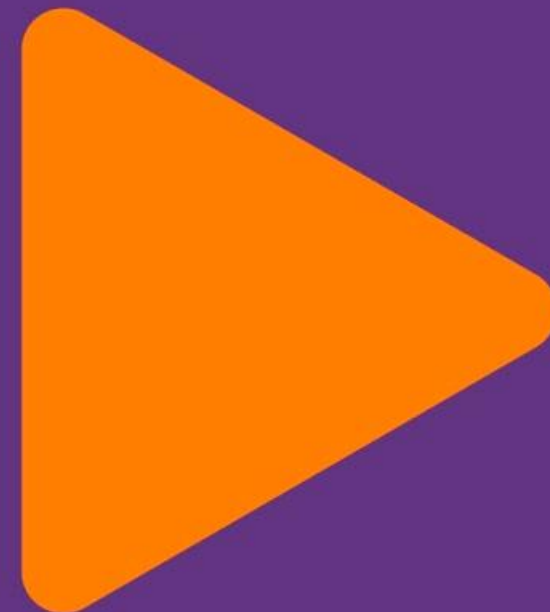
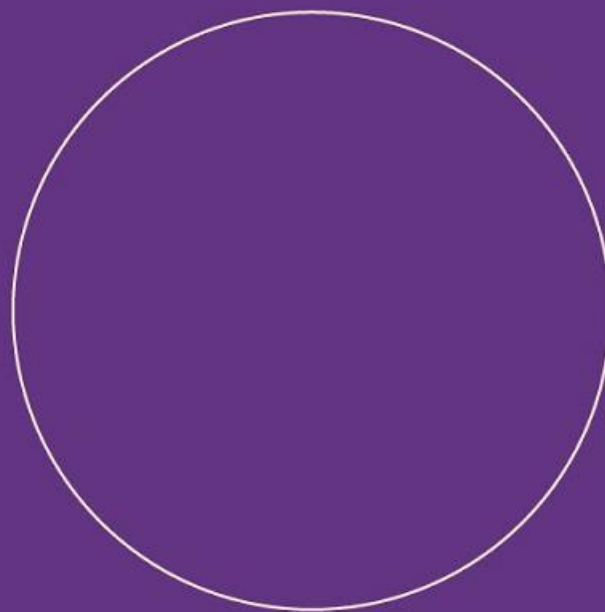
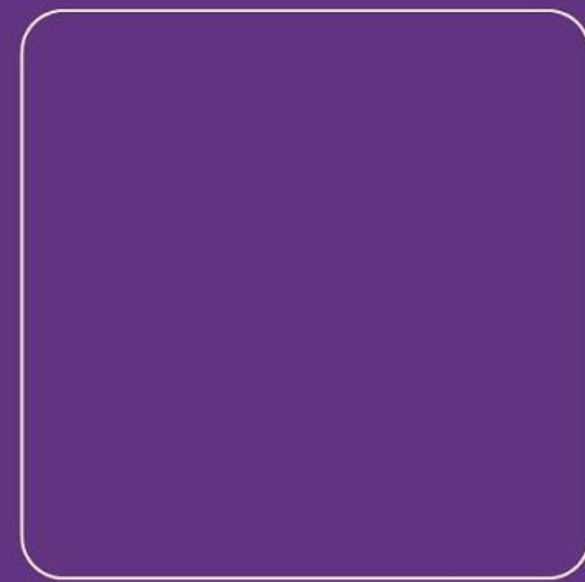
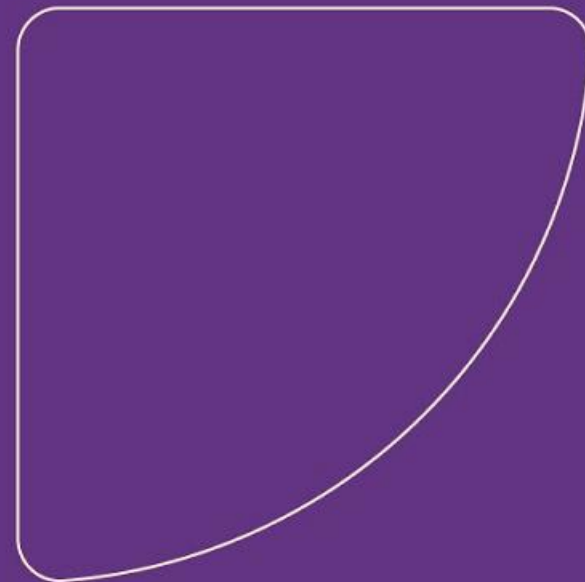


# Soft Skill

## COLABORAÇÃO.





# COLABORAÇÃO

# COLABORAÇÃO

A palavra “**colaborar**” tem sua origem no latim “COLABORARE” que pode ser traduzido como “**trabalhar junto**” ou simplesmente “**ajudar**”.



