



Relacionamento Interpessoal

1ª edição



Mato Grosso
Edição do autor
2016





S474r

SENAR – AR/MT.

Relacionamento interpessoal./ SENAR –AR/MT.
Cuiabá-MT: SENAR – AR/MT, 2016.

ISBN 978-85-88497-71-9

1.Relacionamento Interpessoal. 2.Administração
de Conflitos. 3.Trabalho em Equipe. 4.Comunicação.
I.Título.

CDD 650

CDU 658



Serviço Nacional de Aprendizagem Rural

Administração Regional de Mato Grosso

Rui Carlos Ottoni Prado

Presidente do Conselho Administrativo

Otávio Celidonio

Superintendente





CARTILHA MT 102



Relacionamento Interpessoal

Gerência de educação profissional rural

Tatiane Perondi

Coordenação de equipe de pedagogia

Rosana Rodrigues Rocha Schmidt

Consultor técnico

Luciana Barbosa Moura Ferreira Leite

Revisão gramatical e de linguagem

Didática - Soluções em Educação e Conhecimento

Fotos

www.shutterstock.com

www.dollarphotoclub.com





Sumário

APRESENTAÇÃO	6
INTRODUÇÃO	8
I. ENTENDER O CONCEITO	10
1 - O que é relacionamento interpessoal	12
2 - A importância do relacionamento interpessoal no trabalho	21
II. ADMINISTRAR CONFLITOS	26
1 - Lidando com as críticas	29
2 - Superando conflitos	36
3 - Benefícios	39
4 - Crescendo com os conflitos	42
III. O EU E O OUTRO NO TRABALHO	44
1 - Autoconhecimento	49





2 - Conhecimento do outro	50
3 - Teoria das necessidades humanas	52

IV. TRABALHO EM EQUIPE 58

1 - Desenvolvimento da equipe	60
2 - Liderança	64
3 - Ouvindo opiniões	67
4 - Negociações	69

V. COMUNICAÇÃO 74

1 - Processo de comunicação	75
2 - Comunicação verbal e não verbal	80
3 - Comunicação e trabalho	83
4 - <i>Feedback</i>	87

VI. COMPORTAMENTO PROFISSIONAL 92

1 - Postura profissional	96
2 - Ambiente de trabalho	98
3 - Trabalho em família	101
4 - Bom relacionamento no trabalho	104
5 - Ética profissional	106

ENCERRAMENTO 110

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA 111







Apresentação



SENAR - Administração Regional de Mato Grosso, após um levantamento de necessidades, vem definindo as prioridades para a produção de cartilhas de interesse geral.

As cartilhas são recursos instrucionais de Formação Profissional Rural e Promoção Social e, quando elaboradas segundo a metodologia preconizada pela instituição, constituem um reforço da aprendizagem adquirida pelos trabalhadores rurais após os cursos ou os treinamentos promovidos pelo SENAR em todo o país.

Esta cartilha foi desenvolvida em parceria com especialistas autônomos e é mais uma contribuição do SENAR/MT visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados pela entidade.





Introdução

Atualmente, muitos são os desafios a serem enfrentados por um profissional que busca ser diferenciado, por isso é importante estar preparado para superar cada obstáculo da melhor maneira possível. Nesta cartilha, apresentaremos as principais dificuldades da convivência com os colegas e as soluções para tornar o ambiente de trabalho cada dia melhor.



Para isso, você conhecerá o que é o relacionamento interpessoal e a sua aplicação nas atividades diárias, saberá como lidar com os conflitos que possam surgir e entenderá a importância de conhecer muito bem as necessidades de cada pessoa para conseguir informações mais claras de como está o andamento do trabalho e criar equipes fortes e prontas para produzir cada dia mais.

Nesse momento, você pode estar se perguntando: de que maneira o relacionamento interpessoal pode ser útil para profissionais rurais?

É simples! Com as informações aqui apresentadas, você saberá como lidar com as pessoas de modo que elas passem a trabalhar em um ambiente mais agradável, o que as levará a produzir mais e melhorar a qualidade do seu produto final oferecido ao cliente. Se você quer saber como lidar com as pessoas, entendendo as suas necessidades e procurando evitar e administrar conflitos de forma a criar um ambiente de trabalho favorável, no qual se tenha prazer em trabalhar, esteja atento a tudo o que será apresentado e procure refletir sobre como colocar em prática cada conceito aqui exposto.





I

Entender o conceito



Desde o início da existência humana, a convivência com o outro é um grande desafio. São diferentes personalidades, modos de encarar a vida, formas de pensar e agir, enfim, cada ser humano é único e ter que dividir o mesmo espaço com outra pessoa significa que temos, também, que conviver com todas essas particularidades, ainda que discordemos de tudo o que a outra pessoa pensa e faz.

Mas é só eu evitar pessoas que “trazem problemas” e tudo estará resolvido, certo?!





Errado! Mesmo que você selecione as pessoas com as quais convive, ainda terá pontos em que vocês pensarão diferente, e que farão com que você tenha alguns problemas diários de convivência. Isso acontece em todas as áreas da vida.

O ser humano é um ser social, ou seja, precisa da convivência para viver e reproduzir. Por isso, é preciso buscar formas de superar os problemas e tirar proveito dos relacionamentos que aos poucos constroem quem ele é.

Pense, por exemplo, na convivência familiar: nós vivemos com os nossos pais e irmãos desde que nascemos e, mesmo tendo um envolvimento emocional com eles, gostando das mesmas coisas, compartilhando as mesmas experiências, sempre há alguns conflitos.

É um dilema que se repete: não se convive facilmente com a família, mas não se vive sem ela.

Esse mesmo problema acontece em todos os contextos: no convívio com a esposa ou com o marido, no convívio com os colegas de escola, com os professores e, com o que estudaremos nessa cartilha, o convívio profissional.

Sobre esse tema, na psicologia e na sociologia, tem-se um conceito muito estudado na atualidade para quem quer ter sucesso nas mais diferentes áreas da vida: o relacionamento interpessoal.

Mas, afinal, o que é relacionamento interpessoal?

É isso que apresentaremos a partir de agora. Confira!





Saiba Mais

Psicologia: é a ciência que trata da mente humana, do comportamento do ser humano e de suas interações com um ambiente físico e social.

Sociologia: é o estudo da organização e do funcionamento das sociedades humanas e das leis fundamentais que regem as relações sociais, as instituições etc.

1

O que é Relacionamento Interpessoal

Relacionamento Interpessoal é a capacidade de se relacionar, da melhor maneira possível, com as pessoas, nos mais diferentes contextos, como escola, trabalho, família, sociedade.

Em outras palavras, podemos dizer que o relacionamento interpessoal é o estudo dos fatores que influenciam o relacionamento entre as outras pessoas, para que elas possam conviver da melhor maneira possível e extrair de cada um o melhor que se pode oferecer.





Sobre o relacionamento interpessoal, a especialista Regina Giannetti D. Pereira explica que:

Entre os relacionamentos que temos na vida, os de trabalho são diferenciados por dois motivos: um é que não escolhemos nossos colegas, chefes, clientes ou parceiros; o outro é que, independentemente do grau de afinidade que temos com as pessoas do ambiente de trabalho, precisamos funcionar bem com elas para realizar algo juntos.

E, para que os relacionamentos interpessoais no trabalho sejam bem-sucedidos, ela cita cinco fatores fundamentais ou “pilares”: **empatia, cordialidade, assertividade, autoconhecimento e ética.**





Ao longo do curso, trataremos sobre autoconhecimento e ética em tópicos especiais. Agora, gostaríamos de falar mais especificamente sobre os outros três pilares: a cordialidade, a empatia e a assertividade.

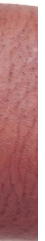
CORDIALIDADE

Ter cordialidade é procurar tratar o outro da melhor maneira possível, com respeito, gentileza, simpatia, enfim, é tratar as pessoas com a receptividade que gostaríamos de ser tratados.

Pode parecer estranho ter que falar sobre isso em uma cartilha que trata de assuntos profissionais, mas o fato é que muitos problemas de relacionamento podem ser evitados se cada pessoa se preocupar em ser mais gentil.

Isso não quer dizer que você precisa “bajular” ninguém; trata-se apenas de um “bom dia” no início do trabalho, de um “por favor” antes de pedir algo, mesmo que seja dever do colega fazer o que você solicitou, e de ajudar o colega quando for possível.

Em qualquer tipo de relacionamento, essas atitudes mostram que você se preocupa com o outro e, no trabalho, é uma maneira simples de aproximar o colega e mostrar a ele que deseja que o trabalho de vocês aconteça da melhor maneira possível, afinal de contas, é preciso que vocês estejam alinhados para que tudo saia como desejado.





É bem verdade que, algumas vezes, a vontade de ser cordial com o outro não vai existir, afinal, nem sempre se gosta de todos os colegas com quem convive e não são poucas as vezes que, inclusive, há um tratamento rude e até grosseiro por parte dos colegas.

Você pode até achar que ser cordial com um colega que seja desagradável com você é perda de tempo, mas é preciso lembrar que, para que qualquer relacionamento dê certo, cada um tem que fazer a sua parte. Isso também vale para as relações profissionais.

Você não conseguirá controlar o que o outro faz, mas é preciso ter a certeza de que faz a sua parte para o trabalho acontecer da melhor maneira possível. Por isso, cuide de ser cordial, de fazer a diferença, independentemente de como o outro age.

Dica





EMPATIA

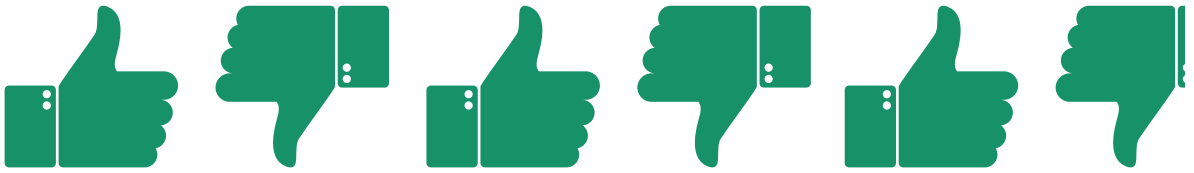
Quando se conhece alguém, cria-se uma “primeira impressão” que pode ser positiva ou negativa. Diz-se, então, que houve simpatia ou antipatia por essa pessoa.

É comum que as pessoas confundam empatia com simpatia ou antipatia, entretanto, esses são conceitos diferentes.

Quando uma pessoa simpatiza com outra, quer dizer que elas tiveram uma afinidade, ou seja, que elas possuem características comuns que as fizeram gostar uma da outra. Em contrapartida, quando há antipatia, é sinal de que estas pessoas possuem características conflitantes que as fazem não gostarem uma da outra.

Com os colegas de trabalho é exatamente a mesma coisa: ou você se identifica com as pessoas e se aproxima delas, ou evita contato por acreditar que elas não possuem nada em comum com você, ou pior, se afasta porque elas têm características que não te agradam.





Mas o que fazer se trabalhar diariamente com algumas pessoas das quais você não gosta for inevitável? E se alguém com quem você não simpatizou se tornar seu chefe? E se você tiver que liderar essa pessoa? Como lidar com essas ou outras situações em que é preciso o convívio mais próximo com quem não se simpatiza?

A resposta é simples: exercite a EMPATIA!

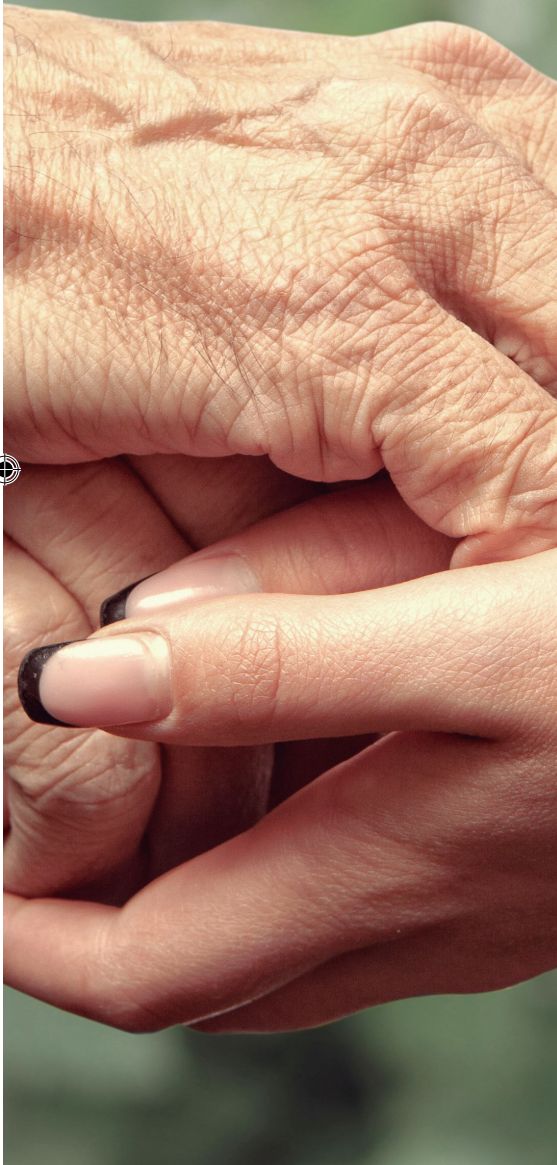
Empatia é a capacidade de procurar entender o que o outro pensa e sente, buscando se colocar no lugar dele.

