

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão**



Curso

Liderança

Apresentação – Aula 3

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão

André Clemente Lara de Oliveira

Diretor-Executivo da Escola de Governo do Distrito Federal

Alex Costa Almeida

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70.610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

Liderança

Ilane Nogueira Matias Paravidine

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



Relações interpessoais

- EU e os OUTROS?
- Como trabalhar com os outros?
- Como entender os outros e se fazer entender?
- Por que os outros não conseguem ver o que eu vejo?
- Como me comunico com os outros?



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



Afinal... O que é PNL?



Programação Neurolinguística é um conjunto de técnicas, baseadas em padrões de comportamentos e processos de comunicação, visando à excelência (OKUMURA, 2011).

Contextualizando

- Bandler e Grinder, em 1976, pesquisa em comunicação humana: “o pensamento é a chave do comportamento, suas modificações e, portanto, da comunicação também”;
- “A PNL é a mais importante síntese de conhecimento sobre as comunicações humanas surgidas desde os anos 1960.” (Science Digest).



As estratégias cerebrais dos seres humanos



Os seres humanos recebem os impactos e as informações da realidade, por meio de três canais **de comunicação**:

- visual;
- auditivo;
- sinestésico.



E, POR MEIO DELES, EMITEM SUAS COMUNICAÇÕES E TOMAM DECISÕES.

**Diálogo
e comunicação**



Empatia



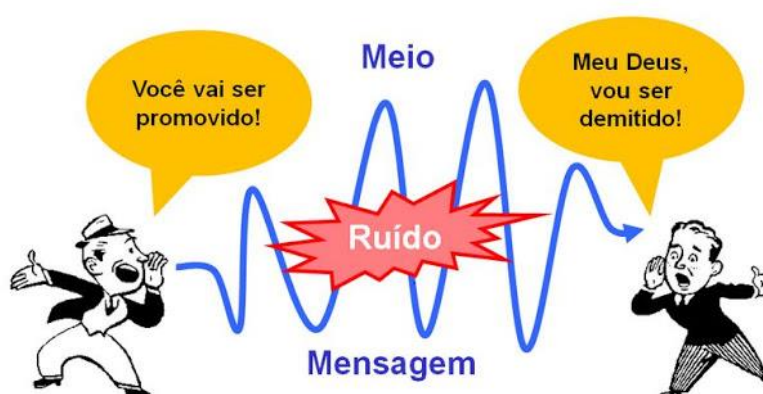
A essência da comunicação

- 55% = não verbal;
- 38% = tom de voz;
- 7% = palavras.



LOGO, COMO VOCÊ DIZ É MAIS IMPORTANTE DO QUE O QUE VOCÊ DIZ.

Barreiras na comunicação



O que é o conflito?

- Profunda falta de entendimento entre duas ou mais partes (comunicação);
- Um conflito pode surgir de uma pequena diferença de opiniões, podendo se agravar e atingir um nível de hostilidade que denominamos de **conflito grave ou destrutivo**.



Possíveis causas do conflito

- Frustração de uma ou de ambas as partes;
- Diferenças de personalidade;
- Diferenças de percepções e de entendimento.



Ao falarmos em conflitos, não pensamos apenas em questões interpessoais. Além de gerar certo desconforto entre as partes, tais situações trazem, também, prejuízos: pesquisa realizada da companhia americana CPP/Thomas Kilmann, em 2008, mostrou que funcionários gastam de 2,8 a 6 horas semanais lidando com conflitos, o que gera prejuízo estimado entre US\$ 395 bilhões e US\$ 800 bilhões por ano.



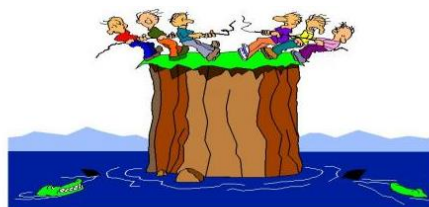
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



Como gerenciar os conflitos

Não permita que o debate evolua para a discussão. Procure manter os argumentos nas duas primeiras etapas para alcançar resultados produtivos. Assuma o conflito abertamente e se comprometa com a busca por uma conclusão que satisfaça as partes.



