



COMUNICAÇÃO

**COMO SE EXPRESSAR BEM E
SER COMPREENDIDO**

Instrutora: Amandha Moreira

Sumário

1. No princípio era o verbo ou a fala?

Começar do começo:
ETIMOLOGIA
Língua & 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



01101001 01101110 01101111 01110110 01100001 1100111
1100011 01101111 00100000 0110101 00100000
0110011 0110101 0110011 0110100 1100011 010101



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.

**G 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 =



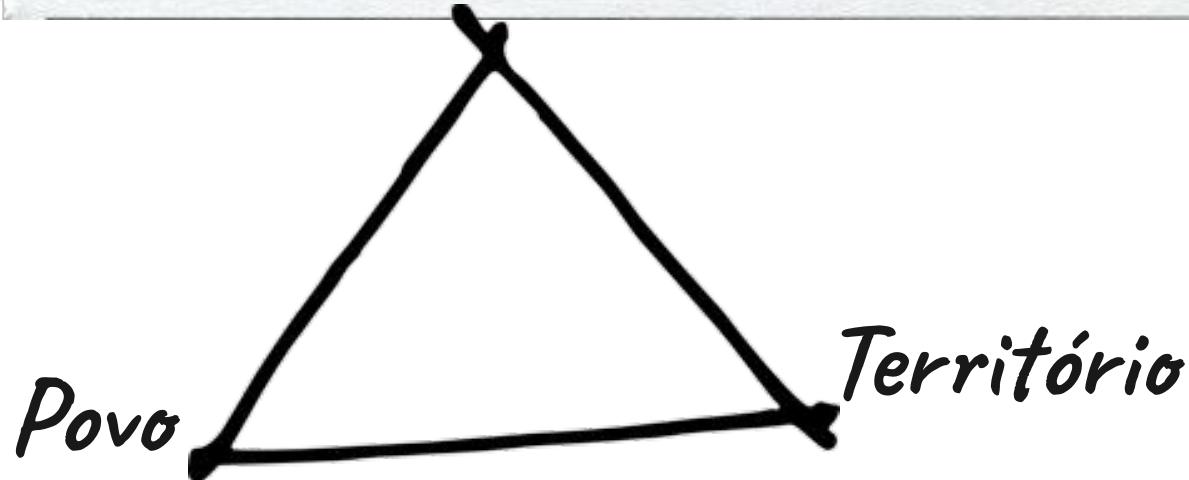
ETIMOLOGIAS:

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

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

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





Língua → Sinais

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



Lingua → ASL (American sign language)

Língua de Sinais ASL (utilizada nos Estados Unidos)



Justina Miler



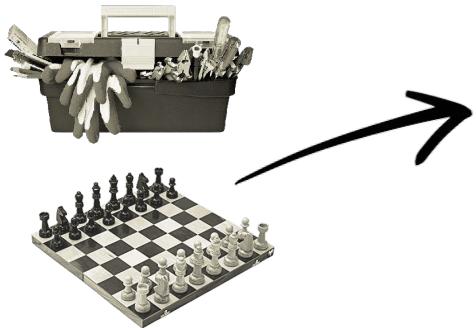
Performance da intérprete de ASL no show da Rihanna no Superbowl, gera reações impactantes do público e viralização nas redes sociais:





