



O desafio de ser um bom parceiro

Ferramentas para criar e fortalecer parcerias



ECOE
EDICIONES

Clara Lucía Zuluaga Rodríguez

O DESAFIO DE SER UM BOM PARCEIRO

FERRAMENTAS PARA CRIAR E
FORTALECER PARCERIAS

CLARA LUCÍA ZULUAGA RODRÍGUEZ

Zuluaga Rodríguez, Clara Lucía, autora

O desafio de ser um bom parceiro: ferramentas para criar e fortalecer parcerias / Clara Lucía Zuluaga Rodríguez. -- Primeira edição. -- Bogotá: Ecoe Ediciones, 2024.

144 páginas. -- (Economia, finanças, negócios e gestão. Inovação nos negócios)

Inclui curriculum vitae do autor -- Inclui referências bibliográficas.

ISBN 978-958-503-813-4 (e-book)

Parcerias comerciais 2. Relacionamentos comerciais 3.

CDD: 658.042 ed.

23CO-BoBN- a1130394



Área: *Economia, finanças, negócios e gestão*

Subárea: *Inovação empresarial*

ECOE
EDICIONES

Clara Lucía Zuluaga Rodríguez

© Ecoe Ediciones S.A.S.
info@ecoeediciones.com
www.ecoeediciones.com
Carrera 19 # 63 C 32
Telefone: (+57) 321 226 46 09
Bogotá, Colômbia

Primeira edição: Bogotá, janeiro de 2024

e-ISBN: 978-958-503-892-9

Diretora Editorial: Ana María Rueda G.
Coordenadora Editorial: Paula Bermúdez B.
Editor de aquisições: Alejandra Cely R. Revisão:
Andrés Díaz Layout: Nicolás Bello
Capa: Wilson Marulanda Muñoz

*A reprodução total ou parcial por qualquer meio é proibida sem
a permissão por escrito do detentor dos direitos autorais.*

Todos os direitos reservados.

MEUS OSSOS AGRADECIMENTOS

Aos meus filhos David e Maria Paula, que reivindicaram seu legado, eles me desafiaram,
me apoiou e me inspirou.

Ao meu marido Jairo, que me acompanhou serenamente no espaço dedicado a
este livro, por sua solidariedade e boas ideias em tempos de
crise.

À Carolina Correa, que me ajudou a desenvolver grande parte do material e trabalhou comigo
para construir a marca ResoCia®.

À minha cliente e então amiga María Isabel Escobar, que acreditou em mim, me incentivou e
o acompanhou por muitas horas nesse projeto.

Aos consultores da Insight, com os quais discutimos e buscamos soluções para
tornar o relacionamento entre os parceiros mais saudável e
tranquilo.

Aos meus clientes, um agradecimento muito importante, lembro-me deles
com carinho e gratidão porque me desafiaram com
confiança e fizeram exigências.

Muito obrigado a todos os senhores!

ÍNDICE

Prefácio xvii	
INTRODUÇÃO	XIX
CAPÍTULO 1: VAMOS falar SOBRE O RELACIONAMENTO consigo MESMO E COM O OS PARCEIROS	1
1.1 Relações consigo mesmo.....	1
1.2 Compreender os desafios das situações cotidianas.....	3
CAPÍTULO 2: CONHECENDO AS CARACTERÍSTICAS QUE FACILITAM OS RELACIONAMENTOS NA SOCIEDADE	7
2.1 Concordar com um objetivo comum	12
2.2 Entendendo como nos complementamos.....	14
2.3 Compartilhamento de riscos entre parceiros	16
2.4 Compromisso com o longo prazo.....	17
2.5 Criar uma estrutura legal.....	18
CAPÍTULO 3: Vamos CONHECER AS CARACTERÍSTICAS DO SERES HUMANOS	21
3.1 Linguagem entre seres humanos e especialmente entre parceiros	21
3.2 O parceiro assertivo.....	26

