

PALESTRA

MARIO PERSONA

PALESTRANTE, PROFESSOR, CONSULTOR
e ESTRATEGISTA DE NEGÓCIOS

Autor de:

- **Laura Loft - Diário de uma recepcionista** (2014)
- **Meu carro sumiu!** (2013)
- **Eu quero um refil!** (2013)
- **Crônicas para ler depois do fim do mundo** (2013)
- **Moving On** (2007-inglês)
- **Dia de Mudança** (2007)
- **Marketing de Gente** (2005)
- **Marketing Tutti-Frutti** (2004)
- **Gestão de Mudanças** (2003)
- **Receitas de Grandes Negócios** (2002)
- **Crônicas de uma Internet de Verão** (2001)
- ...e mais 10 livros, além de artigos e entrevistas.



Considerando-se um ambiente ou contexto...

Ética

Avaliação teórica e filosófica do comportamento, valores e condutas.

Moral

Padrão de comportamento aceito e praticado.

Valores

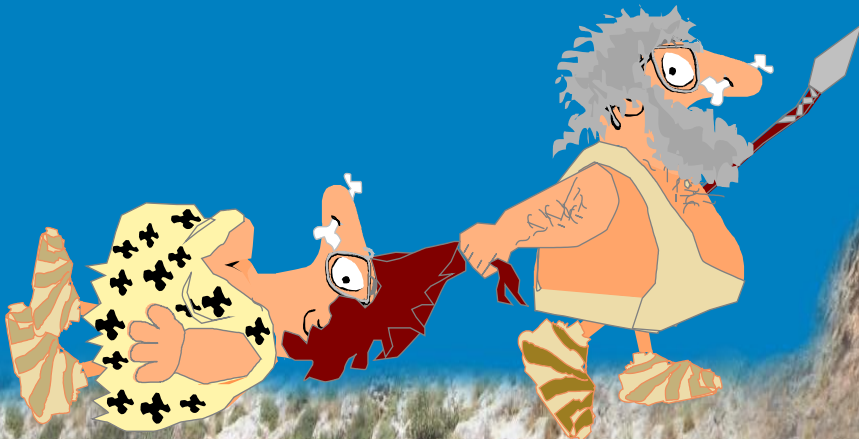
Conjunto de crenças e convicções dominantes e direcionadoras.

Código de Conduta

Conjunto de princípios considerados adequados.

COMPORTAMENTO ÉTICO

Comportamento
correto no contexto
de um código moral
predominante.





Barbie



Bratz



Razzanne



Fulla

Gentleman / Cavalheiro



INDIVÍDUO

- Família
- Religião
- Valores etc.



ORGANIZAÇÃO

- Políticas
- Código de conduta
- Comportamento dos colegas
- Cultura organizacional etc.



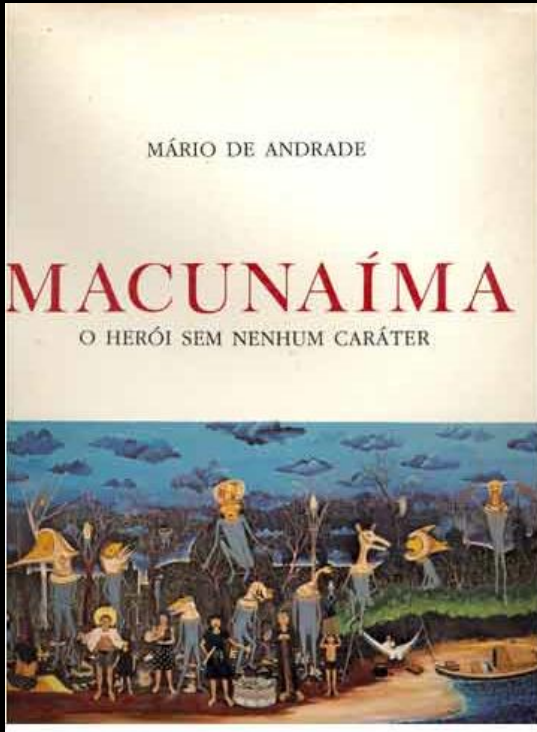
AMBIENTE EXTERNO

- Legislação
- Normas da sociedade
- Clima ético do segmento etc.



