



COMUNICAÇÃO

COMO SE EXPRESSAR BEM E
SER COMPREENDIDO

Instrutora: Amanda Moreira

Sumário

01101001 01101110 01101111 01101110 01100001 11100111
11100011 01101111 00100000 01100101 00100000
01100111 01100101 01100011 01101000 11100011 01101111

1. No princípio era o verbo ou a fala?

Começar do começo:

ETIMOLOGIA

Lingua & Linguagem

2. Escutatória antes da oratória

O poder da escuta

Vamos falar de ciência?

Falar em público

Autopercepção: MINDSET

3. Luz, câmera e comunicação

Que tipo de pessoa comunicadora é você?

Discursar feito um Rei

O poder da voz

[Des]trava a Língua

4. O corpo também comunica

Comunicação verbal e não-verbal

O corpo comunica

Linguagem corporal - na prática

5. PNL - Programação Neurolinguística

PNL

Rapport

6. Prática que leva à ação

Comunicação não-violenta

Colocando a CNV em prática

FEEDBACK: retroalimentação





1

NO PRINCÍPIO ERA O VERBO OU A FALA



Começar do começo: ETIMOLOGIA

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



NO PRINCÍPIO
ERA O VERBO...
ou o som da fala?





COMUNICAÇÃO



do Latim
Communicatio

ato de repartir, dividir, distribuir

“algo compartilhado por vários, público, geral”.

é derivado de **COMMUNIS**

Co + munus =



ETIMOLOGIAS:

→ **PALAVRA** *parábola* algo contado; fala; discurso;

→ **LINGUAGEM** *lingua+agem* comunicação diversa

→ **ORATÓRIA** *orator* discurso proferido em público

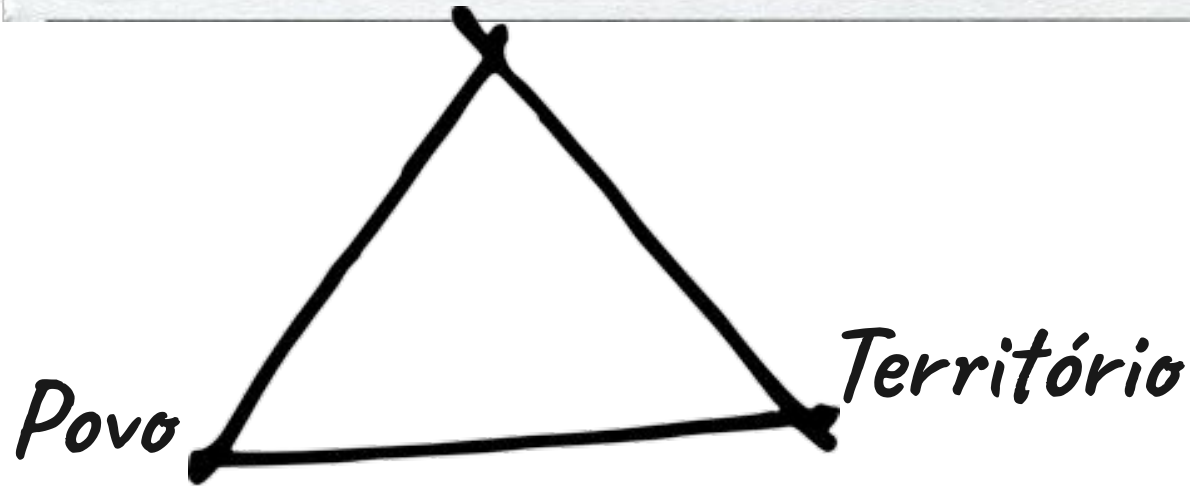


LINGUAGEM

≠

Língua

✓ Código / Sistema





Língua → Sinais

Ethnologue: Languages of the World, há 144 línguas de sinais no mundo!





Língua → ASL (American sign language)

Língua de Sinais ASL (utilizada nos Estados Unidos)



Justina Miler



Performance da intérprete de ASL no show da Rihanna no Superbowl, gera reações impactantes do público e viralização nas redes sociais:





LINGUAGEM



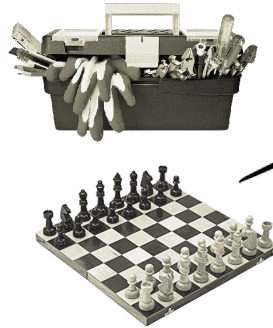
Modo como pensamos e comunicamos o pensamento, sentimento, expressar idéias.

✓ verbal
✓ não verbal
✓ corporal



Ludwig Wittgenstein

Filósofo



O significado de uma palavra é seu uso na linguagem.

Ludwig Wittgenstein

LINGUAGEM $\neq$ *Língua*

Filme: A Chegada | 2016



A CHEGADA (Filme)





Língua & LINGUAGEM

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.

A CHEGADA (Filme)



A CHEGADA (Filme)





A CHEGADA (Filme)

COMUNICAÇÃO



A CHEGADA (Filme)



**Certificar que os heptapodes
entendem o que é uma PERGUNTA;**



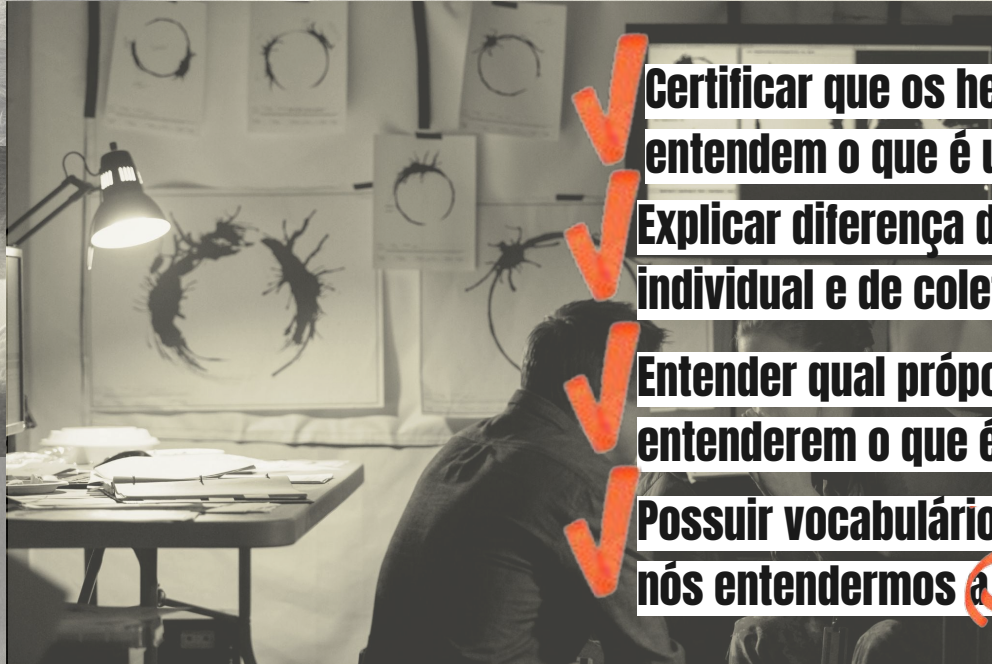
**Explicar diferença de propósito
individual e de coletivo;**



**Entender qual propósito da chegada e
entenderem o que é intenção;**

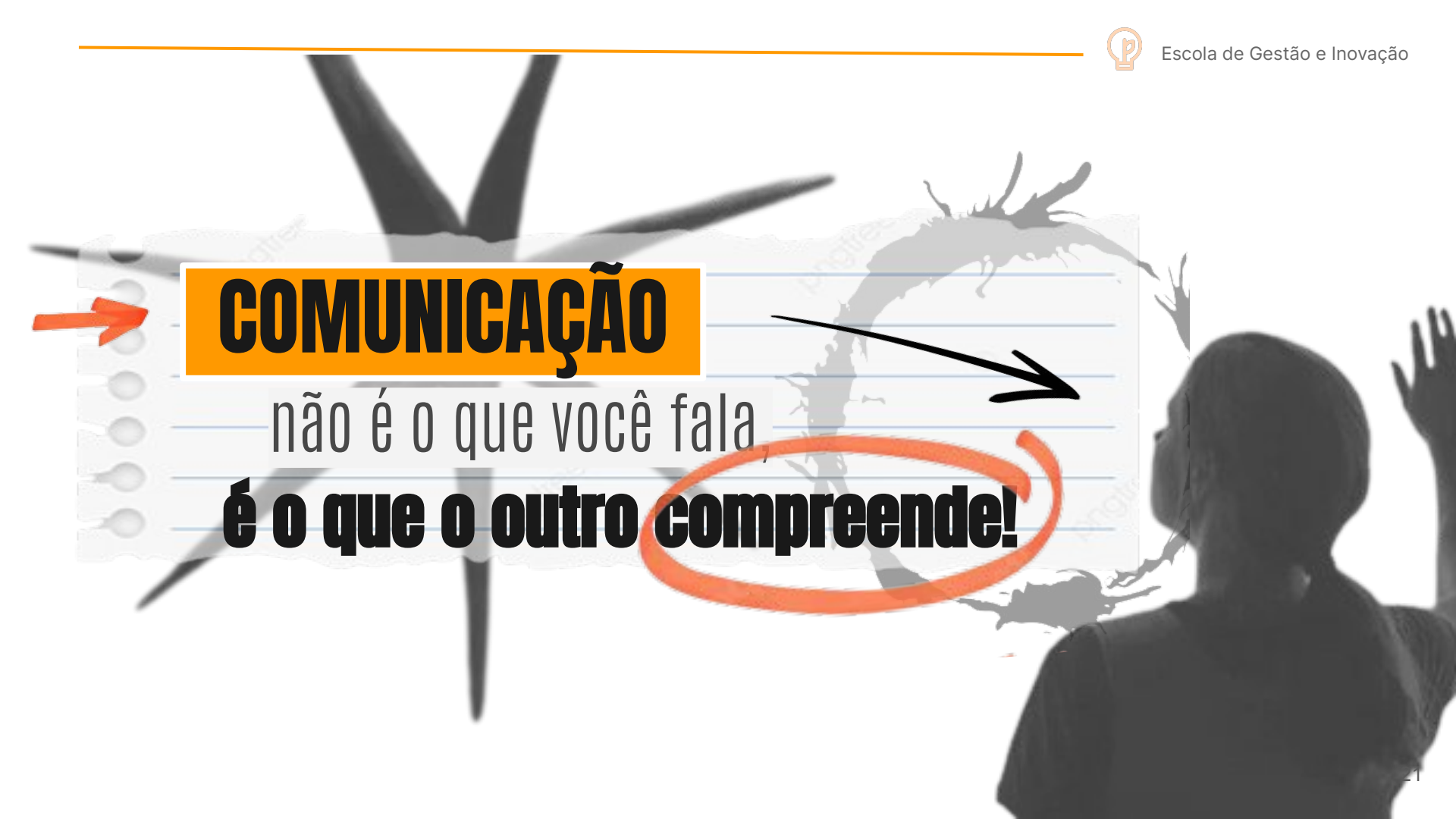


**Possuir vocabulário suficiente para
nós entendermos a RESPOSTA.**



A CH

***“A língua é o alicerce
da civilização; é a cola
que une as pessoas.”***



COMUNICAÇÃO

não é o que você fala,
é o que o outro compreende!



2 ESCUTATÓRIA ANTES DA ORATÓRIA



O poder da escuta

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



**SEMPRE VEJO ANUNCIADOS
CURSOS DE ORATÓRIA.**

**NUNCA VI ANUNCIADO
CURSO DE ESCUTATÓRIA.**



TODO MUNDO QUER APRENDER A FALAR. NINGUÉM QUER APRENDER A OUVIR.

Pensei em oferecer um curso de escutatória.
Mas acho que ninguém vai se matricular.

Escutar é complicado e sutil.