Diferentemente da simpatia e da antipatia, a empatia não considera as impressões positivas ou negativas que se tem da outra pessoa ao relacionar-se. Ser empático é procurar entender o outro, independentemente de sua opinião a respeito do que ele pensa ou faz.

Saiba Mais

Como isso se aplica ao trabalho?





No ambiente de trabalho, exercitar a empatia é colocar-se no lugar do outro para entender o porquê ele age de determinada maneira. A partir daí, você pode definir a forma certa de lidar com ele no trabalho em vez de agir sem pensar e correr o risco de se deparar com reações indesejadas.

Quer um exemplo?

Se você sabe que um colega é mais sensível ou não vive um bom momento familiar, o ideal é que você não dê ordens de forma muito “seca” ou que possa parecer grosseira, pois a chance de ele reagir mal e o trabalho não ser bem realizado são enormes.





É claro que o ideal é que a vida pessoal não influencie a vida profissional, mas pode acontecer, afinal, as pessoas são falhas. Para esses momentos, lembre-se: quando você encontra a maneira certa de lidar com as pessoas no ambiente de trabalho, você tem o controle da situação; caso contrário, você e o resultado do trabalho estarão dependendo das outras pessoas.

Um conceito da psicologia muito valorizado na atualidade é o de inteligência emocional.

Inteligência Emocional é a habilidade de controlar as emoções para atingir determinado objetivo.

Com esse conceito, busca-se que as pessoas aprendam a lidar com os medos e com as frustrações que elas têm para que eles não influenciem as atividades realizadas.

Se você deseja tornar-se um bom líder em sua vida pessoal ou profissional, ter inteligência emocional é muito importante.

Saiba Mais





ASSERTIVIDADE

Outro ponto muito desejável nas relações humanas, a assertividade nada mais é do que ir direto ao ponto, ou seja, ser objetivo ao relacionar-se com o outro.

Ninguém gosta daqueles rodeios imensos para receber uma informação, por isso, sempre que você precisar falar com o colega, ainda que seja sobre um assunto difícil, seja objetivo e, então, explique o seu ponto de vista.

Fique atento

Assertividade é diferente de grosseria.

Escolha bem as palavras ao tratar de assuntos complicados e procure refletir sobre como você gostaria de ser tratado em uma situação semelhante.



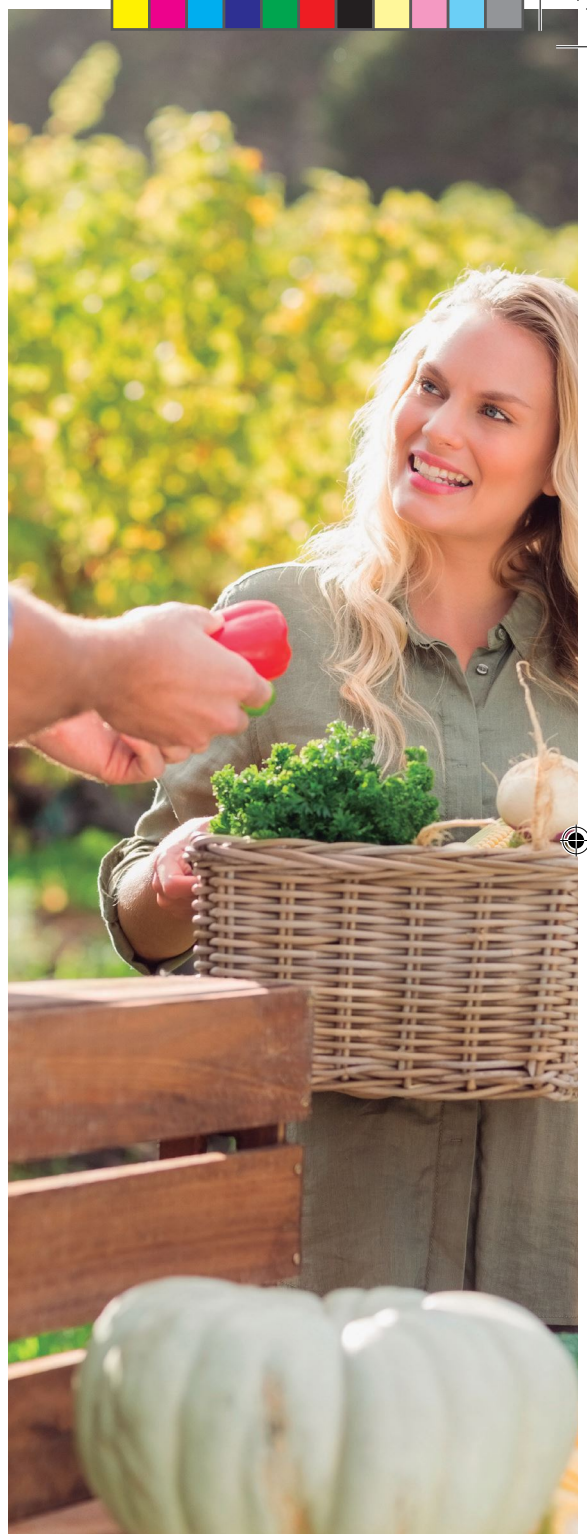


2

A importância do Relacionamento Interpessoal no trabalho

Como vimos, o relacionamento interpessoal é fundamental para quem quer se destacar profissionalmente. Esta é uma verdade em todos os segmentos da economia: seja no campo, na indústria ou no comércio, relacionar-se bem com os seus funcionários, patrões, colegas de trabalho, família e até clientes e fornecedores tornou-se um diferencial que tem levado muitos profissionais ao sucesso.

E esse é um conceito chave em muitos setores por uma única razão: muitas empresas possuem ótimos grupos de profissionais, mas não atingem os resultados esperados, enquanto outras, nem sempre com os melhores profissionais do mercado, possuem equipes que superam todas as metas e atingem resultados expressivos.





Mas por que isso acontece?

Como grupos aparentemente iguais ou muito semelhantes atingem resultados tão diferentes?

Muitas são as respostas para essa questão. Uma delas é que empresas de sucesso não possuem grupos de bons profissionais, mas, sim, equipes eficientes. Vamos entender melhor o que isso quer dizer a partir de agora.

Quando dizemos que uma empresa possui um grupo de bons profissionais, isso significa que cada um deles terá suas metas definidas e que trabalhará para atingi-las, independentemente dos resultados dos outros colegas.

Nesse tipo de relação, é como se cada profissional fosse responsável por uma peça de um quebra-cabeça e que, no fim, todos unissem as peças para formar o produto final. E não há nenhum problema nisso, a menos que algum dos profissionais não realize o trabalho como desejado. Neste caso, ele seria o único responsável pelo fracasso, o que pode afetar seriamente a motivação do profissional e a relação dele com o grupo.

No caso de equipes, esse risco é muito menor, porque todos os profissionais estão focados no resultado final e o sucesso ou o fracasso do trabalho é de responsabilidade de todos do grupo. Com essa ideia, cada profissional da equipe procura ajudar o outro no que é possível e todos crescem juntos, minimizando os problemas que possam existir quando o trabalho exige novas habilidades que alguém do grupo não domina, por exemplo.





Para que você compreenda melhor a diferença entre trabalho em grupo e em equipe, temos um exemplo que pode ajudar: imagine que um grupo e uma equipe recebem ordem para cuidar de uma árvore.

No grupo, as tarefas serão divididas e cada um será responsável apenas por sua parte. Assim, alguém será responsável por regar a árvore, outro cuidará da poda, outro a adubar e assim por diante. Nesse tipo de organização, ninguém terá como preocupação o trabalho do colega e, caso alguém não realize o trabalho como deveria ou não informe sobre as possíveis anormalidades que tenha percebido, a árvore pode morrer, mesmo que todos os outros tenham feito tudo como deveriam.





Em uma equipe, esse tipo de problema não aconteceria, pois todos estão preocupados com o resultado final e, apesar de cada um ter uma atribuição para realizar como regar, adubar, podar, entre outras, qualquer anormalidade ou dificuldade de um dos integrantes seria discutida entre os profissionais e as devidas atitudes seriam tomadas para que o resultado fosse atingido.

Mas, para que grupos passem a ser equipes, um fator é fundamental: **relacionamento interpessoal**. Isso porque os integrantes precisam ter uma boa convivência para aprender a conversar sobre os problemas que surgirem, sobre novas formas de realizar as atividades, sobre como tornar o trabalho mais bem realizado.

Dica

Em todo tipo de relacionamento, para que os resultados sejam melhorados a cada dia, é preciso que o seu grupo se torne uma equipe. Avalie a sua postura em todos os contextos em que está inserido e procure o trabalho em equipe, seja em família, seja no trabalho.





Será, então, que apenas tendo empatia, cordialidade, assertividade e trabalhando em equipe os resultados já estão garantidos?

Infelizmente, não! Lembre-se de que falamos, no início, que o relacionamento familiar é um dos primeiros que temos que lidar na vida e que, nesse contexto, o relacionamento interpessoal também passa por conflitos? Pois bem, assim como em sua família, mesmo trabalhando em equipe, sendo cordial e exercitando a empatia, os conflitos também surgirão.

Para que você esteja preparado para lidar eles, você conhecerá mais a respeito do conflito e como administrá-lo da melhor maneira possível para que ele não se torne o inimigo que desestabiliza a sua equipe.





II

Administrar conflitos

Durante a vida, é normal que cada um encontre a melhor forma de realizar as suas atividades diárias, seja na vida pessoal seja na vida profissional. Mas, até que se encontre essa maneira ideal de fazer cada atividade, muito se ouve de pais, irmãos, professores, supervisores, patrões, entre outros sobre o que se está fazendo de certo e o que deve ser mudado para se atingir o resultado desejado.

Além disso, na atualidade, o mundo está em constante mudança. A todo tempo, novas tecnologias e padrões estão surgindo e mudanças tornam-se necessárias para adaptar-se a essa nova realidade. E isso inclui receber, constantemente, muitas





informações e ouvir muitas opiniões e teorias sobre o que é certo, o que é errado, o que é adequado, o que é ultrapassado.

É um verdadeiro bombardeio de opiniões sobre diversos assuntos e nem sempre essas opiniões são bem recebidas por todo mundo. E aí se originam os tão famosos **conflitos**.

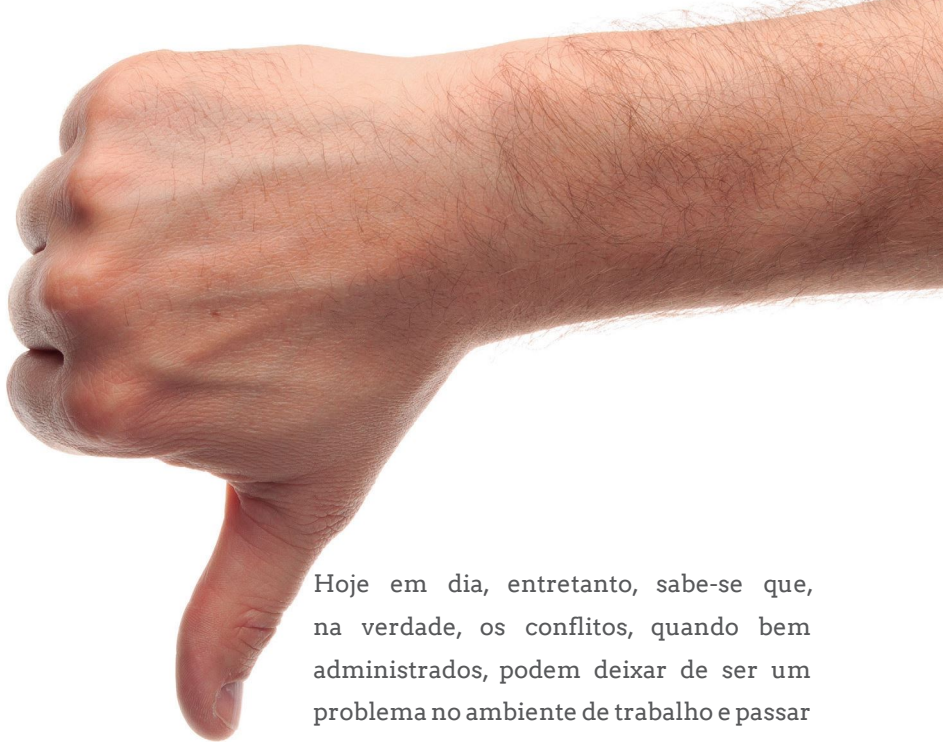
Conflito é todo desentendimento de ideias ou de opiniões. Isso ocorre porque temos personalidades diferentes e pensamos de forma distinta sobre um mesmo tema. Ele existe desde o início da humanidade, pode ser de fácil resolução ou ter grandes proporções e causar grandes problemas de convivência.

Os conflitos podem ser causados por diferentes motivos. São alguns exemplos:

- Comunicação ineficiente;
- Falta de conhecimento do outro;
- Diferença de personalidade;
- Choque de gerações;
- Competição;
- Entre outros.

Até pouco tempo, acreditava-se que a inexistência de conflitos era sinal de que a equipe era bem-sucedida. Por isso, todo conflito era logo omitido, de maneira que não se falasse mais dele até que todos “esquecessem” do ocorrido.





