



SEMEANDO MUDANÇAS

Ano XXV nº 03

3ª Edição/2019

gdtasme@rioeduca.net

Gerência de Desenvolvimento e Treinamento Técnico-Administrativo - E/SUBG/CGRH/GDTA



Investindo na Valorização dos Servidores

Editorial

0.

Ser profissional no século XXI não é fácil! Está plenamente enganado quem pensa que apenas os conhecimentos técnicos e/ou acadêmicos bastam para a abertura das portas ao mercado de trabalho ou para nos manter nele. Nessa perspectiva de ampliarmos a visão sobre o atual mundo profissional, o Semeando Mudanças deste trimestre coloca à disposição dos leitores as seguintes temáticas: escuta ativa, celeridade como competência e as habilidades do profissional do século XXI. Considerando que estamos a todo momento diante de um fluxo intenso de informações, que a captação de todas é "humanamente" impossível e que o mundo espera que você as responda sem exceção, faz-se necessário ouvir com mais atenção do que nos propomos a falar. Portanto, precisamos falar... ops! Precisamos ler sobre a "Escuta Ativa".

Sabendo que a demanda de trabalho só cresce, atendendo à exigência de sermos cada vez mais participativos e policompetentes, celeridade é uma competência indispensável, porém sem nos deixarmos automatizar. Confira como, com a valiosa dica do texto: "Seja rápido, mas sem pressa!".

Com o intuito de buscarmos a inovação ou a (re)novação profissional em cada um de nós, vale a leitura do texto: "Ao Profissional do Século XXI", onde a autora aborda a complexidade da desconstrução de conceitos para melhor nos adequarmos às exigências profissionais do século atual.

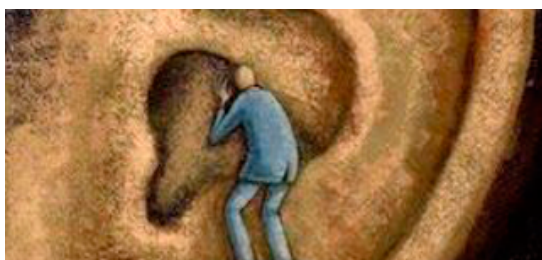
Equipe da E/SUBG/CGRH/GDTA

(21) 2976-2131 ou (21) 2976-2079

gdtasme@rioeduca.net (<mailto:gdtasme@rioeduca.net?subject=Contato%20pelo%20site%20da%20SME%20-%20Semeando%20Mudan%C3%A7as>).

Rua Afonso Cavalcanti, nº 455 - sala 155 - bloco I - CASS

Cidade Nova - Rio de Janeiro - RJ

**O que é Escuta Ativa e técnicas para praticá-la****Seja rápido, mas sem pressa!****Ao Profissional do Século XXI****Momento Cultural**

O que é Escuta Ativa e técnicas para praticá-la

O que é Escuta Ativa

A escuta ativa é um dos ingredientes mais importantes na comunicação e muitas vezes é o ponto mais fraco da interação. Não existe escuta ativa quando dentro de um diálogo não há uma abertura para com o outro, ou seja, não há uma atenção plena sobre o que a outra pessoa deseja expressar. Algo pode ser diferente a sua própria opinião, no entanto, escutar de forma ativa significa atender com respeito à outra pessoa.

A compreensão através da empatia

Existem diversas formas de escuta ativa. Por exemplo, você pode tomar as palavras do seu interlocutor como ponto de partida para expor seu argumento. Ainda mais, você pode sintetizar suas principais ideias repetindo com suas próprias palavras. Desta maneira, fica estabelecida uma ponte de diálogo. A escuta ativa também envolve a formulação de perguntas para aprofundar a conversa. Um dos pontos mais importantes para promover a escuta ativa é não julgar o próximo, além de respeitar suas emoções, sentimentos e experiências. A escuta ativa é uma das habilidades mais importantes da inteligência emocional e se conecta de forma direta com a empatia de poder olhar nos olhos do outro. Ou seja, funciona como alguém diferente cujas opiniões também estão condicionadas por sua própria história de vida e experiência.

