

# TÉCNICAS DE ABORDAGEM

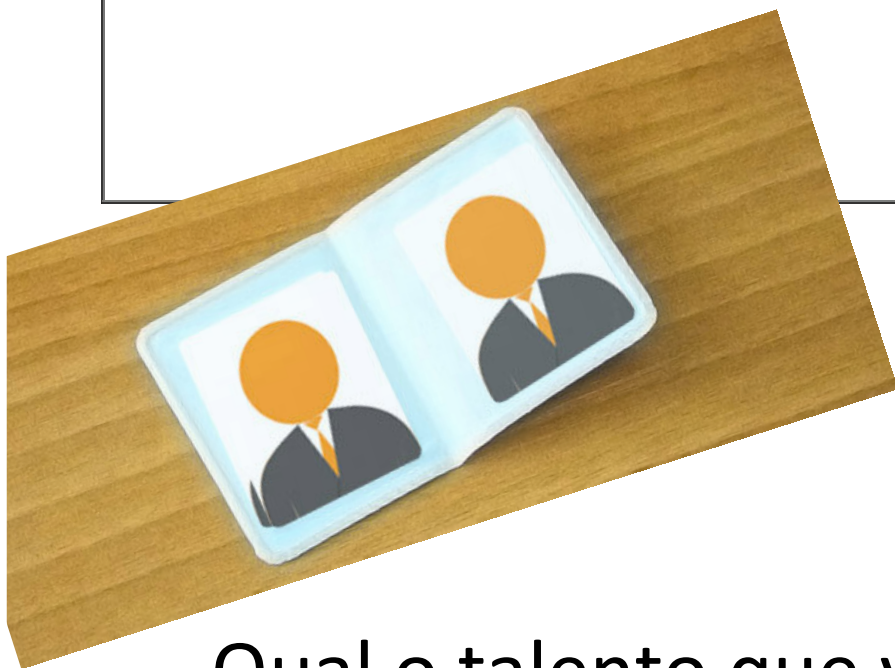
## AGENTES DE TRANSPORTE E TRÂNSITO



# Missão

Missão é um propósito que direciona para a vida, para a realização. Função específica que se confere a alguém para fazer algo. É um compromisso, um dever a executar.

# Apresentação



Qual o talento que você utiliza no exercício de sua profissão?

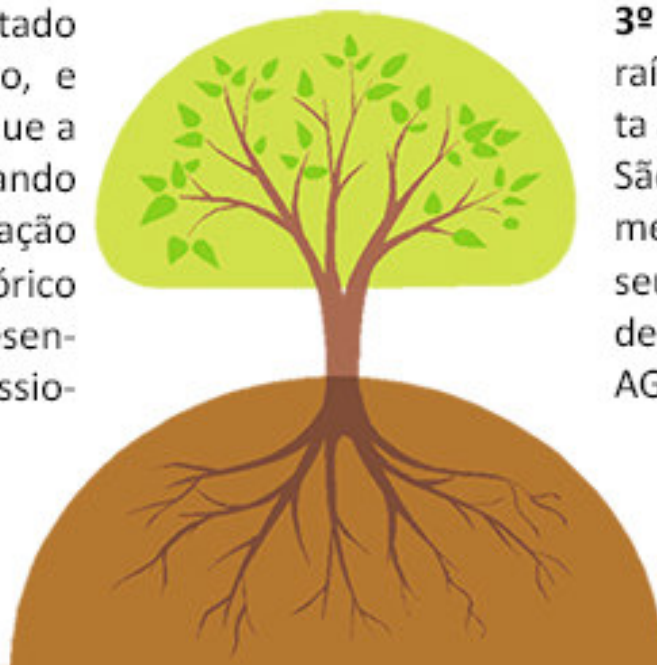
## COMPETÊNCIAS DOS AGENTES DE TRÂNSITO – Lei 11.553, de 04 de abril de 2008

