

“Não se pode ensinar nada a alguém, pode-se apenas ajudá-lo a encontrar a resposta dentro dele mesmo”.

G. Galilei



MÓDULO I

DESENVOLVENDO RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS NO TRABALHO

RELAÇÕES HUMANAS

RELAÇÕES HUMANAS

Atender clientes/usuários é atender pessoas que têm diferentes necessidades, emoções e diferentes formas de dizer o que querem. O atendimento ao cliente passa antes de mais nada pela competência interpessoal.

Ter competência interpessoal é saber relacionar-se com as pessoas, em qualquer situação, respeitando a forma, o ritmo e a atitude dos outros. É, antes de tudo, saber respeitar cada indivíduo com suas características e peculiaridades.

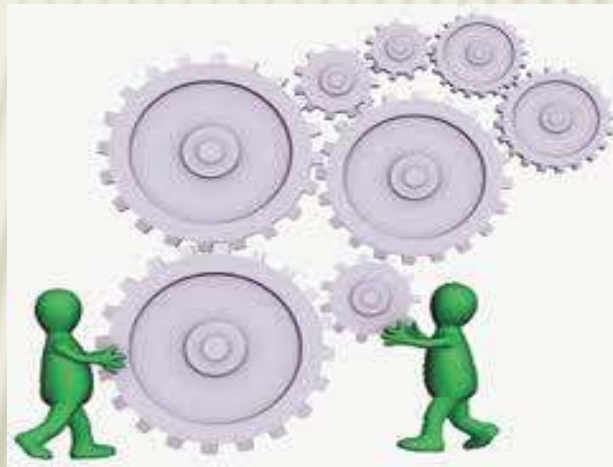
RELAÇÕES HUMANAS

- As relações humanas podem ocorrer em dois níveis:
 - ❖ **Intrapessoal** – a pessoa estabelece um diálogo consigo mesma buscando o auto conhecimento, a autocrítica e, conseqüentemente, a autoaceitação.



RELAÇÕES HUMANAS

- ❖ **Interpessoal** – duas ou mais pessoas estabelecem ligações por meio de alguma comunicação direta.



RELAÇÕES HUMANAS

➤ **As relações interpessoais podem ser:**

- ❖ **Públicas:** são estabelecidas com pessoas que estão fora de nossas ligações pessoais, não envolvem laços afetivos e estão centradas na opinião pública que é anônima e impessoal;



RELAÇÕES HUMANAS

- **Grupais:** estão baseados nas relações entre pessoas que têm idéias e objetivos comuns sobre questões profissionais, familiares, de amizade, etc.



RELAÇÕES HUMANAS

O relacionamento humano, como a própria vida, é extremamente dinâmico e se renova ou se modifica a cada nova interação; ele acontece a todo momento, podendo ocorrer de forma agradável, produtiva ou conflituosa.

RELAÇÕES HUMANAS

- O importante é que podemos desenvolver a nossa capacidade de nos relacionar, tornando-a dinâmica e eficiente o que exige, sobretudo:
 - ❖ Vontade, disponibilidade e comprometimento pessoais;
 - ❖ Conhecimento e compreensão de nós mesmos e dos outros;
 - ❖ Aceitação e respeito à individualidade de si mesmo do outro.
 - ❖ Aprendizagem e treino de habilidade e atitudes facilitadoras.

COMUNICAÇÃO

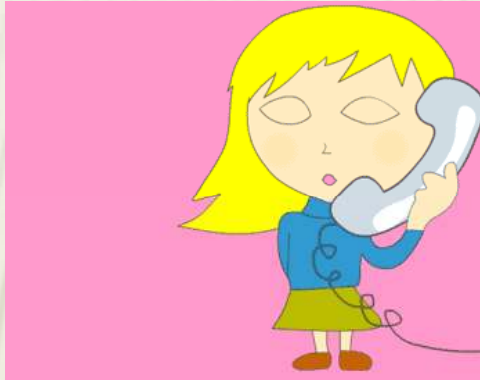
COMUNICAÇÃO

- Comunicação é todo meio empregado pelas pessoas para se aproximarem e se entenderem utilizando assim, símbolos que tenham uma significação comum para os que estão envolvidos no processo.

COMUNICAÇÃO

- **Elementos do processo de comunicação:**

- **Emissor:** quem envia a mensagem.