1928

O Herói sem
nenhum caráter



1942

Zé Carioca



1970

Lei de Gérson



MADE IN BRAZIL

DILEMA ÉTICO

- **DISCRIMINAÇÃO**

Contratar ou promover por raça, religião, sexo etc

- **ASSÉDIO MORAL**

Constranger funcionário em troca de favores

- **CONFLITO DE INTERESSES**

Aceitar presentes caros por favorecimento

- **CONFIANÇA DO CLIENTE**

Revelar informações privilegiadas ou confidenciais

- **RECURSOS ORGANIZACIONAIS**

Usar material ou marca da empresa para obter vantagens

ARGUMENTOS

- “**Todo mundo faz**”
- “Ninguém precisa saber”
- “**Se eu não estacionar, outro estaciona**”
- “Vai ser bom para todos”
- “**A empresa vai me dar suporte**”
- “Eu roubo, mas faço”
- “**Não é ilegaaaaaal**; é ilegal”



**COMO
LIDAR
COM UM
DILEMA?**

1. Reconheça que é um dilema

2. Obtenha o máximo de fatos

3. Identifique as opções

4. Teste cada opção

- É legal?
- É correta?
- Traz benefícios?

5. Decida qual opção adotar

6. Verifique sua escolha

- “Como eu me sentiria se minha família ficasse sabendo?”
- “Como eu me sentiria se minha decisão saísse no jornal?”


MARIO PERSONA PRESO

Ação policial faz parte da "Operação Cup-Cake" que já prendeu outros elementos da mesma quadrilha.



Foi detido esta manhã em sua residência o meliante Mario Persona, acusado de crimes de corrupção nativa, lavagem de roupa suja em casa, tráfico de chicletes e assalto à mão desarmada. Os policiais atenderam a uma denúncia anônima que informava o paradeiro do perigoso elemento e depois de uma rápida abordagem conseguiram detê-lo.

A ação policial, deflagrada esta manhã, faz parte da “Operação Cup-Cake” que já prendeu outros elementos da quadrilha. Acredita-se que o acusado seja o chefe da operação, sendo também acusado de receptação de sorvetes, chocolates e outras guloseimas. Farta munição de balas e caramelos foi encontrada em seu poder.



Lançamento na Península,
Barra da Tijuca.

passa o mouse

Quentinhas

Quinta, 10 de junho de 2008, 10h47

~~MULHER~~ Marido leva susto ao encontrar ~~MARIDO~~ mulher em bordel

Um marido polonês tomou o maior susto de sua vida ao visitar um bordel e encontrar sua mulher trabalhando no local. Segundo o jornal *Super Express*, a mulher estava fazendo uma renda extra e dizia ao marido que trabalhava em loja em cidade próxima, de acordo com a *Reuters*. "Eu fiquei mudo, achei que estava sonhando", disse o homem ao jornal. Os dois, que se casaram há 14 anos, agora estão se divorciando.

Redação Terra

Compartilhe esta notícia

O que é isto?

Últimas de Quentinhas

» EUA: homem escreve mensagem obscena em cheque

» Bolo de 180 kg retrata noiva em tamanho natural

» Japão: semana de moda canina tem peça de US\$ 25 mil

Busca

Busque outras notícias no Terra:

BUSCAR

Será ético se não for ilegal?

- Escravidão
- Poligamia
- Ler e-mails
- Presentes
- Infanticídio



Será ético se não existirem regras específicas?

- **Deixar o emprego para outro melhor?**
- **Demorar para realizar uma tarefa?**
- **Fazer ligações particulares?**
- **Fingir-se doente para tirar folga?**
- **Ficar no banheiro tempo demais?**
- **Omitir a transgressão de um colega?**

POR QUE O MAR MORTO É MORTO?