- Executar as tarefas relativas à fiscalização de trânsito;
- Autuar e aplicar as medidas cabíveis, por infração de circulação, estacionamento e parada previstas no CTB, no exercício regular do poder de polícia de trânsito;
- Orientar e prestar atendimento aos cidadãos referentes às normas de trânsito;
- Atender reclamações de veículos estacionados em locais irregulares;
- Realizar rondas ostensivas objetivando inibir o cometimento de infrações;
- Orientar o trânsito próximo a locais de grande movimentação de pedestres;
- Fiscalizar, autuar e aplicar as penalidades e medidas administrativas cabíveis relativas a infrações por excesso de peso, dimensões, condições de segurança, lotação e documentação do veículo e do condutor;
- Participar de projetos e programas de educação e segurança de trânsito;
- Interditar ruas e auxiliar na organização do trânsito em caso de eventos, obras e acidentes;
- Realizar as demais tarefas relativas à execução da política de transporte e trânsito, conforme o Código Brasileiro de Trânsito e normas regulamentares pertinentes determinadas pelo Município

# COMPETÊNCIA = CHA

**1º HABILIDADE:** É a copa (com seus frutos, flores e folhas). Corresponde aos resultados obtidos da junção do QUERER e do SABER. É o agir com talento, capacidade e técnica, obtendo resultados positivos. Está ligada à prática adquirida por meio da vivência e sua capacidade de utilizá-la. É SABER FAZER.

**2º CONHECIMENTO:** É representado pelo tronco, que é sustentação, e corresponde ao conhecimento que a pessoa armazena e utiliza quando precisa. Tem relação com a formação acadêmica, o conhecimento teórico e a experiência adquirida no desenvolvimento de sua carreira profissional. É O SABER.



**3º ATITUDE:** Corresponde às raízes, que são a base, e representa aos valores, crenças e princípios. São as emoções, os valores e sentimentos das pessoas, traduzidos no seu comportamento e proatividade. É O QUERER, TER VONTADE E AGIR!

# CHA

- **Conhecimento:** formal, técnico, legislação, experiência na área, autoconhecimento e conhecimento do outro.
- **Habilidades:** uso adequado do conhecimento, talentos, facilidade de relacionamento e de comunicação.
- **Atitudes:** motivação, propósito, missão, valores e exigências profissionais.

# Aspectos a serem considerados na Abordagem

## IMPORTANTE

- 1 – Tenham objetivos claros, bem definidos.
- 2 - Prazos e margem de tolerância.
- 3 - Definição de resultados pretendidos.
- 4 - Abertura para ouvir posicionamentos e serem considerados pela outra parte.

# Tipos de negociação

***Flexíveis:*** os negociadores evitam qualquer tipo de conflito.

***Inflexíveis:*** ambos encaram qualquer tipo de situação para ter êxito na sua vontade.



# Resultados da Negociação

## **Perde x Ganha**

Um lado ganha e o outro perde. Quem perde se sente frustrado e desenvolve atitudes negativas em relação a quem ganha. Estas atitudes podem interferir e comprometer o relacionamento das partes (seja no presente ou no futuro).

