

PALESTRA COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO RH Leste Fluminense, 19/11/2009

"Muito sofrimento e estresse vem de desentendimentos de pessoas bem-intencionadas, e não de divergências irreparáveis." Isabel e Peter Meyers

Comunicação = comunicare

⇒ Tornar comum, partilhar/repartir/associar/trocar opiniões

Aurélio → "A capacidade de trocar ou discutir idéias, de dialogar, de conversar, com vista ao bom entendimento entre pessoas".

Componentes do processo de comunicação:

Emissor – quem inicia o processo;

Código – sinais para se construir uma mensagem;

Mensagem – aquilo que se quer comunicar;

Canal – o veículo que leva a mensagem;

Receptor – quem recebe, decodifica e interpreta o significado.

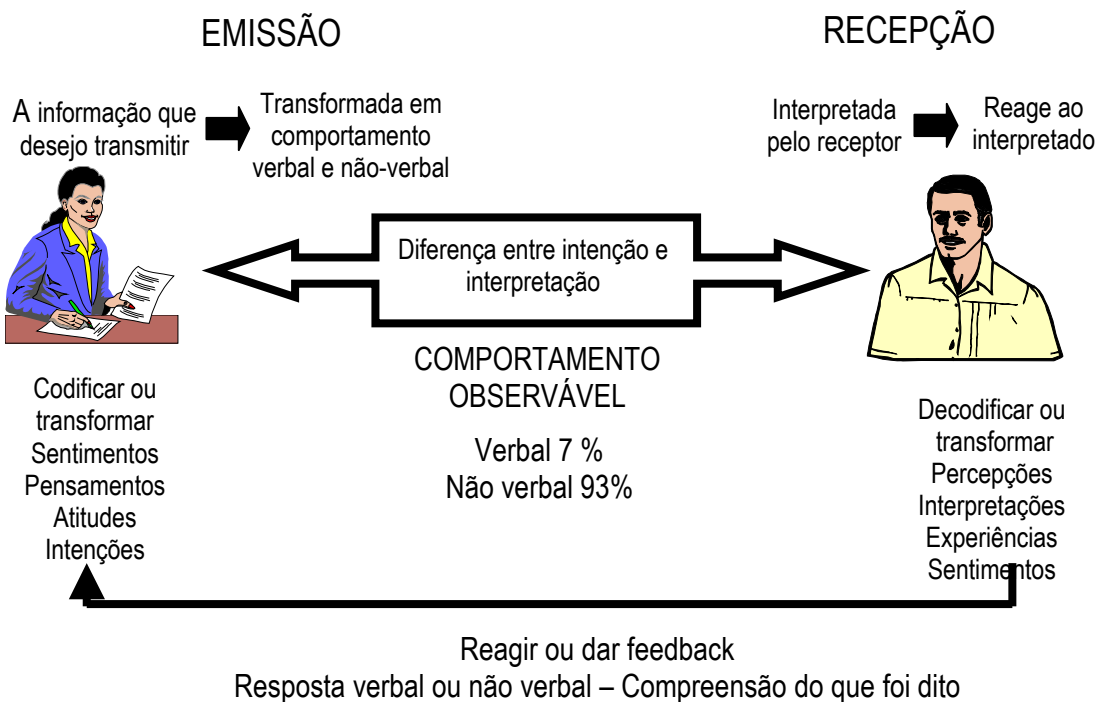
Será que nos comunicamos o tempo todo? Falar é o mesmo que comunicar?

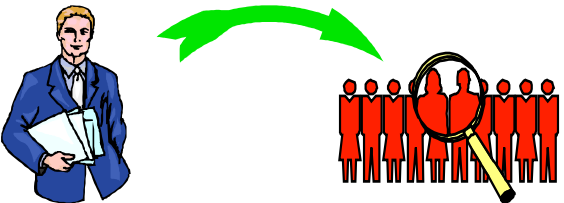
Falar é o mesmo que comunicar? Será que nos comunicamos o tempo todo?

