

# Mediação de CONFLITOS



**ALTIEREZ DOS SANTOS**

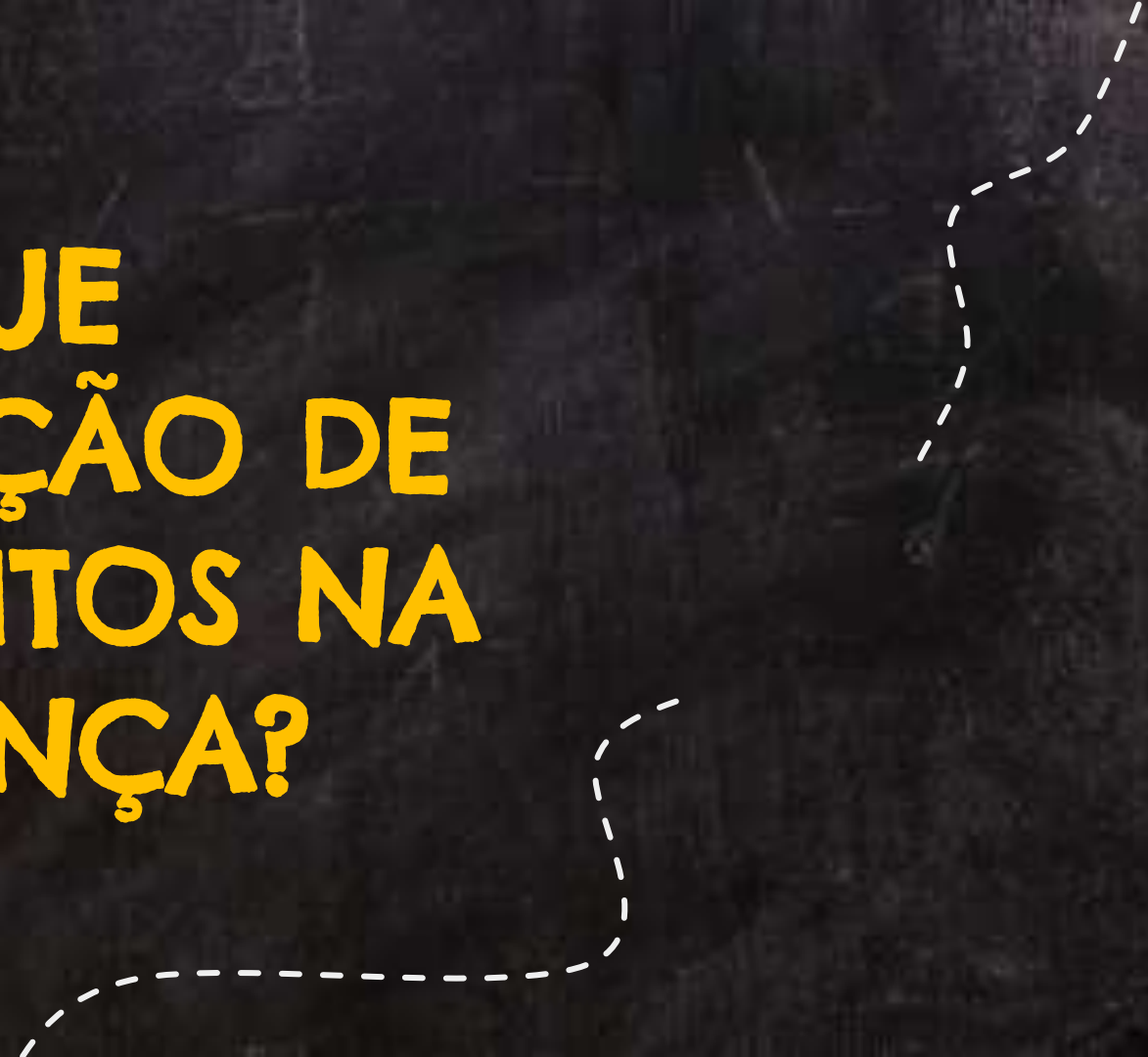
“

*Mateus*  
5,9

”

