



ADAPTA-SE AOS SEUS INTERLOCUTORES?

As competências de comunicação do passado já não são suficientes. Há que ter a capacidade de se adaptar às necessidades e expectativas dos outros. Assim, deixamos algumas dicas para que, nos próximos 12 meses, tenha maior versatilidade nas relações interpessoais

Influência fruto da necessidade de competir num mercado cada vez mais global, o termo rentabilidade tem vindo a ganhar uma importância cada vez maior. E, de modo a responder a todas as necessidades, a aposta na gestão da adaptação ao outro pode fazer toda a diferença. Postura tanto mais salutar quando essa diferenciação se verifica ao nível dos gestores e dos líderes. Pessoas cuja dimensão de visão conduzirá às competências necessárias à liderança das equipa, bem como à gestão de unidade. Aspectos que, quando desenvolvidos, permitem uma visão clara das componentes inerentes à construção de equipas fortes e com elevados níveis de desempenho.

VERSATILIDADE NAS RELAÇÕES

Torna-se então fundamental compreender que as competências de comunicação do passado já não são suficientes. O envolvimento dos gestores/cheffias e colaboradores deve ser uma das prioridades. Um envolvimento tanto

maior quanto maior for a versatilidade e a capacidade de adoptar comportamentos às necessidades e expectativas dos outros. Sem nunca perder de vista que o objectivo é desenvolver e manter a confiança, deixamos algumas dicas para que, nos próximos 12 meses, possa demonstrar versatilidade nas relações interpessoais.

- Tenha sempre em conta que, para ser versátil ou demonstrar versatilidade, deverá “sair de si próprio” e analisar as situações na perspectiva do outro. Só desta forma poderá visualizar os comportamentos que geram conforto ou desconforto nas outras pessoas – interlocutores.

- Uma baixa versatilidade trará poucas ou nenhuma vantagens às relações pessoais ou profissionais. Para melhorar os resultados das suas interacções deverá demonstrar comportamentos que aumentam o seu nível de versatilidade e a eficácia nas relações. Mostre-se capaz de se adaptar na relação e disposto a negociar. Isto é, seja



Convém não esquecer que o objectivo é desenvolver e manter a confiança

flexível nas suas atitudes e comportamentos e receptivo às opiniões.

- Ao conhecer a pessoa que tem diante de si, poderá focar melhor a sua comunicação e os seus comportamentos. Como tal, identifique se o seu interlocutor é alguém orientado para as tarefas ou se, pelo contrário, é alguém orientado para as relações pessoais. Uma vez identificado o estilo do interlocutor, deve adaptar o seu comportamento para obter melhores resultados.

- Reconhecido o estilo do outro, deverá reflectir sobre as expectativas de-

positadas na relação. Este passo é tão simples quanto estar atento aos sinais que lhe são transmitidos. Só assim poderá caminhar para a interacção e para o aumento exponencial da possibilidade de atingir os objectivos. Lembre-se que só conhecendo a pessoa e as suas expectativas poderá adoptar o seu estilo, e com ele antecipar qualquer sentimento de desconforto na outra pessoa.

GESTÃO DA ADAPTAÇÃO AO OUTRO

Mas adaptar não significa deixar de ser genuíno ou perder a personali-

EMPREGO DA SEMANA



JOEL VICENTE

Idade: 34 anos
 Empresa: Rumos S.A.
 Sector: Formação profissional; educação e professional services TI
 Cargo: Relationship management

Teve sempre uma ideia clara de até onde queria chegar profissionalmente?

Sempre tive linhas de orientação bem definidas. E, quando surgiu a primeira oportunidade de trabalhar na área de tecnologias de informação, agarrei-a. Sempre foi uma área que me atraiu e para a qual me preparei, com formação técnica especializada.

Que qualidades pessoais lhe permitiram ter sucesso?

A honestidade para comigo e para com os outros. Mas para vingar num mercado dinâmico e global como o das TIC é preciso ter criatividade, motivação, metodologia, capacidade de negociação, ambição e sobretudo gosto na aquisição de mais conhecimento. Estas qualidades aliadas a uma equipa com visão e

empenho em criar valor têm sido determinantes.

Como se descreve profissionalmente?

Lutador, com gosto especial por “construir e criar valor”, com conhecimento do mercado, visão global e estratégica do que acontece à minha volta e não dispenso munir-me do máximo de informação. Gosto de ter metas bem definidas e planear, trabalhar em equipa, comunicar com eficiência e promover relacionamentos de excelência. Outra característica que considero relevante: pró actividade.

Como mede o seu sucesso?

O sucesso é momentâneo e mede-se com resultados atingidos face aos objectivos traçados, de preferência



Foto: istockPhoto

Adaptar-se não significa deixar de ser genuíno ou perder a personalidade

de. Trata-se antes de uma alteração temporária do seu tipo de comportamento. A isto chama-se gestão da adaptação ao outro, e processa-se em quatro níveis:

- 1 - O momento em que a outra pessoa ainda se questiona se irá relacionar-se consigo;
- 2 - O momento em que está a trabalhar as expectativas da relação;
- 3 - Quando tem de defender a sua posição;
- 4 - No momento de apoiar o resultado final da interacção.

