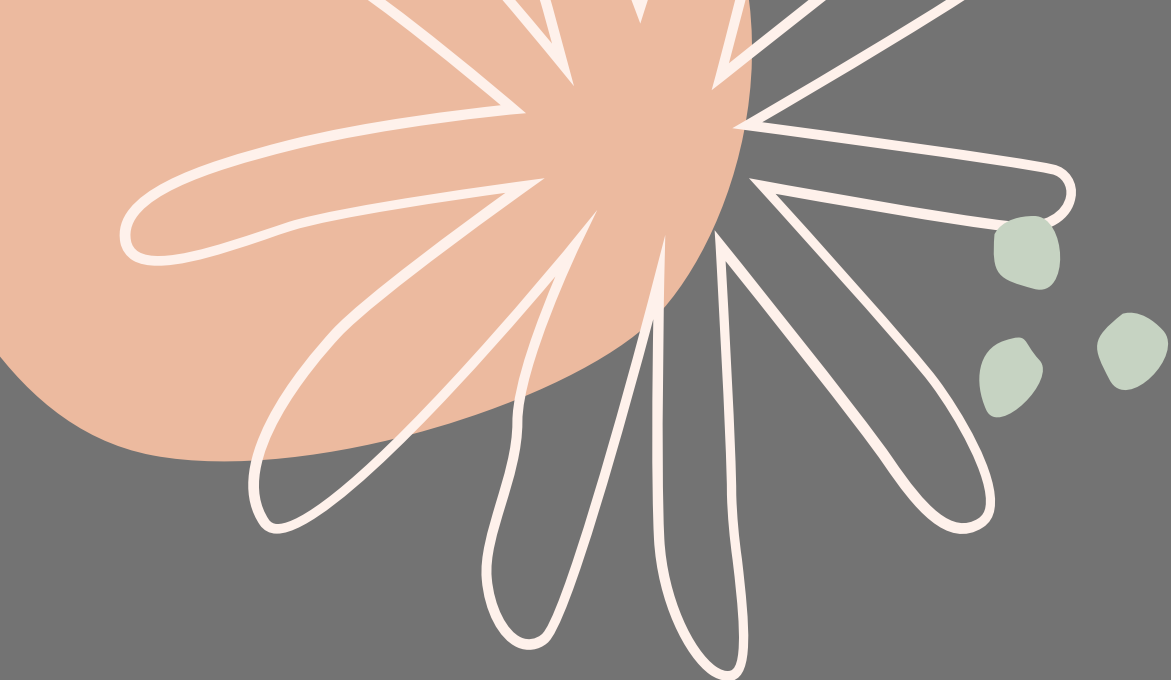


# RELAÇÕES SOCIAIS E TRABALHO



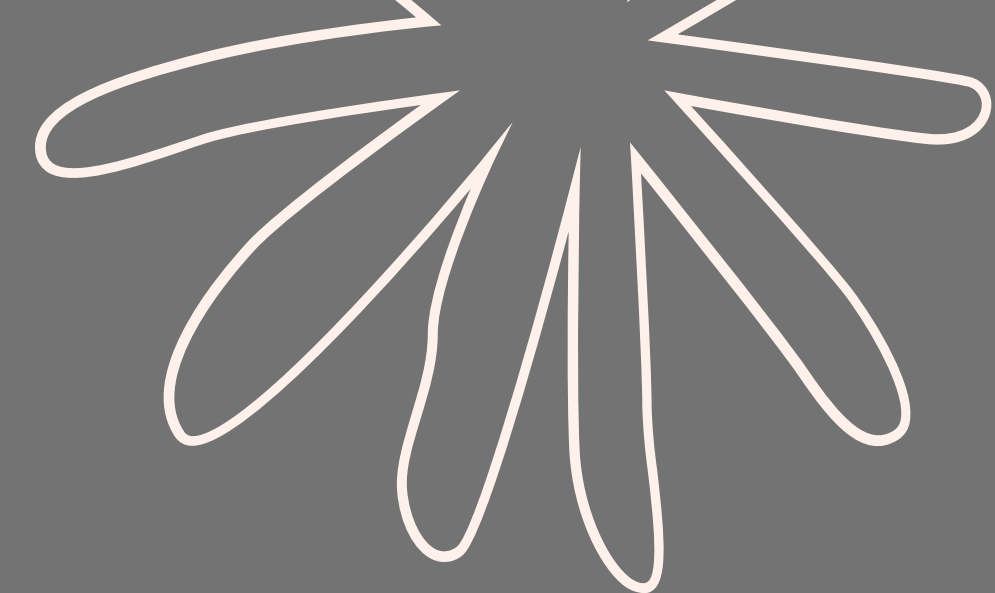
NUPLA/PROGEPE - AGOSTO DE 2020



# INTRODUÇÃO

Neste momento de distanciamento social, abriu-se um espaço fundamental de reflexão sobre algo já tão conhecido e intrínseco à vida de todo ser humano: as **RELAÇÕES SOCIAIS**.