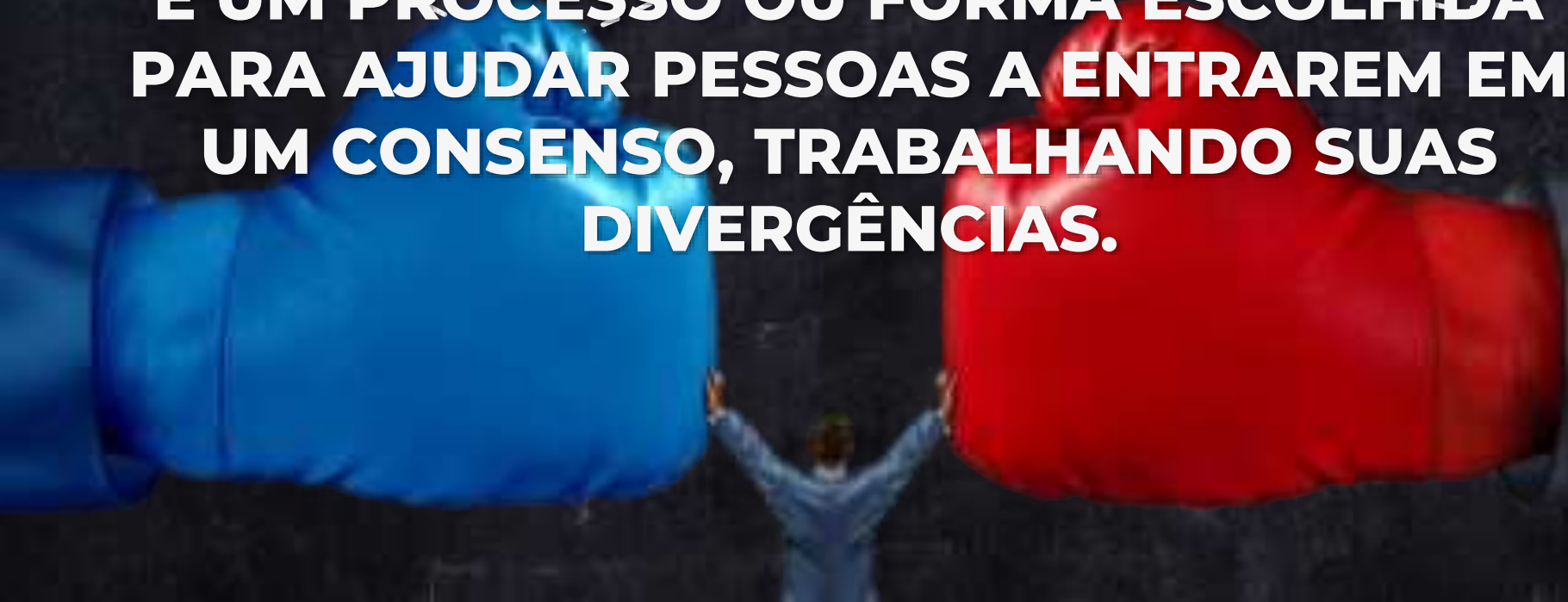
Um Deus pacificador...

**POR QUE  
MEDIAÇÃO DE  
CONFLITOS NA  
LIDERANÇA?**



# O QUE É A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?

**É UM PROCESSO OU FORMA ESCOLHIDA PARA AJUDAR PESSOAS A ENTRAREM EM UM CONSENSO, TRABALHANDO SUAS DIVERGÊNCIAS.**



# O QUE NÃO É MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?

**UMA ARBITRAGEM,  
JULGAMENTO OU  
PROCESSO NO QUAL  
ALGUÉM DECIDA ALGO  
PELAS PESSOAS E ELAS  
RECEBAM UMA  
SOLUÇÃO PRONTA.**



## **A PESSOA MEDIADORA**

**DESENVOLVE HABILIDADES  
PARA COLOCAR EM DIÁLOGO  
PESSOAS QUE MANIFESTAM  
POSIÇÕES OPOSTAS.**

**MEDIADORES FACILITAM O  
DIÁLOGO E COMUNICAÇÃO  
ENTRE AS PESSOAS.**

**SERIA UMA FUNÇÃO** da mediação  
ajudar as pessoas a desenharem  
um mapa que traga clareza para  
seus pedidos, e que ela  
fomentasse alternativas para a  
situação.

