

ANEL

Gestão de Pessoas

***Relacionamento
Interpessoal – O auditor
que agrega***

Habilidade de Relacionamento

Inteligência Interpessoal

“Conseguem compreender e interpretar os sentimentos, as motivações e as intenções dos outros. Gostam de conviver e fazem amigos facilmente...”

...Relacionam-se, interagem e trabalham bem com outros indivíduos”.

Howard Gardner

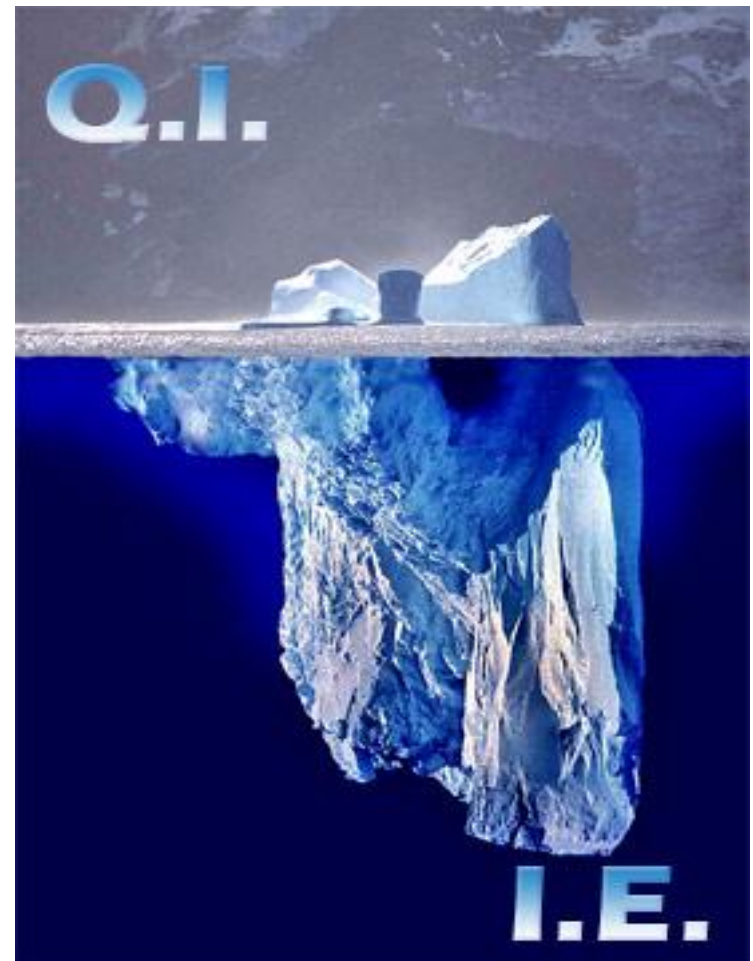


Habilidade de Relacionamento

Inteligência Emocional

Quociente Emocional - QE

"...capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos." (Goleman, 1998)



Habilidade de Relacionamento

Inteligência Emocional

Quociente Emocional - QE

“O Q.I. é muito importante para conquistar um emprego. A inteligência emocional é fundamental para crescer na profissão”.

