

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

(Apostila Oficial do Curso)



DICAS PARA A BOA APRENDIZAGEM EM CURSOS À DISTÂNCIA:

O BOM ALUNO DE CURSOS À DISTÂNCIA:

- **Nunca se esquece** que o objetivo central é **aprender** o conteúdo, e não apenas **terminar** o curso. Qualquer um **termina**, só os determinados **aprendem**!
- **Lê** cada trecho do conteúdo com **atenção redobrada**, não se deixando dominar pela pressa.
- **Sabe** que as atividades propostas são fundamentais para o entendimento do conteúdo e **não realizá-las é deixar de aproveitar** todo o potencial daquele momento de aprendizagem.
- **Explora profundamente** as **ilustrações explicativas** disponíveis, pois sabe que elas têm uma função bem mais importante que embelezar o texto, são fundamentais para **exemplificar e melhorar o entendimento** sobre o conteúdo.
- **Realiza** todos os **jogos didáticos** disponíveis durante o curso e entende que eles são momentos de **reforço do aprendizado** e de descanso do processo de leitura e estudo. **Você aprende enquanto descansa e se diverte!**
- **Executa** todas as **atividades extras** sugeridas pelo **monitor**, pois sabe que quanto mais aprofundar seus conhecimentos mais **se diferencia dos demais alunos** dos cursos. Todos têm acesso aos mesmos cursos, mas o aproveitamento que cada aluno faz do seu momento de aprendizagem diferencia os **“alunos certificados”** dos **“alunos capacitados”**.
- **Busca complementar** sua formação **fora do ambiente virtual** onde faz o curso, buscando **novas informações e leituras extras**, e quando necessário procurando **executar atividades práticas** que não são possíveis de serem feitas durante as aulas. *(ex.: uso de softwares aprendidos.)*
- **Entende** que a aprendizagem **não se faz apenas no momento em que está realizando o curso**, mas sim durante todo o dia-a-dia. Ficar atento às coisas que estão à sua volta **permite encontrar elementos para reforçar aquilo que foi aprendido**.
- **Critica** o que está aprendendo, **verificando sempre a aplicação do conteúdo no dia-a-dia**. **O aprendizado só tem sentido quando pode efetivamente ser colocado em prática**.

Aproveite o seu aprendizado.

Atenciosamente,
Equipe Weblife Studios

ÍNDICE

• Se Relacionando com as Outras Pessoas	05
o O que é Relacionamento Interpessoal?	
o Técnicas de Aperfeiçoamento Interpessoal	
• Você e Seus Relacionamentos	08
o Conhecer os Limites do Relacionamento	
o Como se Comunicar	
• Relacionamento Interpessoal no Trabalho	14
o A Importância do Relacionamento Interpessoal no Trabalho	
o Comportamento	
o Atividade de Fixação	
• Reavaliando a sua Maneira de Ser	19
o Janela de Johari	
o Feedback	
o Atividade de Fixação	
• Inteligência Emocional	25
o Usando a Inteligência nos Relacionamentos	

MÓDULO - SE RELACIONANDO COM AS OUTRAS PESSOAS

O que é relacionamento interpessoal?

Eu + Vocês = Nós > Relacionamento Interpessoal

Quase nunca as pessoas admitem precisar aperfeiçoar suas habilidades de relacionamento interpessoal.

Mas "relacionar-se bem com os outros" é mais difícil do que parece. Afinal, cada um de nós é de um jeito.



E, apesar de ser impossível agradar a todos sempre, você precisa, pelo menos, tornar o convívio com todos agradável a maior parte do tempo.

Até porque, ninguém consegue viver sozinho. Vira e mexe, você precisa de uma "mãozinha" do colega de trabalho, de um carinho da esposa, do filho, da mãe ou de um conselho do amigo, certo?

Então, para você se tornar alguém mais sociável, basta você seguir nossas dicas e descobrir como desenvolver seus relacionamentos com as pessoas.



Técnicas de aperfeiçoamento interpessoal

Seja qual for o tipo de relacionamento - entre você e seu chefe, você e seus clientes, você e seus parentes e amigos - algumas regras básicas devem ser seguidas:

1 - Suprir as necessidades um do outro.