# DEFINIÇÕES

**Os conflitos são inerentes à sociedade humana. Variam desde leves discordâncias, desentendimentos, oposição de interesses, divergências a conflitos armados internacionais.**





**UMA DEFINIÇÃO** mais precisa  
diria que trata-se de embate  
entre pessoas que lutam;  
peleja; desencontro; discussão;  
alteração; desordem;  
antagonismo; oposição;  
momento crítico etc.

-



**O CONFLITO** pode ser definido como um processo que se inicia quando uma das partes tem a percepção de que seus interesses foram frustrados.

**AS VISÕES SOBRE** conflitos variam ao longo do tempo. Antigamente associava-se este termo a algo ruim, a ser evitado, que causava destruição. Há influência das lutas operárias na recusa deste termo.

**A PARTIR DE MEADOS** do século XX o conflito passou a ser visto como natural e que deveria ser aceito. A partir do final do século XX, o conflito passou a ser visto também como necessário para o crescimento e desenvolvimento do grupo.



# FORMAS DE CONFLITOS:



# INTRAPESSOAL

AS SITUAÇÕES OU  
PROCESSOS INTERNOS DA  
PESSOA, EM SUAS VÁRIAS  
DIMENSÕES, CAUSADOS AO  
LONGO DE SUA  
TRAJETÓRIA, COM SUAS  
EXPERIÊNCIAS, TRAUMAS,  
DIFICULDADES.



# INTERPESSOAL

**OCORREM ENTRE PESSOAS QUE MANIFESTAM ALGUM NÍVEL DE DIVERGÊNCIA. É COMUM QUE SURJA ENTRE LÍDER E LIDERADO E PODE OCORRER DE FORMA VELADA OU EXPLÍCITA, DE FORMA RESPEITOSA OU NÃO.**



# GRUPAL OU INTERGRUPAL



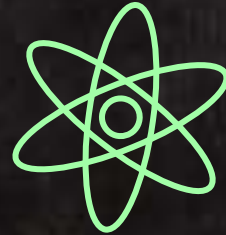
**GRUPOS SOCIAIS PODEM  
DESENVOLVER  
CONFLITOS BASEADOS  
EM IDENTIDADES,  
POSIÇÕES IDEOLÓGICAS,  
DIVERSIDADE ETC.**







# PRINCIPAIS CAUSAS



# COMUNICAÇÃO INEFICAZ



**VARIA CONFORME CADA PESSOA. PODEM EXISTIR FATORES COMO TIMIDEZ, EXTROVERSÃO, FALTA DE TATO QUE PREJUDICAM A COMUNICAÇÃO.**

# AUSÊNCIA DE PROCESSO OU INEFICÁCIA

**FALTA DE CLAREZA  
NOS OBJETIVOS,  
IMPRESSÃO DE QUE  
EXISTEM PANELINHAS,  
DISTANCIAMENTO DA  
LÍDER, SENSAÇÃO DE  
QUE NADA OCORRE...**



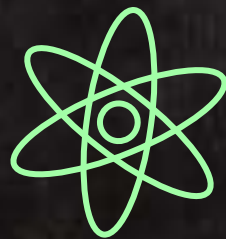
# CLIMA ORGANIZACIONAL RUIM



**80% DAS PESSOAS  
DEIXAM OS LÍDERES E  
NÃO AS ORGANIZAÇÕES.  
ISTO VALE PARA AS  
EMPRESAS, PARÓQUIAS  
E PASTORAIS.**

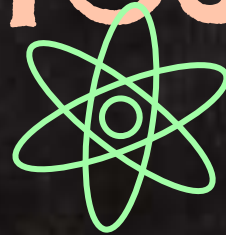


# CONFLITOS MAIS COMUNS





# FORMAS DE GERENCIAR OS CONFLITOS





# 1. ACOMODAÇÃO

QUANDO A LÍDERANÇA  
FINGE QUE NÃO VÊ E É  
OMISSA.

