

PROGRAMA DO CURSO

Análise, Gestão e Administração de Conflitos

Dr. Ricardo Petrissans Aguilar

Edição académica em português brasileiro
Soft Skills Lab

ANÁLISE, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

ADENTRANDO A ESSÊNCIA E O CERNE DO CONFLITO

Este curso foi concebido para situar o conflito como ponto de partida na base do conhecimento necessário à formação do negociador e do mediador. Não é possível desenvolver qualquer processo de gestão e administração de situações conflituosas sem a capacidade de compreender a anatomia, o funcionamento e as formas patológicas que o conflito pode assumir.

Propomo-nos a preparar nosso participante para compreender, em primeiro lugar, o que é o conflito, o que ele significa e como enfrentá-lo; ajudá-lo a compreender sua natureza, procurar antever os conflitos e também entender que, em certas ocasiões, eles podem ser solucionados e, em outros casos, apenas administrados.

Conceitualmente, trabalharemos a “superação do medo” do conflito, apresentando-o como um elemento normal e esperado em toda relação humana e nas relações profissionais e empresariais.

Naturalmente, todo aquele que aspire a profissionalizar-se como negociador deve começar por conhecer esses elementos, que lhe proporcionarão a base fundamental para, em primeiro lugar, compreender; em segundo lugar, analisar e buscar a melhor fórmula ou as melhores fórmulas para lidar com o conflito — seja a partir de uma perspectiva própria, seja intervindo como terceiro — e, finalmente, encontrar uma fórmula eficiente que permita, por um lado, administrar esse conflito e, por outro, buscar formas de impedir que as consequências dessa administração desencadeiem novos conflitos no curto ou médio prazo.

Uma questão importante é que, neste Curso, trabalharemos com um diagnóstico dos participantes em relação ao seu estilo pessoal de abordar os conflitos, o que lhes será muito útil não apenas na gestão de conflitos, mas também nas formas de abordar os processos de administração e gestão, com projeção para os fundamentos da negociação. Com efeito, cada um de nós tem um “estilo pessoal” de enfoque e abordagem do conflito. Conhecê-lo significa ter percorrido, pelo menos, um terço do caminho.

Ao longo de cinco aulas, o Programa percorre em profundidade o que consideramos o panorama geral e o mapa dos conflitos, sua exteriorização e suas consequências, tanto do nosso ponto de vista quanto da perspectiva das pessoas que se relacionam conosco.

Partimos da análise de nosso perfil de atuação diante dos conflitos, aplicando um instrumento que nos fornecerá informações valiosas, que posteriormente poderemos transformar em vantagens competitivas quando formos chamados a gerir o conflito do qual participamos, a mediar conflitos que terceiros nos apresentem de acordo com nossa posição organizacional ou profissional e a identificar claramente as situações em que precisamos nos fortalecer, porque,

eventualmente, nosso estilo não é o mais adequado para enfrentá-las. Isso não significa que não possamos fazê-lo, mas que devemos recorrer a alguns instrumentos que nos permitam fazê-lo da melhor maneira possível.

Posteriormente, analisaremos as causas que desencadeiam os conflitos e as possibilidades de sua detecção precoce — o que nos ajudará a atenuar os resultados que possam apresentar-se como negativos. Idealmente, analisam-se as possibilidades de transformar os aspectos negativos em questões positivas ou, ao menos, neutralizar essa negatividade.

Aprofundaremos a análise das fontes dos conflitos. Analisaremos a diferença e as possibilidades entre a resolução do conflito e sua administração. E abordaremos as possíveis consequências de uma resolução deficiente e seu impacto nos conflitos que surjam posteriormente. Isso porque, muitas vezes, uma má resolução de um conflito é a porta de entrada para conflitos posteriores com um nível de gravidade possivelmente mais elevado.

Em síntese, o que conseguiremos aqui é uma visão de natureza sistemática e emocionalmente neutra quanto às causas e ao surgimento dos conflitos; estaremos em condições de detectar sua natureza, trabalhar em sua abordagem precoce e decidir se estamos diante de uma situação que pode ser resolvida ou administrada. Também poderemos antever se a resolução alcançada pode nos resguardar do surgimento de outro conflito em decorrência da resolução do original. Finalmente, desenvolveremos algumas metodologias de mediação para quando nos couber intervir como mediadores e pacificadores, situações que muitas vezes encontraremos no exercício de uma atividade empresarial ou profissional.

PLANO DE AULAS

1. Definição e desenvolvimento dos conflitos:

- Definição do conflito.
- Por que existem os conflitos?
- Os conflitos como oportunidade e como risco.
- Aplicação da ferramenta de autoconhecimento aos participantes, com referência à sua reação e à forma de enfrentar os conflitos.

2. A compreensão dos conflitos:

- Conflitos negativos e conflitos positivos.
- Descrição de um conflito-tipo. Os tipos de conflitos possíveis.
- As estratégias de resolução: introdução às estratégias de resolução e de administração.

- As fórmulas perder/perder.
- As fórmulas ganhar/perder.
- As fórmulas ganhar/ganhar. Soluções intermediárias e provisórias.
- A gestão do status quo.

3. As condutas que podem ocorrer no conflito:

- Evitação.
- Acomodação.
- Competição.
- Colaboração.
- Compromisso.
- Métodos práticos para a resolução de conflitos: diálogo e comunicação assertiva.
- Habilidades e ferramentas.

4. Métodos práticos.

- Negociação.
- Mediação: definição e características da mediação.
- Funções e papel do mediador.
- Estrutura e fases de uma mediação.
- Técnicas e habilidades de mediação.

5. Caso prático de uma mediação em um conflito. Como resolver os conflitos que se apresentam como tecnicamente insolúveis.

A quem se destina?

Em princípio, destina-se a todos que necessitam melhorar sua gestão pessoal e profissional diante de situações de conflito, bem como àqueles que buscam iniciar o caminho da profissionalização na negociação e, em geral, a toda pessoa que, em suas atividades ou relações pessoais, precise compreender profundamente a dinâmica e a mecânica dos conflitos entre indivíduos, organizações e todos os grupos humanos dos quais participa. Trata-se de um Curso ideal para profissionais autônomos, gerentes e gestores de nível intermediário que desejam gerir de forma mais humana e inteligente suas relações de trabalho, profissionais e pessoais, mas, em especial, suas interações em toda a organização (recursos humanos, controle de gestão, gestão

da qualidade, marketing e vendas, logística etc.). Também pode ser muito importante para profissionais autônomos, instrutores, professores e mentores.

Ferramentas adicionais

Cada Curso é composto por ferramentas concretas que o participante poderá aplicar à sua realidade desde o primeiro momento.

Oferecemos uma série de recursos de aprofundamento (palestras TED, artigos, fichas de trabalho e vídeos) para que o participante amplie a base de recursos de cada temática abordada nas aulas.