Rubem Alves

O PODER DA ESCUTA:



Vovó
Maria de Jesus Filha

✓ mãe 7 filhos

✓ parteira

✓ lavadeira

✓ rezadeira

✓ **ACOLHER**





O PODER DA ESCUTA:

Mainha
Dona Dete

mãe 5 filhos ✓

doméstica ✓

contadora de História ✓

amiga/boa conselheira ✓

ACOLHER ✓





O PODER DA ESCUTA:



ESCU

ATIVA



OUVIR

≠

Escutar



**É um processo mecânico,
referente ao sentido da audição.
É aquilo que o ouvido capta.**



OUVIR

≠

Escutar



É a AÇÃO de prestar atenção, tentar entender, refletir, concordar ou não. Processar a informação recebida e interagir com ela. Escuta é intenção. *Escutar é uma escolha.*



2 COMUNICAÇÃO

ESCUTA VIRTUAL

X



Vamos falar de ciência?

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



Sistema Cognitivo

SISTEMA 1

Rápido

Instinto

Reflexo

Ex.: alerta de perigo



SISTEMA 2

Lento

Reflete

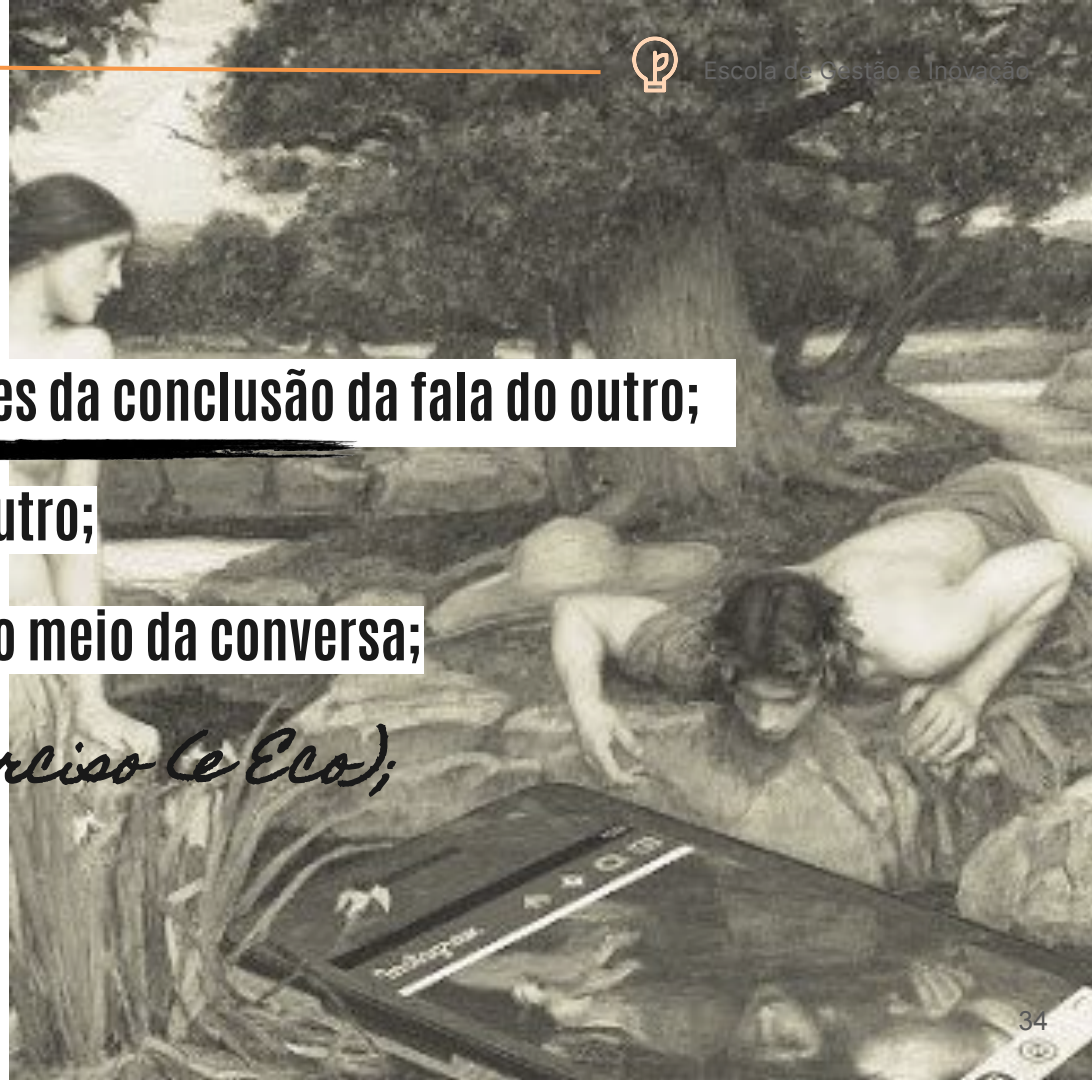
Analisa

Ex.: estacionar veículo



RESPOSTAS RÁPIDAS

- X** Pensar na resposta antes da conclusão da fala do outro;
 - X** Interromper a fala do outro;
 - X** Se desligar da escuta no meio da conversa;
- ➔ *O Mito de Narciso (e Eco);*



TODO MUNDO QUER APRENDER A FALAR. NINGUÉM QUER APRENDER A OUVIR.

Pensei em oferecer um curso de escutatória.
Mas acho que ninguém vai se matricular.

→ **Escutar** é mesmo complicado?

Rubem Alves



Falar em PÚBLICO

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



VOCÊ SENTE MEDO DE FALAR EM PÚBLICO?

O 1º CONTATO SOCIAL:



ESCOLA

se apresentar formalmente para a classe, desenvolver sociabilidade e performance de aprendizagem.

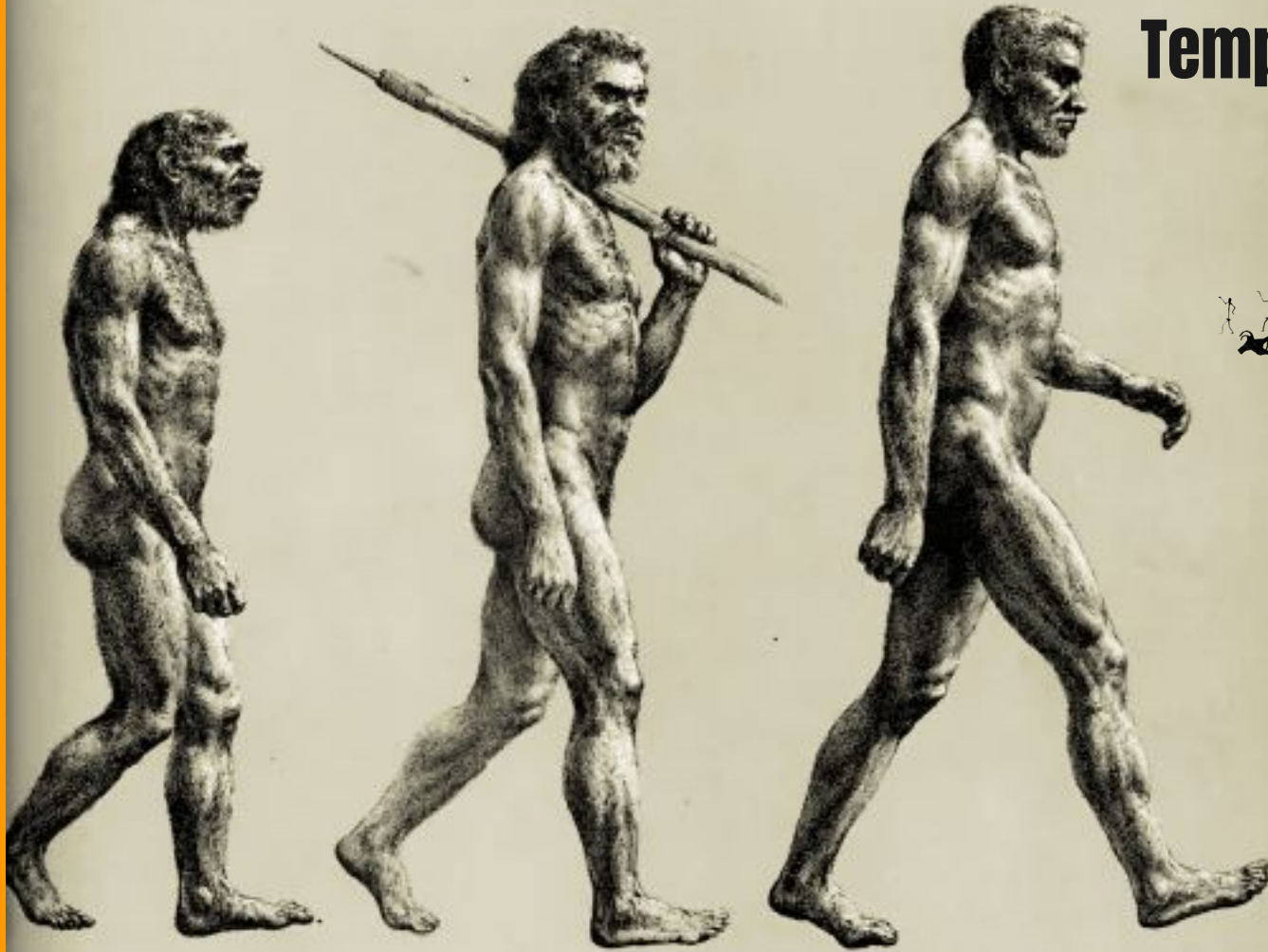
Ensinar oratória!



Homo Sapiens **O COMPORTAMENTO SOCIAL DE SOBREVIVÊNCIA**



Tempo Primitivo (Caverna)



Presa fácil

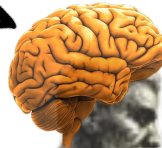
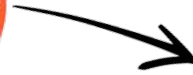


Agrupamento

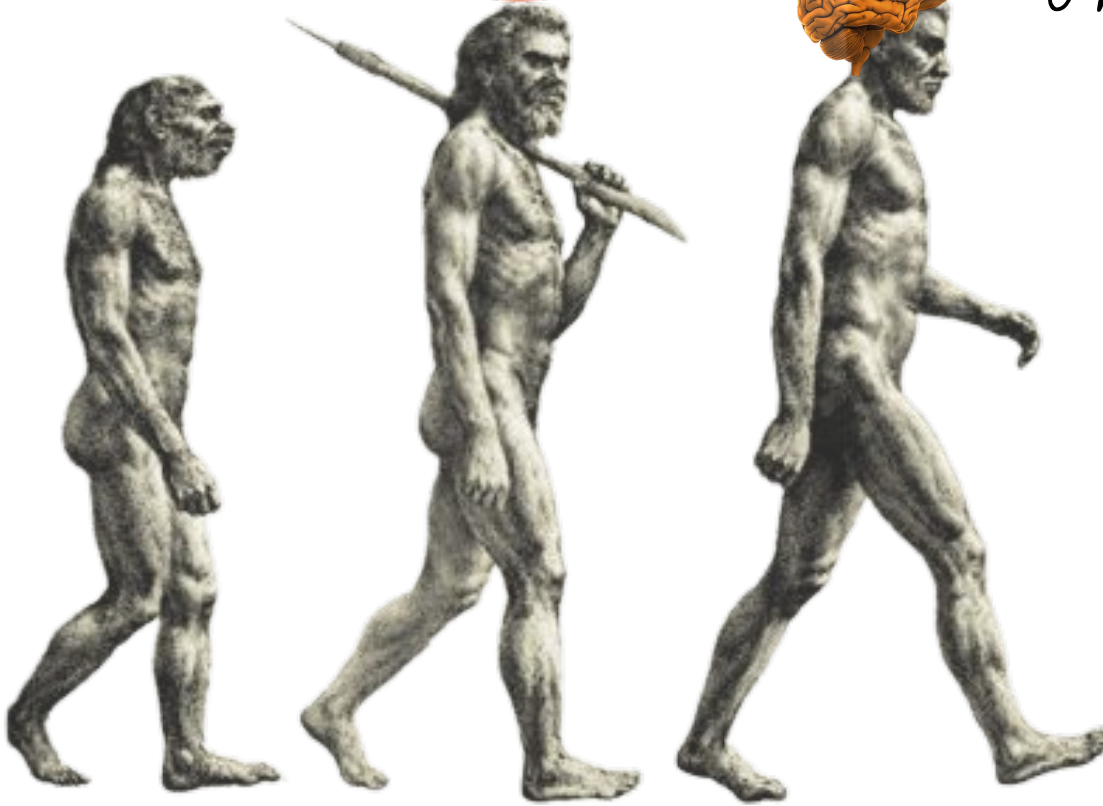


Cérebro Trino (MacLean)

