

DICAS E ESTRATÉGIAS PARA TRABALHAR A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA EQUIPE DA SUA ESCOLA

Professora: Josi Sant'Anna Haddad

Pedagoga, Especialista em Inclusão, Psicopedagoga Clínica e Institucional, Mestre em Educação, Professora no Grupo Rhema, Palestrante.

Siga nossas Redes Sociais



COMO SOLUCIONAR CONFLITOS DE RELACIONAMENTOS EM SUA ESCOLA COM SUA EQUIPE?



Mas o que é um conflito?

- Conflitos costumam ser definidos como discordâncias internas, resultantes de diferenças quanto a ideias, valores ou sentimentos entre duas ou mais pessoas.
- “Conflito é um processo que começa quando uma parte percebe que a outra parte frustrou ou vai frustrar seus interesses” (HAMPTON, 1991)
- “Conflito é “meramente a existência de opiniões divergentes ou incompatíveis”. (PICKERING, São Paulo, 1999, pg.3)

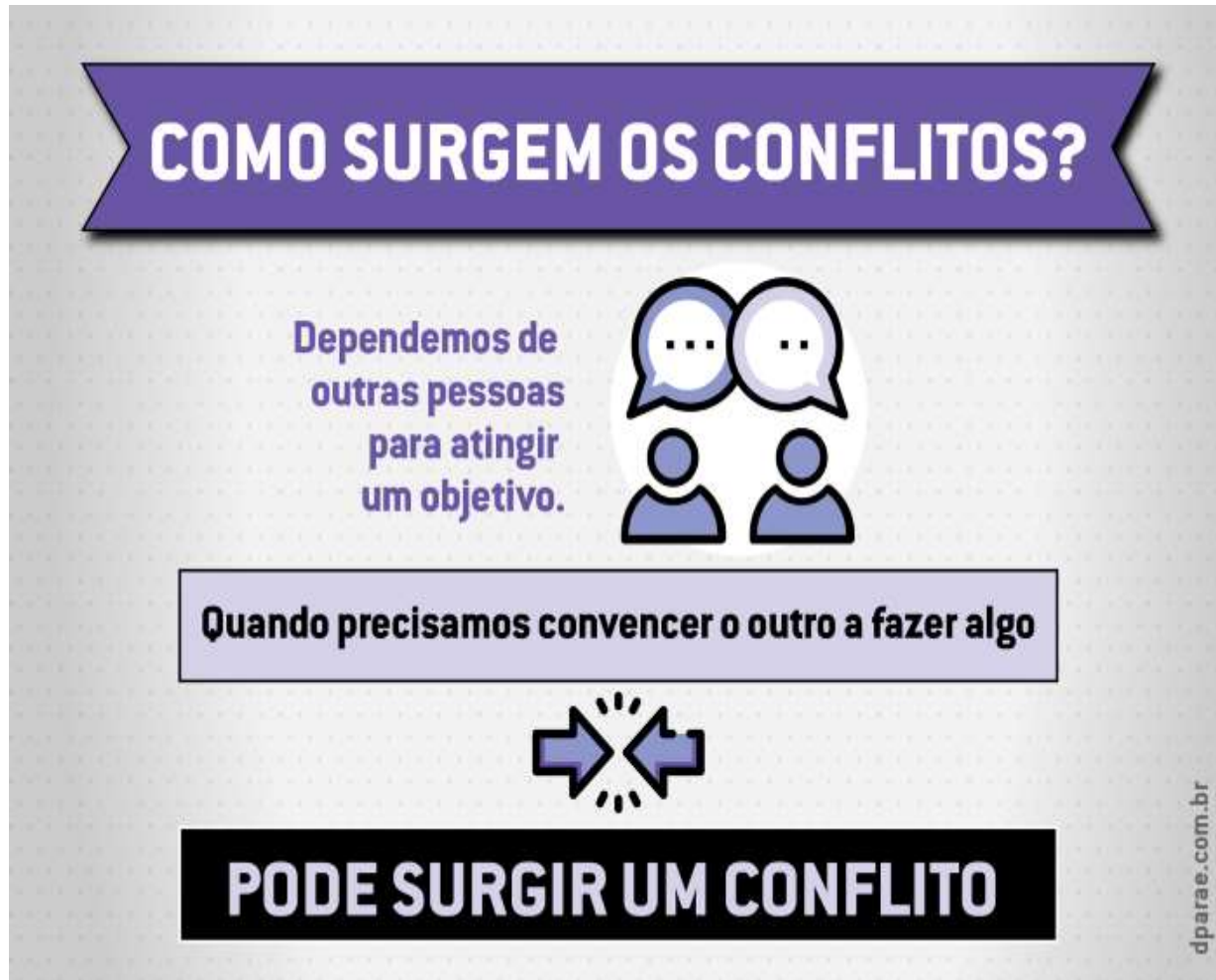


E por que surgem conflitos?

- Os conflitos são inerentes a condição humana, são decorrentes das relações entre pessoas e grupos, e como as organizações, são compostas e estruturadas por pessoas, o lugar onde frequentemente os conflitos estarão presentes são as empresas ou instituições.
- Atualmente, as organizações constituem-se em verdadeiras arenas para o surgimento de conflitos.

