

Administrar conflitos entre colaboradores é essencial






ALIMENTAÇÃO EMPRESARIAL

Quer levar o melhor da
ALIMENTAÇÃO CORPORATIVA
para sua empresa?
Conte com a Novitá!

RESTAURANTES

Quotidiano **MARKET**
RESTAURANTE RESTAURANTE

SERVIÇOS ESPECIAIS

Oggi
TRADICIONAL



Pasta e Salsa

Sanducheria *felicítá*
•• sanduiches e saladas •• seu momento + gostoso

ORIGINAL
* GOURMET *

EXECUTIVO
seleção de pratos

SUA OPÇÃO VEGETARIANA
veggie

OMELETERIA

EDITORIAL



Ariovaldo Florian
CEO da empresa
Midia Kitcom Comunicação

Publicação com foco exclusivo para atender o segmento RH, que nós da Mídia Kitcom Comunicação delineamos com o Núcleo de RH do CIESP Guarulhos e com o Núcleo de RH do Sincomercio/Fecomercio Guarulhos

Boa leitura. **RH**

Conheça mais sobre o RH em revista



Projeto Gráfico/Diagramação:
Mídia Kitcom Comunicação

Diretor: Ariovaldo Florian
ariovaldo@midiakitcom.com.br

Departamento de Arte / Diagramação:
Beatriz Souza - Ari Junior
arte@midiakitcom.com.br

Departamento de Jornalismo:
Luiz Claudio Pires: MTB 0086881/SP

Contato Comercial:
Fone: 11 - 9.7133.3221
Rodrigo Campos
rodrigo@midiakitcom.com.br

Núcleo de Eventos/Congresso:
Beatriz Souza / 11 - 9.7133.3221
eventos@midiakitcom.com.br

Edição 10 - será só online.



Empresa Filiada à:



EMPRESAS NO RH: administrar conflitos entre colaboradores é essencial

Por conta da rotina agitada das empresas, é comum passarmos a maior parte do tempo com pessoas de nosso trabalho, mais do que com as nossas famílias ou com os amigos mais próximos. Assim, é natural que essa convivência intensa traga troca de opiniões, posturas e pensamentos diferentes em relação à alguma decisão ou atitude tomada pelos colegas de trabalho.



E é neste ponto que chegamos: quando as diferentes interpretações sobre determinado tema ou problema começam a ficarem mais evidentes. Isso é comum, pois a maioria das pessoas têm pensamentos diferentes. Em pequenas e

médias empresas, onde as pessoas estão mais próximas e o convívio, relacionamento, e diálogo entre elas é mais intenso, conflitos como esses se tornam ainda mais comuns.

Há aqueles que se destacam por seu ponto de vista

ser mais forte, por tomarem à frente em reuniões, serem os “porta-vozes” dos colegas de trabalho... e isso pode afetar alguns grupos, muitas vezes, de maneira mais negativa do que positiva.

CONHECIMENTO

As pessoas são diferentes, sim! Muito diferentes, mas o mais importante de tudo é a habilidade em se colocar no lugar do outro. Quando começamos a praticar a empatia, começamos a entender melhor o espaço do outro, saber que naquele dia ele pode não ter acordado bem, e que existem problemas em sua casa, família ou saúde. Dentre tantos outros fatores, alguns, excepcionais, o fizeram, naquele momento, tomar uma decisão ou uma atitude que normalmente não faria.

Mas, nem tudo está perdido! Podemos administrar estes conflitos de forma natural com algumas práticas, inseridas facilmente no dia a dia do comércio.

Ser imparcial, ou seja, não tomar parte de nenhum dos lados, e manter-se neutro, reto, e não favorecer alguém em detrimento de terceiro, são primordiais para o gestor. É essencial que o gerente da loja observe e conheça a realidade dos fatos, para ser justo na tomada de decisões. Além disso, é imprescindível que o gestor ouça os dois lados e entenda os pontos de vista conflitantes antes de tomar qualquer decisão.

E não se omita, pois, se o clima esquentar e as partes não se resolverem de forma amigável, aí sim entra a postura do líder, em tomar uma decisão e encerrar o problema de vez, mas jamais se retirar sem resolver o conflito.

A participação e opinião de todos é muito importante, portanto, ouça os argumentos e propostas de uma forma serena, e natural, estimulando um diálogo amigável entre todos. Além disso, a troca de ideias, é muito importante, pois permite que as pessoas se conheçam melhor.

