

FMT

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E
INTRAPESSOAL

Preparação

Relações Interpessoais

Quais são as competências e habilidades que um bom profissional deve ter?

Nossa identidade profissional é construída ao longo do tempo, conforme as experiências e relações de trabalho que adquirimos no decorrer da vida pessoal e profissional.

Com a globalização e a nova configuração do mercado de trabalho, especialmente em razão da evolução tecnológica, cada vez mais os profissionais precisam desenvolver competências e habilidades diversificadas, a fim de se adaptar às novas demandas.

O infográfico “O profissional do século XXI” traz informações sobre as principais competências que o profissional deve ter para o mundo do trabalho.



Às vezes, enfrentamos problemas que não sabemos resolver. Outras vezes, sabemos mais ou menos. Outras, ainda, acreditamos que vamos resolver e resolvemos mesmo. Também acontece de resolvermos problemas com facilidade sem nem percebermos que ele existia.

null

Problemas surgem em todos os lugares – no trabalho, em casa, na escola, na rua – e podem ter muitas consequências. Então, o que vamos fazer é trabalhar para perceber um problema logo que ele surge; pensar sempre no maior número possível de soluções; lembrar de estudar cada solução para escolher a melhor e, depois, comparar o resultado obtido com o resultado que imaginamos.

Porque, às vezes, quando tentamos resolver um problema, imaginamos um resultado e temos o resultado real, aquele que termina acontecendo. É sempre igual ao que imaginamos?

Elas podem ter tido o mesmo problema e nos ajudar oferecendo alternativas de solução. Mesmo que não tivessem de resolver esse problema, nos ajudam a perceber melhor, olhar todos os lados, pensar em um número maior de soluções, analisar cada uma delas, pôr em prática a solução escolhida, perceber resultados e comparar o que imaginamos com o que obtivemos.

Hora da prática

Primeiro passo: não pisar em falso

É muito importante ler com atenção as instruções dos jogos para que aconteçam exatamente do jeito que devem acontecer. Senão, não vão funcionar direito.

Nosso primeiro jogo é justamente para verificar se você sabe seguir instruções.

1

O teste pode ser feito em dois ou três minutos, e seu instrutor vai lhe dizer quanto tempo você pode gastar.

2

Quando o tempo acabar, ele vai falar para você parar. Nesse momento, você deve parar o que estiver fazendo, mesmo que esteja no meio de alguma frase ou palavra.

3

Pegue lápis e borracha. Quando o instrutor disser para começar, inicie o teste no mesmo instante.

4

Você deve fazer o teste sozinho e não pode perguntar nada a ninguém, nem para colegas nem para o instrutor.

Atividade – Teste de instruções

Para fazer o teste, primeiramente, leia com atenção todas as instruções, sem pular nenhuma, até o final ou ponto que você conseguir, porque o tempo vai ser contado (realize as atividades em seu caderno).

- 1. Escreva seu nome:
- 2. Escreva a data de seu nascimento: ____ / ____ / ____
- 3. Faça um X ao lado da frase correta:
- 4. A cidade onde nasci é: _____
- 5. Complete o desenho ao lado fazendo bolinhas: () () () ()
- 6. Conte nos dedos até cinco em silêncio.
- 7. Agora conte em voz alta.
- 8. Estou aqui para aprender: _____
- 9. Escreva o principal motivo para fazer este curso:

- 10. Veja se seus colegas já terminaram.
- 11. Diga em voz alta: “Faz tempo que eu queria fazer um curso novo”.
- 12. Se você já leu todas as instruções, não faça mais nada.

Atividade

Quando é muito importante saber seguir instruções? Cada um pode responder a essa pergunta com exemplos para o instrutor e para os outros colegas. Quais são as consequências de não seguir as instruções corretamente considerando cada caso que foi dado como exemplo?

1 Quem não escreveu nem falou nada sabe ou não seguir instruções? Cada um deve dar sua opinião.

Na verdade, a primeira instrução, que não é a número 1, diz: Para fazer o teste, primeiramente, leia com atenção todas as instruções. É somente para ler, nada além disso. A última instrução diz: Se você já leu todas as instruções, não faça mais nada.

