SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Quem sou eu?

Ariana Gilberto

Pós-Graduada em Gestão de Pessoas pelo SENAC.
Graduada em Pedagogia pela Universidade Estadual de Campinas.
Possuo 17 anos de experiência em Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas, Gestão de Pessoas e R&S atuando em empresas de serviços e varejo na área de Telecomunicações, Educação e Entretenimento.
Docente em conceituada instituição de ensino.

conexão empresarial
sindivarejista


conflito
pode
conflitos
forma
pessoa
potencial
preferência
posição
resolução
atual
difícil
dia
pior
todos
parar
importam
esperança
produtiva
coração
autênticos
emoções
capacidade
Líderes
pessoa
alguém
realmente
coisa
melhor
outra
originalmente
pegar
resolver
dizendo
organização
US
enfrentar
líder
resolvido
ressentimentos
Lembre-se
profissional
frente
lidar
confiança
diretamente
alcançado
vida
então
desafio
liderança
discussão
questão
ganhar
sobre
ver
líderes
suficiente
saudável
leva
chegar
importa
ainda
podem
gestão
eficazes
situação
responder
vão
fazer

SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

AGENDA

09:00 - 10:15

Conceituando Conflito
Implantando uma Cultura de Resolução de Conflitos

10:15 - 10:30

Break

10:30 – 11:30

Estratégias de Resolução de Conflitos



conexão empresarial
sindivarejista

Conceituando o Conflito

✓ O que é Conflito?

- *profunda falta de entendimento entre duas ou mais partes*;
- *choque, enfrentamento*.
- *ETIM lat. conflictus,us 'choque, embate, combate, luta*

SINDIVAREJISTA
de Campinas e Região

Conflito é ruim?

- Quando se fala em ***Gestão de Conflitos***, é preciso que se compreenda que os conflitos são ***naturais*** dentro do ambiente de trabalho.





Por que tem se falado tanto em Gestão de Conflitos?



SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Por que implantar uma cultura de Gestão De Conflitos?



- Ajuda a levantar e colocá-los na agenda;
- Ajuda as pessoas a serem “reais”;
- Ajuda as pessoas a reconhecer e aproveitar das diferenças;
- Melhoram a qualidade das decisões;
- Estimulam a criatividade;
- Geram ambiente de auto avaliação e mudança.

conexão empresarial
sindivarejista

SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Consequências de NÃO resolver os conflitos...

- Diminui a produtividade;
- Diminui o moral;
- Causa mais conflitos;
- Causa comportamentos inadequados.



SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Os Conflitos estão em 3 Categorias...

Comportamento humano *é a parte mais complexa e integral de todo o tipo de conflito, pois cada um tem o seu universo particular composto de uma matriz de sentimentos, reações e pensamentos;*



Origem estrutural se refere a ***normas***, ***políticas*** e ***procedimentos*** e particularmente ***fluxos de informações*** da própria empresa, podem ser em parte responsáveis por boa parte dos conflitos desnecessários;



Origem externa *onde muitos conflitos que vem do mundo externo são necessários e fazem parte do negócio, como tensões de mercado e aspectos de entidades públicas e governo.*



Como geralmente resolvemos conflitos...

Solucionador de problemas:

Busca encontrar uma solução que seja benéfica para ambas as partes. Conhecida como ganha-ganha. Pois as partes trabalham juntas na busca de uma ***solução criativa***. O objetivo é satisfazer os envolvidos.



SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Como geralmente resolvemos conflitos...

Forçar:

Tentar vencer o conflito à custa da outra parte. As pessoas que optam por este estilo tem uma postura ganha-perde, ou seja, quanto mais receber acredita que o outro esteja "perdendo";



SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Como geralmente resolvemos conflitos...

Evitar

Evita a existência de um conflito. Baixa preocupação consigo e com a outra parte. Quem possui este estilo chega a reprogramar a rotina para evitar um colega de trabalho por exemplo!



SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Como geralmente resolvemos conflitos...

