



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
ESTADO DE GOIÁS
A CASA DO POVO

Seção Pedagógica

**Relatório do curso
“Relacionamentos Interpessoais e
Resolução de Conflito”**

Goiânia
Dezembro de 2017



1. Relato geral da atividade

A Escola do Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás (Alego), em parceria com a Secretaria de Recursos Humanos, ofereceu o curso “Relacionamentos Interpessoais e Resolução de Conflitos”, entre 3 de outubro e 28 de novembro. Com ele, pretendeu-se, de modo geral, fornecer aos participantes um conjunto de técnicas e atitudes para lidarem com situações potencialmente conflituosas no ambiente de trabalho ou fora dele.

De forma mais específica, o curso visou gerar a análise e a compreensão dos comportamentos das servidoras e dos servidores nas suas inter-relações, principalmente nos locais em que atuam na Alego. O entendimento dos aspectos negativos e positivos das possíveis divergências nos relacionamentos interpessoais poderia contribuir não só para inibi-los, mas também para dar-lhes um efeito pedagógico, isto é, seriam fontes de aprendizagem.

Disposto em duas turmas e com 60 vagas, o curso teve início no dia 26 de setembro com duas turmas (30 vagas em cada uma delas): uma no período matutino, das 8h30 às 11h, e outra no período vespertino, das 14h30 às 17h. As aulas aconteceram às terças-feiras, nos dias 3, 10, 17 e 31 de outubro e 7, 21 e 28 de novembro, na Sala 1 da Escola do Legislativo. O evento correspondeu a 24 horas-atividades, e cada hora-atividade (ou hora-aula) equivale ao período de 45 minutos.

Foi realizado em formato de aula expositiva, com linguagem acessível. Houve um momento reservado para esclarecimento de dúvidas e considerações finais, o que não impediu de serem sanadas outras dúvidas durante a exposição dos conteúdos.

O curso contou com uma instrutora específica para ambos os períodos, a servidora Karina Maristela Barbosa. Ela é especialista em Gestão de Pessoas pelo IPOG (2002), especialista em Psicologia do Marketing pela Uniara (2015), formação em Eneagrama pela Escola Shalom (2012), pós-graduanda em assessoria de imprensa na Comunicação Digital pela Faculdade Araguaia.



A abertura do curso, nos dois turnos, ocorreu com a fala da chefe da Seção Pedagógica da Escola do Legislativo Katianne de Sousa Almeida. Além de ela agradecer às servidoras e aos servidores a presença, agradeceu ao Tribunal de Contas do Estado a parceria com a Escola do Legislativo e à instrutora Karina Maristela a disponibilidade para o curso. Katianne ainda enfatizou a importância do evento para aprofundar o conhecimento de todos os participantes sobre os relacionamentos interpessoais e resolução de conflitos.

A seguir, Katianne, ao apresentar a consistência do curso, forneceu orientações metodológicas sobre as atividades expositivas, além de ressaltar a importância de tudo que seria visto para o aprimoramento pessoal e profissional dos participantes. Por último, não deixou de salientar a importância de preencher equilibradamente o questionário de avaliação.

A professora Karina Maristela Barbosa deu início ao curso com uma dinâmica: a técnica do olhar. Em prosseguimento, abordou conteúdos iniciais considerados de importância ímpar para a atividade pedagógica em condução. Discorreu, assim, sobre comunicação, convivência humana, importância do trabalho em equipe, relações pessoais e sentimentos. Também focalizou teoria dos temperamentos, noções de delegação de poder, definição de conflito, visão tradicional e integracionista das relações humanas, além das causas e dos efeitos positivos ou negativos dos conflitos.



Figura 1- Professora Karina Maristela e alunos da turma vespertina



Figura 2- Dinâmica em equipe



No segundo encontro, Karina Maristela especificou o tópico “comunicação”. Foi seu interesse discorrer sobre como as pessoas devem interagir verbalmente umas com as outras para evitar atritos e para conseguir reduzi-los ou eliminá-los. A instrutora frisou que, em todos os ambientes, a eficiência comunicativa só será alcançada se cada envolvido souber, antes de mais nada, ouvir.

