

Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. *Relações interpessoais e habilidades sociais no âmbito do Trabalho e das organizações*. Texto online, disponibilizado em <http://www.rihs.ufscar.br>, em dezembro de 2006.

Além das áreas de Saúde/Clínica, Educação e Educação Especial, muitos estudos vêm demonstrando que indivíduos com bom relacionamento interpessoal são também mais produtivos no âmbito do trabalho. Conforme os novos paradigmas organizacionais, o desempenho em diversas áreas, especialmente de gerentes, supervisores, líderes e demais profissionais, cuja atuação se dá por meio de relações interpessoais, depende, criticamente, de um conjunto de competências pessoais e de habilidades de relacionamento.

Quando socialmente habilidosos, esses profissionais contribuem significativamente para a melhoria do clima organizacional bem como para a qualidade das relações intra e inter-setores e para a relação com fornecedores, clientes e público em geral.

A maior parte das habilidades sociais não é desenvolvida ao longo do ensino formal (técnico ou acadêmico), mas podem ser adquiridas por treinamento sistemático em contextos estruturados e por meio de estratégias grupais bem conduzidas.

Entre as competências e habilidades relevantes no contexto de trabalho incluem, podem ser destacadas as seguintes:

- ✓ Manter relações produtivas e satisfatórias no ambiente de trabalho;
- ✓ Resolver conflitos interpessoais e intergrupais;
- ✓ Aglutinar pessoas e coordenar tarefas em grupo;
- ✓ Expressar sensibilidade e empatia ante as necessidades do interlocutor;
- ✓ Automotivar-se para o trabalho, desenvolvendo o otimismo e a perseverança;
- ✓ Lidar adequadamente com as próprias emoções e as emoções dos outros;
- ✓ Expressar-se de forma honesta e assertiva em situações interpessoais críticas;
- ✓ Demonstrar criatividade, autocontrole e confiança nas próprias potencialidades;
- ✓ Lidar de modo efetivo com o stress e as situações estressantes.

Os coordenadores do grupo RIHS conduzem programas de treinamento, cursos e assessoria em relações interpessoais a pessoas, grupos e instituições. Essas atividades são realizadas com metodologia e recursos (audiovisuais e multimídia) desenvolvidos a partir das pesquisas do grupo e são avaliadas com o uso de instrumentos e procedimentos também desenvolvidos pelo grupo.

Para grupos com interesse informativo ou motivacional na área, os coordenadores ministram **cursos, conferências e palestras**, ilustrados por material áudio-visual e multimídia.

Para interessados em aperfeiçoar habilidades sociais visando melhorar a qualidade das relações no contexto de trabalho, os coordenadores desenvolveram um programa que busca atender demandas específicas deste contexto:



Programa de Desenvolvimento Interpessoal/Profissional.



O que é o PRODIP?

O **PRODIP** é uma estratégia alternativa de promoção de recursos humanos para os contextos organizacionais (indústria e comércio) e de serviços (especialmente instituições educacionais). A fundamentação teórico-prática do **PRODIP** encontra-se principalmente em uma área da Psicologia designada de Treinamento de Habilidades Sociais (THS).

O objetivo do **PRODIP** é promover a competência social de profissionais (ou estudantes em fase de estágio profissionalizante) cuja atuação se efetiva *nas e por meio* das relações com outras pessoas (gerentes, professores, etc.). Entre os principais temas do **PRODIP** estão: assertividade, avaliação e diagnóstico, motivação, trabalho em equipe, paradigmas organizacionais, inteligência emocional, identidade de grupo e pessoal, criatividade, liderança, competência social, tomada de decisões e solução de problemas.

Filosofia e metodologia do PRODIP

A **filosofia do PRODIP** é totalmente baseada em técnicas e procedimentos positivos, não aversivos e motivacionais, com amplas possibilidades de preparação de multiplicadores.

O PRODIP é **estruturado em sessões** que abordam sequencialmente um conjunto de **módulos temáticos** selecionados de acordo com as necessidades da clientela. Os módulos definem objetivos específicos que podem ser flexibilizados de um grupo para outro em função das necessidades identificadas pela empresa e do diagnóstico realizado junto à clientela específica de cada grupo.

A metodologia se baseia em atividades e vivências de grupo, com intensiva troca de experiências e crescimento pessoal e profissional. Todos os módulos são conduzidos por meio de atividades que articulam a **exposição informativa** (dialogada) com as **práticas de vivências, role-playing e discussão** em pequenos grupos.

A efetividade do programa é cuidadosamente monitorada por meio de **avaliações antes-depois**, usando-se instrumentos desenvolvidos pelo próprio grupo. Um desses instrumentos é o Inventário de Habilidades Sociais (Del Prette & Del Prette, 2001), aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia.

A quem se destina o PRODIP

O **PRODIP** – aplicado ao trabalho - atende necessidades de desenvolvimento interpessoal de uma ampla clientela, que inclui:

- ✓ Funcionários e gerentes de empresas industriais, comerciais e financeiras, para a maior efetividade de liderança e trabalho em equipe, melhor satisfação no trabalho;
- ✓ Professores e educadores em geral, para melhorar a qualidade das relações na escola, a disciplina e as interações professor-aluno;
- ✓ Grupos comunitários em geral, para viabilizar processos grupais de trabalho e comunicação;
- ✓ Estudantes universitários e estagiários em fase de travessia para o mercado de trabalho, para desenvolver o potencial de comunicação e efetividade interpessoal.

Duração do PRODIP

O número de sessões, a periodicidade e a duração total de cada programa são planejados em conformidade com as necessidades e os objetivos da clientela.