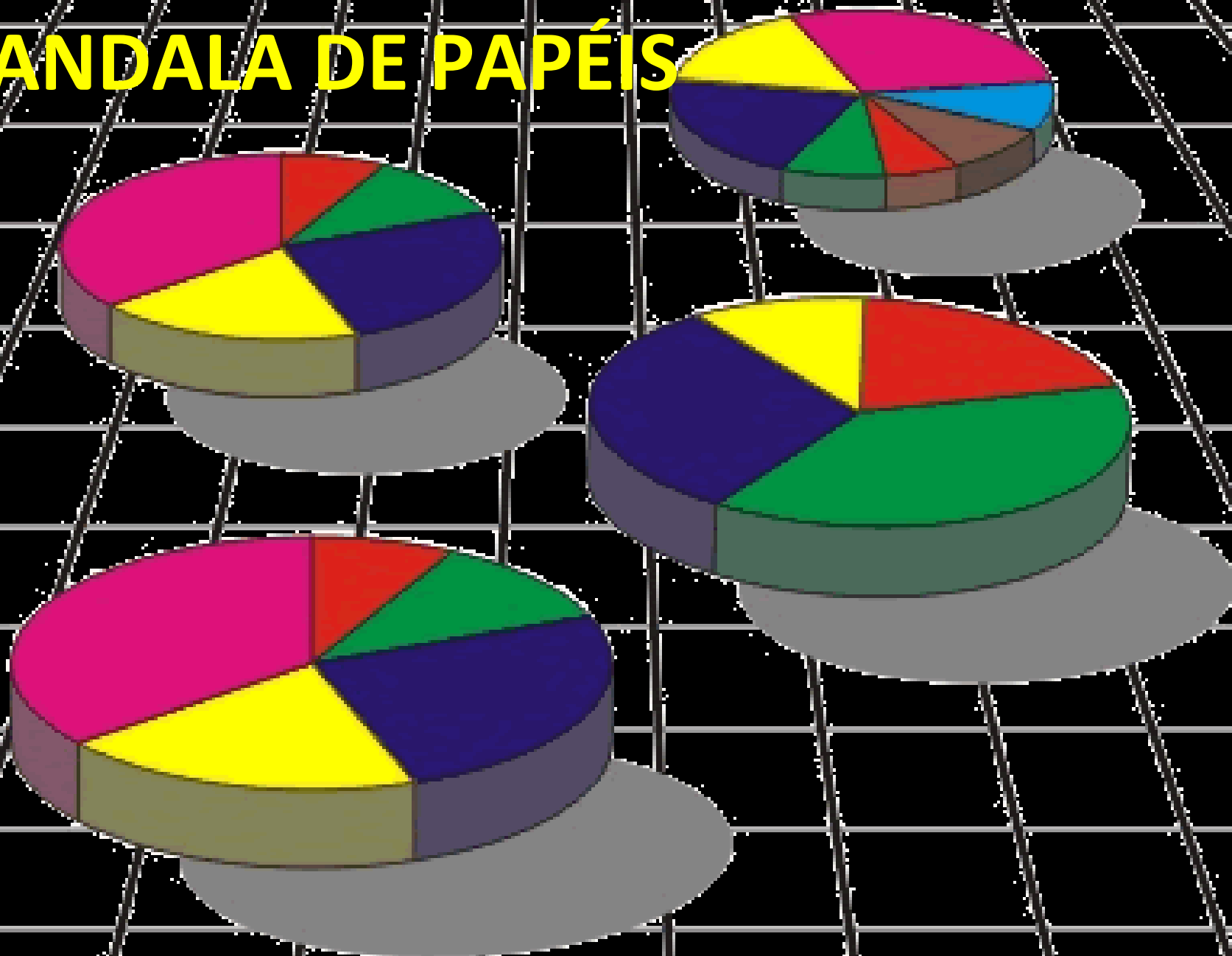
## **Perde x Perde**

As partes não conseguem chegar a um acordo. Desenvolvem-se atitudes negativas que comprometem a relação entre as partes.

## **Ganha x Ganha**

Todos ganham, solidificam-se as relações e se obtém a satisfação em realizar futuras negociações. Estabelece-se a relação de confiança. Laços cooperativos que beneficiarão a todos.

# MANDALA DE PAPÉIS



**Vídeo**

Gentileza Gera Gentileza

# Atividade

- Que bom que!
- Que pena...
- Que tal?

## Características necessárias na relação com o outro

- A capacidade de perceber a necessidade dos outros;
- Comunicar-se com eficiência ;
- Posicionar-se adequadamente para a negociação.

*Pensar*



*Sentir*

*Agir*







# Vídeo

Vídeo Burro Teimoso



# Realização – Afiliação - Poder

## Necessidades manifestas nas negociações:

Realização: Voltada para resultados. Esta necessidade leva as pessoas a assumirem riscos. Procurarem sempre a excelência. Determinam metas realistas e monitoram seu progresso em direção a elas.

Afiliação: A pessoa quer ser aceita, deseja desenvolver relacionamentos pessoais próximos. Na negociação, ela necessita se dar bem com os interlocutores, quer agradá-los, quer minimizar conflitos e confrontos. Gostam do trabalho em equipe, mais do que o individual. Cultivam a cordialidade.

Poder: Necessidades de influenciar, impressionar, controlar situações. Gostam de competir e vencer e de estar no controle das situações. Utilizam da dominação ou do carisma.