Refere-se a ação de **trabalhar em conjunto** com outra(s) pessoa(s) para realizar um trabalho, uma obra ou um projeto.

A **colaboração**, é portanto, a ação em que cada profissional contribui com a sua competência para que o propósito/objetivo comum seja alcançado. O resultado tende a ser superior ao que seria obtido de forma individual.

É uma habilidade interpessoal muito requisitada e valorizada no ambiente profissional. Essencial para demonstrar a qualidade e a segurança do trabalho em equipe.

# COLABORAÇÃO

- ✓ É uma **habilidade interpessoal** muito requisitada e valorizada no ambiente profissional.
- ✓ **Requer postura de cooperação**, disponibilidade e interesse em ajudar.
- ✓ Exige a **capacidade de lidar com a diversidade**. Acolher e compreender as diferenças de cada pessoa que faz parte do grupo de trabalho.





# Aspectos essenciais ao processo de COLABORAÇÃO

- ✓ Ética
- ✓ Comunicação assertiva
- ✓ Regras claras e objetivo(s) definido(s)
- ✓ Planejamento e Organização
- ✓ Inclusão e tolerância
- ✓ Recursos disponíveis e compartilhados
- ✓ Liderança / coordenação



# Requisitos para a COLABORAÇÃO



Compartilhar  
conhecimento  
e habilidades

Compartilhar  
recursos e  
informações

Cumprir  
normas e  
regras

Compartilhar  
responsabi-  
lidades

Praticar a  
tolerância e  
a empatia

Ter um  
objetivo  
comum

# Principais obstáculos da COLABORAÇÃO



✓ Agir por interesse individual

✓ Postura de superioridade

✓ Atitude competitiva

✓ Intolerância às diferenças e características dos demais integrantes do grupo ou da equipe de trabalho

✓ Falha de comunicação

✓ Rigidez de ideias, pensamentos e decisões





# Como desenvolver a COLABORAÇÃO

- ✓ **Busque ampliar** suas percepções e novas experiências. **Se abra para conhecer** novas pessoas, lugares e culturas, costumes.
- ✓ **Pratique a escuta ativa.** Saber escutar outras pessoas é fundamental para criar um ambiente mais colaborativo. Aprenda a escutar sem julgar e criar um ambiente amigável para que as pessoas se sintam a vontade para expor suas ideias.
- ✓ **Exercite a humildade.** Permita que os outros também exponham suas ideias e se abra para aprender novas formas de alcançar os objetivos propostos.
- ✓ **Participe de ações de integração.** Não fuja de ações e dos eventos com o objetivo de integrar as pessoas.
- ✓ **Esteja disponível para ajudar.** Colocar-se à disposição para compartilhar conhecimentos e tirar dúvidas de colegas também é uma forma interessante de desenvolver e aperfeiçoar a sua habilidade de colaborar.





# COLABORAÇÃO



## Vamos refletir:

- ✓ Em que situações você se sente mais confortável para colaborar?
- ✓ O que você considera/avalia para tomar a decisão de colaborar ou não colaborar?
- ✓ Como você se sente quando você tem oportunidade de praticar a colaboração?
- ✓ Quais são as situações em que você apresenta dificuldades em agir de forma colaborativa?



TOLERÂNCIA

# A Tolerância\*

- Deve ser praticada por indivíduos, pelos grupos e pelo Estado.
- É o reconhecimento e o respeito aos direitos universais da pessoa humana e das liberdades fundamentais do outro
- Considera a rejeição do dogmatismo e do absolutismo
- Considera que toda pessoa tem a livre escolha de suas convicções e aceita que o outro desfrute da mesma liberdade
- Um dever de ordem ética
- Uma necessidade política e jurídica
- Uma virtude que torna a paz possível



**\*Declaração de Princípios sobre a Tolerância – 16 de Novembro de 1995 - UNESCO**

# A Tolerância como aspecto essencial na Colaboração

**Tolerância** – do latim “*tolerare*”, que quer dizer “**aceitar**” ou “**suportar**”.

Define o grau de aceitação diante de um elemento contrário a uma regra moral, cultural, civil ou física.

É a habilidade de aceitar algum evento ao qual não podemos impedir ou mudar.

Disposição para admitir/aceitar modos de pensar, de agir, de se comportar e de sentir de outras pessoas, ainda que sejam diferentes dos nossos.