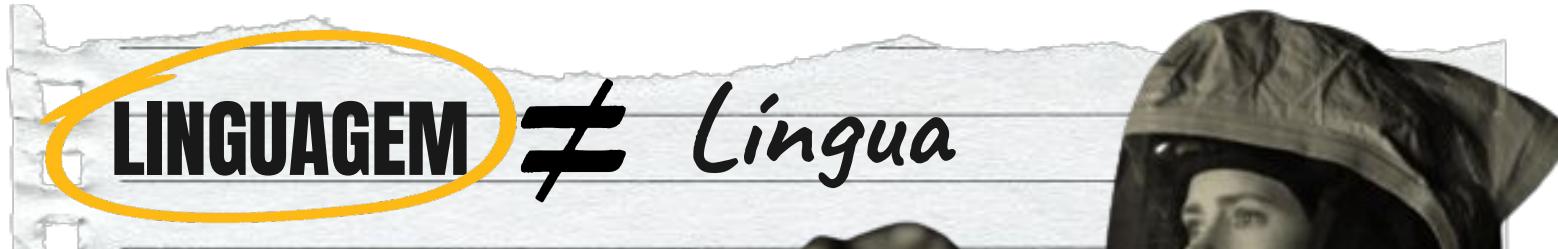
Ludwig Wittgenstein

Filósofo

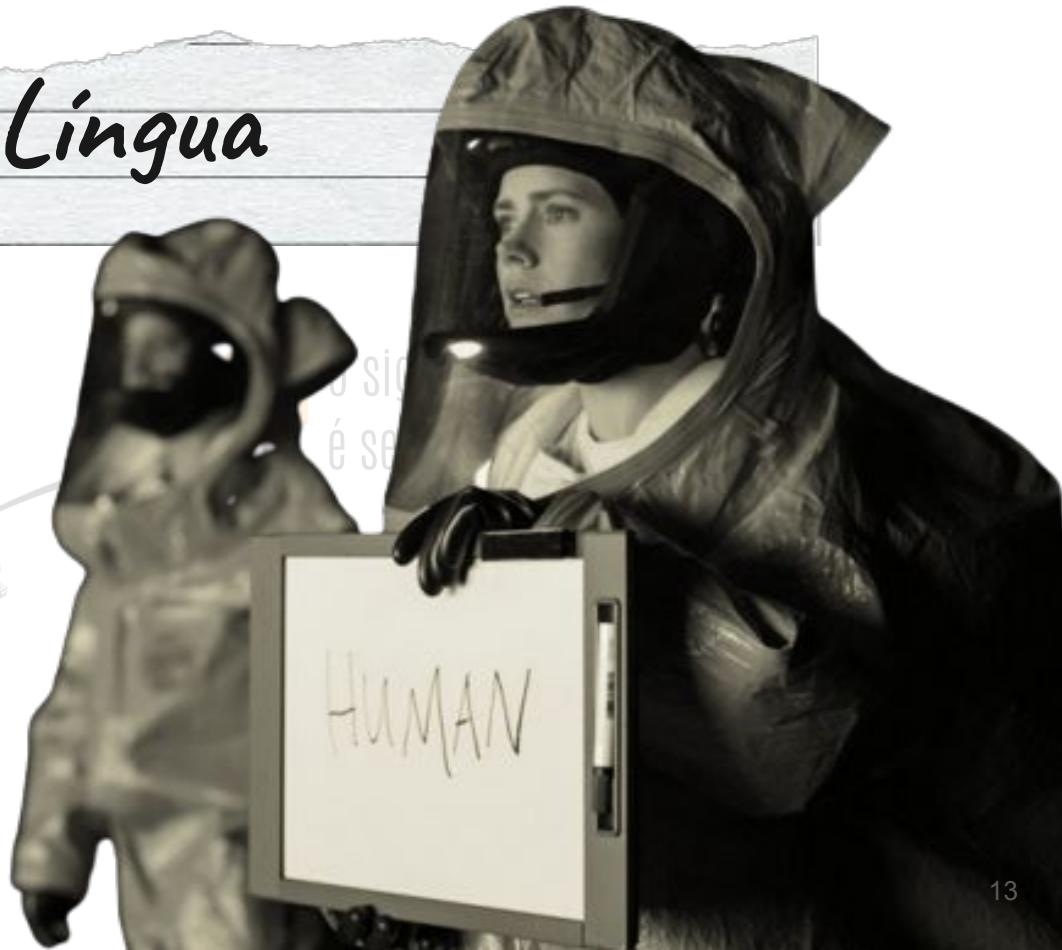


“O significado de uma palavra é seu uso na linguagem.

Ludwig Wittgenstein



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)

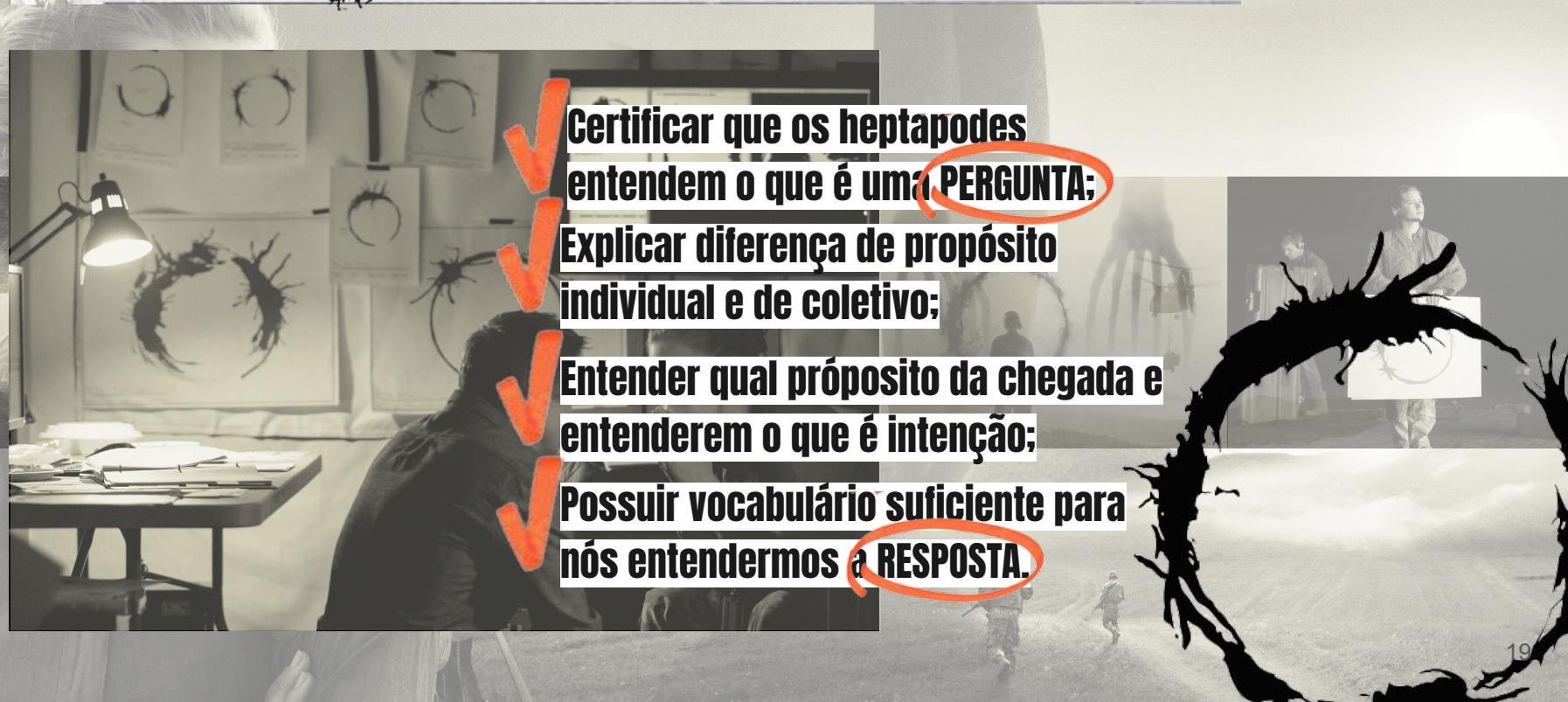


A CHEGADA (filme)

