



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Educação

**ESCOLA ESTADUAL DE
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL - EEEP**
ENSINO MÉDIO INTEGRADO À EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

CURSO TÉCNICO EM SECRETARIA ESCOLAR

RELAÇÕES INTERPESSOAIS



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação

Governador

Cid Ferreira Gomes

Vice Governador

Domingos Gomes de Aguiar Filho

Secretária da Educação

Maria Izolda Cela de Arruda Coelho

Secretário Adjunto

Maurício Holanda Maia

Secretário Executivo

Antônio Idilvan de Lima Alencar

Assessora Institucional do Gabinete da Seduc

Cristiane Carvalho Holanda

Coordenadora da Educação Profissional – SEDUC

Andréa Araújo Rocha

Sumário

| | |
|--|----|
| Relações interpessoais | 02 |
| Como conhecer a si mesmo: eu x outro | 06 |
| Os dez mandamentos das relações humanas | 07 |
| O que é marketing pessoal? | 08 |
| Percepção | 10 |
| Comunicação | 13 |
| A responsabilidade da comunicação é do comunicador | 13 |
| O significado de comunicação é a resposta que você desperta na outra pessoa. | 14 |
| Tipos de comunicação: | 17 |
| Elementos da comunicação | 18 |
| Barreiras da comunicação | 18 |
| Feedback | 21 |
| Regras para dar e receber feedback | 21 |
| Olha só essa.... | 22 |
| Motivação | 23 |
| Autoestima | 27 |
| O que causa a baixa autoestima? | 29 |
| Acredite ou seja surdo... | 30 |
| Relações interpessoais no trabalho | 31 |
| Proatividade | 33 |
| Reatividade versus proatividade | 33 |
| Anexos | 35 |
| Referencias Bibliográficas | 44 |

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Esclareça, em vez de criticar.
Sorria, em vez de se irritar.
Solicite, em vez de cobrar.
Estimule, em vez de pressionar.
Cale-se, em vez de ironizar.
Dê, antes de pedir.
Ouça, antes de falar.



Histórico

As Relações Humanas existem desde os primórdios da raça humana visto que, o homo sapiens se diferencia dos outros animais pela sua capacidade de relacionar. O homem é uma unidade social, então as Relações Humanas se fazem presentes onde aconteça a ação humana.

O homem antigo vivia em bandos em busca de caça e muitas vezes se deparava com outros bandos provocando conflitos que resultavam em mortes. Diante disto, eles começaram a procurar acordos com o intuito de evitar conflitos.

O comportamento humano dentro de um contexto social sempre veio movido a conflitos e buscas de acordos posteriores.

O estudo das Relações Humanas como ciência surgiu no final do século XIX com o

intuito de corrigir a desumanização dentro do setor pessoal das indústrias Elton Mayo criou a teoria das Relações Humanas que teve origem na necessidade de democratizar e humanizar a Administração; valendo-se de outras ciências como a Psicologia, Sociologia, Antropologia, enfim, as chamadas ciências sociais.

Conceito

Relações Humanas é o estabelecimento de qualquer contato entre seres humanos. As Relações Humanas têm sido estudadas como uma ciência – ciência do comportamento humano, no seu relacionamento intra e interpessoal.

- **Relacionamento intrapessoal** ocorre quando você estabelece um diálogo consigo mesmo ou uma comunicação interior. Ex: Será que agi bem? Vamos lá coragem.

- **Relacionamento interpessoal** ocorre quando se estabelece um relacionamento entre duas ou mais pessoas.

Objetivo

Sabemos que objetivo é aquilo que se quer alcançar. Quando se determina o objetivo, planeja-se o que deve ser feito para consegui-lo. O objetivo das Relações Humanas é melhorar o convívio das pessoas, possibilitando um relacionamento harmonioso entre elas. Para que isso ocorra é necessário o autoconhecimento (relação intrapessoal) o conhecimento do “outro”(relação interpessoal) e o desenvolvimento de aptidões para saber conviver socialmente, trabalhar em equipe e participar de grupos sociais.

- **Grupo Social** é a reunião de duas ou mais pessoas que trocam ideias, sentimentos ou ações, tendo os objetivos comuns. Para haver um grupo social é necessário que haja interação. Interação = (ação entre).

É Sempre bom lembrar que falar do ser humano é algo complexo e subjetivo porque pessoas são essencialmente diferentes. Estas diferenças são resultantes de uma rede enorme e intrincada de situações que se desenvolvem ao longo de nosso crescimento, influenciada pela escola, amigos, famílias de amigos, vizinhos, clubes, além de exemplos fornecidos pelos pais e outras pessoas que servem de referência para cada um de nós. A mistura destes aspectos com elementos genéticos e hereditários são responsáveis pela definição de como as pessoas serão. Daí a grande importância de buscarmos nosso autoconhecimento e procurarmos conhecer o ser humano.

Para começar, este é um tema delicado que exige de cada um de nós, antes de tudo, muito respeito com as pessoas. Sem respeito pelo nosso semelhante, um bom relacionamento

interpessoal não será possível. Por exemplo, é preciso ter em mente de que não somos câmeras nem gravadores que filmam, fotografam e gravam uma determinada situação tal qual se apresenta em um determinado e exato momento quando fotografada ou filmada. Por sermos seres humanos diferentes uns dos outros, costumamos ver as pessoas e as situações que vivemos da forma como fazem sentido para nós, de acordo com nossos vícios e o hábito que temos de ver as pessoas e o mundo, e não necessariamente da forma como a realidade se apresenta.

Não fotografamos com nossos olhos exatamente o que vemos. Constantemente respondemos a impulsos e sugestões que possuem algum significado. Vemos o que queremos ver ou o que necessitamos ver. Não vemos as pessoas tal como elas são, mas sim as percebemos de acordo com o que elas significam para cada um de nós.

Analisemos nossa interpretação do mundo em que vivemos e particularmente tudo e todas as pessoas com as quais nos relacionamos. Inicialmente, organizamos o mundo segundo conceitos e/ou categorias. Dizemos que existem coisas quentes e frias, boas e ruins, sensíveis ou complexas. Cada um destes conceitos pode ser considerado de acordo com a dimensão através da qual podemos oferecer nossa contribuição com o mundo. Algumas parecidas, outras diferentes.

A questão da comunicação entre as pessoas é hoje um aspecto que ganha destaque por sua relevância na qualidade de vida. Não raras vezes, assistimos assustados episódios nos telejornais, expondo situações corriqueiras, próprias do cotidiano, que terminam em ações violentas, chegando, por vezes, às últimas consequências. Do mesmo modo assistimos conflitos que envolvem até os órgãos responsáveis, eles próprios, pela segurança.

Tudo isso vai delineando um formato social preocupante, onde o imediatismo, a intolerância com a dificuldade, seja em que grau for, vão assumindo a tonalidade predominante nas relações pessoais.

Isso nos remete à perguntas essenciais: O que foi que houve com a dádiva da fala? Em que momento deixamos de utilizar recursos, que nos são próprios, para nos comportarmos de modo irracional? Quando foi que a conversa, a velha e boa conversa saíram da pauta de nosso dia a dia deixando um espaço sem regras, dentro da dinâmica social?

Apontar o dedo para a sociedade, tratando-a como “sórdida, falida, hipócrita”; classificando-a severamente como a vilã da história, de nada nos ajudará, uma vez que sociedade é a reunião de pessoas, e portanto, nos inclui definitivamente, tornando-nos elementos integrantes e participativos dentro dela, seja de modo pro ativo ou não. A sociedade, portanto, não é uma “entidade”, um “ser”, mas é a reunião das pessoas, e estas sim, é que determinam as características que a sociedade terá.

Se desejarmos uma sociedade diferente, teremos que mudar as pessoas; a maneira de pensar e sentir, para que se possa alterar a conduta, já que são essas maneiras de ser que determinam o comportamento do ser humano.

Sem dúvida a linguagem é a principal forma de comunicação e transmissão do conhecimento, ideias, crenças e até emoções. Sua expressão no processo do relacionamento social é determinante.

O convívio coletivo garante a saúde do grupo e enriquece, sobremaneira, o indivíduo que se dispõe a dedicar-se na arte da conversa. Seja ela técnica, acadêmica, social, não importa, é a conversa que cria o elo que ativa a “liga” da sociedade.

Quando falamos em comunicação interpessoal, podemos pensar em pontes. Criar pontes entre os corações me parece uma maneira simples de compreender a questão. Quanto mais pontes criamos, mais opções teremos por onde transitar. Lembrando sempre que cada qual passeia pelas pontes sem aprisionar ninguém em seu “território” e nem abandonar o seu em detrimento do outro. Este ir e vir entre o coração das pessoas é, em verdade, a base do movimento social autêntico. Quando as pessoas convivem dentro deste trânsito parece haver naturalmente harmonia e entendimento. A conversa, é o meio do qual dispomos a nos fazer entender. Possui regras que asseguram um bom desempenho, de modo a facilitar as relações interpessoais.

O primeiro passo para interferirmos na sociedade e instaurar, em definitivo, a harmonia nas relações, é investirmos na comunicação, praticar a arte do diálogo e recuperar a dignidade de nossa espécie, que é a única, entre os animais, apta a compreender e ser compreendido.

Ainda é preciso considerar o poder que as palavras exercem sobre nós. Quando ouvimos um elogio, há um bem estar que nos invade e acaba por influenciar nossas ações. Da mesma maneira, quando ouvimos uma ofensa, reagimos de acordo com ela, e passamos a nos comportar também de acordo. Esse simples exemplo evidencia a importância que as palavras têm no convívio social.