**TOLERAR NÃO É CONCORDAR.**





# A intolerância é incompatível com a colaboração

A intolerância desqualifica as relações interpessoais e gera prejuízos para todos os envolvidos, incluindo você.



- Amplia a desigualdade
- Abre espaço para a prática do racismo, da xenofobia, da homofobia, do etarismo, do sexismo...
- Gera prejuízos físicos, mental, emocional, financeiro e social
- Promove as divergências, a segregação, a exclusão
- Incita a violência, a guerra e os conflitos (internos e externos)

# DICAS PARA DESENVOLVER A TOLERÂNCIA

Priorize o  
respeito

Aceite as  
diferenças;  
acolha a  
diversidade

Exercite a  
paciência e a  
inteligência  
emocional

Pratique a  
Escuta Ativa

Exercite o  
AutoConheci-  
mento

Observe-se  
primeiro e não  
julgue o outro

Invista em  
leitura, estudos  
e treinamentos  
sobre o tema

Se empenhe  
em  
compreender o  
outro

Considere as  
próprias  
limitações

Aprenda a  
aceitar as  
falhas

# COLABORAÇÃO & TOLERÂNCIA

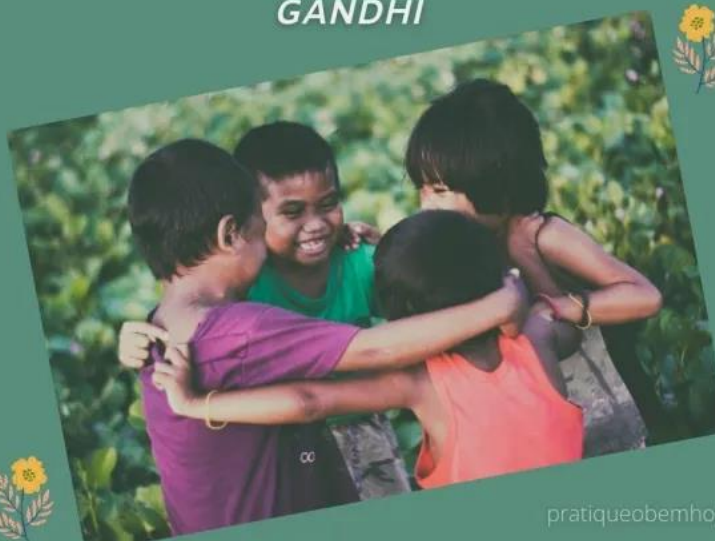
Onde praticar? Com quem praticar? Quando praticar?

Em todos  
os lugares

Em todas  
as relações

A lei de ouro do comportamento é  
a tolerância mútua, já que nunca  
pensaremos todos da mesma maneira,  
já que nunca veremos senão uma parte  
da verdade e sob ângulos diversos.

*GANDHI*



[pratiqueobemhoje.com](http://pratiqueobemhoje.com)

Com todas  
as pessoas

Sempre



ATENÇÃO E ESCUTA ATIVA



# Escuta Ativa e Colaboração



Para que seja possível colaborar em qualquer situação é importante considerar os 4 passos básicos da escuta ativa:

1. Direcione a sua atenção e mantenha o foco em quem está comunicando ampliando suas percepções;
2. Retribua a conversa – permita a interação e o diálogo;
3. Confirme se compreendeu corretamente o que está sendo expresso;
4. Faça perguntas relevantes para evitar mal entendido e falhas na comunicação.

# Dimensões da ESCUTA ATIVA



**Escutar vai além de usar o sentido da audição.**

Quando você, de fato, está escutando uma pessoa falar, certamente está utilizando grande parte dos seus canais sensoriais. Usar os canais sensoriais no diálogo significa estar totalmente presente, pois está visualizando a expressão do rosto da pessoa, ouvindo o tom da voz e, muitas vezes, colhendo a percepção do que realmente está por detrás de uma simples pergunta ou fala.

Estamos escutando o não-verbal!

# Praticar a Escuta ativa é Colaborar

**Escutar a si mesmo:** Exige auto-observação; Refletir sobre como estamos e como nos colocamos nas relações; Reconhecer que temos limitações nas nossas formas de pensar e agir; Abrir-se para aprender é fundamental.

**Escutar o outro:** Exige disponibilidade e interesse para dar para focar a atenção no outro; Prestar atenção de forma consciente e demonstrar interesse; Colocar-se para escutar sem interromper; Colocar-se livres de julgamentos; Atentar-se aos sinais e emoções expressas. Empenhar-se para escutar além do que está sendo dito.