COMUNICAÇÃO



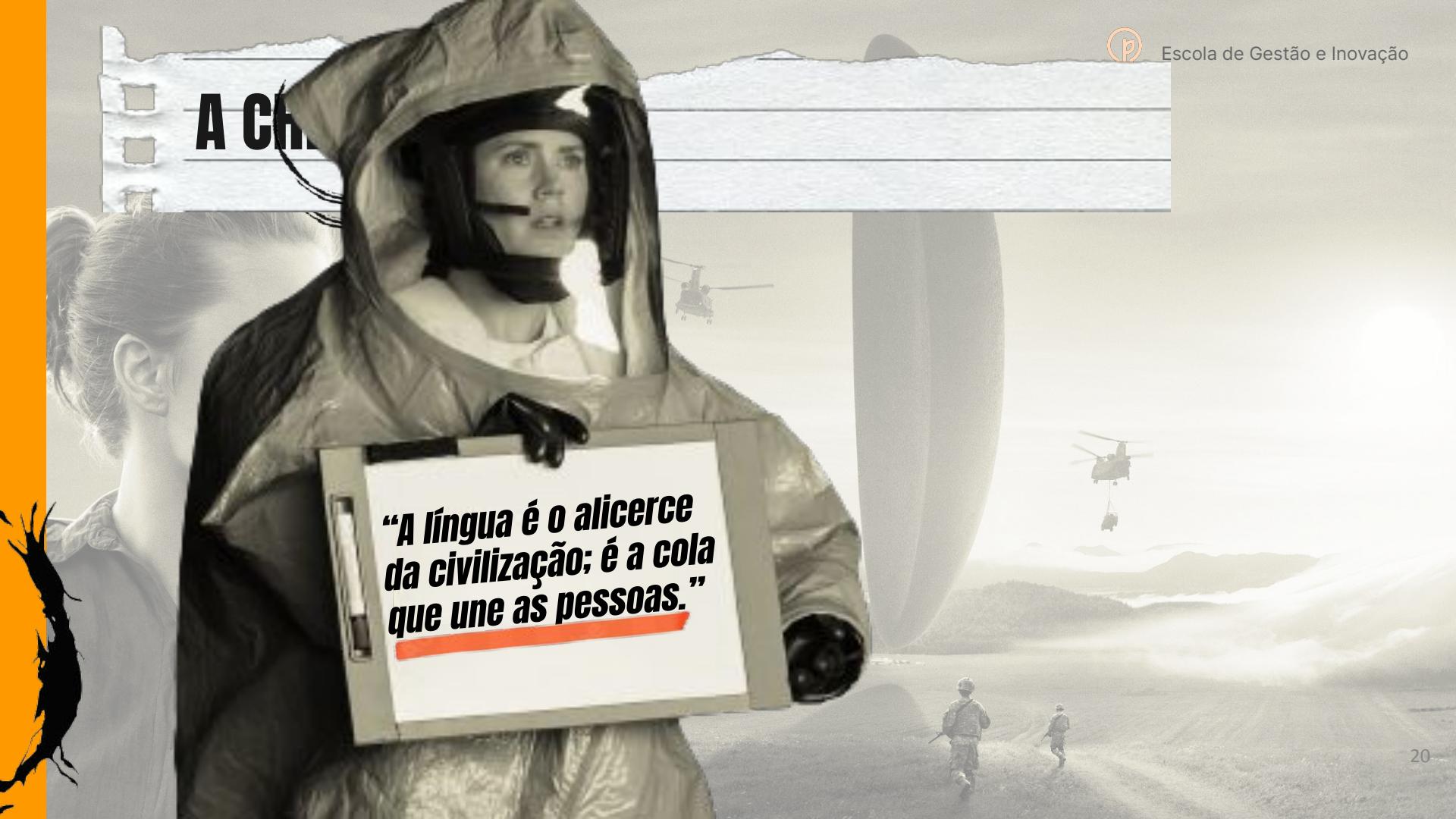
A CHEGADA (filme)



- ✓ 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!**



ESCUTATÓRIA ANTES DA ORATÓRIA



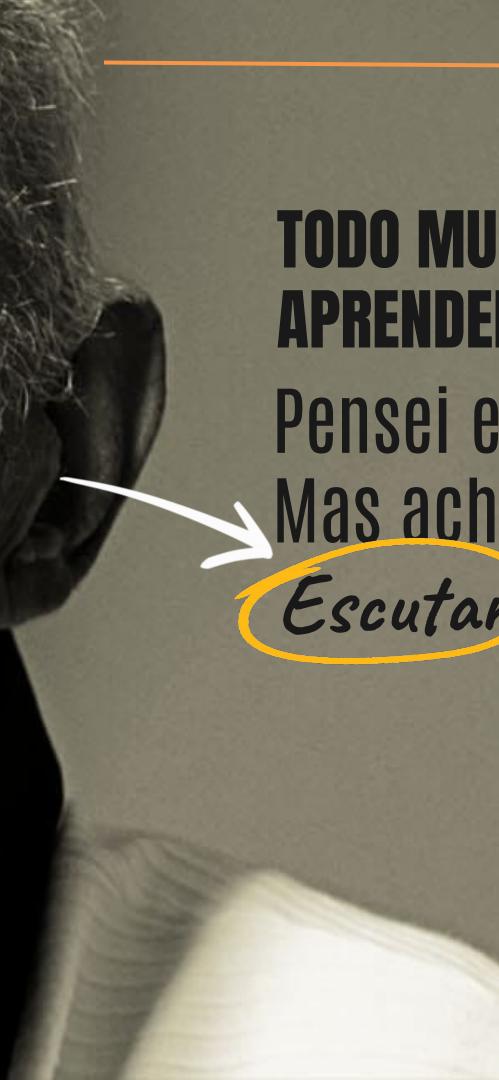
O poder da escuta

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.**

1.3



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 útil.

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

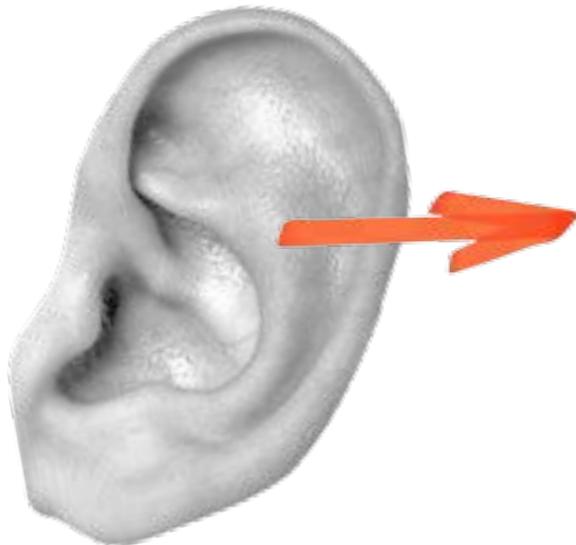
ACOLHER

The image features two black and white portraits of a woman. The left portrait is of an older woman with short hair, labeled 'Mainha' and 'Dona Dete'. The right portrait is of a younger woman with dark hair, wearing a white blazer. To the left of the portraits is a vertical column of text describing her roles: 'mãe 5 filhos', 'doméstica', 'contadora de História', 'amiga/boa conselheira', and 'ACOLHER'. The word 'ACOLHER' is enclosed in a black oval. Red arrows point from each of the first four listed roles down towards the oval. A black arrow points from the name 'Mainha' to the portrait of the older woman.