Na exposição, realçou-se ainda que, para que haja comunicação, é necessário que o destinatário da informação a receba e a compreenda. A informação simplesmente transmitida, mas não recebida, não foi comunicada. O comunicador eficaz é um bom ouvinte, tem espírito aberto, não interrompe o locutor quando está no lugar de interlocutor e, por fim, faz perguntas inteligentes. Sua comunicação ajuda na ampliação de seu poder de influência.

Nos três encontros seguintes, a professora voltou suas explanações e dinâmicas para os subtemas: inteligência emocional: autoconhecimento, empatia e flexibilidade de comportamento. Quanto à inteligência emocional, afirmou que ela se fundamenta no pressuposto de que se constrói uma linguagem emotiva capaz de perceber em profundidade os sentimentos do outro e agir de acordo com eles. Para isso, é necessário, além de buscar conhecer a si próprio, controlar as emoções, ser otimista, ter tom de voz e gestos amigáveis, ser persuasivo sem se impor.

No que se refere a empatia, Karina expôs que, para lidar com pessoas, é preciso compreendê-las e ter flexibilidade de ação. A conduta, obviamente, deve variar conforme a situação e a pessoa. Isso seria decorrente da existência de um valor que passa despercebido a muitas pessoas: a empatia.

Assim, a empatia, somada à maleabilidade de comportamento, resulta em um melhor relacionamento. Consegue-se desenvolver a empatia procurando não só conhecer melhor a si mesmo, mas também os outros com quais todos são levados a se relacionar.



No último encontro, a professora enfatizou que, ao falar sobre como lidar com conflitos, devem-se mostrar as semelhanças, ao invés das divergências. As partes envolvidas começam a ver a situação de maneira mais otimista. Também destacou que é preciso usar a ponderação nos conflitos que cada um é levado a administrar.

Foi feito um teste com os alunos para avaliar a personalidade de cada um. A professora entregou um questionário e pediu que os participantes procurassem identificar suas características comportamentais. Com base nas respostas, Karina avaliou os níveis de empatia que foram observados, detectando que alguns dos alunos estariam mais preparados para dirimir conflito e outros ainda teriam que se disciplinar mais para conseguir uma convivência harmoniosa e auxiliar os que estão a sua volta a obter o mesmo. Com essa atividade, houve o encerramento do curso “Relacionamentos Interpessoais e Resolução de Conflitos”.

2. Avaliação dos participantes

No último dia do curso, foi entregue, nas turmas dos dois períodos, o questionário individual de avaliação. Ele foi preenchido voluntariamente pelos participantes, com a garantia do anonimato e da livre manifestação. O questionário contou com quatro grupos de questões, sendo responsáveis por avaliar, respectivamente, a professora, o curso, a organização e a estrutura geral, os quais serão comentados a seguir.



Apesar de a professora ter sido avaliada, as informações sobre ela não serão publicadas. O aproveitamento será interno para orientar as atividades da Escola. Todos os servidores e os estagiários que participaram do curso responderam às proposições do questionário de avaliação, o que corresponde a 100% de retorno.