"Sem a capacidade de administrar conflitos, você
não pode ser bem-sucedido em sua organização"

Jerry Wisinski.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



O que é mediação de conflitos?

- O conflito, muitas vezes, é inevitável e pode acontecer por vários motivos: opiniões distintas, expressões de competitividade, reações agressivas ou frustrações causadas por determinados comportamentos. Apesar de ser algo natural, é preciso solucioná-lo com agilidade e eficiência.
- O **mediador** é uma terceira pessoa que faz intervenções neutras.



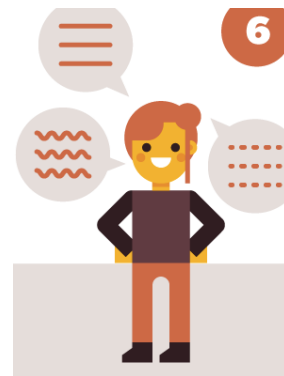
Quando você pensa em negociação, o que vem à sua mente?

É um misto de atitude, técnica, conhecimento do outro, negociador do produto e do cenário. Tudo isso reunido para que, no momento em que você crie a oportunidade e ela apareça, você não perca a chance de fechar um ótimo negócio.



Somos todos negociadores

- Mulher/Marido;
- Pais/Filhos;
- Na empresa: com o chefe, funcionários, nossos colegas, nossos pares em outros departamentos;
- Fora da empresa, negociamos com clientes, fornecedores, bancos, advogados, contadores, autoridades fiscais, sindicatos etc.
- A maioria das pessoas passa pelo menos 50% do seu tempo negociando;
- Essa porcentagem, em função de tudo que acontece nos dias de hoje, está aumentando.



Negociação

- “Negociar é obter acordo de mútuo interesse e, se houver conflitos, adotar padrões corretos, sem considerar propostas puramente individuais” (FISHER; URY; PATTON, 2005).
- “É um processo de tomada de decisão conjunta. É comunicação, direta ou implícita, entre indivíduos que estão tentando chegar a um acordo para benefício mútuo. O significado original da palavra é simplesmente fazer negócios, mas negociação é também a atividade central na diplomacia, na política, na religião, no direito, e na família. A negociação engloba conversações de controle de armas, a interpretação de textos religiosos e disputas de guarda de crianças. Todos negociam.” (H. RAIFFA, 1982).

Negociar não é fácil.

Satisfação dos dois lados envolvidos na negociação

- No passado, o negociador visava a atender às próprias necessidades. A mentalidade era de se levar vantagem, não se preocupando com as reivindicações do outro lado (ganha-perde).
- Hoje, é satisfazer a ambos os lados. Suprir as necessidades básicas das duas partes (ganha-ganha).



Negociação ganha-ganha

É a negociação baseada na ação cooperativa. Os negociadores que têm esta visão agem como se fossem solucionadores de problemas e têm como base a efetividade de um acordo.

Negociação baseada na ação cooperativa =

GANHA-GANHA

Negociação baseada na ação competitiva =

GANHA-PERDE



Administração do tempo

É o ato ou o processo de planejamento e execução do controle consciente sobre a quantidade de tempo gasto com atividades específicas, especialmente para aumentar a efetividade, a eficiência e a produtividade.



Você realmente sabe como usar seu tempo?

- A primeira medida para melhorar a utilização do tempo é verificar como ele vem sendo empregado. Muitas pessoas imaginam que sabem como usam seu tempo, mas quando ele é registrado em uma “tabela de tempo”, o resultado é surpreendente para estes indivíduos.
- Faça uma tabela de tempo.

Quanto tempo utilizar em cada tarefa?

A lei de Parkinson (2008) diz que o trabalho tende a preencher ou adaptar-se ao tempo disponível ou alocado para ele. Se você alocar uma hora para uma determinada tarefa, terá mais chances de terminar o trabalho dentro desse prazo; caso estabeleça duas horas para o mesmo trabalho, provavelmente utilizará as duas horas para realizá-lo.



