



THE MARKETING SCHOOL

# Dinâmica e Animação de Grupo

**Gestão de Conflitos**

**2º Exercício em Aula**

**G3DA**

Leandro Neves - 4848

João Moreira – 4742

Eddie Almeida – 4779

João Gonçalves - 4732

**1. No texto apresentado em cima em que fase se encontra o conflito do Diretor de pessoal com o diretor geral.**

A fase em que se encontra o conflito entre o diretor de pessoal e o diretor geral é na incubação, pois o diretor de pessoal embora tenha ficado incomodado com o fato de o diretor geral ter rejeitado a sua sugestão, não informou o seu diretor desse fato.



**2. Elabore 5 formas de gerir o conflito entre o diretor de pessoal e o diretor geral de acordo com os estilos de comunicação (Porter) face ao conflito.**

De acordo com Porter existem cinco atitudes de comunicação face a um conflito, são elas a atitude de avaliação, orientação, apoio, exploração e reformulação.

Caso o diretor pessoal optasse por resolver a divergência com uma atitude avaliativa, teria de abordar o diretor geral da seguinte forma, “O diretor não devia rejeitar a minha sugestão tendo em conta que se baseia numa prática precedente da empresa e naquilo que as outras companhias fazem, não havendo necessidade de os trabalhadores saírem prejudicados monetariamente com esta greve dos transportes públicos”. Esta atitude visa induzir um sentimento de culpa, exprime um desejo de controlo de comportamento, aumento da tensão e constrangimento podendo no futuro originar um bloqueio comunicacional.

Na eventualidade de o diretor de pessoal optar por uma atitude de orientação, deveria confrontar o diretor geral da seguinte forma: “Eu achava melhor que o diretor geral refletisse melhor sobre a minha sugestão, visto que,

os meus argumentos são baseados em situações semelhantes que aconteceram no passado e naquilo que as outras empresas fazem". Esta atitude exprime claramente a intenção de controlar o comportamento do interlocutor, tem como objetivo induzir sentimentos de dependência e pode ser interpretada como uma intromissão.

Sobre a atitude de apoio esta manifesta afetividade concordante, traduz apoio moral e aumenta a tendência para a conformidade. Uma possível abordagem para o diretor geral seria: "Compreendo perfeitamente a sua decisão pois sei que da última vez que esta situação aconteceu existiram uma serie de irregularidades que não podem ser repetidas".

Atitude de exploração tem como objetivo a recolha e obtenção de informações, fomenta o aprofundamento da comunicação e existe uma variação no comportamento consoante a informação que tenha sido bem recebida. "Senhor diretor geral, não estou a perceber quais foram os motivos que o levaram a rejeitar a minha proposta de reembolso das despesas do transporte originadas pela greve dos transportes públicos.

Segundo a atitude de reformulação, a abordagem seria: "Sendo assim o que quis dizer foi que rejeita a minha proposta, pelo fato que em anos anteriores terem existido uma serie de irregularidades que o senhor não quer ver repetidas?". Esta atitude revela uma procura de compreensão do problema ou das razões que levaram o diretor geral a tomar aquela decisão. Reduz a intensidade do estado afetivo, aumenta a lucidez e a capacidade de análise.

**3. Indique a forma que considera mais correta de resolução do conflito com o diretor geral. Classifique – a quanto aos estilos de gestão de conflitos existentes.**

Na nossa opinião, a forma que consideramos mais correta na resolução deste conflito, seria a atitude de orientação, pois exprime claramente a intenção de controlar o comportamento do interlocutor, tem como objetivo induzir sentimentos de dependência e pode ser interpretada como uma

intromissão. Esta atitude demonstra um estilo de compromisso pois tenta satisfazer de uma forma moderada e incompleta os interesses de ambas as partes.

**4. Imaginando agora o 2º conflito com os chefes de departamento indique qual a melhor forma de o resolver. Fundamente com a matéria dada.**

A melhor forma de resolver este conflito seria o diretor pessoal explicar aos chefes de departamento que tinha consciência dos seus problemas e que inclusivamente propôs ao diretor geral o reembolso dos transportes com os argumentos de que essa era uma prática precedente na empresa e que outras empresas o faziam, porém o diretor geral rejeitou a decisão, baseando – se no fato de, em anos anteriores terem existidos irregularidades a este nível. Segundo esta solução, existe um evitamento em relação ao problema, pois o diretor de pessoal assume o seu não envolvimento no assunto.

