



Relações Intra & Interpessoais

3º semestre Recursos Humanos

Profa. Bianca Lemonica

Interpessoal

Profissional

Pessoal

Virtual

O desafio dos relacionamentos no trabalho é que precisamos conviver bem com as pessoas apesar das diferenças de opinião, de visão, de comportamento, de formação, de cultura, de nacionalidade.

5 pilares: autoconhecimento, empatia, assertividade, cordialidade e ética



Profa. Bianca Lemonica



Intrapessoal

Autodomínio

Autoconhecimento

Autoafirmação

Automotivação

Capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos.

Grande responsável pelo **SUCESSO** e **INSUCESSO** das pessoas!



Se você conhece o inimigo e conhece a si mesmo, não precisa temer o resultado de cem batalhas.

Se você se conhece, mas não conhece o inimigo, para cada vitória sofrerá também uma derrota.

Se você não conhece o inimigo nem a si próprio, perderá todas as batalhas.



Sun Tzu

A arte da guerra

Praticando a Empatia

Ouvir

Ouça verdadeiramente as pessoas: com ouvidos, olhos e coração. Preste atenção à linguagem corporal do seu interlocutor, às emoções que podem estar escondidas, ao tom da voz e ao contexto.

Interessar-se

Mostre que as pessoas são importantes para você. Para isso, não bastam apenas palavras cordiais. Seus atos são ainda mais importantes.

Reconhecer

Demonstre reconhecimento sincero e elogie francamente as pessoas que têm mérito.

Encorajar

Encoraje as pessoas a falar, especialmente as mais quietas. Um simples olhar ou um sinal com a cabeça podem ser suficientes.

Sorrir

O sorriso é a melhor forma de se iniciar um relacionamento. Rompe naturalmente algumas barreiras interiores e auxilia no processo de estabelecimento de empatia.



Não interromper

Permita que a pessoa conclua sua linha de raciocínio e evite mudar de assunto bruscamente.

Cuidar da postura corporal

Tome cuidado com sua linguagem corporal. Segundo especialistas, nossa postura corporal e nosso tom de voz são os principais responsáveis por uma interação bem-sucedida com outras pessoas.

Chamar as pessoas pelo nome

Todas as pessoas gostam de ser reconhecidas em sua individualidade. Chamar alguém pelo nome é um gesto de respeito e facilitará o estabelecimento de uma conexão pessoal.

Mostrar-se atento

Esteja completamente presente quando estiver conversando com alguém. Evite checar o e-mail, olhar o relógio ou atender o celular.

Não se esqueça das boas maneiras que sua mãe ensinou...

mas pratique essas também!

Apresentação

- Apresentar-se oferecendo seu cartão de visitas.
- Usar roupas, jóias e bijuterias discretas e adequadas à situação. Em geral, o mundo corporativo exige discrição nos trajés.
- Cuidar das unhas. Os homens devem mantê-las sempre limpas e aparadas. As mulheres devem evitar a extravagâncias nas cores, tamanhos e efeitos visuais, além de nunca saírem de casa com o esmalte descascado.



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/>



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/>

Comportamento geral

- Evitar atitudes negativas. Aprenda a ser positivo nas palavras, pensamentos e ações. Ninguém gosta de conviver com uma pessoa resmungona, ressentida e sempre pronta a se queixar e reclamar de tudo e de todos.
- Não envolver-se em fofocas e intrigas.
- Responder sempre à sua correspondência (cartas e *e-mails*) e aos seus telefonemas.



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/>

Conflitos nem sempre

serão ruins...

...mas é preciso saber

diferenciá-los e lidar com eles!



Estratégias!

- Priorize a manutenção de bons relacionamentos;
- Conserve um clima de cortesia;
- Mantenha a calma;
- Seja construtivo em seus comentários e avaliações;
- Ouça primeiro e fale depois;
- Atenha-se aos fatos;
- Separe as pessoas de seus problemas;
- Esteja atento aos interesses da outra parte;
- Compreenda as razões e os porquês das pessoas envolvidas no conflito;
- Evite uma postura defensiva;
- Seja claro e direto nos seus argumentos;
- Mantenha-se atento à sua postura corporal;
- Evite ser desrespeitoso e enviar mensagens contraditórias aos outros;
- Esteja aberto a idéias e caminhos que possam conciliar as posições dos envolvidos;
- Busque e negocie soluções para o problema.



Quando bem resolvidos...



- Aumento da compreensão: a discussão expande a compreensão das pessoas sobre a situação a partir de outros pontos de vista;
- Aumento da coesão do grupo: os membros de uma equipe desenvolvem um forte respeito mútuo, além renovarem a confiança de que podem trabalhar juntos;
- Aumento do autoconhecimento: conflitos nos fazem examinar objetivos pessoais com mais cuidado e a focar naquilo que é realmente importante para nós.