A interação entre as pessoas está presente no ambiente organizacional e influencia direta e indiretamente os contextos de vida de cada um, o rumo de suas atividades e também seus resultados. Buscar o desenvolvimento positivo das relações sociais é assumir atitudes que visem melhorar o convívio com os outros, resultando em relacionamentos de trocas enriquecedoras entre os pares, e que tenha como base, comportamentos de respeito e de compreensão.



Assim, diante desse novo contexto experienciado por todos, a PROGEPE, por meio do NUPLA (Núcleo de Planejamento, Assessoria e Assistência), preparou uma cartilha como proposta de reflexão e com proposições que podem auxiliar no desenvolvimento pessoal e, conseqüentemente, nos relacionamentos interpessoais.

A cartilha contempla de forma breve, a conceitualização e dicas práticas referentes aos seguintes tópicos: Relações Interpessoais, Empatia, Trabalho em equipe, Prevenção e Resolução de Conflitos e Inteligência Emocional.



## Princípios importantes que devemos observar:

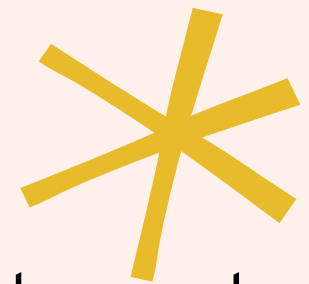
Somos seres individuais, únicos, e a forma de responder a cada estímulo e evento é diferente de pessoa para pessoa. E isso é NORMAL!

As Relações Interpessoais vão se desenvolvendo no processo de interação humana, e alguns elementos são fundamentais para seu êxito ou fracasso:

- Comunicação
- Cooperação
- Respeito
- Amizade

Ressaltaremos alguns importantes conceitos para conseguir uma boa convivência com os outros, e ao final, especificamente, para o mundo do trabalho, colocaremos alguns pontos que merecem nossa atenção, para reflexão e proposta de mudanças!

# Empatia



“É um fenômeno humano de consideração por outro ser humano quando um busca compreender o outro a partir do ponto de vista do outro, aceitando seus comportamentos, em críticas e juízo de valor e ainda busca vivenciar e compreender seus sentimentos e emoções como se fosse ele...” (Carl Rogers)

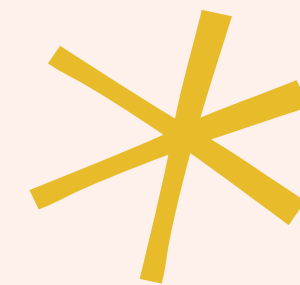
## DICAS PARA APRIMORAR A EMPATIA:

- Praticar a tolerância com o diferente, evitando julgamentos. Ofereça condições para que o interlocutor possa falar de suas crenças, emoções e valores. Fique atento a premissa básica da boa comunicação: “Hora de falar, falar. Hora de escutar, escutar.”
- Dispenda esforços para perceber a comunicação implícita: possíveis medos, preconceitos e atitudes da outra pessoa.
- Procure fazer perguntas abertas, utilizando expressões que comecem com: Por quê? Como? Quando?
- Experimente reordenar as ideias do outro, com as palavras utilizadas por ele, demonstrando que está acompanhando e compreendendo seu raciocínio.





# Comportamento

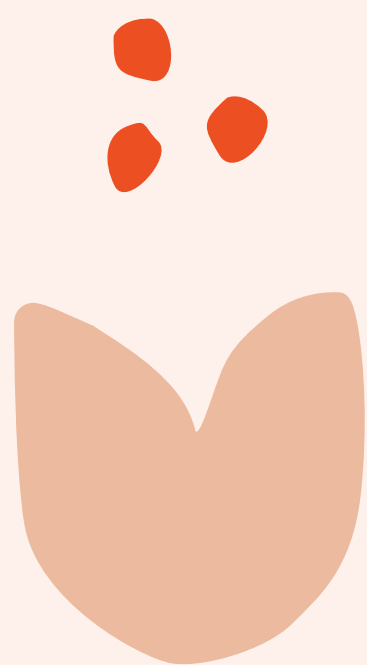


**Flexibilidade de comportamento:** capacidade de mudar (alterar) o curso das ações e/ou dos pensamentos de acordo com as exigências do ambiente e ajustá-las a circunstâncias que são parecidas e, nunca idênticas, a experiências anteriores.