**Escuta do grupo:** Exige garantir o direito e o acesso de todos no processo de comunicação; Deve ser inclusiva e explorar diferentes formas, canais e recursos; Requer receptividade e abertura para considerar as diferentes percepções; Requer habilidade de incluir e propor ideias diferentes.

**Escutar o contexto:** Exige observar e considerar o ambiente, as características de quem está no processo de comunicação; Exige atentar-se para compreender as manifestações explícitas e implícitas (comportamentos, estado emocional, resistências, dificuldades, ambiente, etc); Inclui explorar todas as variáveis que estão influenciando o comportamento dos envolvidos

# Escuta Ativa e Colaboração

Preste atenção em...



Sentimentos



Expressões faciais  
e  
linguagem corporal

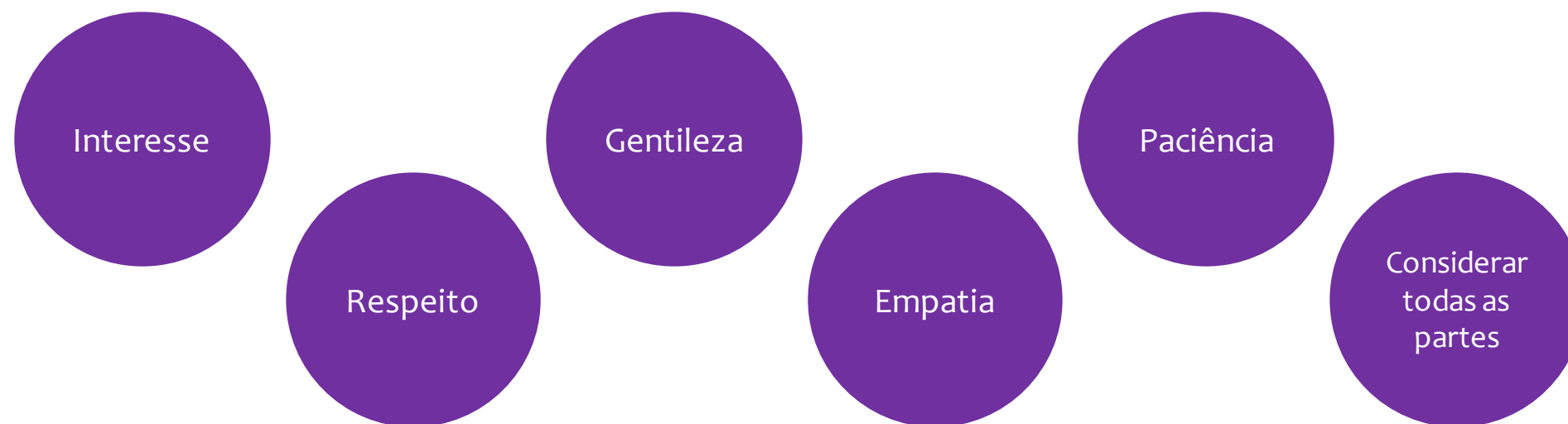


Tom de voz

Atenção focada e Escuta ativa ajudam muito a **criar bons relacionamentos, minimizar conflitos, desenvolver a empatia e despertar a consciência** de que as pessoas precisam se ouvir e se ajudar nos mais diversos momentos da vida.



## ATITUDES COLABORATIVAS BASEADAS NA ATENÇÃO FOCADA E NA ESCUTA ATIVA



Para colaborar é preciso escutar de forma ampla e imparcial. Um ambiente profissional harmonioso é cultivado por relações profissionais saudáveis nas quais as pessoas dão atenção umas as outras, se escutam, se respeitam e colaboram entre si.



O que é a EMPATIA?

# O que é a EMPATIA?

“É a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo.”

Marshall Rosenberg

É uma habilidade que pode ser desenvolvida e, portanto, deve ser amplamente treinada e praticada.

- É estar com outro, de forma consciente e atenta.
- É colocar-se junto ao outro para compreender como ele vê, pensa, sente e quer agir diante de uma determinada circunstância, situação ou contexto.
- É não julgar o outro pela forma como ele vê, pensa, sente e age.
- É abrir mão do que você pensa, sente, vê para aprender como ser verdadeiramente útil para o outro.
- É acolher, escutar ativamente e oferecer para agir no que o outro diz que precisa.
- É agir como o outro diz que quer e precisa.
- É presença respeitosa. É compreender quando outro não se sente confortável para compartilhar o que está acontecendo. E ainda assim, você se mantém em silêncio, ao lado.