Para escutar de forma ativa é muito importante ter disposição de tempo para com a outra pessoa. Ou seja, mostrar interesse no momento presente e poder compartilhar o assunto. Outra situação importante é não ficar olhando no relógio durante a conversa. Embora a escuta ativa possa parecer uma habilidade bem simples da sociedade atual, a realidade é que as novas tecnologias através das interrupções telefônicas habituais dispersam as conversas presenciais de modo incisivo.

Escutar a linguagem corporal

A escuta ativa envolve também o cuidado com os outros sinais da comunicação verbal. Por exemplo, você pode conhecer a linguagem corporal de outra pessoa através de um simples olhar, de um sorriso, um gesto, como sinais faciais que são expressos sem pronunciar nenhuma palavra. Neste caso, mais do que escutar a linguagem corporal trata-se de observá-la. É um complemento de informação muito importante somado às próprias palavras.

É importante evidenciar que praticar a escuta ativa não quer dizer que o ouvinte deve receber inúmeras informações passivamente, mas sim, que ele deve demonstrar interesse genuíno pela fala do interlocutor e assim, estabelecer um vínculo com o mesmo.

Onde praticar

No ambiente corporativo, são inúmeras as situações em que a escuta ativa pode ser implementada: em uma reunião, ao ouvir um feedback, em uma instrução para a execução de uma tarefa, entre outras ocasiões. Tais momentos são oportunidades para escutar e adquirir informações e conhecimentos abundantes.

Para gestor, ainda é uma oportunidade para melhorar o relacionamento e o desempenho da sua equipe, esclarecer dúvidas dos colaboradores, além de minimizar os conflitos presentes na rotina da empresa.

Técnicas de Escuta Ativa

Classificar ou parafrasear

Reformular o que a pessoa disse ajuda-a a convergir a atenção e a concentrar-se. Também ajuda a focalizar as questões nos aspectos mais importantes que o manifestante está a partilhar.

- "Não sei se percebi bem, o que acontece é que..."
- "Se estou entendendo bem, você está dizendo que..."

Desta forma, o/a profissional da Ouvidoria mostra à pessoa que está interessado/a em compreender corretamente o que o manifestante está dizendo e permite que ela corrija eventuais erros de compreensão ou interpretação.

Embora não se deva abusar desta técnica, ela é essencial para transmitir a vontade de compreender e assegurar ao manifestante que a versão que ela quer transmitir será preservada na íntegra.

Retomar o conteúdo

Recuperar o que a pessoa está tentando dizer, ajuda-a a continuar. Muitos manifestantes, quando procuram a Ouvidoria estão confusas e desorientadas, encontrando-se ainda sob a pressão dos acontecimentos. Podem perder-se, tornar-se repetitivas, começarem a chorar ou transmitirem informações ou emoções contraditórias. A confusão faz parte do processo, tornando-se necessário que o/a profissional acolha e ajude a pessoa a organizar a narrativa.

- "Então, você saiu da sala depois que..."
- "Parece que esse comportamento surge quando..."

Retomar o ponto onde a narrativa se dispersou é uma forma de reconduzir a comunicação e de ajudar a pessoa a situar-se novamente e a recuperar o seu discurso.

Perguntar

Fazer perguntas de forma aberta, fechada ou indireta ajuda ao desenrolar do processo de comunicação. Alguns manifestantes podem tornar-se lacônicos, reticentes ou, quando o tema é muito difícil, simplesmente incapazes de continuar a falar. Fazer perguntas pode ser um bom recurso para libertá-las do bloqueio e permitir que a conversa volte a fluir. Perguntas centradas no porquê devem ser evitadas!