Ceder

Render-se completamente aos desejos da outra parte

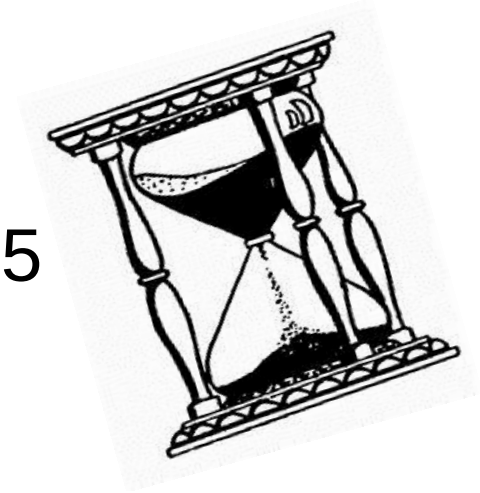
Não há expectativa de reciprocidade.



conexão empresarial
sindivarejista

*Cada mesa irá formular um "**case**" de conflito para que todos juntos elaboremos a Resolução.*

Tempo de Elaboração: 00:15




15 min

Para uma Cultura de Gestão de Conflitos

Comunicação

- Assertividade ***é uma postura comportamental*** diante das pessoas e de situações cotidianas. Não está ligada ao que é certo ou errado. Está ligada à nossa maneira de expor e defender nossas posições;

- ***Ser assertivo*** é ser firme e direto sem sentir ou causar constrangimentos. É uma capacidade de se afirmar de maneira clara, objetiva e transparente, sem delongas.

ASSERTIVIDADE requer ouvir atentamente e “colocar-se no lugar do outro” para:

- *saber o que o outro sabe ou conhece sobre o assunto;*
- *entender como o outro se sente a respeito do assunto;*
- *compreender o que o outro precisa saber:*

(O quê – quando – onde – como – para quê – por quê – quem – quanto)

SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Para uma Cultura de Gestão de Conflitos

Analise o Todo

*Para a realização da **mediação**, em um situação de conflito, se faz necessário uma **real na análise** dos fatos e que se coloque fora da situação, sem fazer juízo de valor;*

Ao lidar com as emoções das pessoas envolvidas em conflitos, devemos ter muito cuidado para não deixar que os sentimentos interfiram na decisão final sobre o fato ocorrido.



conexão empresarial
sindivarejista

Para uma Cultura de Gestão de Conflitos

Negocie uma solução ganha-ganha

Resolver conflitos é antes de tudo um momento de negociação.

Conhece o ***MAANA*** - ***M****elhor* ***A****lternativa à* ***N****egociação de um* ***A****cordo ?*

Possuir uma MAANA é saber previamente a pior solução aceitável, o que é chamado de ***piso mínimo****, aquilo que de fato você não pode abrir mão em uma negociação.*

SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Para uma Cultura de Gestão de Conflitos

3 Passos para a geração de sua MAANA:

- *Elabore uma lista de providências que você poderia tomar caso não chegue a um acordo;*
- *aperfeiçoar algumas ideias promissoras e transformá-las em opções prática;*
- *escolher a provisoriamente a opção que se figura como a melhor.*

Resolver conflitos requer PLANEJAMENTO!

conexão empresarial
sindivarejista

Para uma Cultura de Gestão de Conflitos

Estabeleça uma Cultura de FEEDBACK

- *As pessoas tem o direito de saberem como está o seu desenvolvimento, o que faz bem e o que precisa desenvolver;*

- *Dar e receber feedback auxilia no desenvolvimento da maturidade emocional da equipe;*

SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Para uma Cultura de Gestão de Conflitos

Dicas para iniciar a praticar o FEEDBACK

- *Reuniões semanais com a Equipe*

Pauta: 01 a 02 alinhamentos e a Atividade de Feedback com o grupo;



SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Para uma Cultura de Gestão de Conflitos

Estabeleça um prazo para a resolução



O prazo deve existir... E após a resolução vida que segue, o próximo conflito deve ter como base de resolução o anterior, para gerar amadurecimento.

conexão empresarial
sindivarejista

Um conflito não resolvido é como um disco arranhado...



Impede que passemos à próxima música.

C. JODOROWSKY



Para sabermos como foi o dia de hoje, por favor responda a Avaliação de Reação!

SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

OBRIGADA!

Ariana Gilberto

Consultora em Recursos Humanos

ariagila@gmail.com

Contato

falecom@sindivarejistacampinas.org.br

19 3775 5560

conexão empresarial
sindivarejista