- **Mensagem:** conteúdo da comunicação - o que se quer transmitir.
- **Receptor:** destinatário que recebe a mensagem.
- **Canal:** via de circulação das mensagens.

COMUNICAÇÃO

Para existir uma comunicação objetiva é necessário que a mensagem emitida seja clara, precisa e concisa.

COMUNICAÇÃO

- × A emissão de uma mensagem pode pertencer a duas grandes categorias:

Mensagens verbais: são aquelas nas quais utilizamos palavras, frases, textos. Podem ser classificadas em mensagens orais e escritas



COMUNICAÇÃO

Mensagens não verbais: se processam através da linguagem mímica, de postura e da expressão facial e da voz (timbre, altura, entonação).



COMUNICAÇÃO

- O que realmente sentimos e pensamos é transmitido através de expressões não verbais e, por estar este tipo de comunicação tão imbuído de autenticidade e espontaneidade, atinge mais diretamente as pessoas. Muitas vezes dizemos uma coisa (mensagem verbal) e a nossa expressão facial (não verbal) diz exatamente o contrário.

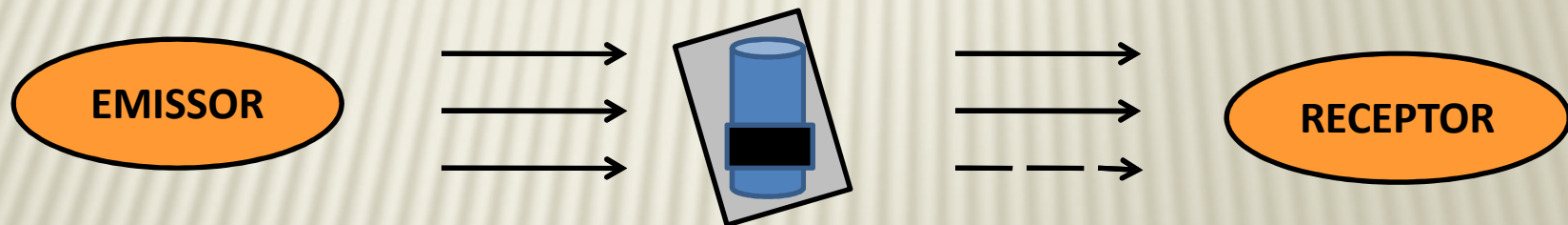
COMUNICAÇÃO

Voce já observou se, quando em contato com o público, suas mensagens, verbal e não verbal, são coerentes?

- ✖ Em toda ação humana, a comunicação é um processo que equilibra e provoca a interação entre emissor e receptor.
- ✖ Para que ocorra essa interação é preciso mais que simplesmente falar e ouvir, é necessária a compreensão da mensagem Quando não há compreensão da mensagem, a comunicação não se realiza satisfatoriamente entre as pessoas.

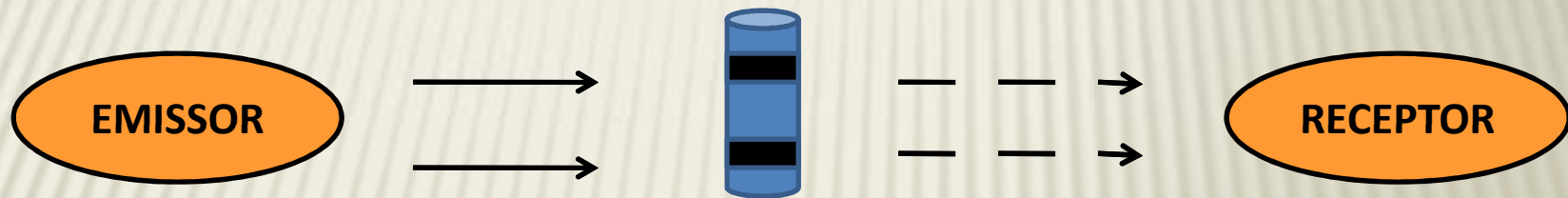
COMUNICAÇÃO

- Dizemos então que houve: filtragem, ruídos ou bloqueios.
- **Filtragem:** quando a mensagem é recebida apenas em parte.



COMUNICAÇÃO

- **Ruído:** quando a mensagem é distorcida ou mal interpretada.



