

## Como resolver o conflito?

---



### Importa entender que

---

O conflito pode ser produtivo  
(evitar a estagnação, caminho para a mudança  
pessoal e social).

Aprender a resolvê-lo é a melhor forma dos seus  
elementos destrutivos serem controlados.

## Resolução de conflitos

---

- Procurar a identificação do terreno e dos interesses comuns
- Focar nos temas, evitando os ataques pessoais
- Procurar entender o ponto de vista da outra parte; tentar sentir como seria estar do outro lado
- Reconhecer o valor do outro
- Enfatizar os aspetos positivos da outra parte e explorar as possibilidades de uma resolução construtiva do conflito

## Valores Básicos na resolução construtiva do Conflito

---

- Comunidade Partilhada – mútuo reconhecimento de fazer parte de uma larga comunidade que os membros desejam preservar, partilhando a comunidade alguns valores e normas-chave;
- Falibilidade – compreender que o nosso julgamento tal como o da outra parte é falível;

## Valores Básicos na resolução construtiva do Conflito

---

- Não-Violência – física ou psicológica;
- Reciprocidade – tratar a outra parte com honestidade.
- Igualdade Humana – todos devem ter um tratamento justo e respeitoso, tendo em conta a liberdade de consciência, pensamento e expressão.

## **A NEGOCIAÇÃO É A MELHOR ESTRATÉGIA PARA A RESOLUÇÃO PRODUTIVA DOS CONFLITOS**

---

(outras seriam, a Evasão, a Mediação, a Arbitragem e a Luta ou Guerra).

## Estratégias de negociação

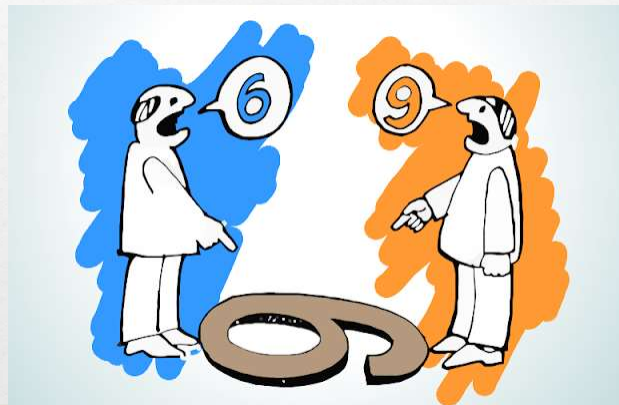
---

Modo de resolução de conflitos se:

1. Há duas ou mais partes
2. Há um conflito de interesses
3. As partes negociam porque pensam que podem usar alguma forma de influência para chegar a um melhor acordo

## Perspetiva

---



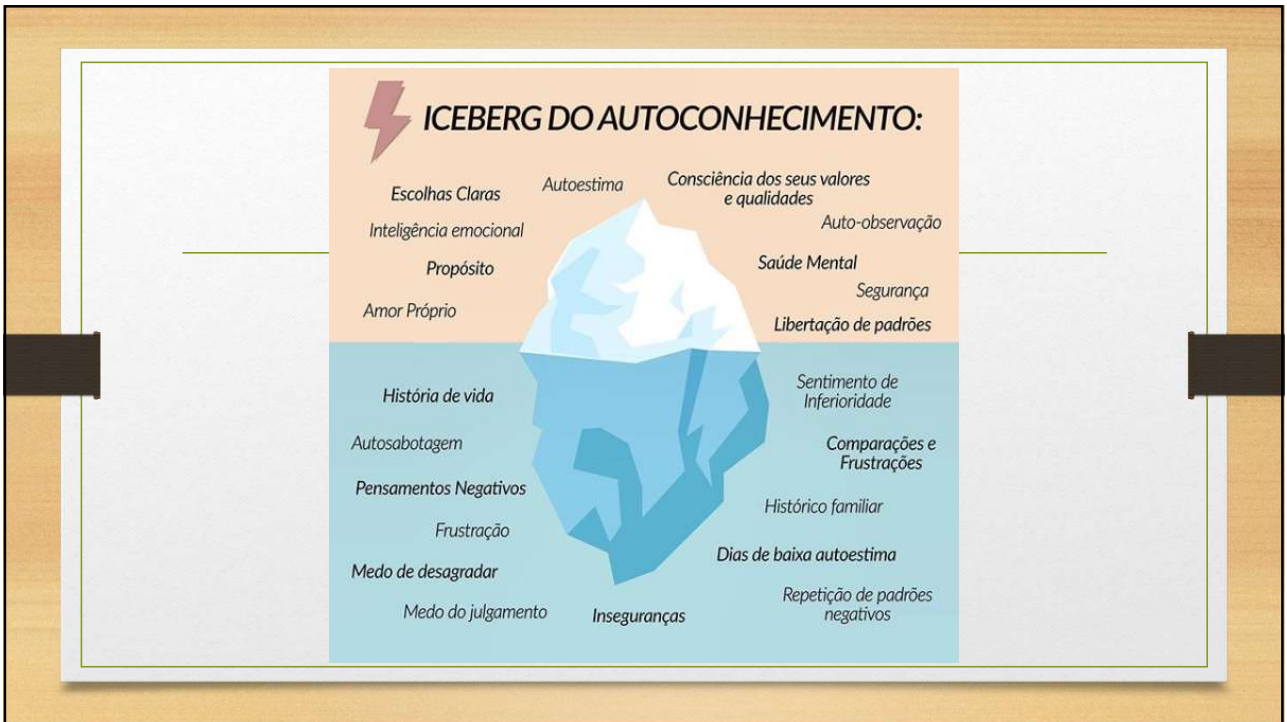
## Perspetiva

- A perspetiva não é só perceber que os outros pensam e agem diferente de nós mas porque é que isso acontece.

ff PENSADOR

*Sem autoconhecimento  
não há  
desenvolvimento.*

fabiokerk



## Diferentes pontos de vista

---

- Exercício:

**Vou ter uma reunião com um cliente  
muito importante para mim**

Como é que eu posso ver isto?

---

Como combater o stress e evitar que a ansiedade se transforme em doença

---

# PRODUTIVIDADE

- 
- A produtividade é mais importante do que nunca;
  - O bem-estar dos colaboradores é uma preocupação essencial para muitas organizações;
  - Os líderes de RH perceberam que estas duas coisas estão intimamente ligadas.

---

Porquê?

- os clientes são mais exigentes;
- os orçamentos são mais apertados;
- o talento é mais difícil de encontrar

Conclusão, As organizações estão a ser desafiadas a fazer mais com menos, a produtividade dos colaboradores tem de ser tão elevada quanto possível.

---

Porque é que o bem-estar dos colaboradores é cada vez mais uma preocupação da empresa?

- profissionais saudáveis são mais presentes;
- profissionais mais felizes tendem a ficar mais tempo;
- a mensagem espalha-se: a forte reputação do empregador facilita o recrutamento

---

As pessoas que se sentem fisicamente bem podem geralmente trabalhar mais depressa, mais eficazmente e por mais tempo.