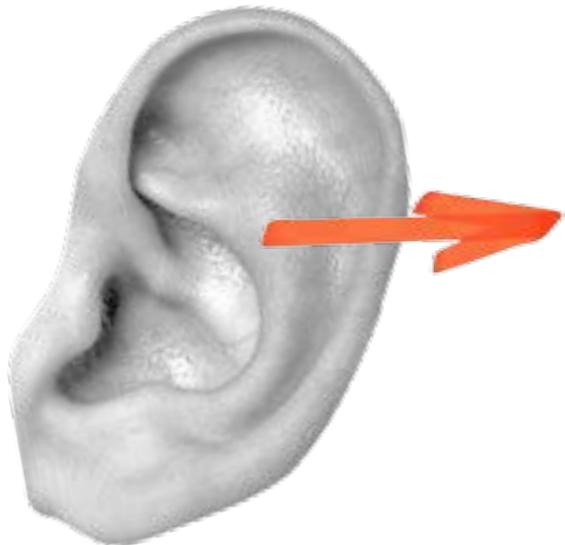


O PODER DA ESCUTA:





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



**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.**

O COMUNICAÇÃO **ESCUТА VIRTUAL** EX





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

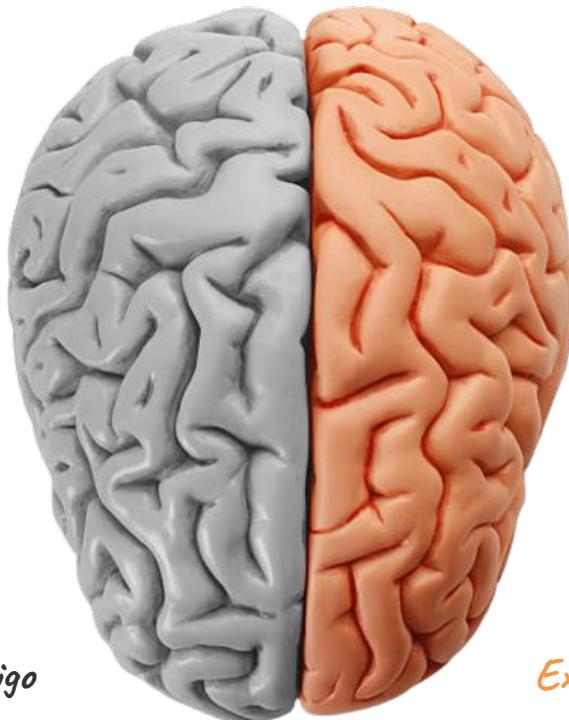
SISTEMA 1

Rápido

Instinto

Reflexo

Ex.: alerta de perigo



SISTEMA 2

Lento

Reflete

Analisa

Ex.: estacionar veículo

RESPOSTAS RÁPIDAS



Pensar na resposta antes da conclusão da fala do outro;



Interromper a fala do outro;

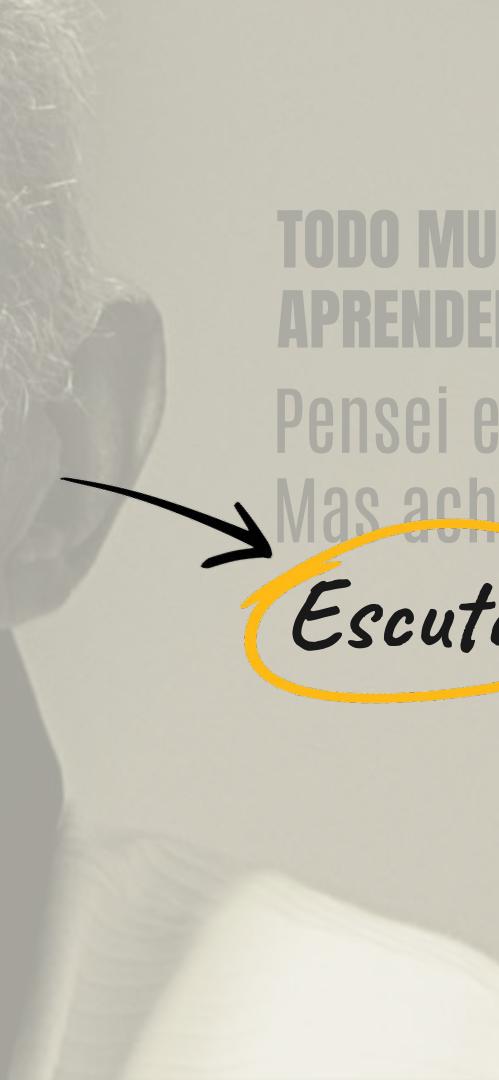


Se desligar da escuta no meio da conversa;



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?**

1.4

O 1º CONTATO SOCIAL:



ESCOLA

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



Ensinar oratória!

