



WORKSHOP

TRILHA DE FORMAÇÃO DE POTENCIAIS COORDENADORES DE LAVOURA

WORKSHOP

Dia 03

Autorresponsabilidade e Gestão de Conflitos



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Autorresponsabilidade

- Autorresponsabilidade – conceito
- Cultura da autorresponsabilidade
- Promessas
- Promessa ou intenção?
- Comportamentos cruciais
- Estudo de casos
- Plano de ação – TREM

Gestão de Conflitos

- Conceito
- Briga x Conflito
- Evolução do conceito
- Então existem conflitos positivos?
- Pirâmide de Maslow
- Estratégias diante de conflitos
- Quadrante da negociação
- Mitos sobre os conflitos
- Recomendações para lidar com o conflito
- Plano de ação – TREM
- Fechamento (ritual do programa)

AUTORRESPONSABILIDADE

ACCOUNTABILITY

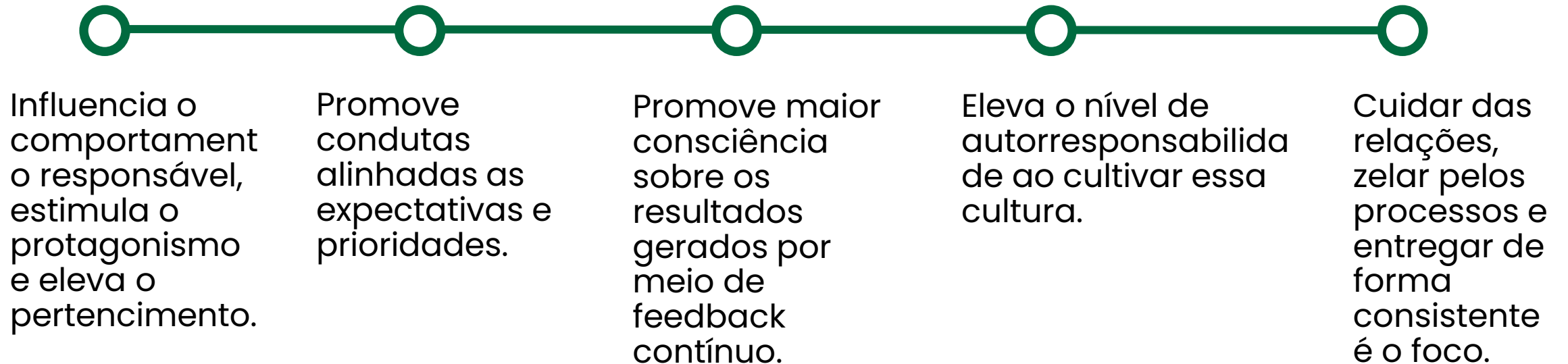
Autorresponsabilidade é se sentir responsável por toda e qualquer ação, decisão e atitude sua. Independente se trazer benefícios ou não.

AUTORRESPONSABILIDADE

Essa conduta eleva a capacidade de, uma pessoa ou grupo, **satisfazer as expectativas** de outros grupos ou pessoas que interagem, bem como eleva a percepção sobre a sua própria capacidade.



CULTURA DA AUTORRESPONSABILIDADE



//

Eu posso ser responsável por uma tarefa, mas sou autorresponsável quando presto contas ao meu líder, aos meus pares e colegas pela entrega do que foi solicitado até o prazo acordado.

//

Trecho do livro Accountability

PROMESSAS:

São a essência da Autorresponsabilidade.

REFLITA

O contrato firmado na comunicação:

“– Posso contar com você?
– **Sim, pode**”

É uma promessa.

**Sua vida mudará se você começar a ver
seus contratos como uma promessa a
ser cumprida.**

QUESTIONE: PROMESSA OU INTENÇÃO?

Você está fazendo uma **promessa** ou expressando uma **intenção**?

- Quando se promete algo, surge um sentido de dever e comprometimento.
- No caso de uma intenção, há um sentimento de espaço, possibilidade e esperança.

Por exemplo: você estará na cidade no dia da divulgação de um projeto que você faz parte, mas talvez não chegue a tempo de participar. Revele a sua intenção de participar, apoie o processo e mostre que é importante que ele aconteça, mas não prometa que estará presente.

Nós temos promessas a cumprir. Qual a minha responsabilidade aqui? Como eu posso colaborar?

- Choveu, estamos com as pulverizações atrasadas.
Qual a minha responsabilidade aqui? Como eu posso colaborar?
- Recebi o convite para uma reunião em um horário que não estarei disponível ou em condições de participar.
Qual a minha responsabilidade aqui? Como eu posso colaborar?
- Eu tinha a expectativa de receber um feedback, mas não recebi.
Qual a minha responsabilidade aqui? Como eu posso colaborar?
- Eu tinha a expectativa de ser promovido, mas não fui.
Qual a minha responsabilidade aqui? Como eu posso colaborar?
- Um colaborador da minha equipe tinha a expectativa de ser promovido, mas a vaga foi ocupada por uma pessoa de outra unidade.
Qual a minha responsabilidade aqui? Como eu posso colaborar?



