



ESESP - Escola de
Serviço Público
do Espírito Santo

Desenvolvimento Pessoal e Profissional Aplicados ao IDAF

Programas Especiais

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Gestão e
Recursos Humanos





ESESP - Escola de
Serviço Público
do Espírito Santo

Desenvolvimento Pessoal e Profissional Aplicados ao IDAF

Slides - Parte I

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Gestão e
Recursos Humanos



Escola de Serviço Público do Espírito Santo
ESESP

EIXO: PROGRAMAS ESPECIAIS

**Desenvolvimento
Pessoal e Profissional
aplicados ao IDAF**

2016



1



2



PROGRAMA

Referencial teórico: O conteúdo e conceitos do curso foram fundamentados nas linhas de pensamento de Bernard Willians, Aristóteles, Cortella, Karnal, entre outros a fim de basear as discussões e atividades em sala de aula. As abordagens do curso são orientadas pelas leituras em Psicanalise, Freud, Iacan, Maria José Toneli, Cortela, Eduardo Davel, Karnal, Dejours, Roudinesco e outros



Objetivos: Identificar no desenvolvimento pessoal e profissional as possibilidades do autoconhecimento como equilíbrio emocional, norteando o desenvolvimento pessoal e profissional, através da ética no equilíbrio da gestão de conflitos.

Criar uma cultura de humanização nas relações internas e com o cidadão




Programa

Modulo 1 - Autoconhecimento como pano de fundo das relações interpessoais. Imagem pessoal e profissional

Modulo 2 – Desafios do atendimento ao cidadão. e desenvolvimento pessoal. Desenvolvimento de equipes

Modulo 3 - Reflexões éticas sobre a cultura institucional. Gestão de mudança. Relação com as equipes.

Modulo 4 - Uma abordagem criativa na gestão de conflitos



6



Dinâmica: Apresentação com musica



SEMP - Servicio Público de España Sane

7



Módulo 1 - Autoconhecimento como pano de fundo das relações interpessoais. Imagem pessoal e profissional



SEMP - Servicio Público de España Sane

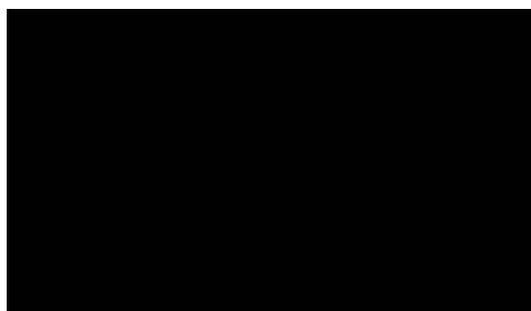


“O primeiro problema para todos nós, homens e mulheres, não é aprender, mas sim desaprender. É saber mudar os paradigmas internos e externos; entender que o método que nos deu o sucesso pode ser o início de nosso fracasso.”

Heráclito, 450 a. C.



Vídeo: Viviane Mosé e Jorge Forbes






O mundo contemporâneo
 Escravidão
 Migrações
 Terrorismo

Imigrantes e todos nós
 “Cidadão global”

A secularização invade nosso modo de viver e das instituições





Amor e Necessidade são “os pais da civilização humana” (Freud, p. 121). São as exigências de sobrevivência, que se manifestam como uma “compulsão para o trabalho” e pelo “poder do amor”, que deu origem à vida comunitária





O mais importante de tudo é a autoestima, o alicerce da saúde mental.

É a partir da autoestima que todos os processo de harmonização e administração de conflitos se tornam mais fáceis de serem superados. *Luiz Alberto Py*



Importância da cultura e seus efeitos
Conceitos e importância
Missão, visão , valores

O que precisa ser reconhecido da cultura do IDAF?



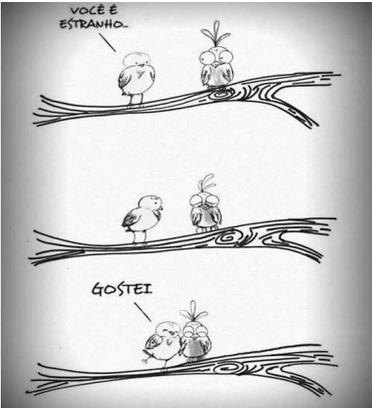
Vídeo: **Habilidades rotuladas como transtornos**

A Perturbação de Oposição e Desafio (POD)