Hoje em dia, entretanto, sabe-se que, na verdade, os conflitos, quando bem administrados, podem deixar de ser um problema no ambiente de trabalho e passar a ser um instrumento para potencializar os resultados das equipes.

Fique atento

Varrer a poeira para debaixo do tapete só fará com que você adie a resolução de um problema, por isso, encare os desafios dos conflitos e procure superá-los.

Administrar conflitos, ou seja, escolher as formas mais adequadas de lidar com as situações-problema, portanto, é necessário. Para isso, conheça as causas dos conflitos, as formas de superá-los e os benefícios que eles podem trazer.





1 Lidando com as críticas

Desde o início da vida em sociedade, religião, gosto musical, esporte e outros milhares de temas são motivo de discórdia e geram muitos conflitos. Esses conflitos, em sentido amplo, vão de uma simples discordância até uma briga de socos. Na raiz de todos eles, no entanto, uma característica é recorrente: as críticas.

No ambiente de trabalho, tudo pode começar com um simples “você não acha que, se fizesse isso de outra maneira, atingiria o resultado em menos tempo?”. Pronto! É o suficiente para que a discussão se inicie e perca por tempo indeterminado, até que uma das partes (ou as duas) resolva esquecer a frase e tudo prossiga como antes de a frase ser dita.

Você, possivelmente, já viu ou viveu algo parecido na vida pessoal ou no trabalho e ficou pensando como seria bom se as pessoas evitassem as críticas e, conseqüentemente, os conflitos.

Essa mesma ideia certamente é compartilhada por muitas pessoas, mas, acredite, as críticas e os conflitos são necessários para todos que desejam realizar os melhores trabalhos, afinal de contas, todos os dias, somos surpreendidos por inovações tecnológicas, inovações de processos de trabalho, entre outras, e não se aprimorar é sinônimo de perder espaço para a concorrência.

A solução para estimular esse aprimoramento pode estar nos fatores que todos acreditavam ser os problemas: as críticas e os conflitos.





Você sabia?

As maiores conquistas da humanidade foram feitas por “inconformados”. Isso mesmo! As grandes conquistas humanas aconteceram porque alguém não se conformou com algo e resolveu criar uma tecnologia para que aquela dificuldade fosse superada.

Pense em como era difícil entregar uma mercadoria para um cliente que morava em outra cidade no século passado. Hoje em dia, negócios são realizados com empresas do outro lado do mundo e é possível, inclusive, acompanhar o caminho que a mercadoria percorre apenas pelo computador.

Quando o profissional não possui nenhum tipo de incentivo para realizar algo melhor, a tendência é se acomodar e fazer sempre a mesma coisa, do mesmo jeito.

Se você deseja ser um profissional melhor e atingir grandes objetivos, é preciso estar preparado para as novas possibilidades de realizar o seu trabalho e refletir sobre as formas de inovar. E isso certamente passará por considerar as críticas recebidas durante a vida profissional.





É claro que nem todas as críticas ouvidas no ambiente de trabalho parecem ser construtivas e incentivam os profissionais a melhorar os seus resultados. Isso se deve ao fato de parecerem direcionadas ao trabalhador e não ao trabalho realizado.

Para que você lide cada dia melhor com qualquer tipo de crítica, algumas considerações são importantes. Acompanhe.

No relacionamento profissional, como vimos anteriormente, tratar bem e ser amigo das pessoas com as quais trabalha é mais do que desejável. Neste ambiente, entretanto, a avaliação dos trabalhos realizados deve levar em consideração apenas aspectos profissionais.

Quer um exemplo?!





Se você é responsável pelo controle de qualidade de um produto e observa que um colega de trabalho de quem você é muito amigo tem prejudicado o resultado final deste produto, você deve informá-lo sobre o que não foi realizado como o esperado e pedir que seja refeito, como aconteceria com qualquer outro colega.

E se o trabalho criticado for o seu, é preciso aceitar a crítica e fazer o que é possível para resolver o problema ou não cometê-lo novamente. Entenda que, para que um trabalho seja bem realizado, ele deve passar por um rígido controle de qualidade e essa avaliação analisa apenas o seu trabalho e não quem você é.

Se os processos de trabalho definidos inicialmente e o resultado final atingirem a expectativa, ótimo; caso

contrário, é preciso tomar providências para que o produto/serviço atinja os patamares desejados. Portanto, não há motivo para qualquer desentendimento ocasionado por esse tipo de crítica, afinal, o seu objetivo e o dos seus colegas é o mesmo: oferecer o melhor produto/serviço.

Outro ponto importante é que muitos profissionais acreditam que, desde que atinjam o objetivo final, o trabalho pode ser realizado como for melhor para eles, mas nem sempre isso é suficiente. Isso acontece porque processos de trabalho fora dos padrões de segurança ou dos padrões estabelecidos pelo grupo geram críticas que usualmente não são bem aceitas.

Pense, por exemplo, em um profissional que não segue as recomendações de segurança do trabalho. Além de ele estar sujeito a um acidente de trabalho (o que





pode prejudicar a empresa), ele será alvo de críticas e pode gerar muitos conflitos.

O mesmo vale para um profissional que atinge as metas traçadas para ele, mas que passa uma imagem de “desinteresse” pelo trabalho. Por mais bem realizado que seja, é normal que surjam críticas a esse posicionamento dele e, eventualmente, elas podem parecer críticas pessoais.

Nesse tipo de crítica, o exercício da empatia é fundamental, pois, caso seja você quem está fazendo a crítica, é importante considerar como o outro a receberá e, quando você for o criticado, é preciso entender que a sua postura profissional não está adequada já que não está atendendo aos interesses da equipe.

Nos dois casos, vale ressaltar que nenhuma crítica muda o fato de os colegas admirarem o trabalho desenvolvido e o considerarem eficiente. Eles apenas utilizam-se do direito de discordar.

Em outras palavras, todo profissional deve entender que a crítica não pode ser encarada como uma agressão ou desmerecimento do seu trabalho, pois ela apenas evidencia o comprometimento dos colegas em fazer com que o trabalho seja cada dia mais bem realizado.

A preocupação dos colegas com a forma como você realiza o seu trabalho mostra o compromisso que eles têm com a empresa, com o cliente e com o seu desenvolvimento profissional.

Fique atento





Como nem sempre os conflitos originados por essas críticas poderão ser evitados, é preciso estar preparado para superá-los. Nos demais casos, algumas posturas profissionais são importantes para evitar críticas e conflitos. Confira!

PONTUALIDADE

Quando você atrasa em seu trabalho, você passa a imagem de apatia e possibilita que as críticas surjam. Para evitar conflitos dessa natureza, seja pontual em seu dia a dia profissional.



GLOSSÁRIO

Apatia: Indiferença, falta de interesse por algo.





COMPROMISSO COM AS OBRIGAÇÕES

Se você assume um compromisso e não o cumpre sem uma boa justificativa, a equipe de trabalho pode não confiar em você, gerando conflitos por não desejarem que você assuma muitas responsabilidades.

Para evitar esse tipo de conflito, invista o seu tempo de trabalho para cumprir com as atividades que são suas obrigações. Essa atitude levará a equipe de trabalho a confiar em você, o que é fundamental para qualquer tipo de relacionamento.

SINCERIDADE

Quando você fala a verdade para os colegas de trabalho, mesmo que o que você disser não seja agradável, eles admirarão a sua postura e aceitarão melhor as suas opiniões.

Além disso, verificando a sua sinceridade, os colegas também tendem a dizer sempre a verdade, o que fortalece o relacionamento de vocês.

FOCO

Durante o trabalho, não desperdice tempo com coisas que não fazem parte das suas atribuições. Fazer coisas alheias ao trabalho pode gerar uma imagem de que você não é comprometido com o objetivo que a equipe deseja atingir.

Para mostrar-se confiável e evitar críticas deste tipo, procure estar sempre focado no que é necessário ser realizado durante o período de trabalho e, caso tenha um tempo livre, busque aperfeiçoar os conhecimentos em sua área.





2

Superando os conflitos

Uma vez que todo trabalho é mais bem desenvolvido quando os membros da equipe colaboram uns com os outros, o objetivo da administração de conflitos é sempre o mesmo: encontrar uma estratégia para transformar o conflito em algo que aproxima ainda mais a equipe e torna-a mais produtiva.

Esse objetivo só pode ser alcançado quando a visão do conflito muda. O passo fundamental para isso é entender o conflito como uma forma de melhorar, de não “parar no tempo”. Quando um conflito é entendido como uma oportunidade e não necessariamente como um problema, a equipe tende a se esforçar para superá-lo e transformá-lo em incentivo.

Isso só é possível quando se sai do automático e analisa-se a situação.

Os conflitos podem ser de vários tipos e, dependendo de suas características, serão superados de maneiras diferentes.

A seguir, listamos alguns tipos de conflitos e dicas para analisá-los. Acompanhe.

CONFLITO LATENTE

É aquele que não se sabe exatamente o porquê existe, é inconsciente e nem sempre precisa ser trabalhado, pois pode ser superado naturalmente de acordo com a convivência.

Esse tipo de conflito pode ser ocasionado por uma primeira impressão ruim ou apenas por uma aparente falta de pontos em comum entre as pessoas. Nesses casos, é preciso avaliar como o





conflito se desenvolve ao longo do tempo e, caso você esteja envolvido, procurar os pontos que aproximam você e o colega.

CONFLITO PERCEBIDO

É aquele em que os envolvidos percebem que existe um desconforto de convivência, mas não manifestam isso para as outras pessoas.

Sabe aquela sensação de saber que a sua personalidade e a daquele colega não podem conviver bem de perto? Nesse tipo de conflito é assim que os colegas se sentem, mas buscam não manifestar esse desconforto para os demais.

Se você passa por essa situação, procurar saber mais do colega e aproximar-se dele para entender o que afasta vocês, por meio de uma conversa franca, vai ajudá-lo a lidar com a situação.

Ao aproximar-se do colega, é preciso que você avalie o que dizer para não criar um conflito ainda maior.

Atenção





CONFLITO SENTIDO

É aquele em que, conscientemente, as pessoas se afastam por não desejarem qualquer convivência com o outro.

Como nesse tipo de conflito há envolvimento emocional, todo cuidado é pouco, afinal de contas, a resolução de conflitos está diretamente ligada ao uso da razão na escolha da melhor maneira de lidar com o colega.

Se você passa por esse tipo de situação, lembre-se de que o desenvolvimento de um trabalho de qualidade depende da boa convivência da equipe, e procure controlar as suas emoções a fim de que o dia a dia profissional se desenvolva da melhor maneira possível.

CONFLITO MANIFESTO

É aquele em que a equipe já percebe o conflito entre duas pessoas, o que gera divisão e enfraquecimento do trabalho coletivo.

Nesse tipo de situação, o diálogo é o caminho mais adequado. Se você é o responsável pela equipe, chame os envolvidos e procure mediar uma conversa em que eles exponham o que gerou o conflito e como isso pode ser superado. Se você é um dos envolvidos no conflito, entenda que nada mudará o que já aconteceu entre você e o colega de trabalho, mas que vocês podem decidir como será a convivência daquele momento em diante. Encontrar uma maneira de conviver é o mais adequado para vocês e para o desenvolvimento do trabalho.





Apesar de os conflitos trazerem benefícios que podem impulsionar o crescimento do profissional e da empresa, o excesso pode ocasionar muitos problemas, por isso, é preciso superá-los e evitá-los sempre que possível.

Atenção

3 Benefícios

É normal que, especialmente quando se realiza um trabalho há muito tempo, não haja muito interesse em discutir e argumentar sobre mudança de processos, redefinição de padrões ou formas de agir que estão incomodando a equipe, mas tudo isso é realmente necessário.

Como vimos anteriormente, os conflitos podem impulsionar profissionais e empresas a crescer cada dia mais. Para isso, é preciso olhá-los positivamente e enxergar os benefícios que eles podem trazer.

Entre os benefícios dos conflitos, citamos:





Conflitos saudavelmente superados deixam o ambiente de trabalho mais leve, proporcionando a construção de relações mais sólidas entre os colegas.

Os relacionamentos são como árvores: é preciso “podar” o que não está bom para que possam crescer saudáveis e produzir bons frutos. Isso porque os conflitos não resolvidos são um peso para quem os vivenciam, o que acaba gerando desmotivação.

Todo conflito gera alguma evolução, seja na forma de tratar o outro, seja na mudança de processos no trabalho.

Um exemplo de que mesmo os piores conflitos podem trazer algumas consequências positivas é a Segunda Guerra Mundial. É claro que este caso, por se tratar de uma guerra, teve muitas consequências negativas, como a morte de muitos inocentes e destruição de muitos lugares pelo mundo.





Entretanto, foi na chamada Guerra Fria, que aconteceu logo após a Segunda Guerra Mundial, que houve o maior número de inovações que mudaram a forma de viver da humanidade.

São exemplos o desenvolvimento de aviões, a ida do homem à lua, a descoberta da penicilina, o transplante de órgãos, a quimioterapia e a radioterapia e o uso de marcapassos na área da medicina, descobertas como teflon e processo Haber-Bosch de síntese de amônia (que permitiu avanços na agricultura) na química e muito mais.

Os principais “benefícios” pós Segunda Guerra Mundial aconteceram na área da comunicação. Nesse período, o rádio, o cinema e a imprensa tiveram seu maior desenvolvimento e, em seguida, surgiram a televisão e a internet.

