

# GESTÃO DE CONFLITOS

Dra Lucieli Dias Pedreschi Chaves

- Por que estamos nos serviços de saúde?



- Cuidado ao usuário;

- Gestão do cuidado;

- Gestão

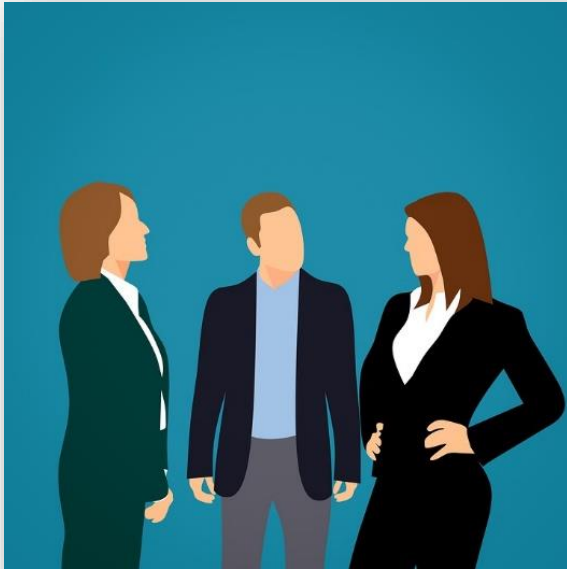
Unidade

Sistema de saúde

- Exercício Profissional.



- Relações pessoais;
- Relações profissionais.



- O que é o conflito?



# CONSEQUÊNCIAS DO CONFLITO



**Negativas (violência, destaca as diferenças, comportamentos irresponsáveis, antagonismo, desgaste emocional)**



**Positivas (quando acontece mudança e criatividade)**



# CONSEQUÊNCIAS DO CONFLITO

**Ganho/perda**

Uma das partes atinge os objetivos pretendidos

**Perda/Perda**

As partes cedem e o resultado final é contraditório relativamente à posição inicial

Também acontece devido à intervenção de terceira pessoa com mais poder

**Ganho/ganho**

O Conflito é transformado em problema e as partes assumem que podem beneficiar se houver empenho na resolução do problema

- Como falamos?
- Como ouvimos?



Chave para o problema das desavenças e discórdias



Como reformular?



Fala



Escuta





- Como fazer a gestão de conflitos?





- O que nos afasta da nossa natureza compreensiva para atuar de modo opressivo/violento em relação aos outros?
- O que permite que pessoas mantenham sua natureza compreensiva mesmo diante de contextos adversos?

# GESTÃO DE CONFLITOS

- **Competição** (persuasão, insistência, repetição, controle e inacessibilidade);
- **Fuga** (ignorar o problema, retirar-se, adiar ou evitar a resposta, desviar a atenção, suprimir as emoções pessoais, ser inacessível);
- **Acomodação** (ceder às perspectivas dos outros; estar em concordância, dar-se por vencido, convencer-se que é pouco importante);
- **Colaboração/cooperação** (envolvimento das partes na procura de soluções para um objetivo comum);
- **Dominação** (tentativa de satisfazer os próprios interesses, ignorando os interesses dos outros).