*Tribo
(grupo)*

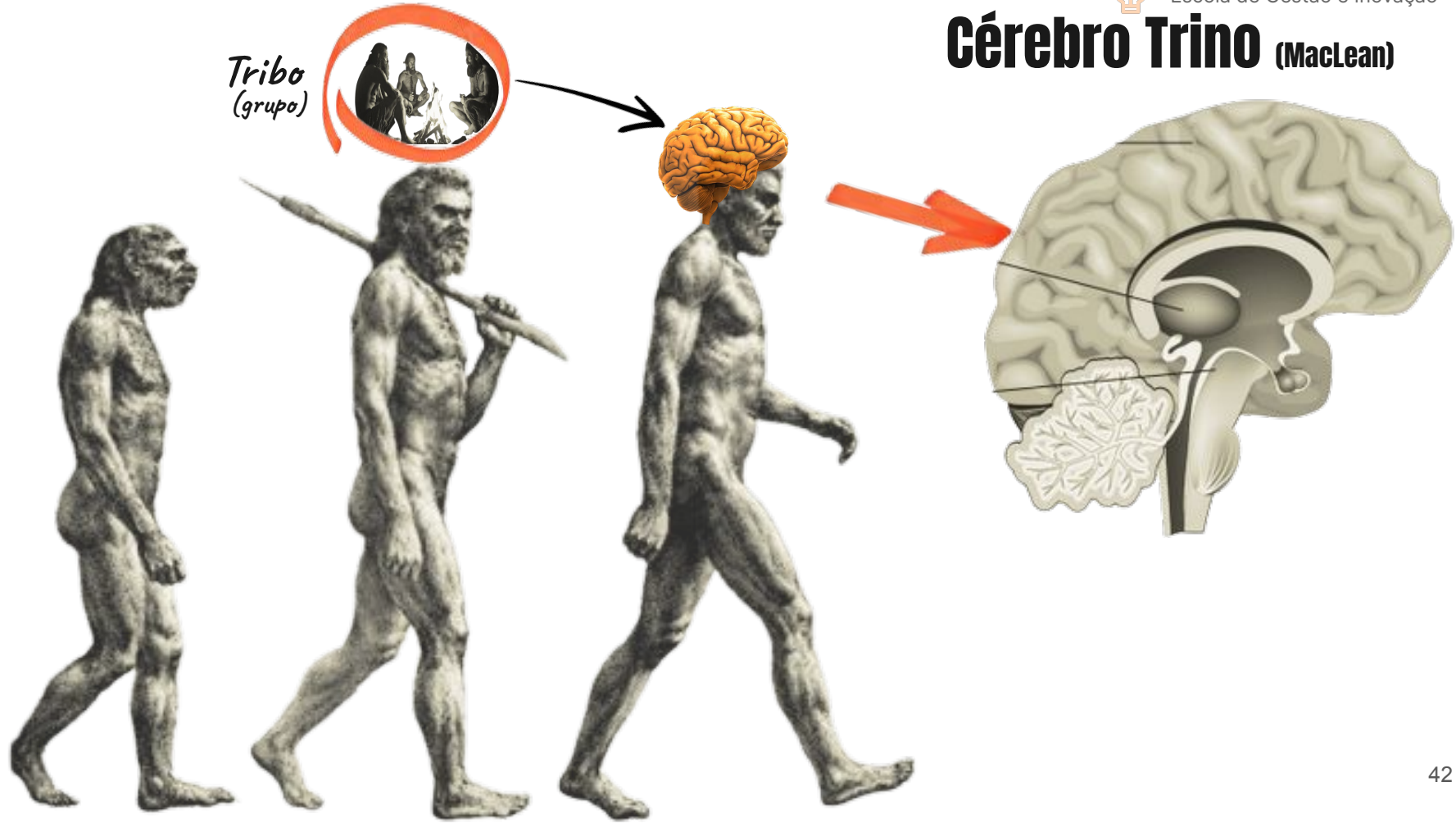


*“O homem é um animal social.”
Aristóteles*





Cérebro Trino (MacLean)





Cérebro Trino (MacLean)

NEOCORTICAL

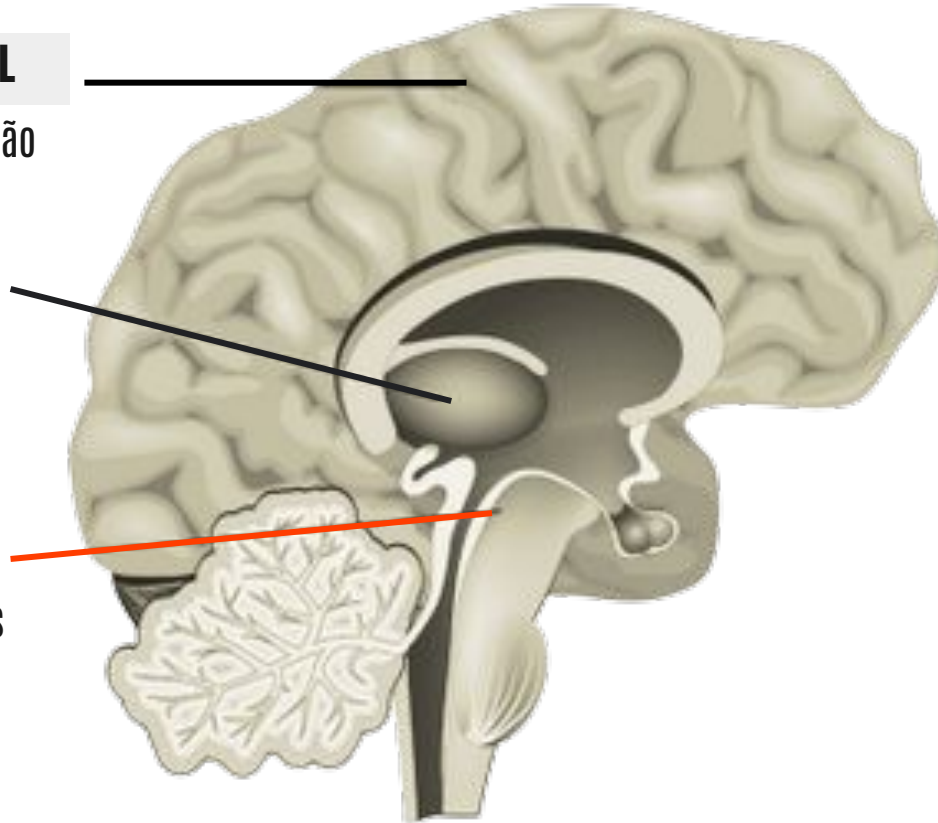
Cérebro da razão

LÍMBICO

Cérebro das emoções

REPTILIANO

Cérebro dos Instintos





Medo de falar em público: mecanismo de defesa?



Medo de falar em público é maior que o medo da morte.

Pesquisa realizada pela Sunday Times

41%



Dados Pesquisa UFMG | 2022

Baseado estudo National Comorbidity Survey Replication





PRINCIPAIS SINTOMAS:

- ✗ Necessidade da validação do outro;
- ✗ Medo de falhar (medo do desconhecido);
- ✗ Ser avaliado(a) negativamente;
- ✗ Idealização de alta performance;

➔ *Fobia social: glossofobia*





A fobia da Amandha



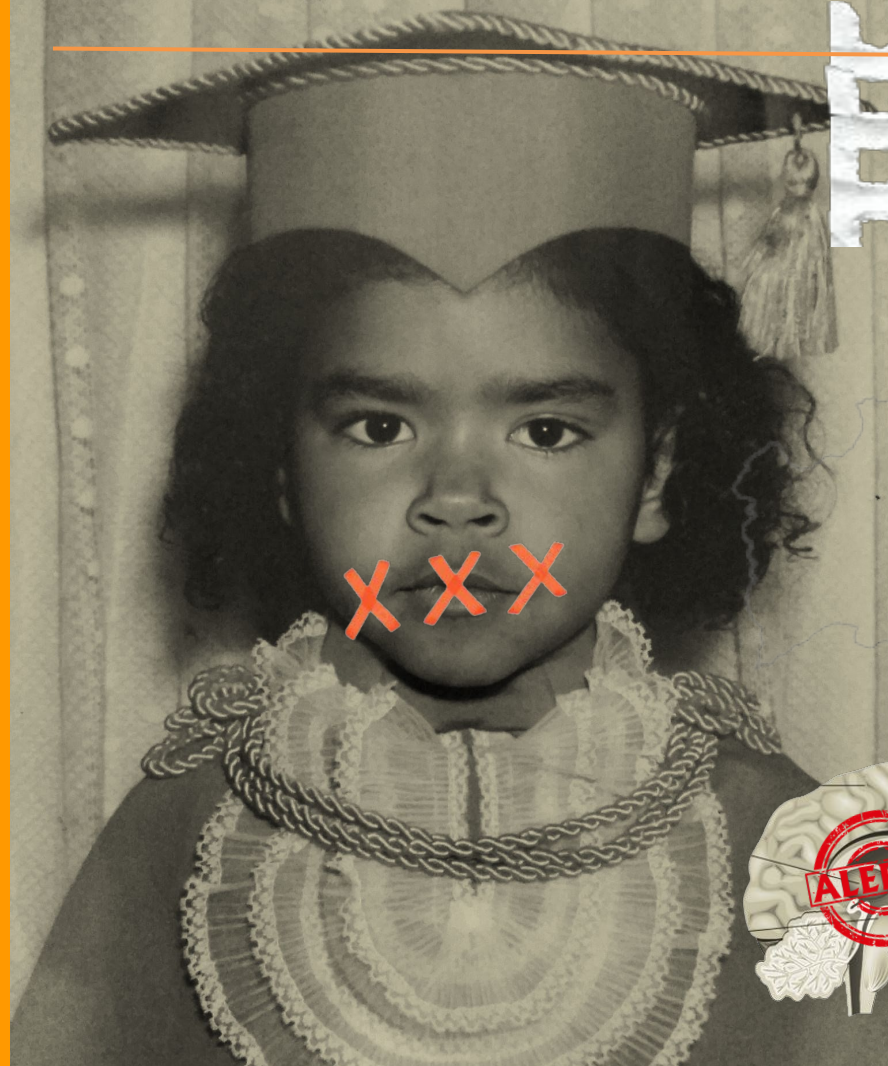
1989

 Bahia x São Paulo

 *Sotaque = constrangimento*



A fobia da Amandha



Sotag **Gagueira** ngimento



AUTOPERCEPÇÃO **MINDSET**





Autopercepção: MINDSET

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



Carol S. Dweck, ph.D.

Trecho do livro: *Mindset (A nova psicologia do sucesso)* / Cap.1

MINDSET
A nova psicologia do sucesso

O que tornaria uma pessoa alguém que não aprende? Todos nascem com um intenso ímpeto de aprender. Os bebês conquistam diariamente novas aptidões. Não são habilidades simples, mas as tarefas mais difíceis da vida, como aprender a caminhar e a falar. Eles nunca acham muito difícil ou que não vale a pena o esforço. Os bebês não se preocupam em errar ou se humilhar. Caminham, caem, levantam-se. Simplesmente seguem adiante.

O que poderia dar fim a esse exuberante aprendizado? O mindset fixo. Logo que as crianças aprendem a se avaliar, algumas passam a ter medo de desafios. Passam a temer não serem inteligentes.

Publicado anteriormente como
Por que algumas pessoas fazem sucesso e outras não





TIPOS DE MENTALIDADE

MINDSET FIXO

Pessoas com crenças limitantes e que evitam desafios e novas experiências pelo medo do fracasso ou julgamento.



MINDSET CRESCIMENTO

Pessoas que acreditam no desenvolvimento com esforço para alcançar inteligência e determinadas habilidades.