## 2. DOMINAÇÃO

QUANDO A LÍDERANÇA É  
AUTORITÁRIA, SE COLOCA  
NA FUNÇÃO JUDICIAL E  
NÃO PERMITE QUE A  
EQUIPE BUSQUE  
RESPOSTAS PARA OS  
CONFLITOS.





### 3. BARGANHA

**QUANDO A  
LIDERANÇA OFERECE  
TROCAS PARA  
COMPENSAR O  
DESCONTENTAMENT  
O DOS MEMBROS DA  
EQUIPE.**



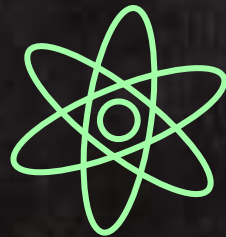
# 4. SOLUÇÃO INTEGRATIVA DE PROBLEMAS

**DEVOLVER O CONFLITO, DE FORMA RESPEITOSA, À EQUIPE E PERMITIR QUE ELA CONSTRUA UMA REAÇÃO OU SOLUÇÃO.**





CONSEQUÊNCIAS  
DOS CONFLITOS  
NÃO-GERENCIADOS



01

INSATISFAÇÃO

02

INDIFERENÇA

03

DESMOTIVAÇÃO

04

INSEGURANÇA

05

BAIXO  
ENGAJAMENTO

06

ABANDONO

07

FALATÓRIOS

09

DESCRÉDITOS  
DA LIDERANÇA

08

SURGIMENTO  
DE PARTIDOS  
OPOSTOS

10

EVOLUÇÃO  
PARA OUTROS  
NÍVEIS DE  
CONFLITO

# CONFLITOS

DESTRUTIVOS

CONSTRUTIVOS



## A LIDERANÇA DEFINIRÁ O RUMO

O desfecho final dos conflitos depende de como a liderança vai mediá-los.

Uma situação poderá ser destrutiva ou construtiva a partir da habilidade de tornar o conflito uma oportunidade de crescimento. O grande problema ocorre quando são os próprios líderes os causadores dos conflitos...



# POSTURAS PARA GERENCIAR





1. PROCURAR  
SOLUÇÕES E  
NÃO CULPADOS.





## 2. ANALISAR A SITUAÇÃO.

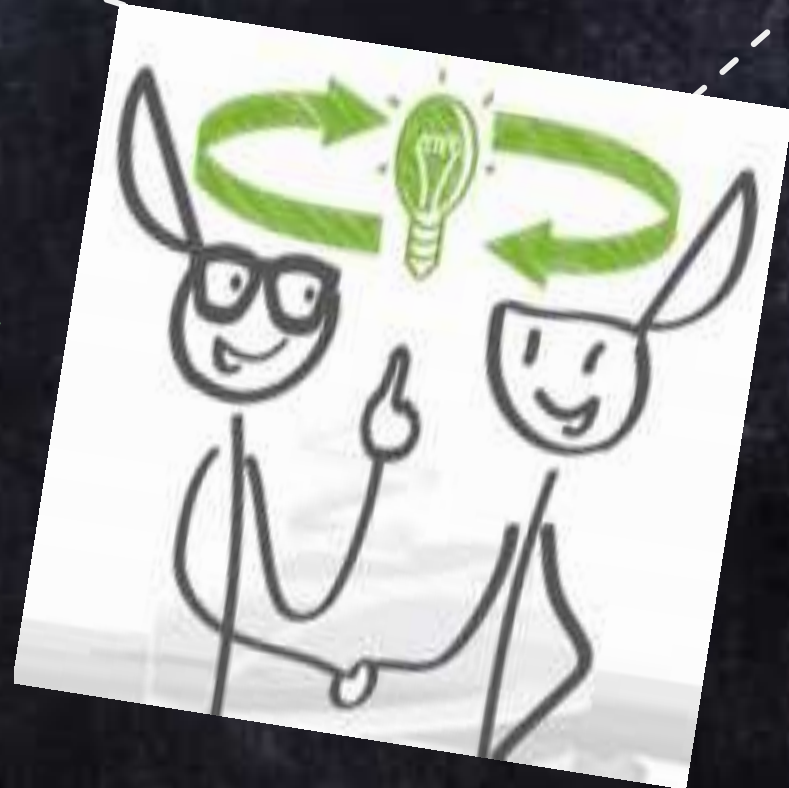
3. NÃO TOMAR  
PARTIDOS.