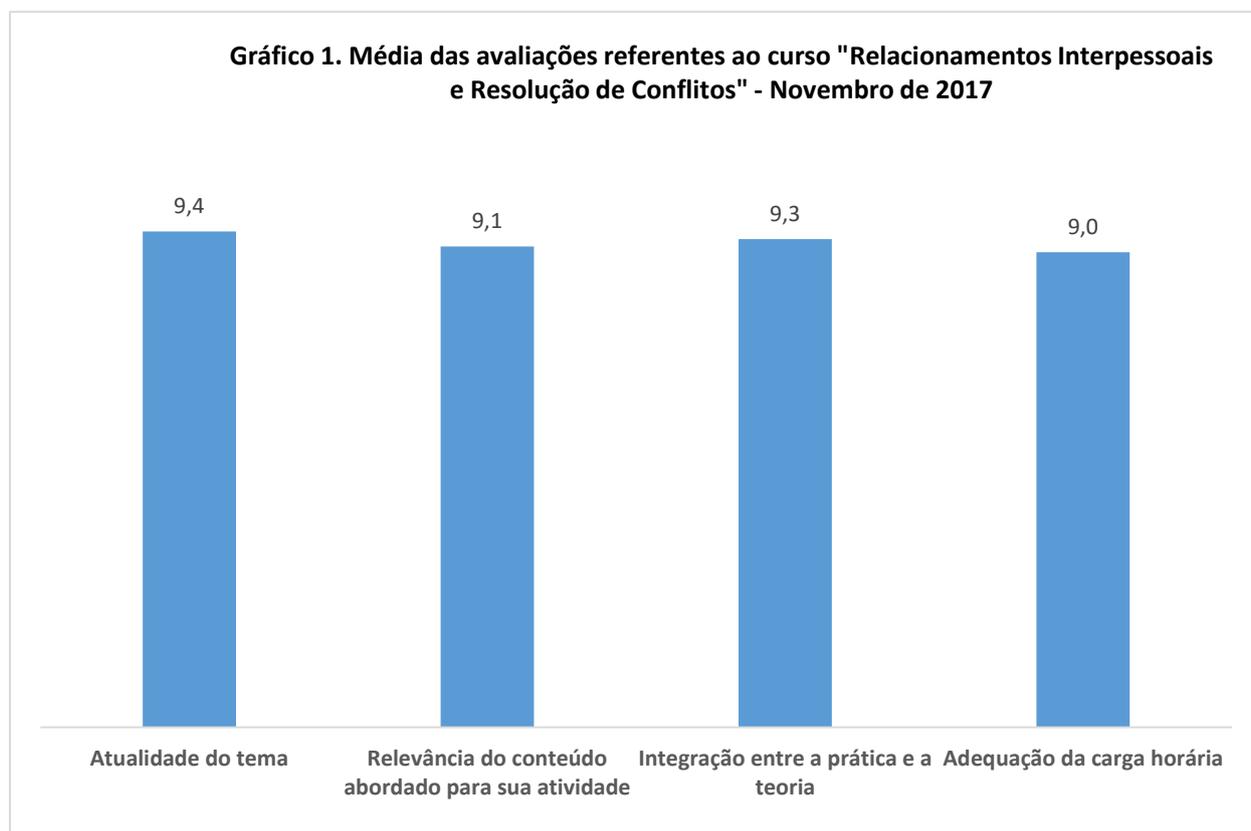


Gráfico 1. Médias das avaliações referentes ao curso de "Relacionamentos Interpessoais e Resolução de Conflitos – Novembro de 2017

Conforme revelam os dados dispostos no Gráfico 1, a satisfação dos participantes em relação ao curso proposto é notória. A atualidade do tema e a integração entre prática e teoria notabilizaram-se, exibindo as respectivas médias: 9,4 e 9,3. Em seguida, a relevância do conteúdo abordado para a atividade exercida registrou a média 9,1. A adequação da carga horária também apresentou uma pontuação bem elevada: 9,0.