“Empatia é quando conectamos a nossa atenção, a nossa consciência,  
não o que falamos.

Marshall B. Rosenberg

Aprendemos de forma ampla e repetitiva que Empatia é se colocar no lugar do outro.  
**Mas não é bem assim.**

**Atenção!!! Não faça isso!**



**ATENÇÃO!!!!!!**

➤ **Não roube o foco!**

“Ah sei bem como é. Isso já aconteceu comigo.”

➤ **Não tente consolar!**

“Não fique assim.” “Não chore.” “Não fique triste.” Vai passar.”

➤ **Não diminua a dor do outro (Jamais faça isso)!**

“Ah! Isso não é nada. Você já superou coisa pior.” “Não sofra por isso.”

➤ **Não tente deduzir ou interpretar.**

“É, acho que você vai precisar se preparar.” “Talvez seja apenas uma alerta e nada de grave.”

➤ **Não dê conselhos ou opinião.**

“Se fosse comigo eu não deixaria por menos.” “Se eu fosse você...”

“Não sei se percebeu mas você vai precisar de ajuda nisso.”





Ética e Moral

# PRINCÍPIOS ÉTICOS E COLABORAÇÃO



**ÉTICA** é o conjunto de princípios e valores que usamos para responder três perguntas: Quero? Posso? Devo? É o que você faz quando os outros estão olhando.

**MORAL** é a prática individual das respostas. É o exercício da conduta individual. É a sua decisão de agir ou não, quando ninguém está olhando.

Mário Sérgio Cortella  
Livro: Qual é a tua Obra?

# ÉTICA

Valores que definem o que

- QUERO
- POSSO
- DEVO

Porque nem tudo que eu quero eu posso,  
nem tudo o que posso eu devo  
e nem tudo o que eu devo eu quero!



## A TEORIA DA RELATIVIDADE DA ÉTICA

“PESQUISA REVELA QUE ÉTICA DEPENDE DA LENTE: QUANDO É PRECISO TOMAR UMA DECISÃO , A ATITUDE É UMA; QUANDO SEU BEM ESTAR PESSOAL ESTÁ EM JOGO, A ATITUDE É OUTRA.”

“AS PESSOAS SEMPRE AGIRÃO COM MENOS ÉTICA QUANDO AS CONSEQUÊNCIAS PESSOAIS FOREM MAIORES. ISSO IMPLICARÁ ATÉ NA MUDANÇA DE OPINIÃO QUANDO A SITUAÇÃO ASSIM O EXIGIR.”

“AS PESSOAS SE MOSTRAM PROPENSAS A MUDAR SEUS PADRÕES ÉTICOS QUANDO AS CIRCUNSTÂNCIAS ASSUMEM UM IMPACTO PESSOAL MAIS DIRETO.”

*Por James J. Hoffman, Grantham Couch e Bruce T. Lamont  
HSM Management Dez/99*



A Ética é definida para todos.

Direciona a conduta de uma sociedade, comunidade ou grupo.

A Moral é a prática dos valores individuais.



# Ética



# Moral

*A palavra ética é de origem grega derivada de ethos, que diz respeito ao costume, aos hábitos dos homens.*

*Ética é princípio*

*Ética é permanente*

*Ética é universal*

*Ética é regra*

*Ética é teoria*

*Ética é reflexão*

*Ética trata bem/mal*

*Alético=ausência de ética*

*Antiético=contrário a ética @study\_menfer\_br*

*Moral é a diferenciação de intenções, decisões e ações entre aquelas que são distinguidas como próprias e as que são impróprias.*

*Moral é conduta específica*

*Moral é temporária*

*Moral é cultura*

*Moral é Conduta da regra*

*Moral é prática*

*Moral é ação*

*Moral trata do certo/errado*

*Amoral=ausência de moral*

*Imoral=contra a moral*

# ÉTICA E SIGILO PROFISSIONAL



Trata-se de manter em segredo toda a informação que seja valiosa para a empresa e seus colaboradores, cuja responsabilidade recaia sobre o profissional responsável pelas informações.

Não manter estas informações em sigilo, poderá representar um delito.

