

Qual é o teu *estilo de conflito* — e quanto *te custa?*

O Guia de Diagnóstico de Conflito
para Quem Quer Relações mais Saudáveis

Formadora Certificada IEFEP

29 anos de experiência · Portugal e Espanha

Andrea Antunes

Fundadora · Vértice Academy

*"O conflito é inevitável —
mas o combate é opcional."*

Andrea Antunes · Vértice Academy

RECONHECES-TE NISTO?

Há uma conversa que precisas de ter. Sabes que precisas. Já passou uma semana — talvez um mês. Continuas a adiá-la, a reescrevê-la mentalmente, a imaginar como pode correr mal. Enquanto isso, o ressentimento cresce em silêncio.

Ou o oposto: dizes tudo — e depois arrependes-te do tom, das palavras, do momento que escolheste. O conflito passou. A relação ficou com uma fissura.

"Não sei lidar com conflito. Ou evito completamente ou explodo — e depois fico dias a pensar no que disse."

Nenhuma destas formas é errada — são padrões aprendidos. O modelo Thomas-Kilmann identifica cinco estilos de gestão de conflito. Cada um tem vantagens e custos. Conhecer o teu é o primeiro passo para escolher como queres agir — em vez de reagir automaticamente.

O TEU DIAGNÓSTICO — 5 PERGUNTAS

Responde com honestidade. Não há respostas certas — há as tuas respostas.

Quando há tensão com alguém, consigo abordar o assunto sem deixar acumular?

SIM

NÃO

Em situações de conflito, consigo ouvir o ponto de vista do outro antes de responder?

SIM

NÃO

Sei identificar o meu estilo dominante de gestão de conflito e os seus impactos?

SIM

NÃO

Consigo expressar o que preciso de forma clara sem atacar ou ceder completamente?

SIM

NÃO

Depois de um conflito resolvido, consigo deixar o assunto para trás sem ruminação?

SIM

NÃO

Maioria SIM	Boa base relacional. A formação vai aprofundar e dar-te ferramentas para situações mais complexas.
Metade / Metade	Há padrões que valem a pena trabalhar. Um conflito bem gerido fortalece relações.
Maioria NÃO	É exatamente aqui que tudo começa. Reconhecer o padrão é o primeiro passo para o mudar.

Isto é apenas um ponto de partida para reflexão — não uma avaliação clínica.

Posições vs. Necessidades — a distinção que muda tudo

A maioria dos conflitos não é sobre o que parece à superfície. Por baixo da posição declarada existe sempre uma necessidade não satisfeita. Quando mudas o foco da posição para a necessidade, o conflito transforma-se.

Esta ferramenta da Escola de Harvard é simples de aprender e poderosa de aplicar — mesmo em conversas difíceis.

01**Identifica a posição**

O que cada parte diz que quer. Ex: 'Quero que o projeto seja feito à minha forma.'

02**Pergunta a necessidade**

Por baixo de cada posição há uma necessidade: reconhecimento, controlo, segurança, pertença. Pergunta: 'O que é que isto significa para mim — realmente?'

03**Procura o acordo**

Quando ambas as necessidades estão visíveis, surgem soluções que nenhuma das partes tinha considerado. O conflito transforma-se em colaboração.

Esta é apenas uma das ferramentas. Na formação trabalhamos cinco — incluindo CNV, mediação informal e como ter as conversas que tens evitado.

O PRÓXIMO PASSO

Se o diagnóstico revelou padrões que se repetem nas tuas relações profissionais ou pessoais, a formação é o lugar onde esses padrões se trabalham com profundidade.

Formação · Gestão de Conflitos

Transformar Tensão em Oportunidade de Crescimento

Formato presencial ou online síncrono, disponível em Portugal e Espanha.

O que vais ganhar com a formação:

- Identificar o teu estilo dominante de conflito
- Comunicar com assertividade em situações de tensão
- Praticar mediação informal e construção de acordos
- Ter as conversas difíceis que tens adiado

Fala comigo.

Para percebermos se esta formação faz sentido para ti ou para a tua equipa.

formacao@verticeacademy.eu · verticeacademy.eu

Andrea Antunes

Fundadora · Vértice Academy · Assistente Social · Formadora Certificada IEFP

29 anos de experiência a acompanhar pessoas em processos de mudança.

“O maior projeto de cada ser humano é ele próprio.”

Ao longo de quase três décadas, trabalhei com pessoas em momentos de viragem. Aprendi que a mudança real começa dentro de cada um de nós.

A Vértice Academy nasceu da convicção de que a liderança pessoal não é um privilégio de alguns — é uma competência que todos podem desenvolver.

29

anos de experiência
assistente social

25

anos como formadora
certificada IEFP

4

áreas de atuação
DGERT

2

mercados
Portugal · Espanha

"O momento em que decides responder em vez de reagir — esse é o teu vértice."

Andrea Antunes