Talvez, a informalidade como se apresenta hoje, onde todos falam tudo para todos, tenha alguma responsabilidade na questão da disseminação da violência na sociedade, em todas as instâncias. Acho pertinente que se reflita sobre esta questão.

Não se pode negar que a palavra exerce poder sobre nós. Bom lembrarmos que além da palavra em si, a forma como ela é pronunciada, a tonalidade que se usa para proferi-la traz reações também próprias, que se manifestam no comportamento. Portanto, a gentileza, docilidade, aspereza, impaciência, enfim, a forma como se fala algo a alguém, traz sempre resultados compatíveis à sua natureza.

Ao construirmos pontes entre os corações das pessoas, há ainda um aspecto importantíssimo. Quando falamos com alguém, devemos fazê-lo olhando nos olhos de nosso interlocutor, de tal modo que ele possa ver as reações de nosso olhar. Diz um dito: o que a boca fala os olhos tem que endossar. Isso é imprescindível. A comunicação interpessoal embora se apoie na linguagem, conta com todos esses elementos constitutivos, que complementam as informações e facilitam que ocorra o entendimento.

Há todo um universo de comunicação entre as pessoas para ser explorado. E quanto mais nos dedicarmos a ele, melhor será a relação entre as pessoas que, na atual conjuntura, parece estar frágil e debilitada, esperando a interferência de todos nós.

Acredito que a paz é alicerçada no entendimento dos Homens, e para tanto, há que se aperfeiçoar a arte de dialogar.

Como conhecer a si mesmo: EU x OUTRO


Quem sou eu? Perturbadora para muitos, esta pergunta nos remete a essência do nosso ser. Respondendo ao questionamento, você poderá conhecer seus potenciais e áreas a serem melhoradas, e, até mesmo, irá aumentar a qualidade de vida.

Cada um de nós traz um conjunto único de características: a nossa forma de pensar, sentir e de agir. E precisamos conhecer isto muito bem, na busca de nossas metas, na busca de fazer a diferença.

Para você se conhecer, avalie como observador imparcial os diversos papéis que exerce: pai ou mãe, filho, irmão, tio, amigo, chefe, aluno, professor, esportista, músico, etc. Por que você exerce esse papéis, o que levou a cada um deles? Considere o que você realmente gosta de fazer e aquilo que faz por obrigação, por “usos e costumes” ou por “sugestão/imposição de outros.

Mais uma “dica” para quem quer fazer a diferença: Nós estamos sempre descobrindo dimensões novas do nosso ser. Não acredite muito quando alguém lhe disser que você não tem potencial para determinada função. Na realidade, os nosso potenciais são probabilidades de no futuro, colocarmos em ação tudo o que está dentro de nós. E esta é uma imensa e inexplorada área. Portanto, confie em sua intuição e.... Vá em frente!

OS DEZ MANDAMENTOS DAS RELAÇÕES HUMANAS

1. **FALE** com as pessoas. Nada tão agradável e animador quanto uma palavra de saudação, de amor, de amizade...
 2. **SORRIA** para as pessoas. Lembre-se de que acionamos 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.
- 
3. **CHAME** as pessoas pelo nome. Para muitos, ouvir seu próprio nome soa como uma música suave.
 4. **SEJA** amigo e prestativo. Se você quiser ter amigos, seja amigo. Acredite na forma da união.
 5. **SEJA** cordial, sincero e transparente. Tudo o que você fizer, faça com prazer.
 6. **INTERESSE-SE** sinceramente pelos outros. Lembre-se de que você tem conhecimento apenas de seus saberes, e não dos outros. Seja sinceramente interessado pelos outros, aprenda.
 7. **SEJA** generoso em elogiar e cauteloso em criticar. Os líderes elogiam, sabem encorajar, incentivar e elevar a auto-estima dos funcionários.
 8. **SAIBA** considerar os sentimentos alheios. Respeite.
 9. **PREOCUPE-SE** com a opinião dos outros. Há três comportamentos de um verdadeiro líder: ouvir, aprender e saber elogiar.
 10. **PROCURE** apresentar um excelente serviço. O que realmente vale em nossas vidas é aquilo que fazemos para outrem.

O que é Marketing Pessoal?



O modelo de sociedade em que vivemos dita padrões de competitividade extremamente elevados em praticamente todas as áreas. Tanto em aspectos visuais, de comunicação e de conhecimento, quanto em outros aparentemente secundários, pequenas diferenças podem determinar o sucesso ou o fracasso.

Talvez seja um modelo injusto, mas a realidade é que este é o modelo em que transitamos.

O reconhecimento de competências e habilidades é fundamental para diferenciar e situar um indivíduo no contexto social em que vive e determina, em grande parte, a maneira como ele estará posicionado para o sucesso profissional e pessoal.

É fato que nem todos possuem as mesmas competências e habilidades. Porém, muitos as possuem e, por uma série de fatores, elas não são facilmente reconhecíveis. E habilidades encobertas geram uma grande desvantagem, especialmente quando a competição é acirrada. Todos já se perguntaram: porque fulano de tal, sendo menos preparado, menos hábil, menos esforçado e experiente, galgou sucesso pessoal ou profissional maior do que o nosso?

Talvez uma das respostas seja a prática do **Marketing Pessoal**.

Marketing Pessoal pode ser definido como uma estratégia individual para atrair e desenvolver contatos e relacionamentos interessantes do ponto de vista pessoal e profissional, bem como para dar visibilidade a características, habilidades e competências relevantes na perspectiva da aceitação e do reconhecimento por parte de outros.

Foi-se o tempo em que marketing pessoal era um instrumento político, falso, visando apenas uma conquista específica. Hoje, para avançar em meio à verdadeira selva social em que se transformou o capitalismo, ele vem se tornando uma ferramenta cada vez mais necessária para todos, do mais simples ao mais sofisticado.

Os elementos fundamentais, quando se atesta que o caminho do sucesso é a prática do marketing pessoal, são:

- A qualidade do posicionamento emocional para com os outros
- A comunicação interpessoal.
- A montagem de uma rede relacionamentos
- O correto posicionamento da imagem
- A prática de ações de ajuda e incentivo para com os demais.

Posicionamento emocional pode ser definido como sendo a forma com que as pessoas se lembrarão de um indivíduo. Algumas pessoas se recordam de outras pela maneira cortês, positiva e educada como foram tratadas, pela sinceridade e zelo com que tiveram o contato, enfim, pelas emoções positivas que remetem à imagem de outrem. Ao contrário, há pessoas que deixam uma imagem profundamente negativa, mesmo que o contato interpessoal tenha sido curto.

Assim, a prática do marketing pessoal deverá ser responsável por um grande cuidado na maneira como se dão os contatos interpessoais. São fundamentais para isso atitudes que remetam à atenção, simpatia, assertividade, ponderação, sinceridade e demonstração de interesse pelo próximo, de uma forma autêntica e transparente. Reza uma máxima do marketing pessoal: atenção personalizada a quem quer que seja nunca é investimento sem retorno.

A comunicação interpessoal pode ser definida como sendo o grande elo que destaca um indivíduo em meio à massa. Quando ele fala, quando se expressa por escrito ou oralmente, quando cria vínculos de comunicação continuada, o indivíduo externa o que tem de melhor em seu interior. Assim, usar um português correto e adequado a cada contexto, escrever bem, vencer a timidez, usar diálogos motivadores e edificantes e manter um fluxo de comunicação regular com as pessoas é básico para um bom desenvolvimento do marketing pessoal. Temos sempre a tendência de ver as pessoas que se comunicam bem como líderes no campo em que atuam.

Rede de relacionamentos pode ser definida como uma teia de contatos, nos mais variados níveis, fundamentais para o indivíduo se situar socialmente, tanto de forma vertical (com relações em plano mais elevado que o seu) quanto horizontalmente (com seus pares, em plano semelhante).

Quando se fala em rede de contatos, dois desafios surgem imediatamente: dimensionar os relacionamentos de forma plural, isto é, ser capaz de se relacionar em qualquer nível, tornando-se lembrado por todos de forma positiva; e manter a rede de contatos, enviando mensagens periodicamente, fazendo-se presente em eventos sociais e tratando aos outros com atenção e cordialidade.

Posicionamento de imagem pode ser definido como uma adequação visual ao contexto social. É fato que a sociedade hipervaloriza a imagem e, exageros à parte, o princípio do cuidado visual precisa ser analisado realisticamente. Assim, o traje correto

e adequado ao momento, a combinação estética de peças, cores e estilo, bem como os cuidados físicos fundamentais (o corte do cabelo, a higiene, a saúde dentária, etc) são importantes para uma composição harmônica e atrativa da imagem.

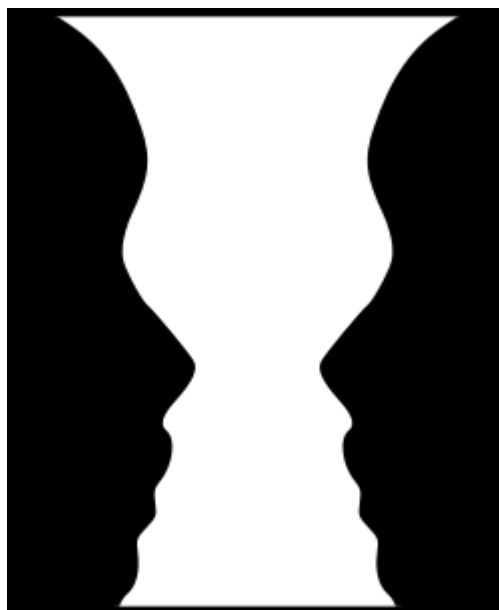
Finalmente, **a prática de ações de apoio, ajuda e incentivo para com os demais é** o grande elemento do marketing pessoal e, como destaque social, a melhor forma de galgar um lugar nas mentes e corações dos que nos cercam.

