



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

Mestrado em Gestão – Especialização em Recursos Humanos

QUESTIONÁRIO

“A Perceção dos Conflitos no Local de Trabalho – Será uma Ameaça ou uma Oportunidade para os Trabalhadores?” Um Estudo de Caso

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como os trabalhadores percecionam os conflitos no seu local de trabalho, quer seja com os seus superiores, subordinados, colegas, com as tarefas que desempenham, com o clima organizacional e com a comunicação organizacional. Dado o carácter académico do trabalho, pede-se o maior rigor e sinceridade nas respostas, sendo o seu conteúdo completamente anónimo e confidencial e os resultados tratados de forma global.

CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA E PROFISSIONAL

1 - **Idade:** 18-29 anos 30-39 anos 40-49 anos 50-59 anos 60-69 anos

2 - **Género:** Masculino Feminino

3 - **Habilitações Académicas:** 1º Ciclo Ensino Básico 2º Ciclo Ensino Básico 3º Ciclo Ensino Básico

Ensino Secundário Bacharelato Licenciatura Mestrado Outro _____

4 - **Categoria Profissional:** Assistente Operacional Assistente Técnico Fiscal

Técnico de Informática Técnico Superior Outro _____ 5 - **Sector** _____

6 - **Vínculo Laboral:** Quadro Contratado Outro _____

GESTÃO DE CONFLITOS

ROCI – II (RAHIM ORGANIZATIONAL CONFLICT INVENTORY)

FORMA A (COM A CHEFIA)

As frases que se seguem referem-se a comportamentos que podem estar mais ou menos de acordo com a sua forma de agir perante uma situação de conflito no seu local de trabalho com o seu **chefe (s)**.

Por favor, leia atentamente cada frase e assinale com um X a alternativa que corresponde ao seu caso, com base na escala que apresentamos a seguir.

1 – **Discordo fortemente** 2 – **Discordo** 3 – **Indiferente** 4 – **Concordo** 5 – **Concordo Fortemente**

SITUAÇÃO DO CONFLITO		1	2	3	4	5
1	Perante uma dificuldade de trabalho com o meu chefe , tento analisar a situação com ele para encontrar uma solução aceitável para ambos.					
2	Perante um problema de trabalho, geralmente tento satisfazer as necessidades do meu chefe .					
3	Em questões de trabalho, procuro evitar que me coloquem numa situação difícil e tento não implicar ninguém no problema que tenho com o meu chefe .					
4	Perante uma situação problemática com o meu chefe , tento integrar as minhas ideias e as suas para alcançar uma decisão conjunta.					
5	Procuro analisar com o meu chefe as soluções para os problemas que nos beneficiam a ambos.					

1 – Discordo fortemente 2 – Discordo 3 – Indiferente 4 – Concordo 5 – Concordo Fortemente

	SITUAÇÃO DO CONFLITO	1	2	3	4	5
6	Quando se trata de problemas de trabalho, de um modo geral evito discutir abertamente com o meu chefe .					
7	Procuro analisar todos os recursos ao meu alcance para que as minhas ideias sejam aceites.					
8	Geralmente atuo como deseja o meu chefe .					
9	Perante problemas de trabalho procuro conseguir acordos com o meu chefe .					
10	Evito confrontos com o meu chefe .					
11	Uso os meus conhecimentos e experiência profissional para que as decisões me favoreçam.					
12	No trabalho, de um modo geral acato as sugestões do meu chefe .					
13	Ao procurar soluções para um problema de trabalho com o meu chefe , por vezes tenho que ceder um pouco para conseguir algo.					
14	Perante uma situação problemática com o meu chefe , geralmente mostro-me firme para procurar impor o meu ponto de vista.					
15	Perante um problema de trabalho com o meu chefe , procuro colocar claramente os nossos interesses para que o problema seja resolvido da melhor maneira possível.					
16	Colaboro com o meu chefe para chegar a soluções aceitáveis para ambos.					
17	No trabalho, tento satisfazer as expectativas do meu chefe .					
18	Algumas vezes uso todos os recursos ao meu alcance para ganhar numa situação de concorrência com o meu chefe .					
19	Procuro não mostrar o meu desacordo com o meu chefe para evitar problemas.					
20	Perante uma situação problemática com o meu chefe , a informação que troco com ele é sempre verdadeira.					