4.1 Quem é o parceiro adequado?	31
4.2 Tipos de funções, responsabilidades e níveis.....	33
4.3 Competências da função de parceiro de acordo com cada nível	36
CAPÍTULO 5: ALGUMAS RECOMENDAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DE	
COMPETÊNCIAS.....	47
5.1 Avaliação 360	48
5.2 Ouvindo para conhecer e ser conhecido	57
5.3 Diretrizes para fortalecer as habilidades auditivas.....	58
CAPÍTULO 6: OS QUATRO CICLOS DO RELACIONAMENTO DE PARCERIA.....	61
6.1 Os ciclos	63
6.1.1 Gyfu	63
6.1.2 Raido.....	65
6.1.3 Isa.....	66
6.1.4 Nied.....	68
CAPÍTULO 7: ALGUMAS ESTRATÉGIAS PARA MOBILIZAR OS CICLOS	71
7.1 Estratégia nº 1. Conhecimento explícito	72
7.2 Estratégia nº 2: Negociação	74
7.3 Estratégia nº 3: gerar mudanças e choques.....	76
7.4 Estratégia nº 4. Capitalizar os pontos fortes	78
7.5 Estratégia nº 5: Manutenção	80
CAPÍTULO 8: OS TRÊS PILARES DO RELACIONAMENTO DE PARCERIA.....	83
8.1 Pilar: Contexto	84
8.1.1 Objetivo comum do relacionamento entre os parceiros.....	85
8.1.2 Resultados esperados a serem gerados pelo relacionamento.....	85
8.1.3 Clareza de funções, responsabilidades e níveis.....	86
8.1.4 Processos interdependentes entre empresas parceiras.....	86
8.1.5 Indicadores de gerenciamento para medir o relacionamento entre os parceiros	87
8.1.6 Níveis de autonomia de tomada de decisão, de acordo com as funções	88
8.1.7 Estrutura jurídica definida	88
8.2 Pilar: Individualidade de pessoas e empresas	88
8.2.1 Conhecer as pessoas e suas características.....	89
8.2.2 Aceitar as diferenças	89
8.2.3 Valorização das contribuições	90
8.2.4 Priorização de interesses e necessidades comuns	
sobre o pessoal.....	90
8.2.5 Conhecer a cultura organizacional do parceiro	90
8.3 Pilar: Dinâmica de relacionamento	91
8.3.1 Acordos sobre tipos de formatos e conteúdo de relatórios.....	92
8.3.2 Gestão de reuniões e órgãos decisórios.....	92
8.3.3 Canais de comunicação e código de relacionamento.....	92
8.3.4 Negociação de necessidades específicas.....	93
8.3.5 Idioma comum e idioma.....	93
8.3.6 Processo de identificação e resolução de crises e conflitos	94

8.3.7 Mecanismos de tomada de decisão, interlocutores e processo.....	94
8.3.8 Mecanismos de reconhecimento e sanção	94
CAPÍTULO 9 METODOLOGIA RESOCIA®, O INDIVÍDUO	97
9.1 Etapa 1: Diagnosticar o relacionamento.....	101
9.2 Etapa 2: Preparação de cada parceiro	107
CAPÍTULO 1. METODOLOGIA RESOCIA®, O COLETIVO.....	113
10.1 Etapa 3: Os parceiros se reúnem e trabalham juntos	113
10.2 Etapa 4: Acompanhamento da implementação dos planos de ação e acordos operacionais.....	132
10.3 Etapa 5: Monitoramento e avaliação do processo.....	134
EPÍLOGO.....	137
REFERÊNCIAS	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Requisitos para facilitar a vida da empresa	12
Figura 2. propósito comum	13
Figura 3. Competências e sua relação com o <i>iceberg</i>	38
Figura 4. Classificação média das competências	52
Figura 5. Comportamentos avaliados	52
Figura 6. Média dos comportamentos avaliados	53
Figura 7. Comportamentos de negociação avaliados	54
Figura 8. comportamento médio de negociação	54
Figura 9. Comportamentos de trabalho em equipe avaliados	55
Figura 10. Média dos comportamentos de trabalho em equipe	55
Figura 11. Comportamentos orientados para resultados avaliados	56
Figura 12. Média de comportamentos orientados para resultados.....	56
Figura 13. Mobilização entre os ciclos	62
Figura 14. Os três pilares	84
Figura 15. As cinco etapas	99
Figura 16. Resultados aplicados aos três pilares	107
Figura 17. Regras do jogo.....	109
Figura 18: Como o senhor se vê?	110

Figura 19. Exemplo de desenhos sobre percepções.....	120
Figura 20. Forte e Insi consolidados.....	122
Figura 21. Diagnóstico: fluência e adaptação.....	122
Figura 22. Diagnósticos: econômico e operacional.....	123
Figura 23: Necessidades de aprimoramento	123
Figura 24. Resultados dos aspectos logísticos	130
Figura 25: Resultados dos aspectos do trabalho	131

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.	Tipos de negócios.....	
Tabela 2.	Necessidades básicas	23
Tabela 3.	Expressões assertivas	
Tabela 4.	Regras e acordos	
Tabela 5.	Competências e comportamentos em nível estratégico	
Tabela 6.	Competências e comportamentos de nível tático	42
Tabela 7.	Competências e comportamentos em nível operacional	
Tabela 8.	Estratégia de conhecimento explícito.....	
Tabela 9.	Avaliação dos acordos	
Tabela 10.	Ferramenta para identificar o ciclo de relacionamento	102
Tabela 11.	Ferramentas para medir indicadores.....	102
Tabela 12.	Ferramentas para medir indicadores.....	103
Tabela 13.	Ferramentas para identificar oportunidades de melhoria	104
Tabela 14.	Tabulação dos resultados da empresa Forte	106
Tabela 15.	Tabulação dos resultados da empresa Insi	106
Tabela 16.	Recursos para apresentação individual	
Tabela 17.	Matriz de comunicação com parceiros - nível estratégico	125
Tabela 18.	Matriz de comunicação em nível tático	

Tabela 19. Planos de ação
Tabela 20. Contratos operacionais
Tabela 21. Atas 133

Sistema de informações on-line



No final do livro, o senhor encontrará o código para inserir informações on-line - SIL - onde poderá acessar material complementar, como pesquisas e formulários, entre outros.