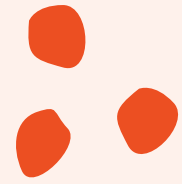
Como pode ser desenvolvida?

**Autoconhecimento!** É a forma como nos enxergamos e temos consciência sobre nossas próprias características, sobre quem somos e os valores que carregamos.

“O autoconhecimento nos leva a uma profunda viagem ao nosso interior, fazendo-nos compreender por que reagimos a uma determinada situação, tornando-nos capazes de fazer uma escolha mais consciente, e que conseqüentemente nos levará a uma satisfação e sentido de vida cada vez mais significativo...” (Saulo Nagamori Fong)







-Entender aspectos do seu comportamento através do melhor conhecimento de si próprio.

**Ou seja:**

- Ser capaz de organizar ideias e sentimentos, já que pensamentos podem derivar diferentes comportamentos, inclusive na postura profissional;
- Fazer uma avaliação de si mesmo, buscando corrigir as falhas que identifica.
- Humildade: estar aberto ao recebimento de novas informações, não desprezar a fonte, não impor decisões e pensamentos, e evitar comportamentos prepotentes.
- Objetividade: Ser direto, evitando prender-se a detalhes insignificantes; capacidade de traçar planos concretos que conduzam ao seu objetivo; esboçar raciocínios claros baseados sempre na realidade.

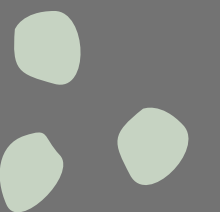




# Desenvolvimento e treinamento de habilidades para relacionamentos mais eficientes

Habilidades importantes no ambiente de trabalho que influenciam no sucesso das relações interpessoais:

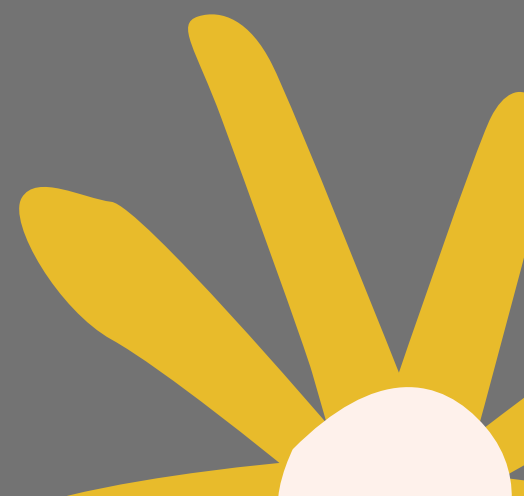
- Espírito de decisão: Não significa rapidez e sim, tomada de consciência para a decisão, através da análise do problema, da aglutinação e classificação de dados, verificação das hipóteses e adoção da que se apresenta mais adequada;
- Espírito de cooperação: Colaboração e solidariedade entre os pares são essenciais, pois o trabalho em equipe permite uma visão ampla do processo. Apoio mútuo entre colegas de trabalho;







- **Espírito de Iniciativa:** A confiança em si próprio, o interesse e a vontade de orientar a ação para um aperfeiçoamento contínuo são as melhores bases para se estabelecer esse clima de iniciativa;
- **Autoconfiança:** Ter consciência sobre nossas próprias capacidades e valores é fundamental para desenvolvermos segurança em nós mesmos e conseguirmos nos posicionar frente às variadas situações que perpassam nosso ambiente de trabalho;
- **Comunicação:** A comunicação democrática e participativa é uma importante habilidade no desenvolvimento do ambiente de trabalho. Utilize uma linguagem acessível com as pessoas ao seu redor e abra espaço para que o outro apresente suas ideias.





- Respeito a Hierarquia: Grande parte de conflitos de relacionamentos que prejudicam o ambiente de trabalho podem ser evitados ou diminuídos com a busca de compreensão e adesão à hierarquia da organização. Trata-se de buscar entender como é o fluxo de trabalho em que está inserido e o quanto suas decisões influenciam no resultado de toda a equipe. Respeitar a hierarquia é um princípio sistêmico, e vai além de uma mera distinção de poder no trabalho, é o que possibilita o funcionamento organizacional positivo . Quando há um ambiente de respeito com antecessores, com os líderes e o colaborador assume seu papel, oferecendo o seu melhor, há uma maior confluência para atingir os resultados esperados.





Em suma, é importante entender que todas as relações pressupõem um espírito de disciplina, de compreensão dos problemas, das preocupações e das dificuldades do "outro".

Quando realizamos uma tarefa comum, já pressupomos um ideal comum e isso impacta na necessidade de estabelecimento do diálogo e do respeito mútuo.



É essencial ter confiança e manejo das situações, não magoar arbitrariamente, e não impor ordens, sumariamente.