GESTÃO DE CONFLITOS

CONFLITO

O **conflito** acontece quando há uma oposição de ideias e interesses, levando a uma discordância. As pessoas têm percepções diferentes e se colocam em posições opostas, criando uma situação de conflito.

É a competição entre duas partes que percebem necessidades, objetivos ou ideias conflitantes.

BRIGA

X

CONFLITO

- Disputa física ou verbal que envolve agressão e raiva.
- Impulsiva, emocional, e geralmente destrutiva.
- Discussões acaloradas que podem levar a violência física.

- Oposição de ideias ou interesses que pode ser resolvida através de diálogo e negociação.
- Pode ser construtivo, levando a mudanças e resultados positivos.
- Divergências de opinião sobre estratégias de trabalho.

**VISÃO
TRADICIONAL**

**VISÃO
MODERNA**

EVOLUÇÃO CONCEITUAL DE CONFLITO

1930/40

CONFLITO NEGADO

Conflito como algo ruim, danoso e que deve ser evitado.

1940/ 70

CONFLITO ACEITO

Começa a ser compreendido como natural nos grupos e organizações. Sendo mais aceito, porém, ainda evitado.

A partir de **1970**

CONFLITO ESTIMULADO

Entende-se que o conflito pode ser benéfico. Grupos somente harmônicos, pacíficos e tranquilos, tendem a não evoluir.

**ENTÃO EXISTEM
CONFLITOS
POSITIVOS?**



QUAIS SÃO OS EFEITOS DOS CONFLITOS?

Conflitos são indispensáveis e até necessários nas relações em grupo. Eles podem ser classificados quanto as suas consequências. Caso apresente desdobramentos positivos são denominados **FUNCIONAIS**. Se as consequências forem negativas é chamado **DISFUNCIONAL**.

//

Para o ambiente de empresas, os conflitos de relacionamento ou interpessoais tendem a ser pouco construtivos. Geralmente são movidos por necessidades individuais e influenciados pelas emoções, inflexibilidade...

//

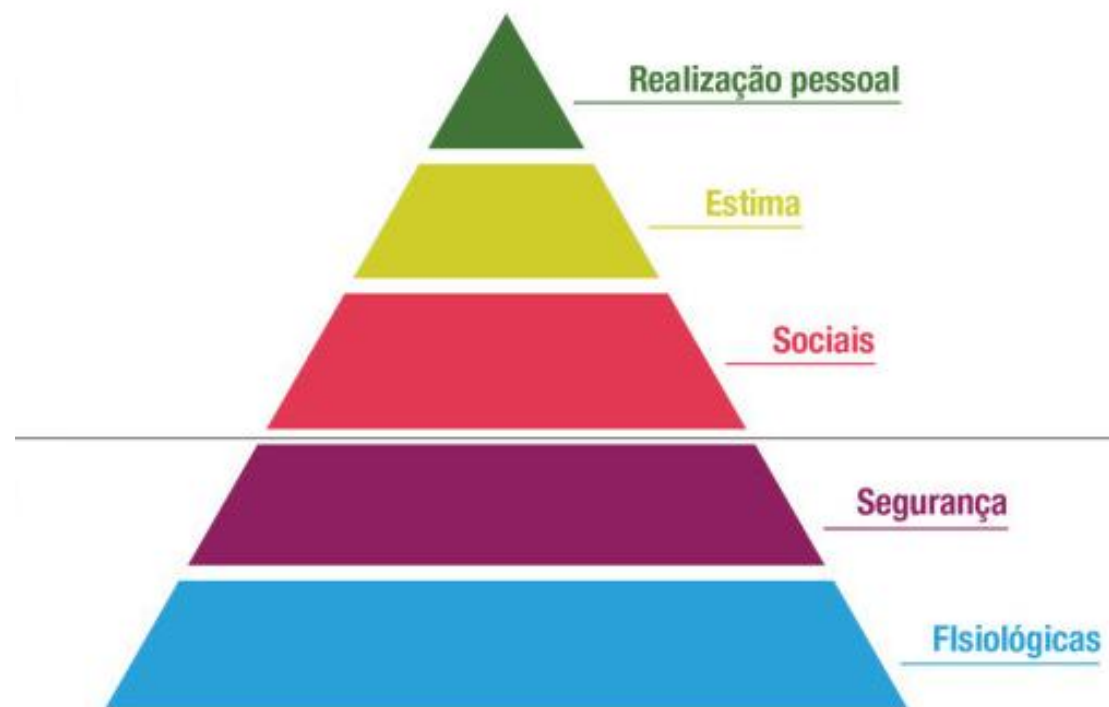
Carlos Buzetto

PIRÂMIDE DE MASLOW

Muitos conflitos surgem a partir de necessidades humanas

Todos os seres humanos possuem necessidades, como ser valorizado, se sentir pertencente, reconhecido, ser útil, estar no controle, ter segurança.