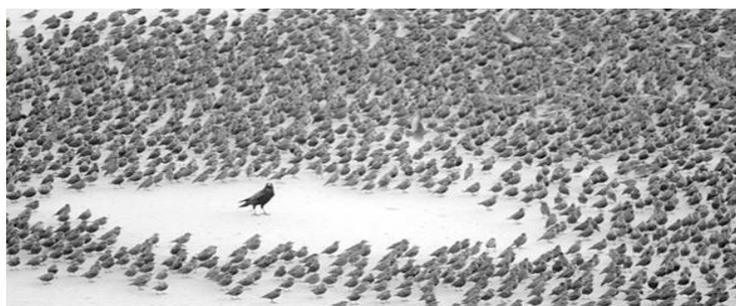
15

Sobrecarga de trabalho - angústias
O trabalho no mundo contemporâneo
Sofrimentos, realizações e novos laços sociais,
realizações





Reunião de várias culturas em uma equipe
 Diversidade e culturas, relação com a natureza,
 sustentabilidade,
 Estreitamento de relações em equipe.



Por isso, ao dizer “sou imigrante” ou “sou migrante”,
 algo fica por dizer. Berta

Experiências singulares de deslocamentos, tornando
 históricas e coletivas - migrações



Que efeitos traz
A mudança de país, estado, região, de língua
e de cultura nos sujeitos em deslocamento?

Não somos apenas o que pensamos
ser. Somos mais: somos também
o que lembramos e aquilo de
que nos esquecemos. Somos as
palavras que trocamos, os
enganos que cometemos e os
impulsos a que cedemos
"sem querer".

Sigmund Freud 1856-1939



Pense em uma estratégia para viver sua vida.



A imagem que uma pessoa constrói ao longo da sua vida profissional está diretamente relacionada com seu comportamento no ambiente de trabalho.



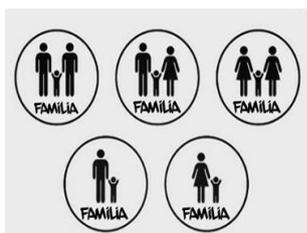
Sou um servidor público do IDAF



Campanha pela volta das palavras mágicas:

Por favor
Muito Obrigado
Desculpe
Com Licença
Eu Te Amo

Relacionamento



Equilíbrio e emoções
Comportamento profissional
As pessoas reagem afetivamente



Como se constroem as relações de trabalho?
Que condições favorecem a construção do coletivo?
O coletivo é imprescindível nas relações. Cristophe Dejours



O Que Será (À Flor da Pele) Chico buarque

O que será que me dá
Que me bole por dentro, será que me dá
Que brota à flor da pele, será que me dá
E que me sobe às faces e me faz corar
E que me salta aos olhos a me atraiçoar
E que me aperta o peito e me faz confessar
O que não tem mais jeito de dissimular
E que nem é direito ninguém recusar
E que me faz mendigo, me faz suplicar
O que não tem medida, nem nunca terá
O que não tem remédio, nem nunca terá
O que não tem receita
O que será que será
Que dá dentro da gente e que não devia
Que desacata a gente, que é revelia
Que é feito uma aguardente que não sacia
Que é feito estar doente de uma folia
Que nem dez mandamentos vão conciliar
Nem todos os unguentos vão aliviar

Nem todos os quebrantos, toda alquimia
Que nem todos os santos, será que será
O que não tem descanso, nem nunca terá
O que não tem cansaço, nem nunca terá
O que não tem limite
O que será que me dá
Que me queima por dentro, será que me dá
Que me perturba o sono, será que me dá
Que todos os tremores me vêm agitar
Que todos os ardores me vêm atijar
Que todos os suores me vêm encharcar
Que todos os meus nervos estão a rogar
Que todos os meus órgãos estão a clamar
E uma aflição medonha me faz implorar
O que não tem vergonha, nem nunca terá
O que não tem governo, nem nunca terá
O que não tem juízo



Postura
Etiqueta profissional

Comunicação

A roupa profissional tem a tarefa de passar o conceito da Instituição e um depoimento da pessoa que esta usando.






Imagem Pessoal e Profissional

- Ambiente de trabalho é sinônimo de discrição
- Educação social
- Privacidade
- Pontualidade
- Tom de voz
- Cuidados e higiene pessoal
- Postura
- Cuidado com celulares e redes sociais
- Ter noção de hierarquia
- Bebidas - Em coquetéis e reuniões, pare assim que sentir que a bebida está fazendo você perder o controle das palavras ou dos atos.
- Festas da instituição









Saúde física
Emocional
Profissional
Social
Espiritual
Intelectual

“O sujeito pode transferir esse reconhecimento do trabalho para o registro da construção de sua identidade. Sofrimento absurdo que só produz sofrimento, dentro de um círculo vicioso, e que será desestruturante, capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade e causar doenças mentais. Por isso, não há neutralidade no trabalho em relação à saúde mental.” Dejour




Módulo 2 – Desafios do atendimento ao cidadão. e desenvolvimento pessoal. Desenvolvimento de equipes



29

A interação entre o cidadão e o “servidor atendente” se inicia com a primeira palavra!



Relações humanas uma necessidade



Segundo Gandhi:

“Um cliente é o visitante mais importante em nossa casa. Ele não depende de nós; nós somos dependentes dele. Ele não é uma interrupção em nosso trabalho; ele é o propósito do mesmo. Ele não é um estranho em nosso negócio; ele faz parte do mesmo. Nós não estamos fazendo um favor ao servi-lo; ele está fazendo um favor em nos dar esta oportunidade.”



Relações humanas

Uma necessidade





Fundamentos do Atendimento

- Pensamento Sistêmico
- Aprendizado organizacional
- Cultura de inovação
- Liderança e constância de propósitos
- Orientação por processo e informações
- Visão de futuro
- Valorização das pessoas
- Conhecimento
- Responsabilidade social




Quem é você quando
ninguém está olhando?



Alteridade

Empatia

Feedback

Ética

Comportamento assertivo
Equilíbrio emocional





Conquistam maior presença nos cenários públicos.

foto Espinho Santos

POSTURAS E PRÁTICAS

- Ter entusiasmo e transformar as coisas, de fazer dar certo.
- Parar de reclamar.
- Buscar o autodesenvolvimento.
- Agir, evitar transferir para outro dia.
- Ter perseverança, tenacidade, atenção aos detalhes.
- Acabar com a arrogância e o mau humor.
- Ser flexível , usar o bom senso.
- Estar aberto(a) às mudanças e saber que fazem parte constante da nossa vida.





Video: Redes sociais- Prof Karnal



ISP - Instituto de Serviço Público do Espírito Santo



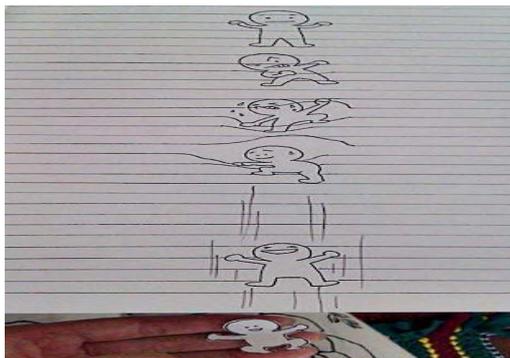
Ouçã atentamente o servidor, demonstrando interesse em captar todos os detalhes na sua fala

**(mesmo quando ele venha carregado de agressividade);
Respire profundamente e mantenha calma**



ISP - Instituto de Serviço Público do Espírito Santo

Pense em três ações concretas que você realizou no último mês e, que você pode considerar que encantou pessoas que você tenha atendido?



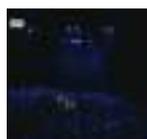
Instituições públicas, e gestores do mundo inteiro têm utilizado o Programa Coaching como o segredo-chave para alcançar o alto desempenho



Propósito da Liderança do sec. XXI
Consiste em estar comprometido ao mesmo tempo com
os processos de transformação individual e social.



Musica: Descubridor dos sete mares





como é a tua família?

duas mães
uma mãe e um pai
sem mãe
dois pais
avó, avó e filho

Viver juntos

ISP - Instituto de Serviços Públicos do Espírito Santo



ESESP - Escola de
Serviço Público
do Espírito Santo

Desenvolvimento Pessoal e Profissional Aplicados ao IDAF

Slides - Parte II

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Gestão e
Recursos Humanos





**Escola de Serviço Público do Espírito Santo
ESESP**

EIXO: PROGRAMAS ESPECIAIS

**Desenvolvimento
Pessoal e Profissional
aplicados ao IDAF**

2016



1



PROGRAMA

- **Reflexões éticas sobre a cultura institucional. Gestão de mudança. Relação com as equipes.**
- Conceitos éticos.
- Deontologia e Ontologia.
- Referências legais éticas.
- Excelência no atendimento ao cidadão baseado em normas éticas.



1



- **Uma abordagem criativa na gestão de conflitos.**
- Gênese dos conflitos - Introdução e conceitos. Importância da gestão de conflitos
- Gestão de Cultura Organizacional e Clima Organizacional
- Comunicação Interpessoal. Estilos de comportamento
- Situações potencialmente conflitivas. Situações conflitivas - Análise



40
ISP - Instituto de
Servicio Público
do España Sane



- Estratégias para a resolução de conflitos
- Importância dos negociadores e mediadores no processo de negociação
- Questões legais e éticas nas negociações
- Liderança na gestão de conflitos.



40
ISP - Instituto de
Servicio Público
do España Sane

CONTRATO DIDÁTICO

Sigilo
Respeito
Sinceridade
.....



5

“Vida sem ética dá mais trabalho”

Leandro Karnal



Reflexões éticas sobre a cultura institucional. Gestão de mudança. Relação com as equipes.

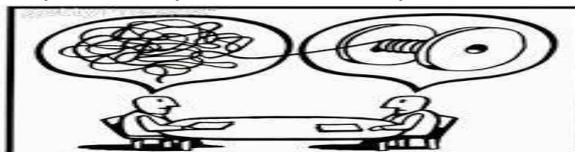
- Conceitos éticos.



Deontologia e Ontologia.



- Deontologia: ciência do dever ser. Ciência que lida com o conjunto de deveres. Maior estudioso: Jeremy Bentham.
- Ontologia: ciência do ser. Na visão de Heidegger é uma reflexão a respeito do sentido abrangente do ser, como aquilo que torna possível as múltiplas existências





Referências legais éticas. Regras Deontológicas

Anexo:

- IX - A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicados ao serviço público caracterizam o esforço pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral. Da mesma forma, causar dano a qualquer bem pertencente ao patrimônio público, deteriorando-o, por descuido ou má vontade, não constitui apenas uma ofensa ao equipamento e às instalações ou ao Estado, mas a todos os homens de boa vontade que dedicaram sua inteligência, seu tempo, suas esperanças e seus esforços para construí-los.

Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Junho/1994)



9



Excelência no atendimento ao cidadão baseado em normas éticas

- **Valores**
- **Comportamento individuais**
- **Comportamentos coletivos**



- Precisamos determinar o que são os valores, como estes influenciam em nossos comportamentos individuais e consequentemente como refletem no coletivo atingindo imagem institucional, relações interpessoais e interinstitucionais.
- É necessário fortalecer os valores da instituição, ter sempre como foco a visão e aperfeiçoar a missão conforme as transformações sociais.



Observando comportamentos:

Se você fura fila,

se você suborna guarda de trânsito quando é pego na blitz,

se você troca seu voto por favores,

se você tira vantagem dos outros por se achar mais "esperto",

se você recebe um troco a mais e não devolve,

se você pra tudo na vida dá um jeitinho...

...você em nada difere dos políticos corruptos deste país.

Eles são apenas um reflexo seu.



Relação entre educação e normas éticas para um atendimento de excelência.

Muito Obrigada
Com licença
Por favor
Desculpe
Bom dia
Boa tarde
Boa Noite
Até logo

13



Dinâmica

- Texto:
Ética: a conduta que faz diferença.



“Viver e não ter a vergonha de ser feliz, cantar e cantar e cantar a beleza de ser um eterno aprendiz”.

Gonzaguinha



Vídeo: “Jeitinho Brasileiro”





Uma abordagem criativa na gestão de conflitos.

- Gênese dos conflitos.
- Introdução e conceitos.
- Importância da gestão de conflitos



- 
- “O conflito é tão antigo quanto a **sociedade** humana e, embora hoje nós o consideremos como algo inaceitável e que deva ser evitado, em termos históricos mais abrangentes, conflitos e conquistas influenciaram o universo humano e resultaram na expansão da humanidade pelo globo. (...)



- 
- Para Georg Simmel, conflito é uma forma de associação humana em que as pessoas são colocadas em contato entre si e por meio da qual se pode alcançar a união. Esse é um importante ponto de partida porque nos ajuda a evitar a ideia de que o conflito é o *término* das relações e **interações**. O argumento de Simmel é de que o conflito obriga as partes a reconhecerem umas às outras ainda que a relação seja antagonista.”

GIDDENS, Anthony e. Conceitos essenciais da Sociologia

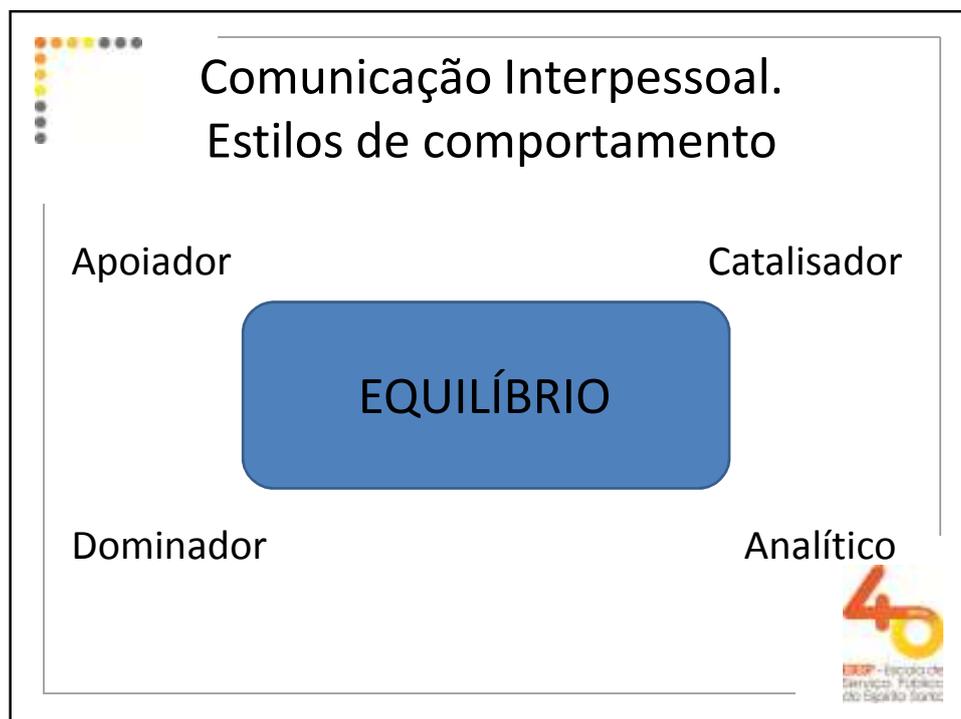



- **Gestão de Cultura Organizacional e Clima Organizacional**

“Para Schein é preciso adotar um modelo de cultura que faça justiça ao que o conceito conota e que possa ter utilidade em outros campos. Para ele, cultura é um padrão de suposições básicas demonstradas; inventadas, descobertas ou desenvolvidas por um dado grupo; que ensina a lidar com seus problemas externos de adaptação e internos de integração; que funcionou bem o bastante para ser considerado válido e, ainda, para ser ensinado aos novos membros do grupo como a forma correta de perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas.”

PIRES, José Calixto de Souza e. **Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil**. RAP, Rio de Janeiro 40(1):81-105, Jan./Fev. 2006





Situações potencialmente conflituosas.
Situações conflituosas - Análise

ESF - Escola de Serviços Públicos do Espírito Santo



Estratégias para a resolução de conflitos

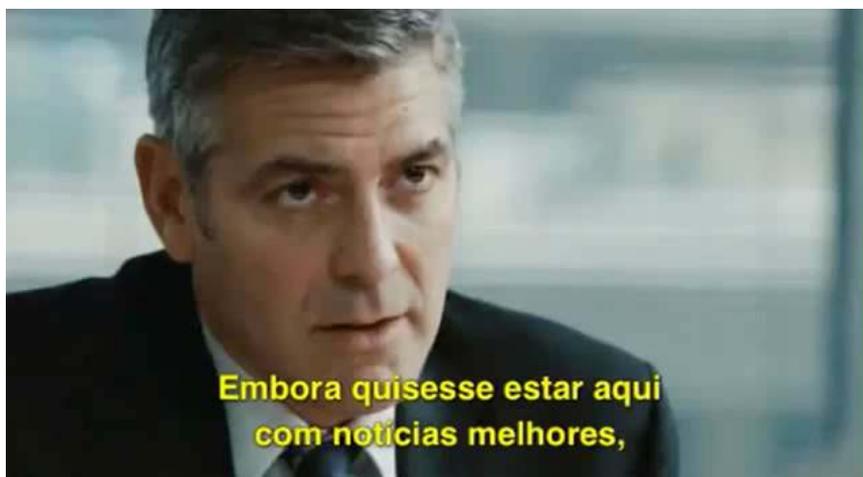
- Para a solução pacífica de conflitos é fundamental que os envolvidos estejam dispostos a ceder quando preciso e principalmente encarar a negociação não como uma disputa de vontades, mas a busca pela paz social. Alguns indivíduos, são submissos e aceitam o processo sem exposição de posições.