Já imaginou como seria o mundo sem o desenvolvimento proporcionado por esse conflito?

Você sabia?





4

Crescendo com os conflitos

Mais do que conhecimento e superação, um dos grandes benefícios dos conflitos para o profissional é o crescimento que ele traz. Esse crescimento refere-se especialmente ao seu potencial de relacionar-se com o outro e, conseqüentemente, ao seu valor como profissional.

Mas como é esse crescer com os conflitos?

Separamos alguns pontos importantes que o ajudarão a entender esse processo.

SENSO DE OPORTUNIDADE

Para um profissional que busca diferenciar-se no mercado, cada conflito deve ser enxergado como uma oportunidade de encontrar um caminho.

Desse modo, mais do que superar o problema apresentado, ele procura entender como solucionar todas as outras situações similares que surgirem, o que evita maiores desgastes entre os envolvidos.

AMADURECIMENTO

Outro fator importante que o conflito proporciona para quem deixa de vê-lo como o “grande inimigo das empresas” é o amadurecimento profissional. Isso se dá porque ele passa a encarar os problemas como uma oportunidade de crescimento e para de perder tempo com o que não tem solução. Ele mantém o foco no que realmente importa para ser produtivo.





COMPREENSÃO

Parte do processo de crescimento com os conflitos, a compreensão é uma das qualidades desenvolvidas pelos bons profissionais. Isso se dá porque o colaborador para de julgar as atitudes dos colegas e preocupa-se apenas em entendê-las para fortalecer os laços entre eles.

Se você deseja atingir esse crescimento profissional, procure desenvolver as habilidades citadas, valorizando os esforços dos colegas para superar os conflitos vivenciados diariamente.

Atenção

Quer saber como conseguir desenvolver as suas habilidades para conviver com o outro no ambiente de trabalho? Esse é o tema que trataremos a seguir.





III

O eu e o outro no trabalho



Para que você seja bem sucedido no relacionamento interpessoal, é essencial conhecer as pessoas que fazem parte da sua equipe para, a partir daí, saber como lidar com elas na resolução de um conflito.

Para isso, todo profissional precisa primeiramente se conhecer, conhecer o outro e conhecer as necessidades que qualquer um tem. Dessa maneira, poderá entender como sente e pensam todos os envolvidos em qualquer conflito e encontrar a melhor estratégia para superá-lo.





1 Autoconhecimento

Quando o assunto é relacionamento interpessoal, muito se fala sobre conhecer as outras pessoas para saber como elas reagiriam em determinadas situações. Porém, antes de conhecer o outro, nada melhor do que saber como você reage e lida com as situações do dia a dia.

Perceber o seu próprio comportamento pode ser muito útil para mudar uma situação do que esperar a mudança do outro.

Dica

Para evitar conflitos ou lidar com eles, perguntas como “Será que eu controlo as minhas emoções e trato bem os colegas mesmo quando a situação não é favorável?”, “Como eu falo com os colegas ao fazer uma crítica?” e “Eu tenho contribuído para que o ambiente seja bom ou só ajo de acordo com o que é melhor para mim?” são fundamentais, porque evidenciam que o problema, às vezes, está em você.





As respostas para estas e muitas outras perguntas fazem com que você adquira autoconhecimento, ou seja, conhecimento sobre quem você é e como age com os colegas.

A esse respeito, três fatores são essenciais. Acompanhe.

AUTOCONTROLE

Como você sabe, nem sempre as situações vivenciadas no trabalho estarão de acordo com o que você deseja. É comum, por exemplo, que colegas façam críticas à sua forma de encarar o trabalho, ou então que proponham novas formas de realizá-lo. Daí a importância do autocontrole no relacionamento interpessoal.

Como você reage quando estas críticas ou sugestões não acontecem da forma como deviam?

Você possui autocontrole suficiente para dominar as suas emoções e impulsos e pensar na melhor maneira de responder?

Se você deseja crescer profissionalmente e atingir os melhores resultados profissionais, é hora de adquirir autocontrole suficiente para superar qualquer problema e ser cada dia mais racional. Quando não se tem autocontrole, você entrará em conflito com os colegas e, muitas vezes, perderá a razão simplesmente porque disse coisas “de cabeça quente”.





Como diria o provérbio chinês, “a palavra é prata, o silêncio é ouro”. Por isso, o autocontrole te levará a calar quando preciso e falar apenas quando necessário. Invista em se conhecer a ponto de controlar as suas atitudes, mesmo em momentos difíceis.

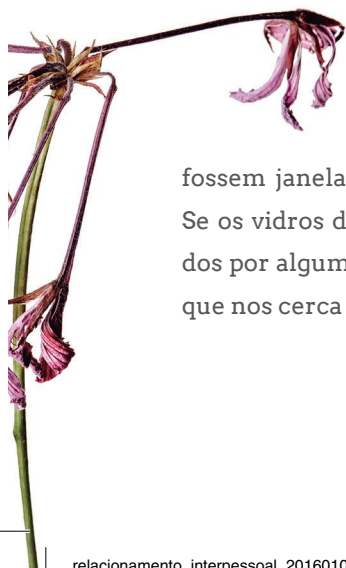
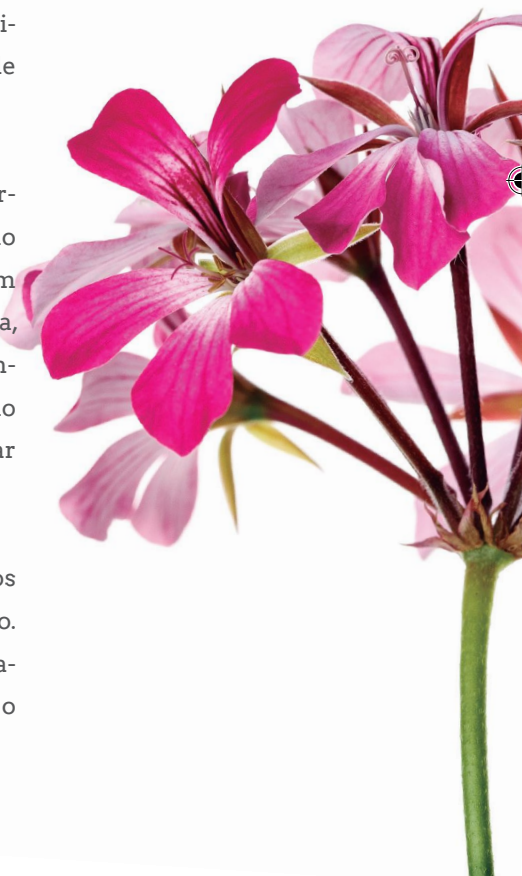
Dica

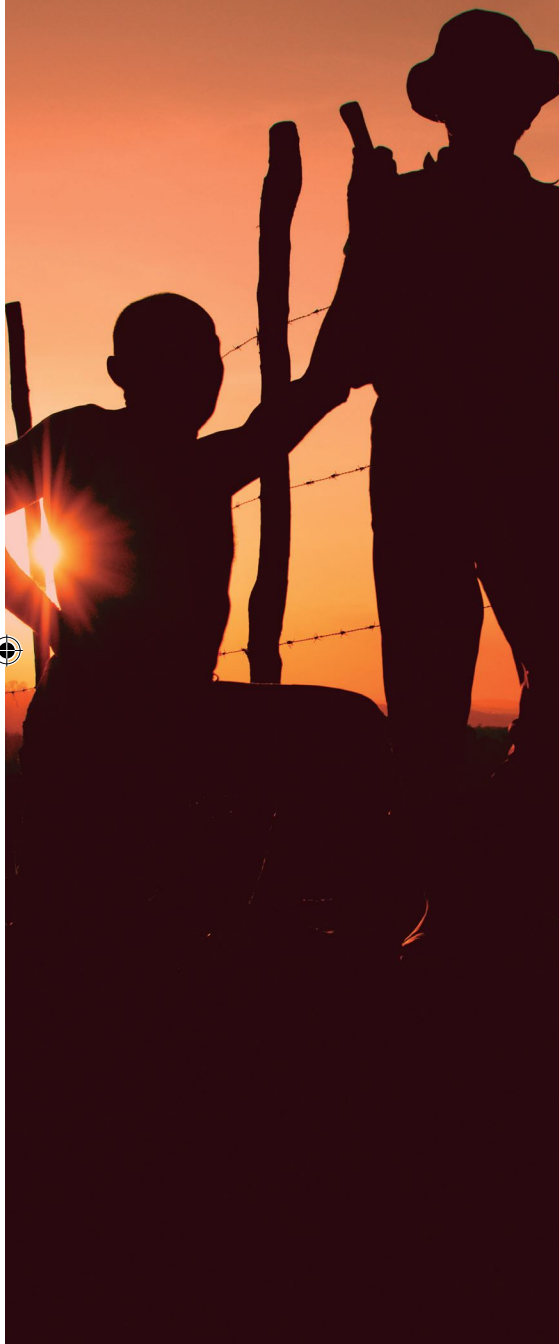
AUTOESTIMA

Para os profissionais que pretendem relacionar-se bem com os colegas, este é outro fator muito importante. Isso se deve ao fato de a visão das situações vivenciadas dependerem de como a pessoa se sente.

A forma como nos sentimos influencia a forma como vemos as coisas, por isso, se você não se sente muito bem ou está triste, é comum que tudo pareça estar ruim. Dessa maneira, qualquer comentário no trabalho, por exemplo, pode ser entendido como crítica e iniciar um conflito.

É como se nossos olhos fossem janelas pelas quais vemos o mundo. Se os vidros dessa janela estiverem embaçados por alguma coisa, a nossa visão de tudo o que nos cerca será distorcida.





Assim, pessoas com autoestima baixa tendem a achar que tudo que o outro faz é melhor e que todo comentário sobre o trabalho dela é feito porque ela é má profissional ou não tem capacidade de realizar bem o que se propõe a fazer.

Pelo contrário, quando a autoestima está elevada, você se valoriza e recebe qualquer comentário dos colegas como uma oportunidade de crescimento.

Essa postura é essencial em todas as áreas da vida, pois impulsiona o crescimento e aproxima as pessoas que sabem que podem expor as suas opiniões sem que isso inicie um conflito.





Todo mundo tem pontos positivos e negativos; a diferença entre ter autoestima baixa ou elevada está na sua decisão sobre o que quer valorizar. Pessoas bem-sucedidas não são pessoas perfeitas, elas apenas escolhem valorizar o que têm de melhor e desenvolver os pontos fracos.

Fique atento

AUTOMOTIVAÇÃO

Atualmente é muito comum que empresas, desde as microempresas até as grandes multinacionais, falem muito sobre como motivar os seus funcionários, mas a motivação também é responsabilidade de todo profissional.

A automotivação nada mais é do que a habilidade de se motivar para realizar as suas atividades de trabalho, independentemente de qualquer outro fator.

É claro que o ambiente de trabalho influencia nos resultados finais atingidos, mas o profissional que deseja atingir o sucesso e relacionar-se bem precisa ser positivo e encontrar razões para estar motivado, mesmo que eles não estejam tão evidentes.





Dica

Uma possibilidade de automotivação é pensar em todos os objetivos que você já atingiu, em todas as conquistas que já teve em sua vida pessoal e profissional, mesmo quando tudo parecia não favorecer.

Esses e outros pontos são importantes para que você saiba quais situações está pronto para enfrentar e quais deve evitar para não ocasionar conflitos que o levem a ter consequências indesejadas.

E como um relacionamento precisa de pelo menos duas pessoas, é hora de entender como pensar no outro.

2 Conhecimento do outro

Um dos grandes desafios da vida em sociedade é tentar entender o que pensam e sentem as outras pessoas. Se essa já é uma missão complicada em ambientes como a família, o casamento e as amizades, no ambiente de trabalho exige ainda mais esforço.





Nesse contexto, além de exercitar a empatia, como você já viu, ouvir o outro, observar suas atitudes e opiniões, enfim, buscar informações sobre quem ele é e como se posiciona em cada situação devem ser objetivos permanentes.

E não é só isso. Além de conhecer bem os colegas para entender como lidar com eles, outro fator fundamental é **lidar com as diferenças**.

Mais do que aceitar as diferenças, um profissional que pretende destacar-se precisa entender que elas são necessárias para o sucesso do trabalho. Ambientes em que todos são parecidos, fazem as mesmas coisas e têm as mesmas ideias tendem a estagnar, o que não é bom em um mercado competitivo como o atual.





Dica

Pessoas são únicas e possuem características próprias que foram adquiridas com as experiências vivenciadas. Aproveite o convívio com a diferença para ampliar os seus conhecimentos e estar cada dia mais preparado para as possibilidades que você pode encontrar em sua vida.

3

Teoria das Necessidades Humanas

Uma das premissas da sociologia é fato: “o ser humano é um ser social”. Essa característica é observada nos mais diferentes contextos, mas o ambiente profissional certamente é o que mais a evidencia. Nele, pessoas convivem diariamente por horas em busca do mesmo objetivo.

Para que essa convivência tenha harmonia, busca-se conhecer o outro e a si mesmo a fim de atingir as expectativas sobre o seu trabalho.

Essa relação, como você já viu, passa pela valorização da diferença.