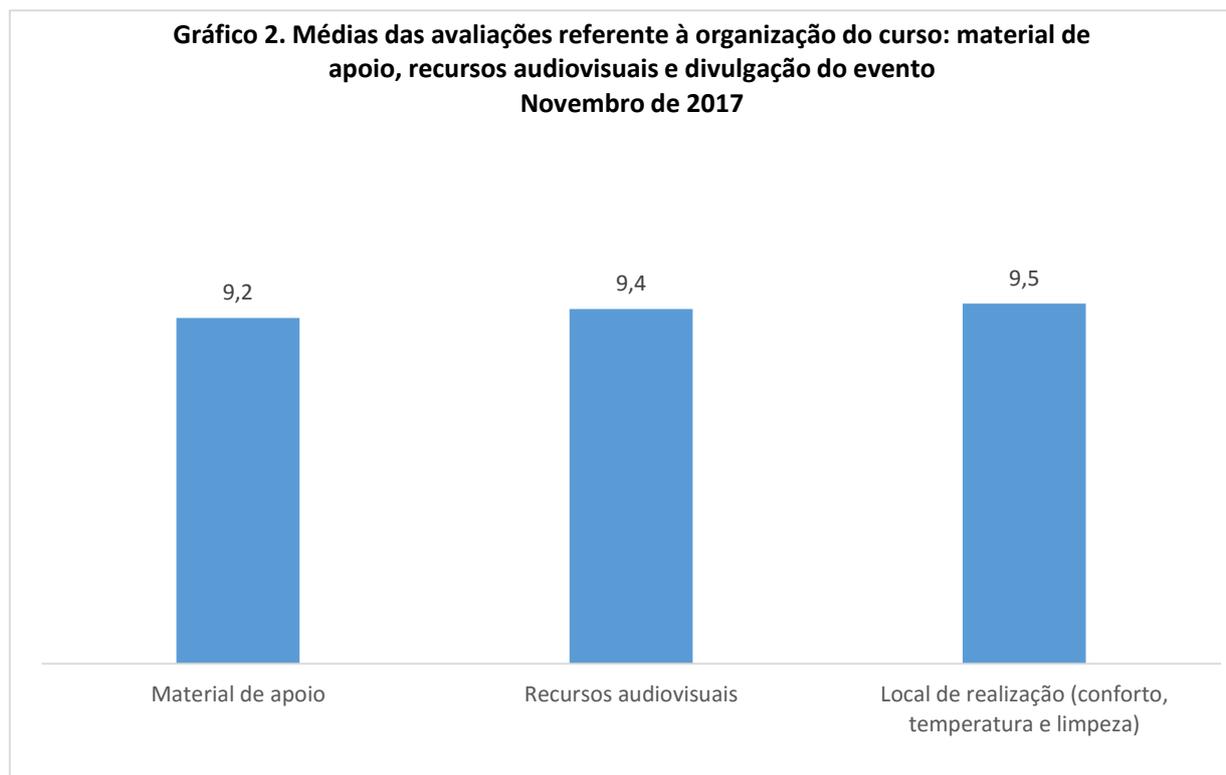


Gráfico 2. Médias das avaliações referente à organização do curso – Novembro de 2017

De acordo com os dados expostos no Gráfico 2, observa-se que o local de realização para o curso, a Sala 1 da Escola do Legislativo, obteve a expressiva média 9,5. Em seguida, outros aspectos bem avaliados foram materiais de apoio e recursos audiovisuais, exibindo as médias 9,2 e 9,4, respectivamente.