FALAR é utilizar os recursos da língua para encadear o raciocínio, fazer as concordâncias. É informar. Estruturar frases e dizê-las corretamente.

COMUNICAR requer habilidade de sintonizar com o outro. É interagir. As palavras são secas e estéreis até que possamos transformá-las em idéias vivas, expressas através da lógica e da emoção.

Processo da comunicação



	<p>A comunicação começa no outro!</p> <p>O que você vai falar, a maneira que vai utilizar depende de conhecer o interlocutor, saber como ele é como ele está.</p> <p>Personalize a comunicação!</p>
---	---

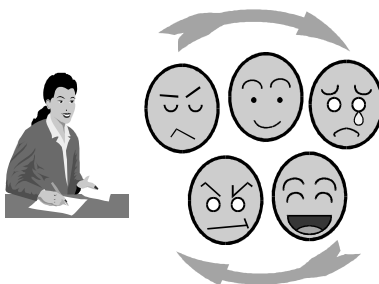
Comunicar bem independe da sua intenção.

Você é quase 100% responsável pelo entendimento de tudo que as pessoas ouvem.

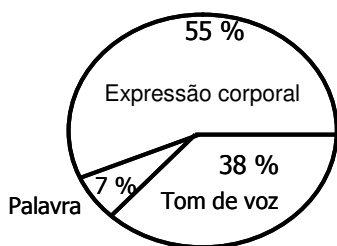
O resultado da comunicação é apresentado pelo ouvinte. Se ele não entendeu é porque o receptor não usou uma linguagem adequada à sua estrutura mental.

Tipos ou formas de comunicação

Verbal	Não verbal	Simbólica
<p>Feita através de palavras. Oral e escrita.</p> <p>Feita de maneira consciente.</p> <p>Conversa, email, telefonemas, livro, apostila.</p>	<p>Ações, nem sempre consciente.</p> <p>Muito mais percebida do que as palavras.</p> <p>Corporal: mímica; voz; gestos; olhar; silêncio; expressão facial; movimentos de cabeça; sorriso; gestos; postura.</p> <p>Comportamentos: ações reais.</p>	<p>Objetos, lay out</p> <p>Aparência; carro; ambiente; decoração; arrumação; posição na mesa de reunião; cadeira próxima ou distante; ir às pessoas, ou fazê-las vir a você.</p> <p>Sinais de trânsito.</p>



Elementos da comunicação



Quando nos comunicamos frente a frente, as **palavras** que escolhemos são responsáveis por **7%** do impacto da mensagem; a qualidade de **voz**, por **38%**; e os **elementos não verbais**, por **55%**.

Albert Mehrabian, Nonverbal Communication

Expressão corporal

Alguns sinais da comunicação não verbal são universais. O que vemos e ouvimos não reflete necessariamente as reais atitudes das pessoas. Evite interpretar um gesto isolado de outros e das circunstâncias.

Comunicação não-verbal

- 👁 Aperto de mão; Caminhar; Distância física; Expressão Facial; Gestos, postura e movimentos; Movimento dos olhos; Movimentos de cabeça; Olhar; Sentar; Tom de voz.

Esclarecem mais do que as palavras.

**É IMPOSSÍVEL NÃO COMUNICAR!
"LER NAS ENTRELINHAS!"
"CARA DE PAISAGEM!"**

Usar a linguagem corporal para comunicar o que deseja.

Tom de voz

O tom da voz pode mudar o significado das palavras. Podemos passar raiva, tristeza, alegria, ironia, insegurança, interesse, desinteresse, pressa etc. O modo como se fala é muito importante. O tom da voz pode mudar o significado das palavras. Em que posso ajudá-lo? Irritado Alegre Triste

Palavras

O significado das palavras não está nelas e sim nas pessoas. Atribuímos significados às palavras de acordo com nossas experiências. A divergências entre os significados dificulta a comunicação. Quanto mais abstrato o termo maior a confusão: "cadeira" - "projektor multimídia" - "felicidade". Procure usar palavras do universo do outro.