E, em qualquer situação mais tensa, o fundamental é se manter firme, pois as pessoas tendem a respeitar e ouvir melhor quem se mantém no controle sendo racional, agindo pelo raciocínio e não pelo "calor" do momento da discussão das emoções.



CONHECIMENTO

Seja flexível - O estilo e comportamento da liderança podem interferir neste convívio. É possível delegar responsabilidades aos funcionários e permitir que eles tenham a liberdade em executá-las no seu tempo e forma de trabalho. Trazendo aos dois lados a confiança, segurança e autoestima.

Clima de bem estar – Muitas vezes o ambiente de trabalho é a “cara” de seu líder. E é super importante que esta postura profissional seja de muito respeito, carisma, educação e transmita um pouco mais de comunhão no sentido de amor, utilizando sempre o ‘por favor’ e ‘obrigado’. Além disso, os sentimentos de perdão e gratidão sempre deverão ser estimulados pela equipe.

Cada um tem uma forma, um jeito de administrar os seus conflitos em uma empresa, mas a verdade é que, enquanto houver o respeito de ambos os lados, sempre haverá uma solução mais fácil para a administração dos problemas de relacionamento. O diálogo constante e a postura de um bom líder manterão o seu negócio sempre em clima de bem estar, favorecendo a equipe, os clientes e, conseqüentemente, as vendas RH



PROGRAMA WEBTV RH EMREVISTA

PROGRAMA
RH emrevista
Revisitando o universo da gestão humana

Inscreva-se em
nosso canal do
YouTube e confira
nossas entrevistas
CLIQUE AQUI



APRESENTADOR
Claudio Luvi



COLABORADOR
Rodrigo Campos

CONFIRA EM NOSSAS PLATAFORMAS



rhemrevista



rhemrevistaoficial

Realização:



Apoio:



(11) 9.7133.3221

www.rhemrevista.com.br

Os segredos do bom atendimento

O papel do atendente é cada vez mais importante nos processos de venda. Para as empresas que não investem em atendimento qualificado, resta a competição por preço e prazo. Quando uma empresa atende melhor, começa a criar diferenciais associados à prestação de serviços que os clientes valorizam e se dispõem a pagar mais para usufruírem.

Mas, afinal, o que é ser bem tratado? A verdade é que os clientes gostam de ser tratados com profissionalismo, interesse e atenção, como pessoas únicas e especiais; com franqueza, honestidade, rapidez, gentileza e cortesia.

A cada contato a empresa está sendo julgada e reavaliada pelo cliente. Se ela não conseguir oferecer valores agregados será muito difícil atraí-los por muito tempo. Todos os dias devem ser geradas ideias novas e criativas associadas aos produtos que são vendidos e aos serviços que prestados.



Atendimento diferenciado agrega valor. Você sabe o que significa valor agregado? Valor agregado é tudo o que acompanha o produto ou o serviço básico e o cliente valoriza, isto é, está disposto a pagar. Estes valores formam um

pacote juntamente com os bens adquiridos e podem ser tangíveis ou intangíveis.

Cultive o conjunto de comportamentos positivos abaixo e com certeza a retenção e a frequência de clientes em seu estabelecimento aumentarão.



COMPORTAMENTO

Boa aparência.

Zele pela boa aparência pessoal e do ambiente. Você não tem uma segunda chance para causar a primeira boa impressão. O cliente observa tudo e tira as suas conclusões. Seja criativo e não economize em organização, limpeza e bom gosto.

Empatia e saber ouvir.

Coloque-se no lugar da outra pessoa. Dispense aos outros o bom tratamento que você também gostaria de receber. Vender é servir. Tenha um interesse genuíno no bem estar das pessoas. Quando ouvimos, diagnosticamos melhor as necessidades das pessoas.

Irradie motivação e otimismo.

Cultive um estado de espírito positivo. Os clientes percebem e gostam quando veem que estamos de bem com a vida. Cultive o amor e o perdão. Viva em harmonia nas três dimensões de relacionamento: consigo mesmo, com o próximo e com Deus.

Chame as pessoas pelo nome.

O nome de uma pessoa é o som mais doce para ela na face da terra. O esforço de gravar e chamar as pessoas pelo nome diz do nosso interesse e da importância que as damos.

Olho no olho.

O cliente percebe quando estamos focados nele. Ver é muito diferente de enxergar. Dispa-se dos preconceitos. A pessoa verdadeiramente interessada vê com o cérebro e com o coração.

Trabalhe em equipe.