As pessoas entram nos relacionamentos com o propósito de suprir algumas de suas necessidades. Porém, se apenas as necessidades de uma pessoa for suprida, o relacionamento irá sofrer. Assim, a reciprocidade é muito importante. Nem sempre é fácil identificar as necessidades dos outros.



2 - Relacionar-se um com o outro ao longo do tempo.

Uma característica importante dos relacionamentos é que eles têm continuidade, existem durante um período de tempo. Esta continuidade gera o desenvolvimento do relacionamento e o ganho de conhecimento, que pode ser utilizado para tornar as trocas seguintes o mais produtivas possível.

3 - Compartilhar sentimentos, pensamentos e idéias.

Relacionar-se com outra pessoa ultrapassa a simples troca de informações e atinge a troca de informações a respeito de sentimentos, pensamentos e idéias.

4 - Fazer um elogio sincero.

Todo mundo gosta de ser reconhecido e de se sentir importante. O elogio sincero e merecido faz a pessoa esforçar-se em merecer mais. Além disso, você está ajudando um ser humano a melhorar e a crescer.



5 - Se interessar pelas pessoas.

Mostre interesse por elas, por seus assuntos preferidos, e terá uma pessoa aberta para lhe ouvir. Mas interesse-se sinceramente, porque a bajulação e a mentira não vão para frente.

6 - Sorrir.



Quando você sorri para alguém, você está se aproximando, demonstrando que a pessoa é bem aceita e bem-vinda. Se você é tímido, faça um esforço e sorria. Recompense as pessoas com seu sorriso!

MÓDULO - VOCÊ E SEUS RELACIONAMENTOS

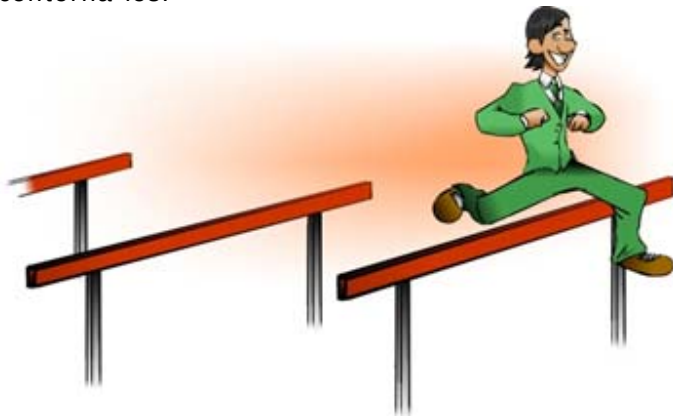
Como analisar um relacionamento

A análise dos relacionamentos consiste em examiná-los em várias perspectivas diferentes, para que você possa mapear a melhor maneira de agir, seja para um encontro específico ou para um relacionamento a longo prazo.



Conhecer os limites do relacionamento:

Estes não costumam ser mencionados. Você não sabe que eles existem até "avançar" e ser acusado disto. Tais limites devem ser respeitados, mas, às vezes, é possível contorná-los.



Levar em conta as expectativas:

Quando as expectativas não atingem o que esperávamos ou o que seria razoável, ficamos decepcionados e frustrados, muitas vezes, ressentidos. Pode ser útil aconselhar-se com outra pessoa para que seja possível criar expectativas com base na realidade.





Examinar suas percepções da outra pessoa:

É necessário saber examinar a maneira como você percebe os outros, de modo objetivo e em detalhes.



Conhecer a percepção que o outro tem de você:

O modo como as pessoas o percebem afetam diretamente o modo como elas reagem a você. Para conhecer a percepção que os outros têm de você, é preciso analisar as reações que você provoca nelas, ou ainda perguntar diretamente.



Analisar determinados diálogos:

Às vezes a melhor maneira de se entender um relacionamento é através de um diálogo entre você e a outra pessoa. Nele, devem ser analisados aspectos como a comunicação, o modo de ouvir, o comportamento etc.



Determinar os resultados desejados de cada relacionamento:

Para definir sua meta, é importante que você saiba exatamente o que deseja de um relacionamento, o resultado que você deseja obter dele.