Mas como nem só de diferenças é feito o ser humano, um ponto comum é encontrado entre todas as pessoas: a necessidade de satisfazer algumas necessidades. A respeito delas, Abraham Maslow criou a Teoria das Necessidades Humanas.

Nessa teoria, Maslow afirma que existem cinco níveis de necessidades humanas que podem ser representados em uma pirâmide dividida em cinco partes, abordando as necessidades fisiológicas, de segurança, social, autoestima e realização pessoal.

Acompanhe:





FISIOLÓGICAS

Nesse nível, estão as necessidades básicas para a sobrevivência humana, como água, ar, comida, abrigo etc.

É a base da pirâmide e relaciona-se diretamente ao que o organismo precisa para a sobrevivência.

SEGURANÇA

É o nível da necessidade de proteção contra perigos ou ameaças físicas ou psicológicas.

Com as necessidades fisiológicas satisfeitas, a segurança passa a ser necessária. Essa segurança pode ser, inclusive, financeira.

SOCIAL

Refere-se a ser aceito pelo grupo. É a necessidade de amizade, de afiliação.

Como ser social, o homem passa a, mais do que precisar de segurança, querer ser aceito na sociedade em que está inserido, afinal de contas, importa-se com a opinião do grupo. São necessidades de socialização, de afeto, entre outras.





AUTOESTIMA

É o nível do reconhecimento do próprio valor, da confiança em si, do *status*.

Com as necessidades sociais atendidas, o homem passa a precisar de conquista, de atingir o respeito alheio.

REALIZAÇÃO PESSOAL

É o topo da pirâmide, o mais difícil nível a ser atingido. Corresponde às necessidades de autodesenvolvimento, de criatividade, de prestígio.

Todo ser humano busca, a cada dia, ter as necessidades de cada nível supridas e, assim, atingir o topo da pirâmide de Maslow, afinal de contas, todos querem melhoria de vida.





Essa característica, no entanto, pode trazer muitos problemas para o ambiente profissional uma vez que, quando não se consegue satisfazer essas necessidades, pode-se conviver com sentimentos como frustração, pessimismo, baixa autoestima, entre outros.

Essas e outras perguntas devem fazer parte do seu dia a dia profissional, pois, para quem busca um relacionamento interpessoal cada dia melhor, verificar se este é o seu caso ou de algum colega fará toda a diferença, pois direcionará as ações necessárias para superar o problema e procurar razões para motivar-se a cada dia.

**Quais necessidades
você precisa que sejam
satisfeitas no trabalho?**

**O que é importante para
que os sentimentos
citados não façam parte
de sua vida?**

**Como os colegas estão
reagindo diante das
necessidades não
satisfeitas no trabalho?**





O comportamento das pessoas depende da satisfação das necessidades delas e essas necessidades variam de acordo com a fase da vida em que se está. Considere esses fatores ao definir como agir com os seus colegas.

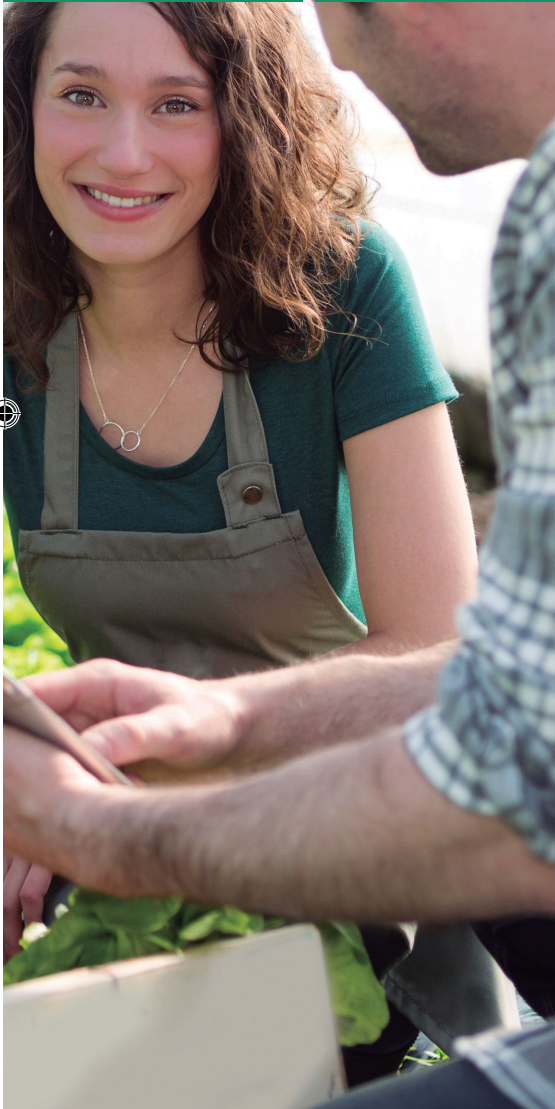
Atenção





IV

Trabalho em equipe



Há anos, uma dúvida colocava em xeque a validade do trabalho em equipe e a sua importância: em um mundo em que tudo muda tão rapidamente, em que tecnologias passam de inovadoras a ultrapassadas em questão de meses, será que é melhor ter bons profissionais que atingem objetivos mais rápidos sozinhos ou desenvolver equipes mais consistentes em resultados, que vão mais longe, mas que demoram mais tempo para serem desenvolvidas?

Muito se debateu e hoje não há discussão: trabalhar em equipe é fundamental e a habilidade de lidar com pessoas deixou de ser apenas desejável e passou a ser pré-requi-





sito no mercado de trabalho. Isso porque equipes bem alicerçadas compartilham conhecimento e não sofrem tanto quando um dos membros precisa ir atrás de outros objetivos.

E trabalhar em equipe significa mobilizar um esforço geral para realizar uma atividade, ou seja, o resultado de toda atividade deve ser entendido como responsabilidade de todos os integrantes da equipe, mesmo que haja um grande gênio entre eles. Nesse trabalho, cada profissional é reconhecido por sua importância e todos aprendem a cada dia o seu valor e o valor dos colegas em para que tudo saia como planejado.

É como no esporte: grandes equipes levam tempo para se desenvolverem e encantarem o mundo por suas capacidades de se conhecerem e valorizarem os colegas por suas qualidades e fragilidades.

Esse desenvolvimento depende diretamente de um trabalho árduo.

Nesse capítulo, você conhecerá os fatores de relacionamento que potencializarão os resultados dos trabalhos em equipe.





1

Desenvolvimento da equipe

Tão importante quanto criar boas equipes de trabalho, com profissionais que tenham diferentes habilidades e foco para utilizá-las em prol de um objetivo comum é desenvolver as suas equipes. Esse desenvolvimento é um dos fatores que não permite que as equipes se acomodem ou diminuam o padrão de qualidade do produto/serviço oferecido.

Pensando nisso, separamos algumas dicas de relacionamento que o ajudarão nesse trabalho.

Questione os colegas e busque maneiras de superar os problemas

É comum no trabalho em equipe que, para não parecer rude e para evitar conflitos, evite-se também questionar o porquê de cada procedimento. Assim, apesar de as equipes conversarem quando um problema surge, ele não consegue ser previsto e isso não é saudável para o trabalho, porque a equipe “fica no automático”.

É claro que você não precisa se tornar aquela pessoa que pergunta tudo a todo instante, nem a equipe deve se justificar a cada passo dado, mas é preciso antever e procurar caminhos para superar os problemas.

Para isso, conversar sobre o que o colega espera da empresa, sobre o que ele acha que a empresa espera dele, sobre o dia a dia profissional, enfim, sobre o que pode ser mudado é fundamental.





Mas não é só isso, ao tratar dos problemas que o local de trabalho possa apresentar, busque soluções, proponha mudanças, discuta não só os problemas, mas, também, as formas de superá-los.

Aceite desafios

Em uma sociedade capitalista em que, desde muito jovens, vencer é o grande objetivo da vida, evoluir diariamente é uma necessidade para quem deseja se destacar. E quando o assunto é desenvolver-se, nada é mais estimulante para um ser humano do que um bom desafio.

Quem não se lembra de alguma equipe que parecia mais fraca, mas que se superou depois de algum estímulo como o afastamento de um dos membros, por exemplo?





O mesmo vale para as equipes de trabalho: é preciso aprender a desafiar e a aceitar desafios.

Você não vai descobrir qual é o seu total potencial se fizer apenas o que já domina.

É preciso lidar com o desconhecido e querer superar os desafios apresentados no dia a dia para se desenvolver e se tornar mais forte.

Valorize as diferenças

Uma das características de um bom profissional é a valorização do outro. Para este profissional, tão importante quanto discutir sobre processos de trabalho deficientes é elogiar trabalhos bem desenvolvidos pelos colegas, bem como as suas características marcantes, como calma, simpatia, técnica etc.



Nesse sentido, há um fator fundamental para quem deseja desenvolver uma equipe de trabalho de forma saudável: o elogio à diferença!

Isso mesmo, a valorização da diferença!

Equipes crescem quando as suas diferenças são destacadas e elogiadas porque estimulam os integrantes a encontrar soluções criativas para os problemas, não apenas reproduzindo o que já vem sendo elogiado.





Há um ditado que diz: “loucura é fazer sempre a mesma coisa e querer resultados diferentes”. Por isso, incentive a sua equipe a procurar novas formas de viver o trabalho e inovar.

Dica

Comunique-se

Os colegas não têm como saber o que você pensa ou deseja a menos que você diga a eles.

Por isso, comunicar-se é fundamental.

Fale com a sua equipe sobre as suas expectativas, sobre o que você gosta, o que te perturba. Quando você dialoga com os seus colegas, vocês se aproximam e abrem oportunidade para o crescimento profissional de cada um.

Você saberá mais sobre o processo de comunicação a seguir.

Atenção





2 Liderança

Outro fator imprescindível para o desenvolvimento do relacionamento interpessoal nas equipes, a liderança é quem orienta o agir dos demais colaboradores por meio da instrução e, especialmente, do exemplo.

Ao longo dos tempos, o conceito de liderança foi amplamente estudado e diversas teorias davam conta de que, para ser bom líder, você deveria ser mais enérgico, mais amigo ou mesmo manter-se distante da equipe.

Atualmente, muito se escreve sobre o tema, mas um consenso existe: se você deseja ser um bom líder, é preciso entender que, mais do que incentivar a sua equipe a relacionar-se, você precisa aprender a se comunicar e a se relacionar com ela e exercer a sua **influência**.





O bom líder precisa influenciar a sua equipe para que ela deseje os objetivos traçados tanto quanto a chefia.

É comum que, especialmente quando jovens, muitos desejem algum cargo de liderança. Isso se deve ao aparente prestígio da posição, entretanto, é preciso cautela: a liderança normalmente é marcada por muitas situações de conflitos, responsabilidade e críticas.

Essas críticas partem tanto de quem está hierarquicamente superior a eles quanto de seus liderados, por isso é preciso domínio das emoções e habilidade para administrar as diferentes situações cotidianas.

A relação entre líder e liderados deve ter dois pilares: o **respeito** e a **confiança**.

No que se refere ao respeito, é importante que os liderados respeitem a autoridade e orientações dadas pelo líder. Em contrapartida, ele deve respeitar a individualidade e o direito de questionar dos colegas. Um líder que deseja relacionar-se bem com a sua equipe deve respeitar as opiniões dos colegas e deve ouvi-las com atenção; só assim o trabalho será desenvolvido de forma eficiente e agradável para ambos.

Independentemente de você exercer ou não um cargo de chefia em sua empresa, confiança é o outro pilar entre líderes e liderados.

Ela é fundamental se você deseja influenciar as pessoas positivamente e extrair o melhor no ambiente de trabalho.





Alguém confiante desperta a curiosidade das pessoas e as incentiva a investir no que é proposto. E essa não precisa ser uma característica exclusiva de colaboradores que exercem funções de chefia: todo colaborador pode ser líder dentro de uma equipe e exercer essa influência para o bem dela é uma ótima maneira de se relacionar com os colegas e levá-los a atingir ótimos resultados.

Atenção

Um erro comum entre os líderes é confundir confiança com arrogância e se fechar para a opinião da equipe. Se você pretende ter um bom relacionamento com a equipe e crescer com ela, procure demonstrar confiança, mas deixe claro que sugestões são sempre bem-vindas.



Uma equipe de trabalho bem-sucedida depende da boa relação entre líderes e liderados. Essa boa relação deve estar baseada em respeito à hierarquia e à opinião do outro e na confiança mútua.





Se você não se esforça para cumprir os planos do seu líder por discordar das opiniões dele, é preciso lembrar que você está sabotando os resultados da sua equipe e prejudicará todos os seus colegas. Para que isso não aconteça, valorize o diálogo, exponha as suas ideias, busque entender o ponto de vista do outro. Só assim a sua equipe se fortalecerá e enfrentará os obstáculos que surgirem.

3

Ouvindo opiniões

Tão importante quanto expor as suas opiniões sobre o trabalho desenvolvido, ouvir os colegas é um grande desafio para qualquer equipe profissional. Mas não só nesse contexto. Desde pequenos, somos estimulados a dizer, a mostrar ao mundo quem somos a partir do dizer, mas pouco incentivados a ouvir.

Muitas são as reclamações, por exemplo, dos filhos de que os pais não ouvem o que eles dizem todos os dias. O mesmo acontece com esposas, maridos, pais. Atualmente, preocupados com o amanhã, esquecemos de ouvir as pessoas que nos cercam hoje, entretanto, essa é uma realidade que deve ser mudada, tanto no contexto pessoal quanto no contexto profissional.

