

RELAÇÕES HUMANAS INTERPESSOAIS E INTERGRUPAIS, ORGANOGRAMAS E ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

Aula 3 – Técnico de Saúde Bucal

Matéria: Administração de Serviços em Saúde Bucal

Dr. Flávio Pavanelli – CROSP 71347

Introdução

- “Homem é um animal social”
- Aristóteles fundamenta a tese que “o homem é um animal social” dizendo que a união entre os homens é natural, porque o homem é um ser naturalmente carente, que necessita de coisas e de outras pessoas para alcançar a sua plenitude. Aristóteles afirma:
- “As primeiras uniões entre pessoas, oriundas de uma necessidade natural, são aquelas entre seres incapazes de existir um sem o outro, ou seja, a união da mulher e do homem para perpetuação da espécie (isto não é resultado de uma escolha, mas nas criaturas humanas, tal como no outros animais e nas plantas, há um impulso natural no sentido de querer deixar depois de individuo um outro ser da mesma espécie).” (Política, I, 1252a e 1252b, 13-4)

Sociedade x Personalidade

- A convivência em sociedade é necessária pois só assim é possível que o homem forme sua personalidade e crie sua própria história, é através dessa convivência que o homem aprende a ser e viver como homem desde criança, absorvendo os valores do ambiente em que vive e os subjetivando, ou seja, interpretando a sua forma.



Personalidade

- Personalidade é o conjunto de características psicológicas, de certa forma estáveis, que determinam a maneira como o indivíduo interage com o seu ambiente. Também podemos definir “personalidade” como “a organização integral e dinâmica do contexto formado pelos atributos físicos, mentais e morais do indivíduo, compreendendo as características hereditárias e as adquiridas durante a vida: hábitos, interesses, inclinações, complexos, sentimentos e aspirações.”

Quem forma a sua personalidade?

- Família?
- Parentes?
- Amigos?
- Escola?
- Televisão?
- Internet?

- Sua personalidade já está toda formada???

Interação Humana

- A interação humana é a base da sociedade, afinal o “Homem é um ser social” e em todos os grupos do qual fizer parte, estará interagindo.
- Qual a diferença entre grupo e equipe?



Grupo x Equipe

- Grupo é um conjunto de pessoas com objetivos comuns, em geral se reúnem por afinidades.
- Equipe é um conjunto de pessoas cujos membros estão voltados para os mesmos objetivos com papéis e funções bem definidas, possui uma série de fatores positivos que a distinguem do grupo e garantem a obtenção de excelentes resultados com muita sinergia e criatividade.

Atenção!!!

- O grupo transforma-se em equipe quando passa a prestar atenção à sua própria forma de operar e procura resolver os problemas que afetam o seu funcionamento



Equipe

- transparência muito grande entre todos
- mútua colaboração
- dispõe a dar o apoio e ajuda
- compreende seus objetivos
- engajamento em alcançar objetivos de forma compartilhada
- comunicação entre os membros é verdadeira
- opiniões diferentes são estimuladas
- assumem-se riscos
- investe-se, constantemente, em seu próprio crescimento

Para se ter uma Equipe em uma Clínica Odontológica

- A própria **equipe** administra os problemas e já trás as soluções prontas e os problemas resolvidos.
- Todos passam meses sem pisar na bola (faltas desnecessárias, saídas sem motivo, etc.).
- Os pacientes se sentem até constrangidos por faltar a uma consulta prejudicando a rotina da clínica e da equipe toda.
- Os fornecedores (dental, protéticos) sempre entregam tudo em dia sem muitas cobranças (e observe que de certa forma eles também fazem parte do time).
- A rotina da clínica ou consultório é mantida sob controle mesmo sem o CD por perto.
- Existe um espírito real de confiança mútua entre todos.

Real diferença

- O ideal de todo grupo de trabalho é tornar-se uma EQUIPE. Por isso, cada indivíduo em um grupo precisa estar motivado a participar dele.
- Equipe é um conjunto de pessoas que possuem um **objetivo comum**
- Grupo é o conjunto de pessoas que possuem um **objetivo EM comum.**

Relacionamento Interpessoal x Equipe

- Equipe não é somente o conjunto de pessoas que atuam juntas num determinado projeto, cada qual na sua função. O significado é mais profundo: a ideia é que cada integrante saiba qual é a sua parte no grupo, mas que leve em consideração o todo, valorizando o processo inteiro e colaborando com ideias e sugestões.

Conceito Relação Interpessoal

- O relacionamento interpessoal consiste na relação desenvolvida entre duas ou mais pessoas e na forma como se estabelece a comunicação entre elas. Está associado à capacidade de interação e habilidade de saber aceitar as pessoas como elas são.