Como se comunicar

A comunicação possui alguns níveis e eles representam a intimidade e o envolvimento que você possui com a pessoa que está se relacionando.

Níveis da comunicação

Das trivialidades.

"Puxar" assunto. Conversas rotineiras, sem nenhum componente emocional.



Da informação factual.

Informar as coisas que estão acontecendo, o que você precisa falar. Neste nível, existe um componente emocional.

De pensamentos e idéias:

Geralmente, tememos que nossas idéias sejam rejeitadas ou que nossos pensamentos sejam considerados tolos.



De sentimentos:

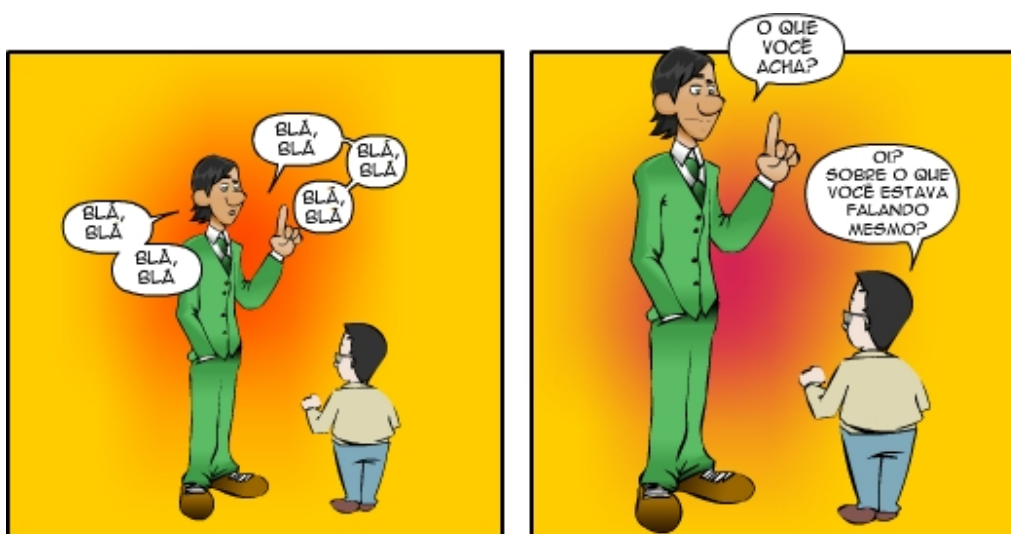
Neste nível, existe um maior risco, embora se tenha uma maior recompensa. A dificuldade está no fato de que não temos o costume de expressar nossos sentimentos e tememos as possíveis repercussões. A comunicação neste nível une mais e dá mais segurança.

Para usar com eficácia os diferentes níveis de comunicação, é necessário identificar o nível em que você e a pessoa estão se comunicando, adaptar o seu nível ao da outra pessoa e saber quando e como passar para outro nível.



Saber Ouvir - A Arte do Bom Comunicador

Quem tem o controle da conversa não é quem fala: é quem escuta. Se apenas você fala, e não dá ao seu interlocutor (pessoa que está conversando com você) a oportunidade de expor suas idéias e pensamentos, ela perderá o interesse.



Você precisa escutar também. E quando você dá a alguém a oportunidade de expressar suas opiniões, você está ganhando um interlocutor interessado. Lembre-se: você tem dois ouvidos e uma só boca. É recomendado usá-los nesta mesma proporção.

Escute, mas saiba escutar. Evite gestos de impaciência, evite olhares vagos. Olhe no rosto da pessoa que fala. Evite gestos que demonstrem desprezo ou pouco caso com suas idéias. Faça rápidos comentários para mostrar que você está



prestando atenção. Encoraje-os a falar. Você ficará grato por agir assim.



Se colocar no lugar do outro

O engano mais comum que cometemos e que tem grandes consequências para as nossas relações interpessoais é que, geralmente, não apenas imaginamos as sensações da outra pessoa, mas tentamos prever que tipo de reação ela terá diante de determinada situação. Costumamos pensar: “eu no lugar dela...”. E só julgamos correta a atitude da pessoa quando ela age da mesma forma que agiríamos.