Ouvir é procurar entender o outro, é buscar no que é dito as emoções, os posicionamentos, as percepções, os valores expressos pelo colega, demonstrando a importância do outro para você. Todas essas informações podem ser resgatadas pela expressão corporal e pelo tom de voz e você deve utilizar essas informações para estreitar laços com os colegas e criar equipes cada vez mais fortalecidas.





Como você pode observar, no trabalho em equipe, um fator que determina o sucesso ou o fracasso é o poder que ela tem de ouvir opiniões. E para que esse potencial seja desenvolvido, é fundamental que os membros da equipe sejam receptivos a opiniões diferentes.

Mas essa não é tarefa fácil, especialmente quando já se tem algum tempo de profissão. Imagine, por exemplo, você, depois de anos realizando uma tarefa, ser procurado por um novo profissional da área que não concorda com todos os processos de trabalho. A reação normal de todo profissional é mal escutar o que o novo colega tem a dizer e seguir fazendo exatamente como antes. Entretanto, se você busca uma equipe realmente fortalecida e confiável, é preciso estar receptivo. Ouça com atenção as ideias dos colegas.

Atenção

Como diria o ditado: “Ninguém é tão grande que não possa aprender e ninguém é tão pequeno que não possa ensinar”.





4 Negociações

Entre os desafios do trabalho em equipe está o de convencer o outro. Isso porque nem sempre quem detém o poder de escolha das estratégias de trabalho é quem tem a visão mais correta sobre cada assunto. Nesse momento, uma estratégia é fundamental para não criar conflitos que sejam prejudiciais para a sua equipe, mas também não abrir mão do que é importante para o trabalho: a negociação.

Negociação é a capacidade de argumentação com o outro a fim de atingir um acordo para benefício das duas partes envolvidas. Em outras palavras, é o poder de convencer o outro do seu ponto de vista para que, com isso, cheguem a uma decisão final que seja boa para as duas partes.





A negociação faz parte da vida de todo ser humano desde muito jovens. Quando criança, por exemplo, não são poucas as oportunidades em que os pais utilizam esta estratégia para conseguir que as crianças experimentem alguma comida que não lhes agrada ou para convencê-las a ser simpáticas com aquela visita que elas não gostam.

O processo de negociação, nesses casos, é simples: os pais dizem o que querem e os filhos dizem o que acham justo ter em troca caso realizem o que foi pedido. Pouco tempo de conversa e tudo logo se resolve com as duas partes satisfeitas.

Dica

Assim também deve ser no trabalho em equipe, por isso é importante argumentar, expor muito bem as suas ideias e considerar o posicionamento do outro também.

Uma negociação pode ser de três tipos a partir do resultado atingido:

- Perde x Perde
- Perde x Ganha
- Ganha x Ganha





PERDE X PERDE

Em uma negociação Perde x Perde, os envolvidos, por não estarem dispostos a ceder ou entrar em algum acordo, acabam optando por um resultado desfavorável, inclusive para ele mesmo, apenas para não possibilitar que o outro seja bem-sucedido em suas investidas.

Esse tipo de negociação geralmente acontece em grupos sem empenho para um bom relacionamento interpessoal e acaba desgastando a convivência entre os envolvidos, bem como da equipe de trabalho que teme por novas negociações deste mesmo tipo.





PERDE X GANHA

Diferentemente do tipo de negociação anterior, aqui uma das partes envolvidas tem os seus desejos satisfeitos. Nesse caso, o outro envolvido, necessariamente, sai insatisfeito com o resultado atingido e, portanto, fica frustrado.

À primeira vista, este parece um bom tipo de negociação se você for a parte “ganhadora”.

Entretanto, vale ressaltar que essa não é uma verdade absoluta.

Pense, por exemplo, em um produtor que vende seu produto muito acima do preço de mercado.

Inicialmente, ele fez uma boa negociação, pois convenceu o cliente e teve o melhor lucro. Porém, quando o cliente tiver ciência do que aconteceu de verdade, ele trocará o fornecedor e o esforço de negociação terá sido em vão, já que as outras compras serão feitas com outro fornecedor.





GANHA X GANHA

Negociações com esse tipo de resultado são as mais desejadas em equipes bem desenvolvidas. Isso porque ambas as partes entram em um acordo e saem satisfeitas com ele, o que incentiva os colegas a argumentarem e negociarem sempre que houver qualquer discordância.

Com esse tipo de postura, a equipe tende a se desenvolver e ter argumentos cada vez mais sólidos para defender os seus trabalhos para outras pessoas, bem como conhecer cada dia melhor os procedimentos de trabalho.

Se pensarmos no produtor do exemplo anterior, sempre que ele argumenta com o cliente e o faz comprar o seu produto por um preço justo, há uma relação de ganho para ambos.

Nesse caso, o cliente sai satisfeito porque gastou o justo por um bom produto, e o produtor dá mais um passo para fidelizar o cliente e fazer novas vendas no futuro.



V

Comunicação



Um dos coringas de toda equipe bem sucedida, a comunicação bem realizada é importante para o relacionamento interpessoal tanto para evitar desentendimentos desnecessários quanto para administrar os conflitos que possam surgir no dia a dia. É ela quem levará as informações entre os colaboradores e facilitará a interação.

A comunicação eficiente traz uma troca positiva de ideias e que, consequentemente, aumenta a produtividade da equipe, já que cada um sabe o que o outro espera e qual esforço será necessário para que se atinjam os objetivos traçados para a equipe.





Em contrapartida, uma comunicação falha, além de causar conflitos e desgastar a relação entre colegas de trabalho, pode torná-los mais improdutivos, já que não há expressão eficiente dos objetivos, e do que deve ser realizado, como deve ser realizado etc.

Pensando no poder da comunicação, nesse capítulo você terá as principais informações sobre este fator fundamental.

1

Processo de comunicação

Comunicação é a forma como as pessoas se relacionam e transferem informações em sociedade. Nesse processo, um indivíduo transmite e recebe mensagens instantaneamente com outra pessoa de forma direta e interativa.

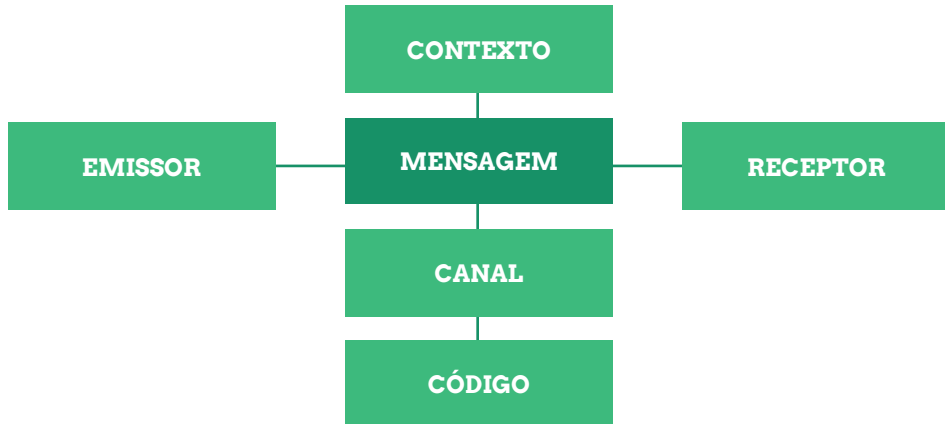
Muitas teorias procuraram descrever o processo de comunicação ao longo dos anos. Para este material, apresentaremos os principais conceitos da área.

Para isso, é preciso, primeiro, conhecer o esquema a seguir.





Esquema do processo de comunicação



Neste esquema, cada um dos elementos apresentados possui uma função no ato de comunicação que pode ser descrita como apresentado a seguir:

- **Mensagem:** conhecida como o objeto da comunicação. São as informações a serem transmitidas.
- **Emissor:** aquele que emite a mensagem. Uma pessoa, um grupo ou, ainda, uma empresa pode ser um emissor.
- **Receptor:** a quem a mensagem é destinada, ou seja, aquele que recebe a informação. O receptor pode ser uma pessoa, um grupo e assim por diante.





- **Código:** é o modo como a mensagem é organizada. Este elemento é formado por um conjunto de sinais que são organizados por meio de regras e para ter determinados sentidos no mundo. Podem ser exemplos de códigos: a língua (falada e escrita), os gestos, os sons etc.

É importante que o código seja conhecido por todos os envolvidos no processo de comunicação para que a mensagem possa ser compreendida.

Atenção

- **Canal:** é o local em que se dá a mensagem. Pode ser através de um meio físico ou virtual que possibilite a circulação da mensagem. Exemplos: TV, revista, rádio, jornal, e-mail etc.

É indispensável que o canal de comunicação garanta a interação entre o emissor e o receptor.

Atenção





- **Contexto:** também conhecido como “referente”; é a situação (assunto) a que a mensagem se refere.

Conhecidos os elementos da comunicação, é hora de entender como ela acontece. Acompanhe.

No processo de comunicação, o emissor transmite uma mensagem ao receptor. Esta mensagem, que está codificada em uma “língua” comum aos dois elementos, ou seja, um código, é interpretada pelo receptor após ser transmitida por determinado canal de comunicação.

Atenção

Além do código em que está sendo escrita ou falada, a mensagem também possui um contexto de emissão que altera o sentido assimilado pelo receptor.

Com a mensagem compreendida, o receptor responde ao emissor completando o processo de interação. Esta resposta também é conhecida como **feedback**, que nada mais é do que dar o retorno sobre algo que foi proposto.





Muitos são os fatores que podem prejudicar a perfeita compreensão da mensagem pelo receptor. A eles, damos o nome de **ruídos**.

Os ruídos podem acontecer em qualquer parte da comunicação e podem ser controlados ou não pelos envolvidos.

São exemplos de ruídos a diferença de língua entre os falantes, os barulhos no ambiente de conversa, a falta de compreensão da letra do emissor em um papel etc. Ou seja,

tudo aquilo que prejudica a perfeita compreensão da mensagem é considerado ruído.

No dia a dia de trabalho, muitos são os ruídos que podem acontecer: o telefone estar “chiando”, o bilhete não ser compreendido, os termos técnicos usados na mensagem não serem conhecidos pelo receptor, entre outros.





Para que você não seja refém dos ruídos, procure avaliar bem o canal de comunicação, a forma de codificação e o contexto, para que a sua comunicação aconteça da melhor maneira possível dentro da equipe.

Para isso, confira, a seguir, as diferenças entre a comunicação verbal e a não verbal e veja como evitar os mal-entendidos.

2

Linguagem verbal e não verbal

A comunicação humana acontece, basicamente, por meio de duas formas: a linguagem **verbal** e a **não verbal**. A linguagem verbal, como o próprio nome sugere, utiliza as palavras como código da mensagem e a não verbal, por sua vez, não as utiliza.

São exemplos de linguagem verbal uma carta e uma conversa. Placas de trânsito, gestos e expressões corporais são exemplos de linguagem não verbal.

No ambiente de trabalho, é muito comum se falar sobre “o poder da palavra” e da linguagem verbal, entretanto, quando o assunto é relacionamento interpessoal, mais importante do que **O QUE** se fala é a maneira **COMO** se fala.

Isso se confirma em teorias como a do 7-38-55, de Albert Mehrabian, que afirma que mais importante do que a mensagem transmitida pelo emissor é a linguagem corporal e o tom de voz utilizado. Nessa teoria, Mehrabian diz que apenas 7% do impacto da comunicação se dá pelo conteúdo transmitido. 38% deste impacto é de responsabilidade do tom de voz utilizado e 55% do impacto da





mensagem transmitida advém da linguagem não verbal (postura, gestos, contato visual etc.).

Como disse Carl W. Buechner: "Poderão esquecer o que você disse, mas jamais irão esquecer como os fez sentir".

Atenção

Pensando nisso, separamos algumas dicas para você.

CUIDE DA SUA IMAGEM

Se você deseja criar um bom impacto nas pessoas, fique atento. A imagem que você transmite diz mais sobre quem você é do que as palavras que você utiliza. Cara de sono ou de insatisfação durante o trabalho, por exemplo, podem levar a equipe a vê-lo como descompromissado, desligado e até indiferente ao sucesso da equipe.

Imagens como essa, além de poder iniciar antipatias, possibilitam que os demais membros da equipe passem a não considerar o que você diz ou sugere no dia a dia profissional.





MANTENHA A POSTURA

Muito mais do que manter a coluna ereta, essa dica refere-se à sua postura profissional. Se você disser mil vezes que adora o seu emprego, mas a sua postura mostrar que você o odeia, todos acreditarão que não que diz a sua postura.

Pessoas que vivem cabisbaixas, com olhar distante, ombros sempre caídos transmitem tristeza e desmotivação, por isso, todo cuidado é pouco.

NÃO PERCA O TOM

Alterar o tom de voz com os colegas, ainda que sem intenção, pode causar muitos problemas em seu dia a dia profissional. Por isso, esteja atento à maneira como você fala com eles. Se o seu tom de voz for receptivo, eles também serão.





3 Comunicação e trabalho

A comunicação é imprescindível no trabalho. É ela quem transmite as ideias, aproxima os colaboradores, dissemina a cultura da empresa, alinha o que os líderes esperam das equipes com o que as equipes esperam de seus líderes etc.