É um exercício cotidiano para compreender, corrigir, motivar, e assim, desenvolver de forma mais eficaz o sentido do objetivo comum.



Dentre as características que nos são inerentes e definem a forma como vamos nos relacionar com o outro, está a **percepção**.

Nossa percepção em relação a outro indivíduo está carregada de perspectivas e expectativas criadas a partir de impressões subtraídas dos outros, e isto pode afetar a forma como iremos nos relacionar em nosso ambiente de trabalho.

A **percepção negativa** que formamos de outras pessoas cria barreiras que dificultam o estabelecimento de vínculos e, conseqüentemente, impedem o desenvolvimento do trabalho em conjunto, o que acaba por nos causar prejuízos pessoais e profissionais.

Afastar estereótipos e rótulos criados por impressões superficiais ou por terceiros é condição fundamental para que consigamos estabelecer relações sociais honestas e transparentes, assim como para construir relações de trabalho produtivas que trarão benefícios individuais e coletivos.

# Para refletir...

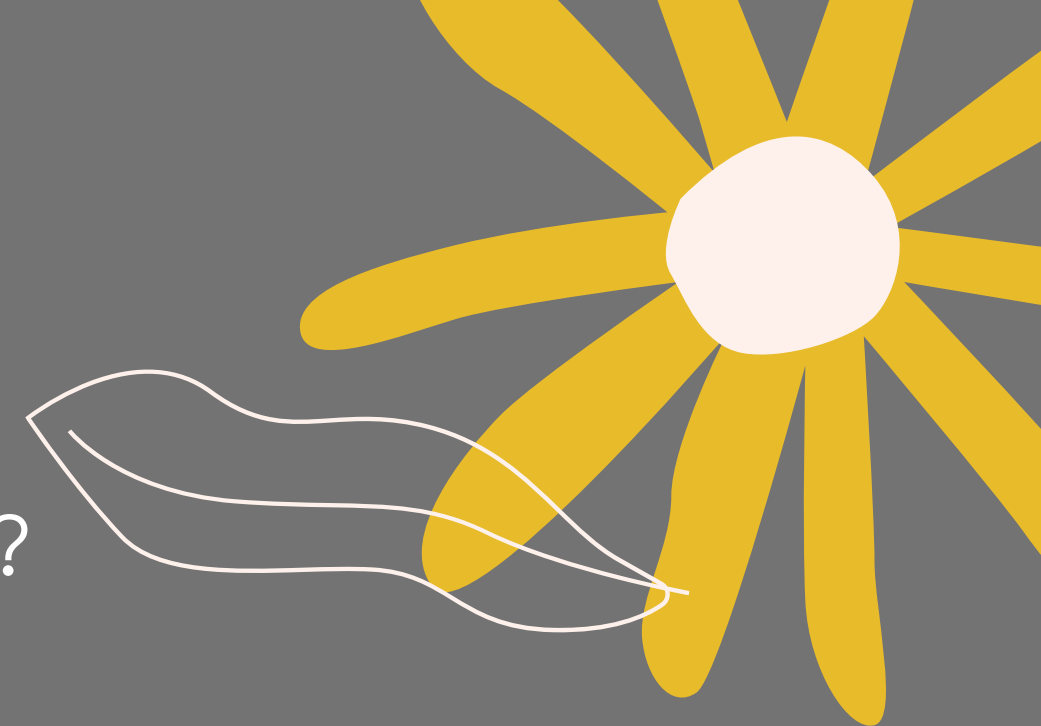
Como trabalhar bem com os outros?

Como entender os outros e fazer-se entender?

Por que os outros não conseguem ver o que eu vejo, como eu vejo? Por que não percebem a clareza de minhas intenções e ações?

Por que os outros interpretam erroneamente meus atos e palavras?

Por que não conseguimos ser objetivos no trabalho e deixar problemas pessoais de fora?