2 Como foi o resultado na turma?

Este jogo é muito divertido, porque é difícil encontrar alguém que preste atenção logo nas primeiras linhas e apenas leia o texto, sem escrever ou fazer mais nada.

Pesquisa e problema

Diariamente, nos deparamos com problemas. Alguns são resolvidos quase que instantaneamente, porém há outros que parecem não ter solução. Buscar informações, perguntar, analisar e refletir favorece a resolução de problemas.

Pesquisa

Você precisa comprar um relógio, por exemplo. O que você faz? Sai pesquisando, vai a mais de uma loja, compara preços, modelos e formas de pagamento etc.

Curso

Se resolve fazer um curso de inglês, pesquisa o local, preço das mensalidades, analisa dias e horários e conversa com pessoas que fazem o curso para saber como são as aulas.

Bolo

O mesmo acontece quando decide fazer um bolo: você não começa a fazer sem antes verificar se tem em casa todos os ingredientes, certo?

O ato de resolver problemas exige sempre algum tipo de pesquisa, análise, levantamento de informações.

Quanto mais avaliarmos o problema que teremos de resolver, maiores serão nossas chances de encontrar solução.

você quer ler?

Cada conversa é uma **oportunidade**

Identidade profissional, empatia, resiliência, relações

interpessoais... provavelmente você já ouviu falar em todos esses termos durante sua jornada profissional. Mas o que significa cada um deles e de que maneira esses conceitos estão ligados?

Tudo começa com a **empatia**, concorda?

Um dos maiores desafios das relações interpessoais no trabalho é a impossibilidade de escolher com quem se vai trabalhar. Ao ingressar em uma empresa, encontram-se muitas pessoas com perfis comportamentais variados e, por isso, é preciso estar aberto, ir ao encontro dos outros, apresentar-se e, assim, estabelecer uma relação de empatia com quem você vai conviver no dia a dia.

O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho revela a educação, a formação e as referências culturais de cada indivíduo conforme o nível de interação estabelecido entre as pessoas. Para manter relacionamentos interpessoais saudáveis, é preciso escutar o outro, ser gentil, prestativo, solidário, mas também firme, coerente e decidido. Por outro lado, a arrogância, a agressividade, a ironia, o desrespeito às diferenças e o não saber escutar ou se colocar no lugar do outro são atitudes que deterioram as relações entre as pessoas, provocando ruídos de comunicação e antipatias indesejáveis. Quanto melhor o ambiente de trabalho, mais favorável o crescimento profissional, o aprendizado e o desenvolvimento pessoal de todos.

Importância da hierarquia

Por hierarquia, entende-se a organização de elementos em ordem de importância. No mundo dos negócios, também se refere à distribuição de poder, cargos, funções e

níveis de tomada de decisão. O uso que se faz da hierarquia é uma questão muito mais comportamental, de quem exerce o cargo, do que da própria organização e dos níveis de tomada de decisão em si. A hierarquia é uma necessidade de toda empresa, pois, juntamente com as políticas organizacionais e o planejamento estratégico, ajuda a organizá-la, bem como as relações de trabalho, os limites de atuação, o escalonamento de problemas e soluções. Ela oferece um referencial sobre a quem se dirigir para cada situação do dia a dia, fazendo com que os profissionais se sintam orientados e seguros em suas atividades. Além disso, é por meio da hierarquia que você entende a estrutura da organização e conhece seu próprio potencial de crescimento dentro da empresa, de acordo com suas possibilidades e competências, o que viabilizará o planejamento da sua carreira com referenciais concretos.

Atitudes e comportamentos adequados na empresa

Todas as empresas têm suas próprias regras internas, às quais você precisa estar atento para conduzir suas atitudes e seu comportamento. É comum pensar que sua forma de falar é a mesma usada por todos, que seus gostos são os gostos de todos ou que suas preferências são as preferências comuns a todos, mas isso não é verdade. Alguns comportamentos profissionais são amplamente valorizados pelas empresas porque, comprovadamente, contribuem para o alcance de metas e objetivos. Se você deseja ser um profissional de destaque, deve estar atento e identificar o que pode melhorar e que comportamentos deve rever.