Não é preciso dizer que apoiar, ajudar e incentivar as pessoas deve ser um conjunto de atitudes sinceras, transparentes e baseadas no que se tem de melhor. Até porque ações meramente aparentes são facilmente detectadas e minam a essência do marketing pessoal verdadeiro. O segredo, portanto, é sempre se perguntar: de que maneira posso ajudar? De que forma posso apoiar? Como posso incentivar o crescimento, o progresso e o bem-estar do próximo?

Quando bem praticado, o marketing pessoal é uma ferramenta extremamente eficaz para o alcance do sucesso social e profissional. E o melhor é que, além de beneficiar quem o pratica, ele também proporciona bem estar para os que estão ao redor.

Que tal mudar alguns velhos paradigmas e repensar o nosso próprio marketing pessoal?

PERCEPÇÃO



Se transformarmos a nossa percepção (ampliando-a), ou transformarmos a nossa atitude (reorientando-a), transformaremos a nossa existência e, em consequência, o nível de sucesso que experimentamos em todos os setores da nossa vida.

Calderón de la Barca dizia: “O mundo é da cor das lentes dos seus óculos”.

Sáímos de casa em um dia ensolarado usando óculos de sol, e tudo nos parece escuro e sombrio; basta retirar os óculos para encontrar a verdadeira face radiante do dia. Se isso é assim com as lentes materiais, que modificam a nossa visão física, imagine o que se passa com nossas lentes psíquicas e culturais, que modificam a percepção da vida, das pessoas e dos fatos.

Pensamos que agimos sobre os fatos, quando na verdade agimos sobre a percepção que temos deles! Exemplos práticos e visíveis do poder da mudança de percepção e seu reflexo sobre as atitudes são as conversões religiosas, o abandono de dependências químicas e psíquicas, entre outros.

Observe alguém que se converteu¹, que encontrou novos e superiores princípios em sua vida: o “novo homem” não se compara ao “homem velho”.

As pessoas dizem: “Como ele está mudado, não parece a mesma pessoa...”

São milhares os casos de pessoas, em todos os continentes, que transformam sua vida, que “nascem de novo” em surpreendentes e comoventes modificações. Do ponto de vista humano e individual, a que se deve essa mudança de atitude?

Deve-se à mudança das percepções ocasionadas pelo despertar intelectual, emocional e espiritual.

Se perguntarmos a uma delas sobre o porquê da mudança, por que antes ela agia de uma maneira e agora age de outra, seguramente ouviremos coisas do tipo: “Antes eu estava cego e não via, agora vejo” ou “Antes eu não percebia claramente a realidade”, ou ainda “Antes eu pensava diferente, mas estava equivocado”.

Sentidos mundo externo

- Audição - Fatos
- Visão – Pessoas
- Tato - Objetos
- Olfato
- Paladar

Fatores que interferem na percepção

- Experiências passadas;
- Diferenças individuais;

¹ Conversão em termos psicológicos significa *mudança fundamental de atitude ou opinião*, mudança de valores e princípios de vida, não necessariamente vinculados a uma denominação religiosa.

- Estado emocional;
- Interesse;
- Preconceito.

Condições que aumentam a precisão das percepções:

- Autoconhecimento;
- Flexibilidade;
- Equilíbrio ou ajustamento interno;
- Julgamento baseado em fatos

Sempre que mudamos para uma percepção em nível superior ao anterior, contemplamos o passado em condições diferenciadas de análise, e isso evidencia para nós sugestões e distorções que nos moviam anteriormente.

Como vemos, percepção e atitude são inseparáveis na determinação do nosso sucesso pessoal e profissional, que são, em síntese, dois aspectos de um mesmo fenômeno.

COMUNICAÇÃO

“Você pode ter ideias brilhantes, mas se não conseguir transmiti-las adequadamente, não chegarão a lugar algum”.



A Responsabilidade da Comunicação é do Comunicador

A ação com que sua mente realiza tudo aquilo que faz se dá pela comunicação, seja a interior, seja aquela que mais conhecemos que é o contato com outras pessoas.

E o modelo PNL centraliza-se no PROCESSO da comunicação, isto é, na pesquisa COMO a comunicação é realizada, passo a passo, para a obtenção dos resultados desejados, e não no conteúdo da comunicação.

Conhecendo esses passos estratégicos, você poderá interagir com mais sucesso e resultados consigo mesmo e com os outros.

O primeiro passo é entender e interagir uma nova atitude, uma nova mentalidade comum das pessoas de sucesso: se você deseja algo de uma pessoa (por exemplo, fazer uma venda ou estabelecer um resultado melhor), a responsabilidade é sua, afinal de contas, é o seu objetivo!

As atitudes dependentes do tipo “para eu me sentir melhor, ele/ela tem que mudar ou fazer algo” são ilusões que têm desperdiçado energias valiosas das pessoas, impedindo-as de fazer algo diferente para sua própria satisfação. Elas se aprisionam, voluntariamente, e se colocam na “dependência de que outro precisa fazer algo” para que possam se sentir do jeito como gostariam. E nessa espera do outro fazer algo para que elas se sintam felizes, acabam criando falsas expectativas, decepções e ressentimentos. Conseqüentemente, aprendem a culpar os outros ou sistema pelos fracassos e aprendem a culpar os outros ou o sistema pelos fracassos e frustrações.

A causa principal dessa situação é a preguiça e indisposição mental de refletir, de auto examinar e procurar fazer algo por nós mesmos. É mais fácil, aparentemente, exigir que outras pessoas façam o duro trabalho de nos satisfazer. Tal atitude reativa não estimula as pessoas a aprender e a desenvolver nossas habilidades inter-pessoais.

Lembre-se: não existem tantas pessoas difíceis, pacientes resistentes ou crianças impossíveis como querem que acreditemos. O que existe, e é doloroso reconhecer, são muitos comunicadores independentes que preferem se esconder atrás dessa crença reativa de que a responsabilidade pela própria felicidade e crescimento pertence aos outros e não a si mesmo (por isso, é mais fácil negar e criticar).

O Significado de Comunicação é a Resposta que você desperta na outra Pessoa.



Uma das grandes causas de falha na comunicação humana de hoje é que a maioria, sim, a maioria das pessoas não sabe e nem consegue ouvir o que o outro está dizendo. Marido e mulher, pais e filhos, chefe e subordinado, médico e paciente, vendedor e cliente – o problema é o mesmo. Não conseguem enviar a mensagem para a mente do seu interlocutor.

Com toda ênfase que é dada às habilidades de um bom comunicador, e apesar de tanto conhecimento disponível às pessoas sobre o assunto, a idéia que as pessoas têm de um bom comunicador é aquele que sabe falar bem. A outra metade da equação, capacidade e habilidade de ouvir, foi simplesmente desprezada e esquecida na nossa educação. Sem a capacidade de ouvir bem não há comunicação.

E, se não soubermos ouvir e perceber bem (essa habilidade, contra todas as ilusões, não se adquire automaticamente em casa nem é inata às pessoas), não saberemos jamais se nossa mensagem foi assimilada.

Um bom ouvinte não presta atenção apenas às palavras, mas também a musicalidade da voz e aos sinais e mensagens não-verbais do interlocutor. Assim como uma pessoa pode dizer “eu te amo” com vários significados diferentes, dependendo da musicalidade de sua voz e dos seus gestos e sinais não verbais usados, se não prestarmos atenção nas mensagens do interlocutor, estaremos confundindo as intenções e os resultados.

Outro ponto-chave nas dificuldades de comunicação está na inconsciência do nosso próprio jeito de falar, tanto na musicalidade da voz como nos sinais não-verbais que enviamos ao interlocutor.

Grande parte das ações interpessoais está fora da nossa consciência, operando no piloto automático. Geralmente, estamos enviando milhões de sinais verbais e não-verbais que contradizem nossas melhores intenções. O outro lado percebe apenas os sinais verbais e não-verbais e ignora obviamente nossas melhores intenções. Como isso, reage exclusivamente de acordo com que foi observado e ouvido. Daí para uma incompreensão é apenas um passo. Um executivo que conheci, de origem européia, criava um ambiente de terror e desmotivação em seu grupo de trabalho. A equipe o temia e odiava sua maneira de tratar as pessoas.

Conhecendo-o melhor, descobrir que era de humor refinado e emotivo. Gostava das pessoas e tinha sincera intenção de ser útil de dar feedback a elas. O problema era um conjunto de sinais de cujo o impacto na percepção das pessoas ele não tinha consciência (forma de olhar, voz forte e julgamentos diretos e francos, tensão facial, longos silêncios durante os quais se fixava no interlocutor , etc.), mas que transmitiram irritação, provocação e agressividade para os que ouviam.

