

Vire a Página **Atitudes para Resolver** **Conflitos**

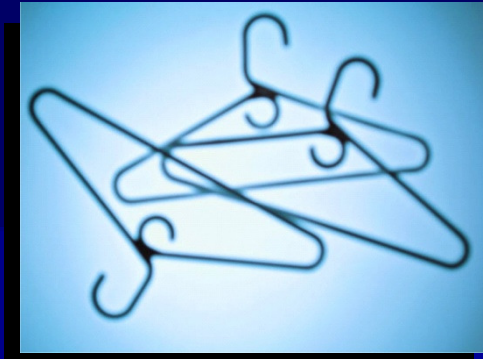
CIEAM 2010

Karim Khoury

kkhoury@uol.com.br



Contrato



O que eu quero que esteja presente na palestra?

Descontração

Abertura para novas idéias...

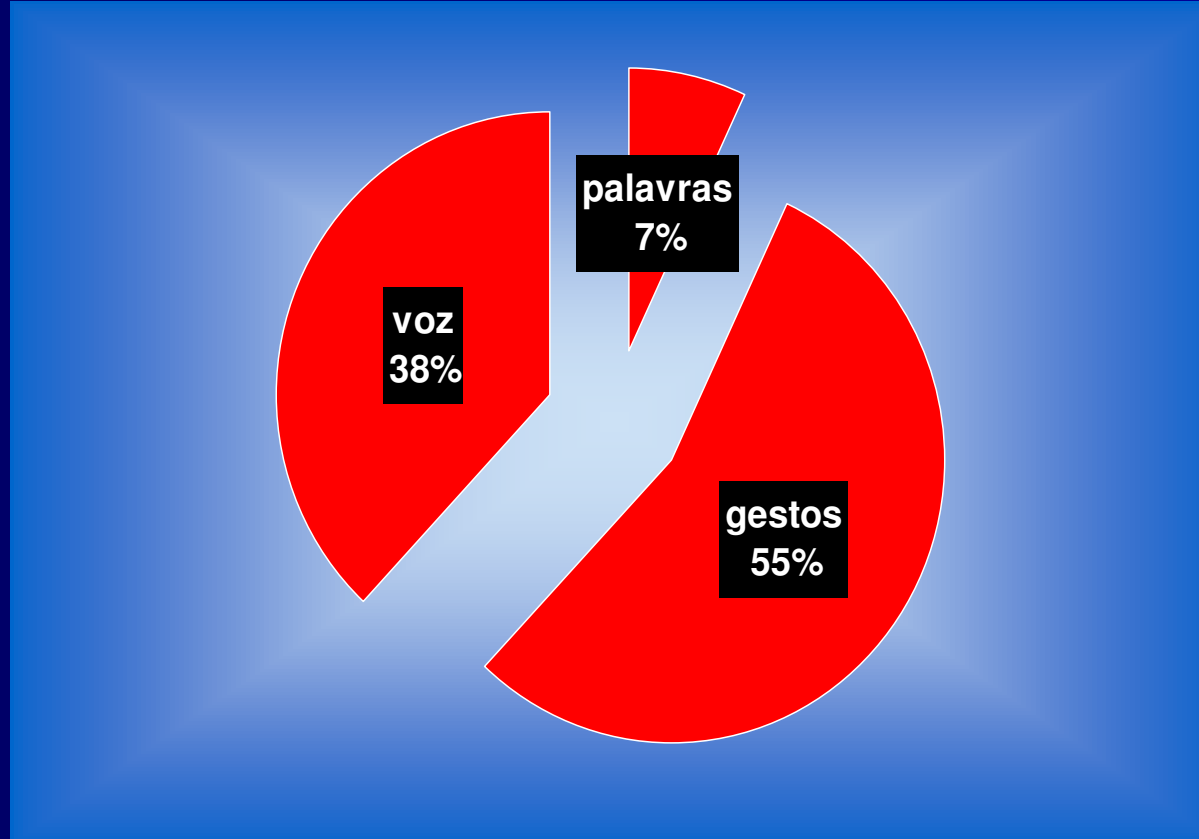
- O que eu quero que fique de fora desta palestra
- Pré-conceitos...