Confira algumas dessas atitudes de valor para as empresas:

Respeito

Respeite as pessoas dentro e fora da empresa, presencialmente e também nas redes sociais.

Cuidado com a imagem pessoal

Esteja atento aos códigos de conduta e ao vestuário da empresa em que você vai trabalhar. Certifique-se de que é adequado ou não frente às regras da empresa e também no convívio com os colegas de profissão.

Pontualidade

Demonstre seu comprometimento com o trabalho e seu respeito aos colegas e às regras da empresa sendo pontual. Mostre que você é capaz de cumprir com seus horários e isso contará pontos a seu favor numa avaliação profissional.

Organização

De nada adianta ser uma pessoa de ótimo trato no ambiente de trabalho se você não consegue dar respostas rápidas às solicitações e cumprir prazos. A organização é crucial nesse sentido.

Imparcialidade

Evite julgamentos e focos. Procure ser imparcial, ter opinião própria e jamais, em situação alguma, fazer julgamentos precipitados, comentários inadequados ou envolver-se em focos.

Empatia

Coloque-se no lugar do outro, procure entender como a outra pessoa está enxergando o problema e tente chegar a um senso comum sobre cada situação. O melhor caminho, sempre, é o diálogo.

Coerência

Cuidado com a imagem que você passa dentro da empresa e aquela que você transmite nas redes sociais. A coerência de atitudes gera confiança.

Resiliência

Procure se adaptar a situações de mudança, desenvolvendo a sua inteligência emocional, sendo mais amadurecido e ampliando seu autoconhecimento, o que o ajudará a analisar situações críticas e encontrar saídas que não causem impactos negativos ao redor.

Assertividade

Busque ser uma pessoa afirmativa, positiva, decisiva em suas atitudes e opiniões, demonstrando autoconfiança e coerência no que faz.

Comprometimento

Siga as regras estabelecidas pela empresa e desempenhe sua função com excelência, atentando para o que precisa ser feito e quanto tempo você vai precisar para entregar com qualidade o que lhe foi solicitado.

Cooperação

Tenha atitude prestativa, esteja disponível para ajudar sua equipe e as pessoas com quem interage, sem descuidar do seu próprio trabalho. Saber dizer "não" com cordialidade também é uma qualidade importante do bom profissional.

Humildade

Reconheça suas qualidades, mas também seus limites e fraquezas. Ser humilde é entender que você não é melhor do que ninguém, sem esquecer que possui as competências necessárias para ir sempre mais longe e somar à equipe.

Por outro lado, certas atitudes/comportamentos são extremamente inadequadas e desaconselháveis perante as empresas e podem fazer com que o profissional fique marcado por qualificações desfavoráveis e prejudiciais à sua carreira. Veja algumas dicas sobre o que **evitar**.



Falar mal da empresa ou de seus colegas de trabalho.

Tratar assuntos sigilosos da empresa em público ou nas redes sociais.

Utilizar as redes sociais durante o expediente.

Consumir álcool em excesso nas festas e reuniões com o pessoal da empresa.

Ser informal demais com seu chefe sem ter intimidade para isso.

Buscar relacionamentos amorosos no local de trabalho.

Descuidar da forma como fala e escreve.

Hora da leitura

A seguir, duas obras que tratam sobre o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais por meio de hábitos que podem ser aplicados na vida profissional e pessoal e formas que devem melhorar a qualidade de nossas interações.

- Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes - Stephen R. Covey

Neste livro, Covey explora sete hábitos fundamentais que podem ajudar as pessoas a se tornarem mais eficazes em sua vida pessoal e profissional. Os princípios discutidos também são aplicáveis ao desenvolvimento de relacionamentos interpessoais positivos.