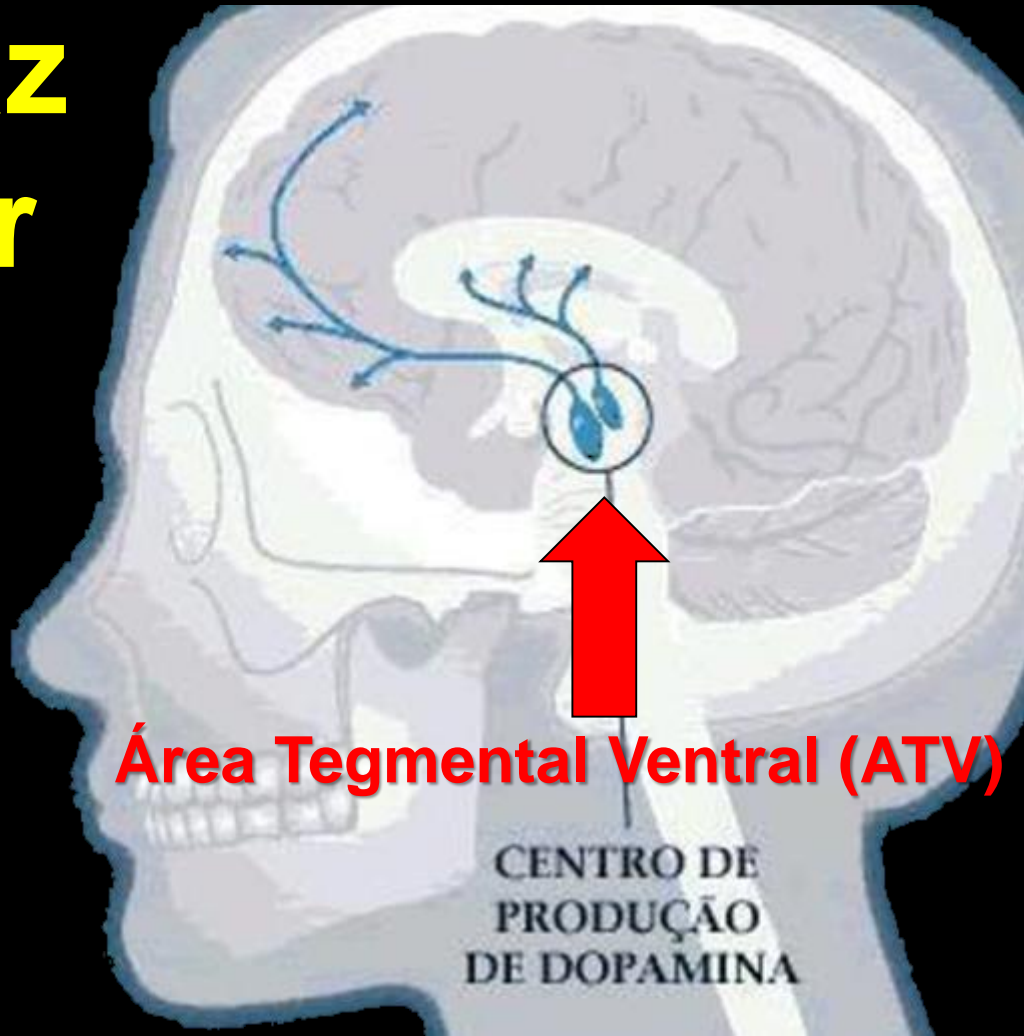
Rio Jordão

Mar Morto



Dr. Gregory S. Berns, professor de psiquiatria e ciência comportamental da *Emory University*:

**O altruísmo faz
a ATV produzir
5 vezes mais
Dopamina do
que o sexo ou
jogos de azar.**



Não me interessa em que escola
você estudou, o que eu quero
saber é o que você
é capaz de fazer
com o que aprendeu.





O dono do Aeroporto

**La garantía
soy yo!**



REPUTAÇÃO

**CRENÇAS
&
VALORES**

CARÁTER

FLEXÍVEL



PROFISSIONAL

ESPONJA:
CRESCER

COM O
APERTO

COMPETITIVO

Minha sogra começou a correr aos 45 anos e hoje já está com 90...

só que ninguém sabe aonde a velha foi parar!



**Você precisa
mesmo participar
dessa reunião?**



**É muito importante.
Se eu faltar a
reunião não
acontece.**

TRANSPARENTE

ACESSÍVEL

Michael Dell tem um rolo compressor de brinquedo em sua mesa para se lembrar de não atropelar ideias trazidas por sua equipe.



PROATIVO

Por que você abre
o buraco e seu
colega fecha?

Quem coloca os canos
no buraco não veio
trabalhar.



RESPONSÁVEL

Preciso de
alguém
RESPONSÁVEL.

