

## DIFERENÇAS

As discussões e diferenças podem ser saudáveis e produtivas, se forem tratadas com tolerância.



## TENSÕES

As promessas podem ser quebradas. As ações das pessoas podem não condizer com as suas palavras. As percepções podem tornar-se permanentes, as pessoas começam a criticar os seus 'oponentes' e considerá-los como inimigos.



## DISPUTAS

Nenhum dos lados admite que cometeu erros, devido ao risco de perderem a credibilidade diante dos seus oponentes. Eles tornam-se determinados. Posições mais extremas são, então, tomadas. Ameaças são feitas, mas não colocadas em prática.



## HOSTILIDADES

As pessoas ficam convencidas de que as suas opiniões são corretas. Os oponentes são escarnecidos e isolados. Algumas ameaças são colocadas em prática.

## Habilidades chaves

para criar e manter uma comunicação eficaz

- Ouvir, ouvir e ouvir ainda mais
- Compreender e descrever o ponto de vista dos outros
- Identificar necessidades, interesses, preocupações e receios
- Incentivar grupos em conflito a ouvirem uns aos outros
- Estabelecer regras e conseguir acordos
- Começar discussões construtivas (e mantê-las!)
- Solucionar problemas de maneira criativa
- Construir relacionamentos

# Conflito: O longo caminho a ser percorrido

Uma vez que as diferenças se transformam em conflitos, é pouco provável que se chegue rapidamente a um acordo. Ambos os lados devem começar a abrir canais de comunicação e trabalhar no sentido de conseguir um acordo total.

- Ond : estamos no caminho para o declínio?
- Qual é o caminho para a ascensão?
- Ond : começamos no caminho de ascensão?

## ACORDO

Todos entram em acordo. Eles podem concordar em manter opiniões diferentes, mas sempre aceitam as opiniões alheias. Talvez seja útil ter um acordo escrito e assinado para consulta no futuro.



## ENCONTRANDO SOLUÇÕES

Uma modalidade com a qual todos estão de acordo é encontrada – seja através da lei, métodos habituais ou parceria. As soluções são aceitas colocadas em prática.



## COMPREENSÃO MÚTUA

As pessoas passam a compreender e respeitar as opiniões alheias. O conflito é descrito (às vezes, representado no formato de um mapa) para ajudar a encontrar possíveis soluções.



## CANAIS ABERTOS DE COMUNICAÇÃO

Ambos os lados concordam é necessária uma solução. Pode-se precisar de pessoas de fora para ajudarem ambos os lados a se comunicarem. Os caminhos a serem seguidos são definidos.

## Princípios chaves na administração de conflito

- Os conflitos geralmente são inevitáveis porque as pessoas têm diferentes necessidades, interesses, preocupações e receios.
- Os conflitos podem ser usados de maneira criativa para que melhores relacionamentos sejam desenvolvidos.
- Uma intervenção antecipada pode evitar que o conflito piore.
- Deve-se focalizar no **problema** e não nas **pessoas**.
- Deve-se focalizar nas necessidades fundamentais e não nas exigências imediatas.
- Deve-se fazer uso da experiência das pessoas.

## LIMIAR DA VIOLÊNCIA?



'Não há como escapar.' 'Eles devem perder.' As pessoas nas organizações podem ser demitidas. A força é usada e, talvez, a violência física.

## CONFLITO VIOLENTO ARMADO?

A força pode ser usada até que um dos lados 'vença' ou todos fiquem exaustos. Pessoas de fora podem intervir com força para terminar com a violência.

Preparado pelos funcionários do CDRT. As idéias foram usadas com a permissão de Frank Oomkes e Richard Thomas. *Developing Cross-Cultural Communication*. Connaught Training.