- As perguntas abertas permitem que a pessoa dê respostas mais amplas e direcione o conteúdo da conversa, por exemplo: "Como é que isso foi pra você?", "Pode me falar mais sobre..."; "Como é que lidou com..."
- As perguntas fechadas referem-se a informação específica. Nestes casos, é o/a profissional quem estabelece os limites. Geralmente, estas perguntas requerem uma resposta do tipo sim/não. Podem ser úteis em certas ocasiões, mas não devem ser utilizadas em excesso: "Quanto tempo tem?"; "Já alguma vez tinha acontecido isso?"
- A pergunta indireta é como perguntar sem perguntar, dando hipótese à pessoa de responder ou não, evitando que se sinta "bombardeada" com perguntas: "Estou aqui pensando se você poderia dizer mais sobre...", "Imagino que não se sinta muito à vontade para falar sobre isto agora, mas..."; "Parece que hoje está se sentindo mais compreendida..."

Referir sentimentos

Poderá ser importante revelar os sentimentos (explícitos ou implícitos) por detrás dos fatos. Por vezes esses sentimentos são óbvios, outras vezes não, sendo necessária prática e conhecimentos técnicos para conseguir refletir sentimentos. Isto ajuda a reforçar a sensação de que o manifestante está sendo compreendido, tanto do ponto de vista da narrativa que ela está verbalizando, como da perspectiva dos sentimentos apresentados. O que se procura é extrair fatos diante dos sentimentos apresentados.

- "Você diz que se sente desconfortável com o que aconteceu, me fale mais detalhes sobre esse dia..."
- "Parece que se sente segura quando está em sala de aula..."

Este reconhecimento de sentimentos pode constituir para o manifestante um sinal de que é possível restaurar algumas formas de comunicação e que pode valer a pena seguir em frente e confiar no/a profissional, mesmo que seja um/a desconhecido/a.

Resumir

Repetir resumidamente os maiores blocos de informação pode ser útil para colocar os eventos na ordem devida. Isto ajuda o/a profissional a memorizar a história, evita dispersões e reafirma a disposição do/a técnico/ a para a escuta.



Seja rápido, mas sem pressa!



Uma das competências importantes no dia de hoje, e também no futuro, é o que eu chamo de velocidade não apressada. Mas o que é isso?

Para me explicar melhor, faço-me valer de uma frase de um grande treinador de basquete americano, já falecido, John Wooden, que dizia o seguinte:

"Seja rápido, mas sem pressa!"

O que ele e eu queremos dizer com isso é que ser rápido é diferente de ser apressado. Pois no mundo de hoje, onde tudo é tão acelerado e acontecem mudanças radicais, a gente precisa ser muito rápido, ágil. Ou seja, não podemos ficar esperando as coisas acontecerem. Mas por outro lado, temos que pensar e planejar bem. E aqui está a diferença, de ser ágil ao invés de apressado.

Ser apressado é fazer as coisas sem se organizar previamente e às vezes até sem entender o contexto das coisas antes.

No mundo de hoje é importante ser rápido, como já disse, e para isso a regra é simples, entenda, planeje, organize e então execute rapidamente, sem demorar, para não se tornar aquele tipo de pessoa que só planeja, planeja e planeja e não executa... Mas também não execute sem pensar!

Então o importante é o seguinte, seja rápido, mas sem pressa. E você vai aprender a ter uma velocidade não apressada. E essa vai ser uma competência importante para sua vida profissional e pessoal.

Marcelo de Elias

Administrador com MBAs pela USP e FGV. Formação internacional na Universidade de Tampa na Flórida/EUA. Formação executiva pela Fundação Dom Cabral. Realizou intercâmbio técnico-profissional em diversas empresas americanas. Mestrado em Inovação, Empreendedorismo e Design Thinking. Experiência como Executivo de Recursos Humanos.

<https://marcelodeelias.com.br/seja-rapido-mas-sem-pressa/>(<https://marcelodeelias.com.br/seja-rapido-mas-sem-pressa/>).

Ao Profissional do Século XXI

Vivemos em um mundo repleto de desafios, incertezas e complexidades que afetam aos diversos campos da sociedade, em particular aos ambientes de trabalho. Para sobrevivermos a esse cenário o que precisamos fazer?

A resposta é ao mesmo tempo simples e complexa, pois requer que estejamos abertos a desconstruir conceitos e dispostos a reaprender com o outro, sem esquecer que na base de tudo está o respeito aos valores individuais e organizacionais.