**E você consegue se identificar e analisar qual das categorias mais se adequa ao seu perfil?**





Psicóloga

Psicodramatista Organizacional – Potenciar/Febrap

Personal & Professional Coach - SBCoaching

Chefe Departamento de Trabalho, Emprego e Renda/SDEER

32 98832.0168

[leila.abrahao@hotmail.com](mailto:leila.abrahao@hotmail.com)

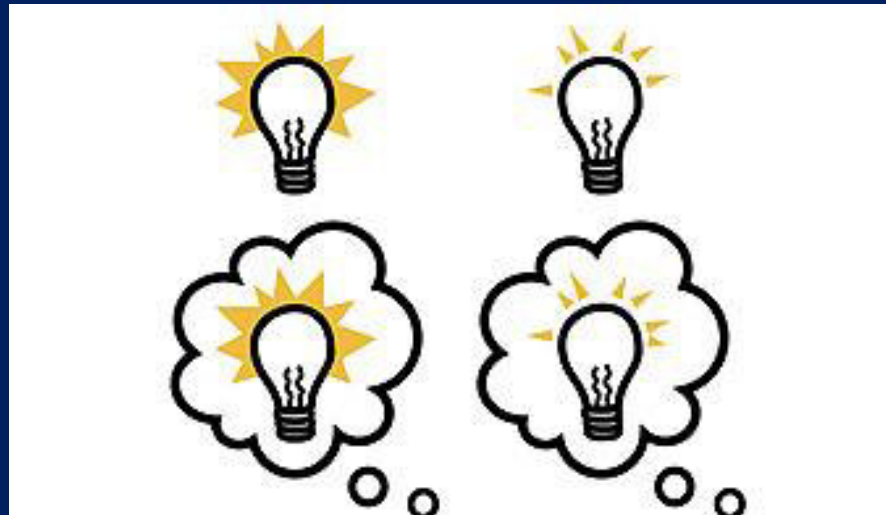
# TÉCNICAS DE ABORDAGEM AGENTES DE TRANSPORTE E TRÂNSITO

2º dia



# Follow up

Como foi a semana?



## Contexto

- Brasil: falta cultura da cidadania = ideia da impunidade (direitos e deveres são desiguais), do “levar vantagem” gera o “você sabe com quem está falando?”, leva ao “agrado”, ao jeitinho e à cultura da malandragem.
- É necessário resgatar a ideia de o espaço urbano ser um local democrático, de exercício de cidadania, de respeito e civilidade, de convivência e solidariedade, objetivando valorizar o direito de ser, de conviver e de participar de outro tipo de trânsito.



# Conflitos no Trânsito

- Condições de trabalho: em pé, sob sol e chuva, com muito ruído, sem condições adequadas as suas necessidades (descanso ou refeição), uso de uniforme e calçados nem sempre confortáveis, problemas de dor e machucado nos pés, calor, mal-estar, entre outros.
- Necessidade de boas condições físicas e psicológicas, para o trabalho sobre pressão, com rotinas de trabalho rígidas e exposição a situações de risco.

# Conflitos no Trânsito

- Comportamento dos motoristas: muitas vezes está baseado em atitudes agressivas, nas disputas de espaços e poder, além do “levar vantagem em tudo” que é agravado pelo pouco conhecimento do CTB e das regras e normas de convivência no trânsito.

# Postura do Agente de Trânsito

## AGENTE DE TRANSFORMAÇÃO DE COMPORTAMENTOS:

Necessidade de agir com consciência, objetividade, profissionalismo, segurança, educação, respeito, ética, legitimidade.

Muito importante na gestão do trânsito das cidades.

# Empatia

- Identificação com ou experimentação indireta de sentimentos, pensamentos ou atitudes de outra pessoas.
- Colocar-se no lugar do outro. Saber a hora de falar, calar e posicionar-se.
- Pode-se usar as palavras:  
Entendo... Sinto muito... Percebo bem...

