

**Componente da Formação:** Formação Tecnológica

**Módulo:** Ética Profissional e Legislação Laboral

**Formadora:** Marlene Santos

## Material de Apoio à Formação

### Resolução de Conflitos Interpessoais

1

No nosso dia-a-dia é frequente deparamo-nos com situações de conflito com as quais temos de lidar. As situações de conflito surgem muitas vezes sem avisar várias esferas da nossa vida, seja ela pessoal como profissional.

Ao contrário do que se possa pensar estas situações embora desagradáveis podem contribuir para o nosso desenvolvimento pessoal e social. No entanto, para que isto aconteça é importante optar por uma discussão aberta e saudável das questões a resolver, ou seja, quando bem conduzidos, os conflitos interpessoais levam a uma discussão saudável e produtiva sem que haja forçosamente um vencedor e um vencido.



#### Como lidar com os conflitos interpessoais?

Segundo Blake e Mouton (1964) podemos utilizar às seguintes estratégias:

- **Evitar o conflito** através da supressão das situações de conflito, normalmente através de comportamentos de fuga tais como: deixar o emprego ou em contraponto refugiar-se no trabalho; deixar-se dormir; acomodar-se e fingir que está tudo bem; mudar de assunto; entre outros.

Embora esta seja a estratégia mais utilizada pela grande maioria das pessoas, evitar constantemente o conflito implica uma certa submissão ao outro o que a longo prazo pode conduzir a sentimentos de frustração.

- **Desativar o conflito**, parando ou suspendendo o conflito para dar tempo para as coisas acalmarem. Esta estratégia não é mais do que uma forma de ganhar tempo. As pessoas tentam encontrar alguns acordos nos pontos menores do conflito, evitando os problemas de fundo.
- **Enfrentar o conflito** através das seguintes estratégias: **ganhar-perder; perder-perder; ganhar-ganhar.**

2

## Estratégias de resolução de conflitos interpessoais

### ❖ Ganhar-Perder

**Este tipo de estratégia tem como fundamento uma relação, em que uma das partes, sendo mais forte do que a outra, exerce a sua autoridade para remover o conflito.**

«Eu sou o patrão» é uma argumentação muito comum neste tipo de abordagem. Contudo, a longo prazo, esta técnica de resolução do conflito enfraquece a autoridade.

Esta estratégia pressupõe a existência de duas partes ou de dois grupos de conflito, em que cada uma investe as suas energias contra o outro, recorrendo muitas das vezes aos ataques pessoais. Assim, a técnica “Ganhar-Perder” é a mais utilizada na resolução de conflitos entre empregado, professor-aluno, pai-filho. No entanto, independentemente da situação, a utilização desta estratégia é nefasta uma vez que há sempre alguém que fica a perder. Ou seja, ao não comunicarem aberta e diretamente sobre o problema as partes envolvidas no conflito estão não só a perpetuar o problema não dando espaço para o aparecimento de uma solução criativa, mas também, a contribuir para o aparecimento de sentimentos de vingança e ressentimentos (pela parte que perde).

### ❖ Perder-Perder

**Esta estratégia não satisfaz objetivamente nenhuma das partes envolvidas no conflito**, simplesmente porque nenhuma delas dá a vitória à outra. Por exemplo, se duas pessoas insistem ir, cada uma, a um restaurante diferente, pode optar-se por um terceiro, não satisfazendo nenhuma delas. Em geral, o argumento é: «Eu não ganho, mas o outro também não». Este tipo de comportamento deve ser evitado pois implica que as partes envolvidas estejam mais empenhadas a impedir que a outra parte ganhe do que, propriamente, que se encontre uma solução para o conflito.

3

### ❖ Ganhar-Ganhar

**Permite encontrar a melhor solução para ambas as partes envolvidas no conflito, criando um clima de confiança e de respeito mútuo.** Esta estratégia quando utilizada na resolução do conflito implica:

- Que o conflito seja um problema que urge resolver e não, propriamente, uma batalha a ganhar.
- Que as partes envolvidas no conflito confrontem os pontos de vista e se disponibilizem para resolver as suas diferenças. A resolução do problema exige que as pessoas se coloquem frente a frente, sejam frontais e comunguem da mesma necessidade de resolver o problema. Para isso, todas as pessoas implicadas devem expressar a sua opinião e sugerir alternativas e soluções para o problema.

Em suma, esta estratégia exige a capacidade de negociar uma solução que agrade a todos e pode ser considerada a mais eficaz e socialmente mais saudável.

### Como resolver conflitos interpessoais?

**Sempre que nos deparamos com uma situação de conflito podemos resolvê-lo seguindo os seguintes passos:**

**Passo 1 – Escolher um Local e uma Altura** (preferencialmente optar por um lugar tranquilo e privado. Também é importante escolher um momento em que haja tempo para falar calmamente).

**Passo II – A resolução do conflito** (nesta fase ambas as partes devem tentar resolver o problema em conjunto. Para isso, é importante que cada uma das partes envolvidas tenha tempo para expor calma e claramente o seu ponto de vista),

**Etapas da resolução do conflito:**

- 1. Identificação do problema**
- 2. Exposição** – nesta fase é importante ter atenção ao que se diz e à forma como se diz. Assim, deve: utilizar frases na primeira pessoa (como por exemplo “Sinto que...”; “Penso que...”); manter-se restrito às coisas importantes/essenciais; evitar generalização (ou seja, expressões como “sempre” e “nunca”; respeitar o outro; utilizar frases claras; focar-se no presente e não no passado; expor um problema de cada vez; expor um problema de cada vez; assegurar-se que foi compreendido pelo outro; ouvir o outro e assegurar-se que o compreendeu (não interrompa a outra pessoa, foque a sua atenção naquilo que está a ser dito).
- 3. Identificação conjunta do problema**
- 4. Procura conjunta de soluções**
- 5. Negociação** – nesta fase é importante conseguir encontrar uma solução que agrade a ambas as partes envolvidas no conflito.
- 6. Avaliação** (Quais foram os resultados da discussão? O que é que aprendi?)