Desconstruir conceitos para descobrir novos caminhos requer autoconhecimento, humildade, maturidade, busca, paciência, perseverança, curiosidade, acreditar na sua capacidade, amar aquilo que faz e vontade de acompanhar o tempo.

Ao longo dos séculos vivenciamos um processo de grandes transformações econômico-sociais: a utilização de tecnologias mecânicas e máquinas a vapor; a eletricidade e seu emprego em bens de consumo; linhas de montagem e produção em massa; informática, Internet e plataformas digitais, todos, processos inovadores que proporcionaram a evolução. Chegamos ao século XXI com o conhecimento sobre a convergência de tecnologias digitais, físicas e biológicas, o que Klaus Schwab, engenheiro e economista alemão, chama de a quarta revolução industrial. Isso te assusta? Sinceramente espero que não. E sabe por quê? Porque a mente humana, ou melhor, o ser humano é a maior criação que conheço capaz de se adaptar às mudanças e descobrir novos caminhos, basta querer, compreendendo a importância da transformação digital no mundo da conexão e das máquinas Inteligentes, sem jamais esquecer o valor que tem o humano, integrando as diferentes gerações com o propósito de que todos entendam esse novo mundo que ora se apresenta, sem medo ou limitações.

Como integrar os valores individuais e organizacionais nos relacionamentos profissionais? Conhecendo as pessoas, as habilidades que possuem e as que necessitam de aprimoramento ou desenvolvimento, pois no perfil do profissional do século XXI não podem faltar a empatia, o equilíbrio, a adaptação às mudanças, criatividade, compartilhamento de conhecimentos, comunicação assertiva, escuta ativa sobre necessidades e expectativas do público interno e externo, conhecimento de técnicas e tecnologias e a busca constante pela inovação, dentre outras.

Faça a sua parte e acredite que com o esforço pessoal e colaborativo entre líderes e equipes, formaremos profissionais de alta performance, um time reconhecido por compreender que todos são importantes em suas diferentes funções e se complementam num único processo.

Sandra Denise Silva Kormann

(Professora da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro/ Pedagoga com Habilitação em Orientação Educacional e Magistério/ Pós-Graduada em Gestão Escolar)

Momento Cultural

Consciência

Exposição da ONU no Rio de Janeiro traz reflexão sobre Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

O Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil e o Centro Cultural Correios inauguraram dia 26/9 a exposição Consciência, que traz ao Rio de Janeiro ilustrações do artista peruano Ivan Ciro Palomino. Os 21 trabalhos refletem as consequências econômicas, sociais e ambientais resultantes da ação do homem sobre o planeta e dialogam com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, adotados pela Assembleia Geral da ONU.

Exposição: "Consciência"

Visitação: de 26 de setembro a 03 de novembro de 2019

Horário de funcionamento: de terça a domingo, das 12h às 19h.

Local: Centro Cultural Correios Rio de Janeiro



Endereço: Rua Visconde de Itaboraí, 20, Centro, Rio de Janeiro.
Tel.: 2253-1580 (recepção).

<https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/educacao-e-cultura/centros-e-espacos-culturais-dos-correios/centro-cultural-rio-de-janeiro>(<https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/educacao-e-cultura/centros-e-espacos-culturais-dos-correios/centro-cultural-rio-de-janeiro>).

Topo

PESQUISA DE SATISFAÇÃO([https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=9uE1lQaXt0yPI5WqOAmKuza_EeU3xnlJqrVmgsd6r7CBUQ0c3RINURUNKVFRMVFIyV0VZUzYzQlc5SC4u)



[id=9uE1lQaXt0yPI5WqOAmKuza_EeU3xnlJqrVmgsd6r7CBUQ0c3RINURUNKVFRMVFIyV0VZUzYzQlc5SC4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=9uE1lQaXt0yPI5WqOAmKuza_EeU3xnlJqrVmgsd6r7CBUQ0c3RINURUNKVFRMVFIyV0VZUzYzQlc5SC4u)).