



# **Gestão de Conflitos e Negociação**

*Profas Andrea Costa e  
Bruna Bilecki*



Faculdade  
**IMPACTA**



Fonte da imagem:  
<https://blog.areacentral.com.br/5-dicas-para-realizar-a-gestao-de-conflitos-nas-redes-e-centrais/>

Faculdade  
**IMPACTA**

# Tópicos

Nesta Unidade iremos abordar:

- **Afinal, o que é conflito?;**
- **Os níveis de conflitos e qual a importância de geri-lo;**
- **A gestão eficiente de conflitos;**
- **Quando você não deve negociar.**

# Objetivos

O objetivo de aprendizagem desta semana é ajudá-lo(a) a:

- Entender como gerir conflitos e negociar;
- Se apropriar de ferramentas que podem ajudá-lo(a) na gestão de conflitos e a desenvolver o seu poder de negociação.

# Contextualização

Nesta unidade trataremos sobre os conceitos de conflito e de gestão de conflitos; serão abordados, ainda, os diferentes níveis de conflito e a importância do seu gerenciamento, assim como identificaremos situações em que não se deve negociar.



Fonte da imagem:

<https://gamademedeiros.com.br/5-tecnicas-para-gerenciar-conflitos>

# Afinal, o que é conflito?

De acordo com Lewicki et al, conflito é

[...] um forte desacordo ou oposição de interesses, ideias, etc. e inclui a divergência de interesses ou a convicção de que as aspirações atuais das partes não são concretizáveis simultaneamente. Um conflito surge da interação de pessoas interdependentes que percebem a incompatibilidade e a interferência recíproca em relação à realização de seus objetivos.

# Os níveis de conflito

**Conflito intrapessoal**

**Conflito interpessoal**



Fonte da imagem: <https://dmtconsulting.com.br/treinamentos-in-company/negociacao-e-gestao-de-conflitos/>

**O conflito intragrupo**

**O conflito intergrupo**

# A gestão eficiente de conflitos

A gestão de conflitos nada mais é do que a capacidade de reconhecer uma situação conflituosa e buscar, da melhor maneira possível, resolvê-la com a máxima possibilidade de acordo entre ambas as partes. Para isso, existem diversas ferramentas de análise e resolução de conflitos.



# A gestão eficiente de conflitos

- **Abordagem estrutural**
- **Abordagem de processo**
  - **Abordagem mista**

# Quando você não deve negociar

- Quando você pode perder o que tem;
- Quando você não tem alternativas;
- Quando as demandas não são éticas;
- Quando você não tem interesse no desfecho da negociação;
- Quando você não tem tempo;
- Quando a outra parte age de má-fé;
- Quando a espera melhora a situação;
- Quando você não está preparado.

# Referências

LEWICKI, D.; SAUNDERS, M.; BARRY, B.; ROY, J. **Fundamentos de negociação/** tradução: Félix Nonnenmacher. 5. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos na organização.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 415-427.