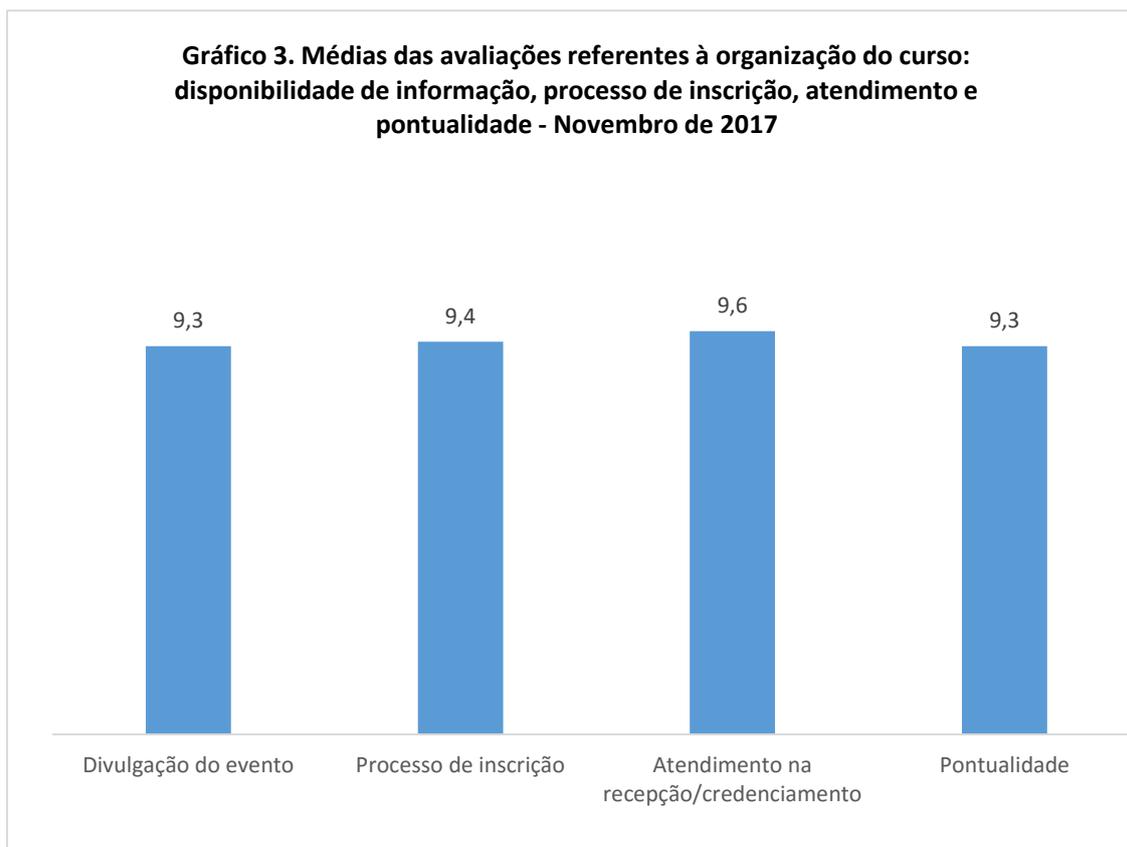


Gráfico 3. Médias das avaliações referentes à organização do curso – Novembro de 2017

O curso também foi avaliado quanto a outros aspectos da organização, como revela o Gráfico 3. O atendimento proporcionado pela equipe da Escola, além do processo de inscrição para a realização da palestra, foram muito bem avaliados, apresentando as respectivas médias 9,6 e 9,4. Em relação à pontualidade e à divulgação do evento, ambas exibiram a média 9,3. Dessa forma, observa-se que os respondentes aprovaram quase em sua totalidade a organização e o desempenho da equipe para a realização do curso proposto.

