

# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ Imperioso levar em consideração **as características das partes em conflito**, pois, elas podem ter valores, motivações, aspirações e objetivos diferentes.

---

- ▣ O que representa um ganho para um pode significar uma perda para o outro.

# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ Também é importante levar em conta outros fatores que exercem preponderante influência sobre o conflito, tais como: **ambiente**, a **natureza das questões**, **concepções recíprocas** das partes acerca do outro, os **terceiros interessados** etc.

# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ Para pessoas em conflito é de suma importância que tenham conhecimento de determinadas estratégias (armas, instrumentos e habilidades para utilizá-las) que serão empregados para travar ou resolver o conflito.

# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ O conflito é dado entre iguais? Entre desiguais?  
Entre partes de um todo (um irmão com o outro)?  
Entre uma parte e um todo (um membro da família com todos os demais integrantes desta)? Entre todos (família “A” com família “B”)?

# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ Quais as concepções, crenças e expectativas que um tem em relação ao outro?
  - ▣ O que um acredita ser a visão do outro sobre si?
-

# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ Qual a natureza da questão que originou o conflito?
- ▣ As questões podem ser generalizadas e difusas (conflito ideológico) ou específicas e limitadas (posse de uma determinada propriedade);

# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ O ambiente social em que o conflito ocorre pode servir como forma de encorajamento ou de desestímulo para a resolução cooperativa de conflitos.
-

# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ Os relacionamentos das partes com outras pessoas, como parentes, amigos, colegas, sócio etc. podem influenciar imensamente o andamento do conflito, conforme seus interesses e as conseqüências do conflito para eles.
- ▣ São terceiros interessados.

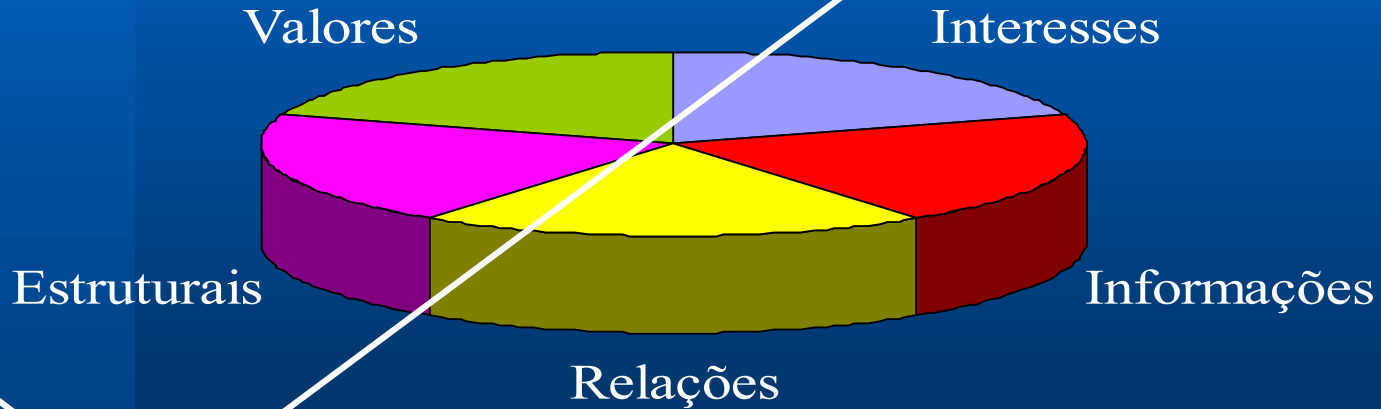


# TEORIA DO CONFLITO

- ▣ O conflito pode ter origem:
    2. Valores;
    3. Estruturais;
    4. Relações;
    5. Informação;
    6. Interesse.
-

# ORIGENS DO CONFLITO

**DIFÍCIL DE NEGOCIAR**



**NEGOCIÁVEL**

# TEORIA DO CONFLITO

## VALORES

- ▣ Modos diferentes de vida, religião e cultura
- ▣ Critérios diferentes para julgar o certo e o errado
- ▣ Maneiras diferentes de tomar decisões
- ▣ Regras de conduta implícitas

# TEORIA DO CONFLITO

## ESTRUTURAIS

- ▣ Distribuição desigual de recursos, poder e autoridade
  - ▣ Estratégias para tomada de decisões
  - ▣ Pressões de tempo
  - ▣ Dinheiro
  - ▣ Fatores geográficos, físicos ou ambientais, que impeçam a colaboração
-

