



"A GESTÃO DE CONFLITOS - COMO O GESTOR DEVE ESTAR PREPARADO"

Susane Zanetti

SUSANE ZANETTI | RODRIGO TITON - 2016 - 2018





PESSOAS CONSTROEM
ORGANIZAÇÕES MELHORES!

O QUE É CONFLITO?



O QUE É CONFLITO?

Um problema?

Uma situação problema?

Uma disputa de poder?

Uma divergência?

Visões de conflitos nas teorias organizacionais

A tradicional - o conflito deve ser eliminado

A de relações humanas - o conflito é uma ocorrência natural

A interacionista - um nível saudável de conflito deve ser estimulado

Robbins

ESTRATÉGIAS DO GESTOR PARA GESTÃO DE CONFLITOS

1. Ser identificador de oportunidades
2. Diagnosticador de dificuldades
3. Mediador no envolvimento das pessoas nos objetivos da organização
4. Compatibilizador dos objetivos organizacionais e individuais.
5. Ser agente de mudança
6. Ser exemplo

DUAS FERRAMENTAS PARA GESTÃO DE CONFLITOS

1. 5 desafios das equipes - Patrick Lencioni
2. Inteligência emocional – David Goleman



OS **5** DESAFIOS DAS UMA HISTÓRIA SOBRE LIDERANÇA EQUIPES

PATRICK LENCIONI MAIS DE 2 MILHÕES
DE LIVROS VENDIDOS



SEXTANTE

OS 5 DESAFIOS DAS EQUIPES

Como lidamos com a responsabilidade quando alguma coisa não sai de acordo com nossos planos?

Nós nos envolvemos em conflitos de idéias sem qualquer censura?

Nós nos concentramos na realização dos resultados coletivos?

Nós nos comprometemos com as decisões e planos de ação?

Nós confiamos uns nos outros?



MEDO DOS CONFLITOS

O fracasso em construir a confiança é danoso porque dá o tom para a segunda disfunção: **medo do conflito**.

As equipes nas quais não existe confiança são incapazes de se envolver no debate de ideias, apaixonado e sem censura. Em vez disso, os integrantes recorrem a discussões veladas e comentários reservados.



POR OUTRO LADO...

As equipes que se envolvem em conflito produtivo sabem que o único objetivo é encontrar a melhor solução possível no menor período de tempo.

Elas discutem e resolvem os problemas de forma mais rápida e completa do que as outras pessoas, e saem dos debates mais acalorados sem qualquer resquício de sentimentos complicados ou danos colaterais, mas ansiosas e prontas para atacar o próximo problema importante.



Infelizmente, o conflito é considerado tabu em muitas situações, particularmente no trabalho. E quanto mais você avança na escalada gerencial, mais encontra pessoas que consomem incríveis quantidades de tempo e energia tentando evitar o tipo de debate acalorado que é essencial para qualquer grande equipe.



SUGESTÕES PARA SUPERAR A DISFUNÇÃO 2

Como é que uma equipe desenvolve a habilidade e a disponibilidade para se envolver em conflito saudável?

- 1) O primeiro passo é reconhecer que o conflito é produtivo, e que muitas equipes apresentam tendência a evitá-lo.
- 2) Acreditar que conflitos saudáveis geram crescimento (se colocados nesta perspectiva).



Gestão de conflitos

Equipes que se envolvem em conflitos...