- Comunicação Não-Violenta - Marshall B. Rosenberg

Explora maneiras de uma comunicação baseada em princípios de empatia, compaixão e respeito mútuo. A abordagem da CNV envolve a identificação de sentimentos e necessidades próprias e dos outros, e a expressão desses sentimentos e

necessidades de forma clara e não julgadora. O autor também apresenta técnicas para ouvir ativamente, fazer perguntas construtivas e criar um espaço seguro para a expressão de emoções e opiniões.

Networking

Na vida profissional, é muito importante conhecer pessoas e formar uma rede de contatos que possa ajudar no desenvolvimento e crescimento da carreira. Cursos, palestras e eventos são bons momentos para estabelecer novas conexões com pessoas que tenham interesses comuns aos seus e que possam agregar qualidade ao seu desenvolvimento profissional. Por isso é importante **ouvir** o que essas pessoas têm a dizer, encontrar um momento oportuno e conveniente para apresentar-se e estabelecer um diálogo consistente para que você deixe uma impressão positiva. Assim, quando for entrar em contato novamente, será lembrado pelo que disse, por suas qualidades e terá mais chances de uma nova conversa. Hoje em dia, devido à proliferação das redes sociais, é muito fácil manter redes de contatos. Facebook, Twitter e, principalmente, LinkedIn são meios para conhecer outros profissionais, informar-se sobre eventos e manter-se atualizado sobre o que têm feito os profissionais da sua área de interesse.

Trabalho e aprendizagem profissional

A conquista do próprio espaço no mercado de trabalho é uma das maiores preocupações do jovem de todos os níveis sociais. A aprendizagem profissional ajuda a ampliar as possibilidades de sustentação no emprego e também de empregabilidade para quem está procurando uma colocação. O desenvolvimento profissional dos jovens é regulamentado pela Lei da Aprendizagem (*Lei nº 10.097/2000*), que garante contrato formal de trabalho por um período de até dois anos para jovens que tenham idade entre 14 e 24 anos (*BRASIL, 2000*). O objetivo dessa lei é possibilitar o acesso à formação técnica em instituições públicas de ensino, considerando ser esse um direito do jovem e uma forma de integração entre sua formação escolar, sua vida familiar e sua inserção no mundo do trabalho. É **fundamental** ter foco no planejamento para que cada um desses aspectos da vida não atrapalhe o outro, prejudicando assim seu desenvolvimento.

Podcast Espro

Neste episódio, a convidada Priscila Guskuma fala sobre os mitos e verdades relacionados ao treinamento de equipe. Ela ressalta que investir no treinamento de

pessoas, para que elas se desenvolvam, entendam a cultura da empresa, adquiram novas habilidades, pode ser mais interessante que precisar fazer novas contratações com frequência.

<https://open.spotify.com/episode/7kjD6YLT2qDTTYMiVLO0UX?si=p8hcYdoATZCROioceitlgA>

Assim, ainda que as habilidades e competências de um bom funcionário sejam melhoradas ao longo de toda a vida profissional, as empresas têm um papel fundamental na medida que incentivam treinamentos para habilidades interpessoais, tais como resolução de conflitos, trabalho em equipe e inteligência emocional. Políticas de diversidade e inclusão, a promoção de eventos sociais externos, uma comunicação aberta e transparente e equilíbrio entre a vida profissional e pessoal são exemplos de outras práticas que as empresas podem e devem adotar para que os funcionários se sintam valorizados e respeitados, e que facilitam relacionamentos positivos.



Seu comportamento e sua atitude, e não apenas suas competências e formação, refletem sua maturidade e sua capacidade de enfrentar novos desafios.



A gestão colaborativa cria oportunidades para a participação dos melhores profissionais da empresa nas tomadas de decisão e planejamento.



São as políticas organizacionais que determinam as regras para todas as áreas do negócio e dão unidade às ações em busca das metas e objetivos.



É importante que seus próprios valores morais e éticos estejam de acordo com os da empresa em que você trabalha ou pretende trabalhar.



Estar atento às regras e aos comportamentos profissionais valorizados por sua empresa é o primeiro passo para a construção de uma boa rede de contatos e referências.

