

Autor: Jeraldo Heiderich

DESCUBRA SEU ESTILO DE GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

PROJETO
TIMÓTEO

Estudo disponível no site: projetotimoteo.org.br

Estilo de Gerenciamento de Conflitos

Neste exercício você terá a oportunidade de examinar seu próprio estilo de gerenciamento de conflitos e técnicas que você tende a usar em situações de conflito, particularmente sob estresse. Os exercícios que seguem irão ajudá-lo a entender as estratégias que você pode escolher quando lida com disputas e diferenças.

Instrumento para medir estilo de gerenciamento de conflitos:

Este instrumento foi preparado para ajudá-lo a entender seu estilo mais característico para gerenciar conflito. Para completar este instrumento, convidamos você a escolher a expressão que corresponda à seu comportamento típico ou atitude típica em situações de conflito.

Parte I: Instrumento

Este instrumento identifica doze situações que você pode encontrar na sua vida pessoal ou profissional. Estude com cuidado cada situação e as cinco possíveis respostas comportamentais ou atitudes e depois indicar 10 pontos entre todas as respostas para indicar seu comportamento típico. A pontuação maior deve indicar a escolha que melhor descreve você. Qualquer das escolhas pode receber de 0 à 10 pontos desde que o total dos pontos das cinco escolhas somem 10 pontos. Veja o exemplo a seguir.

Situação exemplo: Ao responder a um pedido de ajuda de outra pessoa, você faria o que?

- 0 A. Dar instruções claras sobre como ele deveria proceder.
- 2 B. Divertir-se com o desafio de criar uma estratégia.
- 7 C. Ajudar a pessoa a aceitar responsabilidade pelo problema.
- 1 D. Sentir-se inadequado mas concordar em ajudar.
- 0 E. Evitar o convite a todo custo.
- 10 TOTAL

Escolha um só ponto de referência (conflitos no trabalho, conflitos na família, conflitos sociais) e pense somente neste tipo de situação ao responder as perguntas. Isto não é um teste. Não existe respostas certas nem erradas. Este instrumento ajudará você na medida que suas respostas representam fielmente seu comportamento e atitudes característicos.

Situação 1: Quando sente emoções fortes numa situação de conflito, você tende à

- A. Gostar da soltura emocional e da sensação de satisfação.
- B. Gostar do desafio do conflito.
- C. Preocupar-se sobre os sentimentos e pensamentos dos outros.
- D. Sentir medo porque você acredita que diferenças não podem ser discutidos sem que alguém fique magoado.
- E. Sentir-se convencido de que não há nada que pode ser feito para resolver o problema.
- TOTAL

Situação 2: Leia as seguintes frases e avalie-os de acordo com suas crenças pessoais.

- A. A vida é conquistado por aqueles que acreditam em ganhar.
- B. Ganhar é raramente possível em conflitos.
- C. Ninguém possui a resposta final para qualquer questão, mas cada um tem uma parte para contribuir.
- D. Afinal das contas, é sábio virar a outra face.
- E. É inútil tentar mudar uma pessoa que parece truncado num ponto de vista oposto.
- TOTAL

Situação 3: Qual é o melhor resultado que se pode esperar de um conflito?

- A. Conflito ajuda as pessoas a encararem o fato de que uma resposta é melhor do que as outras.
- B. Em conflito os extremos de pensamento são cancelados para chegar a uma solução intermediária forte.

- C. Conflito alivia a tensão e aumenta dedicação e resultados.
- D. Conflito demonstra como egocentrismo é absurdo e ajuda as pessoas a aproximarem-se na sua dedicação um do outro.
- E. Conflito diminui satisfação com o status quo e atribui a culpa onde é merecido.
- TOTAL

Situação 4: Quando você é a pessoa com maior autoridade uma situação de conflito, você faz o que?

- A. Fala diretamente para que a outra pessoa saiba do seu ponto de vista.
- B. Tenta negociar o melhor resultado possível.
- C. Pede para ouvir os sentimentos do outro e sugere que achem uma solução que ambos serão dispostos a tentar.
- D. Apóia as idéias do outro oferecendo apoio onde puder.
- E. Mantém o encontro num nível impessoal, citando regras onde se aplicam.
- TOTAL

Situação 5: Quando alguém que você gosta apresenta uma posição irracional, você faz o que?

- A. Fala na cara que não gostou da idéia.
- B. Deixa que ele saiba, com um jeito sutil, que você não esta contente; talvez através de humor; para evitar um confronto direto.
- C. Expõem o conflito e procura uma solução aceitável aos dois.
- D. Tenta manter suas dúvidas em segredo.
- E. Mostra suas dúvidas através de ações como depressão ou falta de interesse.
- TOTAL

Situação 6: Quando você fica irritado com um amigo ou colega, o que é que você faz?

