

Teste a sua capacidade de gestão de conflitos

	N	R	PV	CF	Hab.
1. Põe o problema claramente e procura uma solução.	1	2	3	4	5
2. Evita argumentar.	1	2	3	4	5
3. Força a aceitação do seu ponto de vista.	1	2	3	4	5
4. Enfatiza os interesses comuns.	1	2	3	4	5
5. Procura encontrar um compromisso.	1	2	3	4	5
6. Enfrenta abertamente as questões.	1	2	3	4	5
7. Procura não se envolver.	1	2	3	4	5
8. Insiste numa determinada solução.	1	2	3	4	5
9. Acentua que as diferenças são menos importantes que os fins comuns.	1	2	3	4	5

	N	R	PV	CF	Hab.
10. Procura uma situação intermédia.	1	2	3	4	5
11. Não deixa cair a questão sem que ela esteja resolvida.	1	2	3	4	5
12. Desiste facilmente.	1	2	3	4	5
13. Tenta levar a sua por diante.	1	2	3	4	5
14. Atenua as diferenças.	1	2	3	4	5
15. Está pronto/a a negociar.	1	2	3	4	5
16. Encara o conflito de forma direta.	1	2	3	4	5
17. Retira-se da situação.	1	2	3	4	5
18. Não considera um não como resposta.	1	2	3	4	5

	N	R	PV	CF	Hab.
19. Procura suavizar as discordâncias.	1	2	3	4	5
20. Cede um pouco para receber algo em troca.	1	2	3	4	5
21. Exprime claramente o seu ponto de vista.	1	2	3	4	5
22. Ignora o conflito.	1	2	3	4	5
23. Impõe a sua solução.	1	2	3	4	5
24. Atua como se os objectivos comuns fossem de importância primária.	1	2	3	4	5
25. Toma em consideração ambos os lados do problema.	1	2	3	4	5

Teste a sua capacidade de gestão de conflitos

COLABORAÇÃO ASSERTIVIDADE	FUGA EVITAMENTO	COMPETITIVI- DADE	CEDÊNCIA ACOMODATIVO	PARTILHA COMPROMISSO
------------------------------	--------------------	----------------------	-------------------------	-------------------------



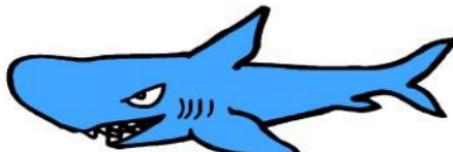
1	5	2	3	3	2	4	4	5	5
6	5	7	2	8	4	9	4	10	5
11	5	12	2	13	3	14	4	15	4
16	4	17	2	18	2	19	4	20	3
21	5	22	1	23	2	24	3	25	5
TOTAL	24	TOTAL	10	TOTAL	13	TOTAL	19	TOTAL	22

Competição: “Tenho a certeza de que este é o melhor caminho”

É ser assertivo - os atores perseguem os seus próprios interesses e às vezes à custa dos outros

Vantagens:

- Quando é necessário agir rapidamente
- Protege contra os que obtêm vantagem nos comportamentos não competitivos



Desvantagens:

- Bloqueia a exploração de alternativas
- Os objetivos do próprio são alcançados com o sacrifício dos outros
- Desmotivante
- Solução temporária

Teste a sua capacidade de gestão de conflitos

Acomodação: “Por mim está bem...”

Ser pouco assertivo e mais cooperativo - oposto à competição.
Esquece a sua posição para satisfazer os interesses dos outros.

Vantagens:

- Garante a harmonia
- Evita ruturas
- Evita a competição
- Quando as questões não são importantes para o próprio

Desvantagens:

- Sacrifício do ponto de vista do próprio
- Limita as soluções criativas



Evitamento: “Não posso tomar a responsabilidade por esta decisão...”

Não assertivo - Não confronta de imediato os seus interesses com os dos outros.

Vantagens:

- Quando os riscos são elevados
- Adia a tensão
- Para adiar até que se disponha de mais informação
- Quando os outros podem resolver bem os problemas

Desvantagens:

- Restritiva
- Solução temporária



Teste a sua capacidade de gestão de conflitos

Compromisso:

Proponho que encontremos o ponto médio..."

O objetivo é encontrar uma posição intermédia que satisfaça todas as partes envolvidas.

Vantagens:

- Diminui os efeitos de uma possível derrota total
- Torna as perdas mais toleráveis por se saber que atingem todas as partes

Desvantagens:

- Nunca se sabe se se poderia ganhar mais
- Resulta numa confusão de valores e num clima de suspeita entre as partes em conflito



Colaboração:

Vamos trabalhar nisso juntos..."

Tanto assertiva como cooperativa - oposto do evitamento. Envolve trabalho com as outras pessoas para encontrar uma solução que satisfaça todas as partes.

Vantagens:

- Aprofundamento mútuo
- Solução mútua
- Fomenta a motivação
- Ganha/Ganha

Desvantagens:

- Demorada
- Exige a participação das pessoas envolvidas