TIPOS DE MENTALIDADE

MINDSET FIXO

- ✗ Crença em inteligência e habilidade como dom
- ✗ Dificuldade de percepção sobre suas limitações
- ✗ Evita desafios por medo da vulnerabilidade
- ✗ Descrença no poder do esforço para melhoria



MINDSET CRESCIMENTO

Crença em inteligência e habilidade como desenvolvimento

Busca aprendizado para superar suas limitações

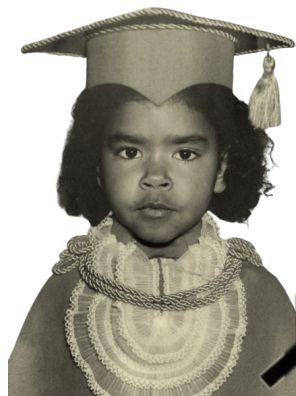
Encara desafios e falhas como aprendizado

Crença no esforço como caminho da excelência



MENTALIDADE *Mindset*

DE CRESCIMENTO





COMO APRENDER A SE

COMUNICAR

e ser bem compreendido(a)?





2

LUZ, CÂMERA E COMUNICAÇÃO





Que tipo de pessoa comunicadora é você?

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



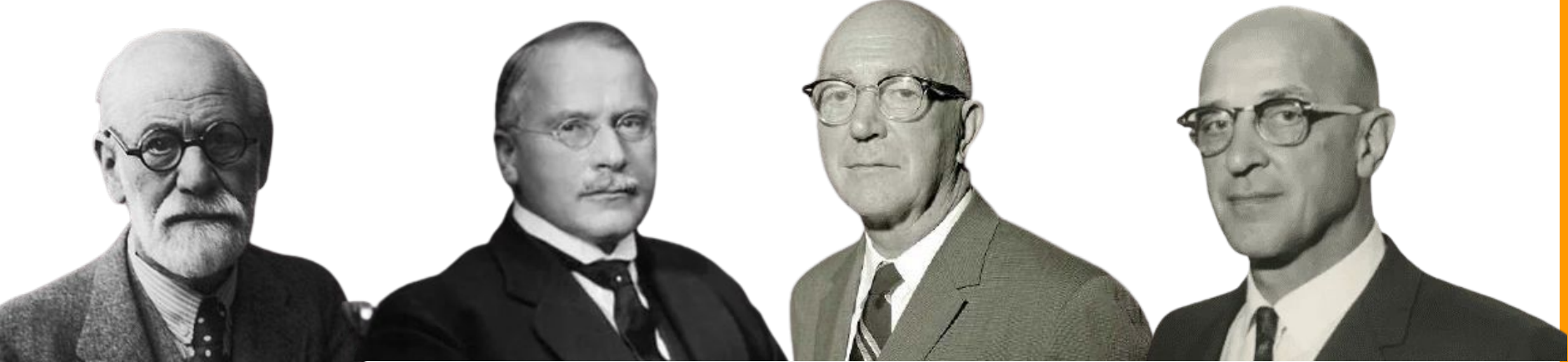
QUAL É SUA VERSÃO:

ou
**INTRO
EXTRO?**





Teorias da PERSONALIDADE



Sigmund Freud
(1856 - 1939)

Criador da Psicanálise

traz a ideia do inconsciente como a parte mais significativa dos processos mentais.

Carl Jung
(1875 - 1961)

Psicologia Analítica

estudos sobre atitudes extroversão e introversão. arquétipo, ego estabeleceu as bases da psicologia da personalidade. 5 Fatores inconsciente coletivo.

Gordon Allport
(1897 - 1967)

Teoria dos Traços Personalidade

(Big Five)

Carl Rogers
(1902 - 1987)

Psicologia Humanista

terapia centrada no indivíduo (TCP) e suas experiências pessoais, autoconhecimento.



Teorias da **PERSONALIDADE**

Conceito da **EXTRA**versão



Carl Jung
Psicologia Analítica
1913

Atitudes:

EXTROVERTIDA Interesse em coisas externas,
se sentem mais energizadas com pessoas ao seu redor;
ambientes estimulantes;

INTROVERTIDA Pessoa que se concentra em coisas
subjetivas pessoais; possui energia mais interna, em
ambientes tranquilos;



Teorias da PERSONALIDADE



Carl Jung



Livro: Tipos Psicológicos (1921)

*Composição de singularidades de um indivíduo.,
maneira única de optar por utilizar capacidades.*



**Nenhum indivíduo é totalmente
introvertido ou extrovertido**



Teorias da PERSONALIDADE



Gordon Allport

traços

PROPRIUM (SELF)

- ✓ Núcleo de Personalidade
- ✓ Compreensão da comunicação interpessoal
- ✓ Diferenças individuais
- ✓ “ISSO SOU EU”





BIG FIVE:

Modelo dos 5 GRANDES FATORES

- O**
- 1** **ABERTURA DE EXPERIÊNCIA:** curiosidade, imaginação e apreciação de ideias e novas experiências.
Openness to experience
- C**
- 2** **CONSCIENCIOSIDADE:** pessoa concisa; relacionado a organização, responsabilidade e disciplina.
Conscientiousness
- E**
- 3** **EXTROVERSÃO:** tendência de buscar estímulos externos e a facilidade em se relacionar com outras pessoas.
Extraversion
- A**
- 4** **AGRADABILIDADE:** afabilidade: disposição de ser amigável, cooperativo e compassivo.
Agreeableness
- N**
- 5** **NEUROTICISMO:** grau de estabilidade emocional de uma pessoa, associada a questões de ansiedade, estresse.
Neuroticism



INTROVERTIDOS *que mudaram o Mundo.*

“Existe a impressão de que é essencial ser extrovertido para ser um líder e realizar feitos importantes, mas essa não é uma regra.”



INTROVERTIDOS *que mudaram o Mundo:*



Barack Obama

Imagina um chefe de Estado introvertido?
Estudos apontam que introvertidos podem
ser excelentes líderes.



INTROVERTIDOS *que mudaram o Mundo:*



Mark Zuckerberg

Mark afirma que ser introvertido lhe permitiu construir sua maior obra, porque passava bastante tempo sozinho.



INTROVERTIDOS *que mudaram o Mundo:*



Rosa Park

Quem poderia imaginar que uma mulher conhecida por ser “tímida”, quieta, ter voz doce, teria revolucionado os Direitos Civis?



INTROVERTIDOS

*que mudaram
o Mundo:*



Bill Gates

A escritora Susan Cain afirma:
“Bill Gates nunca será um Bill Clinton, não importando o quanto ele desenvolva suas habilidades sociais, e Bill Clinton nunca será um Bill Gates, não importando o quanto ele passe tempo sozinho no computador.”



O PODER DOS QUIETOS

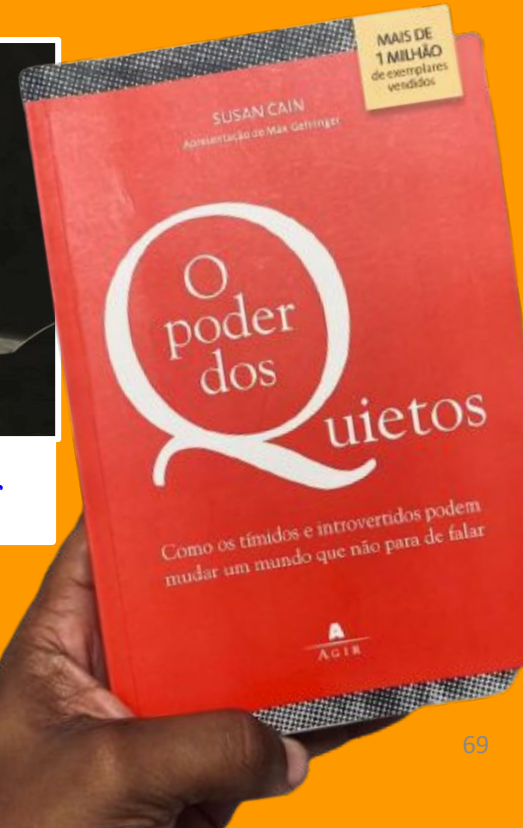
Susan Cain



TED



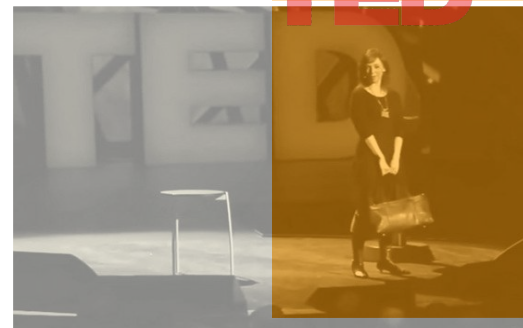
SUSAN CAIN- *O Poder dos introvertidos*





O PODER DOS QUIETOS

Susan Cain



SUSAN CAIN - *O Poder dos introvertidos*

“

O truque não é ter todos os tipos de poderes disponíveis, mas usar bem os que você recebeu.



Discursar feito um rei

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



Análise do Filme:

O DISCURSO DO REI



COMUNICAÇÃO e Oratória

Filme O Discurso do Rei | 2011



COMUNICAÇÃO e Oratória

Rei George VI

Filme O Discurso do Rei | 2011



Rainha Elizabeth

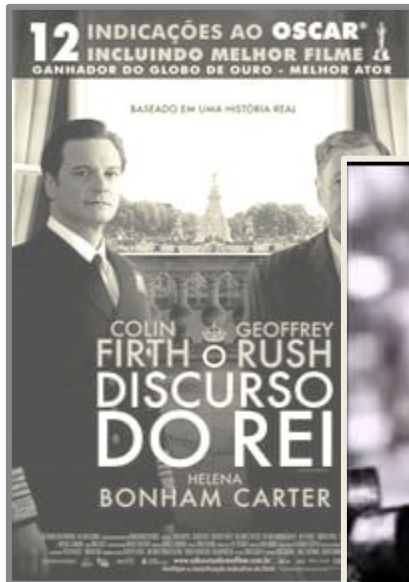


Pai da Elizabeth



COMUNICAÇÃO e Oratória

Filme O Discurso do Rei | 2011



**O DISCURSO
DO REI**





O DISCURSO DO REI (Filme)



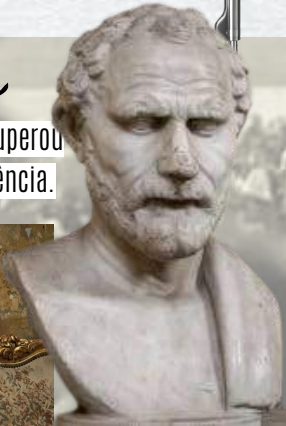


O DISCURSO DO REI (Filme)



Demóstenes

Orador e político grego que superou
a gagueira e se tornou referência.





O DISCURSO DO REI (Filme)



Lionel Logue



O DISCURSO DO REI (Filme)



Lionel Logue



O DISCURSO DO REI (Filme)



Análise comportamental

Lionel colocou fones de ouvido e música alta para George fazer uma leitura





O DISCURSO DO REI (Filme)



silenciar angústia

Príncipe George ao não se ouvir
conseguiu ler sem gaguejar



O DISCURSO DO REI (Filme)



Treinos / Prática





o DISCURSO DO REI (Filme)



romper com o medo

O DISCURSO DO REI (Filme)





o poder da voz

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.

O QUE APRENDEMOS

Discursando com o Rei

1 AUTOCONHECIMENTO

ENTENDER SUAS LIMITAÇÕES E HABILIDADES, GATILHOS
QUE TRAZEM ANSIEDADE E ENTENDER SEU TOM DE VOZ.





INSIGHTS de Técnicas (o Discurso do Rei)



✓ O que desencadeia seu medo/ansiedade?

✓ Gestão de pensamentos

emoções são consequências dos pensamentos:

✓ Autoconfiança

pré-ocupação de validação

O QUE APRENDEMOS

Discursando com o Rei

2 PRÁTICA leva a PERFEIÇÃO

TREINAMENTO, REPETIÇÃO E PRATICAR TÉCNICAS
CONTRIBUI PARA O ALCANCE DAS HABILIDADES ORAIS.





INSIGHTS de Técnicas (o Discurso do Rei)



- ✓ Articulação e dicção
- ✓ Controle do ritmo e pausas
- ✓ Tom de voz, entonação e ênfase

O QUE APRENDEMOS

Discursando com o Rei

3 O CORPO *também* COMUNICA

APRENDER A USAR A COMUNICAÇÃO CORPORAL A FAVOR DA
SUA ORATÓRIA PARA POTENCIALIZAR SUA MENSAGEM.