Administração do tempo

- **Planejamento** – toda hora aplicada em planejamento eficiente poupa três ou quatro horas na execução e produz melhores resultados;
 - » Planejar o tempo significa **saber o que se quer fazer** e ordenar as ações para a realização da maior quantidade de atividades no menor prazo para se atingir seus objetivos;
- **Organização** – a organização é outro fator facilitador na execução das tarefas: é aliada do tempo;
- **Delegação** – atribuição de tarefas para outras pessoas, a fim de liberar o tempo para tarefas mais importantes e outras funções do cargo;

- **Concentração** – tempo mínimo (anterior à ação) que se julgar necessário para conseguir progresso nas atividades a serem desenvolvidas;
- **Comunicação** – a linguagem simples, concisa e isenta de ambiguidades assegura a compreensão e poupa o tempo com a eliminação de mal-entendidos; use o telefone, o *e-mail* ou o WhatsApp para evitar deslocamentos desnecessários.



Objetivos e metas



Procrastinar

Se algo pode ser feito em menos de dois minutos, faça **agora!** (David Allen - *Getting things done*)

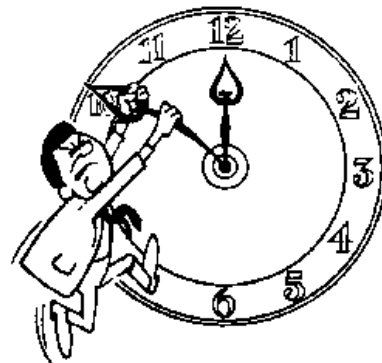
Racionalizações comuns

1. Sou mais produtivo quando trabalho **sob pressão**
2. Não sei como fazer isso, estou **esperando** eu saber para então começar
3. Não estou fazendo por que **realmente não quero fazer**. Essa é a verdade
4. Relaxe. O **mundo não vai acabar** se eu não fizer isso.
5. É mais fácil fazer **quando eu estiver afim**. Não estou afim agora.
6. Da última vez, esperei até o último momento e **deu tudo certo**, por que não daria agora?
7. Se eu esperar até o último minuto, não vou **gastar tanto tempo** nisso
8. Circunstâncias **fora do meu controle** me impediram de fazer
9. Faz tanto tempo que estou trabalhando nisso, **não tenho mais interesse ou energia**



Superando o adiamento

O adiamento, provavelmente, consumirá mais tempo no seu local de trabalho do que em qualquer outro lugar. Se você for uma pessoa que costuma adiar, a mudança de atitude para o “faça agora!” será um elemento chave para ajudá-lo a identificar onde existe adiamento nos seus hábitos profissionais e a superá-lo.



Crie...

Agenda diária/semanal

- Para planejar bem o seu tempo, desenvolva o hábito de manter uma agenda diária;
- Organize seus afazeres na agenda.

Faça...

Reuniões

- Realizá-las em, aproximadamente, 30 minutos;
- Convocar poucas pessoas;
- Definir previamente a pauta e os resultados esperados;
- Definir tempo para a fala dos participantes;
- Evitar reuniões-surpresa;
- Mandar um representante, quando possível.

Quanto aos...

E-mails

- Ser o mais direto possível;
- Reduzir o número de destinatários;
- Refletir sobre a relevância da mensagem;
- Estipular horários para se dedicar aos *e-mails*;
- Desligar os alertas sonoros e visuais de recebimento;
- Criar um número limitado de pastas;
- Identificar o que é importante.

Referências

- GIL, Antônio Carlos. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas, 2001.
- JONES, Laurie Beth. *Jesus, o maior líder que já existiu*. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.
- KERSHAW, Ian. *Hitler*. São Paulo: Martin Claret, 2009.
- KOTTER, John P. *Liderando mudança*. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 27 p.
- LANG, Jack. *Nelson Mandela: uma lição de vida*. São Bernardo do Campo: Mundo Editorial, 2007.
- RAIFFA, H. *The art and science of negotiation*. Cambridge: Harvard University Press. 1982.
- ROHDEN, Huberto. *Mahatma Gandhi: o apóstolo da não violência*. São Paulo: Martin Claret, 2000.