



Formação de Potenciais Coordenadores de Lavoura



Dia 03

AUTORRESPONSABILIDADE E GESTÃO DE CONFLITOS

25

SLC
AGRÍCOLA

Linha do Tempo

Workshop Presencial



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Autorresponsabilidade

- O que é Autorresponsabilidade
- Cultura da Autorresponsabilidade
- Promessa ou intenção?
- Comportamentos cruciais para demonstrar autorresponsabilidade
- Plano de Ação

Gestão de Conflitos

- O que é conflito?
- Briga X Conflito
- Visão tradicional X Visão moderna
- Estratégias diante de conflitos
- Mitos sobre os conflitos
- Plano de Ação

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



Influencia o comportamento responsável, estimula o protagonismo e eleva o pertencimento.

Promove condutas alinhadas as expectativas e prioridades.

Promove maior consciência sobre os resultados gerados por meio de feedback contínuo.

Eleva o nível de autorresponsabilidade e ao cultivar essa cultura.

Cuidar das relações, zelar pelos processos e entregar de forma consistente é o foco.

//

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.

COMPORTAMENTOS CRUCIAIS PARA DEMONSTRAR AUTORRESPONSABILIDADE:

- Fale sobre responsabilidade e não sobre culpa.
- Dê sugestões e não critique.
- Colabore ao invés de pressionar.
- Veja o que pode ser feito diante de obstáculos e não paralise.
- Peça ajuda em situações que sentir dificuldade e demonstre humilde.
- Avise com antecedência, quando não for cumprir a sua PROMESSA/COMPROMISSO e realinhe as expectativas.
- Seja corajoso para falar que não sabe e procure aprender.
- Seja cuidadoso e responsável a cada interação e assume a responsabilidade pela qualidade das suas relações.
- Assuma a responsabilidade por sua carreira, por sua vida e suas escolhas.

ATIVIDADE EM QUARTETOS

Em quartetos compartilhem:

O que você vai fazer, melhor ou diferente daqui para frente, para demonstrar mais autorresponsabilidade?



ATIVIDADE



ATIVIDADE EM GRUPOS

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

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

X

CONFLITO

- 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.

ATIVIDADE



ATIVIDADE EM GRUPOS

Descreva no post it uma situação de conflito que você está passando ou vivenciou no último mês.



ATIVIDADE EM GRUPOS

PERGUNTAS:

- Que tipo de conflitos você observa no dia a dia ou são mais frequentes no seu ambiente de trabalho?
- Por que acontecem os conflitos?
- Quais as suas causas?
- Como eles costumam evoluir?
- Quem são os envolvidos?
- Como os envolvidos se comportam nestes momentos?



ATIVIDADE EM GRUPOS

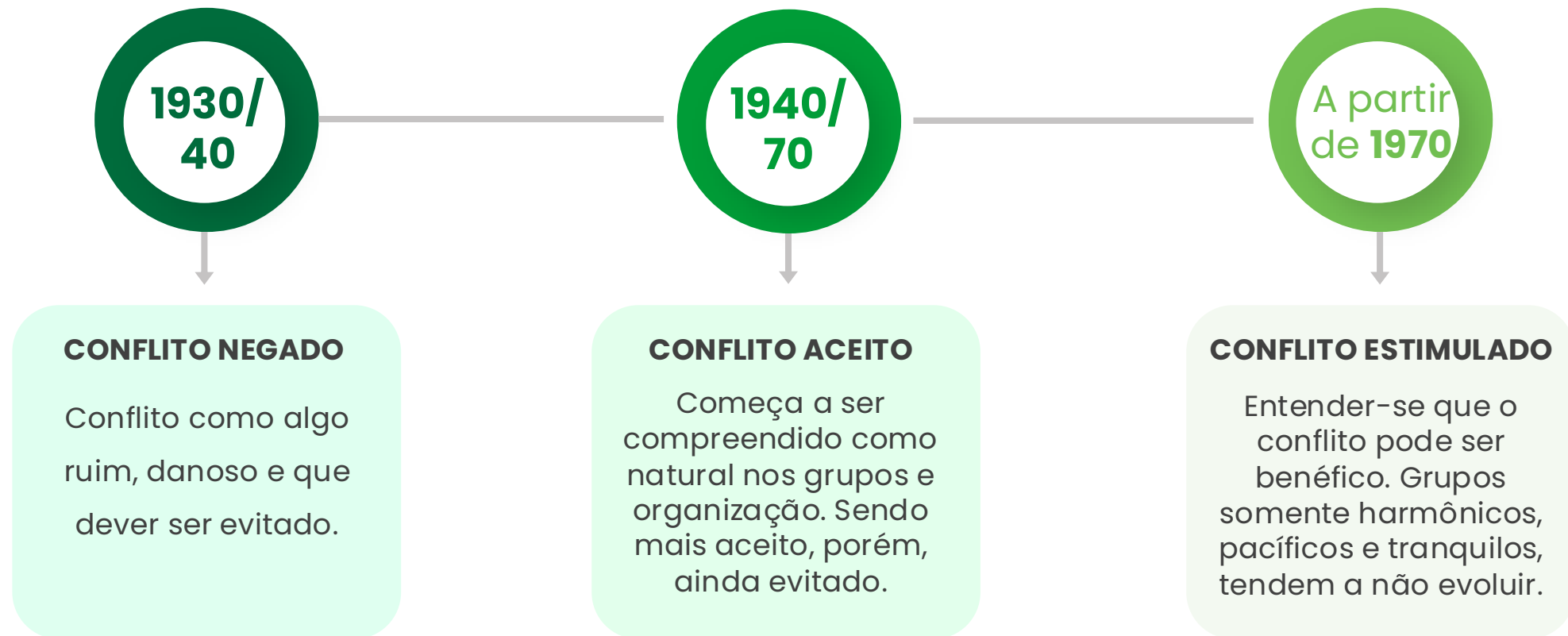
- **Formar 3 grupos**
- **Responder as perguntas do slide anterior**
- **Compartilhar no grande grupo**