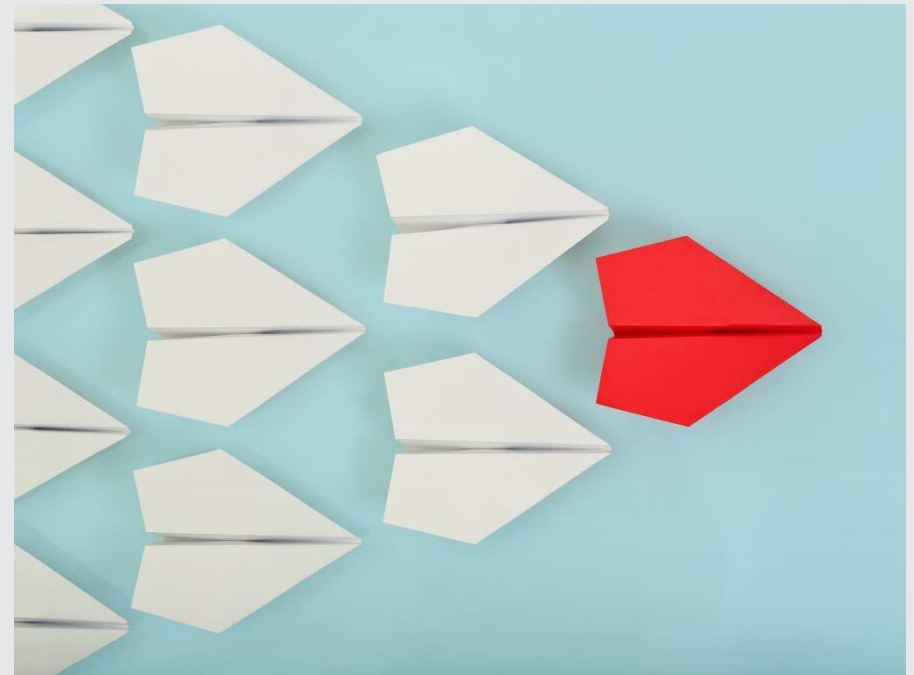
- Têm reuniões vivas e interessantes.
- Extraem e exploram as idéias de todos os membros da equipe.
- Resolvem os problemas reais rapidamente.
- Minimizam a política.
- Colocam os pontos críticos na mesa, para serem discutidos.



O PAPEL DO LÍDER

Um dos desafios mais difíceis que um líder enfrenta na hora de promover o conflito saudável é o desejo de proteger os membros da equipe para evitar que se magoem. Isso leva à interrupção prematura das discordâncias e impede que os membros da equipe desenvolvam técnicas de resistência para que possam lidar sozinhos com os conflitos.

Em muitos casos, a atitude só serve para dificultar os relacionamentos, pois priva os participantes da oportunidade de desenvolver técnicas para administrar os conflitos, e também os deixa famintos por uma solução que jamais acontece.



O PAPEL DO LÍDER

É fundamental, portanto, que os líderes demonstrem controle quando o seu pessoal se envolver em conflitos – e deixem que a solução ocorra naturalmente, por mais confusa que possa ser.

Pode ser um desafio, porque muitos líderes sentem que eles estão, de alguma forma, falhando em seu trabalho quando perdem o controle de suas equipes durante os conflitos.

Finalmente, habilidade do líder para moldar pessoalmente o comportamento apropriado em uma situação de conflito é essencial. Ao evitar o conflito quando este for necessário e produtivo o líder de uma equipe estará estimulando o crescimento dessa disfunção.