Toda vez que o outro não age da forma que achamos que ele deveria agir, experimentamos uma grande decepção. Ficamos tristes quando as atitudes não têm nada a ver com o que faríamos. Sem querer, somos autoritários e desejamos que os outros sempre se comportem como nós. A decepção é ainda maior quando o outro age de modo inesperado com a gente.

Se nos trata de forma rude ou de modo que não seria a nossa reação diante daquela situação, nos sentimos duplamente traídos: pela agressão recebida e pela reação diferente.

A verdade é que não sabemos conviver com o fato de que somos diferentes uns dos outros.

Aqueles que conseguem entender que as diferenças entre as pessoas são enormes tornam-se pessoas mais tolerantes.



Deixam de se sentir pessoalmente ofendidos pelas divergências de opinião. Podem enxergar o outro com objetividade, como um ser independente de nós.

Ao se colocar no lugar do outro, é preciso penetrar na alma do outro e não apenas transferir sua alma para o corpo do outro. Esse é o início da verdadeira comunicação entre as pessoas.

AGORA TUDO FICA
MAIS CLARO PARA
MIM...



MÓDULO - RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO TRABALHO

Se Relacionando com Chefes e Colegas de Trabalho

Não há dúvidas de que um bom relacionamento interpessoal com os seus colegas de trabalho e com o seu chefe seja importante e imprescindível para o sucesso da sua carreira.

Relacionar-se bem com todos tornou-se uma característica fundamental para a sobrevivência profissional de qualquer trabalhador e pode ser o diferencial na busca por uma oportunidade melhor.

Um funcionário pode ser muito inteligente e esforçado, além de bem informado na sua área, mas se não possuir destreza interpessoal, ele não vai durar muito tempo num emprego onde, certamente, precisará lidar com outras pessoas.

Além disso, uma das principais características do ser humano é ser social e necessitar de companhia, reconhecimento e afeto. Isso é evidente tanto na vida pessoal como no trabalho.



Comportamento

Preste atenção nas dicas de como você deve agir no seu ambiente de trabalho:

Modéstia

Deixe para as outras pessoas a função de falar de você ou de chamar a atenção sobre o que você faz. Não se exponha demais. Atrair a atenção de forma desmedida pode, ao mesmo tempo, atrair a desconfiança e a inveja alheias. Seja modesto.

Agir de forma desinteressada

Deixe seu talento fluir naturalmente, de forma que as coisas que você faz não aparentem ter custado o esforço que realmente custaram. Faça com que elas pareçam ser mais simples do que realmente são. Do contrário, você estará se expondo.

Elogiar somente o necessário

Deixe os elogios para as horas certas. Não os gaste descontroladamente. Você pode ficar com fama de "puxa-saco". Nunca elogie as coisas que você mesmo fez.

Aparecer moderadamente

Uma forma de ser notado sem chamar muita atenção é adotando um estilo próprio de se vestir, de falar e de portar-se. Forme uma imagem diferente.

Conhecer as pessoas

Adote um jeito particular para tratar cada pessoa com as quais você se relaciona. Lembre-se que todos são diferentes.



Não ser mensageiro das más notícias

Deixe para outra pessoa essa chata incumbência. Somente leve boas notícias para os seus superiores. Não se trata de mentir, mas de evitar ser carimbado como uma pessoa desagradável.



Cada um na sua

Não se permita adotar uma postura íntima com as pessoas só porque você trabalha com elas. Seja cordial e aberto, mas jamais íntimo. Lembre-se que você está trabalhando.

Cuidado ao criticar

Quando for necessário fazer alguma crítica sobre determinado assunto ou sobre algum colega, fale da forma mais indireta e educada possível. Não reclame o tempo todo do seu chefe ou dos seus colegas de trabalho. Honestidade em excesso pode te causar problemas.

Favorecimento

Não insista com o seu chefe dizendo que você merece as mesmas regalias que seus colegas. Melhor do que suplicar favores é mostrar que você merece os favores que recebe. Entenda os seus próprios limites.



Fofocas e intrigas

Não faça comentários sobre o gosto pessoal ou aparência das pessoas. Preserve a identidade das pessoas e estabeleça relações de confiança.

