**Estephanie Santana Carvalho, Fabiana Pereira da Silva, Jady de Almeida Santana Pereira e Stephany Cintra Marciel.**

**GESTÃO DO CONHECIMENTO AAP**

**HABILIDADES INTERPESSOAIS DO ANALISTA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO (T&D)**

**São Paulo**

**2024**

**Estephanie Santana Carvalho, Fabiana Pereira da Silva, Jady de Almeida Santana Pereira e Stephany Cintra Marciel.**

**GESTÃO DO CONHECIMENTO AAP**

**HABILIDADES INTERPESSOAIS DO ANALISTA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO (T&D)**

Trabalho AAP da disciplina Gestão do Conhecimento do

Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos

da FATEC – Faculdade de Tecnologia do Ipiranga

“Pastor Enéas Tognini”.

Orientador: Prof. Samuel Henrique da Rocha.

**São Paulo**

**2024**

Sumário

[1 INTRODUÇÃO 4](#_Toc180059483)

[2 TEMA 4](#_Toc180059484)

[3 PROBLEMÁTICA 4](#_Toc180059485)

[4 JUSTIFICATIVA 5](#_Toc180059486)

[5 OBJETIVO GERAL 5](#_Toc180059487)

[5.1 Objetivos específicos 5](#_Toc180059488)

[6 METODOLOGIA 6](#_Toc180059489)

[6.1 Métodos Utilizados 6](#_Toc180059490)

[6.2 Recursos Instrucionais 6](#_Toc180059491)

[6.3 Equipamentos 6](#_Toc180059492)

[6.4 Participantes 7](#_Toc180059493)

1 INTRODUÇÃO

No ambiente corporativo contemporâneo, as habilidades interpessoais têm se tornado um diferencial estratégico para o sucesso dos profissionais de Treinamento e Desenvolvimento (T&D). Além de conhecimentos técnicos, espera-se que esses profissionais sejam capazes de comunicar-se de forma clara, gerir conflitos, motivar equipes e colaborar efetivamente com diferentes departamentos. No entanto, o desenvolvimento dessas competências nem sempre é abordado de forma estruturada dentro das organizações, o que pode prejudicar o desempenho tanto dos Analistas de T&D quanto das equipes que eles treinam.

Diante desse cenário, o presente projeto de treinamento visa desenvolver as habilidades interpessoais dos Analistas de T&D, preparando-os para desempenharem suas funções com maior eficiência e engajamento. O foco do treinamento está em pilares como autoconhecimento, empatia, assertividade, cordialidade e ética, que são fundamentais para a construção de relacionamentos saudáveis e produtivos no ambiente de trabalho.

A partir da aplicação de métodos interativos, como exposição dialogada e dinâmicas de grupo, os participantes puderam refletir sobre suas próprias habilidades e como aprimorá-las. Este relatório apresenta o planejamento, a execução e a avaliação do treinamento, destacando os resultados obtidos e os desafios enfrentados.

2 TEMA

**Desenvolvimento de Habilidades Interpessoais e Competências para o Analista de Treinamento e Desenvolvimento (T&D)**

O tema aborda a importância das habilidades interpessoais no ambiente de trabalho, com foco específico no papel do Analista de Treinamento e Desenvolvimento. Essas habilidades incluem comunicação assertiva, empatia, autoconhecimento, feedback construtivo e resolução de conflitos, que são essenciais para o sucesso no desenvolvimento de pessoas dentro das organizações.

3 PROBLEMÁTICA

**Como as lacunas nas habilidades interpessoais impactam o desempenho do Analista de Treinamento e Desenvolvimento e o clima organizacional?**

A ausência de habilidades interpessoais adequadas pode comprometer a qualidade do relacionamento entre o Analista de T&D, os colaboradores e demais áreas da empresa. Isso pode gerar falhas na comunicação, dificuldades na aplicação de treinamentos, mal-entendidos e conflitos, além de afetar diretamente o engajamento dos colaboradores e a eficácia dos programas de desenvolvimento. O problema identificado é a dificuldade em desenvolver e aplicar essas habilidades no dia a dia, o que reflete negativamente no clima organizacional e nos resultados esperados das ações de T&D.

4 JUSTIFICATIVA

O desenvolvimento de habilidades interpessoais é essencial para a atuação eficiente do Analista de Treinamento e Desenvolvimento, pois ele desempenha um papel central na capacitação e no aprimoramento dos colaboradores. À medida que as organizações se tornam mais dinâmicas e complexas, o Analista de T&D deve estar apto a se comunicar de forma clara, assertiva e empática, além de mediar conflitos e promover um ambiente de trabalho colaborativo e harmonioso.