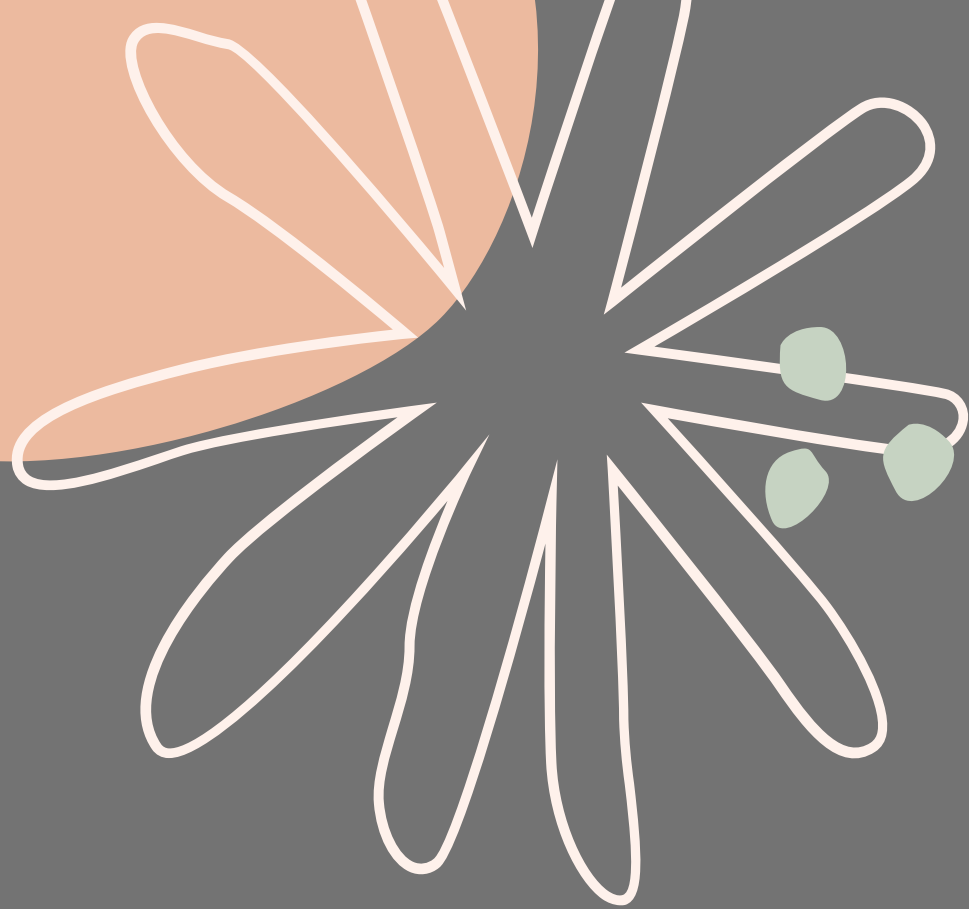


# Trabalho em Equipe

O trabalho em equipe proporciona a troca de saberes e conhecimentos, e permite com que objetivos em comum sejam alcançados de forma mais ágil e enriquecedora.

Além dos benefícios profissionais, tem o potencial de promover desenvolvimento pessoal, considerando que o contato e a troca com diferentes experiências podem gerar aprendizados e expandir nossos conhecimentos e percepções sobre valores, crenças, posicionamentos e diversas questões que perpassam nossa vida em sociedade.





## Dicas para o trabalho em equipe:



- Entenda que cada pessoa possui seu tempo próprio de assimilação e construção de ideias;
- Utilize o diálogo quando se sentir desconfortável com alguma atribuição que lhe foi dada;
- Saiba compartilhar, democraticamente, o trabalho que foi designado à equipe;
- Não sinta constrangimento em pedir ajuda quando tiver dificuldades;





Continuação..

- Não se coloque como o sujeito que detém maior saber sobre determinado assunto;
- Entenda que a divergência de ideias faz parte do trabalho em equipe e que se deve buscar objetivos compartilhados.

Por sermos seres únicos, que apresentam diferenças de características pessoais, valores e crenças, é inevitável o surgimento de CONFLITOS.

O que torna os relacionamentos difíceis é a incapacidade dos envolvidos evoluírem do conflito para o consenso.




Como podemos melhorar, e desenvolver a competência interpessoal, para a transformação positiva dos conflitos?

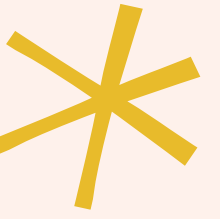
O diálogo é um importante instrumento na prevenção e resolução de conflitos interpessoais. É através dele que conseguimos estabelecer relações sociais sólidas, respeitadas e construtivas. Dessa forma, qualquer relação interpessoal e, conseqüentes resoluções consensuais de conflitos, passam pelo estabelecimento de diálogos.

O diálogo propicia o processo de reflexão contínua e permite com que os interesses e necessidades do outro sejam levados em conta no momento de cada ato e decisão a ser tomada.