Andar na linha

Durante o expediente de trabalho, as pessoas estão observando o que você faz, o seu comportamento, o que você fala. Fique atento e não dê margem para que elas tenham sobre o que falar.



Controlar suas emoções

Aprenda a chorar ou rir conforme a encomenda. Deixe a raiva disfarçada. Ninguém precisa saber o que te aborrece mais ou o que te causa mais alegria.

Ser legal com seus colegas

As pessoas evitam ou ignoram pessoas desagradáveis. Torne-se agradável para as pessoas e elas gostarão de você. Como não você não pode agradar a todos toda hora, procure agir desta forma a maior parte do tempo.

Atividade de Fixação

Ajude o nosso personagem a se relacionar melhor com os seus colegas de trabalho, ligando-o somente às coisas que ele deve fazer no ambiente de trabalho.



MÓDULO - REAVALIANDO A SUA MANEIRA DE SER

Janela de Johari

Não se assuste com o nome. É estranho mesmo. É porque a "Janela de Johari" foi criada pelos psicólogos Joseph Luft e Harry Ingham (repare só como Johari nasce da união dos nomes dos dois).

Para eles, todo mundo possui quatro "eus" diferentes. Ou seja, existem quatro versões de você por aí.

Impossível? Então, imagine um quadrado grande dividido em quatro outros quadrados iguais, como se fosse uma janela. (Pronto! Por isso o nome "Janela de Johari").



O primeiro quadrado representa o "Eu Aberto". É aquele conhecido tanto pela própria pessoa como pelas outras pessoas, como se fosse um retrato em que nos identificamos rapidamente e em que todos são capazes de nos identificar.

O segundo é o "Eu Secreto". Esse é conhecido pela pessoa, mas desconhecido pelas outras. São aquelas coisinhas que a gente sabe muito bem, mas fazemos questão de esconder, como sentimento de inveja, ciúme...

O "Eu Cego" é o terceiro, que é conhecido pelos outros e desconhecido pela própria pessoa. São coisas que a gente é e não consegue enxergar, como quando somos inconvenientes, por exemplo.

Já o "Eu Oculto", o quarto e último "Eu", é desconhecido pela própria pessoa e pelas outras. É a parte mais misteriosa e complexa de todos nós.

E o que tem tudo isso?

Bom, é que a sua janela não precisa ser "quadrada" assim. Através da "Janela de Johari" é possível perceber como você se vê e como os outros o vêem, para assim poder consertar seus defeitos e aprimorar as qualidades.

O crescimento só acontece quando as linhas da janela "andam", diminuindo o "Eu Oculto" e aumentando o "Eu Aberto". A ideia é que você conheça o máximo sobre você e permita que as outras pessoas também conheçam, facilitando, assim, o relacionamento interpessoal.

O seu crescimento depende de você. E a melhor maneira para você se conhecer melhor é fazendo o Feedback, que é o tema da nossa próxima aula.



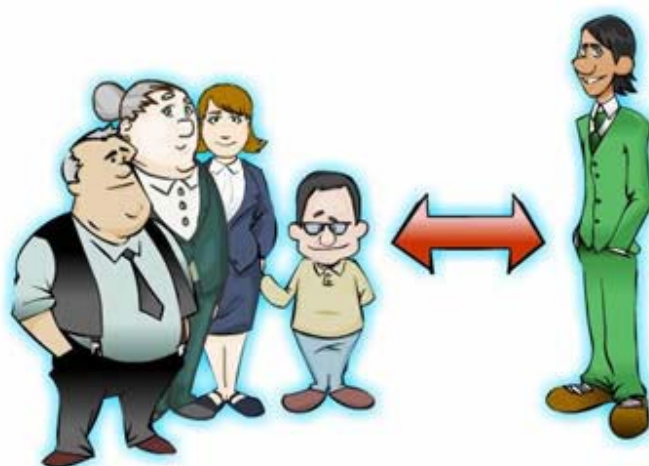
Feedback

Fazer feedback consiste, basicamente, em buscar informações sobre o que fazemos a fim de “ajustar” o nosso comportamento.