- **Bloqueio:** quando a mensagem não é captada e a comunicação é interrompida.



COMUNICAÇÃO

Barreiras à comunicação

- Quando os bloqueios , os ruídos e as filtragens tornam-se constantes, surgem as barreiras ou obstáculos que podem estar localizados em um ou em vários dos elementos que participam de processo de comunicação, dependendo da situação. Assim, pode situar-se no:
 - ❖ emissor (ex.: falta de clareza)
 - ❖ Receptor (ex.: audição deficiente)
 - ❖ Canal(ex.: defeito na linha telefônica)
 - ❖ Mensagem (ex.: complexidade do assunto).

COMUNICAÇÃO

- Podemos classificar as barreiras, embora a título precário nas seguintes categorias:
 - a. **Mecânicas:** provocada por defeitos nos canais de comunicação (ex.: erros de digitação, cruzamento de linhas telefônicas);
 - b. **De Linguagem:** exageros, rodeios, gírias, regionalismos, vícios, múltiplos significados da mesma palavra etc.

COMUNICAÇÃO

- **Falta de vocabulário adequado:** Até hoje o homem, apesar de todos os seus progressos, não conseguiu dar um significado preciso a palavra. Há palavras que significam muitas coisas, há outras que têm um sentido específico para cada pessoa ou para regiões diferentes.

COMUNICAÇÃO

- Daremos aqui um exemplo: as significações da palavra ROSA citadas na Enciclopédia do Lello Universal:

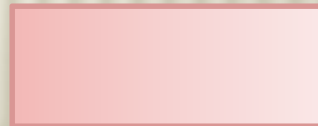
1. Flor – que representa infinitas variedades de cor e forma;



2. Nome de mulher;

3. Cor sobre várias matrizes;

4. Mulher formosa;



COMUNICAÇÃO

5. Vidraça circular com vidros, encontrados principalmente nas antigas igrejas.
6. Variedade de pêssegos cor de rosa e de polpa odorífera.
7. Ornato em forma de rosa.
8. Peça de latão com que os encadernadores douram os livros.
9. Diamante talhado por cima em facetas e chato em baixo.
10. Alegria, aventura (nem tudo são rosas).
11. Seriedade (mar de rosas).

COMUNICAÇÃO

- **As palavras abstratas** – quase sempre provocam barreiras à comunicação, porque têm um significado muito individual. Uma palavra pode ter tantos significados quanto forem imaginados pela pessoa que a empregou.

Antes de usar palavras abstratas devemos esclarecer o nosso conceito, dizer o que elas significam para nós.

COMUNICAÇÃO

- **Gírias e Regionalismos:** as gírias e regionalismos também constituem obstáculos à comunicação, porque são de domínio restrito, isto é, são entendidas apenas pelos iniciados. Um fator importante na comunicação humana é a identidade de símbolos.

COMUNICAÇÃO

c.Psicológicas: dizem respeito às pessoas envolvidas na comunicação:

- **Antipatia pessoal:** muitas vezes a falta de entrosamento, os choques, são provenientes dessa falta de simpatia que traz às pessoas uma série de problemas. As pessoas tornam-se intolerantes quanto aos pontos de vista daqueles com os quais não simpatizam, dificultando o relacionamento.

COMUNICAÇÃO

- **Percepção seletiva:** quando alguém fala é comum o receptor ouvir e entender o que está relacionado, em grande parte, a sua experiência anterior. Assim, em lugar de ouvir o que o emissor diz, ouve o que a sua mente lhe diz.

COMUNICAÇÃO

- **Status hierarquia:** é comum observa-se que pessoas de “status” diferentes sentem dificuldades naturais em se comunicar. Muitas a própria linguagem difere de uma classe social para outra. Se não é a linguagem, são os costumes e tradições diferentes que dificultam o entendimento entre pessoas de “status” diferentes. Dentro de um sistema hierárquico qualquer, estas barreiras se manifestam de modo específico entre superiores e subordinados.

COMUNICAÇÃO

- **Emoções intensas:** nas comunicações individuais e grupais, nossas emoções têm um papel importantíssimo. Tensões internas podem provocar ansiedade em um indivíduo, evidenciando-se, muitas vezes, pela irritação, pela tentativa de criar situações confusas, etc. Emoções intensas, em geral, podem transformar-se em atitudes que não permitem uma comunicação satisfatória.