Daniel Goleman

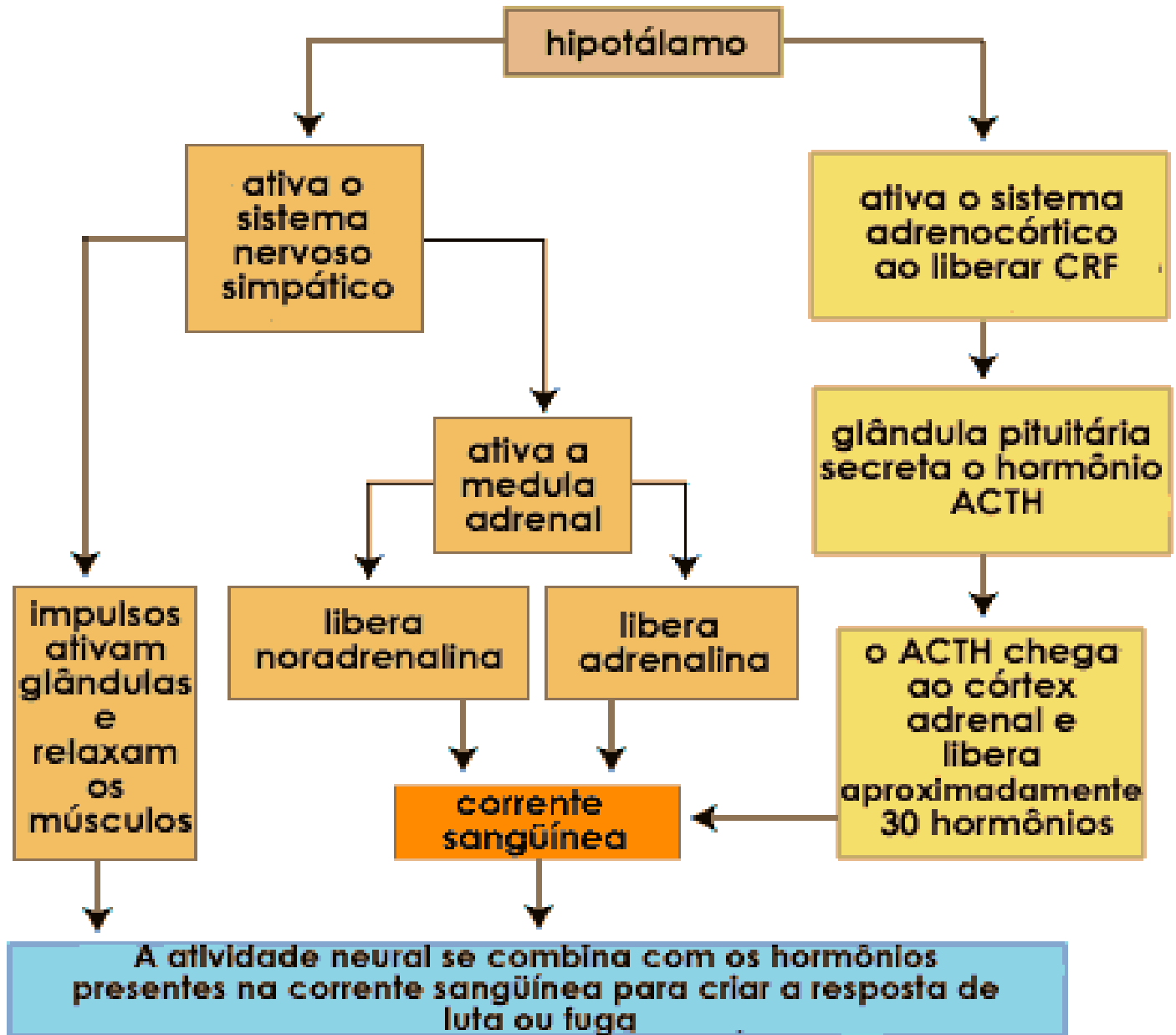


Mecanismo de Luta ou Fuga



Como funcionamos em situações de stress

Reação de luta ou fuga





Gestão de Pessoas

Desenvolvendo Habilidade de Relacionamento

- Coloque-se no lugar do outro
- Adapte a sua abordagem
- Ouça ativamente
- Fale mais de si mesmo
- Administre a linguagem não verbal
- Abrace as diferenças
- Tome a iniciativa
- Evite ser reativo



Gestão de Pessoas

Foco no Outro

- Procure entender como o outro “é”
 - Quais são suas crenças...
 - O que o deixa feliz...
 - O que o deixa infeliz....
 - Etc...

Empatia

“Aptidão para se identificar com o outro, sentindo o que ele sente, desejando o que ele deseja, aprendendo da maneira como ele aprende, etc.”

Dicionário Online de Português



Expectativas do auditado

- ✓ Sem não conformidades
 - ✓ Menor custo
 - ✓ Menor retrabalho
 - ✓ Compreensão
 - ✓ Bom relacionamento
 - ✓ Apoio
- Etc....



O Auditor



Função do auditor



EXAMINAR DETALHADAMENTE

Características pessoais





Gestão de Pessoas

Características requisitadas para o auditor

- Integridade
- Responsabilidade
- Confiabilidade
- Ser organizado
 - Ser ético
 - Ser flexível
 - Ser dedicado
- Estar sempre atualizado
 - Postura crítica
- Segurança diante de problemas
 - Comprometimento
 - Honestidade



Gestão de Pessoas

O Auditor que agrega



É o “como” faz!!!



Obrigada!!!!

19 97866399