Nossa atenção consciente é muito limitada por natureza. Em cada momento, conseguimos fixar apenas 3 a 7 fragmentos de situações. Por isso, devemos ter muito cuidado ao escolher no que iremos prestar atenção a cada instante de interação. Podemos prestar atenção em nos mesmos ou no interlocutor. Nosso Foco consciente, sem disciplina acaba sempre egocentricamente direcionado para nossos próprios interesses e pensamentos, esquecendo completamente o outro lado do processo. A boa notícia é que esse foco de atenção pode ser conscientemente direcionado tanto para atender a mensagem do outro como os nossos próprios referenciais internos.

Quando queremos enviar mensagens a uma pessoa (comunicação interpessoal), o foco mais efetivo é aquele dirigido ao interlocutor. É o que em vendas chamamos de “foco no cliente”.

Foco no cliente ou no interlocutor significa prestar bastante atenção na pessoa e nos sinais verbais de não verbais que ela emite durante o contato. No decorrer de um diálogo, você e seu interlocutor estão enviando mensagens subscientes verbais e não-verbais que sinalizam a maneira como as mesmas estão sendo recebidas. O outro está entendendo o que você quer dizer? Você está apresentando a sua mensagem de

modo que faça sentido ao seu ouvinte? Como você sabe? Como o outro lhe sinaliza quando esta lhe entendendo o que você quer? Que tipo de linguagem o outro está utilizando (visual auditivo ou cenestésico)?

Os sinais que você conseguir detectar nas reações do ouvinte lhe mostrarão quais são as mensagens que ele está conseguindo compreender e quais não estão sendo recebidas ou estão sendo mal interpretadas.

Para se comunicar efetivamente, você precisa dessa sensibilidade às reações sutis do comportamento do ouvinte e ser flexível e ágil para se ajustar, dinamicamente, à forma de enviar a mensagem de acordo com os feedbacks recebidos. A comunicação é como uma dança: é sistêmico o outro mutuamente.

Portanto, o significado de sua mensagem é a maneira como o ouvinte interpreta suas palavras e seus comportamentos. De acordo com essa interpretação pessoal, ele irá reagir através de sinais verbais ou não verbais a cada estímulo seu.

Em síntese, se você deseja algo de outra pessoa (objetos, emoções ou realização de um trabalho), você se comunicará com ela de uma determinada maneira (sua maneira habitual) para atingir seu objetivo. Mas, a cada ação corresponderá uma reação, e a reação observada determinará o significado percebido pelo ouvinte, se a reação for negativa, pode indicar que a algo na comunicação que transmitiu um significado negativo na percepção do interlocutor. Em outras palavras, se ele entendeu mal, reagirá mal, e o significado de sua mensagem foi negativo, independentemente de suas melhores intenções.

Mas aí está um dos grandes paradoxos do ser humano. Mesmo quando percebe que não estão conseguindo o que quer, muitas pessoas insistem em repetir o comportamento na expectativa doentia de que, se insistir o suficiente, as coisas irão mudar. Quando fazemos a mesma ação, as coisas irão mudar. Quando fazemos a mesma ação, as reações e resultados serão os mesmos. É um princípio natural. Um pensador anônimo disse certa vez: “Insanidade é querer que as coisas mudem quando você continua a fazer as mesmas coisas”.

Os comunicadores e negociadores competentes sabem que as respostas comportamentais observadas nos seus interlocutores sinalizam exatamente a percepção que eles conseguiram compreender da sua comunicação; se o resultado não for desejado, eles têm flexibilidade de mudar sua comunicação quantas vezes forem necessárias até obter o resultado ou resposta. São pessoas que sabem o que querem e vão se adaptando aos meios até conseguir seu objetivo, enquanto outras ficam paralisadas com a falta de alternativas. Pessoas sem acuidade sensorial para perceber o significado das reações expressas pelo interlocutor dificilmente conseguem aquilo que querem, o que nos leva a considerar a terceira pressuposição.

Interação Social

O processo de interação humana supõe necessariamente comunicação. Estamos sempre comunicando algo, seja através de palavras, gestos, posturas corporal, etc. O simples fato de estarmos em presença do outro modifica o contexto perceptivo, promovendo a interação que é, afinal, comunicação com mensagens emitidas e recebidas de cada participante da situação conjunta.

Tipos de Comunicação



São dois os tipos de comunicação:

Verbal: é aquela em que a mensagem é constituída pela palavra. Dá-se de duas maneiras:

- **Comunicação Oral:** ordens, pedidos, conversas, debates, comunicação por radio, televisão, etc.;
- **Comunicação Escrita:** cartas, telegramas, bilhetes, cartazes, revistas, jornais, outdoors, etc.

Não Verbal: é aquela feita por outros meios que não sejam as palavra. Pode ser através de:

- Gestos/Mimicas;
- Olhar;
- Tato;
- Postular

Elementos da Comunicação

- **Emissor:** aquele que transmite a mensagem;
- **Receptor:** aquele a quem a mensagem é dirigida;
- **Mensagem:** é o próprio conteúdo da comunicação;
- **Código:** são os símbolos utilizados para formular as mensagens;
- **Canais:** são os meios implicados na recepção da mensagem (audição, visão, tato, etc.).

Barreiras da comunicação

“A comunicação não é o que se diz, é o que se ouve”

Muitas vezes, a comunicação não acontece de forma eficaz em virtude da falta de habilidade do emissor e/ou receptor, constituindo-se verdadeiras barreiras. Se os interlocutores não estiverem atentos a todos os aspectos da comunicação, o processo comunicativo não ocorrerá, ou será ineficiente.

Consideram-se barreiras de comunicação:

- Dificuldade de se expressar;
- Desatenção de quem ouve devido ao pouco interesse pela mensagem, ou preconceitos;
- Hábito de interromper o interlocutor, falando ao mesmo tempo em que ele
- Falar sem dar oportunidade aos outros, o desejo de querer dominar a conversa e ser dono do assunto, o “sabe-tudo”;
- Falta de sequência lógica na conversa;
- O hábito de sempre querer fazer graça;
- A mania da contradição;
- Excesso de intermediários (quem conta um conto, aumenta um ponto);
- Preocupação;
- Dificuldade de ouvir.

Regras para facilitar a comunicação

1. Escute atenta e ativamente o outro

- a) Mantenha contato visual sem exagerar;
- b) Não pense no que vai responder enquanto o outro fala;
- c) Mantenha uma atitude atenta e calma;
- d) Procure fazer com que sua comunicação tanto verbal como não verbal, assegure ao outro que você está atento;
- e) Tolere, sem ansiedades, o silêncio do interlocutor;
- f) Se o silêncio se tornar embaraçoso para o ouvinte, procure reformular o último questionamento que você disse, para que ele possa retomar o “fio da meada”;
- g) Depois de fazer uma pergunta, é importante silenciar. Se o outro não responder de imediato, evite o impulso de preencher o silêncio com seus comentários. Dê-lhe oportunidade de pensar sua resposta;
- h) Nunca interrompa para retificar o que o outro está dizendo, mesmo que você não concorde com que o está sendo dito;
- i) Não contradiga o que o outro está dizendo por considerar conhecido, desconhecido ou trivial.

2. Demonstre respeito e consideração

- a) Abstenha-se de julgamento em uma comunicação;
- b) Admita que o outro tem valores, crenças ou ideias diferentes das suas;
- c) Crie condições para que o receptor possa expressar suas ideias, sentimentos, valores e atitudes. Isto não significa que você deva concordar com as posturas dele, apenas compreendê-las e aceita-las, nem que você não possa dizer que não compartilha dessas posturas.

3. Compreenda com empatia o seu interlocutor

- a) Absorva o marco da referência do outro e analise seus comportamentos, comunicação e valores desse ângulo;
- b) Procure acompanhar as linhas de pensamento do interlocutor e não mude seu

rumo por inclinações, valores ou necessidades próprias;

- c) Procure perceber a realidade como o outro percebe, a partir de suas preocupações específicas, medos e preconceitos. Procure colocar-se no lugar dele, inclusive recordando-se de experiências e reações semelhantes.

4. Formule perguntas

- a) Para levar o interlocutor a expressar suas ideias e sentimentos, não exagere no interrogatório;
- b) Não faça perguntas agressivas, desafiantes e nem avaliativas;
- c) Sempre que possível, faça perguntas abertas e iniciadas por “o que”, “como” e “quando”;
- d) Evite perguntas fechadas e diretas com expressões do tipo talvez, de alguma maneira, quem sabe;
- e) Avalie se você está entendendo claramente o que ouve falar, antes de perguntar;
- f) Procure refletir e recolocar as ideias do outro com suas próprias palavras de maneira a demonstra-lhe que o está entendendo e acompanhando;
- g) Limite-se a recolocar sentimentos e ideias de que esteja seguro de terem sido expressos, não conclua ou interprete motivos profundos.

5. Faça Comentário descritivos e não-avaliativos

- a) O feedback descritivo explica de maneira específica um fato, uma atividade ou um processo;
- b) O feedback avaliativo é de natureza crítica e tende a apresentar uma conclusão por parte de quem o emite;
- c) Os comentários descritivos são mais fáceis de aceitar e descrevem o comportamento sem atacar o outro.