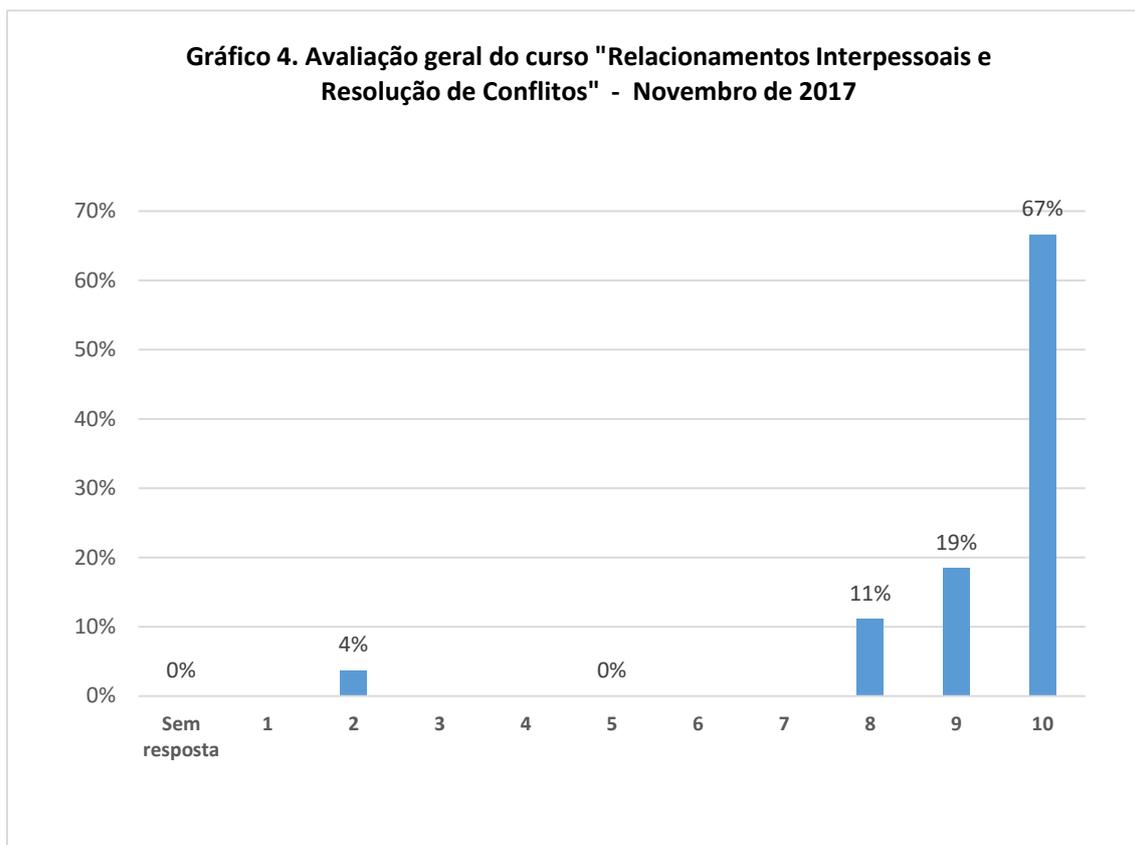


Gráfico 4. Avaliação Geral do Curso Relacionamento Interpessoais e resolução de conflitos – Novembro 2017

O Gráfico 4 reflete elevado nível de satisfação dos participantes em relação ao curso proposto. Para 19% dos respondentes, o curso foi muito bom, auferindo notas acima de 9, já 67% atribuíram nota 10. Sendo assim, 86% das alunas e dos alunos consideraram o curso ótimo com a nota de satisfação acima de 9,0. Contudo, 4% dos participantes acreditaram que o conteúdo foi fraco e houve pouca preparação da professora para organizar as aulas e os conteúdos apresentados.