Para que o mundo externo faça sentido, filtramos as informações que consideramos desnecessárias. Prestamos atenção consciente a 7 mais ou menos 2 blocos de informação, (de 5 a 9 blocos).

Comunicação não é o que você diz. É o que os outros entendem." Duda Mendonça

Não saber falar, não ser específico pode fazer um avião cair.

Fora de Série – Outliers – Malcolm Gladwell - Editora Sextante

Leitura das transcrições da caixa preta em investigações de acidentes na Coreia e América Latina.

IDP – Índice de Distância do Poder

Co-pilotos se sentiam hierarquicamente inferiores ao piloto. Não falavam direta e assertivamente o que estava ocorrendo.

Também se sentiam intimidados diante dos controladores de tráfego aéreo de N.Y, considerados rudes, agressivos e intimidantes. Com ambos, usavam uma linguagem mitigada.

Mitigada → uma tentativa de modificar ou abrandar o sentido do que está sendo dito. Fazemos isso quando estamos sendo educados com alguém, quando nos sentimos envergonhados ou constrangidos ou quando procuramos ser respeitosos com a autoridade.

A mitigação explica uma das grandes anomalias dos desastres aéreos. Combater a mitigação tornou-se uma das principais cruzadas da aviação comercial nos últimos anos.

"Há três coisas que jamais voltam: a flecha lançada, a palavra dita e a oportunidade perdida." Provérbio Chinês.

A comunicação pode ser um instrumento de valorização ou desvalorização.

Madre Teresa de Calcutá

"Você não tem o direito de sair da presença de uma pessoa sem a deixar melhor e mais feliz."

"Efésios" Cap 4 V 17 ou Cap 5 V 14

"Que não saia da vossa boca nenhuma palavra torpe, mas sim, palavras que tragam edificação aqueles que as ouvem."

Peter Drucker, Administrando em Tempos de Grandes Mudanças

"Uma das tendências mais degenerativas dos últimos quarenta anos é a crença de que se você é compreensível, você é vulgar."

Will Schutz, Profunda Simplicidade

"Quando não compreendemos bem alguma coisa, costumamos mantê-la dentro do jargão científico. Quando realmente a compreendemos, somos capazes de explicá-la a qualquer um, em linguagem que eles entendam."

Escolha as palavras certas. Pense antes de falar!

Use uma linguagem simples e compreensível

- ☛ Fale a língua do interlocutor.
- ☛ A linguagem deve ser clara, fácil e positiva.
- ☛ Seja específico. Se o outro não entender, mude a explicação.
- ☛ Use vocabulário adequado. Evite termos técnicos, siglas e termos próprios do Setor.
- ☛ Evite palavras e expressões íntimas, palavrões, gírias, vulgaridades, piadas de mau gosto.
- ☛ Identifique o ouvinte: sério ou brincalhão; alegre ou triste; apressado ou lento e entre em sintonia com ele.
- ☛ Use e abuse de "por favor", "com licença", "obrigado(a)", "desculpe" etc.

Assertividade

Apresentar o ponto de vista sem agressividade ou passividade, respeitando a visão do outro e se fazendo respeitar.

Origem → Asserção = afirmar, tornar firme, consolidar, confirmar e declarar com firmeza.

- ☛ Expressar e defender sua opinião e seus sentimentos com firmeza, tranquilidade e segurança.
- ☛ Reivindicar seu direito de fazer algo ou de se comportar de uma determinada maneira.
- ☛ Comportar-se ou fazer alguma coisa de forma confiante.

"É a capacidade de fazer uma afirmação sobre algo positivo ou negativo, com absoluta segurança, e pela qual se assume total responsabilidade. É o comportamento que torna a pessoa capaz de agir em seus próprios interesses, a se afirmar sem ansiedade indevida, a expressar sentimentos sinceros sem constrangimento ou a exercitar seus direitos sem negar os alheios." *Robert Alberti & Michael*



Assertividade

Um estudante compra um livro indicado pelo professor. Ao iniciar seus estudos, encontra um colega que, vendo o livro em sua mão, solicita-o por empréstimo. Ele então:

Pessoa A: Este livro? Sei... você precisa dele? Bem... é que eu ia estudar... mas se for por pouco tempo... Então tá, pode levá-lo.