Feedback



Feedback é um processo de ajuda para mudança de comportamento. É a comunicação a uma pessoa, ou grupo, no sentido de fornecer-lhe informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas. Feedback eficaz ajuda o indivíduo (ou grupo) a melhorar seu desempenho e assim alcançar seus objetivos

Regras para dar e receber feedback

Para dar:

1. Verifique a disposição do receptor
2. Verifique a conveniência do seu feedback
3. Verifique a medida certa
4. Verifique o tempo do seu feedback
5. Verifique se seu interlocutor deseja o feedback que você pretende transmitir
6. Seja específico
7. Faça com que o feedback seja descritivo e não avaliativo
8. Esclareça os motivos
9. Verifique se está sendo corretamente recebido
10. Verifique sua própria capacidade de julgamento

Para receber:

1. Solicite o feedback dos outros, sempre que puder
2. Diga em termos concretos quais as informações que você deseja receber
3. Não discuta nem procure defender-se
4. Examine o sentido das informações recebidas
5. Comunique suas reações

Olha só essa....

No meio da madrugada, o telefone toca. O dono da casa levanta-se e atende:

- Alô, Seu Carlos? Aqui é o Arnaldo, caseiro do seu sitio.
- Pois não Arnaldo. Que posso fazer pelo senhor? Houve algum problema?
- Ah, eu só tô ligando para avisar que ao senhor que o seu papagaio morreu.
- Meu papagaio morreu? Aquele que ganhou o concurso?
- É ele mesmo.
- Poxa! Que desgraça! Gastei uma pequena fortuna com aquele bicho! Ele morreu de quê?
- De comer carne estragada
- Carne estragada? Quem fez essa maldadse? Quem deu carne pra ele?
- Ninguém. Ele comeu um dos cavalos mortos.
- Cavalos mortos! Que cavalos mortos, seu Arnaldo?
- Aquele puro-sangue que o senhor tinha! Eles morreram de tanto puxar a carroça d'água!
- Tá louco? Que carroça d'água?
- Para apagar um incêndio na sua casa! Uma vela caiu, ai pegou fogo na cortina!
- Caramba, mais ai tem luz elétrica!!!! Que vela era essa?
- Do velório!
- QUE VELORIO????
- Da sua mãe! Ela apareceu aqui sem avisar e eu dei um tiro nela pensando que era um ladrão!

MOTIVAÇÃO



Todos sabem que a motivação tem valor fundamental em nossas vidas, sendo mesmo a razão direta da realização de tudo que desejamos. Sem motivação, não se consegue fazer as coisas com capricho, pois motivação é a força interior que nos estimula a realizar.

A motivação humana é constante, infinita, flutuante e complexa. O homem pode ser considerado um animal que deseja e que raramente alcança um estado de completa satisfação, a não ser em certos períodos de tempo. Logo que satisfaz a um desejo surge outro, sucessivamente.

As necessidades básicas de ser humano foram organizadas por categorias em uma hierarquia de predomínio relativo, das quais as necessidades fisiológicas são as principais. A seguir, temos a representação da hierarquia das necessidades básicas, segundo o autor Maslow:

Auto realização: Realização Profissional, Superação das dificuldades

Autoestima: Reconhecimento, Respeito

Contato social: Amigos, Família, Comunidade

Segurança Casa própria: Segurança Material

Necessidades fisiológicas: Alimentação, Saúde

As necessidades básicas não seguem uma hierarquia rígida, podendo variar sua posição e predominância já que os indivíduos são diferentes. Certa dose de insatisfação de necessidades é que a caracteriza a saúde física e mental, pois mobiliza energias direcionadas para o crescimento pessoal.

Na verdade, ninguém consegue motivar ninguém, a não ser ele próprio. No entanto, existem algumas ferramentas disponíveis para a busca de ampliação do nível motivacional que devem ser utilizadas para facilitar o árduo trabalho de se auto motivar. Aliás, é muito mais fácil ficar deprimido, neste mundo de crises, do que motivado. Os motivos para alegria são, geralmente, poucos; já para a tristeza são diversos.

Muitos são os motivos que nos mobilizam querer buscar ajuda quando não estamos bem emocionalmente. Não se trata de milagres ou magia, mas sim de algo fundamentado e sustentável, pois às vezes estamos indispostos devido à baixa autoestima, estamos carentes de sentimentos, com dificuldades de relacionamentos com nós mesmos e com os outros, junto

com tudo isso o ciúme, a possessividade, o materialismo, a falta de fé, os medos, a ansiedade, a insônia, a insegurança, etc.

Quando se fala de motivação, a saúde física até pode nos motivar a promover algumas mudanças devido à disposição e a vontade, mas é muito mais fácil nos esquecermos dela, porque difícil mesmo é sentir que estamos descontentes com nós mesmos e com o nosso comportamento interno.

Mas mesmo assim estamos convictos de que precisamos mudar algo, enfrentando as dificuldades e muitas vezes a vontade é de largar tudo. Pois é muito mais fácil deixar do jeito que está do que assumir uma nova postura e arcar com tudo o que vem junto com ela.

O iceberg do problema



Diante de toda esta mudança que nos propomos, ela exige organização, disciplina e muita boa vontade para fazer tudo diferente. Temos que buscar diariamente a nossa força a nossa motivação, ou seja, os reais motivos pelos quais queremos mudar e as razões que temos para agir diferente. Só assim vamos adquirindo novos hábitos e condutas ao longo do tempo incorporadas por nós como algo de uma vida inteira. E talvez pensemos: – “como não agia assim antes?”.

E é isso que precisamos nos questionar quanto a atitudes de toda uma vida, que muitas vezes só repetimos sem saber o porquê. Precisamos assumir atitudes que sejam pensadas e escolhidas por nós como as melhores para nós, seja pela praticidade, pelo resultado final ou coerência com os nossos valores. O que não nos dará um resultado sustentável somente uma motivação externa como, por exemplo: querer mudar só para agradar alguém.

Uma motivação externa pode ser eficiente inicialmente, mas depois precisamos encontrar novos motivos para seguir em frente e manter os nossos objetivos firmando um novo compromisso com nós mesmos: sermos pessoas melhores no dia de hoje.

Faça um exercício:

Pense qual seu principal motivo para mudar, para ser uma pessoa mais consciente de si mesmo, e para ser mais feliz hoje?

Pense nisso diariamente, mantenha o foco, a persistência e o compromisso consigo mesmo.

Não mude somente porque os outros querem, mas mude porque a sua essência quer se libertar de todas as amarras que lhes foram colocadas.

Algumas ferramentas que facilitarão seu trabalho de automotivação:

- a) **Atitude mental positiva** – se você está insatisfeito e infeliz com o seu mundo, e deseja modificá-lo, o lugar certo para começar é em você mesmo. Cultive o lado positivo das coisas. Uma atitude mental negativa repele coisas boas e boas idéias. O fracasso está, intimamente, ligado a atitudes mentais negativas.
- b) **Definição de objetivos** – saber o que é essencial, querer o essencial. Mantenha-se concentrado nas coisas que você deseja realmente. Coloque toda a sua energia no que você quer alcançar.
- c) **O homem vai longe depois de estar cansado** – não desanime com o cansaço, vá além. Tente passar por cima do cansaço. Não desista, tente outra vez.
- d) **Raciocínio lógico** – antes de falar ou agir, ligue o cérebro. Afinal, você é um ser racional que deve pensar antes de qualquer coisa.
- e) **Autodisciplina** – discipline-se em função de seus objetivos. Domine o comodismo. Faça uma relação de coisas que você precisa vencer.
- f) **Entusiasmo** – seja entusiasmado com a vida, com o seu emprego, com sua família, com seus negócios. O entusiasmo traz nova visão da vida.
- g) **Preste atenção** – tenha uma atenção controlada. Preste atenção na vida e à vida. Doe-se ao momento presente.
- h) **Aprenda com os insucessos** – de um fracasso, faça o sucesso. Analise as causas e os erros cometidos e recomece tudo.
- i) **Desenvolva uma visão criativa** – procure inovar, evite ser igual às outras pessoas, seja diferente do convencional. Arrisque para conseguir algo novo.
- j) **Administre bem o seu tempo** – não perca tempo com coisas acidentais. Relacione o que precisa ser feito, diariamente. Tenha tempo para o que vale a pena.

- k) **Mantenha boa saúde física e mental** – faça exercícios e periódicas revisões de saúde. Saiba descansar e relaxar. Curta a vida numa boa!
- l) **Tome a iniciativa** – não espere muito. Arrisque a saída heróica. Faça, assumo, não se omita. Decida, faça, erre, faça de novo.
- m) **Livre-se dos sentimentos de** – culpa, ignorância, ansiedade, inferioridade. Não se deixe manipular. Saiba dizer não.

AUTOESTIMA



O que é autoestima? É o valor que atribuímos a nós mesmos, o quanto nos julgamos capazes e o quanto confiamos em nosso potencial, é a avaliação pessoal, senso do valor próprio.

Qual sua finalidade? Sua principal finalidade é manter o indivíduo em equilíbrio, serenidade, brandura e felicidade, ou seja, uma boa interação do seu mundo interno com o mundo externo (meio ambiente).

Desde muito cedo, as pessoas com as quais convivemos tendem a "podar" nossa criatividade, iniciativa e espontaneidade. Uma das primeiras palavras que nos são dirigidas com muita frequência é o "não": "menino não faça isso que você poderá se machucar!"; "filho não quero você subindo no sofá"; "não faça isso que é feio", "não faça isso que é pecado"; "não isso... não aquilo... não, não, não, não!!!"

Diante de tantas normas e regras, vamos limitando nosso campo criativo e passamos a ter comportamentos robotizados. Filtramos nossos pensamentos e só liberamos o que nossa consciência considera correto e aceito pela sociedade. Desta forma, aos poucos, vamos minando nossa auto-estima.