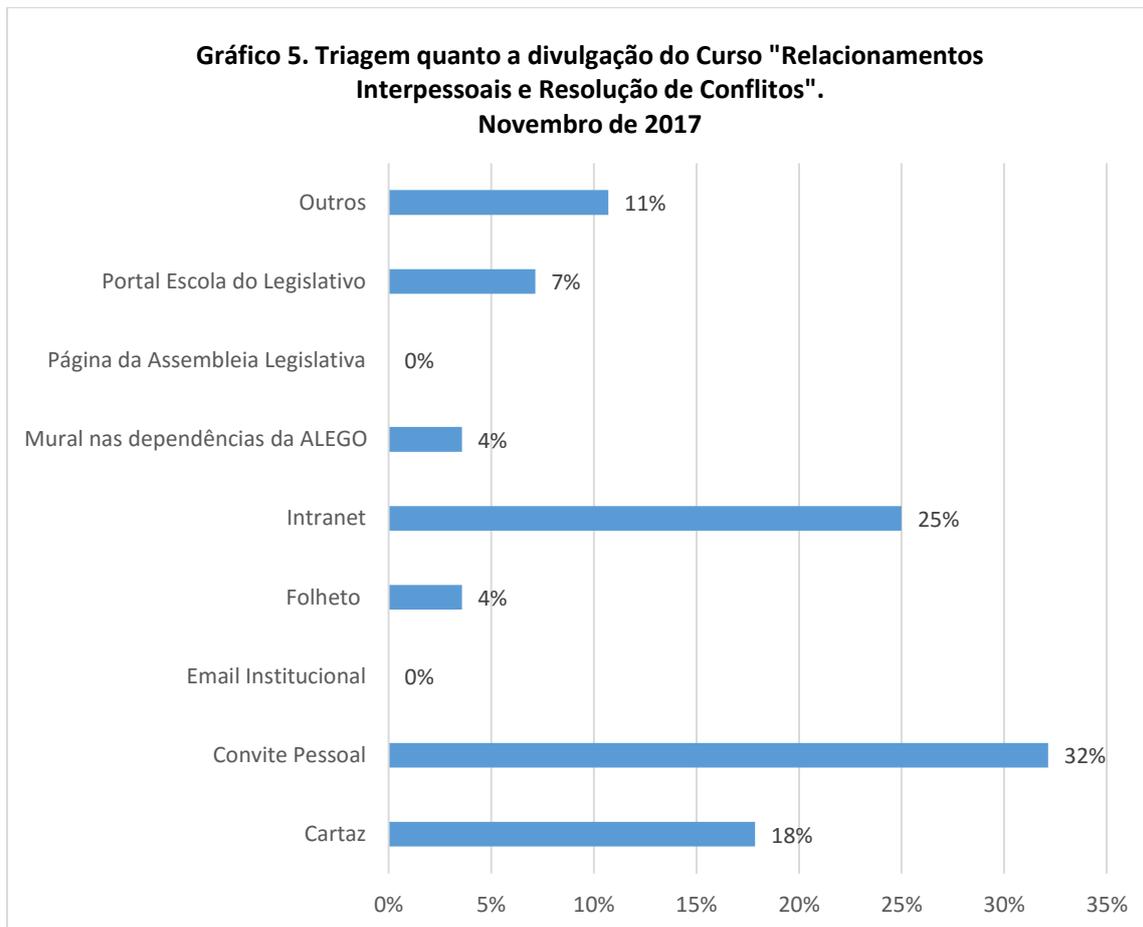


Gráfico 5. Como tomou conhecimento do curso - Novembro de 2017

Os participantes da palestra foram questionados sobre como tomaram conhecimento do curso. Estes dados estão representados no Gráfico 5, com 32% das servidoras e dos servidores indicando que a informação veio por convite pessoal. Ferramentas *online* representaram 32%, ou seja, demonstram a eficácia da divulgação sem a utilização do papel. Folhetos e cartazes constituíram o último canal com o índice de 22%.

Considerações finais

Considerando o conteúdo exposto, pode-se constatar que o curso "Relacionamentos Interpessoais e Resolução de Conflitos" atendeu ao objetivo de proporcionar maior entendimento das animosidades que podem atingir as



relações interpessoais no ambiente de trabalho. Além disso, houve a abertura de espaço para cada um melhor administrar os conflitos que, porventura, surjam no decorrer das atividades usuais da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás.

Goiânia, 8 de dezembro de 2017.

Escola do Legislativo

Deputado José Vitti
Presidente da Escola do Legislativo

Carlos Henrique Santillo
Diretor da Escola do Legislativo

Marco Túlio Teixeira dos Santos
Secretário-Geral

Hernesto Lins Pimentel Carneiro
Chefe da Seção Administrativa

Maurício Paranaguá
Chefe da Seção de Projetos Especiais

Katianne de Sousa Almeida
Chefe da Seção Pedagógica