Os clientes percebem e gostam de estar em um ambiente aonde reina a harmonia e cooperação entre as pessoas. Ambientes onde a discórdia impera, mesmo que velada, afasta as pessoas.

Sorriso e Simpatia.

O sorriso diminui a distância entre as pessoas. A simpatia e o sorriso abrem portas, quebram o gelo e os bloqueios de relacionamento.

Comunicação e bom humor.

Seja bem humorado. Ser comunicativo e trabalhar com desinibição aumenta a capacidade de relacionamento.

Postura e agilidade.

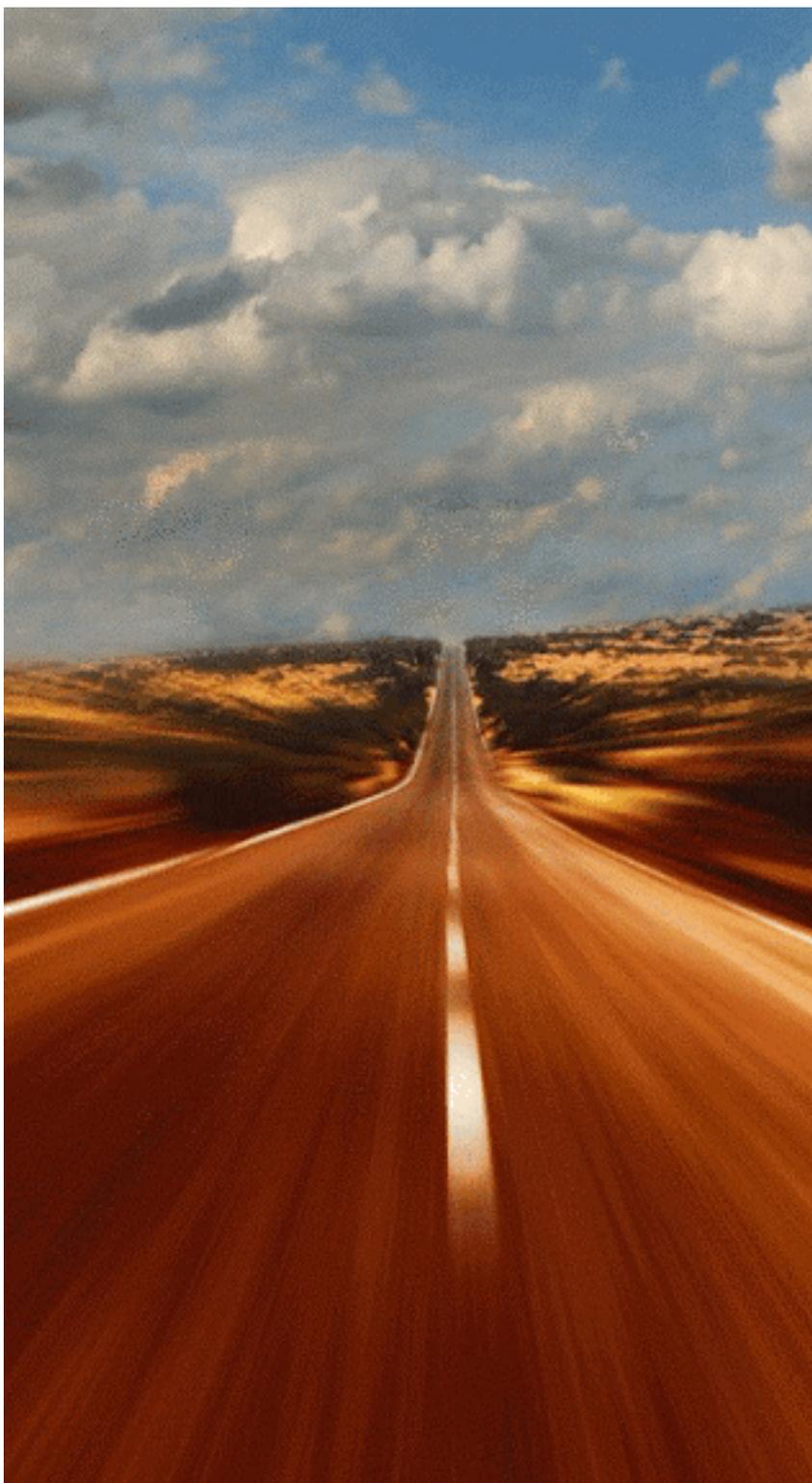
O corpo comunica mais do que as palavras. Agilidade passa uma boa impressão profissional, transmite segurança e confiabilidade. Já o desleixe e a morosidade denotam má vontade, geram descontentamento e descrédito.