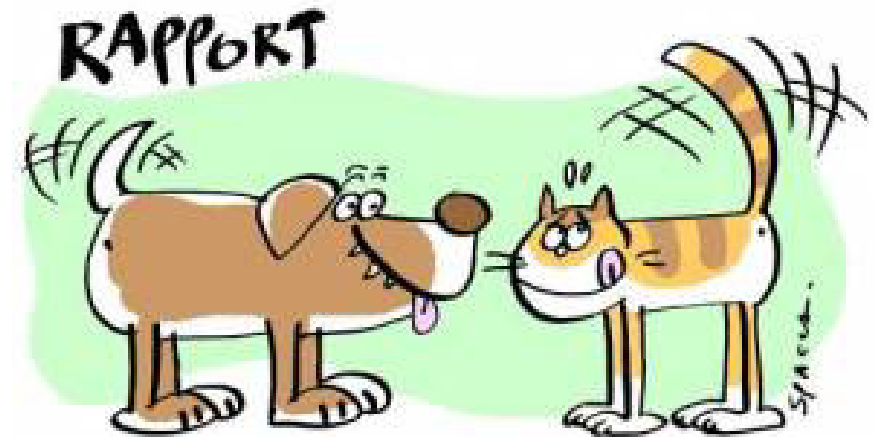
# Rapport

“RAPPORT = Relação. Capacidade de entrar no mundo de alguém, fazê-lo sentir que você o entende e que vocês têm um forte laço em comum. É a capacidade de ir totalmente do seu mapa do mundo para o mapa do mundo dele. É a essência da comunicação bem-sucedida”.

(Anthony Robbins)

# Elementos fundamentais

1. Contato Visual
2. Expressão Facial
3. Postura Corporal
4. Equilíbrio Emocional
5. Tom de Voz – (Timbre)
6. Andamento - (Timing)
7. Volume – (Intensidade da voz)
8. Comunicação Verbal – (Palavras)
9. Comunicação Não-Verbal (Gestos)



# Negociações Ganha-Ganha

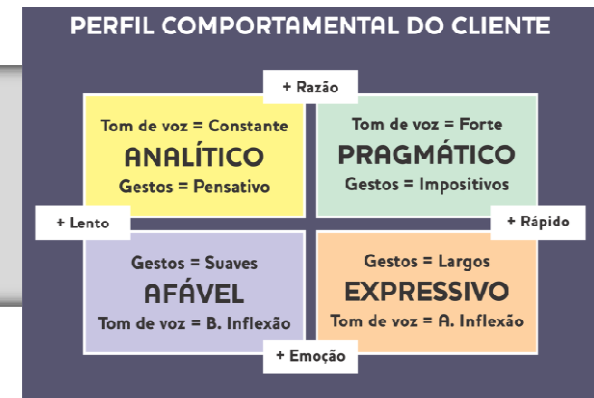
- Cria-se um clima positivo, de confiança e respeito mútuo. Se você tornar-se um perito em interpretar corretamente seu cliente, fazendo perguntas corretas e auxiliando nas respostas, suas negociações serão mais tranquilas.

# PERFIL COMPORTAMENTAL DO CLIENTE





# Detalhes do Perfil



## + Razão e + Rápido = Perfil Pragmático

- Tom de voz firme.
- É prático, “pé no chão”, realista. Por isso mesmo, costuma se ater aos fatos e ao “aqui e agora”.
- Gosta de ir “direto ao ponto” e decidir rápido.
- Agitado, dinâmico, evasivo, arrogante ou quase agressivo. Quer convencer.
- Tende a pressionar (tem sempre uma autoridade amiga).
- Pode ser irônico.
- Busca poder e pode ser insensível.

# Detalhes do Perfil



## + Razão e + Lento = Perfil Analítico

- Tom de voz constante e gestos pensativos.
- Gosta de aprender e pesquisar, assim como de estudar o passado para projetar o futuro.
- É metódico.
- Busca a perfeição e tende a ser um idealista.
- Reage de modo passivo à abordagem fiscal. Tímido, calado, vacilante, confuso ou ansioso, demora um pouco a compreender o que o Fiscal pretende.
- Tem dificuldade em argumentar e tem medo de errar, por isso é sistemático e teimoso. É comum que se faça de vítima, colocando a razão da sua atitude nos outros. Costuma fazer comparações ou denunciar seus concorrentes, quando é abordado.