Quando algo coloca em risco algum destes pontos o conflito pode acontecer.



Quando nos encontramos em **DESAFIO EXCESSIVO**, sentimos que nossas necessidades básicas estão ameaçadas. Um alarme disparados em nós.

Neste momento, ser assertivo na comunicação se torna bem difícil/desafiador!

Instinto de Sobrevivência

Raiva: Ataque ou paralização

Medo: Fuga ou ataque

Paralisia: Recuo, isolamento





ESTRATÉGIAS DIANTE DE CONFLITOS

05 POSICIONAMENTOS ESTRATÉGICOS DIANTE DO CONFLITO

01. Indiferença ou fuga

Com essa atitude, nem resultado nem relacionamento são considerados importantes no momento. A fuga pode ser usada para evitar a interação ou ainda a manifestação de baixa importância estratégica.

02. Acomodação

Acontece quando se pode aceitar a imposição da outra parte ou se adia a questão crítica estrategicamente, para aumentar a chance de sucesso posterior. Aqui, o resultado imediato é menos importante do que o relacionamento.

05 POSICIONAMENTOS ESTRATÉGICOS DIANTE DO CONFLITO

03. **Dominação ou uso do poder**

Nesta alternativa, o poder é utilizado para impor a solução desejada, já que os resultados neste caso se mostram mais importantes que o relacionamento.

04. **Compromisso ou barganha**

Cada parte cede um pouco para que o acordo seja atingido. Os resultados não são alcançados plenamente, mas o conflito não se estende.

05. **Colaboração ou integração**

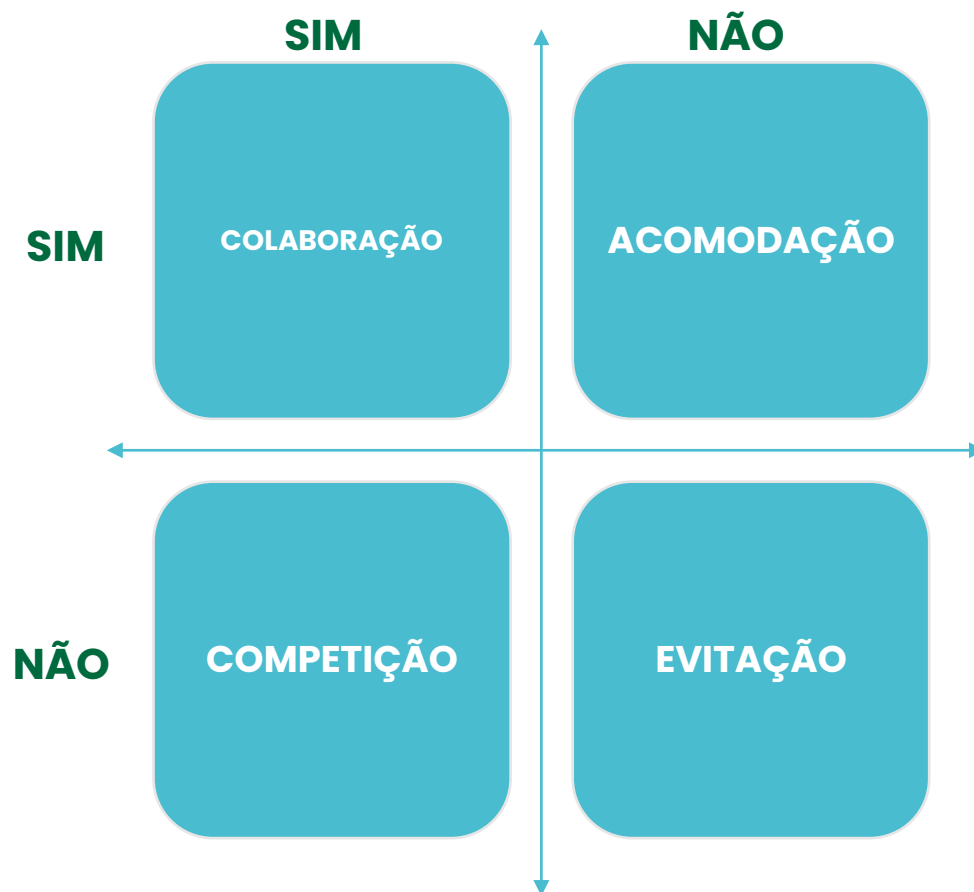
Os esforços são dirigidos em busca de soluções que satisfaçam os interesses de ambas as partes. Aqui o resultado e o relacionamento são importantes.