COMUNICAÇÃO

- **Preconceitos:** considera-se como uma das maiores barreiras que encontramos na comunicação, a tendência a julgar, atribuir valores, aprovar ou desaprovar atitudes de outras pessoas ou grupos sem um conhecimento de causa anterior.

Um atendimento de qualidade pressupõe comunicação clara, precisa.

COMUNICAÇÃO

➤ Como evitar as barreiras de comunicação

Para evitar as barreiras de comunicação e conseguirmos entendimento satisfatório, usamos o **“feedback”** que é um processo de ida e volta nas comunicações. Antes de responder a qualquer mensagem devemos verificar o que ela realmente significa para o emissor.

COMUNICAÇÃO

O *feedback* permite que se complete o processo da comunicação humana, porque facilita a empatia e permite uma compreensão mais profunda do significado efetivo das palavras do transmissor.

Em nossas relações interpessoais, torna-se importante saber como estamos sendo percebidos, como os outros reagem à nossa atuação, como recebem nossas mensagens.

COMUNICAÇÃO

- Da mesma forma é importante saber comunicar aos outros como nós os vemos, como nos sentimos frente às atuações deles, como ressoam em nós suas manifestações.
- Feedback: retorno de informação, realimentação dos centros emissores, processo de ajuda para mudança de comportamento.

COMUNICAÇÃO

➤ **PARA SER EFICAZ, O FEEDBACK DEVE:**

- ❖ **Referir-se ao comportamento** e não a pessoa em si.
- ❖ **Ser descrito** e não avaliativo. Descrever o que sentiu, pensou e não fazer julgamento da conduta dos outros.
- ❖ **Ser específico** ao invés de geral. Mencionar fatos concretos, exemplos precisos e fugir das generalizações vagas.

Quando se diz a alguém que ele é “dominador” isto tem menos significado do que indicar seu comportamento numa determinada ocasião. “Nesta reunião voce não ouviu dos demais e fomos forçados a aceitar sua decisão para não receber suas críticas exaltadas...”

COMUNICAÇÃO

- ❖ Ser útil a ambos os componentes, levar em consideração tanto as necessidades do emissor como as do receptor.
- ❖ Ser dirigido para o comportamento que o receptor possa modificar, pois em caso contrário a frustração será apenas incrementada se o receptor reconhecer falhas naquilo que não está sob seu controle mudar.
- ❖ Ser solicitado ao invés de imposto

E-MAIL CORPORATIVO

- ✦ As mensagens devem ser:
 - + claras;
 - + objetivas;
 - + formais e bem redigidas.
- ✦ **Cuidado** com o modo como se expressa, pois nem sempre somos íntimos das pessoas a quem nos dirigimos.



E-MAIL CORPORATIVO

- × Depois de tudo feito:
 - + releia o texto;
 - + certifique-se de que não há nele linguagem imprópria, jargões correntes e termos “chulos”;
 - + Observe se atende ao seu objetivo;
 - + Faça uma revisão gramatical para encerrar.

Assim o uso do e-mail será uma ferramenta de atendimento ao público.

CUIDADOS NO GERENCIAMENTO DAS MENSAGENS :

- ✖ **Caixa de entrada lotada**, além de ser sinal de desorganização, pode bloquear o recebimento de novas mensagens ou dificultar a busca por um e-mail antigo.
- ✖ **Acumular mensagens** deixando para responder depois também não é aconselhável.
- ✖ Ao enviar, ser sucinto. Textos muito longos, certamente, não serão lidos até o fim.



CUIDADOS NO GERENCIAMENTO DAS MENSAGENS :

× Personalização

- + Identificar de modo claro o assunto e dirigir-se ao destinatário são aspectos importantes.
- + Os destinatários de e-mails pessoais não devem ser mesclados com os de e-mails profissionais.



CUIDADOS NO GERENCIAMENTO DAS MENSAGENS :

× Pressa?

- + Solicitar urgência em toda mensagem enviada não é nada agradável.



× Piadas, correntes, Power Point, etc

- + Aquele e-mail engraçado ou aquela mensagem positiva podem ser repassados para os colegas e auxiliares, desde que eles não se importem em receber. Mas todo excesso é prejudicial.