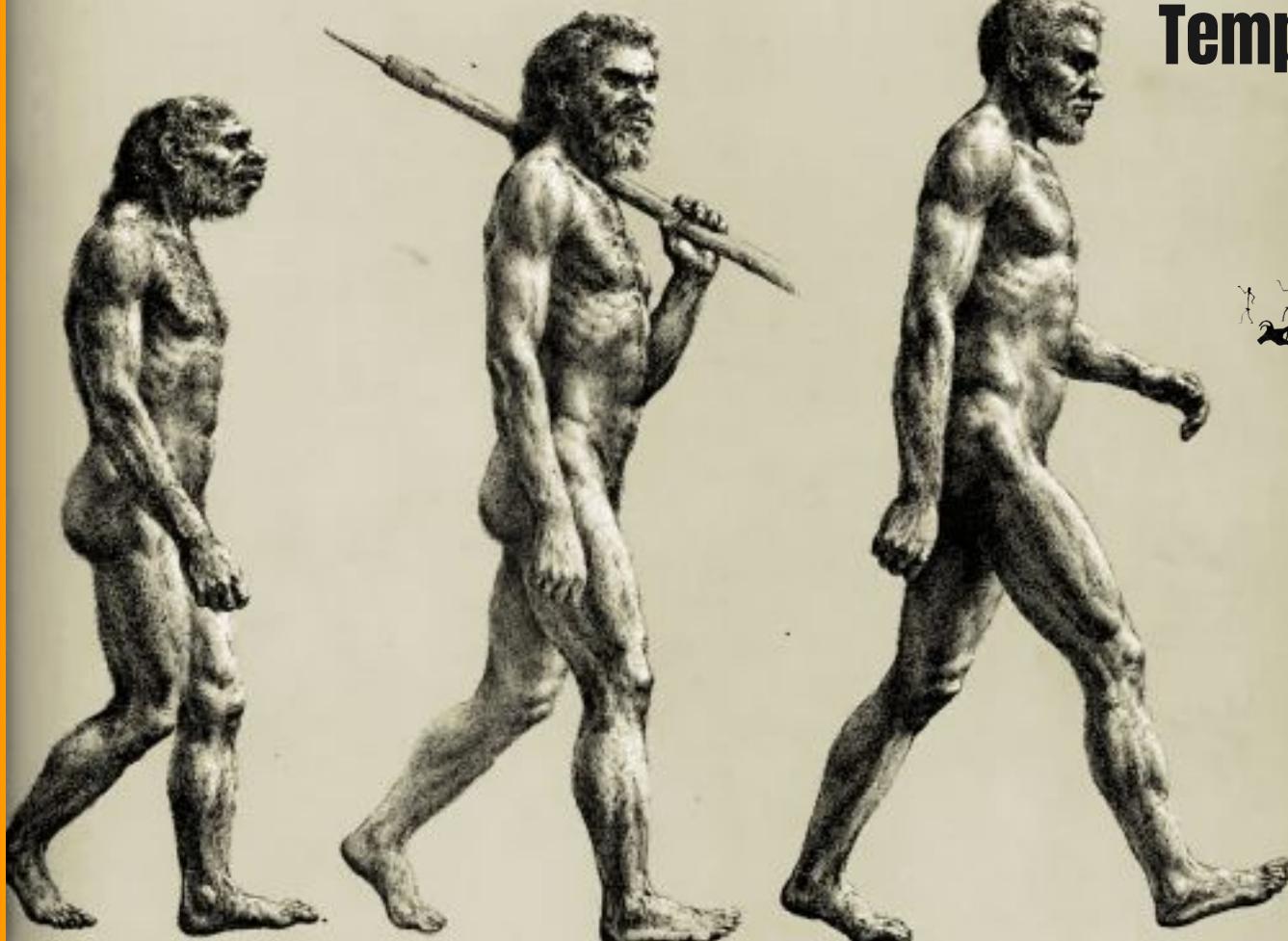


Homo Sapiens O COMPORTAMENTO SOCIAL DE SOBREVIVÊNCIA



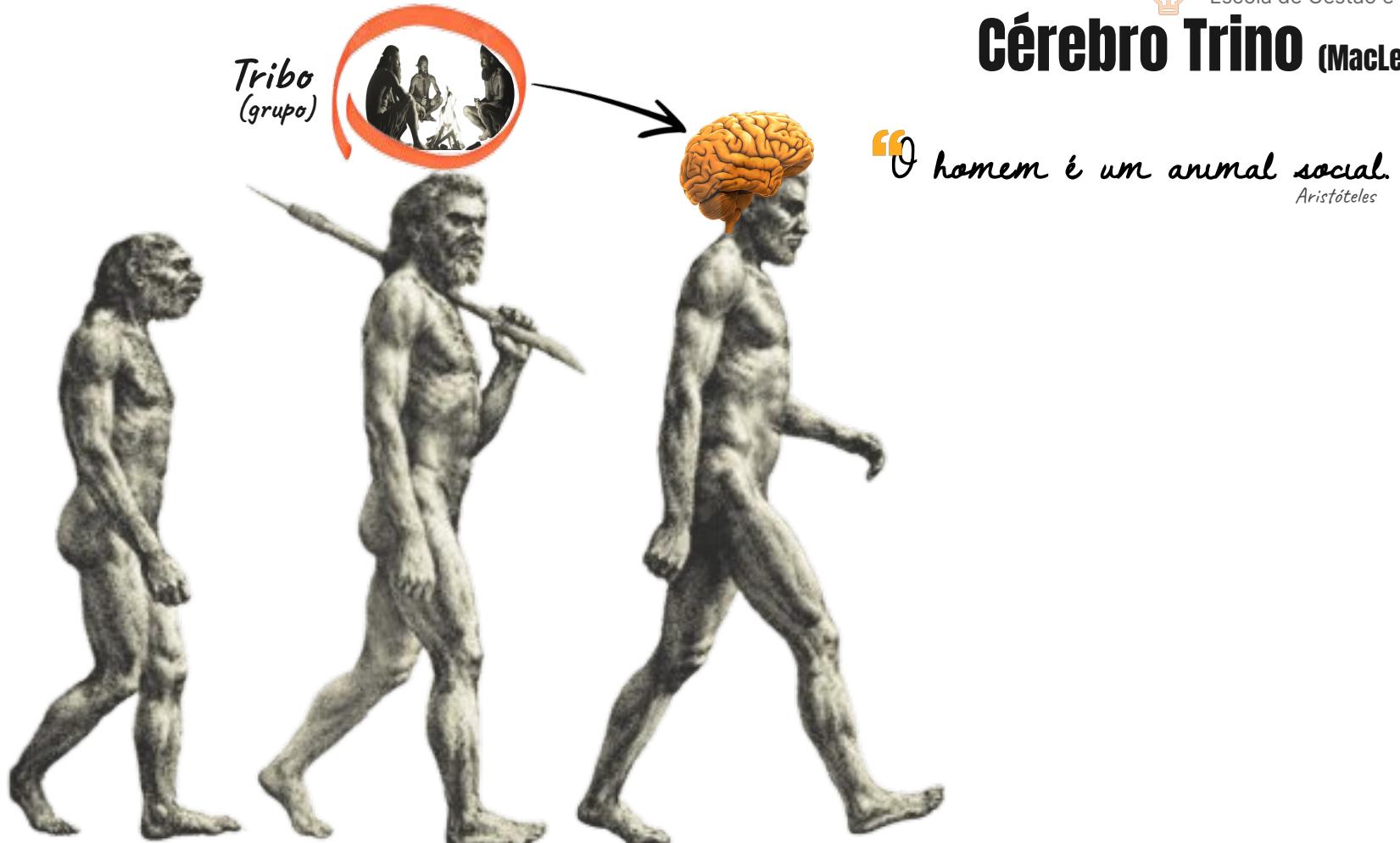


Tempo Primitivo (Caverna)