INSIGHTS de Técnicas (o Discurso do Rei)



Análise comportamental



Postura e comunicação corporal

O QUE APRENDEMOS

Discursando com o Rei

4 CONFIANÇA no DISCURSO

**SABER EXATAMENTE QUAL MENSAGEM QUER PASSAR,
TER CONHECIMENTO SOBRE O CONTEÚDO (ENSAIÁ-LO).**





INSIGHTS de Técnicas (o Discurso do Rei)



✓ **ENSAIAR!** *treine! treine! treine!*

✓ **Conhecimento do conteúdo**

✓ **Propósito da mensagem** *pra quem você vai falar?*

O QUE APRENDEMOS

Discursando com o Rei

5 SUPERAÇÃO

*"Não devemos permitir que nossos medos nos definam.
Você não precisa ser um Rei para ter uma voz."*

Lionel Logue





[Des]trava a Língua - Mudando de hábitos

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



MUDANÇA DESTRAVA A LÍNGUA DE HABITO





DESTRAVA A LÍNGUA

Exercícios para oratória

1 O poder do:
Lá Lá Lá

2 Tremer os lábios



DESTRAVA A LÍNGUA

Exercícios para oratória

3 Caneta BIC

4 SI FU XI PA



DESTRAVA A LÍNGUA

Exercícios para oratória

5 Língua 360°



DESTRAVA A LÍNGUA

Exercícios para oratória

6 Num ninho de mafagafagos há 7 mafagafinhos. Quando a mafagafa gafa, gafam os mafagafinhos.



DESTRAVA A LÍNGUA

Exercícios para oratória

7 O rato roeu a rica roupa do rei de Roma. A rainha raivosa rasgou o resto e depois resolveu remendar.



DESTRAVA A LÍNGUA

Exercícios para oratória

**8 A aranha arranha a rã. A rã
arranha a aranha. Nem a aranha
arranha a rã. Nem a rã arranha a
aranha.**



4 O CORPO TAMBÉM COMUNICA



Comunicação verbal e não-verbal

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.

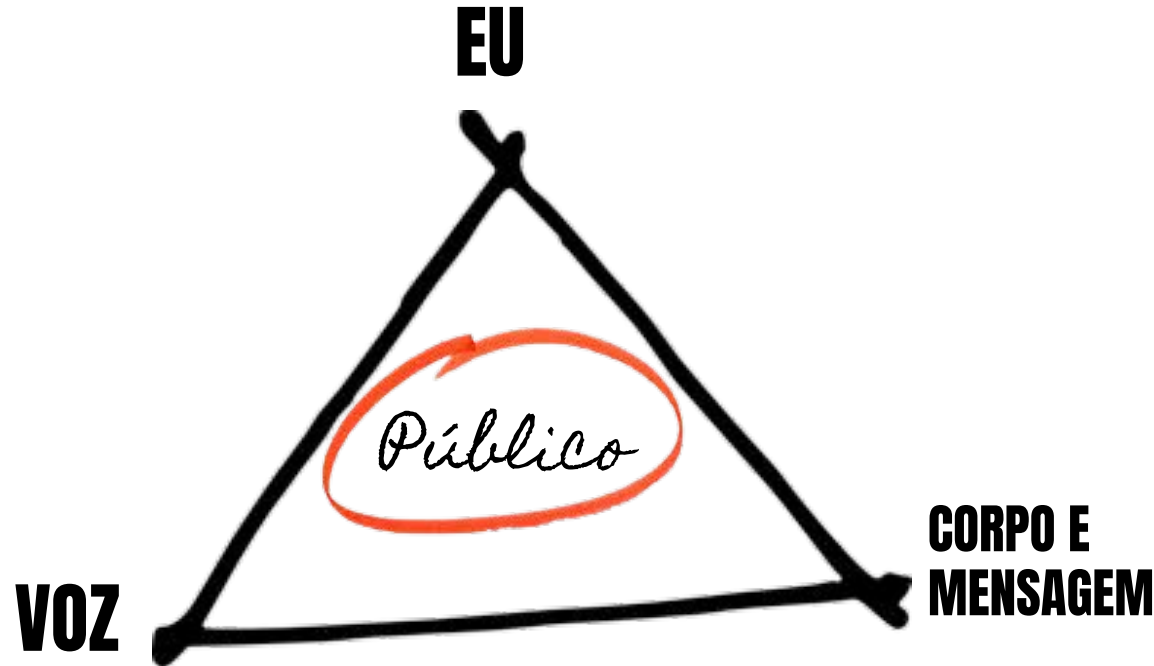


COMUNICAÇÃO

NÃO VERBAL E CORPORAL

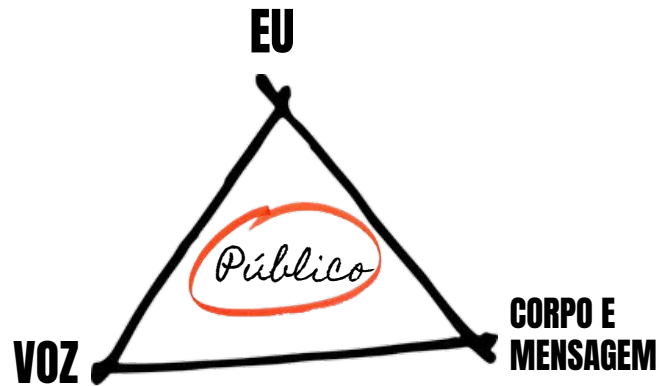


Triangulação da Comunicação





Triangulação da Comunicação





6 Elementos da Comunicação





6 Elementos da Comunicação

1

Emissor ou locutor

quem elabora a mensagem, quem diz

2

Receptor (interlocutor)

quem mensagem é dirigida, por quem é captada

3

Mensagem

texto verbal ou não verbal

4

Contexto

o assunto utilizado neste ato comunicativo

5

Canal

meio pelo qual a mensagem está sendo passada (divulgada)

6

Código

a forma, o conjunto de sinais utilizados entre receptor e interlocutor



Roman Jakobson



O corpo comunica

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



Comunicação não verbal

O CORPO TAMBÉM COMUNICA

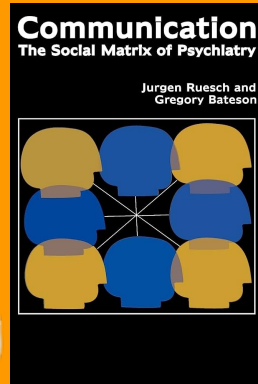
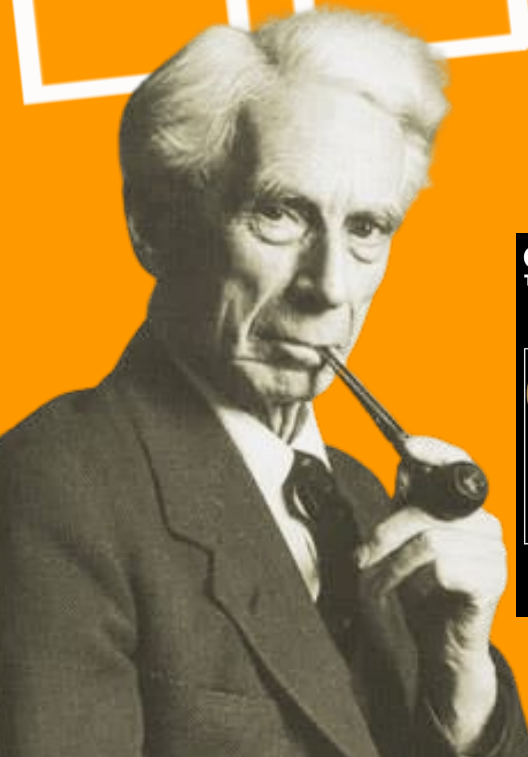


*"[...] a comunicação é a matriz em que estão
cravadas todas as atividades humanas"*

Jurgen Kuesch
(1910 - 1995)



[...]a comunicação não se refere somente à transmissão verbal, explícita e intencional de uma mensagem, mas inclui todos os processos através dos quais as pessoas se influem mutuamente.



Jurgen Ruesch
(1910 - 1995)



Gregory Bateson
(1904 - 1980)

Comunicação não verbal

O CORPO TAMBÉM COMUNICA

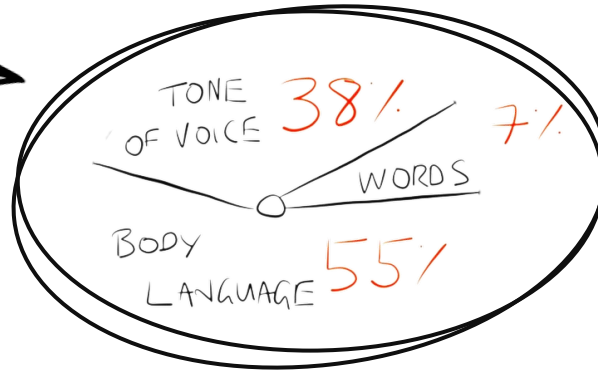


COMUNICAÇÃO *não* VERBAL

Teoria 7-38-55
Mensagens Silenciosas



Albert Mehrabian



Mito?

93%
Não Verbal

COMUNICAÇÃO *não* VERBAL



Escola de Gestão e Inovação

CONTEXTO SOCIAL

Receptor da mensagem

*Povo-Fulani
Festival Guérewol*

Silenciosas



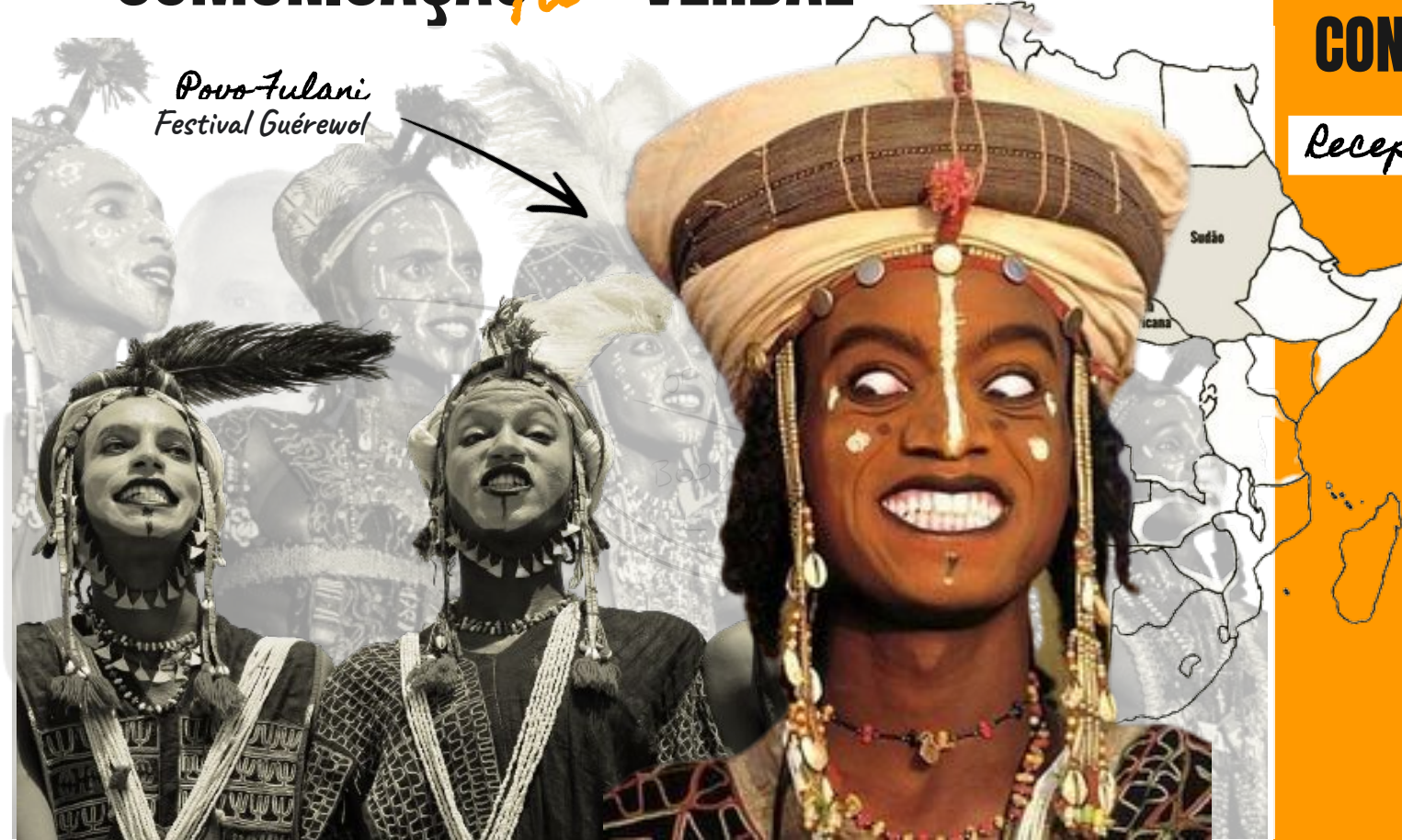
COMUNICAÇÃO *não* VERBAL

*Povo-Fulani
Festival Guérewol*



CONTEXTO SOCIAL

Receptor da mensagem



COMUNICAÇÃO *não* VERBAL



Escola de Gestão e Inovação

CONTEXTO SOCIAL

Receptor da mensagem





1º

Impressão é a que fica?

Comunicação não verbal

O CORPO
TAMBÉM

COMUNICA



7 SEGUNDOS

55% Linguagem Corporal

a **CONFIANÇA** é uma
premissa básica da
comunicação.



Alexander Iodonorov

Professor de Psicologia

Janine Willis

Psicóloga e Pesquisadora

Pesquisa: Psychological Science - Princeton University



1º

Impressão é a que fica?

Comunicação não verbal

**O CORPO
TAMBÉM**

COMUNICA

Nossa comunicação corporal molda quem somos?

SEGUNDOS

55% Linguagem Corporal

- ✓ Posso confiar nessa pessoa?
- ✓ Posso respeitar essa pessoa?

a **CONFIANÇA** é uma
premissa básica da
comunicação.

Alexandre

Professor

Janine Willis

Psicóloga e Pesquisadora

Pesquisa

University



Comunicação não verbal

O CORPO TAMBÉM COMUNICA

TED Talks



Will Stephen - *How to sound smart in your*

“Como dizer nada verbalmente, mas
convencer com a comunicação corporal?”

Will Stephen
“uma pessoa comum”



Hacks da Comunicação *não* Verbal

Will Stephen

A FORMA

como se transmite a mensagem (atrair atenção)

GESTICULAÇÕES

comunicação não verbal e corporal o tempo todo

TOM DE VOZ E ÊNFASE

utilização de pausas, volume para evidenciar o discurso

HUMOR / CARISMA

utilização de doses estratégicas de encantar o público

ORATÓRIA = TREINO (ensaio)

sem slides, perguntas aleatórias, mas com estratégia



Linguagem corporal na prática

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



Comunicação não verbal

**O CORPO
TAMBÉM
COMUNICA**

LINGUAGEM

Corporal





LINGUAGEM

Corporal

POSITIVA

Olhar nos olhos

NEGATIVA

Olhar desatento





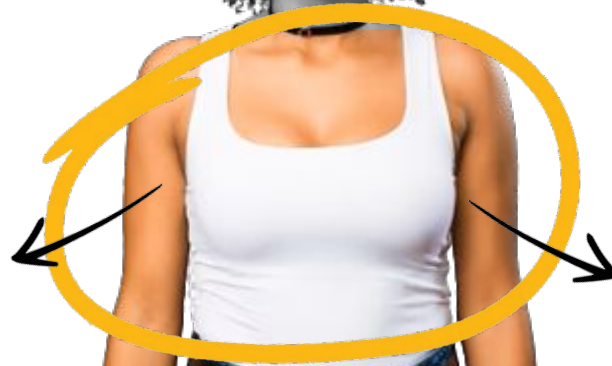
LINGUAGEM

Corporal

POSITIVA

NEGATIVA

Postura Neutra



*Braços cruzados / mãos
grudadas ao corpo*



LINGUAGEM

Corporal

POSITIVA

NEGATIVA

Aperto de mão



Mãos escondendo feições





LINGUAGEM

Corporal

POSITIVA

NEGATIVA

Olhar nos olhos

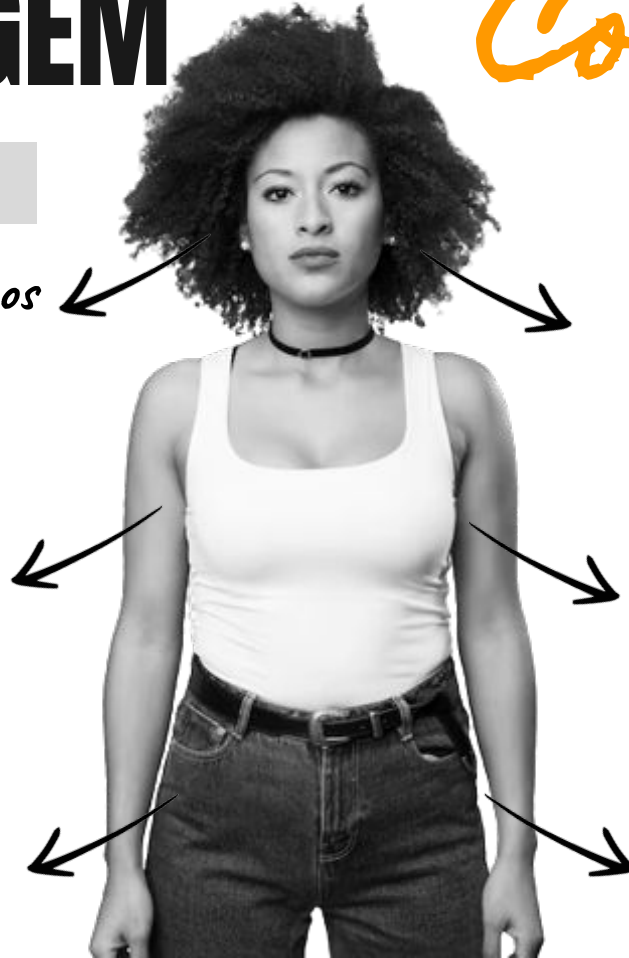
Olhar desatento

Postura Neutra

*Braços cruzados / mãos
grudadas ao corpo*

Aperto de mão

Mãos escondendo feições





PNL - PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA



PNL

Programação

Neurolinguística

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



PNL

Programação Neurolinguística



PNL

Programação Neurolinguística





INTERPRETAÇÃO DE SINAIS: *Linguagem não verbal*

ENTEDIADA



INTERESSADA





INTERPRETAÇÃO DE SINAIS: *Linguagem não verbal*

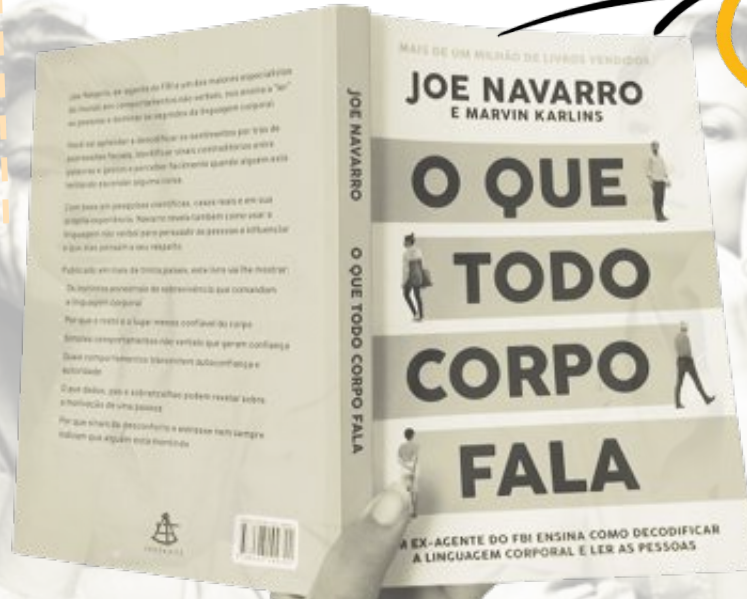
ENTEDIADA

INTERESSADA

**é preciso sempre
observar o
contexto!**



Joe Navarro



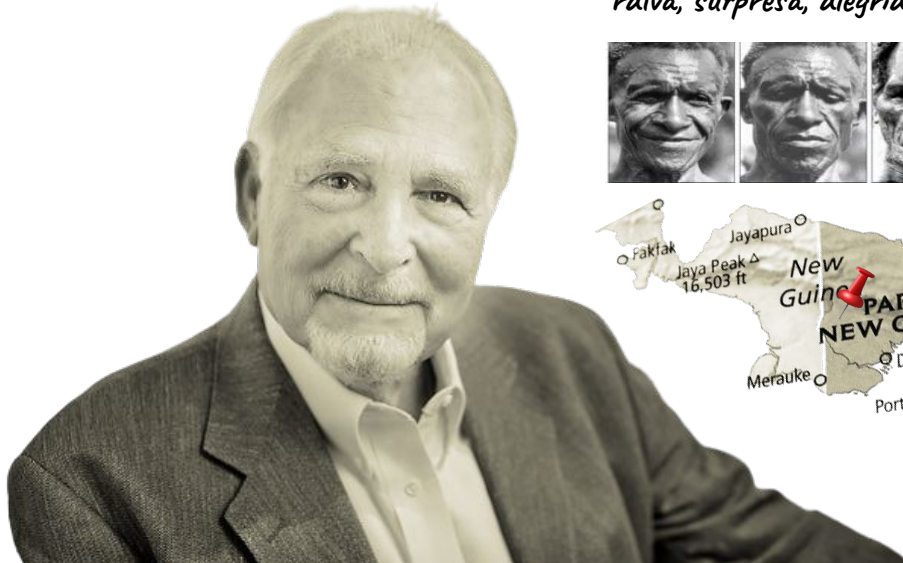


a Linguagem das Emoções

Paul Ekman
1960

Estudo Expressões Faciais

7 emoções básicas universais: *medo, nojo, raiva, surpresa, alegria, desprezo e tristeza.*





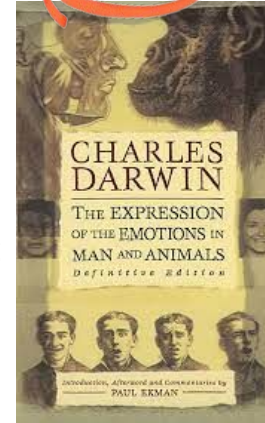
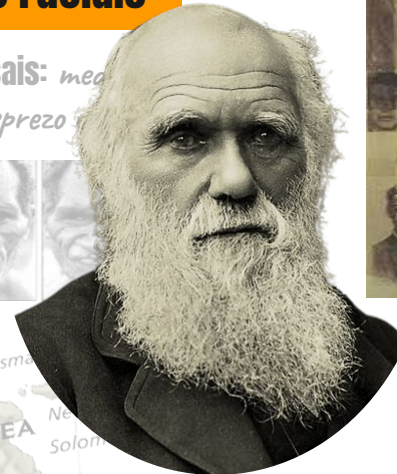
a Linguagem das Emoções

1872

Paul Ekman
1960

Estudo Expressões Faciais

7 emoções básicas universais: medo,
raiva, surpresa, alegria, desprezo



Charles Darwin

(1809 - 1882)





a Linguagem das Emoções

1872

Estudo Expressões Faciais

Paul Ekman
1960

7 emoções básicas universais: medo, nojo,
raiva, surpresa, alegria, desprezo e tristeza