Esses princípios funcionam como um ímã para atrair clientes e seus amigos para o seu negócio.

A vida é um eco. Se você não gosta do que está recebendo, verifique o que você está transmitindo RH

PNL, o efeito Zeigarnik e os 'assuntos inacabados'



Deixando coisas por fazer

Em nossos workshops de PNL, falamos sobre “laços abertos” e os usamos para tornar os insights e as técnicas da PNL mais marcantes – e para conseguir muito mais aprendizado em um determinado período do treinamento do que seria possível com a tradicional abordagem início-meio-fim.

Por exemplo, se começarmos a explorar um tópico como Rapport, poderemos desenvolvê-lo até certo ponto e, em seguida, abandoná-lo e ir para outro tópico – deixando um laço aberto. Voltamos a ele mais tarde, ou mesmo alguns dias depois e ampliamos mais o tópico.

Por que esse estilo aparentemente descuidado?

Por que deixar as coisas inacabadas?

Será que a melhor maneira de treinar as pessoas é dar a elas todo o conteúdo do tópico antes de passar para o próximo?

Não tanto. Como Bluma Zeigarnik demonstrou em 1927 em um artigo em que ela afirma que tarefas inacabadas são lembradas melhor do que as concluídas.

O que são 'assuntos inacabados'?

• ***Você já teve uma discussão telefônica com alguém na qual a pessoa “desligou o telefone na sua cara”?***

• ***Você já leu o capítulo de um romance que terminava em um precipício e, embora estivesse com tanto sono que mal conseguia manter os olhos abertos, teve que ler o capítulo seguinte para descobrir o que acontecia depois?***

• ***Você já saiu de casa para ir trabalhar e sentiu uma sensação incômoda de ter esquecido alguma coisa – apenas para descobrir, quando já era tarde demais para retornar, que você havia esquecido a carteira ou algum outro item importante?***

Qual é o fator comum nessas perguntas? Todas implicam em assuntos inacabados – pontas soltas, laços abertos.

ARTIGO

E assuntos pendentes tendem a ficar brincando na sua cabeça.

É por isso que algumas pessoas acordam no meio da noite e repetem as discussões que tiveram durante o dia e que terminaram de forma insatisfatória. Ou acordam e executam mentalmente os projetos de trabalhos inacabados. Ou por que descobrem que a sua atenção começou a vagar no meio de uma conversa ou de um programa de TV.

Não gostamos de pontas soltas

A mente gosta de arrumação e da segurança de saber que alguma coisa foi concluída – que está feita e acabada! E se alguma coisa não tiver sido concluída e, portanto, não está arrumada, podemos nos ver remoendo várias e várias vezes – em parte para garantir não nos esquecermos dela.

Portanto, se você tiver na sua vida muitos negócios inacabados, muitas pontas soltas, isso pode criar um contínuo estado emocional e físico bastante desconfortável e estressante – a menos que você seja bom em controlar essas coisas.

O efeito Zeigarnik

Aliás, esse fenômeno de "negócios inacabados" foi batizado de "Efeito Zeigarnik" e um artigo foi publicado em 1927 sobre o assunto por Bluma Zeigarnik, nascida na Lituânia (1901-1988), demonstrando que os adultos lembram de tarefas inacabadas até 90% melhor do que as concluídas!

Amigo - e inimigo!

O efeito Zeigarnik pode ser uma faca de dois gumes. Pode ser amigo ou inimigo. Pode explicar uma tremenda criatividade e produtividade, por um lado. E, pelo outro, ser responsável por uma tremenda inquietação e pressão.

Se você tem muitos negócios inacabados na sua vida, se faz muitas tarefas múltiplas e/ou coloca o dedo em muitas tortas de uma só vez, você pode ser mui-

to criativo e conseguir muitos negócios.

Mas isso tudo tem um custo: pode afetar a sua paz de espírito, criar tensão física e afetar a sua saúde. Pode até afetar os seus relacionamentos, pois, para os amigos e parentes mais próximos, você parece estar sempre preocupado ou "em outro lugar". É claro que "poder" afetá-lo também implica que isso tudo não precisa ser tão...



Controlar negócios inacabados

Sua mente interminavelmente "repassa" as coisas inacabadas, para que você possa acompanhá-las e manter-se atualizado com elas. Portanto, a solução simples e quase clichê é a antiga "lista de tarefas a serem feitas". É, desculpe, mas nada é mais avançado do que isso! Em-

bora você possa adicionar alguns pequenos refinamentos para fazer com que a sua "lista de tarefas" funcione ainda melhor. Muitas pessoas acham que ter uma lista escrita fisicamente, no papel, funciona melhor do que uma lista digital. Canetas coloridas também podem ajudar.