Outro fator que contribui muito para a baixa auto-estima são as frustrações que temos no decorrer de nossa vida. Veja as situações seguintes: quando você idealiza um projeto e, ao apresentar ao chefe, ele diz: "isso não vai dar certo, está uma porcaria"; você queria muito continuar seus estudos, mas seus pais falaram: "filho, acho que você não dá para isso, se fosse seu irmão..."; ou a sensação de incompetência que você sente quando é demitido de um emprego.

Há mais um fator que influencia muito a auto-estima: estamos o tempo todo imersos em coisas negativas. Assistimos notícias de morte, assalto e violência, convivemos com pessoas pessimistas, temos chefes autoritários que estão sempre nos criticando etc. Esses fatos fazem-nos desistir de lutar e acreditar que merecemos exatamente o que estamos recebendo.

Todos estes fatores são co-responsáveis por perdermos a confiança em nós mesmos.
PARE!!!

É hora de você rever o seu potencial, resgatar sua autoconfiança e descobrir o vencedor que existe dentro de você. Assuma o rumo de sua vida, não fique só se lamentando e colocando a culpa nas pessoas e no ambiente em que você vive. Deixe de se boicotar.

Como desenvolver a autoestima (perdida)? Quando a pessoa começa a confiar em si e em sua capacidade de se autogerir. Quanto mais se acredita que se pode fazer, mais se consegue. É importante ensinar à criança, jovem ou adulto que ela pode fazer algumas coisas bem e que pode ter problemas com outras coisas. E que esperamos que faça o melhor que puder.

Também é importante admitirmos nossos próprios erros ou fracassos. É importante sabermos que não somos perfeitos e reconhecer logo isso, ou seja, superar as frustrações que a vida nos impõe. Criar bons sentimentos, acreditar em si, procurar incentivos, saber que tem direito de sentir-se importante, que "pode aprender", que "consegue".

Quando for uma criança, o cuidado reside em adequar tarefas que cabem a cada idade e permitir que ela tente, por exemplo: jogar objetos no lixo, guardar os brinquedos, solicitar a ajuda da criança partilhando com ela pequenos afazeres e vale até aplausos a suas conquistas. Assim ela forma um conceito positivo de si mesma.

Comece assistindo somente coisas positivas, fale sobre assuntos que contribuam tanto para o seu crescimento como para o de seu próximo. À noite, ao se deitar, faça um relaxamento e repita para você mesmo o quanto você acredita que as coisas vão melhorar, o quanto você sabe que é capaz. Busque uma religião ou pelo menos se aproxime um pouco mais de Deus. Analise o ambiente em que você vive e avalie se ele não pode ser melhorado. Lute por você. Caso não consiga resgatar sua autoconfiança sozinho, busque ajuda, mas não se entregue ao fracasso e à infelicidade. Redescubra o quanto você é capaz. Lute pelo melhor, não se contente com as migalhas que a vida está lhe dando. Seja feliz!

O ser humano precisa acreditar mais nos seus talentos, nas suas forças, ao invés de ficar dando ouvido a assuntos ou pessoas que não interessam. E para que você passe a confiar mais em si, mude a sua rotina, iniciando ao despertar. Pare e reflita como foi o dia anterior e o que pode ser feito para melhorar o presente; viva um dia de cada vez, e viva bem, pois o tempo não volta atrás. Reflita!

Mas não tenha pressa, não planeje todas as realizações para um único dia, saiba dividi-las para que você consiga concretizá-las e sentir-se satisfeito.

Chegar ao fim do dia e deitar a cabeça no travesseiro com aquela sensação de bem-estar e de dever cumprido não são tão difíceis assim, desde que sejamos íntegros e justos com as nossas atitudes. Todos nós podemos conseguir isto!

Deixando de lado as frustrações e aprendendo a trabalhar com o que temos em nossas mãos, esta é a lição mais importante.

Ser feliz com aquilo que temos e nunca nos transformarmos naquilo que outras pessoas querem que sejamos. Não podemos nos avaliar por parâmetros dos outros, pois cada um tem um tempo para a sua evolução, seja ela social, profissional ou espiritual.

O que conseguimos com nossos esforços produzirá ótimas sensações, desde um pequeno prazer até a plena sensação de vitória absoluta.

O QUE CAUSA A BAIXA AUTOESTIMA?

Falta de "perdão":

É quando a pessoa não consegue se livrar de dúvidas emocionais, como, abandono, vítima de uma injustiça, etc.

Autoimagem negativa:

É quando a pessoa não vislumbra aspectos positivos, por exemplo: não vê luz no fim do túnel, poço existencial em que está mergulhando.

Indecisão:

É quando a pessoa não sabe o que fazer, que rumo tomar. O "ego" é invadido por dúvidas, angústia, etc.

Mágoa ou Ira:

Uma pessoa que se diz magoada, na verdade ela está dizendo que não consegue aceitar suas imperfeições, pois a mágoa está ligada à perda. E isso requer um esforço energético muito alto e quase sempre deixa o indivíduo sem reservas. Daí a apatia e o desânimo.

Consequências da baixa autoestima

- Neutraliza nosso potencial: O indivíduo não se sente capaz de produzir, não há crescimento.
- Impede os sonhos: O indivíduo não consegue se projetar mais no futuro de forma construtiva.
- Prejudica a relação interpessoal: O relacionamento com o outro fica precário, não há uma realimentação de "feedback".

Resolvendo o problema da autoestima

Quando fica claro que a autoestima está muito baixa, é necessário:

- Reprogramar a memória;
- Procurar viver no limite da capacidade;
- Estabelecer um perdão multilateral (mesmo que simbólico);
- Lazer, Cultura, Boa música, ou seja, desenvolver bons hábitos ou reativá-los;
- Reconhecer o que é patológico do que é uma pequena crise existencial;
- Buscar uma orientação terapêutica

Algumas ideias que fazem crescer a autoestima:

- Abraço de corpo e alma;
- Beijo estalado;
- Sorriso verdadeiro;
- Elogio verbal simples e direto;
- Relato casual sem exageros com outros membros da família;
- Uma sida só com você;

- Fazer companhia a alguém que você estime;
- Olhar para as pessoas nos olhos;
- Saber perdoar a si e aos outros;
- Não adiar uma alegria;
- Dar às pessoas uma segunda chance;
- Não se privar de ter esperança



ACREDITE OU SEJA SURDO...

Era uma vez uma corrida de sapinhos... O objetivo era atingir o alto de uma grande torre. Havia no local uma multidão assistindo. Muita gente para vibrar e torcer por eles.

Começou a competição, mas como a multidão não acreditava que os sapinhos pudessem alcançar o alto daquela torre, o que mais se ouvia era:

– Que pena !!! Esses sapinhos não vão conseguir... não vão conseguir...

E os sapinhos começaram a desistir. Mas havia um que persistia e continuava a subida em busca do topo.

A multidão continuava gritando:

– ... que pena !!! Vocês não vão conseguir!

E os sapinhos estavam mesmo desistindo, um por um, menos um que continuava tranqüilo, embora cada vez mais ofegante.

Já ao final da competição, todos desistiram, menos ele que concluiu a corrida. A curiosidade tomou conta de todos. Queriam saber o que tinha acontecido.

E assim, quando foram perguntar ao sapinho como ele havia conseguido concluir a prova, descobriram que ele era surdo!

Moral da história: não permita que pessoas com o péssimo hábito de serem negativas derrubem as melhores e mais sábias esperanças de seu coração!

Lembre-se de que há poder em nossas palavras e em tudo o que pensamos. Portanto, procure sempre ser **POSITIVO!**

Resumindo: seja “surdo” quando alguém lhe disser que você não pode realizar seus sonhos.

Relações Interpessoais no Trabalho



As relações humanas no trabalho incluem tanto a satisfação pessoal como a obtenção de resultados, sendo necessária, para isso, a utilização apropriada de meios eficazes visando alcançar os objetivos desejados.

Equipe é um grupo de pessoas que trabalham juntas para atingir uma meta específica, participando e compartilhando informações sobre os melhores procedimentos ou práticas de suas funções em busca de prestar um serviço com qualidade.

Trabalhar em conjunto:

- a) o total é maior que a soma das parcelas;
- b) não podemos encarar como se fosse uma lei ou um código de regras;
- c) poderá ser apenas um modo de olhar o mundo;
- d) não podemos dizer **“ISTO É MEU”** e nos sentirmos bem. Ao contrário, podemos dizer **“ISTO É NOSSO”** e nos sentirmos melhor ainda;
- e) podemos pensar: **“EU FAÇO MINHA PARTE”** e nos darmos por satisfeito, ou podemos perguntar: **“EU POSSO FAZER MAIS?”** E alcançarmos a prosperidade;
- f) podemos trabalhar **“AO LADO DOS DEMAIS”** e apenas funcionar, ou podemos trabalhar **“COM OS DEMAIS”** e crescer. E vamos crescer;
- g) a história do mundo deixa bem claro que a combinação de todos os esforços foi o único meio de atingir o progresso;
- h) e o homem se sente orgulhoso de sua força. Orgulhoso não só de suas conquistas, mas de ter alcançado tudo com seu trabalho e percepção;
- i) esta é a palavra chave – LUTAR;
- j) porque depois que tudo é dito e realizado, o trabalho em equipe não só faz florescer o melhor de todos, mas consegue extrair o melhor que existe em cada um.

