



PEOPLE SMART
AJUDANDO VOCÊ A ENTENDER DE PESSOAS

“Para o seu aperfeiçoamento”

Praticando a Arte da Guerra!

- a)** Você esta envolvido em uma luta difícil? Pratique as regras do combate um a um.

Posicionar-se e assumir a responsabilidade geralmente requer lidar com quedas de braço. Você acredita em uma coisa seu grupo ou chefe quer outra. Quando isso acontecer, limite-se aos fatos disponíveis.

Nem sempre você sairá ganhando. Mantenha-se objetivo.

Encontre uma justificativa para os negócios. Escute o que eles tem a dizer. Faça várias perguntas para ter um esclarecimento. Às vezes, eles falam tanto que acabam se aproximando do seu ponto de vista. Sempre ouça para compreender primeiro, sem julgar.

Reafirme os argumentos deles até eles dizerem que voce compreendeu. Encontre alguma coisa para concordar, mesmo que seja algo pequeno. Então conteste as ideias deles começando por aquela para qual você possui mais informações objetivas.

Continue abordando as demais. Você sempre terá alguns pontos que não foram resolvidos. Reconheça esses itens.

O objetivo é manter a lista o mais breve possível. Então decida se continuará com a sua posição, se modificará ou retirará.

- b)** Procure estabelecer relacionamento de cooperação. O oposto do conflito é a cooperação.

Desenvolver relacionamentos de cooperação envolve demonstrar igualdade real e percepção, fazendo o outro lado se sentir compreendido e respeitado e adotando uma perspectiva orientada para solução.

Para fazer isso: aumente as realidades e percepções de justiça – não tente ganhar todas as batalhas e cantar vitória.

Concentre-se nas questões que geram consenso e interessam ambos os lados – encontre as vantagens para ambos os lados e faça concessões em alguns pontos menores; evite começar com posições inflexíveis – demonstre respeito pelos outros ou (adversário) e por suas posições. Diminua qualquer conflito restante o máximo possível.

- c)** A tensão esta aumentando? Pratique Aikido.

Aikido é a arte milenar de observar a energia do adversário e usá-la para dominá-lo. Deixe o outro lado desabafar suas frustrações ou lamentações, mas não reaja. Ouça.



PEOPLE SMART
AJUDANDO VOCÊ A ENTENDER DE PESSOAS

Faça que sim com a cabeça. Faça perguntas abertas, como “Qual mudança você ou a Cia faria para nós atingirmos nossos objetivos de uma maneira melhor?”.

Quando o outro lado tomar uma posição rígida, não a rejeite. Pergunte por que – quais são os princípios por de trás da posição, como saber o que é justo, certo, qual a teoria do caso.

Então explore a preocupação que esta implícita na resposta. Separe as pessoas do problema.

Pratique o Coaching em seus interlocutores. Quando alguém atacar você, reformule a frase em questão.

Trabalhe sua criatividade, inteligência emocional. Aprenda a ouvir, sem olhar para a pessoa e sim para o caso.

Lembre-se, não subestime seu adversário ou equipe. Demonstre seu foco na solução esqueça o problema.

Estabelecer prazos necessita de orientação concreta dos fatos. Não se comprometa com algo que você ou sua equipe poderá realizar.

Mantenha-se na direção dos objetivos chave.

Fabio Alexandre Mautari
Consultor Organizacional & Coach
(11) 8269.8861