Como não temos certeza de que as pessoas reagem exatamente do jeito que planejamos às nossas ações, é preciso correr atrás destas respostas para saber o que anda agradando ou desagradando e constatar se realmente estamos conseguindo o que queremos.

O Feedback pode te ajudar a se relacionar melhor tanto com as pessoas do seu trabalho como com o pessoal da sua casa e com os seus amigos.

Para começar a se conhecer melhor, você precisa saber o que as pessoas acham sobre você. Para isso, é preciso perguntá-las. Isso mesmo, você vai ter que se expor. Talvez as pessoas digam coisas desagradáveis, que a gente detesta ouvir. Mas o motivo é nobre e você tem que se aperfeiçoar.



Através de perguntas sobre você e o modo como age, você pode ficar sabendo sobre o que o seu chefe está achando dos seus serviços, como os seus colegas de trabalho estão reagindo às suas atitudes, o que os seus clientes pensam sobre seu desempenho.



Além disso, conversando com parentes e amigos, você pode descobrir como anda o seu relacionamento com eles. Será que você está muito ausente? Será que você precisa participar mais?

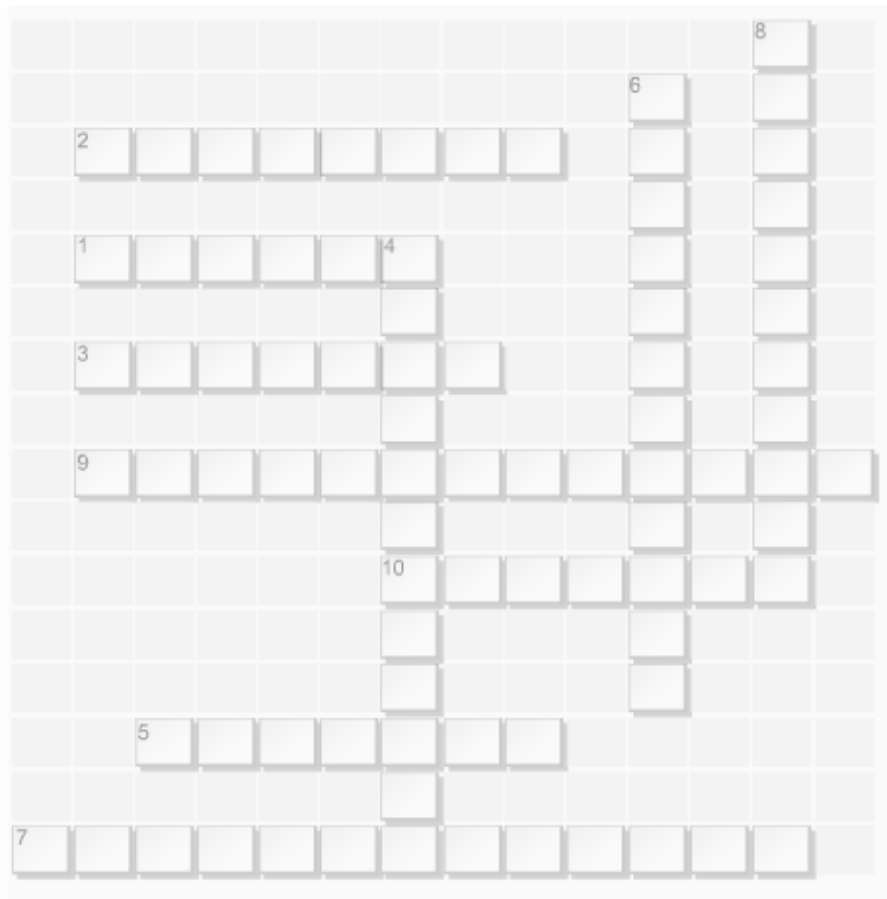
Após analisar e julgar essas informações, você tem que partir para a fase de implantação das mudanças. O que você considera importante, o que acha que irá contribuir para a melhoria dos seus relacionamentos.

Lembre-se que o feedback deve acontecer naturalmente e ao longo de toda a sua vida para que você possa estar sempre melhorando.



