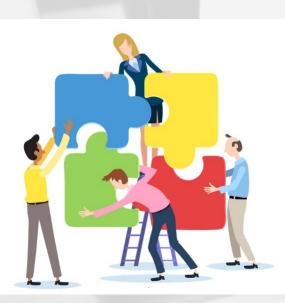
Gestão de Conflitos e Negociação

Profas Andrea Costa e Bruna Bilecki





Faculdade IMP/CT/

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

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.

3

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, identificaremos assim como situações em que não se deve negociar.



<u>Fonte da imagem:</u>
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

9

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.