**Aluno: VITOR PEREIRA ANDRADE**  **RA: 20119128-5**

**Administração de Conflitos e Relacionamentos**

-Uma proposta de metodologia de desenvolvimento pessoal e profissional:

O desenvolvimento pessoal é um processo de identificar os próprios talentos e dificuldades e potencializá-los para alcançar objetivos e realizações. Por isso, gostaria de indicar para essa empresa o autoconhecimento, é uma importante ferramenta para o desenvolvimento pessoal e profissional, devemos entender seus pontos fracos e fortes, onde pode melhorar, tanto do lado técnico como no lado comportamental, conseguindo se ver e entender mais. No caso da empresa é interessante fornecer e investir em treinamentos, cursos, seminários, workshops, palestras, mas pessoalmente também compensa o investimento. Assim começamos a aprender sobre nosso padrão de comportamento com mais clareza, poder, estrutura, para conseguir interagir a estímulos que aparece a nossa volta, no nosso time, sem que se perca em comportamento automático, e sim de bom senso e racional. O que também vai ajudar a empresa seria a Empatia, que são requisitos: Conhecer a si, importar-se com o outro, ter disposição para ajudar, empoderar-se de uma missão positiva para com as pessoas e o principal Feedback: Serve para incentivar um bom comportamento ou para corrigir um mau comportamento (positivo ou de melhoria), deve estar baseado em fatos e não na opinião de quem emite, dando o feedback a pessoa deve praticar o que se foi passado.

-Metodologia para administração de conflitos (etapas, perguntas direcionadoras, ações etc.)

Quando o conflito aparece vamos fazer as seguintes perguntas:

Vale a pena esse conflito? Qual identidade dos atores? O que está por trás desses conflitos? (pode ser pessoal) como desenvolvo empatia pelas partes? (se colocar no lugar do outro), se há um potencializador?

1 Apuração- A primeira etapa para a gestão de conflitos é apurar os fatos, que envolve investigar a natureza e origem do conflito, além de identificar os envolvidos, é preciso conversar individualmente com cada um para ouvir as possíveis versões da história, muito importante ter empatia de ambos os lados, ouvir atentamente.

2 Negociar - O diálogo deve servir para esclarecer as percepções de ambas as partes. Assim, você garantirá que haja compreensão das necessidades de cada lado, ela exige uma conversa em conjunto.

### 3 Resolução - devemos orientar a criação de propostas de solução de forma colaborativa, considerando todos os lados, algumas vezes uma das partes terá que abrir mão de alguma exigência. Se esse for o caso, é preciso certificar-se de que os envolvidos estão cientes e de acordo com isso, se comprometendo para que não haja desavenças. Depois de tudo isso precisamos acompanhar, para ver se o resultado deu certo, caso contrário vamos que intervir novamente, nesse caso com a Separação Parcial das partes.

-Líder / Gestor deve exercer:

Conectar – se as pessoas do time, fortalecer interesses comuns e aprender com as diferenças, oferecer ajuda e também pedir ajuda se precisar (humildade), tratar as pessoas com respeito e cordialidade, criar momentos “wow” para as pessoas fazer uma surpresa, fazer a pessoa o time se sentir bem de que fez algo legal, e sempre celebrar as conquistas em time, esse é o papel do líder, ele influencia o comportamento e consegue conduzir as ações. Eu particularmente gosto muito dessa frase “Liderança não tem a ver com títulos, cargos ou hierarquias. Trata-se de uma vida que influencia a outra” - JOHN MAWELL.

-Argumentação sobre a necessidade de alinhamento de valores:

Muitas são as formas de definir e traçar os valores da sua organização. Gosto de dizer que os valores são crenças e comportamentos que dão personalidade à empresa, são diretrizes éticas e morais que uma organização possui, atitudes que se esperam das pessoas (do CEO, dos gerentes, dos porteiros, dos faxineiros etc.) ao lidar com o cliente, assim como no cotidiano interno da empresa.

As pessoas têm escalas de valores diferentes, se a pessoa valoriza muito algo que a outra não valoriza, a oportunidade de conflito aumenta, sendo que a necessidade de administrar conflitos é maior, as pessoas contratadas chegam com seus valores, mas esses valores podem ser modificados. Precisa definir metas.

Para definir seus valores, os gestores da empresa devem refletir sobre questões como:

* Quais são nossas responsabilidades perante a sociedade?
* Como trataremos nossos clientes?
* Como os funcionários devem ser comportar?
* Como a empresa faz seus negócios?
* Quais são as crenças e as convicções éticas da empresa?

Vamos colocar na empresa:

* Inovação
* Liderança
* Responsabilidade
* Colaboração
* Diversidade
* Qualidade

- Princípios para uma negociação do tipo ganha-ganha

Uma negociação ganha-ganha é guiada por uma relação de confiança e empatia, tem muita cooperação entre as partes, ninguém perde todos ganham.

Segundo Mello(2010) - ganha x ganha – nesse resultado, todos ganham, solidificam-se as relações e se obtém a satisfação em realizar futuras negociações. Estabele-se a relação de confiança. Esse é o resultado das verdadeiras negociações, pois criam-se laços cooperativos que beneficiarão a todos.

O gestor vai conduzir uma negociação ganha x ganha:

Como este tipo de negocioção exige esforço de ambas as partes, é fundamental ao gestor.

* Honestidade
* Seriedade
* Etica
* Ter Empatia
* Cooperação entre as partes
* Analisar a situação
* Necessidades e dificuldades do outro

Resumindo:

Como este tipo de negociação exige esforço de ambas as partes, é fundamental que haja honestidade e seriedade no processo. É preciso que todos os pontos de vista da situação sejam bem compreendidos e que haja empatia para encontrar maneiras inteligentes de proporcionar um resultado mutuamente benéfico.

Analisar a situação tendo em mente que as necessidades e dificuldades do outro devem ser resolvidas em conjunto, mesmo que haja um foco particular, é essencial. Nem sempre os interesses imediatos serão atendidos, porém alternativas devem ser discutidas para que, no fim, haja um consenso.