

PERGUNTAS & RESPOSTAS

• **LIVE 30'**

**A importância dos
Conselheiros se prepararem
para resolução de conflitos**

CONDUÇÃO

WANDERLEI PASSARELLA
Founder & Chairman no CELINT

GABRIELA ASSMAR
Mediadora, Expert em Processos Decisórios
Sistêmicos e Resolução de Conflitos

A IMPORTÂNCIA DOS CONSELHEIROS SE PREPARAREM PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



PERGUNTA 1

18:23:01 | ALEXANDRA VISCONTI: *“Ferramentas de mediação. Quais as mais usuais?”*

- ▶ *Gabriela Assmar: Como falamos na LIVE, embora todas as ferramentas sejam úteis em dados momentos, tudo começa com o mapeamento do conflito, através de uma visão sistêmica que ajude o mediador a escolher o melhor caminho para sua intervenção, bem como a conduzir a atenção das partes para os interesses essenciais, ao invés de “patinar” sobre posições. Somente nos interesses pode haver uma “Zona de possível acordo”, que atenda a todos, sem desatender demasiadamente a ninguém.*

PERGUNTA 2

18:24:52 | GUSTAVO GONÇALVES : *“Partindo da premissa de que um conselheiro-mediador precisa fortemente se basear em aspectos psicológicos para lidar de forma eficaz com mediação de conflitos, e levando em conta que estamos todos sempre buscando colocar mais um tijolinho na construção de nossa catedral de conhecimento, como aqueles conselheiros que não disponham naturalmente de skills ligados a aspectos psicológicos, para que venham a atuar de forma eficaz em mediação de conflitos?”*

- ▶ *Gabriela Assmar: O primeiro passo é aprender a lidar com suas próprias emoções. Isso não tem necessariamente que passar por um longo processo de análise, mas buscar o que a escola de Harvard chama de “Separar as pessoas do problema”, ou podemos chamar de focar na mensagem, não no mensageiro. Quando conseguimos fazer isso como negociadores (ou seja, tendo interesse no resultado), ajudamos todos os envolvidos a enxergarem com mais clareza o que o problema é de todos, e, portanto, as soluções também precisam ser. Quando todos se sentem parte da construção das soluções, terão menos energia focada em “bater” nos outros coconstrutores. Além disso, e sobretudo na cultura brasileira, é preciso ajudar as pessoas a “decidirem decidir”; ou seja, sair da ilusão de que podem se eximir da responsabilidade das escolhas difíceis ao delegar a resolução pra outra pessoa. Essa delegação também é uma decisão, com todas as suas consequências. Entender isso parece muito racional, mas a maioria das pessoas o faz de forma inconsciente.*

PERGUNTA 3

18:30:00 | SYLMARA REQUENA: *“Boa noite, o tema é excelente e de suma importância. Se o principal foco é perenizar uma empresa competitiva, QUAL o tipo de conflito mais crítico que já experienciou, e que já ouviu sobre outras empresas... ser muito crítico e muito difícil, mesmo considerando tudo o que foi falado, e o que já sabemos em termos de influência. Alguma dica? Muito obrigada.”*

- ▶ *Gabriela Assmar: Quanto mais inconsciente é um padrão de negação sobre conflitos, mais as pessoas retardarão a busca de soluções. As pessoas só podem resolver o que encaram com lucidez. Quando não há segurança psicológica (mensagens explícitas ou implícitas sobre notícias difíceis poderem ser trazidas à tona sem que isso traga consequências negativas para o “mensageiro”) na organização, as pessoas banalizam ou “botam para debaixo do tapete” tudo o que não é “agradável”. Com isso, os problemas ganham muitas camadas de novos problemas, criados para tentar resolver os primeiros antes que alguém perceba. Viram “bombas relógio”. Quando explodem, ninguém sabe sequer o que lhes deu causa originária e muita energia se esvai nas tentativas de “tirar da reta”, em vez de resolver o que realmente importa ao processo produtivo. Ou seja, a organização tende a ser tão eficiente quanto as pessoas sejam encorajadas a enxergar, falar e resolver conflitos abertamente. Sugiro o livro “A Organização Sem Medo” de Amy C Edmondson.*



ASSISTA A GRAVAÇÃO DESTA LIVE:

<https://www.youtube.com/watch?v=jKkXSVIDTkA>



PRÓXIMAS LIVES

CONHEÇA A PROGRAMAÇÃO:

<https://www.celint.net.br/lives>



Acreditamos que podemos seguir:

“Transformando construtivamente as organizações por meio da Governança Integral”

CELINT - Centro de Estudos em Liderança e Governança Integrais Ltda

CNPJ: 22.468939/0001-18 | contato@celint.net.br

Fixo: +55 (12) 3631-1138 | WhatsApp: +55 (12) 99625-6366

SEDE | Av. José Wilker Ator, 605 - Bloco 1-B, Sala 1124 - Rio de Janeiro, RJ 22775-024

FILIAL | Rua Jurandir Martins Filho, 35 - Sala 401 - Taubaté, SP 12041-065