Onde trabalhei, se
algo saía errado,
diziam que eu era a
RESPONSÁVEL



Pense no quanto o
ANIMAL sofreu para
lhe dar essa pele!

De onde você
conhece meu
marido?

PROTEJA OS
ANIMAIS



ENGAJADO

É ALGO URGENTE?

NÃO.

**ENTÃO POR
QUE LIGOU NO
MEIO DA
NOITE?**

**PORQUE É
MAIS BARATO.**



SENSATO

DISCRETO

**Quem disse que pode chegar a hora
que quiser só porque nos divertimos
um pouco ontem?**

**MEU
ADVOGADO**



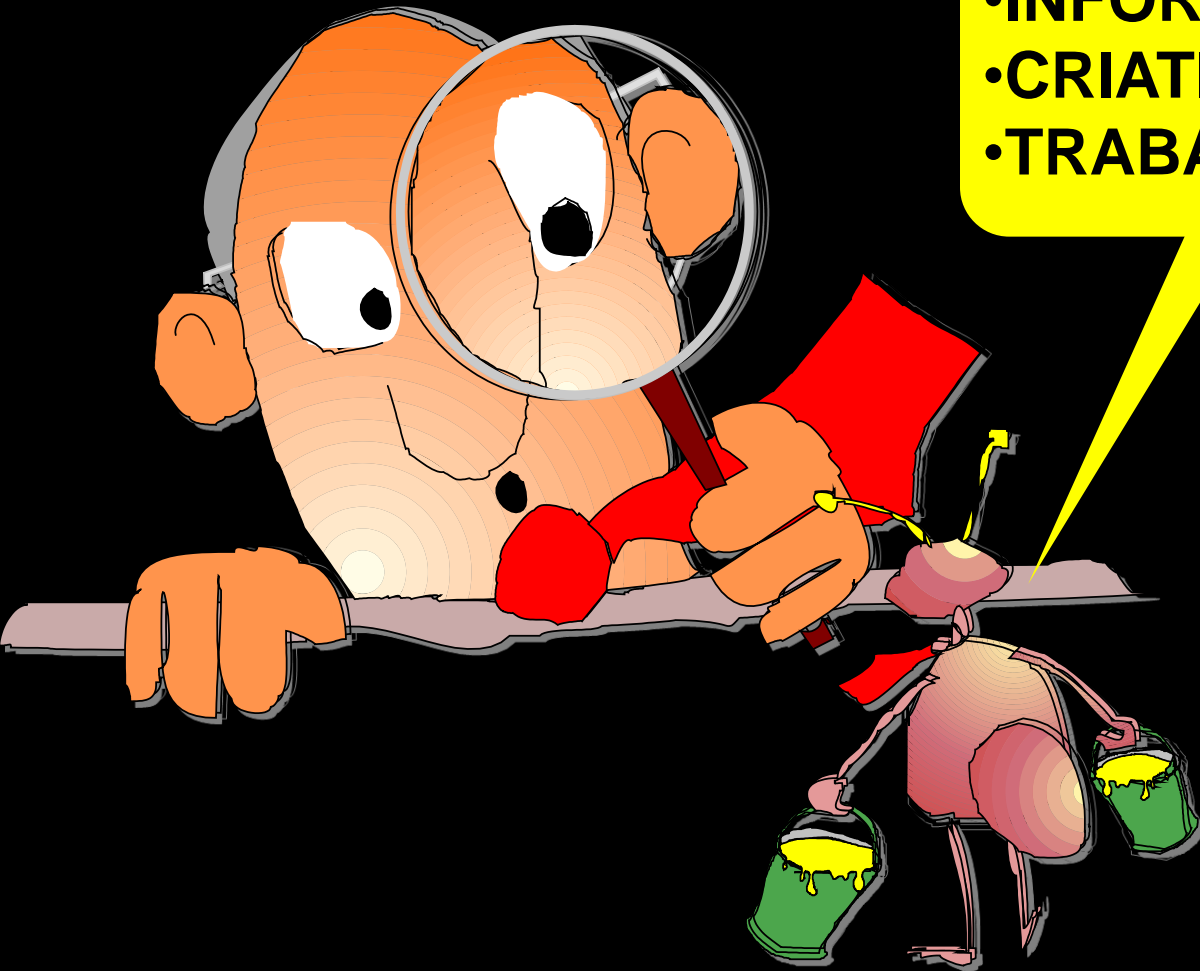
SINERGIA

Você faz parte
de uma colmeia
inteligente, e a
capacidade de
uma colmeia é
maior que a soma
da capacidade
individual das abelhas.