Competências e Habilidades

- a) Manter relações produtivas e satisfatórias no ambiente de trabalho;
- b) Resolver conflitos interpessoais e intergrupais;
- c) Expressar sensibilidade e empatia ante as necessidades do interlocutor;
- d) Auto motivar-se para o trabalho, desenvolvendo o otimismo e a perseverança;
- e) Lidar adequadamente com as próprias emoções e com as emoções dos outros;
- f) Expressar-se de forma honesta e assertiva em situações interpessoais críticas;
- g) Demonstrar criatividade, autocontrole e confiança nas próprias potencialidades;
- h) Lidar de modo efetivo com o stress e as situações estressantes.

Conhecendo as Pessoas

- Como se conhece uma pessoa???





"Você pode fazer mais amigos em dois meses, interessando-se pelas outras pessoas, do que em dois anos, tentando conseguir o interesse do outros sobre você." (Dale Carnegie)

Passamos a conhecer melhor as pessoas quando:

- a) Observamos o seu comportamento;
- b) Oportunizarmos a exposição dos seus pensamentos, sentimentos e ações;
- c) Eliminarmos as ideias pré-concebidas e ações estereotipadas.

DICA: Devemos interpretar as pessoas pelo que elas são e não pelo o que desejaríamos que fossem.

Desvendar a personalidade das pessoas que nos cercam é cada vez mais importante, pois nos ajuda a entender seu comportamento, bem como a prever as atitudes que delas podemos esperar e também nos ajuda a precavermo-nos de certas situações embaraçosas que surgem no convívio social.

Organograma

- é um gráfico que representa a estrutura formal de uma organização.



Define de uma maneira clara quem manda

Funções:

- Definir a divisão do trabalho e responsabilidades
- Definir tipo de autoridade
- Definir sistema de comunicação

Trabalho sobre Organograma

- “O organograma na Clínica Odontológica”
- Montar um organograma sobre sua clínica ou seu trabalho.



Conflitos

- **Significado de Conflito**

- s.m. Oposição de interesses, sentimentos, idéias.

Luta, disputa, desentendimento.

Briga, confusão, tumulto, desordem.

Desentendimento entre países.

Conflito armado, guerra.

Conflito de jurisdição, situação em que dois órgãos judiciais pretendem conhecer de uma mesma questão ou a isso se recusam, por atribuir cada qual ao outro tal competência.

Psicanálise Situação em que, no indivíduo, se opõem os impulsos primários e as solicitações ou interdições sociais e morais.

- **Sinônimos de Conflito**

- agitação, alvoroço, desordem, embrulhada, espalhafato, matinada, motim, perturbação, revolta, tumulto e zaragata

**OS CONFLITOS AFETAM
A MISSÃO PESSOAL
E DA
ORGANIZAÇÃO**

Causas

- O **conflito** surge quando há a necessidade de escolha entre situações que podem ser consideradas incompatíveis



Causas Comuns

- Experiência de frustração de uma ou ambas as partes: incapacidade de atingir uma ou mais metas e/ou de realizar e satisfazer os seus desejos, por algum tipo de interferência ou limitação pessoal, técnica ou comportamental;
- b) Diferenças de personalidade: são invocadas como explicação para as desavenças tanto no ambiente familiar como no ambiente de trabalho, e reveladas no relacionamento diário através de algumas características indesejáveis na outra parte envolvida;
- c) Metas diferentes: é muito comum estabelecermos e/ou recebermos metas/objetivos a serem atingidos e que podem ser diferentes dos de outras pessoas e de outros departamentos, o que nos leva à geração de tensões em busca de seu alcance;
- d) Diferenças em termos de informações e percepções: costumeiramente tendemos a obter informações e analisá-las à luz dos nossos conhecimentos e referenciais, sem levar em conta que isto ocorre também como outro lado com quem temos de conversar e/ou apresentar nossas ideias, e que este outro lado pode ter uma forma diferente de ver as coisas.

Tipos de conflito

- a) Conflito latente: não é declarado e não há, mesmo por parte dos elementos envolvidos, uma clara consciência de sua existência. Eventualmente não precisam ser trabalhados;
- b) Conflito percebido: os elementos envolvidos percebem, racionalmente, a existência do conflito, embora não haja ainda manifestações abertas do mesmo;
- c) Conflito sentido: é aquele que já atinge ambas as partes, e em que há emoção e forma consciente;
- d) Conflito manifesto: trata-se do conflito que já atingiu ambas as partes, já é percebido por terceiros e pode interferir na dinâmica da organização.

Nas Organizações...