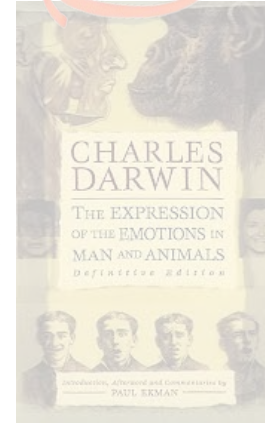
CONTEXTO SOCIAL

Emissor da mensagem



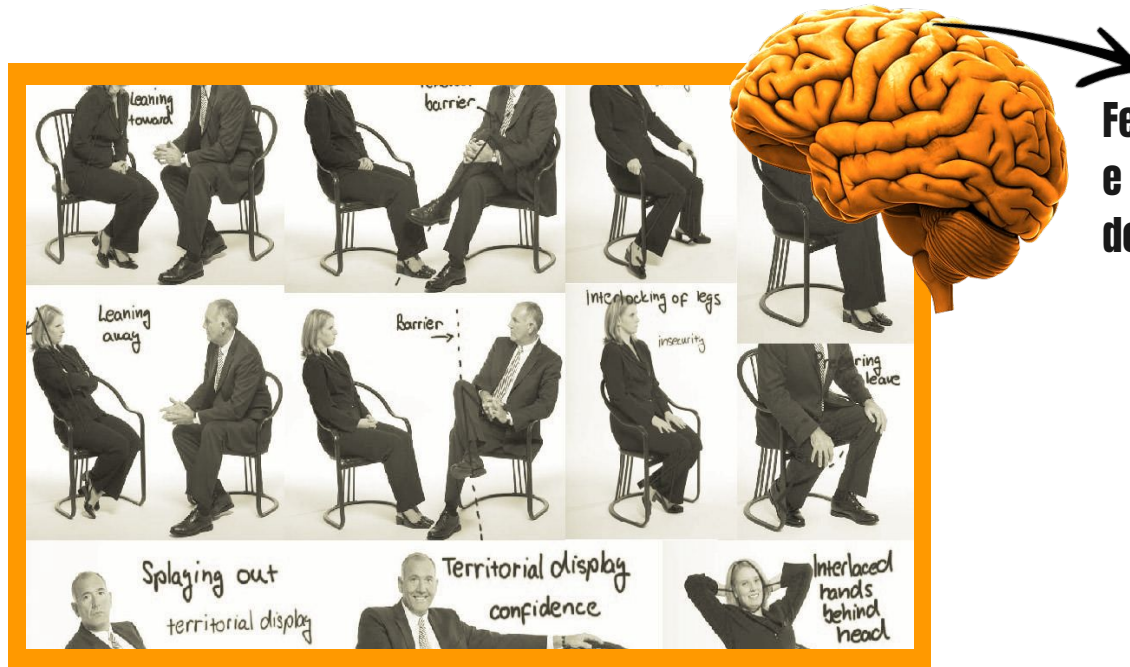
Charles Darwin

(1809 - 1882)





PNL: Programação Neurolinguística

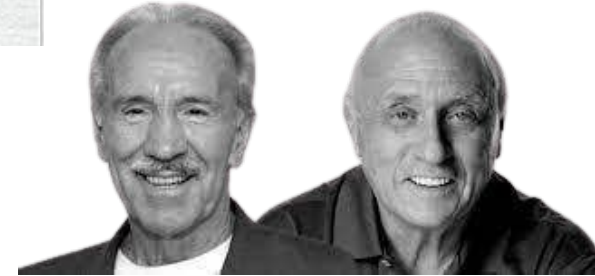


Ferramenta que auxilia na compreensão e na influência da mente humana, através do comportamento e da comunicação.



PNL: Programação Neurolinguística

MODELAR HABILIDADES



John Grinder
Linguísta

Richard Bandler
Matemático



PNL: Programação Neurolinguística

MODELAR HABILIDADES



processos
neurológicos



Mindset



padrões
comportamentais

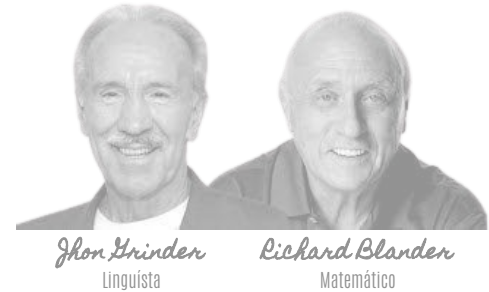


John Grinder
Linguista

Richard Bandler
Matemático



PNL: Programação Neurolinguística na Comunicação



- ✓ **RAPPORT** *Espelhamento*
conexão e sincronização com outra pessoa
- ✓ **CALIBRAÇÃO**
observação das pistas não verbais (tom de voz, expressões faciais, respiração)
- ✓ **ANCORAGEM**
estimulação de um estado emocional desejado
- ✓ **MODELAGEM**
observar, estudar e aprender habilidades e comportamentos



Rapport PNL

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



RAPPORT

Análise do Filme:

SEM LIMITES



O QUE APRENDEMOS

Sem Limites

1 ESTAR PRESENTE

COLOCAR A ESCUTA ATIVA EM PRÁTICA, E LEMBRAR QUE ESCUTA ATIVA É SINÔNIMO DE INTERESSE PELO OUTRO;



O QUE APRENDEMOS
Sem Limites

2 IDENTIFIQUE CONEXÃO

ANALISAR OS PONTOS EM COMUM PARA GERAR
IDENTIFICAÇÃO E CONFIANÇA



O QUE APRENDEMOS
Sem Limites

3 LEITURA CORPORAL

**ANALISAR O COMPORTAMENTO E LINGUAGEM CORPORAL
DA PESSOA (NÃO VERBAL) E O CONTEXTO (TODO)**



O QUE APRENDEMOS
Sem Limites

4

REPETIR O NOME DA PESSOA

CONSTRUIR RELAÇÃO DE VALORIZAÇÃO, SE MOSTRAR INTERESSADO(A), DEMONSTRAR IMPORTÂNCIA



O QUE APRENDEMOS
Sem Limites

5 PERGUNTE! RECAPITULE!

**DESCONSTRUIR O PROBLEMA PARA TRATAR O SINTOMA;
MOSTRAR INTERESSE PARA RESOLUÇÃO;**



O QUE APRENDEMOS
Sem Limites

6 FAÇA ESPELHAMENTO

**RECIPROCIDADE: OBSERVAR TOM DE VOZ E ADEQUAR-SE
À MANEIRA QUE A PESSOA SE COMUNICA**





PRÁTICA QUE LEVA A AÇÃO



CNV

Comunicação não violenta

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



CNV

COMUNICAÇÃO

Não VIOLENTA

competências de linguagem e comunicação que auxiliam na reformulação da forma como cada um se expressa e ouve os demais.



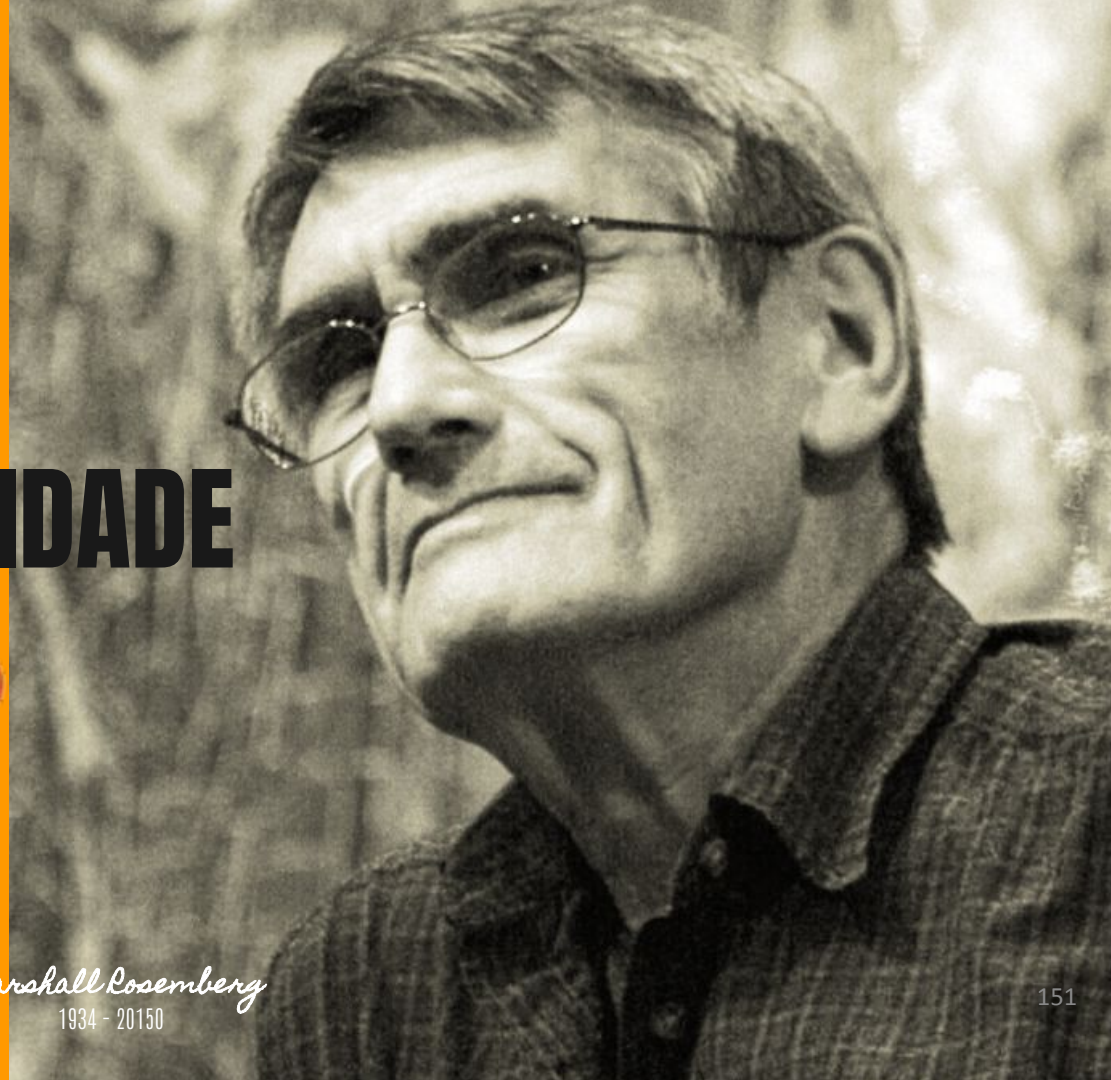
TODA VIOLÊNCIA É

UMA EXPRESSÃO TRÁGICA

DE UMA NECESSIDADE

NÃO ATENDIDA.

Marshall Rosenberg
1934 - 20150





Mahatma Gandhi
1869 - 1948



Martin Luther King
1929 - 1968



Mahatma Gandhi
1869 - 1948

Martin Luther King
1929 - 1968

MEDIADORES DE CONFLITO

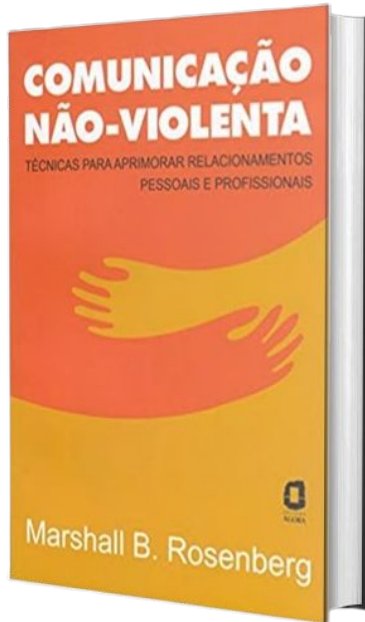
“técnica de comunicação usada tanto para evitar e resolver conflitos como para construir relações mais saudáveis e positivas.”



Comunicar sem conflitar



Marshall Rosenberg



A história do bêbado

*analogia sobre comunicação alienante da vida
(como usamos o foco da nossa comunicação).*

- ✓ Quais nossos principais **bloqueios** na nossa comunicação com outro?
- ✓ Como podemos atuar sobre eles para alcançar um grau de **compreensão** mais elevado?