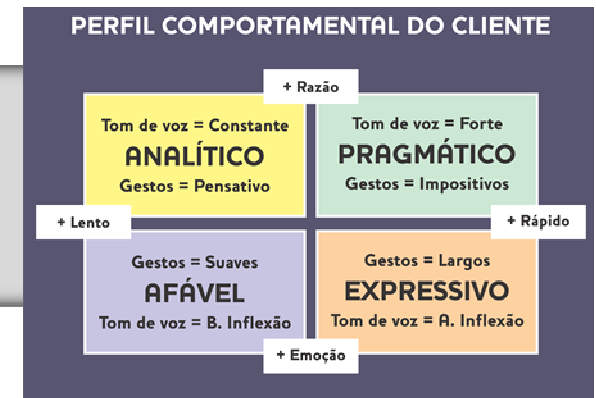
# Detalhes do Perfil



## + Emoção e + Rápido = Perfil Expressivo

- Eloqüente, com gestos largos e alta inflexão de voz.
- Movido muitas vezes pela intuição.
- Transita por interesses diversos, além dos negócios.
- Sociável, amistoso, cordial, de bem com a vida, solta piadas. Busca popularidade e pode ser centrado em si mesmo.
- Em dias ruins, o abordado fica agitado, pouco prático e costuma esquecer decisões e compromissos assumidos.
- Tem pena de si mesmo, exagera e pode surtar, mas é rápido, a explosão logo acaba e ele até pede desculpas.

# Detalhes do Perfil



## + Emoção e + Lento = Perfil Afável

- Calmo, de trato fácil e age com equilíbrio, raramente sai do sério.
- Suave nos gestos e na voz.
- Preocupa-se com a harmonia das relações e com os valores sociais.
- Faz avaliações subjetivas.
- Busca a paz e tem apego à tradição.
- Por ser acomodado e gostar da rotina, tende a ficar indeciso se obrigado a mudar sua atitude.
- É bem informado e cauteloso.

# COMO ESTABELECEER O RAPPORT?

**ANALÍTICO**

Quer informação

**PRAGMÁTICO**

Quer respostas

**AFÁVEL**

Quer conselhos

**EXPRESSIVO**

Quer relacionamento

# Atividade

Como atender cada um desses clientes?



# Estilos de Comunicação

## Adaptando seu modo ao dos outros

### Pragmático- Estilo Ação

1. Enfatizar os resultados;
2. Expressar a conclusão já no início;
3. Apresentar a melhor recomendação;
4. Aguardar a necessidade de apresentar outras alternativas de solução;
5. Ser objetivo, sintético e breve;
6. Não sair do seu foco. Se quiser, valorize o abordado mostrando seu interesse e, na primeira oportunidade, volte ao seu foco.
7. Enfatizar o caráter prático, factível e viável das propostas expressas;
8. Utilizar-se de meios ágeis como recursos visuais.
9. Se você não demonstrar de pronto flexibilidade, prepare-se, pois ele vai querer fazer valer a sua própria verdade, sendo indiferente a argumentos.
10. Não comente os argumentos dele, apenas ouça.
11. Não exponha qualquer juízo de valor, seja objetivo e formal.
12. Ao concluir a ação fiscal, repita de forma clara e direta nos termos da lei qual é a conduta que o abordado deve seguir.

# Estilos de Comunicação

## Adaptando seu modo ao dos outros

### Analítico – Estilo Método

1. Se necessário, explanar os fatos;
2. Organizar sua exposição de maneira lógica (do quadro geral para o particular; da situação passada para a atual e/ou futura; do processo para o resultado previsto);
3. Prever alternativas apontando as respectivas vantagens e os inconvenientes;
4. Respeitar o ritmo e não pressionar;
5. Apresentar a proposição metodicamente (1, 2, 3...)
6. Organizar suas recomendações;
7. Conversar com simplicidade, usar expressões simples para traduzir a letra da lei. Orientar sobre a legislação, apontar e detalhar os benefícios.
8. Indicar organizações que possam lhe dar apoio e discorrer sobre soluções que tiveram casos semelhantes.
9. Não impor ou forçar o abordado.
10. Ao concluir a ação fiscal, pedir para que o abordado repita o que entendeu e, se necessário, reforçar a conduta a ser seguida.



# **Estilos de Comunicação**

## **Adaptando seu modo ao dos outros**

### **Expressivo – Estilo Ideias**

1. Dedicar tempo para a discussão;
2. Não se impacientar se o interlocutor divagar;
3. Desde o início, esforçar-se para conceituar e associar o assunto a uma ideia mais ampla;
4. Enfatizar o caráter especial da ideia ou do assunto;
5. Valorizar a ideia, ou sua implicação futura;
6. Assinalar, desde o início, as ideias mestras sobre as quais se repousa a proposição ou a recomendação formulada;
7. Abordar o assunto, progressivamente, do geral para o particular ou detalhe.
8. Conduzir o bate papo às razões da sua presença, do contrário vai demorar muito para concluir a ação fiscal, de tantos assuntos que surgirão.