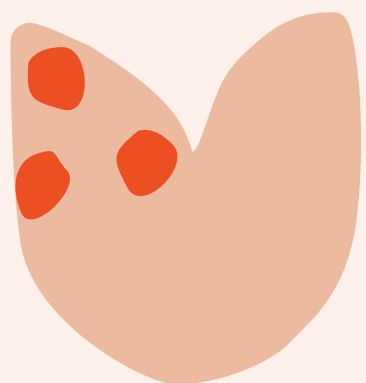
Existem técnicas e práticas, através do diálogo, que auxiliam os indivíduos na prevenção e na resolução de conflitos interpessoais:

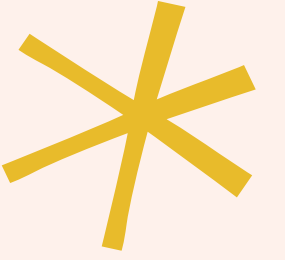


- **Acolhimento**

O primeiro passo para a construção de um diálogo sólido e construtivo é o ato de acolher. O acolhimento pressupõe estar aberto ao outro, recebê-lo de forma cortês e cordial e garantir atenção ao que ele tem a dizer.

Pressupõe ainda esforçar-se para validar as contribuições que o indivíduo tem a dar, de forma a demonstrar interesse nas suas ideias e estabelecer, assim, uma relação de abertura e tolerância.





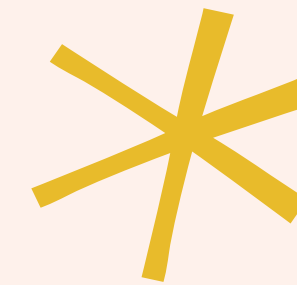
- **Escuta ativa**

Para potencializar o processo de acolhimento, a escuta ativa é fundamental na medida em que pressupõe a atenção cuidadosa às informações fornecidas pelo outro indivíduo, seja de forma verbal ou não verbal. É importante pontuar que a linguagem não verbal apresentada por cada pessoa (expressões, posturas, gestos e até mesmo momentos de silêncios) é repleta de mensagens importantes que devem ser observadas.

Pressupõe ainda captar as mensagens trazidas a partir do ponto de vista do outro, fazendo com que se estabeleça uma relação de empatia e desconstruindo pré-conceitos e pré-julgamentos formados anteriormente.

A partir do momento em que se realiza uma escuta ativa, a comunicação interpessoal estabelecida tende a ser fortalecida, prevenindo ou solucionando possíveis conflitos interpessoais.





- **Valorização da opinião do outro e promoção do reconhecimento mútuo**

É preciso reconhecer e valorizar a contribuição que o outro tem a dar, ainda que não partilhemos da mesma opinião e/ou posição sobre determinado assunto.

O reconhecimento das diferenças e a tentativa de encontrar interesses em comum é condição fundamental para que possamos estabelecer relações de troca e construir soluções que sejam de interesse coletivo.

Além disso, ainda que o indivíduo se expresse de maneira confusa e pouco clara sobre suas ideias, devemos sempre buscar validar suas contribuições e incentivá-lo no desenvolvimento de suas competências. Através disso, estaremos estimulando a construção uma relação acolhedora e respeitosa.

# Críticas no ambiente de trabalho



Nenhuma pessoa gosta de lidar com críticas em seu dia a dia, e no trabalho, isso não é diferente. No entanto, apesar de ter adquirido uma conotação negativa em nossa sociedade, a crítica, se utilizada de forma construtiva, tem potencial de gerar evolução e amadurecimento profissionais.

Para que a crítica consiga atingir seu verdadeiro papel, ela precisa ser usada de forma assertiva e respeitosa por quem vai fazê-la.





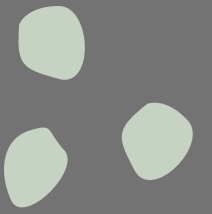
# Dicas:



- Faça suas considerações de maneira objetiva e transparente, utilizando fatos e situações concretas para ilustração e visualização dos fatores que precisam ser repensados;
- Nunca use questões pessoais e externas ao ambiente de trabalho da pessoa a quem se dirige a crítica;
- Sempre ouça o ponto de vista de quem está do outro lado da conversa.







## Elogios no ambiente de trabalho

Elogios são importantes ações que têm impacto direto, tanto na motivação do outro indivíduo, quanto no fortalecimento da relação social e profissional construída.

Elogiar é reconhecer o esforço e as competências de quem está contribuindo com objetivos em comum.

Não deve ser utilizado apenas por quem está em nível hierárquico superior ao outro, mas também por todos aqueles que observam em indivíduos, ações que melhoram e contribuem para um ambiente de trabalho saudável e positivo.



# Resolução de Problemas

**Problema:** situação cuja solução não se apresenta de forma óbvia e, portanto, necessita do pensamento (raciocínio) para transformar-se em atitude.

**Resolução de Problema** = emerge uma situação problemática quando o sujeito tem um objetivo e não sabe como atingi-lo, assim, dois conceitos são importantes para a resolução de problemas:

**Intencionalidade:** precisa estar disposto a resolver o problema.

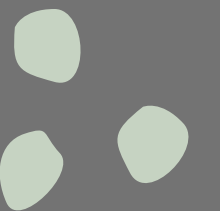
**Planejamento:** necessita traçar um plano.






