ameaças surgem e as punições ficam cada mais evidentes.

07

Falta de Humanidade: nesse nível aparecem os comportamentos destrutivos, fazendo com que as pessoas se sintam cada vez mais sem sentimentos.

08

Ataque de nervos: a preocupação aqui é em se proteger dos demais.

09

Ataques generalizados: nesse estágio as pessoas chegam as vias de fato, e não há outra alternativa a não ser retirar um dos lados envolvidos.



Módulo 1

Entendendo o que são Conflitos

- ❑ *Lição 1: Teste - Você sabe gerenciar conflitos?*
- ❑ *Lição 2: O que é conflito?*
- ❑ *Lição 3: Os tipos e níveis de conflitos*
- ❑ ***Lição 4: As principais causas de um conflito***
- ❑ *Lição 5: Formas de expressar conflitos*

⌘ Principais causas de Conflitos



Recursos e/ou interesses pessoais.



Competição entre os indivíduos.



Tentativa de libertação de uma pessoa em relação a outra.



Diferenças de crenças em geral.



⌘ **Reflita**

- ☐ Em que situações observo a presença de conflitos no meu dia a dia?
- ☐ Como me comporto durante um conflito?
- ☐ Qual imagem as pessoas tem de mim?

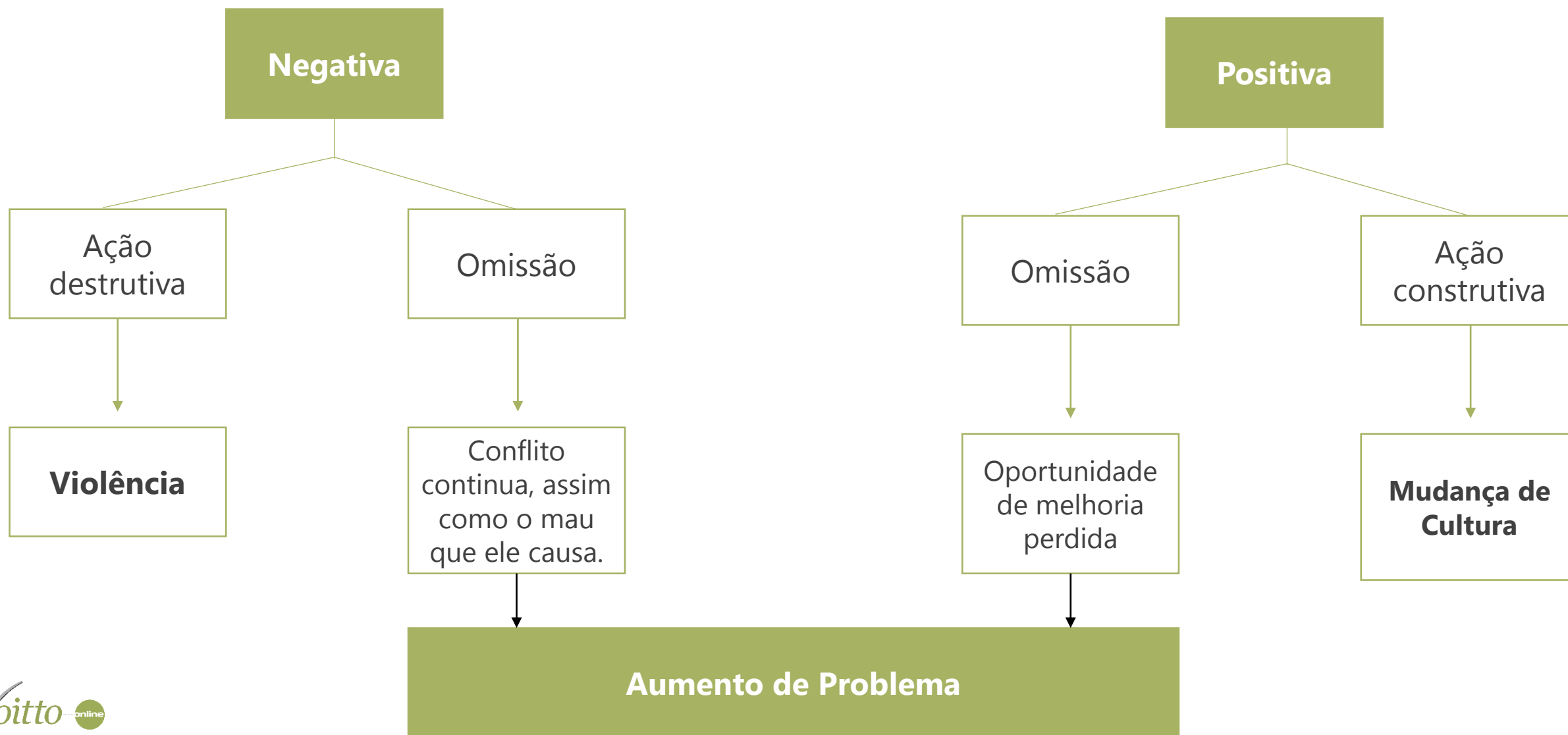


Módulo 1

Entendendo o que são Conflitos

- ❑ *Lição 1: Teste - Você sabe gerenciar conflitos?*
- ❑ *Lição 2: O que é conflito?*
- ❑ *Lição 3: Os tipos e níveis de conflitos*
- ❑ *Lição 4: As principais causas de um conflito*
- ❑ ***Lição 5: Formas de expressar conflitos***

❖ *Formas de expressar Conflitos*





Consolidando o Conhecimento