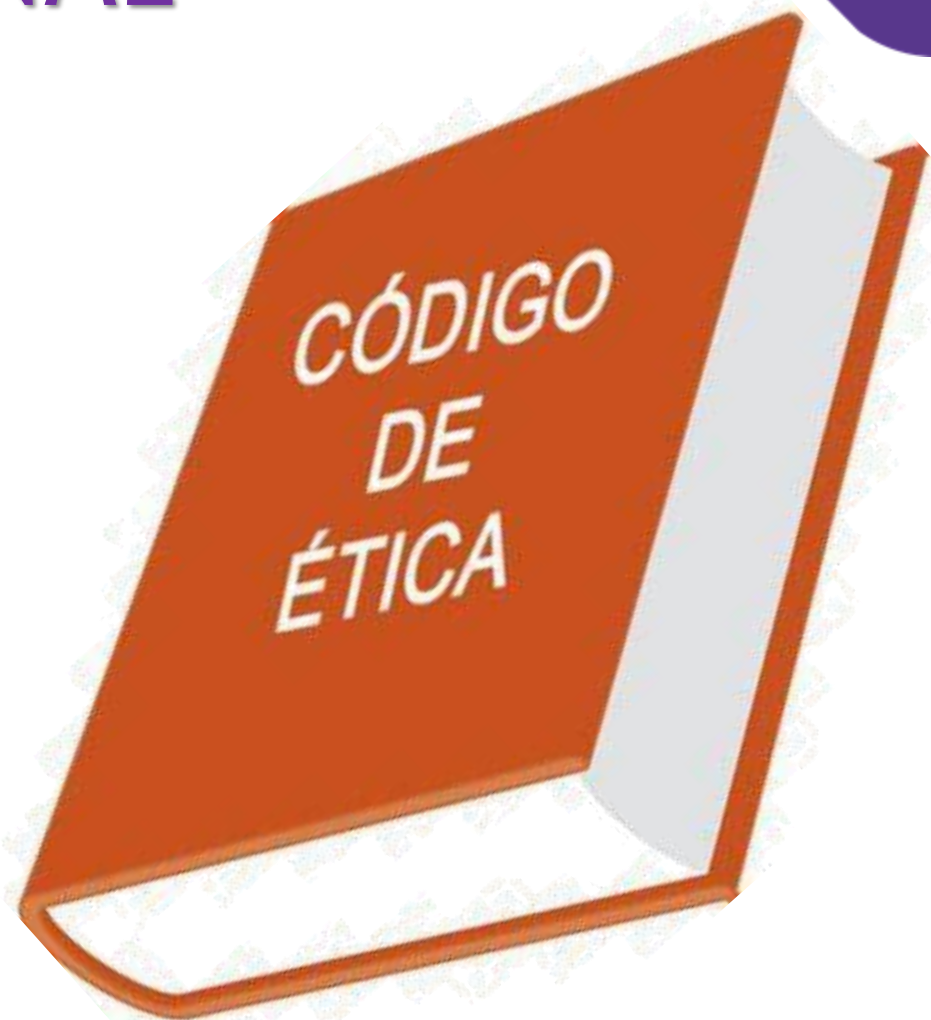
Juridicamente falando, para ser considerado quebra de sigilo estas informações devem ter sido obtida através da função ou ofício que a pessoa possui.



# ÉTICA E SIGILO PROFISSIONAL

O profissional que tem uma postura ética tem o dever de guardar toda a informação que pode afetar a empresa ou aos colegas de trabalho. É comum haver situações constrangedoras entre colegas por fofocas e comentários inadequados.

O profissional que é ético reconhece que lhe foi dado um voto de confiança, e este tem acesso a muitos dados que caso sejam descobertos pela concorrência ou pelas pessoas erradas, podem frustrar o projeto da empresa e até mesmo levar ao fracasso de todas as pessoas envolvidas.





É algo totalmente antiético um ex-funcionário revelar, por exemplo, o *know-how* (fórmula secreta, informações, tecnologias, etc..) da empresa. Muitas escolhas que faremos na nossa vida profissional refletirão para bem ou para mal. As oportunidades para deixarmos de ser éticos surgirão e, conforme a postura que tivermos, poderemos ir rumo ao sucesso ou ao fracasso profissional.

Basta somente um pequeno deslize para que nossa imagem profissional seja manchada. Um exemplo disto é o caso do ex-diretor da Volkswagen que foi acusado pela GM, onde trabalhou anteriormente, por fraude e furto de documentos. Alguém com uma carreira brilhante que cometeu um pequeno erro, manchando toda sua carreira.

# ÉTICA E SIGILO PROFISSIONAL



# RELATIVISMO MORAL

É importante considerar que hábitos, costumes e os valores culturais, religiosos, sociais podem ser diferentes em cada país, região, sociedade, comunidade e grupos.

É essencial conhecer tais diferenças para ser possível conviver em sociedade, praticar o respeito, a tolerância, a empatia e a compaixão.