Comportamento adequado à equipe



- ◆ Respeito
- ◆ Responsabilidade
- ◆ Discrição
- ◆ Espírito de Equipe
- ◆ Colaboração
- ◆ Criatividade
- ◆ Flexibilidade
- ◆ Compreensão
- ◆ Bom Humor
- ◆ Honestidade
- ◆ Compromisso
- ◆ Eficiência

O que atrapalha numa equipe

- a) Quando competimos internamente com nossos colegas de trabalho;
- b) Quando não colaboramos com eles;
- c) Quando não participamos das decisões ou das ações a serem desenvolvidas;
- d) Quando quebramos regras determinadas anteriormente;
- e) Quando não nos relacionamos ou comunicamo-nos mal;
- f) Quando não respeitamos os demais;
- g) Quando não agimos dentro da Ética Profissional.

Proatividade



Proatividade, em poucas palavras, significa *fazer com que as coisas aconteçam*. Em realidade, sendo uma palavra nova, a proatividade é parte da história de todo ser humano que sabe comprometer-se com o que faz e quer fazê-lo cada vez melhor, porque se encontra em um permanente crescimento pessoal.

Este termo foi cunhado para designar aquela pessoa que é capaz de levar adiante projetos e trabalhos diversos com perseverança, vontade e decisão.

Para não deixar dúvidas, vamos falar o que **não** é proatividade:

- a) muitas pessoas crêm ou pensam que se trata de estar em uma contínua atividade, então se sentem bem quando não param de realizar coisas. **Proatividade não é ativismo;**
- b) há quem, em seu ímpeto de conseguir as coisas, se mostre impulsivo e agressivo, arrasando as pessoas e coisas para obter o que quer. **Proatividade tampouco é agressividade;**
- c) outros pensam que proatividade é uma condição na qual alguém se sente invencível ou superdotado e, como veremos, **a proatividade não é necessariamente uma condição especial.**

Reatividade *versus* proatividade

A reatividade se apresenta com freqüência em nossa vida. Existem pessoas que reagem pelo impulso sem medir as consequências de seus atos para si e para os outros. A diferença entre as duas é que a proatividade faz dela responsável pelo que acontece consigo e com os outros.

Reatividade é culpar os outros pelo que tenha acontecido de errado ou ruim. É o costume de passar a culpa de seus sentimentos e fracassos a terceiros. Essas pessoas agem da seguinte forma: “Eu sofro, mas a culpa não é minha, a culpa é de ‘fulano’. Para que eu deixe de sofrer, ‘fulano’ tem de mudar, tem de deixar de fazer o que me faz sofrer”.

O meio, a família e o social influenciam na formação da personalidade. Uma vez adultos, somos responsáveis por nossos atos. Se estivermos sofrendo, sendo infelizes, indecisos, inseguros, não precisa se transformar em vítima. Há solução quando realmente queremos mudar. Para isto, busque ajuda e, principalmente, autoconhecimento, a partir do qual você saberá reconhecer suas potencialidades e debilidades. Ou seja, a mudança deve ser feita ‘internamente’, em você. E não é tentado mudar o outro que te fará ser feliz.

Se há algo que diferencia a proatividade é que **a pessoa se faz responsável pela própria vida**, não busca culpados nem se justifica, assume a própria responsabilidade e toma a iniciativa para enfrentar e solucionar dificuldades.

Cada ser humano sabe, ou deveria saber, que tem liberdade para escolher o próprio destino, a conduta, o que quer e necessita, e não se deixa levar pelas circunstâncias. Liberdade se conquista pelo esforço pessoal, pelas convicções, perseverança e vontade.

Autoconsciência, imaginação criativa, consciência moral e vontade independente são as quatro características que fazem com que as pessoas possam determinar seus próprios atos e a possibilidade de responsabilizar-se por si mesmo.

A pessoa proativa se move de maneira fundamental por valores, não por emoções ou sentimentos, tampouco por influência de pessoas e menos ainda por circunstâncias. Não quer dizer com isto que seja impessoal, pelo contrário, sabe como lidar de forma segura com as relações interpessoais e suas manifestações.

Linguagem reativa

- ✓ Não posso fazer nada.
- ✓ Eu sou assim.
- ✓ Não me permitiram.
- ✓ Tenho que fazer isto.
- ✓ Não posso escolher.
- ✓ Sou obrigado.
- ✓ Sim, mas...
- ✓ Algum dia as coisas vão mudar.

Linguagem proativa

- ✓ Que alternativa tenho.
- ✓ Controlo meus sentimentos
- ✓ Posso optar por um enfoque diferente.
- ✓ Escolho, prefiro, decido.
- ✓ Escolherei uma resposta adequada.
- ✓ Posso elaborar uma exposição efetiva.
- ✓ A decisão é minha.
- ✓ Buscarei uma solução.

“A confiança em si mesmo é o primeiro segredo do sucesso”.
(Ralph Waldo Emerson)

ANEXOS

Avaliando seu comportamento.

A Águia, o Corvo e o Pastor

Um cordeiro pastava distraído na fazenda quando, de repente, uma águia se lançou conta ele num vôo certeiro. Com ajuda de suas garras, levou o pobre animalzinho para longe, um corvo admirava a cena lá do céu, pensando: “Se a águia consegue fazer isso, eu também posso”. Lançou-se, pois, num vôo sobre o pasto, a fim de capturar também um cordeiro. Porém a ave era tão desengonçada que, em vez de cair com as garras sobre o bicho, caiu sentada e desajeitada sobre o cordeiro, enroscando-se em sua lã. Quanto mais se debatia, mais se enrolava. O cordeirinho não sofreu mais do que um susto e logo o pastor veio em socorro dos dois. Desembaraçou o corvo, cortou as pontas de suas asas e o levou para casa a fim de que servisse de animal de estimação a seus filhos.

- Que ave é essa? – as crianças quiseram saber.
- É um corvo, meus filhos, embora ele pense que é uma águia.

Moral da História:

Relacionamento com o próximo

A Formiga e a Pomba

Depois de um dia cheio de trabalho, uma formiga foi à beira do rio para beber água. No entanto, estava tão cansada que não viu um turbilhão se aproximava, e acabou sendo levada pela correnteza. Ainda tentou nadar, movimentando as patinhas...Esforço inútil. Estava prestes a se afogar quando uma pomba, que assistia tudo do alto de uma árvore, arrancou uma folha e deixou cair na correnteza, ao lado da formiga. A pequena criatura conseguiu subir na folha e, usando-a como barco, conseguiu flutuar em segurança até a margem.

Mais tarde, quando ainda tentava recuperar o fôlego, a formiga avistou um caçador de pássaros que preparava uma armadilha embaixo da árvore. A pomba descansava sobre uns galhos e nem viu o que estava se passando. Ao perceber que o caçador ia tentar pegara pomba, a formiga lhe deu uma ferroadada caprichada no pé. Com toda aquela dor, o caçador deixou a armadilha cair no chão. A pomba se assustou com o barulho e voou para longe. Mais uma criatura estava a salvo novamente.

Moral da História:

Avaliando condutas duvidosas

A Raposa e a Cegonha

A raposa e a cegonha, apesar de normalmente serem predador e presa, pareciam se dar bem, e os outros animais as viam apenas como duas amigas. No entanto, o instinto da astuta raposa não demorou a se revelar.

Um dia, como quem não quer nada, ela convidou a cegonha para jantar. Muito agradecida pela gentileza a ave compareceu de bom grado. Ao olhar para a refeição, percebeu que não poderia matar sua fome. A sopa parecia boa, mas a raposa a tinha servido em um prato raso. Dessa maneira, a cegonha só conseguiu molhar seu bico, e teve que ir para casa com o estômago roçando. Na hora de se despedir, a raposa disse, com um sorriso malicioso:

- Parece que não gostou muito do jantar. É realmente uma pena!

- Imagine, não se preocupe! – respondeu a cegonha. – Para retribuir o convite, porque você não vai jantar lá em casa amanhã? Ficarei esperando.

Assim foi combinado. Na noite seguinte, a raposa apareceu na casa da cegonha pontualmente. O prato do dia seria novamente sopa de legumes, porém, ao chegarem à mesa, a raposa viu que a comida estava servida em garrafas de gargalo bem comprido e estreito. Desse jeito, ela não conseguiu sequer colocar o focinho para provar a sopa, e ficou passando vontade. Enquanto a outra a outra fazia cara de fome, a cegonha disse:

- Não vou pedir desculpas pela falta de gentileza. Só desse modo você pode sentir o que eu senti ontem. Bem feito!

Moral da História:

Avaliando condutas duvidosas

A Rãzinha Charlatã

Certa rã tinha uma vida segura à beira do lago, mas já estava entediada de passar seus dias a saltar e a coaxar. Por isso, resolveu mudar-se para cidade e ganhar a vida de alguma maneira. “Vou ser médica”, refletiu. “Faço umas misturas coloridas com plantas e vou vendê-las na feira. Afinal, ninguém precisa saber que não sou médica de verdade”.

Lá se foi à rã. Ao chegar à cidade, prontamente encaminhou-se à feira a fim de mostrar sua barraca. Trazia garrafas de todas as cores, com elixires e unguentos que – ela garantia! – podia curar toda e qualquer doença e dor.

- Venham, venham! – gritava chamando atenção dos fregueses. – Digam o que os aflige e eu lhes darei a cura! Aqui tem remédio para tudo, podem acreditar!