Pessoa B: Gostaria de emprestá-lo, mas vou ter que estudar hoje e amanhã para a prova. Sinto, dessa vez não vai ser possível.

Pessoa C: Negativo, cara! Vou estudar e, além disso, tenho cara de biblioteca?

ABORDAGENS POSSÍVEIS, segundo *Joseph Wolpe*

1ª Pensar apenas em si e passar por cima dos outros.

2ª Sempre pôr os outros à frente de si mesmo.

3ª É a ideal – a pessoa se coloca em primeiro lugar, mas leva os outros em consideração.

Rapport

- ☺ Quando seu resultado exige a influência de alguém.
- ☺ Criar semelhanças. Entrar no mundo do outro.
- ☺ É mais do que ganhar confiança ou fazer as pessoas gostarem de você. É ser como elas.
- ☺ Equiparar seu comportamento, pensamento e nível de energia do outro.
- ☺ É provável que adotemos a mesma postura.
- ☺ Funciona melhor quando é espontâneo.

É necessário ter flexibilidade! As pessoas tendem a ficar mais abertas, a ter menos objeções e aceitar o que você diz.

Entrar em "rapport", sintonizar ou criar um relacionamento

"A chave do negócio é analisar cada pessoa. Você tem que perceber, rapidamente, que tipo ela encarna. É preciso fazer uma análise veloz da pessoa. Desde o momento em que ela chega e abre a boca, você tem de começar a descobrir que tipo de personagem ela representará. Laurent Svadon

Estabelecer um rapport

- ☺ Criar um ambiente favorável para que o diálogo inspire confiança.
- ☺ Criar um sensação de conforto, de maneira que a pessoa esteja disposta a ouvir e a conversar.
- ☺ Rapport verbal → palavras agradáveis
- ☺ Rapport não verbal → sorrir, olhar para a pessoa, suavidade no rosto, balançar de cabeça positivo, postura aberta.
- ☺ Ter prontidão para ouvir e responder.

Saiba dizer NÃO!

Com dizer Não sem aborrecer?

- ⊗ Use os fatos → Fale a verdade, sempre que puder.
- ⊗ Seja firme, porém gentil → Além de atender bem a pessoa, você tem que defender os interesses da Empresa.
- ⊗ Ofereça alternativas, se puder.

COMO DIZER "NÃO" SEM DIZER "NÃO", William Ury, Fonte: Portal HSM On-line

Às vezes, a palavra 'não' pode ser um instrumento ríspido demais, que provoca vergonha e sentimentos de rejeição no interlocutor. Ou pode ser um grito de guerra, que produz resistência imediata e incita a outra parte a reagir. É muito fácil usar e abusar do 'não', e assim o termo vai perdendo sua força e credibilidade. As pessoas aprendem a ignorá-lo ou a acreditar que, na realidade, quer dizer 'talvez'.

Precisamente por ser tão poderoso, o 'não' deve ser empregado com cautela, parcimônia e intenção clara. Muitas vezes, é melhor usar outras palavras para transmitir a mesma mensagem. Em outras ocasiões, é possível dizer um 'não' categórico sem efetivamente pronunciar a palavra. Vejam os seguintes exemplos:

Uma opção é focar a atenção no 'sim' inicial e no 'sim' final, deixando o 'não' implícito. Por exemplo, diante da perspectiva de uma longa viagem de carro com um amigo que fala demais, você pode anunciar: "Que dia!... Hoje só quero um pouco de paz e tranquilidade. O que você acha de irmos ouvindo um pouco de música em silêncio para relaxar?" Em outras palavras, basta apenas apresentar a sua posição e complementá-la com uma proposta concreta.