Entretanto, lembre-se a ética é o que vale para todos. E a moral é a sua escolha em agir conforme seus valores e sua consciência.

Conflitos surgem pela conduta moral e, portanto, individual, que escolhe agir ou não conforme os princípios éticos que valem para todos.



## ALGUNS EXEMPLOS DE AGIR COM ÉTICA:

- Não obter benefício próprio por meio de ações incorretas, como furar uma fila no banco para ganhar mais tempo;
- Não se apropriar da propriedade alheia, independentemente do valor em questão;
- Não se utilizar de cargos públicos, políticos ou não, ou de cargos em empresas privadas para obter vantagem pessoal ilícita;
- Respeitar a vida, a privacidade e a individualidade das pessoas.





# RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



# Conflitos profissionais

Surgem por diversos motivos:

- ✓ Intolerância
- ✓ Competitividade
- ✓ Diferenças na forma de agir e pensar
- ✓ Diferenças na técnica de execução das atividades, tarefas, procedimentos
- ✓ Estilo de comunicação e falhas na comunicação
- ✓ Cultura organizacional – valores da instituição, ambiente de trabalho,...
- ✓ Posição hierárquica
- ✓ Hábitos e valores pessoais
- ✓ ...



# Resolução de Conflitos & Colaboração



A resolução de conflitos é uma habilidade importante na prática da colaboração no ambiente profissional.

Requer **autoconhecimento, inteligência emocional e autorresponsabilidade** – um conflito sempre inclui a parcela de responsabilidade de cada um dos envolvidos.

**Vamos refletir:**

- I. No meu cotidiano profissional ou a minha rotina diária, tenho relações harmoniosas?
- II. Na maior parte dos momentos, minhas relações me trazer bem estar?
- III. Me sinto confortável e satisfeito(a) com o resultado das minhas relações profissionais?
- IV. Em geral, minhas ações contribuem para evitar o conflito no trabalho?

# Resolução de Conflitos & Colaboração



# Resolução de Conflitos & Colaboração



## EVITAR O CONFLITO OU OMITIR:

Evitar um conflito nem sempre é uma escolha assertiva. Não se posicionar pode evitar o conflito externo entre as pessoas envolvidas mas certamente o conflito será mantido dentro de você. **Perde-se no resultado desejado e no relacionamento.**

## COOPERAR - COLABORAR:

É reconhecer que o conflito, na situação específica, pode gerar crescimento e aprendizado entre os envolvidos. As duas partes ganham ainda que uma das partes tenha que rever seus objetivos iniciais. **É abrir mão de um resultado específico para priorizar e preservar a qualidade do relacionamento.**

## DIALOGAR - NEGOCIAR:

Abre espaço para que as partes possam expor e argumentar suas necessidades e interesses sem precisar impor. É contribuir para que cada parte envolvida possa refletir sobre novos objetivos e resultados em comum. **As duas partes ganham no resultado e no relacionamento.**

## COMPETIR –CONFRONTAR:

Permite que as partes, de forma respeitosa, priorize seus interesses específicos. Abre espaço para que uma das partes possa sobrepor a outra. **Há ganho no resultado mesmo que ocorra prejuízos no relacionamento.**



# Métodos construtivos para Resolução de Conflitos\*

## Mediação

- Uma pessoa (com um gerente ou alguém da gestão) que irá mediar a conversa, perguntando qual é o problema, como iniciou e como é possível resolvê-lo.