- a) Hierárquicos: colocam em jogo as relações com a autoridade existente. Ocorre quando a pessoa é responsável por algum grupo, não encontrando apoio junto aos seus subordinados e vice-versa. Neste caso, as dificuldades encontradas no dia-a-dia deixam a maior parte das pessoas envolvidas desamparada quanto à decisão a ser tomada.
- b) Pessoais: dizem respeito ao indivíduo, à sua maneira de ser, agir, falar e tomar decisões. As rixas pessoais fazem com que as pessoas não se entendam e, portanto, não se falem. Em geral esses conflitos surgem a partir de pequenas coisas ou situações nunca abordadas entre os interessados. O resultado é um confronto tácito que reduz em muito a eficiência das relações.

Posições assumidas

- Numa situação de conflito podemos assumir uma das 5 posições:
 - Acomodação
 - “Evitamento”
 - Competição
 - Compromisso
 - Colaboração

Administrando Conflitos

- O manejo de situações de conflito é essencial para as pessoas e as organizações como fonte geradora de mudanças, pois das tensões conflitivas, dos diferentes interesses das partes envolvidas é que nascem oportunidades de crescimento mútuo.

**ADMINISTRANDO CONFLITOS
E GERANDO RESULTADOS**





Existe uma regra?



COMO FAZER AMIGOS & INFLUENCIAR PESSOAS

MAIS DE 50
MILHÕES DE
EXEMPLARES
VENDIDOS

51ª edição
brasileira, revisada

1. Quando devo procurar amigos e como devo proceder para fazê-lo?
2. Quando devo procurar amigos e como devo proceder para fazê-lo?
3. Quando devo procurar amigos e como devo proceder para fazê-lo?
4. Quando devo procurar amigos e como devo proceder para fazê-lo?

**DALE
CARNEGIE**

Com o apoio
da Editora Melhoramentos

Princípios de como fazer amigos e influenciar pessoas

Consiga a cooperação voluntária das outras pessoas

Conquiste as pessoas para o seu modo de pensar

10. A única maneira de ganhar uma discussão é evitando-a.

Uma discussão é 90% emoção e 10% bobagem. Um profissional maduro evita discussões.

11. Respeite a opinião dos outros. Nunca diga: "Você está errado."

Evite deixar as pessoas na defensiva. Isso diminui os canais de comunicação. Simplesmente pergunte porque a pessoa pensa assim.

12. Se estiver errado, reconheça o seu erro rápida e enfaticamente.

Isso desarma conflitos e abre canais de comunicação.

13. Comece de uma maneira amigável.

Senão, fica quase impossível conseguir a adesão das pessoas ao nosso modo de pensar.

14. Consiga que a outra pessoa diga "sim, sim" imediatamente.

É importante começar concordando com alguma coisa. Ai, as ideias desafiadoras serão aceitas mais facilmente.

15. Deixe a outra pessoa falar durante boa parte da conversa.

Além de compartilhar a informação, a pessoa também poderá cooperar.

ATITUDES

COMO DE PEDIR

Princípios de como fazer amigos e influenciar pessoas:

Consiga a cooperação voluntária das outras pessoas

(continuação)

16. Deixe que a outra pessoa sinta que a idéia é dela.

O que está certo e não quem está certo é o que importa. Seguindo este princípio, desenvolvemos a confiança e a vontade do outro de compartilhar idéias e fortalecer a equipe.

17. Procure honestamente ver as coisas do ponto de vista da outra pessoa.

O ponto de vista do outro se baseia em sua percepção da situação e pode ser mais claro que o nosso ponto de vista. Aprenda o possível com outros pontos de vista.

18. Seja receptivo às idéias e desejos da outra pessoa.

Ser compreensivo e simpático às idéias é um meio seguro de manter abertos os canais de comunicação.

19. Apele para os mais nobres motivos.

A maioria das pessoas vai se empenhar pelos ideais e pelos objetivos mais nobres da empresa se souberem o seu papel numa situação em particular.

20. Dramatize suas idéias.

Uma idéia que você acredita deve ser apresentada de uma maneira especial. Use uma abordagem criativa para ajudar a vender suas idéias.

21. Lance um desafio.

A maioria de nós tem um lado competitivo. Desafiar os outros à ação produz, com freqüência, resultados inesperados e positivos.

COMO DE FOM

GENE N D

Dúvidas?

- femague@flaviopavanelli.com.br
- Trabalho de Organograma na Clínica Odontológica (Prova)
- Próxima aula, provavelmente dia 29/07
- Prova dia 01/08 – 1ª Parte da aula
- Aula Normal- 2ª parte da aula – dia 01/08

O conflito é um sinal de que existem verdades mais amplas e perspectivas mais belas. [A. N. Whitehead](#)