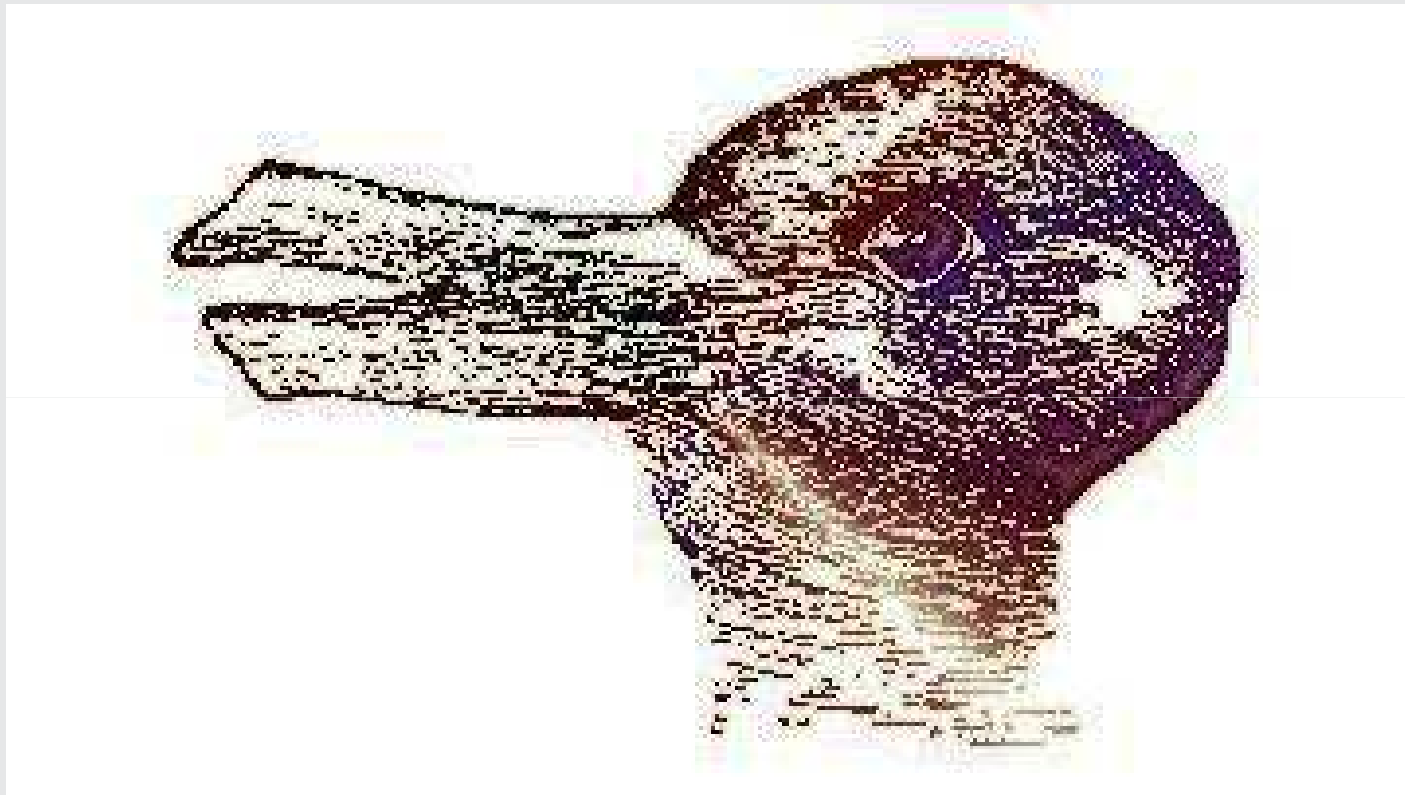
FERRAMENTA

Inteligência emocional

David Goleman

FUNDAMENTAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- 1) Consciência – conhecer as próprias emoções.
- 2) Autogerenciamento – gerenciar as próprias emoções.
- 3) Motivação – motivar-se.
- 4) Empatia/Consciência Social) – conhecer as emoções dos outros.
- 5) Arte do relacionamento - lidar com as emoções dos outros.





ESTRATÉGIA PARA ADMINISTRAR A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- 1) Reconheça e sinta a emoção – não negue ou minimize



ESTRATÉGIA PARA ADMINISTRAR A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

2) Escute a informação ou feedback que a emoção está lhe passando - pergunte: quais dos meus objetivos, princípios e valores estão em jogo?



ESTRATÉGIA PARA ADMINISTRAR A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

3) Oriente, ou canalize a energia emocional para uma reação construtiva e apropriada



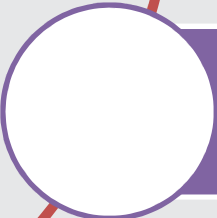
HABILIDADES DE QUEM TEM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



Poder escolher um momento específico para acessar uma emoção completamente.



Poder escolher um momento específico para **não** acessar uma emoção.



Experimentar sua emoção em um momento específico e, ao mesmo tempo, saber descrevê-la e conseguir refletir sobre ela.

CONCLUINDO - ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO DE CONFLITOS



- Assumir que somos responsáveis pelo nosso comportamento
- Criar espaço que favoreça o diálogo
- Estimular negociação
- Fazer mediação
- Reconhecer a diversidade do Ser Humano

MENSAGEM FINAL



MENSAGEM FINAL





OBRIGADA!!

PESSOAS CONSTROEM
ORGANIZAÇÕES MELHORES!



susane.zanetti@abrh-pr.org.br
99991-7417