O que eu pretendo levar desta palestra ?
Estratégias para resolver conflitos...

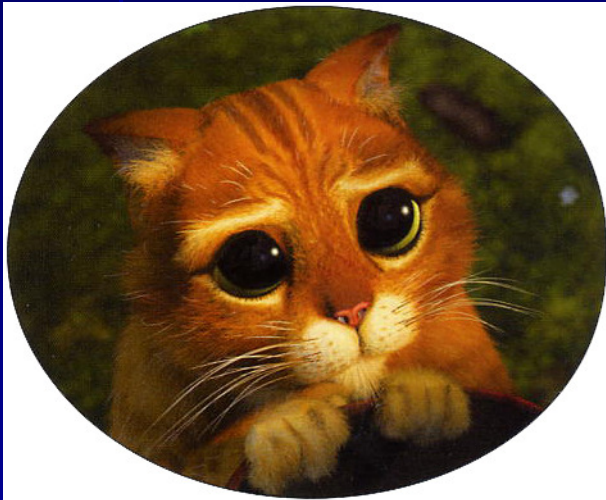
Comunicação e Liderança

- Para termos credibilidade é preciso agir de acordo com o que falamos e sermos consistentes. Tom de voz, gestos e palavras têm a mesma mensagem: respeito e firmeza

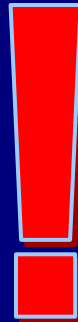


Corpo e Assertividade

Postura Assertiva



Postura Passiva



Postura Agressiva

O que fazer diante de um conflito?

Você está pronto para ser assertivo?

Seria melhor esperar?

Quais são as conseqüências e riscos?

Você vai se culpar se não fizer nada a respeito?

A maneira que você irá reagir depende do seu estado físico e emocional no momento.

Habilidades de Defesa

Não use a violência: seja Assertivo

*"Se grito resolvesse, porco não morreria."
Frases de pára-choque de caminhão*

Liderar através do Exemplo



*Comece em você a
transformação que
você quer ver no
mundo*

Gandhi

Resolução de Conflitos

- Ter a habilidade para resolver conflitos com clientes internos e externos e praticar as competências de lidar com pessoas iradas e ouvir com empatia. Sobretudo pessoalmente, um texto escrito não transmite as intenções da sua voz nem dos seus gestos

*Quanto mais alta tecnologia há no mundo,
mais as pessoas
anseiam por um atendimento com um toque
pessoal*
John Naisbitt

**METODOLOGIA *D.E.A.R.*
PARA RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS**

DESCREVA

- O texto é simples, curto e objetivo;
- Use palavras que o outro entenda;
- Elimine palavrões e rótulos;
- Descreva o comportamento da pessoa e não a própria pessoa. (não ataque);
- Use linguagem **específica**.

Evite: Você é um folgado.

☺ João, ontem você se atrasou uma hora para reunião.

EXPRESSE

- Qual o impacto que o comportamento do outro exerce sobre você?
- Como você se sente a respeito disto?
- Dê informações e não conselhos.
- Não interprete os porquês da atitude do outro.

A de ACORDO



- Fale especificamente o que você quer:
- *quando, onde, com quem e como*
- Peça 1 a 2 mudanças no máximo
- Renegocie se necessário
- Estabeleça um compromisso pergunte:
- “Tudo bem?”, “OK?”, “É viável?”, “É possível?”, “Você pode fazer isso?”
- “Você tem condições de realizar o que foi combinado?”
- “Eu posso contar com você?”

- Evite perguntas que não geram compromisso do tipo:
- “Você entendeu?” “Alguma dúvida?”

R de RESULTADOS

- Agradecimento: Obrigado
- Resultados concretos: vamos economizar tempo, aumentar a produtividade, aumentar as vendas, melhorar o ambiente de trabalho, a imagem da empresa etc...
- Sobre os seus sentimentos: eu ficarei satisfeito com isso...
- A dinâmica da relação: resolveremos estes assuntos rapidamente

Exemplo de Resolução

- **D:** João, ontem você deixou o seu setor desorganizado.
- **E:** Os clientes não encontraram o que procuravam e perdemos vendas.
- ***ou* (opcional)**
- Eu me sinto frustrado com isso.
- **A:** Você pode organizar o seu setor em 20 minutos?
- **R:** Vamos alcançar as metas. Obrigado.