**VISÃO
TRADICIONAL**

**VISÃO
MODERNA**

EVOLUÇÃO CONCEITUAL DE CONFLITO



**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...



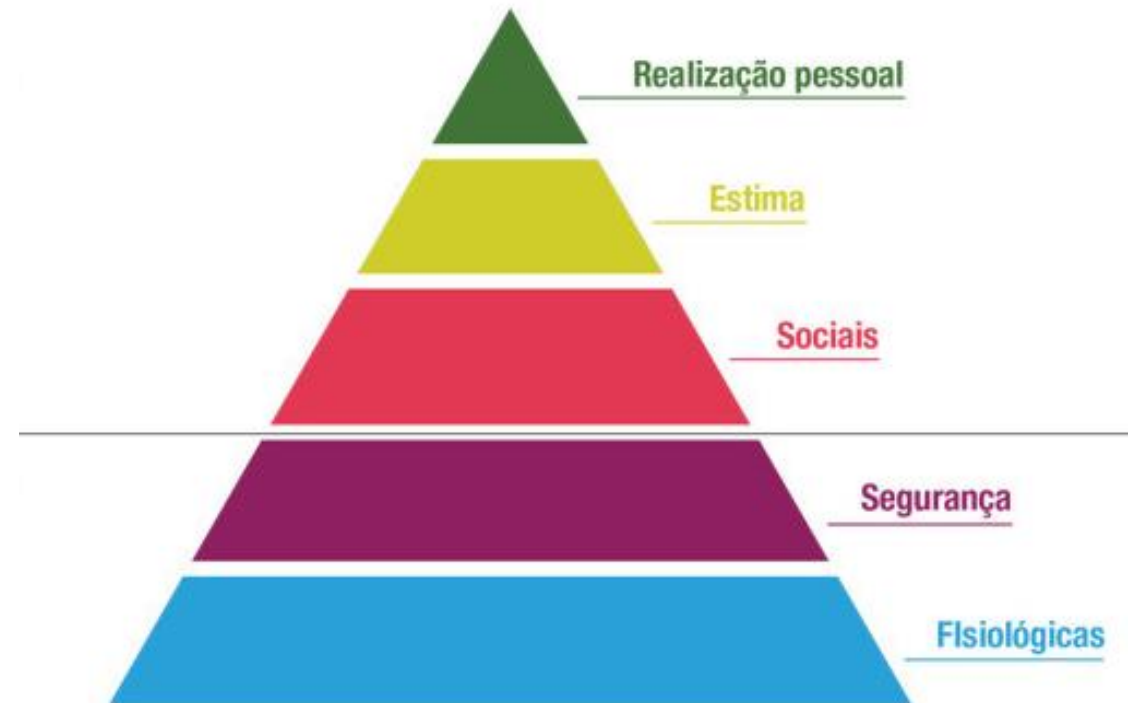
Carlos Buzetto

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

05 MITOS SOBRE OS CONFLITOS

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. Acomodação

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.

05 MITOS SOBRE OS CONFLITOS

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.

05 MITOS SOBRE OS CONFLITOS

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 no eClass!

VÍDEO

Preste atenção em quem
discorda de você!

Por: Mario Sergio Cortella




AVALIAÇÃO DE REAÇÃO



AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM





**COMO VOCÊS ESTÃO
SAINDO HOJE DO
NOSSO ENCONTRO?**

Obrigado(a)!