## Arbitragem

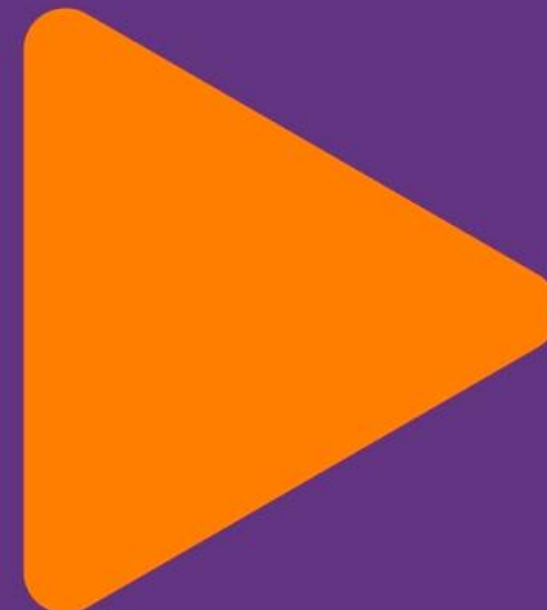
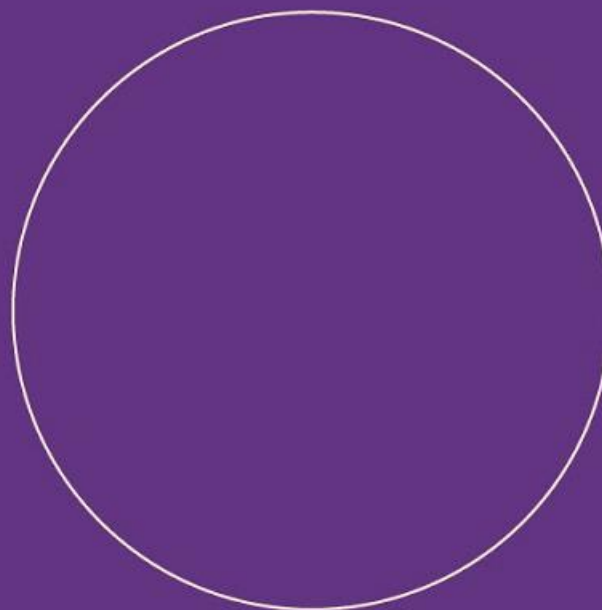
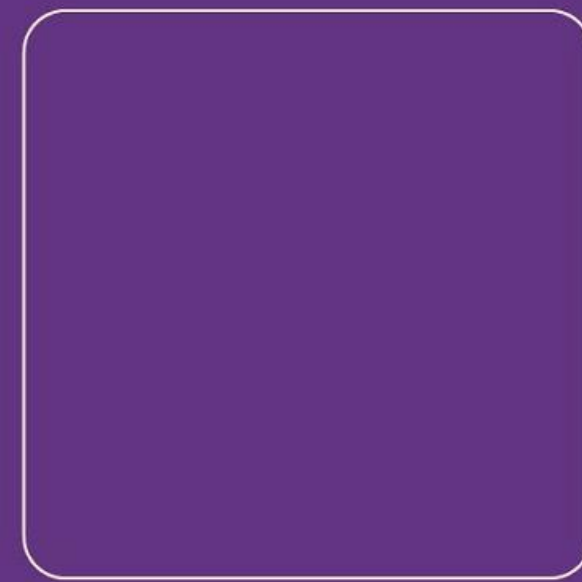
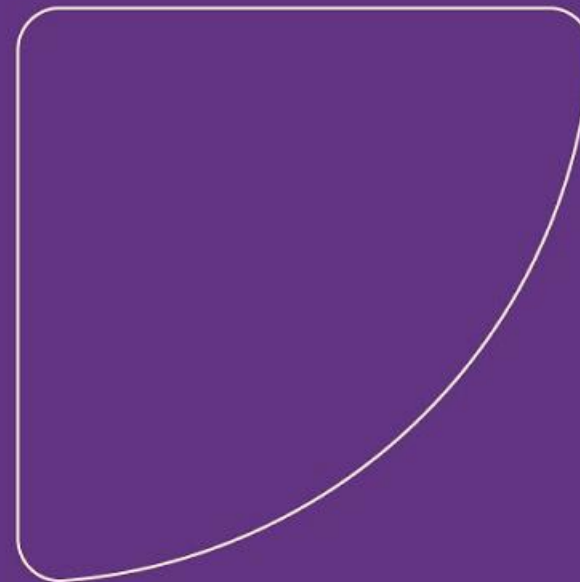
- Um profissional da área, que já tem habilidade para solucionar conflitos vai conduzir.
- Essa pessoa ouvirá as duas partes e colocará os dois para conversarem sobre o problema, tendo o objetivo de solucionar o impasse.

## Heterocomposição

- Por iniciativa dos envolvidos no conflito, um procurará o outro para demonstrar o que está acontecendo e informar que tem o objetivo de solucionar o problema.

\* por Halana Malakowsky e  
Cristine Kassick

Por favor, compartilhe  
como você percebeu e  
experimentou o nosso  
encontro de hoje.



# DICAS PARA CONSTRUIR RELAÇÕES SAUDÁVEIS

e evitar conflitos desnecessários no ambiente de trabalho

Ser gentil e  
cordial

Cumprimente  
as pessoas

Respeite os  
princípios  
éticos

Mantenha o  
respeito em 1º.  
lugar

Seja tolerante  
com as  
diferenças

Evite entrar em  
assuntos muito  
pessoais

Fuja das  
fofocas e evite  
brincadeiras  
ofensivas

Pratique a  
empatia e a  
compaixão

Evite tomar  
partido e  
apontar erros  
(julgar)

Cultive o bom  
humor