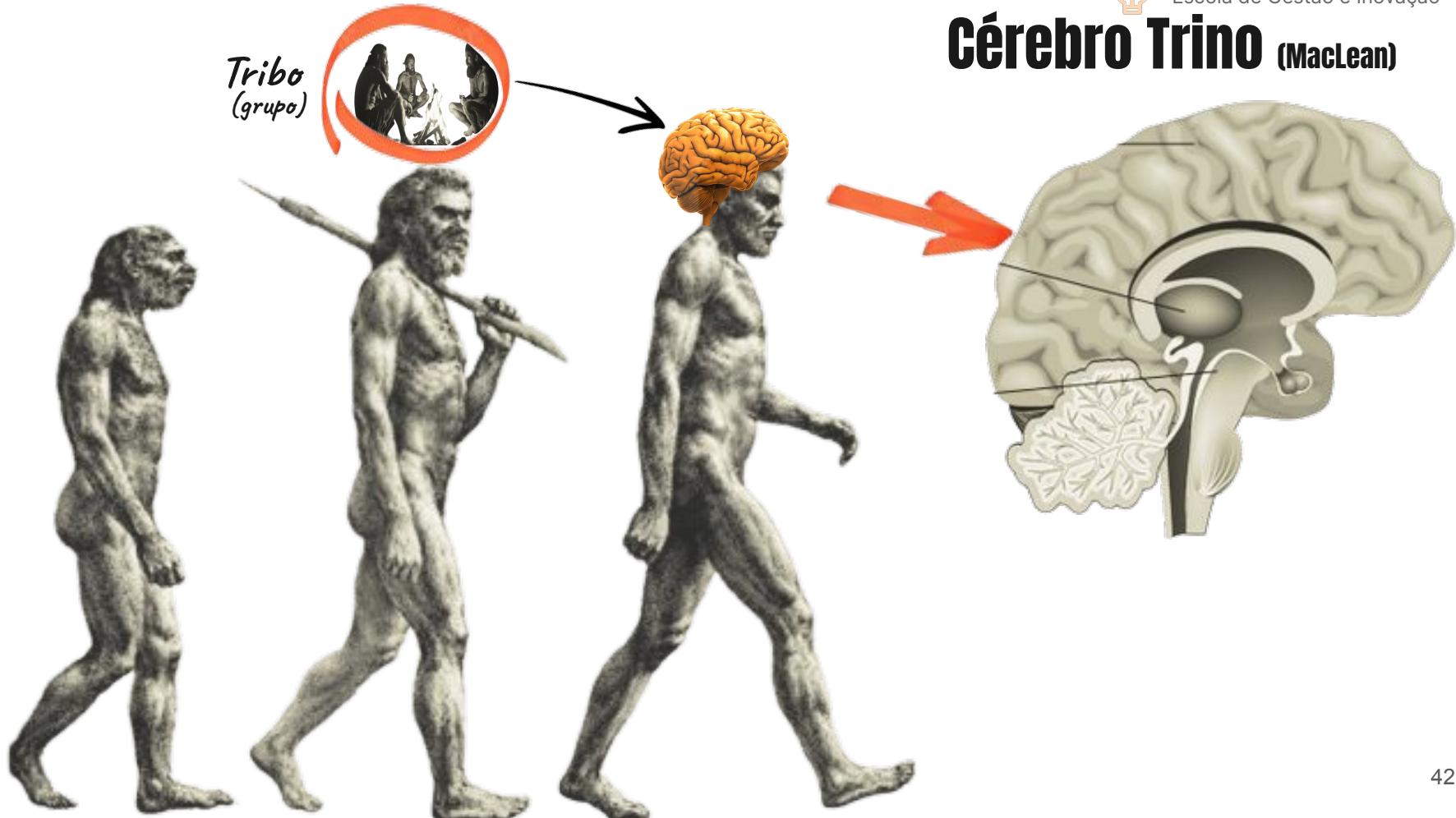
Agrupamento

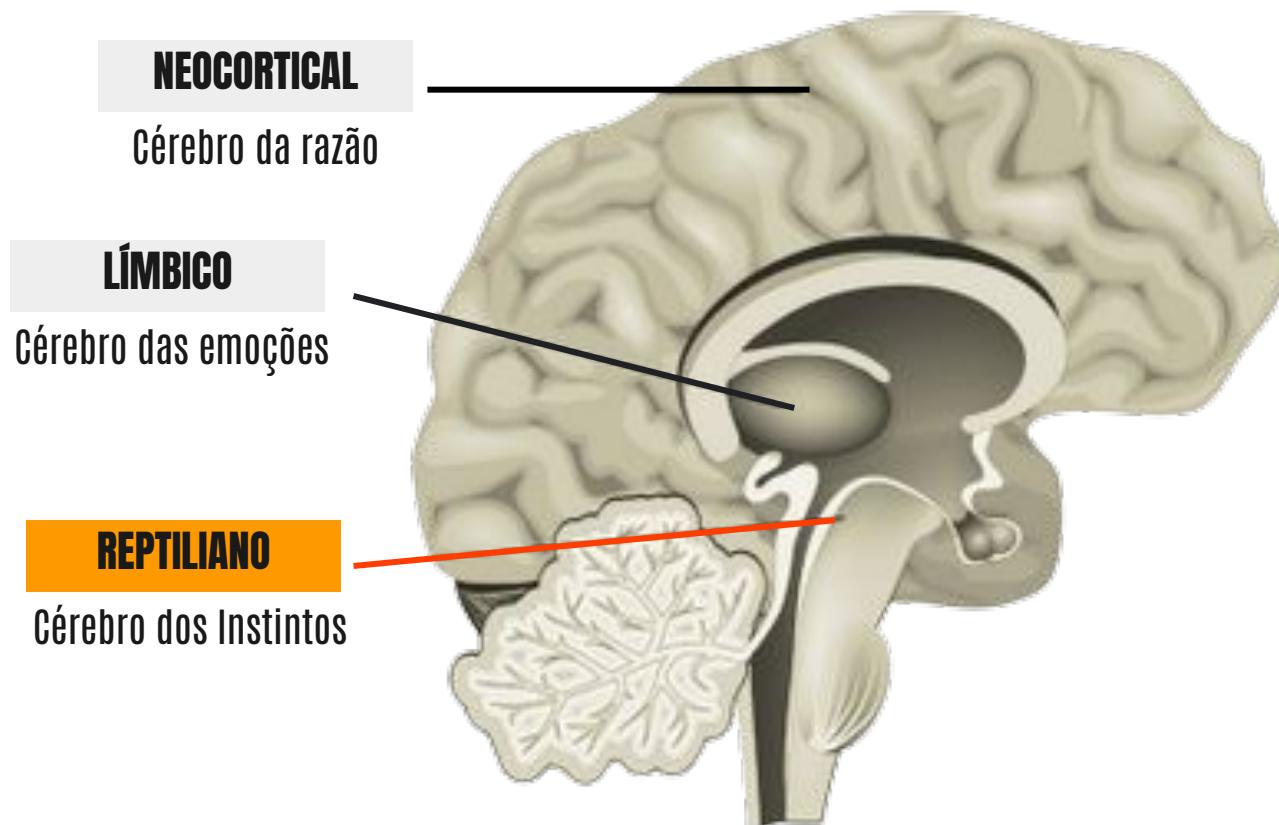
Cérebro Trino (MacLean)





Cérebro Trino (MacLean)







Escola de Gestão e Inovação



Cérebro Trino (MacLean)



Medo de falar em público: mecanismo de defesa?

GG

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

Pesquisa realizada pela Sunday Times



Dados Pesquisa UFMG | 2022

Baseado estudo National Comorbidity Survey Replication

41%



PRINCIPAIS SINTOMAS:

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

→ *Fobia social: glossofobia*





A fobia da Amandha



1989

Bahia x São Paulo

Sotaque = constrangimento



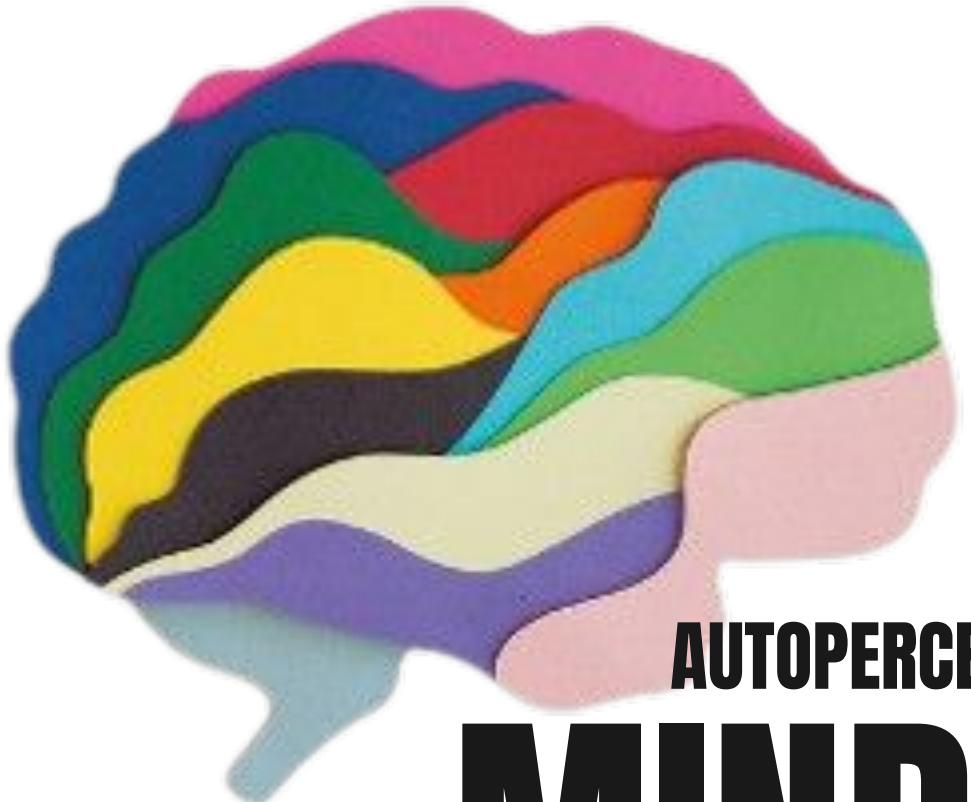
A fobia da Amandha



Sotago

Gagueira

ALERTA



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.



Um clássico da psicologia
em versão revista e atualizada

Carol S. Dweck, ph.D.

MINDSET

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



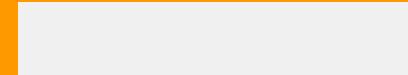
COMO APRENDER A SE COMUNICAR

e ser bem compreendido(a)?





LUZ, CÂMERA E COMUNICAÇÃO





Que tipo de pessoa comunicadora é você?

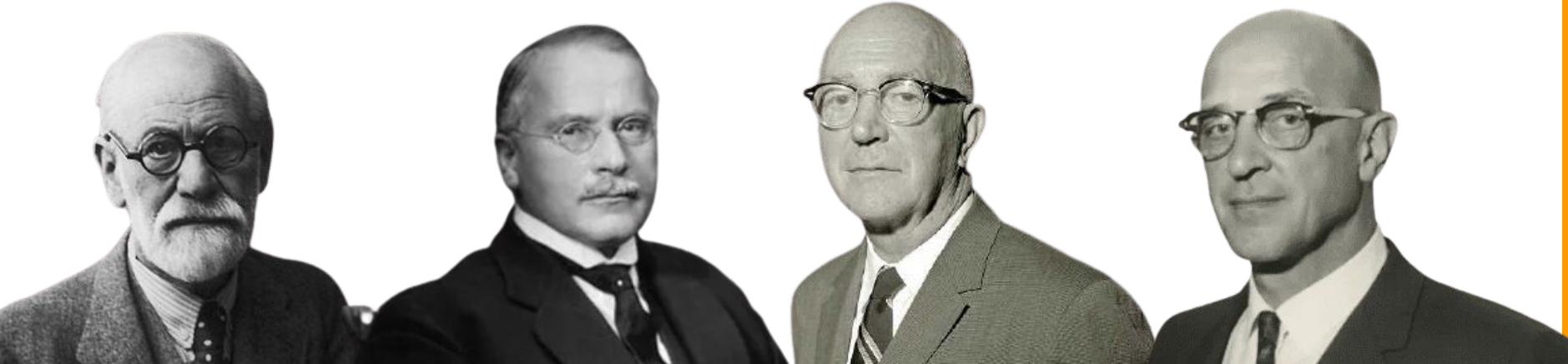
As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



QUAL É SUA VERSÃO:
INTRO
ou
EXTR?



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)

Psicología 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
estabeleceu as bases da psicologia da personalidade. 5 Fatores (Big Five)

Carl Rogers
(1902 - 1987)

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

Teorias da PERSONALIDADE



Carl Jung
Psicologia Analítica
1913

Conceito da EXTRAversão

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”



O 0
Q 1
C 2
E 3
A 4
N 5

ABERTURA DE EXPERIENCIA:

Openness to experience

curiosidade, imaginação e apreciação de ideias e novas experiências.

CONSCIENCIOSIDADE:

Conscientiousness

pessoa concisa; relacionado a organização, responsabilidade e disciplina

EXTROVERSÃO:

Extraversion

tendência de buscar estímulos externos e a facilidade em se relacionar com outras pessoas

AGRADABILIDADE:

Agreeableness

afabilidade: disposição de ser amigável, cooperativo e compassivo.