SINERGIA

- INFORMAÇÃO
- CRIATIVIDADE
- TRABALHO EM EQUIPE



EU SEMPRE VOU SABER
O QUE VOCÊS FIZERAM
NO VERÃO
PASSADO

O que ele sabe
pode matar você...

email

internet

messenger

redes sociais

intranet

celular





Even Microsoft wants G5s

Published:
October 23, 2003 – 10:34 pm

Author:
By Michael Hanscom

Categories:
■ 15Minutes
■ Apple

UPDATE: Please take the time to read my followup post, [Fifteen Minutes of Fame](#), for my thoughts on what happened after I posted this picture, why it happened — and most importantly, why I don't blame Microsoft for their actions. Thanks!

It looks like somebody over in Microsoft land is getting some new toys...

- Não critique, não faça gozação ou humilhe colegas.
- Não publique informação de teor discriminatório.
- Não revele informações confidenciais da empresa.
- Não use redes sociais para resolver problemas da empresa.



I took this shot on the way into work on the loading dock (MSCopy, the print shop I work in, is in the same building as MS's shipping and receiving). Three palettes of Dual 2.0Ghz G5's on their way in to somewhere deep in the bowels of Redmond. Hopefully they're all in good condition when they arrive — the boxes are slick enough that a few of them took a bit of a tumble (you can see them back in the truck)!

Surgical outcomes research

Surgeons' tone of voice: A clue to malpractice history

Nalini Ambady, PhD, Debi LaPlante, MA, Thai Nguyen, BA, Robert Rosenthal, PhD, Nigel Chaumeton, PhD, and Wendy Levinson, MD, Boston, Mass, Riverside, Calif, and Toronto, Ontario, Canada

Background. Interpersonal aspects of care, such as the communication behaviors of physicians, are often cited as central to patients' decisions to initiate malpractice litigation. Relatively little is known, however,

about the impact of the communication behaviors of surgeons. In the current study, we investigated the relationship between surgeons' voice tone and their malpractice litigation history. We examined the relationship between surgeons' voice tone during routine office visits and the initiation of malpractice litigation. Surgeons were selected who took part in their patients' routine office visits, and very brief samples of the conversations were rated by coders blind to surgeons' claims status. Two 10-second clips were extracted for each surgeon from the first and last minute of their interaction with patients. The coders rated the clips on a 10-point scale for dominance and concern/anxiety. Results. Controlling for content, ratings of higher dominance and lower concern/anxiety in their voice tones significantly identified surgeons with previous claims compared with those who had no claims.

Conclusions. Surgeons' tone of voice in routine visits is associated with malpractice claims history. This is the first study to show clear associations between communication and malpractice in surgeons. Specific types of voice associated with litigation were identified in brief audio clips of routine office visits.

From the Department of Psychology, Harvard University, Boston, Mass; Department of Psychology, University of California, Riverside, Calif; Leggett and Stetson Hospital, Atlanta, Ga; and the University of Toronto, Toronto, Ontario, Canada.

Key words: malpractice litigation, communication, voice tone, dominance, concern/anxiety.

Abbreviations: malpractice litigation, communication, voice tone, dominance, concern/anxiety.