# **Estilos de Comunicação**

## **Adaptando seu modo ao dos outros**

### **Afável – Estilo Humano**

- 1. Demonstrar consideração pelo interlocutor. Oferecendo-lhe real atenção e efetiva audição;**
- 2. Aguardar a oportunidade de intervir evitando interromper o interlocutor;**
- 3. Associar a proposição às pessoas envolvidas;**
- 4. Mostrar-lhe a relação entre os resultados almejados e proposições, por ele, formuladas no passado;**
- 5. Evidenciar o apoio recebido de pessoas respeitadas;**
- 6. Ao falar ou redigir, fazê-lo em um estilo familiar e coloquial.;**
- 7. A abordagem deve ser confiante e lógica (esqueça qualquer apelo emocional).;**
- 8. Deve discorrer sobre benefícios e detalhes da lei, aos quais ele irá aderir depois de fazer uma análise criteriosa.;**
- 9. Não tenha pressa e só dê informações sobre as quais tenha certeza absoluta – o que não souber, comprometa-se a informar depois (e não deixe de fazê-lo);**
- 10. Ao concluir a abordagem fiscal, indicar sites e fontes confiáveis para que o abordado possa confirmar o que foi dito.**

# Dicas de Comportamento

## **Simpático**

Seja simpático também,  
sem deixar de lado  
suas atribuições.



# Dicas de Comportamento

## **Questionador**

Dê informações de maneira precisa, mostre conhecimento sem emitir opiniões.



# Dicas de Comportamento

## **O que discute**

Ouvir e orientar, se necessário  
informá-lo do  
procedimento para recurso.



# Dicas de Comportamento

## **O crítico**

Ignore, apenas se concentre no seu serviço.



# Dicas de Comportamento



## **O Agressivo**

Não se contagie, use seus argumentos com firmeza e muita calma.

## Dicas de Comportamento



### **O que suborna**

A lei e a atitude correta funcional estão ao seu lado, não aceite e seja firme.



# Dicas de Comportamento

**Sabe com quem  
está falando?**

Educação, destreza e  
conhecimento de causa.



## Dicas de Comportamento



**Prepotente, sabe tudo**

Concentre-se na sua função e confie nos seus conhecimentos.

# Dicas de Comportamento

## **O desafiador**

Não ceder às provocações.



# Dicas de Comportamento

## **Estou trabalhando**

As regras são para todos e o agente também está no cumprimento de sua função.



## Dicas de Comportamento



### **Abuso de autoridade**

Muita tranquilidade, pois a lei respalda quem age corretamente.



# Concluindo...

Não há um melhor estilo para todas as situações. Pessoas com estilos únicos devem procurar se aprimorar e obter mais flexibilidade.

Estilo metódico é mais eficaz do que o improvisado e desatento.

É visível uma melhoria nos resultados quando se tem a preocupação em aprimorar a capacidade de falar com clareza, de argumentar, de apresentar bem as ideias.

Não há uma estratégia certa e nem um conjunto de táticas capazes de se adequarem eficientemente a todas as negociações. Cada caso é um caso.

É fundamental a pessoa conhecer o seu estilo e aprimorá-lo. É fundamental perceber os estilos dos outros para se estabelecer a melhor estratégia.

O bom senso será sempre o melhor estilo. Reações emocionais temperamentais serão desastrosas para a negociação.

O negociador também deve levar em consideração o estilo regional. Deve-se prestar muita atenção na maneira como seu interlocutor negocia, e mudar sua abordagem em função disso.

# Plano de Ação

## TREM®

**T**ransformar

**R**ealçar

**E**liminar

**M**anter



Psicóloga

Psicodramatista Organizacional – Potenciar/Febrap

Personal & Professional Coach - SBCoaching

Chefe do Departamento de Trabalho, Emprego e Renda/SDEER

[leila.abrahao@hotmail.com](mailto:leila.abrahao@hotmail.com)