A bicharada começou a se aglomerar em volta da barraca, e as garrafas de “remédio” estavam sendo vendidas como água. A raposa só observava muito desconfiada e, por fim, perguntou a rã:

- Você pode curar qualquer coisa? Qualquer coisa mesmo?

- É claro! – respondeu a rã, muito cheia de si. – Estudei com os melhores médicos e curandeiros de todo mundo! Minhas garrafas curam todos os males! Venham! Venham!

- Se você é realmente uma doutora milagrosa, porque sua pele é tão feia, enrugada e cheia de manchas? E por que só pula em vez de andar como um bicho normal? – desafiou a raposa.

- Sem graça, a rã ainda tentou desconversar, porém era tarde demais. Os bichos a cercaram, quebrando as garrafas e pedindo o dinheiro de volta. A rã devolveu-lhes o dinheiro e, depois de sair de fininho, voltou correndo para a beira do lago.

Moral da História:

Avaliando seu comportamento

A Raposa e as Uvas

Já havia passado a hora do almoço da raposa. Ela estava faminta e ainda não tinha encontrado nada para comer. Mas, de repente, enxergou uma videira carregada de uvas negras, maduras e perfumada, um verdadeiro convite a uma bela refeição. No entanto, as frutas estavam bem no alto da videira. A raposa tentou pular, se escorar em algumas pedras por perto para ficar mais alta e esticou seu corpo ao máximo, sem conseguir alcançar as uvas. Por fim, deu meia-volta e resolveu procurar comida em outro lugar, pensando: “Aqueles uvas não estão maduras como eu pensei. Já estragaram no cacho.”.

Moral da História:

Avaliando seu comportamento

O Caranguejo e sua Mãe.

Um pequeno caranguejo estava passeado com sua mãe no fundo do mar. Ele aprendia a nadar e ela estava muito orgulhosa de ter um filho tão bonito. Entretanto, algo a incomodava:

- Ah, meu filho – suspirou ela. Você está andando muito bem de lado, mas gostaria que andasse para frente, como os homens e os outros animais.

- Eu posso tentar mamãe – disse o caranguejinho. Como é que eles andam mesmo?

A mãe se propôs a mostrar a ele e fez todos os malabarismos possíveis para andar para frente. Contudo, só conseguia andar de lado, como é próprio dos caranguejos.

Moral da História:

Relacionamento com o próximo

O Cão Raivoso

Desde pequeno um cachorro tinha mania de atacar de mansinho e morder os calcanhares de quem estivesse passando por perto. A família de seu dono não aguentava mais. As crianças estavam com medo do animal e, para não ter de se desfazer do cão, o homem resolveu colocar um sino em sua coleira. Desse modo, o tilintar do sino alertaria as pessoas da chegada do cão, e de um possível ataque, por onde ele passasse.

O cão adorou a ideia do sino e cresceu todo orgulhoso do adorno. Andava pela rua com o focinho para cima, achando o máximo aquele tilintar, e lançava um olhar de desprezo aos outros cães. Ao vê-lo passar, um velho perdigueiro disse:

- Você não tem motivo nenhum para ficar se exibindo desse jeito. Esse sino que carrega não é uma medalha ou uma condecoração. É um aviso a todas as pessoas de que você é perigoso. Ele não ressalta nenhuma de suas qualidades; apenas evidencia o seu maior defeito.

Moral da História

Relacionamento com o próximo

O Atum e O Golfinho

Um atum nadava tranquilamente, sem perceber que um golfinho se aproximava – e com o intuito de transformá-lo em jantar! O peixe nadou o mais rápido o que pôde e, quando o golfinho já abria a boca para a dentada fatal, deu um salto tão poderoso e alto que acabou caindo na margem. O Golfinho, que vinha em seu encalço, caiu na areia da praia também. O atum olhou para o lado e percebeu que o golfinho dava o seu último suspiro.

- Sei que não vou sobreviver, mas não importa – falou o golfinho agonizante. – Pelos menos sei que quem casou minha morte também morrerá.

Moral da História:

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MARTINS, Sebastião; **CARVALHO**, André. **Ética: A força do cidadão**. Belo Horizonte:1999.

FRITZEN, Silvino José . **Relações humanas interpessoais**. Petrópolis, 1999, 10ª Edição – Editora Vozes

POLITO, Reinaldo. **Gestos e posturas para falar bem**, 18ª.Edição. 1996. Ed. SARAIVA.

PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente**, 1989. NOBEL.

RIBEIRO, Célia – **Boas Maneiras e Sucesso nos Negócios**. L e PM Editores – 14º Edição – 1993 – PORTO ALEGRE – RJ

CARVALHO, Marcus Vinícius. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Editora Vozes. Rio de Janeiro, 1994.

DRUCKER, Peter – **Fator humano e desempenho** – São Paulo Pioneira

<http://monografias.brasilecola.com/sociologia/>

(Fonte: Site do Senac-SP: <http://www.senac.br/informativo/BTS/222/boltec222a.htm>)

<http://tpd2000.vilabol.uol.com.br/>

ARAUJO, Luis César G. de.**Tecnologias de Gestão Organizacional**. São Paulo: Atlas, 2001.

VALE, João Afonso Almeida, Júnior.**Marketing Pessoal-Cresça e Apareça!.-** Fortaleza:ABC,2000.

CARVALHO,Neto. **Marketing Pessoal: o posicionamento pessoal através do Marketing-6.ed.-** Eitora T & C,Fortaleza,1999.

Hilsdorf,Carlos. **Atitudes vencedoras -7ª ed.**São Paulo:Editora SENAC,2005

MORAN, José Manuel. **Interferências dos Meios de Comunicação no nosso Conhecimento**. INTERCOM Revista Brasileira de Comunicação. São Paulo, XVII (2):38-49, julho-dezembro 1994.

Texto de **Priscila de Loureiro Coelho** – Relações Humanas - Publicado no Recanto das Letras em 28/05/2006 - Código do texto: T164899

FABULAS DE ESOPO. Literatura Estrangeira - Contos e Crônicas - 1ª Edição. 1997. Pag. 184 - ISBN8525406597

Hino Nacional

Ouviram do Ipiranga as margens plácidas
De um povo heróico o brado retumbante,
E o sol da liberdade, em raios fúlgidos,
Brilhou no céu da pátria nesse instante.

Se o penhor dessa igualdade
Conseguimos conquistar com braço forte,
Em teu seio, ó liberdade,
Desafia o nosso peito a própria morte!

Ó Pátria amada,
Idolatrada,
Salve! Salve!

Brasil, um sonho intenso, um raio vívido
De amor e de esperança à terra desce,
Se em teu formoso céu, risonho e límpido,
A imagem do Cruzeiro resplandece.

Gigante pela própria natureza,
És belo, és forte, impávido colosso,
E o teu futuro espelha essa grandeza.

Terra adorada,
Entre outras mil,
És tu, Brasil,
Ó Pátria amada!
Dos filhos deste solo és mãe gentil,
Pátria amada, Brasil!

Deitado eternamente em berço esplêndido,
Ao som do mar e à luz do céu profundo,
Fulguras, ó Brasil, florão da América,
Iluminado ao sol do Novo Mundo!

Do que a terra, mais garrida,
Teus risonhos, lindos campos têm mais flores;
"Nossos bosques têm mais vida",
"Nossa vida" no teu seio "mais amores."

Ó Pátria amada,
Idolatrada,
Salve! Salve!

Brasil, de amor eterno seja símbolo
O lábaro que ostentas estrelado,
E diga o verde-louro dessa flâmula
- "Paz no futuro e glória no passado."

Mas, se ergues da justiça a clava forte,
Verás que um filho teu não foge à luta,
Nem teme, quem te adora, a própria morte.

Terra adorada,
Entre outras mil,
És tu, Brasil,
Ó Pátria amada!
Dos filhos deste solo és mãe gentil,
Pátria amada, Brasil!

Hino do Estado do Ceará

Poesia de Thomaz Lopes
Música de Alberto Nepomuceno
Terra do sol, do amor, terra da luz!
Soa o clarim que tua glória conta!
Terra, o teu nome a fama aos céus remonta
Em clarão que seduz!
Nome que brilha esplêndido luzeiro
Nos fulvos braços de ouro do cruzeiro!

Mudem-se em flor as pedras dos caminhos!
Chuvas de prata rolem das estrelas...
E despertando, deslumbrada, ao vê-las
Ressoa a voz dos ninhos...
Há de florar nas rosas e nos cravos
Rubros o sangue ardente dos escravos.
Seja teu verbo a voz do coração,
Verbo de paz e amor do Sul ao Norte!
Ruja teu peito em luta contra a morte,
Acordando a amplidão.
Peito que deu alívio a quem sofria
E foi o sol iluminando o dia!

Tua jangada afoita enfune o pano!
Vento feliz conduza a vela ousada!
Que importa que no seu barco seja um nada
Na vastidão do oceano,
Se à proa vão heróis e marinheiros
E vão no peito corações guerreiros?

Se, nós te amamos, em aventuras e mágoas!
Porque esse chão que embebe a água dos rios
Há de florar em meses, nos estios
E bosques, pelas águas!
Selvas e rios, serras e florestas
Brotem no solo em rumorosas festas!
Abra-se ao vento o teu pendão natal
Sobre as revoltas águas dos teus mares!
E desfraldado diga aos céus e aos mares
A vitória imortal!
Que foi de sangue, em guerras leais e francas,
E foi na paz da cor das hóstias brancas!



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação