

							
Legislação	Consultoria	Assessoria	Informativos	Treinamento	Auditoria	Pesquisa	Confiança

# Relatório Trabalhista

Nº 040

19/05/2023

### Sumário:

- **COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL - RECURSOS HUMANOS**
- **SELEÇÃO DE PESSOAL - TÉCNICAS DE ENTREVISTA**



## COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL RECURSOS HUMANOS

A comunicação interpessoal é uma arte humana de se expressar com indivíduos ou grupos de pessoas, além das próprias palavras.

Não há exatamente uma receita pronta e nem tanto uma fórmula científica para se ter uma eficiente comunicação interpessoal.

Uma pessoa poderá ter uma boa cultura, ter uma boa fluência verbal, ser extrovertida, etc., no entanto a sua comunicação é um tanto pobre. Sabe-se que poucas pessoas que tem esta habilidade natural, alcançam seus objetivos com mais facilidade.

Exemplo: Se você é candidato(a) a uma vaga de emprego, a comunicação interpessoal é um peso relevante para ser selecionado(a).

Pesquisas entre profissionais de comunicação, apontam alguns defeitos que contribuem para o insucesso, os quais citamos algumas:

- O vício - Aquele que repetidamente expressa: "não é mesmo"; "tá"; "né", "entende?", etc.
- Timidez - Sujeito amorfo. Aquele que fala baixinho, não olha para o grupo, cabeça baixa, etc.
- Voz - Aquele que tem uma voz de "taquara rachada", fala muito baixo ou alto, "fala-mansa", fala muito lento, péssima dicção, etc.
- Controle Emocional - Aquele que se descontrola emocionalmente por qualquer negativismo. Deixa levar pelas influências negativas.
- Detalhista - Aquele que dá muitas voltas para falar sobre um pequeno assunto.
- Só eu - Aquele que não sabe ouvir as pessoas. Saber ouvir é uma arte.

Algumas recomendações:

- Use e abuse de gestos.

- Expresse com o seu corpo.
- Use sempre o sorriso. Lembre-se que acionamos 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.
- Use a expressão facial.
- Fale o suficiente, alto e claro.

### Inventário de Comunicações Interpessoais

Este inventário lhe oferece uma oportunidade de fazer um estudo objetivo do grau e dos padrões de comunicação em suas relações interpessoais. Ele permitirá que você compreenda melhor a maneira como você se apresenta e age ao se comunicar com pessoas em seus contatos e atividades diárias.

Ao responder as questões, considere seu relacionamento com pessoas que não sejam membros de sua família;

Responda às questões tão rapidamente quanto puder e de acordo com o que você estiver sentindo no momento (não da maneira como você se sente usualmente ou estava sentindo na semana passada, por exemplo);

Faça o estudo sozinho e sem conversar com seus colegas (você poderá discuti-lo depois, uma vez completado o estudo. Não altere quaisquer das respostas, pois isso fará com que o mesmo perca o seu valor;

É imprescindível que as respostas sejam bastante honestas. Use de total franqueza, uma vez que as respostas terão caráter confidencial.

A alternativa "sim" deve ser usada quando a questão pode ser respondida como: "acontece na maior parte das vezes ou usualmente".

A alternativa "não" deve ser usada quando a questão pode ser respondida com um "raramente" ou "nunca".

A alternativa "às vezes" deve ser assinalada quando você definitivamente não puder responder com um "sim" ou um "não". Use esta coluna o mínimo que puder.

Leia cada questão com cuidado. Se você não puder dar uma resposta exata a uma questão, responda-a da melhor forma que puder (não deixe de responder a quaisquer das questões). Não há respostas certas ou erradas. Responda de acordo com a maneira que você sente neste momento. E lembre-se que você não deve se referir a membros da família ao responder as questões.

Nº	QUESTÕES	SIM	NÃO	ÀS VEZES
01	Em conversas, as palavras lhe saem como você gostaria que elas saíssem?			
02	Quando alguém lhe faz uma pergunta que não seja clara, você pede para a pessoa explicar o significado da mesma?			
03	Quando você está tentando explicar alguma coisa, as pessoas tendem a "botar palavras em sua boca"?			
04	Você simplesmente presume que a outra pessoa sabe o que você quer dizer, sem que você tenha que explicar o que você quer realmente dizer?			
05	Você costuma pedir à outra pessoa lhe dizer como ela se sente sobre o ponto que você quer provar?			
06	É difícil para você conversar com outras pessoas?			
07	Em conversa, você fala sobre coisas que são de interesse tanto para você como para a outra pessoa?			

08	Você acha difícil expressar suas idéias quando as dos membros que o circundam são contrárias às suas?			
09	Em conversas, você tenta se colocar no lugar da outra pessoa?			
10	Em conversas, você tem a tendência de falar mais do que a outra pessoa?			
11	Você está ciente de que o tom de sua voz pode afetar os outros?			
12	Você evita dizer algo que você sabe só irá ferir os outros ou piorar as coisas?			
13	É difícil para você aceitar críticas construtivas de outros?			
14	Quando alguém fere seus sentimentos você discute o fato com a pessoa?			
15	Você se desculpa, depois, com alguém cujos sentimentos você tenha possivelmente ferido?			
16	O fato de alguém não concordar com você o deixa "bastante" chateado?			
17	Você acha difícil pensar com clareza quando você está zangado com alguém?			
18	Você deixa de discordar de outros porque você tem medo que eles fiquem zangados?			
19	Quando um problema surge entre você e uma outra pessoa, você consegue discuti-lo sem ficar zangado?			
20	Você está satisfeito com a maneira pela qual você resolve suas diferenças com os outros?			
21	Você fica amuado e aborrecido por muito tempo quando alguém o perturba?			
22	Você fica pouco a vontade quando alguém o elogia?			
23	De modo geral, você é capaz de acreditar nos outros?			
24	Você acha difícil exaltar/louvar e elogiar os outros?			
25	Você tenta deliberadamente esconder suas falhas dos outros?			
26	Você ajuda os outros a lhe entenderem dizendo como você pensa, sente e no que acredita?			
27	É difícil para você confiar aos outros?			
28	Você tem a tendência de mudar de assunto quando seus sentimentos entram numa discussão?			
29	Em conversas, você deixa a outra pessoa terminar de falar antes de reagir a o que ele está dizendo?			

30	Você nota às vezes não estar prestando atenção?			
31	Você tenta ouvir procurando o significado que se quer transmitir quando alguém está falando?			
32	Os outros parecem ouvi-lo quando você está falando?			
33	Numa discussão, é difícil para você ver as coisas através dos pontos de vista da outra pessoa?			
34	Você finge estar ouvindo a outras pessoas quando na verdade você não está?			
35	Em conversas, você consegue diferenciar o que a pessoa está dizendo do que ela pode estar sentindo?			
36	Ao falar, você procura se manter ciente de como as pessoas estão reagindo aquilo que você está dizendo?			
37	Você sente que os outros desejariam que você fosse um tipo diferente de pessoa?			
38	As outras pessoas entendem seus (os de você) sentimentos?			
39	Os outros costumam dizer que você sempre pensa estar certo?			
40	Você admite estar errado quando você sabe que você está errado sobre alguma coisa?			

### GABARITO

QUESTÕES	SIM	NÃO	ÀS VEZES
01	03	01	02
02	03	01	02
03	01	03	02
04	01	03	02
05	03	01	02
06	01	03	02
07	03	01	02
08	01	03	02
09	03	01	02
10	01	03	02
11	03	01	02
12	03	01	02
13	01	03	02
14	03	01	02
15	03	01	02
16	01	03	02
17	01	03	02
18	01	03	02
19	03	01	02
20	03	01	02
21	01	03	02
22	03	01	02
23	03	01	02
24	01	03	02
25	01	03	02
26	03	01	02

27	01	03	02
28	01	03	02
29	03	01	02
30	01	03	02
31	03	01	02
32	03	01	02
33	01	03	02
34	01	03	02
35	03	01	02
36	03	01	02
37	03	01	02
38	03	01	02
39	01	03	02
40	03	01	02

**TOTAL DE PONTOS =>**

40 a 58 pontos	SOFRÍVEL
59 a 83 pontos	SOFRÍVEL/ACEITÁVEL
84 a 120 pontos	ACEITÁVEL



**SELEÇÃO DE PESSOAL  
TÉCNICAS DE ENTREVISTA**

Uma ferramenta importante no processo de seleção é a entrevista. Entrevistar uma pessoa requer arte, técnica e sobretudo experiência. Assim, para uma eficiente entrevista, deve-se observar as seguintes recomendações:

**LOCAL DA ENTREVISTA:**

- a entrevista deve ser realizada em local isolado, longe de telefones ou de circulação de pessoas;
- na sala de entrevista, evita-se colocar quadros ou cartazes nas paredes, algo que possa chamar ou desviar atenção do candidato;
- as paredes da sala devem conter as cores em tom pastel ou verde-claro, cores tranquilizantes e neutras (estudos cromáticos);
- no local haverá apenas duas cadeiras, uma para o entrevistado e outra para o entrevistador, de maneira que a conversação seja de igual para igual.

**COMO PREPARAR UMA ENTREVISTA:**

- elabore o perfil completo do cargo (descrição do cargo);
- analise todas as características do cargo, tais como: hierarquia, complexidade, normas gerais da empresa e outras variáveis);
- planeje o seu tempo por cada assunto;
- organize perguntas analíticas e descritivas, evitando-se as respostas do tipo “sim” ou “não”.

**FORMULAÇÃO DAS PERGUNTAS:**

- seja objetivo e claro nas suas perguntas;
- use as palavras com precisão;
- fale a mesma língua com o candidato, isto é, deve estar à altura do candidato;
- evite bate-papo fora do assunto;
- controle a entrevista, de maneira que evite que o candidato fuja do assunto;
- deixe o candidato falar espontaneamente.

Perguntar é uma arte. Requer técnica, perfeição e treinamento. Portanto, pratique-as.

## ROTEIRO DA ENTREVISTA:

- histórico profissional - observe durante a entrevista, o desenvolvimento profissional do candidato, do seu primeiro até o último emprego (ou atual), analisando detalhes como: conhecimentos adquiridos, aptidões e habilidades, progressos e frustrações, razão pela troca e intervalos de um emprego e outro, etc.;
- histórico educacional - avalie o desenvolvimento educacional, cultural e profissional (cursos e treinamentos), etc.;
- histórico familiar - explore informações sobre a sua adolescência, sua família, observando relacionamentos, posição sócio-econômico, nível cultural, etc.;
- status social atual - avalie as suas posições: social, político, religioso, estabilidade financeira, etc.

## MECANISMO DE DEFESA:

O candidato, frente ao seu objetivo de conquistar um novo emprego, tende a comportar-se como um verdadeiro ator, simulando um falso personagem, cujo a sua meta é vender suas idéias para que o selecionador possa comprá-la. Esse efeito, natural do homem, se chama “autoproteção” (defesa de suas fraquezas). Acontece, porque sente seu “eu” ameaçado pelo entrevistador, criando-se uma figura fantasma de um invasor de sua vida privada.

A técnica para eliminar o efeito do mecanismo de defesa, ou pelo menos para amenizá-la, é criar um ambiente agradável através da transparência, cordialidade e sinceridade do entrevistador.

A prática do “quebra-gelo”, através da Dinâmica de Grupo, é muito utilizada por empresas na seleção de pessoal, antes da entrevista com o candidato. Pois, a técnica, faz com que sua memória esqueça momentaneamente situações passadas, tornando-as mais próximas à imagem do “eu”.

Assim, uma vez criado o ambiente propício para entrevista, deve ser mantido até o final.

## MODELO - FICHA DE AVALIAÇÃO DE ENTREVISTA - PESSOAL ADMINISTRATIVO

CANDIDATO(A):	VAGA:	DATA:			
	<b>FATORES DE AVALIAÇÃO</b>	<b>FRACO</b>	<b>MÉDIO</b>	<b>BOM</b>	<b>ÓTIMO</b>
01	APRESENTAÇÃO PESSOAL				
02	INTELIGÊNCIA				
03	MATURIDADE				
04	SAÚDE				
05	CONVERSAÇÃO				
06	PERSISTÊNCIA				
07	ENTUSIASMO				
08	AMBIÇÃO				
09	AGRESSIVIDADE				
10	RELACIONAMENTO SOCIAL				
11	RELACIONAMENTO FAMILIAR				
12	OUTROS FATORES				