

Preconceito

Eu às vezes discordo de uma pessoa baseado apenas no que acho dela. Conflito é uma questão de "personalidade".

1



©VSLins

Grosseria

Não consigo compreender alguém que passa pela vida com uma atitude agressiva parecendo procurar combatentes.

2



©VSLins

Sensibilidade

O meu amor-próprio, minhas inseguranças e meus conflitos pessoais fazem com que eu, quase sempre, sofra com crítica ou demonstração de franqueza.

3



©VSLins

Diferenças de percepção e valores

Eu acho que a maioria dos conflitos resulta das várias maneiras diferentes como as pessoas vêem o mundo. Essas visões incongruentes são atribuíveis às diferenças de criação, cultura, raça, experiência, educação, ocupação, classe sócio-econômica e outros fatores ambientais.

4



©VSLins

Diferenças sobre fatos

Um fato é constituído de dados que podem ser quantificados ou de um evento que pode ser documentado. Acho que as discussões sobre fatos, por sua característica, não precisam durar muito tempo, posto que eles são verificáveis.

5

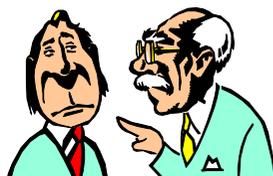


©VSLins

Diferença de percepção

Eu tomo muito cuidado com afirmações do tipo: 'É um fato que você é insensível aos meus sentimentos'. Por não ser documentável nem quantificável, reflete na verdade uma diferença de percepção.

6

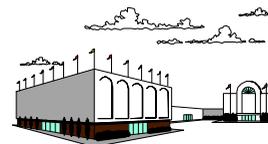


©VSLins

Diferenças entre metas e prioridades

Uma discussão sobre conveniências de um banco concentrar mais recursos nas transações bancárias internacionais ou nas da comunidade, eu considero uma mera divergência de metas.

7



©VSLins

Diferenças entre metas e prioridades

Acho que sempre devemos dar prioridade ao treinamento profissional avançado e não considero isso uma questão tática ou estratégica.

8



©VSLins

Diferenças sobre métodos

Acredito que dois lados podem ter metas semelhantes, mas discordar quanto à maneira de atingi-las. Por exemplo, como deve ser conduzido o treinamento do pessoal?



©VSLins

9

Competição por recursos escassos

Na nossa organização apenas a diretoria se envolve em decisões gerenciais do tipo: quem tem maior necessidade de um assistente; que orçamento deveria ser aumentado; como alocar os novos computadores, etc.



©VSLins

10

Competição pela supremacia

Na nossa organização, é muito comum uma pessoa procurar sobrepujar ou eclipsar outra. Vemos isso até quando dois empregados competem por uma promoção ou pelo poder relativo na área.



©VSLins

11

Mal-entendido

Acho que a maioria dos aparentes conflitos interpessoais são, na verdade, panes de comunicação. Quando a comunicação fracassa, muitas vezes as deduções mal fundamentadas do ouvinte em relação à pessoa que fala criam o conflito interpessoal.



©VSLins

12

Expectativas não satisfeitas

Acho que as expectativas não satisfeitas são a causa básica dos divórcios, demissões e outras formas de rompimento de relação. Em geral, as expectativas não são satisfeitas quando são irracionais, inadequadas, numerosas demais ou indignas.



©VSLins

13

Expectativas

Eu estou sempre tentando minimizar o número de expectativas que tenho em relação aos outros. Conservo apenas as expectativas essenciais ao relacionamento.



©VSLins

14

Promessas

Após avaliar a situação, eu prometo apenas o que tenho certeza que posso cumprir e comprometo-me em analisar possibilidades de realizar mais, assim que possível. Dessa forma evito os desapontamentos.



©VSLins

15

Promessas

Eu prometo o máximo possível e faço tudo que estiver ao meu alcance para evitar desapontamentos.



©VSLins

16

Expectativas

Eu sempre procuro esclarecer minhas expectativas de maneira clara e tento ajudar a outra pessoa para que ela faça o mesmo.



17

©VSLins

Expectativas

Eu sempre declaro minhas expectativas de maneira clara e solicito o mesmo da outra pessoa.



18

©VSLins

Expectativas

Eu declaro minhas expectativas de maneira clara e espero o mesmo da outra pessoa.



19

©VSLins

Expectativas

Eu sempre testo as expectativas para verificar o quanto são aceitáveis e adequadas. Em caso positivo eu procuro estabelecer um contrato de compromisso mútuo.



20

©VSLins

Expectativas

À medida que o relacionamento se desenvolve, eu procuro, em conjunto, examinar e renovar as expectativas de ambas as partes.



21

©VSLins

Expectativas

Quando por algum motivo, é tarde demais para declarar expectativas que deviam ter sido colocadas no início, eu procuro a outra parte para saber o que era esperado e perguntar como estou me saindo.



22

©VSLins

Expectativas

Quando por algum motivo, é tarde demais para declarar expectativas que deviam ter sido colocadas no início, eu fico esperando que a outra pessoa me diga como as coisas estão indo.



23

©VSLins

Comportamento

Nunca gasto meu tempo interpretando as razões subjacentes ao comportamento de uma outra pessoa.



24

©VSLins

Percepção

Eu tenho sempre em mente que posso estar errado e que raramente alguém está totalmente certo.



©VSLins

25

Percepção

Acredito que as pessoas vêm as situações sob seus próprios e únicos filtros e lentes de percepção.