## 4. GARANTIR UM CLIMA DE RESPEITO.

5. **APERFEIÇOAR**  
A QUALIDADE DE  
OUVIR E FALAR.





**6. MANTER**  
**A CALMA E**  
**ACALMAR OS**  
**ÂNIMOS.**

7. FAZER  
CRÍTICAS  
CONSTRUTIVAS.





## 8. TENTAR

UMA SOLUÇÃO  
EM QUE TODOS  
SAIAM  
GANHANDO.



## 9. VALORIZAR

**A OPORTUNIDADE  
DO CONFLITO  
COMO ALGO  
POSITIVO.**






10. **CRIAR**

**UM CLIMA DE  
TRANQUILIDADE  
A RESPEITO DOS  
CONFLITOS.**


# CARACTERÍSTICAS DO(A) MEDIADOR(A)

1. **ACESSIBILIDADE;**
2. **DISPONIBILIDADE;**
3. **HUMILDADE;**
4. **EMPATIA;**
5. **COMPROMETIMENTO;**

- 
6. **SABER OUVIR;**
  7. **COMUNICAÇÃO EFETIVA;**
  8. **JUSTIÇA E EQUIDADE;**
  9. **ÉTICA;**
  10. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.**

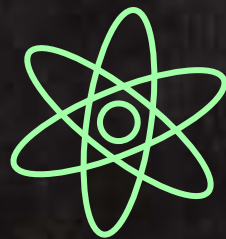
# VANTAGENS DA MEDIAÇÃO

1. **Ganhar respeito e confiança da equipe;**
2. **Salvar sua motivação;**
3. **Estabelecer comunicação assertiva;**
4. **Desenvolver empatia;**
5. **Solidificar o compromisso de todos;**

- 
6. **Melhorar o trabalho em equipe;**
  7. **Diminuir a rotatividade na pastoral;**
  8. **Segurar e desenvolver os talentos das pessoas;**
  9. **Desenvolver e amadurecer o grupo.**