1. Refaça a lista diariamente: Sim, é uma tarefa árdua e pode levar até 5 minutos! Mas uma lista arrumada e 'limpa' torna a imagem mental melhor do que uma lista com muitos riscos e itens adicionados. E refazer a lista diariamente é mentalmente reconfortante, e por isso há menos necessidade de "revisar as coisas".

2. Fim do dia: Faça a lista de amanhã antes do final do seu dia de trabalho. Por exemplo, se você trabalha num escritório, um bom costume é deixar a sua mesa sempre limpa e à parte a sua lista de tarefas. Dessa forma, você terá uma imagem mental para tranquilizá-lo se voltar a adotar o velho hábito de "remoer" durante a tarde ou a noite.

3. Faça disso um hábito

Nas primeiras semanas, pelo menos, esse hábito de "remoer" provavelmente continuará sendo recorrente. Afinal, você provavelmente faz isso há muito tempo. Então, imediatamente você se vê fazendo-a silenciosamente e se perguntando "esse item está na lista?" Se estiver, lembre-se de que foi resolvido. Caso contrário, faça uma anotação por escrito para que possa ser atendida no momento apropriado.



A vantagem positiva desta faca de dois gumes

Podemos usar o fenômeno do efeito Zeigarnik para garantir que nos lembremos melhor das coisas e para sermos mais criativos e produtivos em nossas vidas. Vamos ficar com apenas dois exemplos:

(1) Se você está planejando algo importante, preparando uma apresentação ou mesmo escrevendo algo, pode usar o Efeito Zeigarnik parando de escrever no meio de uma ideia ou um trecho. Dessa forma, ele irá ficar pulando na sua mente, de uma maneira agradável e criativa, e será muito mais fácil voltar a escrever na próxima vez.

(2) Se você é professor ou está ensinando os seus próprios filhos, mude de assunto quando os alunos começarem a entender o assunto. Eles não apenas esperam retomar o assunto, como suas mentes ficarão brincando criativamente com os conceitos, enquanto aprendem outras coisas. A propósito, o artigo de Bluma Zeigarnik chegou ao ponto de sugerir que as crianças só se lembram das tarefas inacabadas ou interrompidas – embora essa ideia tenha sido contestada.

Uma experiência da 'lista de tarefas'...

Comece agora uma lista de 'assuntos inacabados'. Inclua todas as partes dos assuntos inacabados que existem na sua vida agora:

- chamadas telefônicas a retornar
- emails para responder
- coisas para comprar
- projetos que você começou e que precisam ser finalizados, etc.

Continue adicionando itens à lista por um ou dois dias. Sim, isso pode ser uma experiência desconfortável. Mas é melhor retirar tudo da cabeça e colocar no papel (ou no monitor) para manter um controle ativo das coisas.

Agora pense em quanta energia é necessária mentalmente, mesmo no fundo de sua mente, para acompanhar todas essas coisas...

E agora pense na paz de espírito e na clareza mental que você recuperará, tornando a lista de tarefas um hábito RH

José Farias da Costa
Empresário, Dir. de desenvolvimento



Claudio Luvi

PALESTRANTE COMPORTAMENTAL

Palestras customizadas
DE ACORDO COM A NECESSIDADE

- **LIDERANÇA 360 GRAUS:**
PESSOAS E ORGANIZAÇÃO
- **GESTÃO DE CONFLITOS:**
TÉCNICAS E FERRAMENTAS
- **SEJA O PROTAGONISTA**
DA SUA HISTÓRIA

ASSESSORIA

(11) 9.7133.3221

Claudio Luvi
Palestras de Impacto



Produtos RH em revista



Programa de Tv
Programa quinzenal, com transmissão ao vivo pelo Facebook, com personalidades do RH.



Jornal RH em revista
Produzido mensalmente, trazendo patrocinadores e informações.

Clique nos ícones e confira



Facebook
Nossa rede social, onde tem todas as informações sobre o RH em revista.



Site
Nossa plataforma digital, onde tem todas as informações sobre o RH em revista.



Instagram
Nossa rede social, onde tem todas as informações sobre o RH em revista.



Pilulas de Conhecimento
INSIGHTS E DICAS RÁPIDAS.

“Revisitando o universo da gestão humana.”