Não há equipes bem sucedidas sem uma comunicação eficiente, pois quando a comunicação é falha, o que temos é apenas um grupo que busca um objetivo comum sem, no entanto, dividir ideias e fortalecê-las. É por meio do diálogo que os problemas são solucionados, superados e até evitados quando possível.

Além da resolução de conflitos, outro ponto importante da comunicação no ambiente de trabalho é o conhecimento. Quando não há, na empresa, uma cultura de transferência do conhecimento por meio

da comunicação, todo o conhecimento adquirido por um profissional se perde quando aquele sai da empresa.

Nesses casos, ainda que se contrate outra pessoa para exercer a mesma função, a empresa perderá em padrão de qualidade do produto ou serviço oferecido, o que prejudica os resultados finais. Para evitar esse tipo de problema, é ideal que se crie uma “cultura de comunicação” em que todos conheçam o trabalho do outro.

Isso não quer dizer que todo mundo precise saber como realizar as tarefas de todos os colegas de equipe, mas, sim, que é indispensável o conhecimento dos processos de trabalho como um todo e dos diferenciais da empresa.





Quando todos se comunicam e descobrem como funciona cada etapa de realização do trabalho, as interações passam a ser mais recorrentes e estreitam os laços entre os colaboradores que, por sua vez, passam a ter um ambiente mais leve de trabalho, pois não carregam toda a responsabilidade de sucesso ou fracasso.

Mas e quando a comunicação implica em uma “bronca” em um colega de trabalho?

A situação não é mesmo das melhores, mas vale o bom senso. Em primeiro lugar, é preciso lembrar-se de que qualquer crítica no ambiente de trabalho deve ser feita apenas ao profissional e não à pessoa. Não importa o quão íntimo você seja de quem você precisa chamar a atenção, faça isso da maneira como realizaria com qualquer outro colega de trabalho, apontando os pontos em que a atitude criticada esteja prejudicando a equipe.





Além disso, nesse tipo de situação, lembre-se de manter o tom de voz inalterado. Quando é preciso chamar a atenção de alguém, é comum, pelo desconforto da situação, perder o foco e alterar o tom de voz, ainda que inconscientemente, o que transmite uma ideia de nervosismo que abala o outro e acaba criando uma situação ruim entre os envolvidos.

Nestes casos, procure manter-se calmo e “respirar fundo”. Quando isso não for permitido?! É simples: admita o erro assim que possível. Mostrar aos outros que você reflete sobre suas atitudes só fará com que eles o respeitem ainda mais.



RESUMINDO

No processo de comunicação, um emissor deseja transmitir uma mensagem para um receptor. Para isso, ele utiliza um código e um canal de comunicação.

O processo de comunicação é imprescindível no relacionamento interpessoal porque é por meio dele que as pessoas trocam informações e tornam o conhecimento uma propriedade da empresa e não do colaborador. Isso é importante porque torna as relações mais saudáveis e as empresas menos dependentes de um ou outro colaborador.

Além disso, a comunicação bem realizada possibilita um alinhamento maior entre líderes e demais colaboradores.





Assim, pode-se delegar bem quaisquer funções sem que haja prejuízo no trabalho realizado.

Esse processo requer não apenas a escolha correta de um canal de comunicação e de um código que seja compreensível para o receptor, mas também a escolha correta de como dizer, pois, mais do que as palavras, o receptor, como você já viu, lerá também o seu tom de voz e, principalmente, a sua linguagem corporal.

Atenção

Procure delegar funções da forma mais clara e objetiva possível. Desse modo, a chance de o outro colaborador realizar a atividade exatamente como você deseja é muito maior.

Dessa perspectiva, quando uma tarefa for delegada, é importante que todas as dúvidas sobre a atividade sejam esclarecidas e que o entusiasmo e importância dela sejam apresentadas por você no modo como fala e na forma como seu corpo mostra a relevância de um trabalho bem sucedido.



F

E

E

D





Delegar tarefas com entusiasmo é mais do que transferir a responsabilidade por uma atividade, é também “dizer” ao colega o quanto você confia no trabalho dele.

Atenção

4

Feedback

Em um processo de interação com o outro, como acontece no relacionamento profissional, o *feedback* é muito importante.

Mas você sabe o que é feedback?

Feedback é uma palavra de origem inglesa que significa dar a resposta a um pedido ou, então, a um acontecimento. Dependendo do contexto, pode significar também dar retorno a uma pessoa ou a um grupo de pessoas sobre o desenvolvimento de um trabalho com o objetivo de avaliar o seu desempenho.

B A C K



Para o relacionamento interpessoal, o *feedback* é o que caracteriza as relações como um diálogo e não como um monólogo. Isso porque é essa “resposta” ao que o outro diz e faz que possibilita a formação e o desenvolvimento de equipes realmente preparadas para superar os conflitos e atingir os objetivos traçados.



GLOSSÁRIO

Diálogo: Fusão das palavras gregas “dia” (através) e “logos” (palavra), quer dizer conversa entre duas pessoas.





GLOSSÁRIO

Monólogo: Significa falar consigo mesmo, discorrer sobre determinado assunto sem ter um alguém para quem se dirige.

Em uma empresa, todo colaborador deve ter um feedback do trabalho desenvolvido.

É por meio dele que o colaborador pode desenvolver as habilidades que faltam para se tornar um profissional mais completo.

Essa resposta possui também uma função motivadora importante dentro de uma empresa.

Nada é mais frustrante para um profissional do que procurar aprimorar-se, avaliar-se periodicamente, esforçar-se diariamente e não ter qualquer resposta da liderança sobre estar ou não no caminho certo.



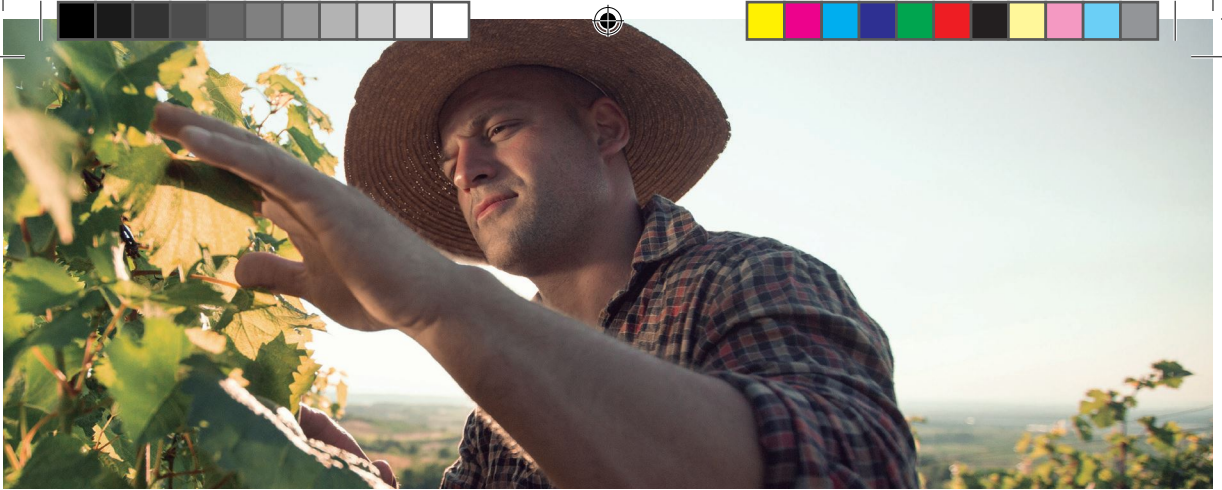
É claro que todo profissional deve ter senso crítico e definir o melhor caminho para o seu desenvolvimento a partir de suas pretensões na carreira escolhida, mas quando o funcionário sabe o que a empresa espera dele e o que ele espera da empresa, essa relação tende a trazer ótimos frutos para o trabalho.

Isso vale para todos os profissionais. É preciso dar um retorno aos colegas e à empresa sobre as situações diárias.



Você já deve ter passado ou visto uma cena em que alguém fica um tempo enorme falando com outra pessoa e ela parece nem estar ali ouvindo, como se não se importasse com aquela mensagem.





Quando você passa anos sem dizer o que pensa dos processos de trabalho, das mudanças pelas quais a empresa passou, do trabalho desenvolvido pelos colegas etc., é com se você fizesse exatamente isso no relacionamento profissional, o que prejudica o seu desenvolvimento na empresa.

O feedback também é muito importante para aproximar as pessoas. Por meio dele, você mostra a elas o que pensa e como se sente diante de determinadas situações, possibilitando ao outro compreender melhor quem você é.

O mesmo vale para o feedback apresentado pelos seus colegas. Aproveite as informações expostas por eles para entendê-los melhor e exercitar a empatia de que falamos no início desta cartilha.

Fique atento



VI

Comportamento profissional



Experiência, habilidade, vasto conhecimento técnico. Muitos são os fatores que podem destacar um profissional no mercado, entretanto, nenhum deles é capaz de mantê-lo no cargo se uma característica for inadequada: o comportamento profissional.

O conceito de bom comportamento profissional possui certa variação dependendo da função que você exerce. Dessa forma, o modo de vestir e a forma de falar adequados, por exemplo, vão variar de empresa para empresa, de função para função exercida etc.





Mas nem tudo é variável. Alguns pontos são comuns a todos os bons profissionais de qualquer setor. Esses pontos são importantes porque evitam problemas de relacionamento entre colegas gerados por formas diferentes de ver o mundo.

Acompanhe, a seguir, que pontos são esses e entenda como ter o comportamento profissional desejado pelas empresas e ainda melhorar o seu relacionamento com os colegas.

ORGANIZAÇÃO

Se você deseja efetuar um trabalho eficientemente, organizar as suas atividades, as suas ferramentas e o seu ambiente de trabalho, enfim, tudo o que é necessário para que o trabalho flua da melhor maneira possível, é fundamental.

Embora não seja necessária uma forma padrão de organização em todas as empresas, o fato é que, quando o profissional é desorganizado, acaba perdendo muito tempo para realizar as suas atividades diárias.

O mesmo vale para as atividades desempenhadas. Se você procura se destacar, organize as suas atividades ao longo do período de trabalho. Com o ambiente e a agenda organizados você será muito mais produtivo.





Dica

A organização do ambiente de trabalho é de responsabilidade de todos que desempenham qualquer função na empresa, por isso, procure manter tudo organizado. Essa organização influencia diretamente a qualidade do produto final.

HUMILDADE

Ao contrário do que vê no senso comum, você não precisa ser menos do que realmente é para ser humilde. Basta que você se conheça e entenda as suas qualidades e defeitos.

Isso quer dizer que, para ter um comportamento profissional admirável é preciso que você esteja sempre pronto para aprender, afinal, ninguém sabe tudo, certo?!

Essa postura influenciará os seus colegas e fará com que eles busquem constante evolução, não apenas nas técnicas de trabalho, mas também na forma de conviver com os outros no ambiente profissional.





Seja humilde para admitir que todo profissional precisa de aprimoramento constante e, sempre que possível, procure essa evolução com um colega que tenha conhecimentos na área desejada.

Dica

RESPEITO

Com um mercado que valoriza cada dia mais a diversidade nas equipes, é comum que pessoas muito diferentes tenham que conviver diariamente. Nesses casos, um conceito é fundamental: o respeito.

Profissionais que tender a subjugar os demais, que não procuram respeitar os outros, suas crenças, seus valores, seus sonhos, enfim, as escolhas dos colegas não tem um comportamento profissional adequado e, com frequência, têm problemas de relacionamento na empresa.

Isso se dá porque profissionais com este perfil usualmente acreditam que a forma “certa” de ver as coisas é a dele e qualquer alteração desse padrão é considerada desvio de conduta e, portanto, é passível de repreensão.





Dica

Procure fazer parte de equipes que priorizem o respeito e a boa convivência entre os colaboradores.

Agora que você já conhece alguns pontos a serem desenvolvidos para que seu comportamento profissional seja o mais adequado possível, acompanhe, a seguir, alguns conceitos comportamentais que influenciam diretamente o relacionamento interpessoal.

1

Postura profissional

Quando o assunto é postura profissional, uma ideia precisa estar enraizada em todos os colaboradores: ainda que realizado em casa, que seja prazeroso, que seja realizado em família, que seja informal, trabalho é trabalho e deve ser encarado como tal.

Essa postura diante do trabalho, mesmo quando o negócio é seu, demonstrará para os seus colaboradores e para todas as pessoas com as quais você se relaciona no ambiente profissional, como fornece-





dores e clientes, que você espera que o profissionalismo seja a principal relação entre vocês.

Isso é importante porque evita problemas com atrasos, perda de tempo de trabalho por ocasião de brincadeiras excessivas, com falta de produtividade e inovação, enfim, com falta de compromisso profissional.

Além disso, já é consenso entre os estudiosos: misturar questões profissionais e pessoais não é saudável para a empresa.

Por quê?

Porque o resultado de qualquer trabalho não depende de questões que não podem ser controladas no ambiente profissional sem que isso traga uma variedade de qualidade do produto final que prejudica os negócios.





Pense: se você vai à padaria e compra um produto hoje, mas amanhã ele está com qualidade muito inferior porque a esposa, que é quem cozinha, resolveu não dar muita atenção ao produto, que é o preferido do marido, você voltaria lá para comprar novamente o produto?