©VSLins

26

Percepção

Eu sempre analiso a situação até ter segurança total e absoluta das minhas certezas, para não correr o risco de errar, e também para poder lutar pela minha assertiva. Nesta situação, quem discordar de mim está redondamente errado, pois não se trata de percepção e sim de lógica.



©VSLins

27

Culpas

Eu sempre procuro soluções em vez de tentar imputar culpas.



©VSLins

28

Culpas

Eu sempre acho que o culpado de um erro é que deve procurar a solução para o mesmo. Antes de mais nada vamos procurar o culpado.



©VSLins

29

Administração de conflito

Em uma reunião, onde sou mediador, eu ouço as pessoas para compreender seus sentimentos, suposições e alegações e faço com que cada qual ouça o outro.



©VSLins

30

Administração de conflito

Em uma reunião, onde sou mediador, eu só permito que cada um fale depois que se resume o que foi dito de modo satisfatório aos olhos do outro.



©VSLins

31

Administração de conflito

Em uma reunião, onde sou mediador, eu tento sempre mostrar o que não está sendo entendido sem imputar culpas pelo não entendimento e obtendo esclarecimentos sobre as razões de conflito.



©VSLins

32

Administração de conflito

Em uma reunião, onde sou mediador, sempre sugiro uma solução antes mesmo que alguém coloque alguma idéia aceitável por todos.



33

©VSLins

Administração de conflito

Em uma reunião, onde sou mediador, eu pergunto se alguém pode sugerir uma solução aceitável por todos. Isso é preferível a uma solução sugerida por mim.



34

©VSLins

Administração de conflito

Em uma reunião, onde sou mediador, certifico-me de que as soluções sejam exequíveis e escolho a que tenha maiores chances de diminuir a tensão e restaurar o desempenho e posteriormente monitoro o sucesso.



35

©VSLins

Administração de conflito

Em uma reunião, onde sou mediador, caso um dos oponentes sinta-se como o perdedor, eu peço desculpas, mas não posso ficar preocupado com distorções de aparências.



36

©VSLins

Administração de conflito

Em uma reunião, onde sou mediador, sempre que existem conflitos de interesses entre os participantes, eu tenho aplacado os desentendimentos chamando atenção para:

- O objetivo maior,
- A necessidade do trabalho cooperativo,
- O respeito mútuo pelas idéias,
- O entendimento das expectativas de cada um.



37

©VSLins

Administração de conflito

Nas nossas reuniões é muito comum aflorar o problema de hierarquia, e nesse casos sempre chamamos atenção para:

- O respeito mútuo,
- Possibilidade de interromper a reunião,
- Necessidade de analisar o conflito,
- Necessidade de integração via lazer.



38

©VSLins

Administração de conflito

Na nossa organização, é muito comum o problema de "status", emergir em reuniões. E neste caso, não adianta:

- Chamar atenção para o respeito mútuo;
- Sensibilizar para a igualdade de papéis;
- Aplicar técnicas de relaxamento;
- Criar algum sinal de alerta.



39

©VSLins

Diferença de paradigma

Sempre que usamos a tabela abaixo para argumentar, em situações de conflito decorrentes de diferenças de paradigma, conseguimos ótimos resultados.

Se o comentário for...	Eu argumento...
Somos empresa local	A concorrência é global
Meu design está bom	Seu produto não é inovador
O pessoal está satisfeito	O pessoal está acomodado
Meus clientes estão satisfeitos	A concorrência poderá encantá-los



40

©VSLins

Continuístas x Transformadores

Acho que deveríamos fazer com que as pessoas procurassem compreender o que leva alguém a se comportar como um continuísta ou como um transformador.

Continuístas	Transformadores
copiam o que se faz	criam formas de fazer
seguem padrões	quebram paradigmas
cuidam do presente	constroem o futuro
coletam dados brutos	extraem informações
reagem às tendências	lucram com as tendências
resistem à mudança	dominam a mudança
resolvem problemas	buscam oportunidades



©VSLins

41

Prudência x Coragem

Acho que todos deveriam compreender que prudência e coragem são virtudes cardeais que trabalham em equilíbrio.

- Prudência é a qualidade de quem escolhe alternativas com sensatez. Sem coragem transforma-se em medo.
- Coragem é a disposição para enfrentar medo, oposição, opressão, privação, ou perigo. Sem prudência transforma-se em irresponsabilidade.



©VSLins

42

Sensibilidade

As críticas ou demonstrações de franqueza, sempre me levam a refletir sobre o meu amor-próprio, minhas inseguranças e meus conflitos pessoais.



©VSLins

43

Diferenças de percepção e valores

Acho que essa história de "uma maneira diferente de ver o mundo" é pura teimosia e só serve para aumentar os conflitos.



©VSLins

44

Diferenças sobre fatos

O dado que tem utilidade para mim, terá utilidade para qualquer pessoa. Toda informação tem seu valor intrínseco e universal e por isso dado e informação é a mesma coisa.



©VSLins

45

Diferenças entre metas e prioridades

Devemos sempre analisar cuidadosamente a prioridade dos projetos relativos ao desenvolvimento organizacional. Treinamento profissional avançado ou desenvolvimento de executivos é questão tática ou estratégica.



©VSLins

46

Diferenças sobre métodos

Sempre que alguém tem metas congruentes com as minhas, eu procuro descobrir de que forma ele pretende atingí-las para que seja possível realizar uma coordenação harmônica.



©VSLins

47

Expectativas

Dos outros, espero sempre o máximo. Como dou sempre tudo que posso de mim mesmo, espero receber o possível e o impossível de todos.



©VSLins

48