Caso a sua capacidade de ser versátil falhe, resultando no desconforto do interlocutor, sugerimos que utilize um processo simples de cinco passos para reverter a situação: restabeleça a confiança, ouvindo activamente; demonstre empatia; descubra os reais problemas e verifique as razões do desconforto; crie soluções para abordar o desconforto e decida o que fazer para abordar os problemas.

Wilson Learning Portugal
info@wilsonlearning.com.pt

semana após semana. Por último, o importante é sentir que as medidas e acções que realizei criaram valor para a Rumos e para os clientes.

Qual foi a sua maior conquista?

Ser um dos responsáveis para que a Rumos se tenha tornado líder na área de formação e certificação Microsoft Official Curriculum e continuar, ao fim de dez anos, a contribuir para um projecto consolidado no mercado nacional. Conseguir conciliar o sucesso profissional com a vida pessoal e familiar.

Há alguma medida em particular que destaque?

“Mesmo os grandes projectos dependem do sucesso dos pequenos detalhes”.

Onde espera estar daqui a cinco anos?

A liderar projectos dinâmicos e que acrescentam valor, muito provavelmente na Rumos.

Qual seria o seu emprego de sonho?

Vários, mas considero que os sonhos são atingíveis passo a passo e já atingi alguns. Talvez construir algo financeiramente sólido, sustentável e com responsabilidade social, mas que me permitisse dedicar a maior parte do tempo a criar novos projectos de gosto pessoal, com mais tempo para a família e amigos.

Conselhos para quem pretende enveredar nesta área?

Investir continuamente em formação e em especialização.

Fazer carreira na

.....T.....Systems

Sector: Tecnologias de informação e comunicação

Tipo: Multinacional

N.º de países onde está presente: Mais de 50 países

N.º total de trabalhadores: 56.000 (T-Systems Global), 70 (T-Systems Portugal)

N.º total de quadros recrutados anualmente: 10

A T-SYSTEMS PORTUGAL, divisão do grupo Deutsche Telekom para empresas, presta serviços combinando tecnologias de informação e de comunicação (TIC). “Com mais de 160 mil clientes em todo o mundo, é um dos poucos fornecedores capaz de oferecer soluções integradas de TIC provenientes de uma única fonte, tendo em 2006 atingido uma facturação mundial de 12.600 milhões de euros”, afirma Carlos Peyra, director-geral. Em Portugal a T-Systems conta com mais de 70 colaboradores, tendo a sua sede em Lisboa e dois escritórios em Palmela, na fábrica da AutoEuropa. Na altura de recrutar “recorremos a formas internas (“refer a friend”, candidatos internos) e externas (publicação de anúncios em jornais, online...). Os candidatos são avaliados através da relação das suas qualificações individuais e dos requisitos para a posição a que se estão a candidatar”. É dada “muita importância à diversidade da força de trabalho e por isso não temos um perfil “fechado”. Incluímos nos nossos parâmetros de selecção variadas idades, línguas, estilos de pensamento, cultura e níveis educacionais”. Além de que “pensamos que é bastante importante dar a oportunidade aos recém-licenciados de terem uma primeira experiência profissional numa empresa multinacional como a T-Systems, pertencente a um grupo empresarial como a Deutsche Telekom.

Desta forma apostamos nos mais jovens. Estamos a iniciar um projecto que consiste na atribuição de prémios de mérito a alunos de diferentes universidades”. Segundo Carlos Peyra, “na T-Systems conhecemos o valor dos colaboradores e sabemos que é importante mantê-los motivados. Desta forma recompensamos desde os recém-chegados a quem está em início de carreira, assim como quem faz parte da nossa equipa há muito tempo. Temos uma política de incentivos e motivação que inclui planos de recompensa, prémios, estabelecimentos de metas profissionais e um processo de revisão contínuos”. A empresa tem uma “estrutura achatada, sendo o número de níveis hierárquicos reduzido. Em termos de direcção temos três níveis, os team leaders, os group leaders e os managers. É proporcionada formação técnica “contínua, dentro do posto de trabalho e fora, através de empresas de formação especializadas. Promovemos realização de pós-graduações, que consideramos ser uma mais-valia para os colaboradores e, consequentemente, para

a empresa”. A avaliação de desempenho é realizada anualmente, “através de ferramenta própria. É mais um diálogo entre a chefia e o colaborador, onde aspectos como definição/avaliação de objectivos, identificação de necessidades de formação e definição de planos de carreira são delineados. Ambas as partes têm um papel bastante activo neste processo.” Em termos de rotatividade, dado que a T-Systems é uma empresa multinacional, é possível a mobilidade de colaboradores entre os vários países. “Estando a T-Systems Portugal integrada na unidade de negócios Ibéria, existe uma maior facilidade de “troca” de colaboradores com Espanha. O trabalho em departamentos de outros países é uma experiência enriquecedora para a própria pessoa e para a equipa em que estará integrada”, explica o director-geral. As promoções estão dependentes “das necessidades organizacionais e das competências profissionais dos colaboradores, no entanto, a nomeação para o denominado Talent Bank implica experiência consolidada de um ano na T-Systems”. Quanto ao grau de retenção de quadros, “podemos afirmar que é de 100% no primeiro e segundo anos!”.