QUADRANTES DO CONFLITO

O RESULTADO É IMPORTANTE?

O RELACIONAL
É IMPORTANTE?



Independente da natureza que o conflito assuma, a forma mais eficiente de solucioná-lo se dá através da **colaboração**, onde as partes envolvidas iniciam um processo em busca de pontos em comum com o objetivo de superar a divergência em questão.

Fonte: Fundamentos da negociação`



A partir do conflito instalado, fatores POSITIVOS podem oferecer benefícios aos que superam as divergências, sendo alguns destes pontos:

- Capacita os colaboradores a lidar com problemas;
- Permite mudança e adaptação organizacional;
- Fortalece as relações e eleva o moral;
- Promove a consciência de si mesmo e dos outros;
- Aumenta o desenvolvimento pessoal;
- Pode ser estimulante e desafiador.



MITOS SOBRE OS CONFLITOS

CONFLITOS: 5 MITOS SOBRE ELES

01. Todos os conflitos tem solução

Não! As pessoas têm valores e percepções diferentes, o que torna, às vezes, impossível uma solução aceitável. Mesmo assim, na maior parte das vezes, é possível administrar satisfatoriamente os conflitos, desde que sejam adotados os comportamentos respeitosos e processos adequados a cada caso.

02. Os conflitos se resolvem sozinhos

Não! Ocasionalmente questões de menor importância podem se resolver sozinhas, mas isso raramente acontece. Quanto mais se espera para olhar para o conflito, mais ele ganha corpo. Na maioria das vezes uma situação ou comportamento inadequado ou impróprio, quando não confrontado, não mudará para melhor.

CONFLITOS: 5 MITOS SOBRE ELES

03. Numa empresa sólida e atuante não existem conflitos

Não é verdade! Onde tem pessoas as divergências acontecerão. A maneira como se lida com o conflito é o que mede o verdadeiro grau de habilidade dos envolvidos.

04. Depois de um conflito sempre haverá animosidade entre as partes envolvidas.

Pode acontecer ou não! Entretanto, embora possa parecer contraditório, não raro o conflito pode ajudar a formar bons relacionamentos, a ponto mesmo de chegar a fortalecer as relações entre as partes.

CONFLITOS: 5 MITOS SOBRE ELES

05. Num conflito sempre existirá um ganhador e um perdedor

Não necessariamente. Embora um ganha-perde possa realmente ocorrer, vai depender de como o caso é abordado. É possível administrar a maioria das divergências, pois se as partes estão interessadas em atuar de forma construtiva, é possível lidar com confrontos e problemas satisfatoriamente.

Na visão tradicional, os conflitos: representam sempre um grande mal, devem ser prontamente abafados e eliminados, e são sempre causados por indivíduos problemáticos.

Na visão moderna, os conflitos: são inevitáveis – por serem resultado natural da convivência entre seres humanos, podem ser benéficos, e podem ser satisfatoriamente administrados na maioria das vezes.

ESTRATÉGIAS PARA ADMINISTRAR CONFLITOS

1

Construa um objetivo positivo e compartilhado.

2

Crie uma atmosfera de segurança psicológica. Esclareça as intenções.

3

Olhe para o futuro e, em seguida, aprenda com o passado. Gere opções de ganhos mútuos.

4

Focalize tanto necessidades individuais como compartilhadas.

5

Desenvolva passos para a ação ser efetivada. Estabeleça acordos de benefícios mútuos.

VÍDEO

Mario Sérgio Cortella



Avaliação de Aprendizagem



Conteúdo do Treinamento

Trilha de Formação de Potenciais
Coordenadores de Lavoura



Pré Trabalho ⓘ

0/2



DIA 01



DIA 02



DIA 03

0/2



 Avaliação de Percepção de Aprendizagem



 Avaliação de Reação



✓ 1 = Nenhum conhecimento sobre o tema

2 = Pouco conhecimento sobre o tema

3 = Conhecimento intermediário, mas com lacunas

4 = Bom nível de conhecimento, com alguns ajustes necessários

5 = Alto nível de conhecimento e domínio do tema



Acesse o **CLASS** para responder
à avaliação de aprendizado

Avaliação de Reação



Conteúdo do Treinamento

Trilha de Formação de Potenciais
Coordenadores de Lavoura >

Pré Trabalho ⓘ 0/2 >

DIA 01 >

DIA 02 >

DIA 03 0/2 ^

Avaliação de Percepção de Aprendizagem ☐

Avaliação de Reação ☐

Utilize a escala de 1 a 5 estrelas, onde:

★ 1 = Muito insatisfeito

★★ 2 = Insatisfeito

★★★ 3 = Neutro

★★★★ 4 = Satisfeito

★★★★★ 5 = Muito satisfeito



Acesse o **CLASS** para responder
à avaliação de reação