



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO PRIVADO DA CATEPA

Criado Pelo Decreto nº132/17 de 19 de Junho

MANUAL DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

NATUREZA DO CONFLITO

O conflito surge quando indivíduos ou grupos de pessoas, com o intuito de satisfazer as suas necessidades e interesses.

1 - ESCUTA ACTIVA

Escuta activa é uma técnica de comunicação utilizada por mediadores e facilitadores para auxiliar a comunicação, possibilitando às partes a transmissão clara das mensagens e a confirmação de que foram ouvidas correctamente.

Tem como objectivo, mostrar ao interlocutor que a sua mensagem foi ouvida; ajudar o ouvinte a perceber com clareza o conteúdo e a emoção da mensagem; estimular a compreensão de que a expressão das emoções é aceitável e útil à compreensão da profundidade dos sentimentos; criação de ambiente que garanta aos interlocutores liberdade e segurança para discutir a situação.

A aplicação da escuta activa, foca-se na pessoa que está falando e mantém o contacto visual com ela a todo momento. Fornecer o feedback para a outra pessoa, mostrando que está interessado em ajudar a solucionar o problema.

2- COMUNICAÇÃO

Este ponto é uma das necessidades mais profundas que todos os trabalhadores precisam, sentirem-se compreendidos, a partir do momento em que as pessoas sentem-se que estamos a tentar realmente compreendê-las, começam a lidar com problemas e com as outras pessoas de forma mais construtiva.

No processo de comunicação a objectividade é ser clara, eficaz e assertiva, os membros da equipa devem se adaptar a uma posição cooperativa, tentando perceber as necessidades e opiniões dos outros.

3- VALORIZAÇÃO DAS OPINIÕES DAS PARTES

Nesta etapa, procura-se buscar o máximo de cada intervenção, reconhecendo a fala das partes e se possível agregando-lhes valor, incentivando a apreciação de uns aos outros como pessoas para que através das exposições de seus pontos de vista e utilizando-se diálogos, possam resolver o conflito instaurado.

4 – TROCA DE PÁPEIS

Nesta etapa o mediador de conflito deve prôpor o exercício da troca de pápeis, realizando perguntas simples, afim de poder ver, ouvir e compreender sobre o ponto de vista das partes.

5 – MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Nesta etapa da mediação de conflito, ambas as partes podem realizar de forma presencial, e-mail ou telefone, para que seja realizada a medição, indicando os acontecimentos dos factos que instauram o conflito.

No caso da comunicação ter sido realizada por apenas uma das partes conflituosas, deverá ser realizado um convite para a outra parte envolvida, verificando seu interesse na participação e realização de sessão de medição.

6 – NEGOCIAÇÕES

A negociação é uma tentativa de resolver os conflitos que surgem devido a necessidades, interesses e objectivos opostos.

Quando surge um conflito, as partes tentam solucioná-lo através de métodos baseados na força, nos direitos e nos interesses.

1.1 – Etapas da Negociação

- **Orientação e pesquisa**

Está é a fase inicial, que é a busaca de informações para se conhecer o objectivo da negociação, o seu ambiente e as questões envolvidas.

- **Acordo**

Está etapa é o menmento de traçar todos os detalhes da negociação e garantir a compreensão dos mesmos por todos os envolvidos.

- **Seguimento**

Nesta etapa segue-se o o bom relacionamento com o seu oponente, enfatizando que a tomada foi acertada e que e que ambos fizeram negócios.

Algumas evolução de normativos que focam penalizar casos de trabalhadores que cometem alguma infracção, Através da Lei Geral de trabalho nº 12/23 no seu artigo 87, define as seguintes advertências:

1. Admoestação oral;
2. Admoestação registada;
3. Despromoção temporária de categoria;
4. Redução temporária de salários;
5. Suspensão do trabalho com perda parcial de retribuição;
6. Despedimento disciplinar.

Realça-se que o Gabinete Jurídico da instituição, sempre que necessário auxilia no referido normativo através de formularios anotados sobre o procedimento disciplinar dos trabalhadores.