**Negociação**

**Conciliação**

**Estratégias de resolução de conflitos**

**Arbitragem**

**Mediação**

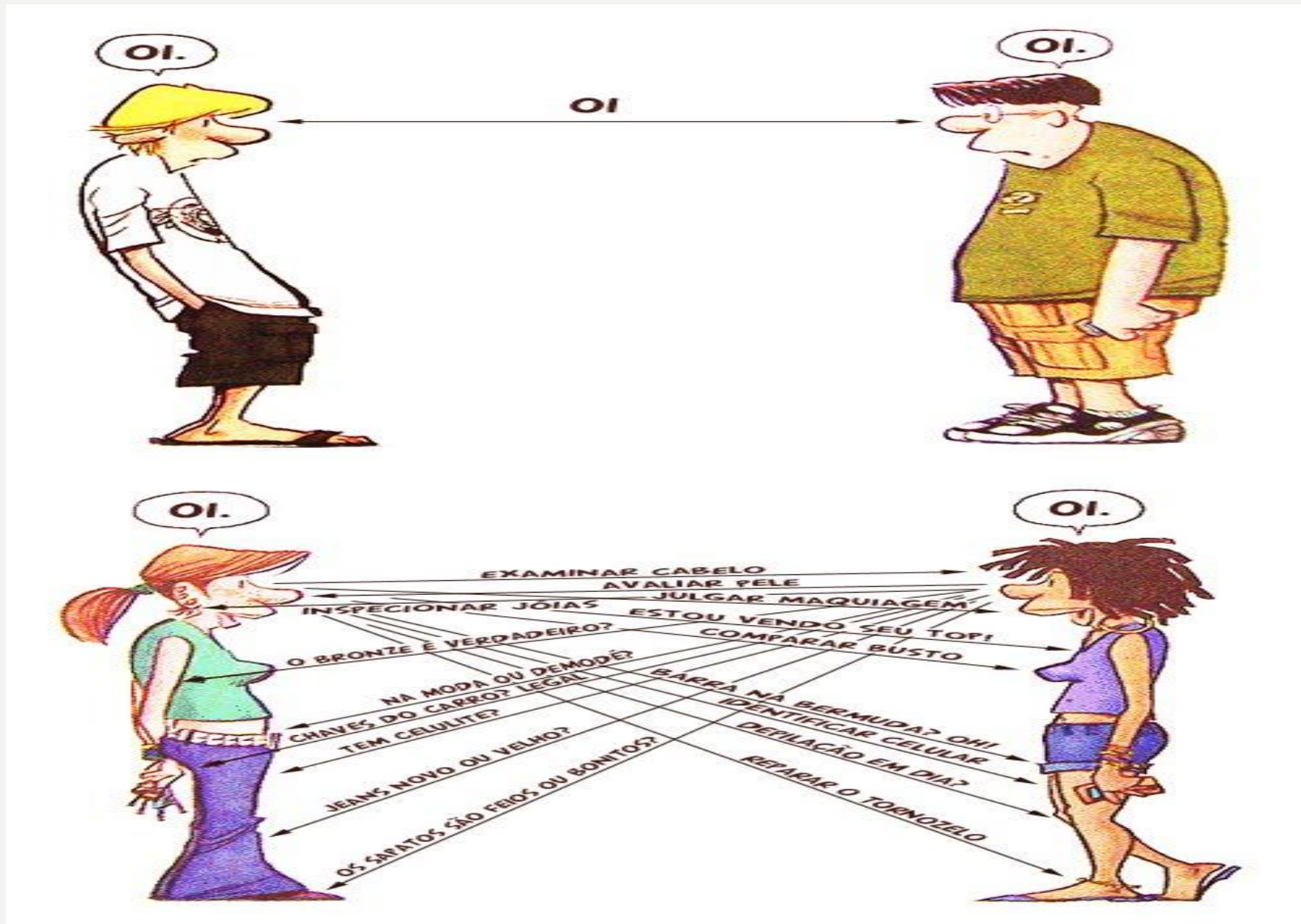
# RESOLUÇÃO CRIATIVA DE CONFLITOS

1. Quem está envolvido? (quantos são? que idade têm? Quais são as suas necessidades?)
2. O momento é adequado? (tem tempo suficiente para lidar com a situação? os participantes necessitam voltar à calma?)
3. Qual a técnica adequada? (é uma disputa simples sobre recursos? É um conflito de valores? Qual é o problema?)
4. A resolução deve ser pública ou privada? (os participantes envergonham-se com uma resolução pública?)



# ESTRATÉGIAS

- **Facilitar a espontaneidade e criatividade na busca de soluções (chuva de ideias);**
- **Concretizar os pontos que podem fazer avançar para um entendimento ou acordo;**
- **Explorar o que cada parte está disposta a fazer e lhe pede a outra;**
- **Conseguir uma versão consensual do conflito;**
- **Encaminhar o diálogo para pôr em realce os interesses subjacentes às posições;**
- **Pedir que valorizem cada uma das soluções possíveis;**
- **Escuta ativa (mostrar interesse, esclarecer, refletir, não aconselhar, resumir)**



# ENTRAVES

- Relações embasadas em julgamentos e rótulos moralistas;
- Negação de responsabilidade;
- Dificuldade em estabelecer escuta qualificada;
- Abuso de poder e relações abusivas/punitivas;
- Falta de foco (em si mesmo, no outro, na comunicação)





# LEMBRETES

- **LINGUAGEM NEUTRAL:** controlar o vocabulário para manter-se neutral
- **EMPATIA:** demonstrar às partes que as ouviu e compreendeu
- **FORMULAÇÃO DOS FATOS:** os quais serão as bases para busca de solução
- **REFORMULAÇÃO:** centrar-se no conteúdo da mensagem
- **FAZER PERGUNTAS:** saber como e quando fazer perguntas

# MUITO OBRIGADA!

[dpchaves@eerp.usp.br](mailto:dpchaves@eerp.usp.br)