Atividade de fixação

Siga as dicas e complete as palavras cruzadas:



1 - Através da Janela de ----- é possível perceber como você se vê e como os outros o vêem.

2 - Fazer ----- consiste em buscar informações sobre o que fazemos a fim de “ajustar” o nosso comportamento.

3 - O Eu ----- é o lado da pessoa que ela sabe que existe, mas as outras pessoas não sabem.

4 - O relacionamento ----- se refere à sua relação com as outras pessoas.

5 - Os psicólogos Joseph Luft e Harry Ingham acreditam que existe quatro ----- de você por aí.

6 – O Eu Cego é ----- pela pessoa, mas conhecido pelas outras pessoas.

7 – O nível das ----- é o nível da comunicação que não envolve nenhum componente emocional.

8 – No nível de ----- da comunicação existe um grande risco de nos magoarmos, mas, em compensação, a realização e a satisfação também são grandes.

9 – Um ----- adequado no ambiente de trabalho é fundamental para se obter um bom relacionamento com os seus colegas de trabalho.

10 – No trabalho, os ----- devem ser feitos na hora certa e controladamente.

MÓDULO - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Usando a Inteligência nos Relacionamentos

A Inteligência Emocional pode ser classificada como o equilíbrio das ações e atitudes de um indivíduo, através do qual ele aprende a manter autocontrole, identificando com ponderação e justiça as diversas situações ocorridas no seu dia-a-dia.

Ter Inteligência Emocional significa, basicamente, usar as suas emoções da forma mais inteligente possível para ajudar a si mesmo - intrapessoalmente - e para ajudar também no seu relacionamento com as outras pessoas - interpessoalmente. É, portanto, a sua capacidade de lidar com os seus sentimentos e com as outras pessoas.



Atualmente, não adianta nada o indivíduo ser extremamente inteligente se ele não sabe como se relacionar com as pessoas.

Mas isso você não precisa nascer sabendo. Você pode desenvolver e ampliar a sua Inteligência Emocional.



A inteligência emocional está relacionada a habilidades como:

- se motivar e persistir apesar das frustrações;
- controlar impulsos, canalizando as emoções para situações apropriadas;
- motivar pessoas, ajudando-as a liberarem seus melhores talentos, e conseguir seu engajamento a objetivos de interesses comuns.

A Inteligência Emocional depende de cinco competências básicas:

1. Autoconsciência.
2. Auto-controle.
3. Motivação.
4. Empatia.
5. Habilidade nos relacionamentos sociais.



Autoconsciência

Aparentemente, nossos sentimentos parecem óbvios, mas muitas vezes eles estão escondidos de nós. A autoconsciência emocional é estarmos sempre atentos para nossos estados internos, incluindo as emoções. É um estado no qual continuamos a nos "auto-examinar emocionalmente" mesmo durante intensas emoções.

A autoconsciência e a habilidade de mudar nosso humor são a mesma coisa.

As emoções podem ser conscientes ou inconscientes, começando antes que a pessoa esteja ciente delas.

As emoções inconscientes podem ter um efeito poderoso nos sentimentos e reações. Mas quando nos tornamos conscientes deles, podemos avaliá-los. Assim, a autoconsciência é fundamental para o controle das emoções e para que você possa mudar suas reações.



Auto-controle

Uma vida sem emoção seria vazia, mas o importante é ter emoções apropriadas, tendo uma vida emocional que se mantém constantemente amena, raramente tornando-se muito intensa.

Contudo, controlar as emoções é um trabalho a ser realizado o tempo todo. Muito do que fazemos, do trabalho à recreação, é uma tentativa de controlar o humor. A arte de nos acalmar é uma habilidade básica na vida.

Nós temos pouco controle de quando seremos tomados pelas emoções ou de como elas serão, porém nós podemos ter algum controle de quanto tempo elas durarão. Nós podemos mudar nosso comportamento.



Auto-Motivação

Motivação positiva é tudo para a realização. É importante criar a habilidade de conter emoções e atrasar impulsos, para se ter uma gratificação maior. Esta é a chave para os esforços, como fazer dieta e começar a perder calorias.