## Etapas da Resolução de Problemas

1. Reconhecer ou identificar a existência do problema;
2. Definir e representar mentalmente qual é o problema;
3. Desenvolver uma estratégia ou plano de solução;
4. Organizar o conhecimento sobre o problema;
5. Destinar recursos mentais e físicos à resolução;
6. Monitorizar o progresso em direção ao objetivo;
7. Avaliar se a solução é adequada.





Geralmente situações problemáticas geram emoções negativas, documentos extraviados, alterações no ambiente de trabalho, alterações no ambiente familiar, etc. Nossa autorregulação emocional nem sempre funciona, e conseqüentemente, podemos nos envolver em crises que interferem nas relações interpessoais.

Então, como ser um bom solucionador de problemas?

### 1. **Identifique e defina a situação problemática**

Coloque o problema em foco, de modo específico e concreto, identificando com clareza aquilo que é relevante.

### 2. **Mude sua percepção da situação**

Amplie a visão da situação, reformule os pensamentos, analisando o todo sob vários ângulos. Assim, aumentamos a possibilidade de surgimento de respostas novas.



# Dica:



Um método útil para descobrir soluções criativas é o brainstorm (tempestade cerebral).

Você escreve ou verbaliza suas ideias à medida em que elas vão surgindo em sua mente – como uma “tempestade” -. O importante é deixar as ideias fluírem, sem censura, julgamentos ou correções. Classifique aquelas suficientemente razoáveis e viáveis. Estude cada uma individualmente e faça um balanço dos efeitos prós e contras antes de decidir por uma ou outra.





# Inteligência Emocional

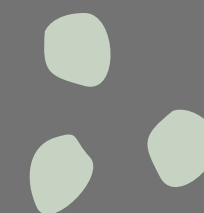
Uso intencional de suas emoções a seu favor e, com isso, produzindo resultados positivos.

Está relacionada às seguintes habilidades:

- Motivar a si mesmo e persistir mediante frustrações;
- Controlar impulsos, canalizando emoções para situações apropriadas;
- Praticar gratificação prorrogada;
- Motivar pessoas, ajudando-as a liberarem seus melhores talentos, e conseguir seu engajamento a objetivos de interesses comuns.



## Como desenvolver sua Inteligência emocional?



### Amplie sua autoconsciência

Procure perceber o modo como você faz suas ponderações e avaliações, sua atuação em relação aos seus pares. Preste atenção em seus atos e sentimentos.

Lembre-se que a forma como nos vemos é, completamente, diferente da forma como os outros nos veem. Para ampliar a autoconsciência, é preciso realizar autocríticas regularmente, e coerentemente.





## Controle as emoções





Procure redirecionar sua energia emocional para buscar resultados positivos.

Pratique diálogos internos mais construtivos, procurando tornar um hábito ser um bom "solucionador de problemas".

Controle a excitação, pois o corpo fala e pode demonstrar emoções como raiva, ansiedade, desânimo, desinteresse e uma série de comportamentos que podem ser prejudiciais.

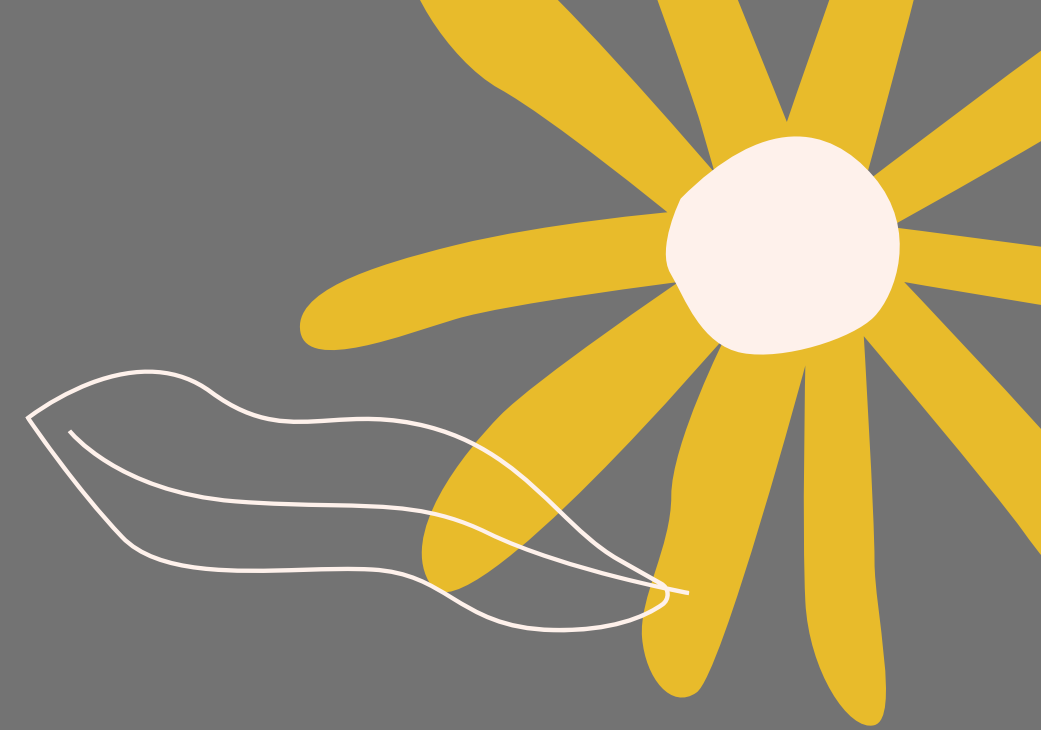
Lembre-se que: o pensamento é apenas um pensamento, e ele pode ser modificado; a vida é feita por relacionamentos e suas emoções os influenciam. Assim, aprender a controlar e, principalmente, a gerir suas emoções é um enorme diferencial para boas relações sociais.