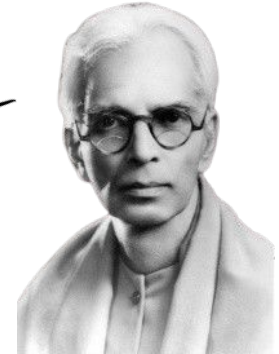


Comunicar sem conflitar

Livro: O Interesse Humano

O PONTO DE VISTA DO OUTRO

quais são as causas da nossa dificuldade em ter empatia com as pessoas e como esta falta de empatia é a origem da maioria dos nossos problemas de convivência.



Sri Ram
1889- 1973





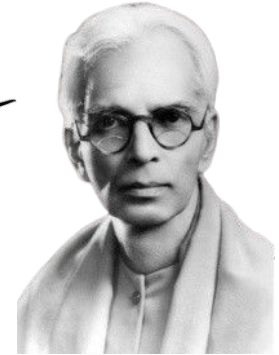
Comunicar sem conflitar



Livro: O Interesse Humano

O PONTO DE VISTA DO OUTRO

quais são as causas da nossa dificuldade em ter empatia com as pessoas e como esta falta de empatia é a origem da maioria dos nossos problemas de convivência.



Sri Ram
1889- 1973



Comunicar sem conflitar



Marshall Rosenberg

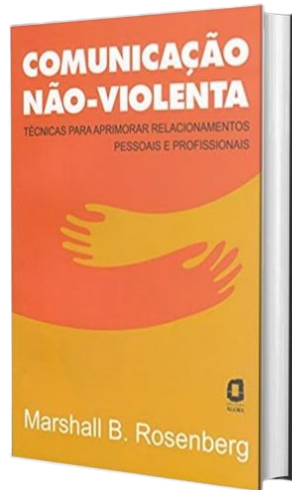
A MATRIZ DO CNV É COMPOSTA POR:

O OBSERVAÇÕES

S SENTIMENTOS

N NECESSIDADES

P PEDIDOS





Comunicar *sem conflitar*



Marshall Rosenberg

1

AUTODIALOGAR

2

FALAR

3

ESCUTAR



Comunicar sem conflitar



Marshall Rosenberg

1

AUTODIALOGAR

- ✓ **Ter uma consciência clara das nossas necessidades e agir em prol de realizá-las.**
- ✓ **Estar consciente de qual necessidade suas escolhas está atendendo (estratégia)**
- ✓ **Tenha autocompaixão, entenda suas perspectivas e reconheça seus sentimentos**
- ✓ **Troque ordens por escolhas (de suas necessidades)**



Comunicar *sem* conflitar



Marshall Rosenberg

2 FALAR

- ✓ **Separe pensamentos e opiniões de sentimentos reais (*verídicos*)**
- ✓ **Comunique pedidos sem punição associada (*caso não esteja sendo cumprido*)**
- ✓ **Não faça comparações, evite gerar sentimento de inferiorização no outro**
- ✓ **Se atente ao pré-julgamento (julgamento de valor), lembre do "*ponto de vista do outro*"**



Comunicar **sem conflitar**



Marshall Rosenberg

3

ESCUTAR

- ✓ **Tenha certeza que compreendeu o CNV adequadamente para depois propor a troca**
- ✓ **Ajuste sua escuta ativa perguntando sobre o que foi dito para ter certeza que entendeu**
- ✓ **Preste atenção as necessidades do outro e não o que pensa a seu respeito**
- ✓ **Evite o comportamento de educar ou fazer correções ao outro**



Colocando a CNV em prática

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



CNV Comunicação *Não* violenta



Marshall Rosenberg

O

OBSERVAÇÃO

SENTIMENTO

S

N

NECESSIDADE

PEDIDO

P



CNV Comunicação *Não* violenta



Marshall Rosenberg

OBSERVAÇÃO

observar e focar nos fatos sem
julgar ou criar juízo de valor

Situação

uma pessoa está entregando tarefas atrasadas constantemente.

✗ “Você está sempre entregando suas demandas em atraso.”

✓ “Reparei que você está com dificuldades em entregar as tarefas dentro do lead time. está tudo bem com você? tem algo em que eu possa te ajudar?”



CNV Comunicação *Não* violenta



Marshall Rosenberg

SENTIMENTO

entender os sentimentos por trás das observações realizadas

Situação

uma pessoa está entregando tarefas atrasadas constantemente.

✓ *“Quando você entrega em atraso sem aviso prévio, acaba gerando prejuízo (impacto) no processo planejado.”*



CNV Comunicação *Não* violenta



Marshall Rosenberg

NECESSIDADE

*reconhecer as necessidades que
estão ligadas ao sentimento*

Situação

uma pessoa está entregando tarefas atrasadas constantemente.

Por que isso está te causando um sentimento?



VOCÊ PODE ESTAR EM BUSCA DA NECESSIDADE DE RESPEITO!



CNV Comunicação *Não* violenta



Marshall Rosenberg

PEDIDO

*pedir é mais valorizado do que
dar ordem. pedir é diferente de exigir.*

Situação

uma pessoa está entregando tarefas atrasadas constantemente.

X “Não entregue mais suas tarefas atrasadas”

“Gostaria de te pedir para que suas demandas possam ser concluídas dentro do prazo que alinhamos, podemos seguir dessa forma? tudo bem para você?”



CNV Comunicação *Não* violenta



Marshall Rosenberg

O

OBSERVAÇÃO

Observe e entenda o CONTEXTO da situação. Sem julgamentos. Identifique gestos ou atitudes que te afetam nesse cenário.

S

SENTIMENTO

Tenha consciência do sentimento que está tendo no momento para analisar a necessidade.

N

NECESSIDADE

Perceba qual a necessidade por trás desse sentimento.

P

PEDIDO

Expresse de forma clara e objetiva seu pedido, e tenha certeza que ele foi compreendido.
Lembre: pedir! *não* mandar.



CNV Comunicação *Não* violenta



Marshall Rosenberg

O

OBSERVAÇÃO

Observe e entenda o CONTEXTO da situação. Sem julgamentos. Identifique gestos ou atitudes que te afetam nesse cenário.

S

SENTIMENTO

Tenha consciência do sentimento que está tendo no momento para analisar a necessidade.

N

NECESSIDADE

Perceba qual a necessidade por trás desse sentimento.

P

PEDIDO

Expresse de forma clara e objetiva seu pedido, e tenha certeza que ele foi compreendido.
Lembre: pedir! *não* mandar.



Comunicar **sem conflitar**

CNV
na prática

“ Reparei que você está com dificuldades em entregar as tarefas dentro do lead time. Está tudo bem com você? Tem algo em que eu possa te ajudar? Quando você entrega em atraso sem aviso prévio, acaba gerando prejuízo (impacto) no processo planejado. Isso pode acabar gerando sentimentos associados ao desrespeito para as pessoas envolvidas. Por isso gostaria de te pedir que suas demandas possam ser concluídas dentro do prazo que alinhamos, podemos seguir dessa forma? Tudo bem para você?

RESPEITO
CONEXÃO
EMPATIA





Feedback

Retroalimentação

As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



FEEDBACK

COMUNICAR ASSERTIVAMENTE



FEEDBACK: *Comunicar assertivamente*

Dicionário

Definições de [Oxford Languages](#) · [Saiba mais](#)



feedback

substantivo masculino

1. COMUNICAÇÃO

informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem,
e que serve para avaliar os resultados da transmissão.

2. reação a um estímulo; efeito retroativo.

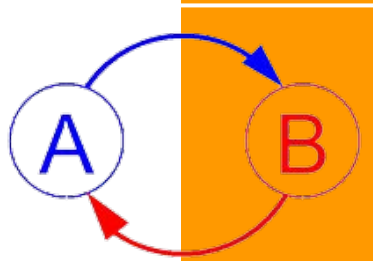
FEEDBACK: *Comunicar assertivamente*



Escola de Gestão e Inovação

RETROALIMENTAÇÃO

"retorno da informação ou do processo"



A retroalimentação ou feedback existe entre duas partes quando uma afeta a outra

FEEDBACK: *Comunicar assertivamente*



Escola de Gestão e Inovação

RETROALIMENTAÇÃO

"retorno da informação ou do processo"



DAR



RECEBER





FEEDBACK: *Comunicar assertivamente*



Brendha Stori
@aquariana_sinceraa

“Se eu estiver errada, pode me chamar para conversar. Aceito numa boa”



Minha cara durante a
conversa:

@aquariana_sinceraa

✓ *Revisão de aula:*
Sincronia Límbica

FEEDBACK:

Método Sanduíche



diga algo legal

dê o feedback crítico
(o que você realmente quer dizer)

diga algo legal (novamente)



FEEDBACK: *Método Sanduíche*



diga algo legal

2 Sim **1 Não**
(o que você realmente quer dizer)

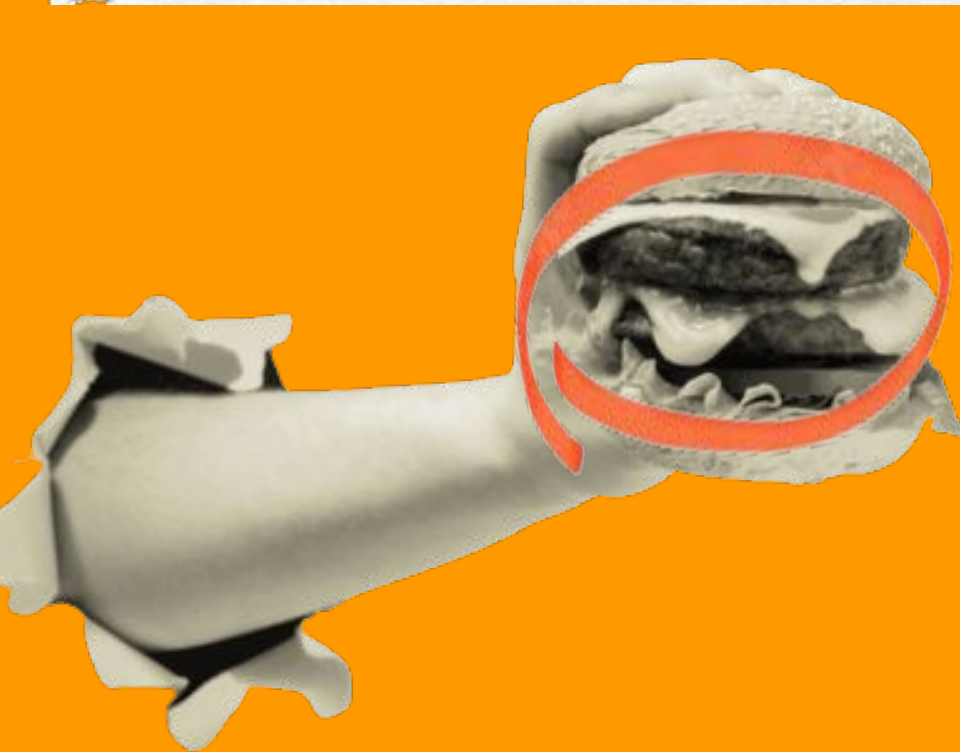
diga algo legal (novamente)

FEEDBACK:

Método Sanduiche



Escola de Gestão e Inovação



e se...
EU NÃO COMO O RECHEIO?



Dicas Práticas *Feedback efetivo*

- 1 MEDIR NÍVEL EMOCIONAL**
foco: saúde do feedback no tempo mútuo certo para racionalidade)
- 2 LOCAL ADEQUADO**
ambiente particular, que traga sensação de segurança
- 3 FEEDBACK OBJETIVO E DIRETO**
mensagem clara do motivo da conversa (causa e reação)
- 4 ESCUTA ATIVA**
não interrompa uma fala (feedback via de mão dupla)



Dicas Práticas *Feedback efetivo*

- 5 OFEREÇA AJUDA**
use perguntas: “há algo que eu possa fazer para te auxiliar?”
- 6 DAR DIRECIONAMENTO**
trazer possibilidades de melhoria
- 7 FEEDBACK = Soft Skills**
lembrar que foco é: habilidades, correção, comportamento
- 8 FEEDBACK É AUSÊNCIA DE DÚVIDA**



OBRIGADA
POR MERGULHAR COM A GENTE!

Avalie o curso e deixe um comentário.

Compartilhe um resumo de seus novos conhecimentos em suas redes sociais.

[#aprendizadoalura](#)

alura



Escola Inovação & Gestão