Reforço Positivo após a Mudança

- **D:** João, o seu setor ficou muito organizado esta semana.
- **E e R:** Estou muito satisfeito. Os clientes elogiaram e vendemos mais do que na semana passada e alcançamos as metas. Parabéns.

Pedir desculpas a um cliente

D: Ontem não pude retornar sua ligação.

E: Eu sinto muito.

A: Desculpe-me. O senhor pode falar agora?

R: Estou à sua disposição.

Cobrar um valor devido

D: As contas referentes aos dias 15 e 20 do mês passado ainda não foram pagas.

A: Você pode pagá-las até o dia 30 deste mês?

R: Obrigado.

Negociar um Pedido

D : Sr. João, fico sobrecarregado de trabalho esta época do ano

E: Fico frustrado porque não consigo atender bem os clientes

A: É possível me enviar uma pessoa para me ajudar no evento do sábado?

R: Os clientes ficarão satisfeitos

Sobre piadas desrespeitosas

E: Eu me senti desrespeitado pela piada que você acabou de fazer.

A: Por favor, não faça este tipo de piada quando eu estiver presente, tudo bem?

R: Vamos nos entender melhor.

Reconciliação

D: Silvia, nas últimas semanas não temos nos encontrado nem falado ao telefone.

E: Eu sinto muito a sua falta.

A: Quero me encontrar mais com você. O que você acha de jantarmos juntos esta semana?

R: Vai ser ótimo te reencontrar.

Como reagir a Hostilidades

1. Silêncios
2. Justificativas
3. Ironias
4. Seduções
5. Acusações
6. Mentiras
7. Objeções Compulsivas
8. Gritos
9. "Psicoanalisar" o outro
10. Manipulações
11. Observações Pessoais
12. Desculpar-se exageradamente

Silêncios...



Silêncios

- Você exprime o seu ponto de vista e o outro permanece em silêncio.
- **Você:** Suponho que o seu silêncio signifique que está de acordo com o combinado. É isso?
 - *OU*
- **Você:** O seu silêncio aumenta a tensão entre nós. Você pode dizer o que te incomoda para nos entendermos?
 - *OU*
- **Você:** Você pode traduzir em palavras os seus silêncios?

Justificativas

- **Você:** Você não tem me passado os recados ultimamente.
- **Ele:** Estou estressado porque briguei com a minha namorada.
- **Você:** O fato de você não me dar os recados gera mais conflito entre nós e você vai ficar ainda mais estressado.
- (Expresse as consequências do comportamento inadequado)

Ironias

- **Você:** É a segunda vez que você me critica na frente da equipe.
- **Ele:** Puxa vida só duas? Eu devo estar fora de forma.
- **Você:** Eu me sinto desautorizado quando você faz isso. (Eu me sinto desrespeitado com isso). O senhor pode falar comigo reservadamente da próxima vez?

Seduções

- **Ele:** Sabe que você fica linda quando fica brava?
- **Você:** Obrigada. Voltando ao assunto...

- **Ele:** Eu respeito muito o trabalho do senhor, nós trabalhamos juntos há cinco anos... eu não sei por que o senhor está falando assim comigo...
- **Você:** Eu também respeito o seu trabalho. Voltando ao assunto....

Acusações

- **Ele:** Você está pegando no meu pé.
- Você está de marcação comigo.
- **Você:** Eu estou descrevendo fatos, não estou pegando no seu pé. Eu estou relatando o que aconteceu, eu não estou de marcação com você.

Mentiras

- **Ele:** Não fui eu.
 - **Você:** E como você pode contribuir para que isso não volte a acontecer?
- ou*
- **Você:** O que você pode fazer agora para ajudar a resolver o problema?

