

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



I Seminário de combate e prevenção ao assédio no setor público

Apresentação – Conflitos interpessoais no trabalho:
como lidar e prevenir impactos negativos

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Economia do Distrito Federal

André Clemente Lara de Oliveira

Secretária Executiva de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal

Adriana Barbosa Rocha de Faria

Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal

Juliana Neves Braga Tolentino

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

I Seminário de combate e prevenção ao assédio no setor público

Samira Iasbeck de Oliveira Soares

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida
Secretaria
de Economia



Conflitos interpessoais no trabalho: como lidar e prevenir impactos negativos

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia 

Roteiro

Conflitos: conceito; identificando conflitos interpessoais no trabalho; escalonamento; fatores estressantes ou gatilhos;

Prevenção de impactos negativos com a Mediação: cuidado com o ambiente; postura de assunção de responsabilidade pelas relações (líder, gestor ou servidor); o uso da escuta ativa, da empatia, da alteridade (reconhecimento e legitimidade do outro).

Conflitos Conceito



Conflitos

Identificando Conflitos interpessoais no trabalho



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Conflitos

Escalonamento do Conflito interpessoal no trabalho



Para o desentendimento,
basta um olhar torto, mas
para a reconciliação, às
vezes, nem um longo
diálogo sincero resolve.

PENSADOR

Josemar Bosi



Fontes: <https://odontodivas.com/2012/09/desentendimentos.html>
<https://atemeduacao.wordpress.com/informativo-atem/assedio-moral-no-trabalho/>

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Conflitos **Gatilhos**

Condições

- **Pessoais**
- **Institucionais**
- **Ambientais (pandemia)**



Conflitos **Gatilhos**

Condições - Sêneca que despertam a Ira

- **Crença que fomos injustiçados**
- **Condições físicas – fome, cansaço, sobrecarga de trabalho**

Conflitos Gatilhos

“Seria possível manter a calma no mundo contemporâneo? Corrupção, injustiças, discriminações, falta de mobilidade urbana, precariedade de serviços públicos, conflitos sociais, enfim, como lidar com tudo isso? Em uma sociedade que se alimenta da potencialização do desejo – força motriz do consumo, da busca por prazer e bem-estar – configurado em uma dinâmica tecnologicamente cada vez mais veloz, ainda somos capazes de contemplação e tranquilidade?”

Fonte: Prefácio Leandro Chevitarse – Como manter a calma? Sêneca

Conflitos Prevenção dos impactos negativos



Conflitos **Prevenção**

- **Pessoais: como eu estou no trabalho?**
 - Comunicação, postura, etc (escuta ativa, diálogo, empatia)
 - Assunção da responsabilidade pelas relações
- **Institucionais:**
 - Alteridade- Reconhecimento e valorização
 - Gestão que considere a subjetividade - avaliação de desempenho, gestão por competência, clima organizacional, gestão de qualidade, políticas de valorização do servidor, gestores com habilidades empáticas, etc;

Conflitos **Prevenção (ou remédios contra a Ira - segundo Sêneca)**

- Reconhecer que somos todos falhos (humanidade que há em nós e nos outros)
- Praticar a generosidade
- Tempo – adiar
- Cuidar da nossa dor – vulnerabilidade (ofensa)

Conflitos

Prevenção (ou remédios contra a Ira - segundo Sêneca)

“Cuidar de nós, também é uma forma de estar atento ao que te deixa tocado. A ofensa mesmo que dirigida a você, ela pode ser recebida de diversas formas. Muitas vezes, deixamos nos ofender, porque algo em nós está vulnerável. Cuidemos da nossa dor, para que ela não seja a porta de entrada de uma ira e, possamos piorar ainda mais a situação.”

<https://www.linkedin.com/pulse/como-manter-calma-samira-iasbeck/?published=t>

Conflitos

Prevenção

- Institucionais:

- Alteridade- Reconhecimento e valorização

[Avalie esta tradução](#)

Quando bem feito, um elogio é uma das maneiras mais poderosas de deixar alguém saber que você o valoriza e aprecia. No entanto, essas interações aparentemente positivas podem ser surpreendentemente complicadas de navegar - ninguém quer parecer como um beijo. Veja como fazer um elogio poderoso da próxima vez que quiser reconhecer alguém pelo seu trabalho.

Seja autêntico. Pergunte a si mesmo: "Por que estou reconhecendo essa pessoa?" Não elogie alguém porque você acha que deveria; elogiá-los porque você se sente compelido a deixá-los saber como eles impactam você ou outros.

Seja específico. Pergunte a si mesmo: "O que exatamente eu experimentei ou observei?" Dê detalhes e exemplos para dar ao destinatário o contexto por trás de sua admiração.

Concentre-se no processo, não apenas nos resultados. Em outras palavras, comente sobre como esse colega fez o que fez - não apenas o que produziu. Compartilhe o impacto. Diga ao seu colega o que suas ações significaram para você e o resto da equipe.

Esta dica é da Harvard Business Review Tip of the Day

How to Give a Powerful Compliment



ROBERTO CORREA • 1º

Fundador e Presidente da Q&S Consulting LLC

3 m •

The benefits of kindness at work are well documented. But how do you actually promote caring and generosity on your team? First, take the lead. People are highly attuned to the behaviors of high-status team mem...ver mais

[Avalie esta tradução](#)

Os benefícios da bondade no trabalho estão bem documentados. Mas como você realmente promove o carinho e a generosidade em sua equipe? Primeiro, assuma a liderança. As pessoas estão altamente sintonizadas com os comportamentos dos membros da equipe de alto status; quando você faz elogios aos seus funcionários, eles provavelmente emulam seu comportamento. Em segundo lugar, reserve o tempo durante as reuniões do Zoom para uma "rodada de bondade", na qual os membros da equipe são livres para reconhecer e elogiar o trabalho uns dos outros. Isso não precisa de muito tempo, mesmo que apenas alguns minutos, é tempo de sobra para aumentar a moral e a conexão social. Por fim, considere pequenos bônus pontuais indicados por pares para permitir que as pessoas reconheçam o trabalho de seus colegas. Se você tem um orçamento limitado, um cartão de presente ou um pequeno presente pode mostrar apreciação que vai um longo caminho. É seu trabalho como líder dar um tom de bondade em sua equipe. Esses pequenos gestos podem ter um grande impacto.

Esta dica é da Harvard Business Review Tip of the Day



Conflitos

Prevenção

“Todos nós somos precipitados e imprudentes, somos todos instáveis, reclamões, ambiciosos – por que esconder com palavras mais gentis uma ferida que é de todos?- somos todos maus. **Por isso, tudo o que cada um de nós encontra para criticar no outro, pode ser encontrado em seu próprio peito.** Por que você aponta a palidez de um, a magreza do outro? É uma praga. Por isso, vamos ser mais gentis uns com os outros: somos maus, vivemos entre os maus. **Só uma coisa pode nos tornar mais tranquilos: um pacto de gentileza mútua.** ‘Ele já me ofendeu, e eu nunca o ofendi.’ Mas talvez já tenha ofendido alguém, ou ainda vai ofender. Não pense só nesta hora ou neste dia, considere toda a condição de seu espírito: mesmo que não tenha feito nada de mau, você poderia fazer.” (Sêneca – Como manter a calma?)

Conflitos

Prevenção

Vamos dialogar sobre os conflitos no trabalho?

