

Relacionamento Interpessoal

Profa. Dra. Ilíada de Castro

Outubro de 2013

OBJETIVOS

- Melhorar a comunicação interpessoal.
- Fornecer estratégias para dar e receber feedback.
- Sensibilizar para a importância do comportamento assertivo e da pró-atividade.
- Refletir sobre a melhor maneira de administrar os conflitos.
- Experimentar os benefícios da cooperação e tolerância para superação de dificuldades.

Feedback

- APLICÁVEL
- NEUTRO
- OPORTUNO
- SOLICITADO
- OBJETIVO
- DIRETO
- COMPROVADO

Conflito

Necessário e natural como a chuva.

- Dificuldade que precisa ser explicitada. Se não, explode no software e se expande para o hardware.
- Compreender a origem da instabilidade para poder planejar uma ação.

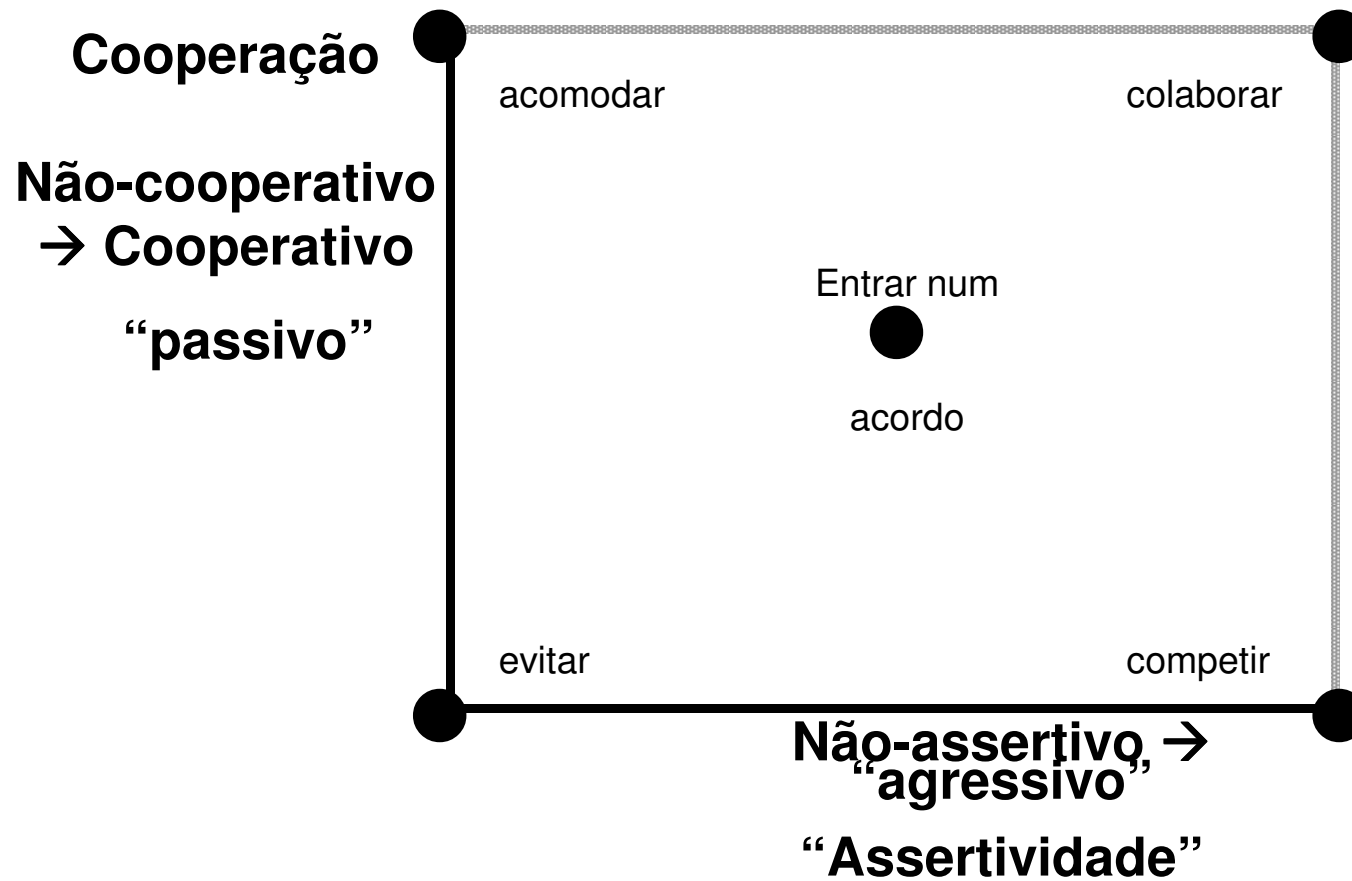
Conflitos

- Lógicos – *Solução: informação ou ação racional*
- Psicológicos – *Solução: inteligência emocional*
- Políticos – *Solução: negociação, acordos*

Ações do indivíduo

- Diálogo e ato de ouvir necessários para identificar os interesses
- Flexibilidade para chegar à empatia
- Criatividade para juntar harmonicamente opiniões opostas
- Consideração com o futuro do relacionamento

Modelo bidimensional de administração de conflitos - Kenneth Thomas



Outubro de 2013