Objecções Compulsivas

- **Você:** Aqui está o plano de ação para aumentarmos os resultados da empresa.
- **Ele:** Sim, mas...isso não vai dar certo,este plano é caro, é incoerente, demanda muito tempo...
- **Você:** As suas opiniões são bem vindas. Escreva as suas ideias de forma específica para avaliarmos as suas sugestões.
 - *OU*
- **Você:** Como você pode contribuir para que isso dê certo?

Gritos

- **Você:** Enquanto o senhor fala desta maneira eu não consigo me concentrar para poder ajudá-lo. Por favor, fale mais baixo para que eu possa ajudá-lo.

■ *ou*

- **Você:** Eu não estou disposto a conversar com você quando grita comigo. Ficarei contente em continuarmos esta conversa quando você estiver calmo.

■ *ou*

- **Você:** Esta não é a forma adequada de falar comigo. Quando você estiver calmo voltaremos a conversar.

“Psicoanalisar” o outro

- **Ele:** Você só está falando isso porque tem conflitos mal resolvidos com a sua família.
- **Você:** Por favor, não me analise. A minha família não tem nada a ver com isso. O que me interessa é resolver um problema com você.

Manipulações

- **Ele:** Você falou "**X**" para o João, isto significa que você não concorda com o nosso projeto. O que você tem a dizer sobre isso?
- **Você:** É você que está dizendo isso. Você está interpretando fatos. Esta é uma opinião que eu não compartilho.

ou

- **Você:** Esta informação está baseada em especulações.

Observações Pessoais Ou sobre dados confidenciais

- **Você:** Não me sinto à vontade para...comentar este assunto....responder a essa pergunta.
 - *OU*
- **Você:** Não estou autorizado a divulgar estes dados.
 - *OU*
- **Você:** Eu te desculpo por ter perguntado se você me desculpar por não responder.

Desculpar-se exageradamente

- **Ele:** Em momento algum me passou pela cabeça a possibilidade de sugerir que você não estava sendo honesto. Desculpe, eu não tive a intenção de ofender você. A última coisa do mundo que eu queria é que você se sentisse mal com o que eu falei. Desculpe novamente.
- **Você:** Desculpas aceitas. Você gostou da sua viagem de férias? Conte-me tudo a respeito.
- (Aceite as desculpas e mude de assunto *rapidamente*)

Os resultados da maledicência (fofoca)

1. Alívio para sentimentos perturbadores
2. Ansiedade
3. Insegurança
4. Aumento do Conflito
5. Estresse
6. Perda da credibilidade

Eliminar os Conflitos de Informação

Diante de uma fofoca pergunte-se:

1. É verdade?
2. É relevante?
3. Que benefício esta informação vai me trazer?

Provérbio Norte-Americano

- Certa vez, um índio norte-americano ancião descreveu seus conflitos internos da seguinte maneira:
 - Dentro de mim há dois cachorros. Um deles é cruel e mau. O outro é muito bom. Os dois estão sempre brigando.
- Quando lhe perguntaram que cachorro ganhava a briga, o ancião parou, refletiu e respondeu:
- Aquele que eu alimento mais frequentemente.

Bibliografia

- Karim Khoury, *Liderança é uma questão de atitude* Ed. Senac
- Karim Khoury, *Vire a Página Estratégias para Resolver Conflitos* Ed. Senac
- Karim Khoury, *Com a Corda Toda Auto Estima e Qualidade de Vida* Ed. Senac
- Robert Dilts, *From Coach to Awakener* Ed. Meta Pubns
- John Withmore, *Coaching para Performance*, Ed. Qualitymark
- Bruce Tuglan e Carolyn A. Martin, *Managing the Generation Mix: Second Edition From Urgency to Opportunity* (Massachusetts: HRD Press, 2006)
- Casey Hawley, *Overcome the generation gap to get the most out of your workplace managing the older employee* (Massachusetts: Avon Business, 2009)

Desative bombas e...
Vire a Página!

***"Quando falar cuide para que
suas palavras sejam melhores
do que o silêncio."
Provérbio Indiano***



Obrigado!

Realização:

 **Acordo**
Consultoria e Treinamento

Karim Khoury

www.karimkhoury.com.br

kkhoury@uol.com.br

11 30856933

