

Tipos de Conflitos

TIPOS	CAUSAS
CONFLITOS ESTRUTURAIS	<p>Padrões destrutivos de comportamento ou interação; controle; posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação; pressões de tempo.</p> <p>Ex: Disputas por algo que não existe de forma suficiente para todos</p>
CONFLITOS DE VALORAÇÃO	<p>CrITÉrios diferentes para avaliar ideias ou comportamentos; objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferentes</p> <p>Ex: Disputamos porque meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo.</p>
CONFLITOS DE RELACIONAMENTOS	<p>Emoções fortes, percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente, comportamento negativo que geralmente é repetitivo.</p> <p>Ex: Disputamos porque habitualmente não nos entendemos como pessoas.</p>
CONFLITOS DE INTERESSE	<p>Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (de conteúdo, por exemplo); interesses quanto a procedimentos; interesses psicológicos.</p> <p>Ex: Disputamos porque meus interesses e desejos são diferentes ou contrários aos dos demais membros do grupo.</p>
CONFLITOS DE USO, RECEPÇÃO E PERCEPÇÃO DE DADOS	<p>Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes.</p> <p>Ex: Disputamos por algo que foi dito ou não-foi-dito ou que se entendeu de forma errada.</p>

Táticas de resolução e superação

TÁTICA	SIGNIFICADO
RETIRADA ESTRATÉGICA	Significa evitar o problema, fugir ou desistir. Pode ser utilizada como tático a curto prazo para ganhar tempo ou como abordagem estratégica para períodos mais prolongados. A retirada é uma maneira passiva de tratar do conflito e geralmente não consegue resolver o problema. É, antes de tudo, uma solução temporária.
“PANTOS QUENTES”	Poderia também ser chamada de “apaziguamento”. É a mais preferível e inclui a busca de pontos comuns para acordo e, ao mesmo tempo, foge dos pontos de desacordo. A técnica pretende manter a paz e evitar situações de conflito aberto e/ou escancarado. Como tem natureza apenas provisória, também não proporciona uma resolução duradoura.
NEGOCIAÇÃO	Significa barganha. O objetivo é de atingir um acordo aceitável. Mesmo quando o acordo está distante da solução ideal para cada uma das partes, presume-se que representa o melhor entendimento que se pode atingir. São discussões baseadas no princípio “toma-lá-dá-cá”. Significa, portanto, barganha caracterizada pela seguinte filosofia: “eu lhe dou isto se você me der aquilo”. Quando se chega a um acordo aceitável pelas partes, a negociação proporciona soluções definitivas para situações de conflito.
COLABORAÇÃO OU CONFRONTO	Esta abordagem é a de “solução objetiva de problemas”. Aqui, a filosofia que predomina é: delinear o problema e resolvê-lo de maneira objetiva. O confronto requer diálogo aberto entre os participantes que devem ser competentes do ponto de vista técnico e administrativo. O confronto proporciona soluções definitivas para situações de conflito e, em uma última análise, resolve o problema em questão.
“FORÇAR”	Significa recorrer ao poder para resolver um conflito. O resultado desta abordagem é a situação de “vencedor/vencido”, em que uma das partes supera claramente a outra. A força, normalmente, requer menos tempo do que o confronto e a negociação, mas tem o efeito não desejado de deixar sentimentos feridos. Assim, o conflito resolvido à força pode voltar em forma de sombra posterior. A despeito deste aspecto, a força é uma maneira de resolver muitos conflitos em caráter definitivo.