

# Você sabe administrar conflitos?

Aqui estão 20 afirmações sobre administração de conflitos, com as quais você pode, ou não, concordar. Responda a essas afirmações levando em conta como você realmente age e pensa sobre o assunto, e não como você acha que seria a forma ideal.

C = CONCORDO D= DISCORDO

# Você sabe administrar conflitos?

1

O relacionamento com os colegas de trabalho não é importante, contanto que o meu trabalho seja feito com habilidade e competência.

C D

2

Os preconceitos (de religião, raça, idade, sexo, classe social etc.) contribuem consideravelmente para condicionar grande parte de nossas atitudes e juízos.

C D

3

Nem sempre os conflitos organizacionais podem ser resolvidos satisfatoriamente.

C D

4

Ao lidar com conflitos, acredito que apontar culpados e lavar a “roupa suja” é mais importante do que analisar fatos e buscar soluções.

C D

5

Reconhecer diante dos outros que você estava errado pode comprometer a sua imagem profissional.

C D

6

Todo e qualquer conflito é negativo.

C D

# Você sabe administrar conflitos?

7

O local e o momento em que o assunto é tratado influem muito no resultado positivo ou negativo de um conflito.

C D

8

Não intervir num conflito é uma medida acertada, pois muitas vezes os conflitos se resolvem sozinhos.

C D

9

Alguns conflitos podem até ajudar a formar relacionamentos positivos no futuro.

C D

10

Num departamento em que as metas e interesses de uma pessoa ou grupo interferem nas metas e interesse de outra pessoa ou grupo, provavelmente ocorrerá um conflito.

C D

11

Por mais que se queira evitá-los, algum tipo de conflito sempre acabará acontecendo numa empresa.

C D

12

Na maior parte das vezes, uma atitude tranquila e calma desarma comportamentos hostis.

C D

# Você sabe administrar conflitos?

13

A maneira como uma pessoa se comporta quase sempre demonstra o seu estado psicológico.

C D

14

No final de um conflito sempre haverá um vencedor e um perdedor.

C D

15

Todo e qualquer conflito é passível de um acordo final.

C D

16

Demonstrar aborrecimento ou irritação durante uma conversação, às vezes, é útil, pois mantém o diálogo sob controle

C D

17

Na maioria das vezes é difícil conciliar as metas e objetivos da organização com as metas e objetivos pessoais dos seus colaboradores.

C D

18

Um departamento produtivo e atuante não deve se preocupar se está atropelando os outros departamentos da empresa, contanto que suas metas sejam atingidas.

C D

# Você sabe administrar conflitos?

19

Quando medidas muito impopulares precisam ser implantadas na companhia, nem sempre é conveniente negociá-las com as pessoas envolvidas.

C D

20

Durante um conflito, ouvir a outra parte, mesmo que seja um desabafo, é sempre mais importante do que trazer soluções pré-definidas.

C D

## Faça sua contagem de pontos:

Conte pontos apenas para as seguintes respostas:

Marque um ponto para cada resposta **C (concordo)** que você deu às seguintes afirmações:

2, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 19, 20.

Marque um ponto para cada resposta **D (discordo)** que você deu às seguintes afirmações: 1, 4, 5, 6, 8, 14, 15, 16, 17, 18.

TOTAL DE PONTOS: \_\_\_\_\_

# Você sabe administrar conflitos?

## Veja Sua Avaliação:

De 18 a 20 pontos. Você sabe administrar conflitos organizacionais. Sabe quando e como enfrentar situações realmente problemáticas e como resolvê-las. Parabéns.

De 15 a 17 pontos. Você é um bom administrador de conflitos e tem percepção, na maioria das vezes, dos problemas e das medidas a serem tomadas. Pode melhorar.

De 11 a 14 pontos. Sua pontuação é média. Consegue obter alguns bons resultados mas, provavelmente, algumas vezes comete equívocos que podem se tornar problemáticos. Precisa melhorar.

Abaixo de 11 pontos. Você realmente tem que melhorar sua habilidade de gerenciar conflitos. É possível que algumas vezes você não saiba que atitudes adotar ou que direção seguir para chegar a um resultado final satisfatório. Não desanime. Procure estudar e conhecer mais a respeito de como administrar conflitos.

# Você sabe administrar conflitos?

## **Importante:**

É impossível trabalhar com harmonia e eficácia onde as pessoas estão em conflito, porque a habilidade de conviver e interagir com pessoas e equipes é uma das competências mais determinantes para o sucesso em qualquer área da vida. Saber lidar com conflitos é fundamental para o sucesso, tanto empresarial, quanto pessoal e profissional.

# Referências

Texto extraído e adaptado do livro Administração de Conflitos, de Ernesto Artur Berg, Juruá Editora.