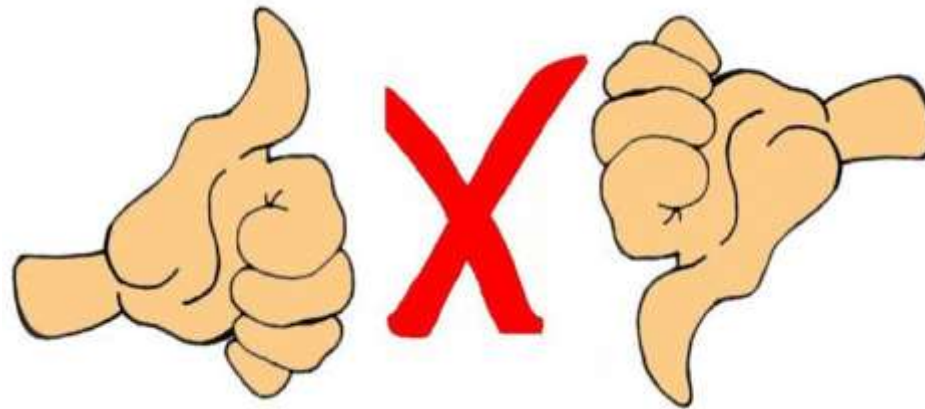


Origem dos conflitos



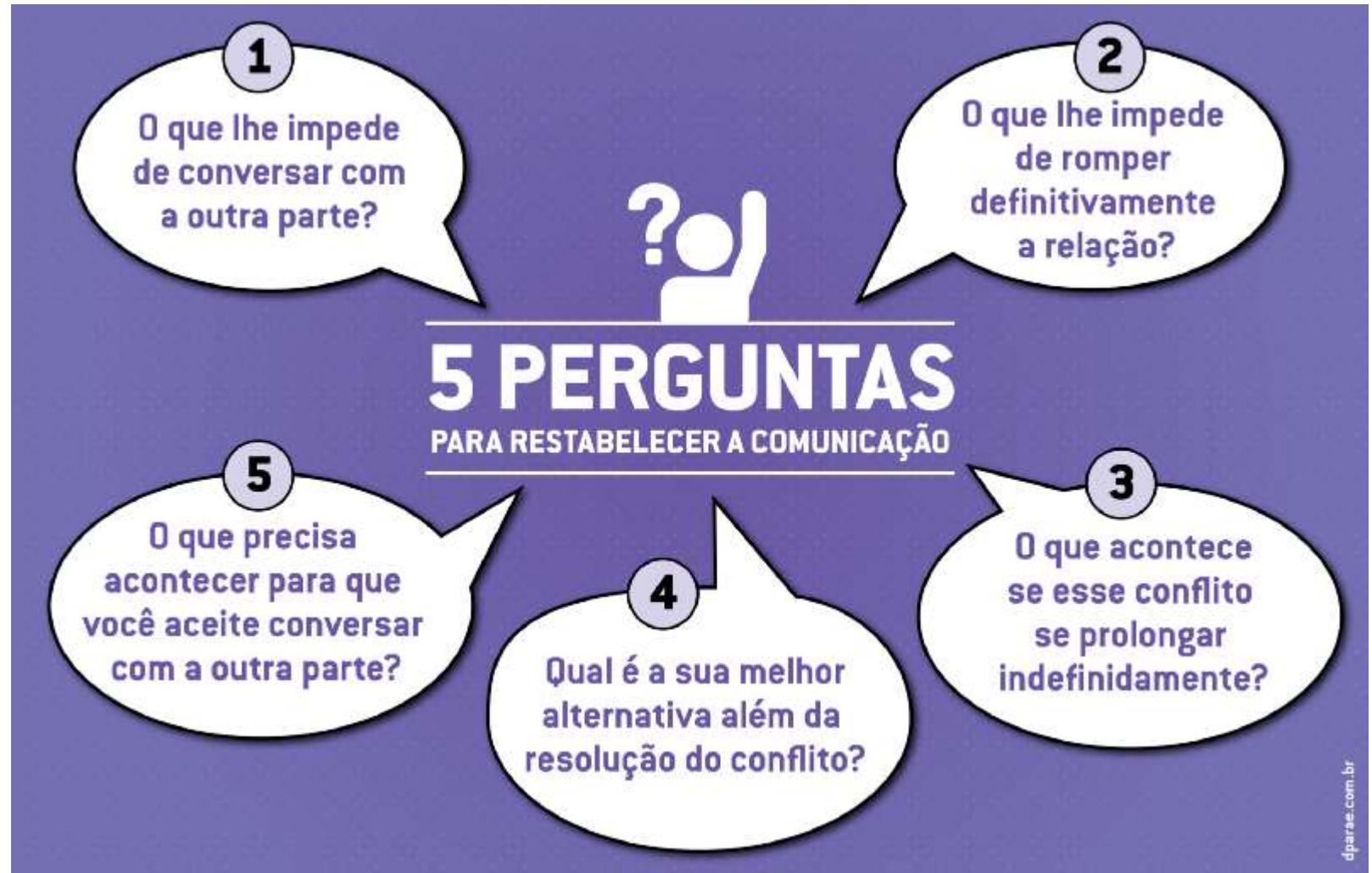
- As causas de conflitos podem ser diferenças de personalidade, existência de atividades interdependentes no trabalho, metas diferentes, recursos compartilhados, diferenças de informação e percepção, dentre outras.

Os conflitos não são nem bons nem ruins, podendo causar crescimento ou destruição dependendo de como são administrados.”



Formas de administrar conflitos:

- Perde – Perde
- Ganha – Perde
- Ganha – Ganha.



Equívocos comuns sobre conflitos

- Podem ser resolvidos sozinhos;
- Confrontar um problema ou uma pessoa é sempre desagradável;
- Conflitos empresariais são sinal de gerenciamento inadequado;
- Conflitos entre funcionários é sinal de despreocupação com a empresa;
- A raiva é sempre negativa e destrutiva.



Buscando a solução do conflito

- A maneira mais comum de resolver um conflito é através da negociação, durante a qual as propostas são feitas e depois negociadas; pois um gestor com habilidades de negociação consegue resolver conflitos e desta forma encorajar a colaboração, contribuindo para uma ambiente de trabalho positivo e fortalecido.