- A. Simplesmente explode sem pensar muito.
- B. Tenta acalmar as coisas com uma boa estória.
- C. Expressa sua raiva e convida o outro a responder.
- D. Tenta compensar pela raiva se comportando ao contrário do que sente.
- E. Retira-se da situação.
- TOTAL

Situação 7: Quando você não concorda com outros membros de um grupo sobre um assunto importante, você faz o que?

- A. Fica firme nas suas convicções e defende sua posição.
- B. Tenta persuadir a maioria do grupo da lógica da sua posição.
- C. Examina os pontos onde concordam e discordaram e os sentimentos dos membros do grupo e procura alternativas visando o ponto de vista de todos.
- D. Rende-se a vontade do resto do grupo.
- E. Fica fora do debate mas também não se sente obrigado a cumprir qualquer decisão tomado.
- TOTAL

Situação 8: Quando um membro de um grupo toma uma posição em oposição ao resto do grupo, você tende a fazer o que?

- A. Afirma publicamente que o membro em oposição está bloqueando o progresso e sugere que o grupo proceder sem ele se for necessário.
- B. Deixa que o membro em oposição tenha a chance de expor suas idéias e sugestões para que o grupo possa entrar em acordo com ele.
- C. Tenta descobrir porque o membro está vendo o assunto de forma diferente para que os outros possam reavaliar também suas posições.
- D. Encoraja o grupo a deixar este assunto de conflito para depois e proceder para assuntos menos polêmicos.
- E. Fica quieto, porque é melhor evitar envolvimento em conflitos.
- TOTAL

Situação 9: Quando você percebe um conflito começando num grupo, você faz o que?

- A. Força uma decisão rápida para assegurar que o projeto seja completado.
- B. Evita a situação de conflito por dirigir a discussão para o meio-termo.
- C. Compartilha com o grupo sua impressão sobre o que está acontecendo para que o grupo possa discutir as razões do possível conflito.
- D. Desvia o conflito antes que possa começar, aliviando a tensão com humor.
- E. Fica fora do conflito já que não afeta você diretamente.
- TOTAL

Situação 10: Para lidar com um conflito entre seu grupo e um outro, você faria o que?

- A. Antecipa áreas de resistência e prepara respostas para as objeções antes do conflito começar.
- B. Prepara seu grupo de ante mão identificando as áreas de possível acordo entre os grupos.
- C. Reconhece que conflito é saudável e procurar identificar preocupações e metas mútuas.
- D. Promove a harmonia porque o único resultado de conflito é a destruição de relações amigáveis.
- E. Procura uma arbitragem imparcial para resolver o conflito.
- TOTAL

Situação 11: Ao escolher um membro do seu grupo para representar você numa negociação com outro grupo, você escolheria uma pessoa que:

- A. Compreende bem a posição do seu grupo e lutará para seu ponto de vista.
- B. Vai trabalhar para que a maioria das idéias do seu grupo seja incorporado na decisão final sem ter que alienar os membros do outro grupo.
- C. Seria capaz de representar as idéias do seu grupo, avaliar estas idéias junto as idéias do outro grupo e seria capaz de aplicar estratégias de solucionar problemas se houver conflito.
- D. É habilidoso na área de relações interpessoais e seria cooperativa e conciliador nas suas atitudes.
- E. Poderia representar bem a posição do seu grupo e não assumiria compromissos que obrigaria seu grupo a mudar de posição.
- TOTAL

Situação 12: Na sua opinião, qual seria o motivo quando um grupo não consegue colaborar com outro.

- A. Falta de apresentar uma posição clara ou inabilidade de lutar para sua posição.
- B. A tendência de grupos à forçar os líderes ou representantes a aceitar a decisão do grupo ao invés de ser flexíveis que ajudaria chegar a acordos aceitáveis a todos.
- C. A tendência de entrar em negociações com a perspectiva de ganhar ou perder.
- D. Falta de motivação por parte dos membros do grupo de manter a paz com o outro grupo.
- E. Comportamento irresponsável por parte da liderança do grupo. O líder se preocupa mais em manter sua posição de poder do que em lidar com as questões da negociação.
- TOTAL

Parte II: Descobrimo seu Estilo

Passo 1: Depois de completar todos os itens da primeira parte, coloque o número de pontos que você deu para cada um das cinco respostas em cada uma das doze situações na coluna apropriada no formulário de avaliação. Some o total de pontos em cada coluna e confira que o total de todas as colunas seja 120 pontos.

Passo 2: Transfira as somas das suas colunas para o quadro de ordem ideal.

Passo 3: Transfira os nomes dos estilos, começando com sua pontuação mais alto, para o quadro da sua ordem colocando a pontuação de cada nome ao lado.

Passo 4: Colocar sua pontuação para cada estilo no gráfico que mostra os Estilos de Gerenciamento de Conflitos.