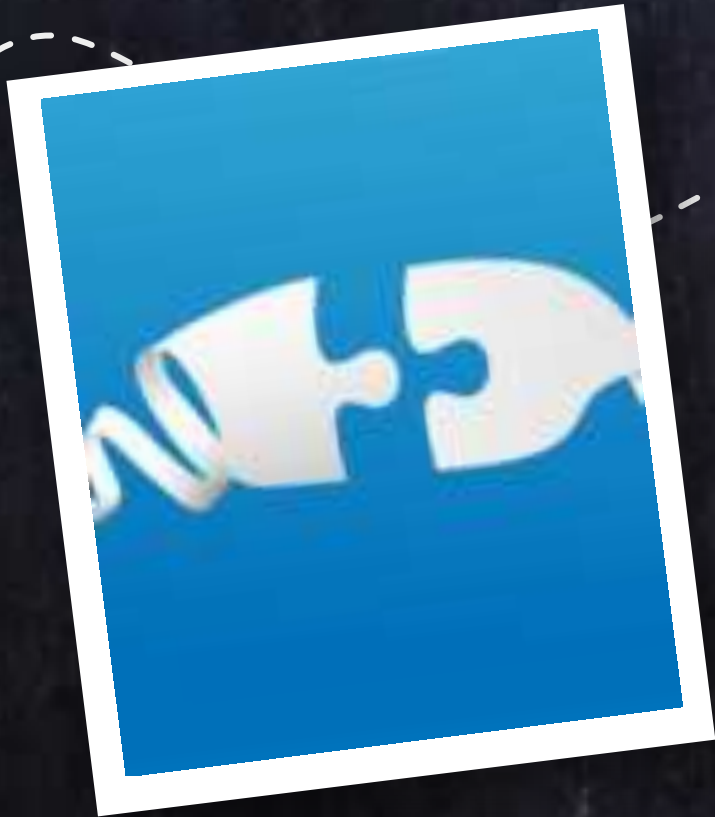
# TÉCNICAS PARA MEDIACÃO



1. **CONTATO**  
**VISUAL.**







2. APROXIMAÇÃO  
POR  
ESPELHAMENTO  
(RAPPORT)

### 3. ESCUTA ATIVA

**DEMONSTRAR  
ATENÇÃO AO QUE O  
OUTRO DIZ E  
DIFERENCIAR ENTRE  
“ESCUTAR O QUE  
QUERO” E “ESCUTAR  
O QUE O OUTRO DIZ”.**



## 4. OUVIR CADA PARTE SEPARADAMENTE



**CAUCUS. SOMENTE AO SE OUVIREM, MUITAS PESSOAS REDEFINEM A QUESTÃO.**

## 5. IR DIRETO AO PONTO

**UTILIZAR AS  
PALAVRAS O  
QUE? QUEM?  
ONDE? COMO ?  
PARA QUÊ?  
PORQUÊ?**





## 6. RESUMO

**TRAZ À TONA O  
ESSENCIAL DAS  
QUESTÕES.**

# 7. PARAFRASEAMENTO

**INTERPRETAR AS  
NECESSIDADES  
DE FORMA  
POSITIVA, SEM  
AS EMOÇÕES.**





# 8. POSIÇÃO E INTERESSE (ICEBERG)

# 9. DESTACAR PONTOS COMUNS

**SEPARAR AS  
EMOÇÕES E  
DEIXAR EM  
EVIDÊNCIA O  
ESSENCIAL.**





# 10. PERGUNTAS ABERTAS E FECHADAS



**AJUDAM A ACLARAR  
AS NECESSIDADES E  
AJUSTAR OS RUÍDOS  
DA COMUNICAÇÃO;  
MUITOS CONFLITOS  
SURGEM POR FALTA  
DAS PERGUNTAS  
ADEQUADAS.**

# 11. MAPEAMENTO DOS INTERESSES

**APÓS OUVIR, É PRECISO DESTACAR OS INTERESSES DE CADA PARTE, SEM FILTROS, QUE NEM SEMPRE SÃO CLAROS.**



## 12. GERAÇÃO DE OPÇÕES CRIATIVAS

**AS PARTES  
SUGEREM AÇÕES  
PARA RESOLVER  
O CONFLITO.**



# 13. TESTE DE REALIDADE

AS PARTES OBSERVAM, COM REALISMO, SE SUAS OPÇÕES SÃO EXEQUÍVEIS.





CONCLUSÃO

OS CONFLITOS PODEM SER,  
A MATÉRIA-PRIMA PARA  
UM MUNDO MELHOR E  
ONDE TODOS PODEM DAR  
O MELHOR DE SI.

OBRIGADO POR  
COMPARTILHAR  
TUA JORNADA  
COMIGO!



A portrait of a man with long dark hair and a beard, wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt. The background is a patterned wall with blue and yellow floral motifs. A dark diagonal overlay is present on the left side of the image.

# **Altierrez dos Santos**

**CONTATO PARA  
PALESTRAS:**

**[altierrezdossantos.com](http://altierrezdossantos.com)**

**(16) 982 710 157**