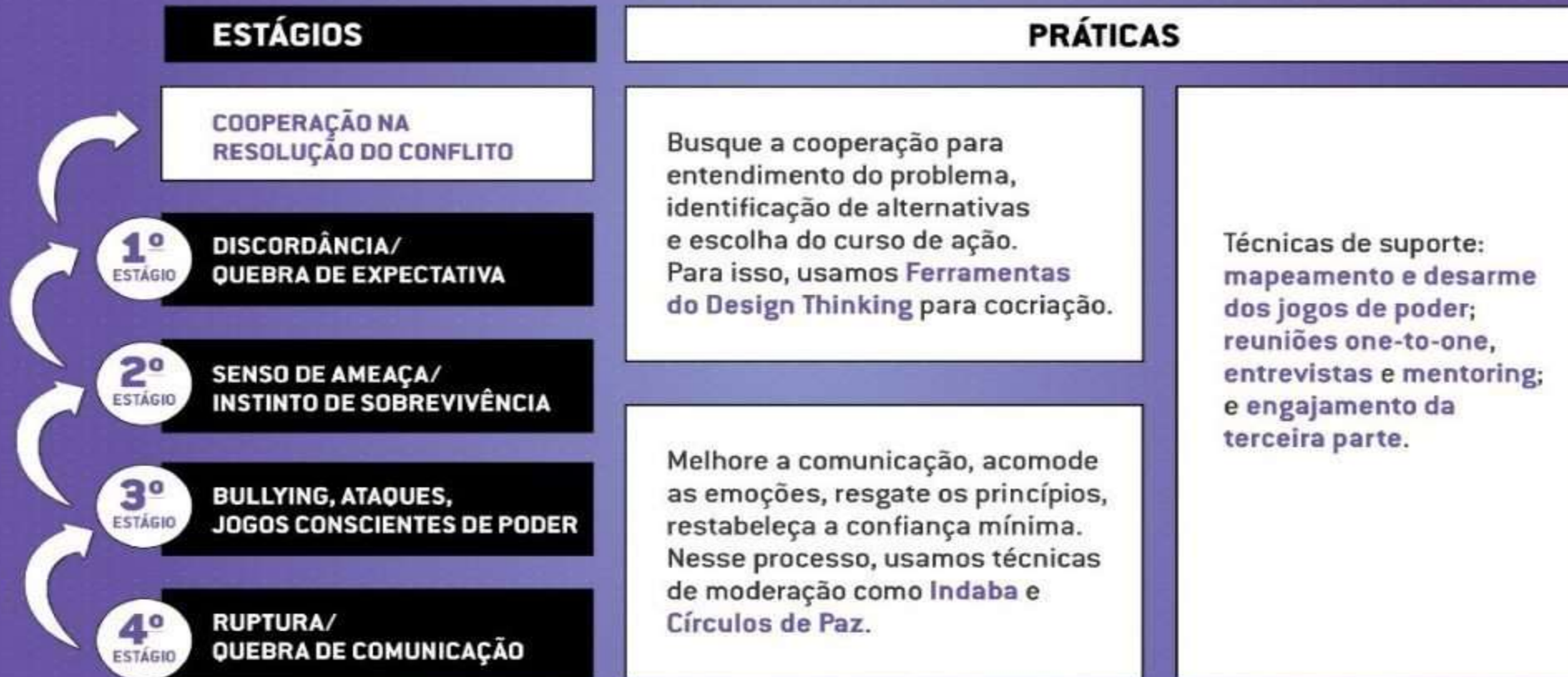
Habilidades de Negociação: Resiliência e Inteligência Emocional

- Separar as pessoas do problema;
- Focar no interesse;
- Apresentar várias possibilidades antes de tomar a decisão;
- Buscar os resultados em padrões objetivos;
- Ser proativo e acreditar que é possível aprender a negociar.



Habilidades de Negociação: Resiliência e Inteligência Emocional

PRÁTICAS PARA ESTIMULAR A COOPERAÇÃO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



PARA LIDAR COM PESSOAS DIFÍCEIS

SER RESILIENTE

=

TER INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Autocontrole

Sentido da Vida

Conquistar e manter pessoas

Autoconfiança

Empatia

Análise do Contexto/Ambiente

Otimismo para com a vida

Leitura Corporal

Auto Controle

Sociabilidade
Relacionamento Interpessoal

Empatia

Automotivação

Autoconhecimento



Para solucionar conflitos o gestor deve:

- trabalhar com sua equipe;
- ter uma visão ampla;
- participar como um instrumento para a cooperação e a solução de conflitos;
- procurar sempre soluções e não culpados;
- manter um clima de respeito;
- reconhecer seus erros;
- gerenciar com equilíbrio entre razão e emoção.



Dica de Leitura



Para não concluir...

- Frente a uma situação de conflito o gestor deve: analisar a situação verificando qual é realmente o problema, quem são as pessoas que estão envolvidas, o que aconteceu, desde quando vem acontecendo, onde aconteceu, por que aconteceu e se poderia ter sido evitado.
- E então, buscar soluções.





Siga nossas Redes Sociais



www.rhemaeducacao.com.br