Investir no desenvolvimento dessas habilidades resulta em profissionais mais preparados para lidar com os desafios do ambiente corporativo atual, que demanda alta capacidade de comunicação e relacionamento. Além disso, um Analista de T&D com habilidades interpessoais desenvolvidas contribui para a criação de um clima organizacional positivo, diminuindo a rotatividade de pessoal e aumentando o engajamento e a produtividade. Portanto, este projeto justifica-se pela necessidade de capacitar esses profissionais para desempenhar seu papel de maneira mais eficaz, trazendo benefícios tanto para os indivíduos quanto para a organização como um todo.

5 OBJETIVO GERAL

**Aperfeiçoar as habilidades interpessoais dos Analistas de Treinamento e Desenvolvimento (T&D)**, promovendo o autoconhecimento, comunicação assertiva e empatia, para que eles possam aprimorar o desempenho profissional e melhorar o ambiente organizacional por meio de práticas mais eficazes de desenvolvimento de pessoas.

5.1 Objetivos específicos

* **Promover o autoconhecimento**: Proporcionar reflexões e atividades que ajudem os participantes a identificar suas fortalezas e áreas de melhoria no contexto interpessoal.
* **Desenvolver a empatia**: Ensinar técnicas e práticas que ajudem os Analistas de T&D a se colocarem no lugar dos outros, compreendendo diferentes perspectivas e criando um ambiente de confiança.
* **Aprimorar a comunicação assertiva**: Capacitar os Analistas de T&D a se expressarem de forma clara, objetiva e respeitosa, tanto com os colegas quanto com os colaboradores da organização.
* **Ensinar habilidades de feedback construtivo**: Capacitar os Analistas de T&D a fornecer e receber feedback de maneira positiva e orientada para o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores.
* **Desenvolver técnicas de resolução de conflitos**: Ensinar estratégias para lidar com conflitos de maneira pacífica e construtiva, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo.
* **Fortalecer a capacidade de trabalhar em equipe**: Fomentar a importância do trabalho colaborativo entre os Analistas de T&D e as demais áreas da empresa, para alcançar os objetivos organizacionais.
* **Sensibilizar para a diversidade**: Instruir os participantes sobre a importância de respeitar e valorizar a diversidade cultural, de gênero e de pensamento no ambiente de trabalho.

6 METODOLOGIA

Este projeto de treinamento foi desenvolvido com o objetivo de aprimorar as habilidades interpessoais de Analistas de Treinamento e Desenvolvimento (T&D), tendo como base a aplicação prática de métodos pedagógicos interativos, como exposição dialogada e dinâmicas de grupo.

6.1 Métodos Utilizados

* **Exposição dialogada**: Durante as sessões de treinamento, foi utilizado o método de exposição dialogada, no qual o instrutor apresentou os conteúdos de forma clara e objetiva, fomentando a participação ativa dos alunos e o debate sobre os temas discutidos.
* **Discussões e dinâmicas de grupo**: Para promover a reflexão sobre os pilares das habilidades interpessoais, foram realizadas discussões em pequenos grupos. Nessas atividades, os participantes puderam trocar experiências e conhecimentos, aplicando conceitos e práticas relacionadas ao autoconhecimento, empatia, assertividade, cordialidade e ética no ambiente de trabalho.

6.2 Recursos Instrucionais

* **Texto para subsidiar a dinâmica em grupo**: Foi fornecido um material textual que serviu como base para a realização das atividades em grupo. O material continha definições e exemplos práticos dos pilares das habilidades interpessoais, além de orientações sobre como desenvolver essas competências no dia a dia.
* **Material de apoio**: O material de apoio incluiu artigos acadêmicos, textos explicativos e exemplos de boas práticas relacionados ao desenvolvimento de habilidades interpessoais.
* **Plano de ensino**: Um plano de ensino foi estruturado para guiar as etapas do treinamento, incluindo o cronograma das atividades, os objetivos de cada módulo e os métodos de avaliação.

6.3 Equipamentos

* **Audiovisuais**: TV e computador foram utilizados para exibir slides e vídeos educativos, complementando as apresentações e discussões.
* **Materiais para atividades práticas**: Durante as dinâmicas de grupo, os alunos utilizaram diversos materiais como cola, cartolina, lápis e canetas coloridas, tesouras, revistas e jornais, que serviram para a elaboração de painéis e outras atividades colaborativas.

6.4 Participantes

Os participantes do treinamento foram os próprios alunos, que atuaram como Analistas de T&D durante a simulação prática do programa de treinamento. Essa abordagem permitiu que eles aplicassem as teorias de habilidades interpessoais discutidas durante o curso, enquanto interagiam com seus colegas e desenvolviam suas próprias competências interpessoais.

Essa metodologia permitiu a vivência de situações reais e promoveu um aprendizado colaborativo e reflexivo, essencial para o desenvolvimento das habilidades interpessoais no ambiente organizacional.