

DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA INTERPESSOAL

APRESENTAÇÃO

No ambiente de trabalho, relações saudáveis representam um fator de equilíbrio pessoal e também um fator decisivo para a produtividade, pela presença de um clima harmonioso, de integração e cooperação mútua. No entanto, ambientes deste tipo nem sempre surgem espontaneamente, pois as relações humanas são complexas, pela distinção de valores, visões do mundo e do trabalho, comportamentos, diferenças sociais e ambientes familiares.

Este curso, além de permitir ao participante identificar oportunidades de crescimento pessoal e profissional, possibilita a melhor compreensão das individualidades, ao favorecer as relações interpessoais, aprimorar a qualidade de vida e contribuir para a produtividade da organização.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Utilização de uma comunicação que facilite compreender e ser compreendido, promovendo um clima positivo na equipe.
- Adoção consciente de comportamentos que criem e mantenham relacionamentos saudáveis e produtivos.
- Aquisição de conduta adequada, com respeito às próprias emoções e às emoções dos outros.
- Percepção dos mecanismos geradores de conflitos e busca de formas adequadas e produtivas de solucioná-los.
- Desenvolvimento da prática do diálogo para elogiar os colegas, quando necessário, e conversar sobre os comportamentos que estão afetando o relacionamento.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Comunicação interpessoal

- Reconhecimento dos diferentes modelos mentais.
- Processo e elementos da comunicação.
- Percepção das expressões corporais e escolha de expressões favoráveis.
- Tom de voz: cuidados com a maneira de falar.
- O poder das palavras. A escolha das palavras certas.
- Saber ouvir.
- Rapport: adequação ao ouvinte.

Inteligência social

- Comportamentos que deterioram os relacionamentos.
- Dimensões da Inteligência social: Empatia; sintonia; precisão empática; sincronia; influência; postura; comportamento social; solidariedade.

Inteligência emocional

- Situações que abalam as emoções.
- Como lidar com as situações estressantes.
- Como substituir uma emoção negativa.

Resolução de conflitos

- Desencadeadores de conflitos.
- Habilidades que facilitam a resolução de conflitos.
- Passos para solucionar conflitos.

Prática do diálogo: a arte de salvar e recuperar relacionamentos

- Críticas: cuidados e forma de falar dos comportamentos inadequados.
- Elogios: cuidados e forma de reconhecer as qualidades das pessoas.
- Cuidados ao receber críticas.

METODOLOGIA

Dinâmica e participativa, possibilitando reflexão e insights sobre comportamentos adequados às relações interpessoais. Realização de atividades individuais e em grupo, discussão de vídeos e vivências, utilizando técnicas de aprendizagem acelerada, psicodrama e programação neurolinguística.

CARGA HORÁRIA

O curso terá a duração de 16 (dezesesseis) horas, em dois dias consecutivos.

PROFESSOR/A – ELIZABETH VALERIANO

MBA em Qualidade e Produtividade, pela UFF-RJ, com Especialização em Desenvolvimento de RH pela FGV/RJ e Pós-graduação em Filosofia, pela UGF-RJ. Formação em Letras pela UGF-RJ.

Certificada Internacionalmente em Coaching, pela Integrated Coaching Institute e pela Lambent do Brasil. Qualificada para aplicação e interpretação do MBTI. Formação em Psicodrama Organizacional e Arteterapia, Practitioner em Programação Neurolinguística.

Consultora especializada em programas de desenvolvimento gerencial como: liderança, gestão de pessoas, comunicação interpessoal, feedback gerencial, líder coach, gestão de conflitos, motivação, gestão do tempo, desenvolvimento de supervisores; e em programas para desenvolvimento de equipes, comunicação, relacionamento e atendimento a clientes.

Desenvolveu programas de treinamento para inúmeras organizações, entre elas: VALE, TST, TRT-AL, TSE, TRE-RJ, CENIBRA, RICOH, FIOCRUZ, CORREIOS, CHESF, ELETRONUCLEAR, CNC, SESC-DN, SENAC-DN, PETROBRAS, BANDES, INTO entre outras.

Mais de vinte anos de atuação em RH, com sólida experiência em atividades de desenvolvimento de pessoas.

Professora e consultora do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial, onde ministra os seguintes treinamentos: "A Aplicação da Inteligência Emocional no Trabalho"; "As Competências do Profissional de Secretariado/Assistentes"; "Comunicação e Feedback Gerencial"; "Desenvolvimento da Competência Interpessoal"; "Qualidade no Atendimento a Clientes".