- 
- Outros são assertivos e sabem colocar-se na negociação e ainda temos os agressivos que por não terem a postura ideal, acabam muitas vezes encarando a busca pelo término do conflito como uma questão pessoal, prejudicando o andamento e encaminhamento dos processos institucionais.



Importância dos negociadores e mediadores no processo de negociação



ESFP - Escola de
Serviços Públicos
do Espírito Santo

Reflexão

- Quais as características de um bom negociador?
- Você considera-se um bom negociador?

40
ESFP - Escola de
Serviços Públicos
do Espírito Santo

Dinâmica



- Dinâmica das cores.



Questões legais e éticas nas negociações

- Negociação para atingir uma finalidade, sem preocupação com o caminho pelo qual trilhamos para chegarmos a um resultado, geralmente esbarra na falta de base ética para sustentar a satisfação dos envolvidos. Legalidade, eticidade e transparência são as garantias para uma negociação frutífera.





Liderança na gestão de conflitos.

- O papel do líder é essencial para que a equipe possa desenvolver suas atividades com consistência e obtenção de sucesso. Líder não é determinado pela própria pessoa, mas por seus pares.
- Quem exerce liderança não precisa necessariamente ocupar cargo de chefia, mas é interessante que o chefe procure ser líder.



- 
- Durante uma negociação o perfil do líder é fator determinante para o bom clima organizacional, respeitando as diferenças, tendo empatia, sendo persuasivo sem ser agressivo, contribuindo para a expressão das ideias, praticando uma gestão dentro do possível participativa e principalmente tendo a ciência que todos podem construir uma história de maneira coletiva.



A inspiração que um líder causa



LESP - Espírito de
Serviço Público
do Espírito Santo

Bibliografia:

ADEODATO, João Maurício. *Ética e retórica: para uma teoria da Dogmática Jurídica*. São Paulo: Saraiva, 2002.

BITTAR, Eduardo C.B. *Curso de ética jurídica – Ética Geral e Profissional*. São Paulo: Saraiva, 2010.

Bibliografia Complementar:

ARISTÓTELES. *Ética a Nicômacos*. Brasília: Universidade de Brasília, 2001.

ÁVILA, Rosemari Pedrotti. *As conseqüências do assédio moral no ambiente de trabalho*. São Paulo: LTR, 2009.

BARRETO, Margarida e. (org.). *Do assédio moral à morte em si: significados sociais do suicídio no trabalho*. 1.ed. São Paulo: Matsunaga, 2011.

BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.

DEJOURS, Christophe e., *Psicodinâmica do Trabalho – Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. 1. ed. 16.reimpre. São Paulo: Atlas, 2015.

HEATH, Michael. *Série segredos profissionais: segredos de liderança*. São Paulo: Fundamento Educacional, 2013.

HEATH, Michael. *Série segredos profissionais: segredos de gestão*. São Paulo: Fundamento Educacional, 2014.

PEGORATO, Olinto A. *Ética é justiça*. Petrópolis: Vozes, 1995.

PERELMAN, Chaim. *Ética e direito*. 4 ed. Rio de Janeiro: Martins Fontes, 2002.

REALE, Miguel. *Filosofia do direito*. 20.ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. São Paulo: Saraiva, 2010.

SANDEL, Michael J. *Justiça – O que é fazer a coisa certa*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011.

Decreto 15.095-R Código de ética do Estado do Espírito Santo

Consulta on line:

<http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/sidnei-oliveira/2012/09/24/etica-a-conduta-que-faz-a-diferenca/> em 10/03/2015.

GIDDENS, Anthony e. *Conceitos essenciais da Sociologia*.

PIRES, José Calixto de Souza e. *Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil*. RAP Rio de Janeiro 40(1):81-105, Jan./Fev. 2006

LESP - Espírito de
Serviço Público
do Espírito Santo