

“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

## ✗ Corpo

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

# SABER COMUNICAR

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