# TEORIA DO CONFLITO

## RELAÇÕES

- ▣ Dificuldade de comunicação
  - ▣ Emoções fortes
  - ▣ Comportamento negativo e repetitivo
  - ▣ Percepções equivocadas
  - ▣ Estereótipo
  - ▣ Falta de confiança
  - ▣ Prioridades e expectativas diferentes
  - ▣ Histórias de vida
-

# TEORIA DO CONFLITO

## INFORMAÇÃO

- ▣ Falta de informação
- ▣ Informação incorreta
- ▣ Conceitos relevantes diferentes
- ▣ Interpretações diferentes dos fatos
- ▣ Procedimentos de avaliação diferentes

# TEORIA DO CONFLITO

## INTERESSES

DIFERENÇAS DE INTERESSES REAIS OU PERCEBIDOS:

- de conteúdo
  - de procedimento
  - de emoções
-

# TEORIA DO CONFLITO

## Fatos e Percepções

- ▣ Não é o objetivo da mediação estabelecer a veracidade dos fatos que provocaram um conflito
- ▣ O objetivo da mediação é harmonizar, no que for possível, as diferentes percepções dos fatos
- ▣ A mediação é um espaço onde se pode analisar conjuntamente todos os fatores que contribuíram para a situação
- ▣ A mediação é um espaço para escutar as atribuições feitas que levaram a atitudes e tomadas de ação
- ▣ A mediação trabalha com uma visão de futuro



# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## Percepção

Guerra	
Briga	
Agressão	
Insulto	
Violência	
Tristeza	

# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## Reação

Transpiração (Fisiológico)	
Dispersão (Fisiológico)	
Raiva (emocional)	
Hostilidade (emocional)	
Verbalmente descuidado (comportamental)	

# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## Procedimento de RD

Atribuir culpa	
Julgar	
Reprimir comportamentos	
Analisa fatos	
Polariza	

# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## Percepção

Guerra	Paz
Briga	Entendimento
Agressão	Necessidade
Insulto	Comunicação
Violência	Conhecimento
Tristeza	Realização

# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## Reação

<b>Transpiração</b> (Fisiológico)	Moderação
<b>Dispersão</b> (Fisiológico)	Atento
<b>Raiva</b> (emocional)	Racionalização
<b>Hostilidade</b> (emocional)	Objetividade
<b>Verbalmente descuidado</b> (comportamental)	Verbalmente consciente

# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## Procedimento de RD

Atribuir culpa	Buscar soluções
Julgar	Enfoque prospectivo
Reprimir comportamentos	Compreender
Analisa fatos	Analisa intenções
Polariza	Unifica

# **TEORIA DO CONFLITO**

(Teoria de Resolução de Conflitos)

O conflito, se abordado de forma apropriada (com técnicas adequadas) pode ser um importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos. Ao mesmo tempo, o conflito quando conduzido corretamente pode impulsionar relevantes alterações quanto à ética e à responsabilidade profissional

# **TEORIA DO CONFLITO**

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## **Processos Construtivos e Destrutivos de RD**

▣ Para Morton Deutsch, são características de processos construtivos:

I) Capacidade de estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização de interesses aparentemente contrapostos;



# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## Processos Construtivos e Destrutivos de RD

▣ Para Deutsch, são características de processos construtivos:

II) pela capacidade das partes ou do condutor do processo de motivar todos os envolvidos para que prospectivamente resolvam as questões sem atribuição de culpa;

# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

## Processos Construtivos e Destrutivos de RD

▣ Para Deutsch, são características de processos construtivos:

III) pela disposição das partes ou do condutor do processo de abordar além de questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação das partes

# TEORIA DO CONFLITO

(Teoria de Resolução de Conflitos)

**Processos Construtivos e Destrutivos de RD**

São características de processos destrutivos:

I) Polarização da relação social

II) Ausência de técnica de resolução de disputas (em regra substituída por procedimentos ou intuitividade/improviso)

III) Ausência de objetividade na condução dos procedimentos de Resolução de Disputas

# TEORIA DO CONFLITO

## (Teoria de Resolução de Conflitos)

- ▣ **Espirais de Conflito:** Segundo o modelo de espirais de conflito há uma progressiva escalada, em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação. Cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa. (Rubin; Kriesberg )
- ▣ **Espirais Construtivas e Destrutivas**

# **TEORIA DO CONFLITO**

## (Teoria de Resolução de Conflitos)

### **Propósitos da Autocomposição na Função Social do Sistema Processual:**

- **Validação**
  - **Empoderamento**
  - **Composição**
-