FORMA B (COM OS PARES/COLEGAS)

	SITUAÇÃO DO CONFLITO	1	2	3	4	5
1	Perante uma dificuldade de trabalho com um colega , tento analisar a situação com ele para encontrar uma solução aceitável para ambos.					
2	Perante um problema de trabalho, geralmente tento satisfazer as necessidades de um colega .					
3	Em questões de trabalho, procuro evitar que me coloquem numa situação difícil e tento não implicar ninguém no problema que tenho com um colega .					
4	Perante uma situação problemática com um colega , tento integrar as minhas ideias e as suas para alcançar uma decisão conjunta.					
5	Procuro analisar com o meu colega as soluções para os problemas que nos beneficiam a ambos.					
6	Quando se trata de problemas de trabalho, de um modo geral evito discutir abertamente com um colega .					
7	Procuro encontrar caminhos intermédios no intuito de avançar para uma solução.					
8	Procuro utilizar todos os recursos ao meu alcance para que as minhas ideias sejam aceites.					
9	Uso o meu prestígio profissional e a autoridade conferida para pressionar em meu favor.					
10	Geralmente, atuo como desejam os meus colegas .					
11	Perante uma situação problemática com um colega , a informação que troco com ele é sempre verdadeira.					
12	Perante uma dificuldade de trabalho com um colega , geralmente faço-lhe concessões.					
13	Perante problemas de trabalho procuro conseguir acordos com os meus colegas .					
14	Tento não mostrar desacordo com um colega .					
15	Evito confrontos com um colega .					
16	Uso os meus conhecimentos e experiência profissional para que as decisões me favoreçam.					

SITUAÇÃO DO CONFLITO		1	2	3	4	5
17	Ao procurar soluções para um problema de trabalho com um colega , por vezes tenho que ceder um pouco para conseguir algo.					
18	Perante uma situação problemática com um colega , geralmente mostro-me firme para procurar impor o meu ponto de vista.					
19	Colaboro com um colega para chegar a soluções aceitáveis para ambos.					
20	Algumas vezes uso todos os recursos ao meu alcance para ganhar numa situação de concorrência com um colega .					

FORMA D – A MINHA REAÇÃO À DISCORDÂNCIA E AO CONFLITO

Tem aqui várias afirmações referentes à reação das pessoas ao conflito e à discordância. Coloque um **X**, naquela que melhor o descreve. Quanto mais alto for o número, mais concorda com a afirmação.

1 – **Discordo fortemente** 2 – **Discordo** 3 – **Indiferente** 4 – **Concordo** 5 – **Concordo Fortemente**

	1	2	3	4	5
Não tenho nada a perder se procurar um acordo melhor, desde que o faça de maneira razoável.					
O conflito faz parte da vida e procuro, com todas as minhas forças resolvê-lo.					
O conflito é positivo, porque me obriga a examinar cuidadosamente as minhas ideias.					
Ao resolver um conflito, tento ter em consideração as necessidades dos outros.					
O conflito geralmente produz soluções para os problemas.					
O conflito estimula a minha reflexão.					
Tratar de conflitos ensinou-me que o compromisso não é sinal de fraqueza.					
Se satisfatoriamente resolvido, o conflito reforça muitas vezes as relações entre subordinados e chefia.					
O conflito é uma maneira de testar a opinião própria.					
O clima na minha organização influencia o conflito.					
A comunicação organizacional é eficaz e eficiente.					
O relacionamento entre colegas é harmonioso.					
As tarefas propostas são sempre alcançáveis.					

Para finalizar: **Coloque um X**

Geralmente os conflitos que ocorrem consigo são na maioria:

Com a chefia ____ **Com os colegas** ____

Para si, como considera os conflitos organizacionais?

Será uma ameaça para o trabalhador? Poderá um conflito ser prejudicial? **Sim** ____ **Não** ____

Será uma oportunidade para o trabalhador? Ganha mais aptidão na área comportamental, em que o mesmo poderá ser benéfico para si? **Sim** ____ **Não** ____

Muito obrigada pela sua colaboração

Dina Parrinha Jesus