Como podemos observar, são muitos conceitos envolvidos e para que possamos atingir nossos objetivos nessa área é importante acrescentar, aos conhecimentos aqui obtidos, o compromisso com a ação, através de atitudes.

Esperamos que a cartilha possa contribuir no processo de reflexão quanto ao nosso comportamento e atitudes adotadas no ambiente de trabalho, assim como para a importância do estabelecimento de relações honestas, democráticas e empáticas com o outro.

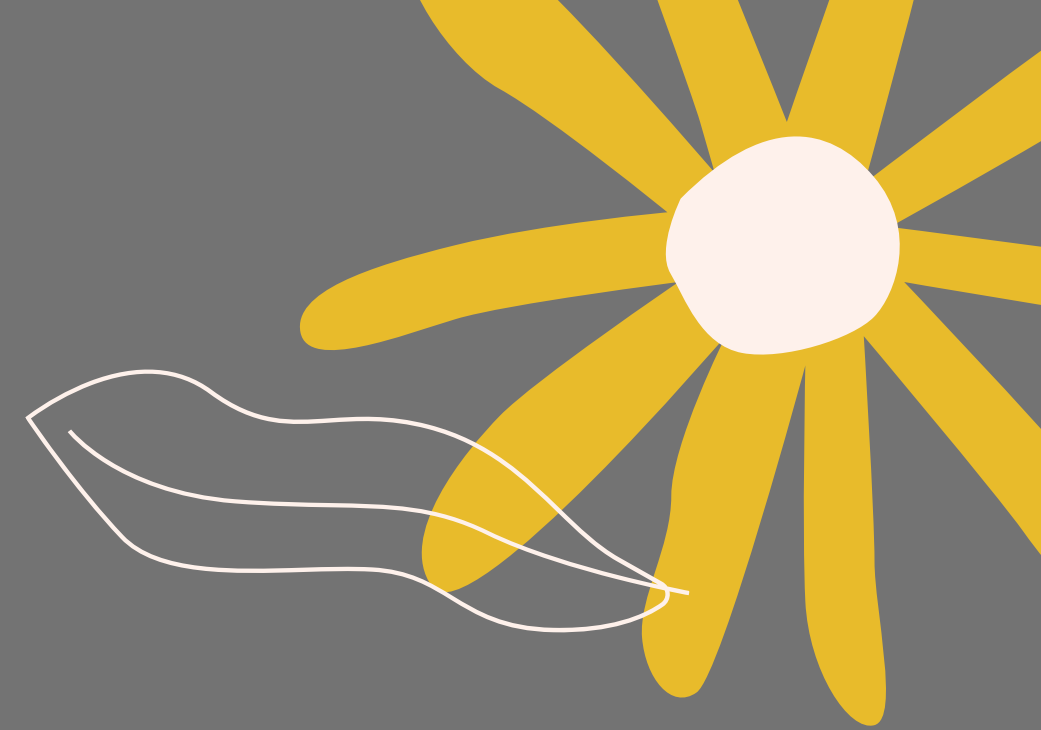
**As relações demandam o exercício dos conceitos aqui abordados. Vamos praticá-los?**



# Canal de dúvidas e sugestões:

E-mail: [nupla.progepe@ufjf.edu.br](mailto:nupla.progepe@ufjf.edu.br)





Este material foi elaborado e adaptado pela equipe NUPLA/PROGEPE/UFJF com base nos cursos "Desenvolvimento Pessoal e Interpessoal" do IFPR e "Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias" da ENAP.