Outra opção é reformular o 'não' como um 'sim'. Em vez dizer a seu filho: "Nada de brincar enquanto não acabar a lição de casa", você diz: "Você poderá brincar assim que terminar a sua lição". Em vez de dizer a um colega de trabalho: "Não posso ajudá-lo enquanto eu não acabar este serviço", diga: "Terei o máximo prazer em ajudá-lo assim que eu completar este serviço". Em vez dizer a um amigo: "Não irei com você ao jogo", diga: "Encontro você logo depois do jogo". Em outras palavras, coloque o seu foco no positivo ao mesmo tempo em que estabelece os limites necessários.

O importante é ter em mente que embora a palavra 'não' nem sempre precise ser pronunciada, a intenção sempre tem de ser transmitida de maneira clara e vigorosa.

EXEMPLOS

Você tem disponibilidade para um treinamento nos dias 1 e 2 de dezembro?

Eu já tenho um treinamento agendado para esses dias, mas estou com os dias 4 e 5 livres.

Posso falar com você agora?

Agora estou concluindo uma apresentação para o meu Gerente. Podemos nos falar à tarde?

Você pode me emprestar um dinheiro?

Eu me descontroliei nos últimos meses e estou vivendo de cheque especial. Se você conseguir um lugar com juros baixo, favor me avisar.

Escutar

OUVIR → processo meramente fisiológico.

ESCUTAR → processo mental que envolve prestar atenção e procurar o sentido no que está sendo dito.



É fácil fingir que estamos escutando! Bons “escutadores” não nascem feitos. Precisa ser trabalhado, desenvolvido. Há ocasiões em que somos melhores ouvintes, porque o assunto nos interessa.

“Deu-nos a natureza dois ouvidos e uma só boca, para que ouçamos mais e falemos menos.” Pierre Bayle

A maioria só presta a atenção a 25% do que ouve. Os outros 75% não são captados, porque não sintonizamos nossa audição nas informações. Entram por um ouvido e saem pelo outro.

Níveis de ESCUTAR

1.º Ouvir - nível mais superficial. Podemos escutar, pensar em outra coisa ou fazer algo.

2.º Escutar - Escutamos fazendo um link com nossa experiência. Usado no dia-a-dia.

3.º Prestar atenção - Escutar alerta para captar algo que o colaborador diz. O ouvinte pode ter alguma idéia e estar filtrando e selecionando o que o colaborador diz. Ainda se faz julgamentos e diálogo interno.

4.º ESCUTAR CONSCIENTEMENTE - Escutar profundo com um mínimo de julgamento e diálogo interno. Nível onde a intuição trabalha melhor.

Dicas para ESCUTAR bem

- 👂 Concentre-se.
- 👂 Mantenha contato visual.
- 👂 Não interrompa.
- 👂 Preste atenção aos detalhes.
- 👂 Balance a cabeça em concordância.
- 👂 Sinalize periodicamente com um “entendo”, “sim” etc.
- 👂 Esteja e demonstre que está atento.
- 👂 Anote, se puder.
- 👂 Pergunte, se necessário. Confirme dados.
- 👂 Repita os pontos importantes.

Planejamento de uma comunicação

1. Situação
2. Quem é você? Que tipo de pessoa você é? Quais são as suas características?
3. Quem é a pessoa para quem quer fazer a comunicação? Quais são as suas características?
4. O que você quer comunicar?
5. Qual o estado que quer manter em você?
6. Qual o estado que quer promover no outro?
7. Qual a mensagem?
8. Qual a mensagem oculta?

SUGESTÃO DE LEITURAS

- ⇒ Comunicação Global. Lair Ribeiro. Editora Rosa dos Tempos.
- ⇒ Comunicação Não Violenta – Técnica para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Marshal B. Rosenberg. Editora Ágora.
- ⇒ Desvendando os segredos da Linguagem Corporal. Allan & Barbara Pease. Sextante.
- ⇒ Os Segredos da Comunicação Interpessoal. Perry Wood. Berrand Brasil.
- ⇒ Como se tornar mais confiante e assertivo. Robert E. Alberti e Michael L. Emmons.