

“Em muitas situações, a tendência de quem fala é colocar a culpa em quem ouve, quando, de fato, falar para ser ouvido está se tornando uma arte esquecida”

Doris Drucker *

COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO: IMPACTO POSITIVO NO DESEMPENHO INDIVIDUAL DOS FUNCIONÁRIOS

- ✘ O homem para produzir e sobreviver necessita de comunicação
- ✘ Melhor entendimento : melhor o bem estar
maior produtividade

Processo permanente, adequado ao contexto

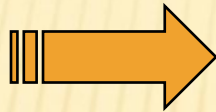
O INÍCIO



COMUNICAÇÃO INEFICIENTE

- × Frustração
- × Menosprezo

- × Medos
- × Incertezas



- × ↓ Concentração
- × ↓ Motivação

- × ↑ Irritação
- × ↑ Estresse



× SEGURANÇA

× ↓ PRODUTIVIDADE

SABER COMUNICAR

× Empatia

- × Gerar estímulos conforme a clientela
- × *O que você entendeu do que eu disse?*

× Voz

- × Devagar/depressa
- × Dicção ruim
- × Forma linear
- × Volume baixo

- × Mais importante que a voz
- × Aparência
- × Excesso ou ausência de gesticulação
- × Posturas inadequadas

× Corpo

SABER COMUNICAR

- ✖ Vícios
- ✖ Prolixidade
- ✖ Controle emocional
- ✖ SNIOP (salve-se das nefastas influências dos outros)
- ✖ Foco de mudanças
- ✖ Eeee.....aaaaa...
- ✖ Né? Tá? Certo?
- ✖ Motorista desorientado
- ✖ Trânsito, tom de voz mais elevado, falta de um cumprimento.
- ✖ Poder \Rightarrow tirar o seu bom humor, otimismo, motivação.
- ✖ Assuma você mesmo

SABER COMUNICAR

Saber fazer: conhecimento

Poder fazer : recursos

*Querer fazer: estado de espírito :
clima organizacional*

Qualidade pessoal : dar o melhor de si

Desempenho e atitudes que levam ao
aperfeiçoamento contínuo

SABER OUVIR

- ✖ Quem não ouve não capta o desejo do interlocutor
- ✖ Peter Russel : 90% dos problemas das empresas são devido a comunicação
- ✖ Comunicação eficaz : missão das pessoas alinhada com missão da empresa
- ✖ Ter conhecimento \neq ter experiência
 - + *Quem vive : sabe*

POR QUE OUVIMOS?

- ✖ Obter informações (poder)-manter o controle
- ✖ Curiosidade
- ✖ Participar da estória do outro
- ✖ Anseio por novas experiências
- ✖ Ampliar horizontes
- ✖ Estabelecer novos relacionamentos
- ✖ Respeito e desejo de valorização do outro

RETENÇÃO DE CONTEÚDOS

+Após 10 minutos:

50 % do que escutou

+Após 48 horas :

10% do que escutou

CAUSAS DO NÃO OUVIR

- ✖ Audição seletiva
- ✖ Ritmo da fala
- ✖ Falta de interesse (surpresas)
- ✖ Crenças e atitudes
- ✖ Reações possíveis a pessoa que fala
- ✖ Nossos preconceitos
- ✖ Frases da moda
- ✖ Distrações físicas

NOTA DO PENTÁGONO

✖ Sei que você acredita ter compreendido o que você pensa que eu disse, mas não estou certo de que você sabia que aquilo que ouviu não foi o que eu quis dizer.

SABER FALAR

- ✗ Potencial linear : impede potencial competência

FRUSTRAÇÃO

- ✗ Timidez : saber
o que fazer com o saber
- ✗ Medos : erro/branco
- ✗ Baixa auto-estima : incapacidade de expressão
diante de situações desafiadoras
- ✗ Manifestações do corpo: tremedeira, gagueira,
taquicardia, sudorese.

O BOM OUVINTE

- ✖ Atenção física

- + 7% fala, 38% tom voz, 55% linguagem corporal

- ✖ Atenção psicológica

- + Concentrar-se : o que, como está sendo dito; o que não está sendo dito, sentimentos e emoções expressos
 - + Não interromper quem fala

- ✖ Atenção verbal

- + Resumo do que foi dito, fazer perguntas, repetir palavras-chave

VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO

- ✖ Revistas, informativos
- ✖ Boletim de Assuntos da Semana,
- ✖ Vídeo/jornal,
- ✖ Reuniões, Palestras, Mesa redonda, folhetos explicativos.
- ✖ Intranet, mural.
- ✖ Campanhas de saúde e educação

TIPOS DE COMUNICAÇÃO

× VISUAL

× ORAL

× AUDITIVA