A resposta da maioria dos clientes é: não!

É por isso que todo negócio deve primar por manter a qualidade do produto/serviço oferecido e conquistar a confiança e a fidelidade do cliente.

2

Ambiente de trabalho

Embora fatores como técnica e experiência profissional sejam importantes para a qualidade do produto final oferecido para o cliente, o grande influenciador desse índice de qualidade é o ambiente de trabalho.

Ambiente de trabalho pode ser entendido como o local onde se trabalha ou ainda como o “clima” desse local de trabalho. Os dois fatores são importantes para o bom relacionamento interpessoal e por isso serão tratados a seguir. Para melhor distinção, chamaremos o espaço físico de local de trabalho e o “clima” deste local de ambiente.

LOCAL DE TRABALHO

Você pode estar se perguntando: de que maneira o espaço em que o trabalho é realizado pode influenciar o relacionamento interpessoal?





De fato, essa relação não é óbvia, mas é importante refletir sobre ela.

Em um ambiente profissional, o espaço é compartilhado com outras pessoas. Se esse espaço não se mantiver organizado de modo que todos possam desenvolver suas funções como previsto, o trabalho demandará mais tempo ou, pior ainda, alterará a qualidade do produto final.

Mantenha o seu local de trabalho organizado: além de favorecer boas ideias e causar boa impressão nos clientes que possam visitar a empresa, a organização possibilitará que você e a equipe descubram “falhas” no processo de trabalho com maior facilidade. Isso melhorará o produto final e os lucros obtidos.

Dica

A falta de organização pode, ainda, influenciar o ambiente de trabalho, o que também é prejudicial para a equipe e para o resultado final obtido.

Acompanhe.





AMBIENTE DE TRABALHO

Ao longo de toda a vida, todo ser humano passa mais tempo trabalhando do que com a família ou exercitando alguns de seus hobbies. Já que passamos tanto tempo no trabalho, nada mais acertado do que tornar o convívio o mais agradável possível. Mas essa nem sempre é tarefa fácil.

É bastante comum que os colaboradores, na ânsia de tornarem mais parecidos com seus ambientes favoritos (normalmente a família), extrapolem o limite profissional e ajam como se estivessem em casa.

Esse posicionamento pode ocasionar diversos atritos com os colegas, pois, como você já viu, o ambiente profissional é composto por pessoas que

nem sempre pensarão da mesma maneira. Para evitar esse tipo de problema, a dica é:

Mantenha uma postura profissional: sempre que houver necessidade, mostre ao colega a necessidade de agir mais profissionalmente.

Explique que o cliente espera um produto final de máxima qualidade e que isso só acontece quando se mantém o foco.

Mas não se esqueça: tão importante quanto ser profissional é manter um ambiente profissional agradável, por isso, caso haja algum mal estar com o colega, vá até ele. Os problemas são mais bem superados em conjunto e a equipe precisa estar preparada para se comunicar e se ajudar quando eles surgirem.





3 Trabalho em família

Se trabalhar com desconhecidos é um desafio por não haver qualquer envolvimento afetivo ou liberdade para expressar as suas opiniões sobre as atitudes e valores dos colegas até que haja um tempo de conhecimento do outro, tendendo a criar relações superficiais e frias, o trabalho em família pode ser difícil exatamente pelo motivo contrário: o excesso de intimidade com o outro.

No trabalho com familiares, é comum que, por conhecerem as capacidades e os valores do outro, as pessoas critiquem mais diretamente as outras ou, ao contrário, supervalorizem suas qualidades por saberem da dificuldade que existiu para adquirir esta ou aquela habilidade.





Nesses casos, duas situações são comuns: ou a relação familiar atrapalha o trabalho, ou o trabalho atrapalha a relação familiar. Para que isso não aconteça, algumas precauções são importantes.

PESSOAL E PROFISSIONAL NÃO DEVEM SE MISTURAR

Quando for desenvolver um trabalho com familiares, é importante que, no ambiente de trabalho, vocês sejam apenas colegas de profissão. Não é preciso que você trate familiares com indiferença ou pareça não conhecê-los, mas, para que essa parceria dê certo, as decisões sobre processos de trabalho, as críticas e cobrança pelos resultados devem ser as mesmas que existiriam com outro profissional.

O QUE É DE CASA FICA EM CASA

Para manter as relações familiares saudáveis, só discuta problemas e situações familiares fora do horário e do local de trabalho.

Da mesma maneira, só trate de assuntos profissionais no local de trabalho e no horário de expediente.

Quando os assuntos pessoais e profissionais circulam nos dois ambientes, essas relações tendem a se desgastar, prejudicando, inclusive, o resultado do trabalho desenvolvido.





SEJA IMPARCIAL

Especialmente ao realizar avaliações do trabalho de algum familiar, imparcialidade é muito importante para quem quer manter relações profissionais saudáveis. Por isso, se questione sempre sobre como você avaliaria o mesmo trabalho se fosse realizado por alguém que não fosse da família.

RESPEITE A HIERARQUIA

No trabalho, é comum que haja níveis hierárquicos diferentes e essa hierarquia deve ser respeitada.

Então, você pode ter um chefe que supervisiona o seu trabalho e, ao mesmo tempo, você pode supervisionar o trabalho de alguém.





Até aí tudo bem, mas no trabalho em família essa hierarquia pode confundir um pouco a situação. Isso porque um pai, que em casa é o chefe da família, no ambiente de trabalho pode ser liderado pelo seu filho.

Como agir nesses casos?

Lembra-se de que falamos que o que é de casa fica em casa?! Vale também para esta situação: no ambiente de trabalho, você e sua família são apenas profissionais que buscam atingir um objetivo maior, que é ter o melhor produto e se destacar no mercado. Dessa forma, devem esquecer a hierarquia familiar e, no local de trabalho, agir de acordo com a hierarquia profissional.

4

Bom relacionamento no trabalho

Ao longo desta cartilha, muito se falou sobre ter um bom relacionamento no trabalho.

Mas o que significa ter um bom relacionamento no contexto profissional?

Ter um bom relacionamento no trabalho significa criar um ambiente profissional agradável e que estimule a produtividade da equipe.

Esse bom ambiente contribui para a qualidade do produto oferecido e é estimulado por pequenas atitudes que aproximam as pessoas e criam um ambiente positivo na empresa.

Acompanhe.





AFASTE-SE DE FOFOCAS

Especialmente em ambientes com muitas pessoas, é normal que surjam algumas fofocas a respeito de alguns colaboradores. Quando esse tipo de coisa acontecer no seu ambiente de trabalho, procure não repassar esse tipo de informação e, se possível, converse com o colega sobre o que ele acaba de fazer.

Quer saber como diferenciar uma fofoca de uma informação?

Questione-se: o que acabo de saber tem relevância para o trabalho? Se a resposta for não, afaste-se desse tipo de conversa.





TENHA INICIATIVA

Se você deseja bons relacionamentos, ter iniciativa é fator que fará toda a diferença. Não espere que o colega te peça desculpas por qualquer discussão boba que vocês tiveram ou que alguém organize um material que está jogado simplesmente por não ser sua obrigação: tome a iniciativa e resolva as situações o mais rápido que puder.

SEJA MADURO

Um profissional que procura um bom relacionamento com a equipe de trabalho precisa ter maturidade para superar desafios. Resolva os problemas, evite alongar discussões que não levarão a lugar algum, não se coloque no lugar de vítima.

Quanto mais você encarar os seus problemas e procurar formas de gerar resultados positivos na empresa, mais os colegas irão respeitá-lo e mais o trabalho fluirá.

5

Ética profissional

Na convivência em sociedade, nem sempre a relação com o outro é fácil. Assim, foi criada, em cada sociedade, uma série de regras que chamamos de **leis**.

Essas leis possibilitam penalizar as pessoas sempre que cometem atos que são proibidos.





Como nem tudo pode ser criminalizado, cada sociedade criou também uma série de acordos ou convenções sociais sobre o que deve ou não ser feito, a chamada **ética**.

De acordo com Mario Sergio Cortella, um grande estudioso deste tema, “ética é o conjunto de valores e princípios que orientam as condutas de um indivíduo”. É por meio deste orientador de condutas que existe a possibilidade de haver a convivência harmônica entre um grupo de pessoas.



Segundo Cortella, só podemos falar em ética se falarmos, também, em liberdade. Aquela não existe sem esta. Isto acontece porque quem não é livre não pode ser avaliado dentro da visão ética. O autor acrescenta, ainda, que, a partir da liberdade, existem três perguntas que pertencem ao ponto de vista ético que nos orientam: Quero? Devo? Posso?

Quem nunca parou para refletir ou ouviu a seguinte reflexão de alguém:

- Há coisas que devemos fazer, no entanto não queremos.
- Há outras que desejamos, porém não podemos.
- Há ainda outras que podemos, entretanto não devemos.





Estas reflexões só são permitidas porque possuímos o poder de escolha, ou seja, porque temos liberdade para escolher. Por isso, não existe ética sem liberdade. A partir destes questionamentos, é onde existem os dilemas éticos.

Quais seriam os dilemas éticos?

Veja algumas situações comuns na sociedade humana.

- Manter a fidelidade no casamento;
- Respeitar o sinal vermelho do trânsito;
- Obedecer à ordem das filas de bancos;
- Pagar as contas em dia;
- Dentre outros.

Estas são somente algumas situações em que paramos e pensamos se podemos, se devemos e se queremos cumprir ou não com o que consideramos ser o certo. Estes são bons exemplos de valores e princípios que nos orientam em nosso dia a dia.

Mas o que é ética profissional?

Assim como na vida em geral, a ética também é fundamental no trabalho, afinal, nesse contexto, convivemos diariamente com pessoas que precisam partilhar de valores que funcionem como as “leis” de uma empresa quando os regulamentos internos não forem suficientes.





Além disso, é a chamada ética profissional que construirá a identidade do colaborador, que é fundamental para o relacionamento interpessoal.

Como diria o ditado, “a diferença entre o remédio e o veneno é a dose”.

Por isso, embora o exercício de conviver com a diferença seja produtivo para as equipes, a ausência de alguns valores pode gerar problemas.

Um profissional que a todo instante quebra regras de conduta da empresa, por exemplo, pode desmotivar os demais ou gerar sensação de injustiça se ele não sofre nenhuma punição. Isso pode gerar uma desestruturação emocional da equipe e causar seguidos conflitos, diminuindo a eficiência dos profissionais.

Se você procura ser um profissional que prima pelo bom relacionamento com os colegas, a fim de crescer profissionalmente e compor equipes cada dia mais bem sucedidas, procure conhecer e obedecer às normas da empresa e, quando não houver qualquer norma a respeito, reflita sobre o que é certo ou não fazer.

Mais do que evitar punições, agir com ética fará com que seus clientes, colegas de trabalho, fornecedores e todas as outras pessoas com as quais conviver respeitem não só o profissional que você é, como também a empresa para a qual trabalha, afinal, você a representa.





Encerramento

Encerramos por aqui o curso de **Relacionamento Interpessoal** do SENAR. Esperamos que, com todo o conteúdo aqui aprendido, você possa tornar as suas equipes de trabalho ainda mais bem preparadas para enfrentar o dia a dia profissional, aumentando a produtividade e a qualidade dos produtos oferecidos.

Vale lembrar que todos os conceitos apresentados devem ser exercitados e que você deve sempre investir no desenvolvimento das habilidades individuais e coletivas que ressaltam o diferencial de suas equipes, afinal de contas, o sucesso só chega para quem trabalha duro.

Invista. Estude. Relacione-se com os colegas. Mostre a eles a importância de estarem unidos para atingirem os objetivos traçados.

Somente com empenho e paciência vocês superarão cada novo obstáculo e poderão fazer a diferença.





Referência Bibliográfica

CORTELLA, Mário Sérgio. A ética e a produção do conhecimento hoje. Disponível em <http://www.wellcom.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=266:a-etica-e-a-producao-do-conhecimen-to-hoje-mario-sergio-cortella&catid=50:comunicacao-e-semiotica&Itemid=161>. Acesso em 30 out. 2015.

_____. Qual é a tua obra? Inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 23 ed. Petrópolis (RJ): Vozes, 2014.

DE PAULA, Pablo. 9 dicas para administrar conflitos organizacionais. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/9-dicas-para-administrar-conflitos-organizacionais/72009/>>. Acesso em 18 out. 2015

FERRAZ, Eduardo. 5 maneiras de lidar com conflitos na sua empresa. Disponível em <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/5-maneiras-de-licar-com-conflitos-na-sua-empresa>>. Acesso em 13 out. 2015

O GLOBO. Dicas para evitar entrar em conflito com os colegas de trabalho. Disponível em <<http://oglobo.globo.com/economia/emprego/dicas-para-evitar-entrar-em-conflito-com-os-colegas-de-trabalho-11568761>>. Acesso em 17 out. 2015.





ROCHA, Márcia. Os desafios do trabalho em equipe. In Revista Você S/A, jun 2003. Disponível em: <http://progeal10.blogspot.com>. Acesso em 18 out. 2015.

SIGNIFICADOS. O que é ética profissional. Disponível em <<http://www.significados.com.br/etica-profissional/>>. Acesso em 20 out. 2015.

SOUZA, Alessandra. Autoconhecimento. São Paulo: Abril, 2006.