A ansiedade pode ser usada como fonte de motivação. Pouca ansiedade significa nenhuma motivação e desempenho pobre. Ansiedade exagerada prejudica o intelecto.

A esperança e o otimismo têm também um poderoso papel na vida. Esperança significa não ser negativista ou entrar em depressão em face às adversidades. Otimismo significa ter uma forte expectativa de que as coisas irão dar certo.



COM CERTEZA
EU VOU
CONSEGUIR
PERDER 5 KG!



O otimista considera as falhas como algo que não pode ser mudado e, por isso, não se deprime com elas. O otimismo é uma atitude emocionalmente inteligente, que impulsiona o desempenho no mundo dos negócios.

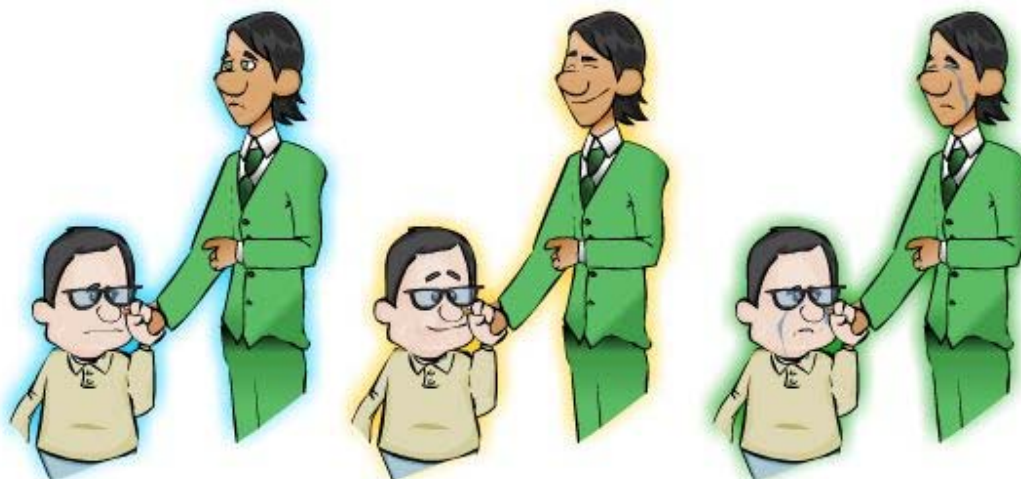
Os psicólogos identificaram um estado de pico de desempenho chamado de "Fluxo". Esta é inteligência emocional no seu ponto mais alto. O "Fluxo" acontece quando as pessoas estão voltadas inteiramente para uma tarefa em que são altamente hábeis. As emoções são positivas e são canalizadas e dirigidas para essa tarefa. É um estado de auto-abandono.

A atenção total é focalizada na tarefa. É um estado de alegria, até mesmo de êxtase. O cérebro torna-se realmente mais calmo no "Fluxo". As tarefas mais desafiadoras são cumpridas usando a energia mínima. Todos, adultos ou crianças, podem alcançar o "Fluxo", executando repetidamente as tarefas que amam fazer.

Empatia

Sintonia emocional. Aquele que consegue "saber" como o outro se sente é mais justo, popular, participativo e sensível.

A empatia começa na infância, normalmente, com o espelhamento nos pais. A criança "copia" o sentimento dos pais e isso a tranquiliza, dando-lhe a sensação de estar conectada emocionalmente com eles. Desenvolver a empatia requer calma para poder ler mensagens não verbais das outras pessoas.



Habilidade nos relacionamentos sociais

Expressar nossos sentimentos é uma competência social importantíssima.

As emoções são contagiantes. Nós emitimos sinais emocionais em cada encontro que temos com outra pessoa e, inconscientemente, imitamos os sinais que identificamos nos outros. Estes sinais afetam as pessoas.

Enquanto as pessoas interagem, espelham-se freqüentemente na linguagem corporal do próximo. Aqueles que mais demonstram sincronia com uma outra pessoa, mais compartilham dos modos do outro.

Quanto melhor formos em detectar os sinais emocionais dos outros e controlar os sinais que emitimos, mais poderemos controlar o efeito que temos em outra pessoa. Esta também é uma parte fundamental da Inteligência Emocional.