O famigerado
bullying!



Bully
=
“valentão”
“brigão”

Atos de violência física ou psicológica, intencionais e repetidos, praticados por um ou mais indivíduos, com o objetivo de intimidar, agredir e isolar outro indivíduo.

A Janela de Johari

Joseph Luft e Harry Ingham, 1955

Nos ajuda a compreender e
comparar nossa **autoimagem**
com a imagem que os **OUTROS**
têm de nós e pode ser usada
para **melhorar** nossos
relacionamentos pessoais e
profissionais.



		Eu	
		Conhecido	Desconhecido
Outros	Conhecido	<p>ARENA PÚBLICA</p> <p>Aquilo que é conhecido por mim e pelos outros.</p>	<p>PONTO CEGO</p> <p>Aquilo que os outros percebem de mim, mas que eu não percebo.</p>
	Desconhecido	<p>ÁREA ENCOBERTA</p> <p>Aquilo que só eu conheço sobre mim – que posso decidir se irei revelar aos outros.</p>	<p>DESCONHECIDO</p> <p>Aquilo que eu não sei sobre mim mesmo – o campo do meu inconsciente.</p>

O receptivo

ARENA PÚBLICA Aquilo que é conhecido por mim e pelos outros.	PONTO CEGO Aquilo que os outros percebem de mim, mas que eu não percebo.
ÁREA ENCOBERTA Aquilo que só eu conheço sobre mim – que posso decidir se irei revelar aos outros.	DESCONHECIDO Aquilo que eu não sei sobre mim mesmo – o campo do meu inconsciente.



As pessoas receptivas a relacionamentos são aquelas que se mostram francamente aos outros e estão abertas a receber *feedback*. O receptivo é uma pessoa com clara auto-imagem e com confiança suficiente para expor-se aos demais. Quando está numa posição gerencial ou participando de uma equipe de trabalho, esta pessoa tende a ser respeitada e a encorajar o crescimento dos demais.



O dissimulado

ARENA PÚBLICA Aquilo que é conhecido por mim e pelos outros.	PONTO CEGO Aquilo que os outros percebem de mim, mas que eu não percebo.
ÁREA ENCOBERTA Aquilo que só eu conheço sobre mim – que posso decidir se irei revelar aos outros.	DESCONHECIDO Aquilo que eu não sei sobre mim mesmo – o campo do meu inconsciente.

As pessoas dissimuladas tendem a esconder ao máximo a informação sobre elas: o que pensam, como se sentem etc. O dissimulado é aquele que sempre pede informação sobre os outros, mas fala pouco de si mesmo. É um “jogador”: parece estar sempre escondendo algo e usando a informação apenas em seu próprio benefício. Quando está numa posição gerencial ou participando de uma equipe de trabalho, esta pessoa tende a levantar suspeitas e a provocar uma atitude defensiva nos demais.

○ eremita

ARENA PÚBLICA Aquilo que é conhecido por mim e pelos outros.	PONTO CEGO Aquilo que os outros percebem de mim, mas que eu não percebo.
ÁREA ENCOBERTA Aquilo que só eu conheço sobre mim – que posso decidir se irei revelar aos outros.	DESCONHECIDO Aquilo que eu não sei sobre mim mesmo – o campo do meu inconsciente.



○ eremita possui uma grande parcela de “eu desconhecido”, refletindo pouco conhecimento sobre si mesmo. É uma pessoa complexa, cujo comportamento é difícil de prever. Está sempre orientado para a auto-proteção. Quando está numa posição gerencial ou participando de uma equipe de trabalho, esta pessoa tende a deixar os demais confusos e inseguros.



O fofoqueiro

ARENA PÚBLICA

Aquilo que é conhecido por mim e pelos outros.

PONTO CEGO

Aquilo que os outros percebem de mim, mas que eu não percebo.

ÁREA ENCOBERTA

Aquilo que só eu conheço sobre mim – que posso decidir se irei revelar aos outros.

DESCONHECIDO

Aquilo que eu não sei sobre mim mesmo – o campo do meu inconsciente.

O falastrão ou fofoqueiro possui uma grande área cega, refletindo alguém que fala muito, mas ouve pouco. É uma pessoa muito preocupada consigo mesma e que não sabe o momento certo de se calar. Quando está numa posição gerencial ou participando de uma equipe de trabalho, esta pessoa tende a irritar os demais, que tentarão encontrar formas de distanciar-se dela ou evitarão considerar suas opiniões.

Tudo certo?

Tudo compreendido?

Então, é hora de treinar pesado!!!