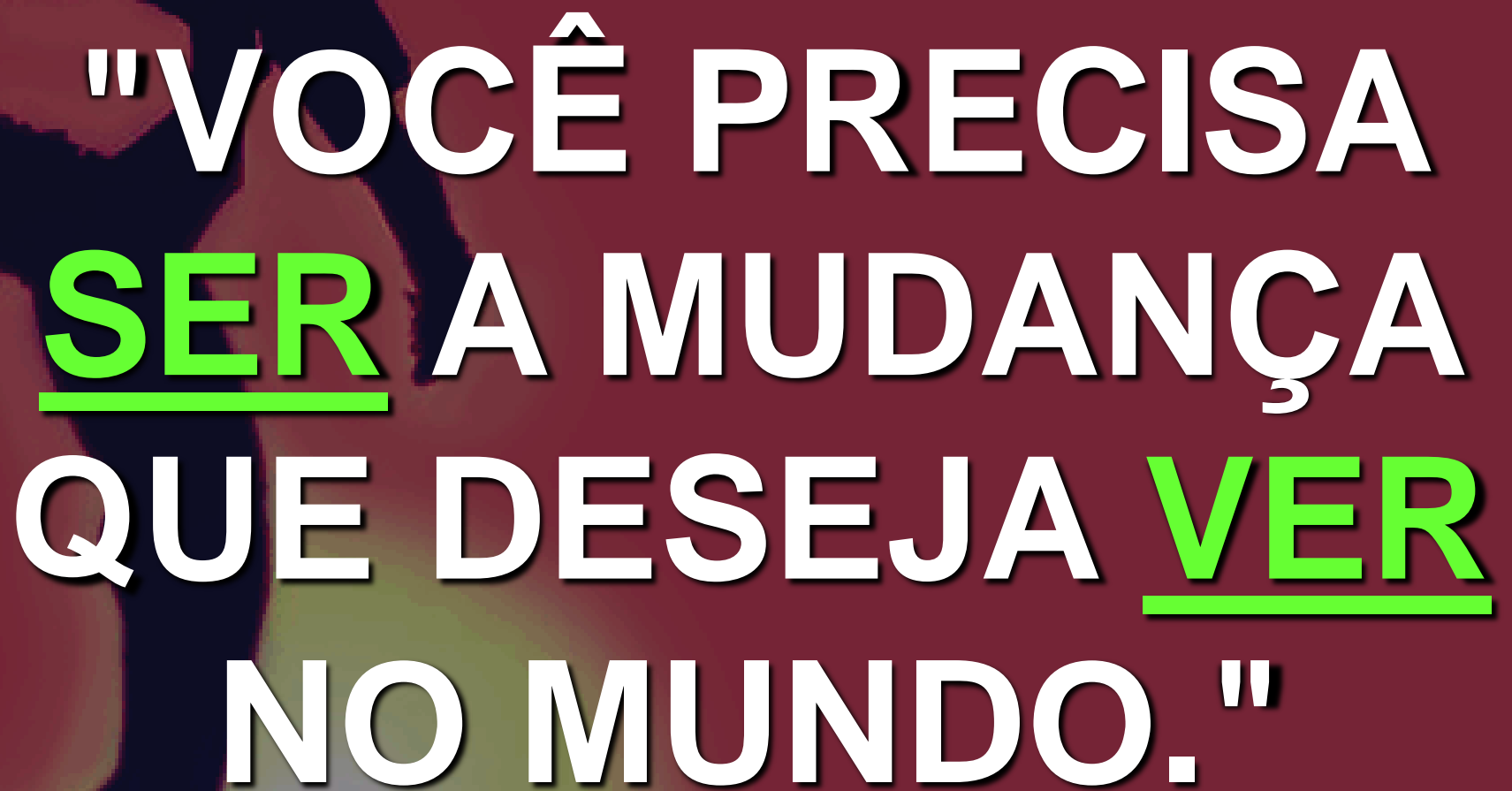
Introduction. Malpractice litigation is associated not only with physician negligence and error^{1,2} but also with the quality of communication between physicians and patients. Indeed, the quality of care is neither the primary nor the only reason cited by patients as a

Some specific communicative behaviors of physicians are associated with malpractice claims. Levinson et al⁵ found significant differences between communication patterns of primary care physicians who had previous malpractice claims

MALPRACTICE LITIGATION is associated not only with physician negligence and error^{1,2} but also with the quality of communication between physicians and patients. Indeed, the quality of care is neither the primary nor the only reason cited by patients as a

"O tom de voz durante as consultas de rotina está associado ao volume de ações por erro médico".

"Surgery" - Volume 132, Number 1 - July 2002



"VOCÊ PRECISA
SER A MUDANÇA
QUE DESEJA VER
NO MUNDO."

Gandhi

A invasão das MULHERES



- INTUITIVA
- MULTITAREFA
- ORGANIZADA
- COMUNICATIVA

OBRIGADO!



www.mariopersona.com.br
contato@mariopersona.com.br