

COMUNICAÇÃO

“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: 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)
 - 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