NEUROTICISMO:

Neuroticism

grau de estabilidade emocional de uma pessoa, associada a questões de ansiedade, estresse.

BIG FIVE: Modelo dos 5 GRANDES FATORES

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.”



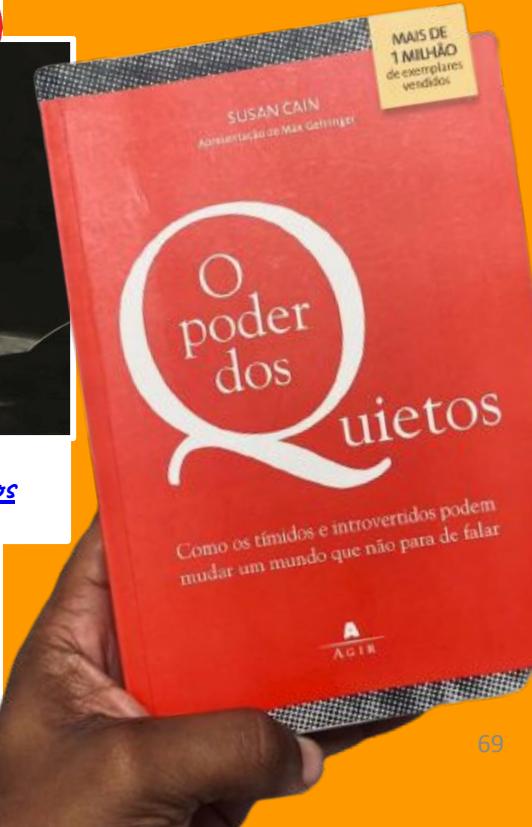
Escola de Gestão e Inovação

O PODER DOS QUIETOS

Susan Cain



[SUSAN CAIN - O Poder dos introvertidos](#)





O PODER DOS QUIETOS

Susan Cain



“

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



SUSAN CAIN - O Poder dos introvertidos

Discursar feito um rei

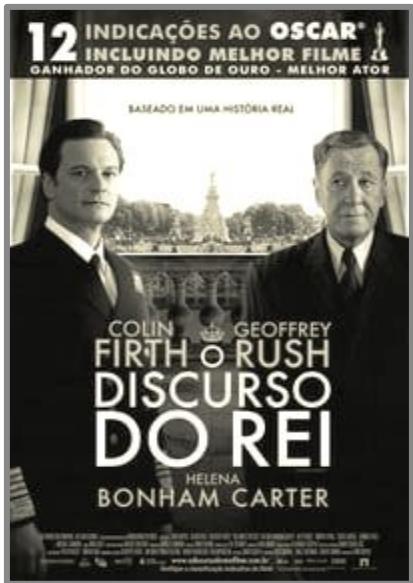
As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



Análise do Filme:

O DISCURSO DO REI

COMUNICAÇÃO e *Oratória*



Filme O Discurso do Rei | 2011

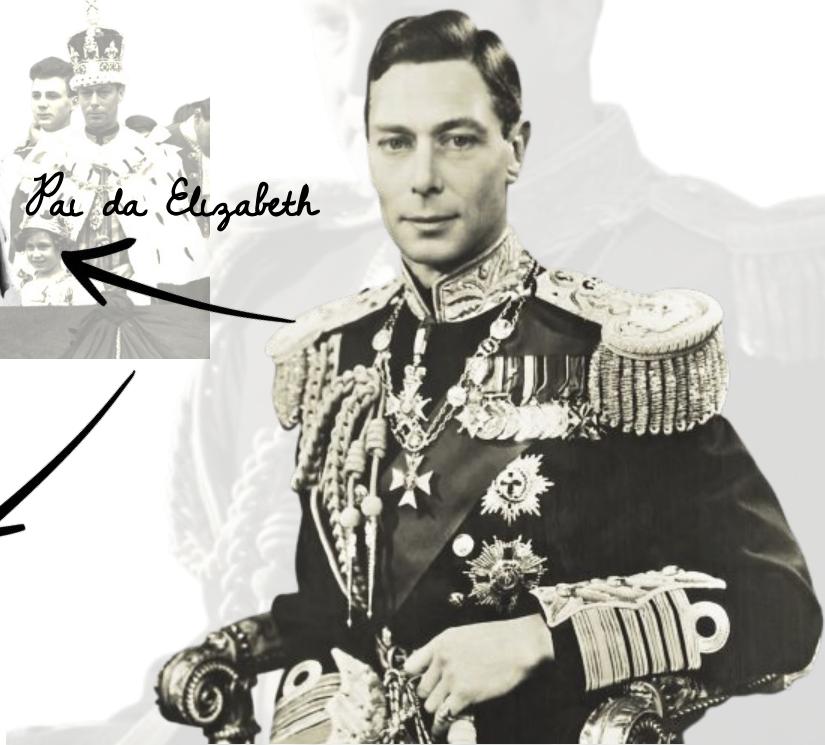


COMUNICAÇÃO e Oratória

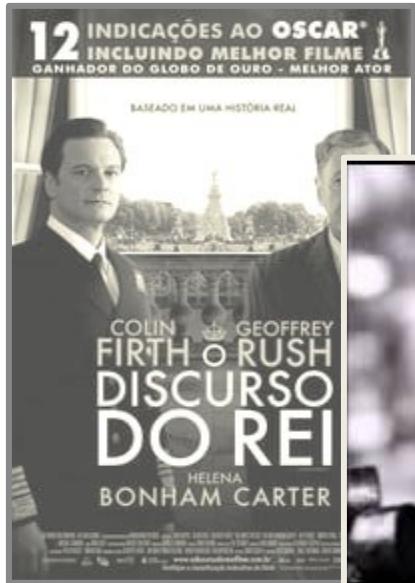
Rei George VI



Rainha Elizabeth



COMUNICAÇÃO e *Oratória*



O DISCURSO
DO REI



Filme O Discurso do Rei | 2011



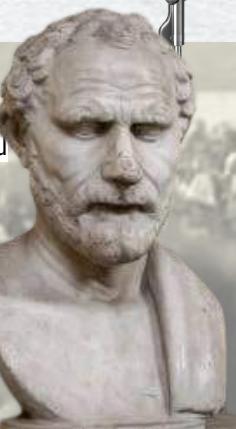
O DISCURSO DO REI (Filme)



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

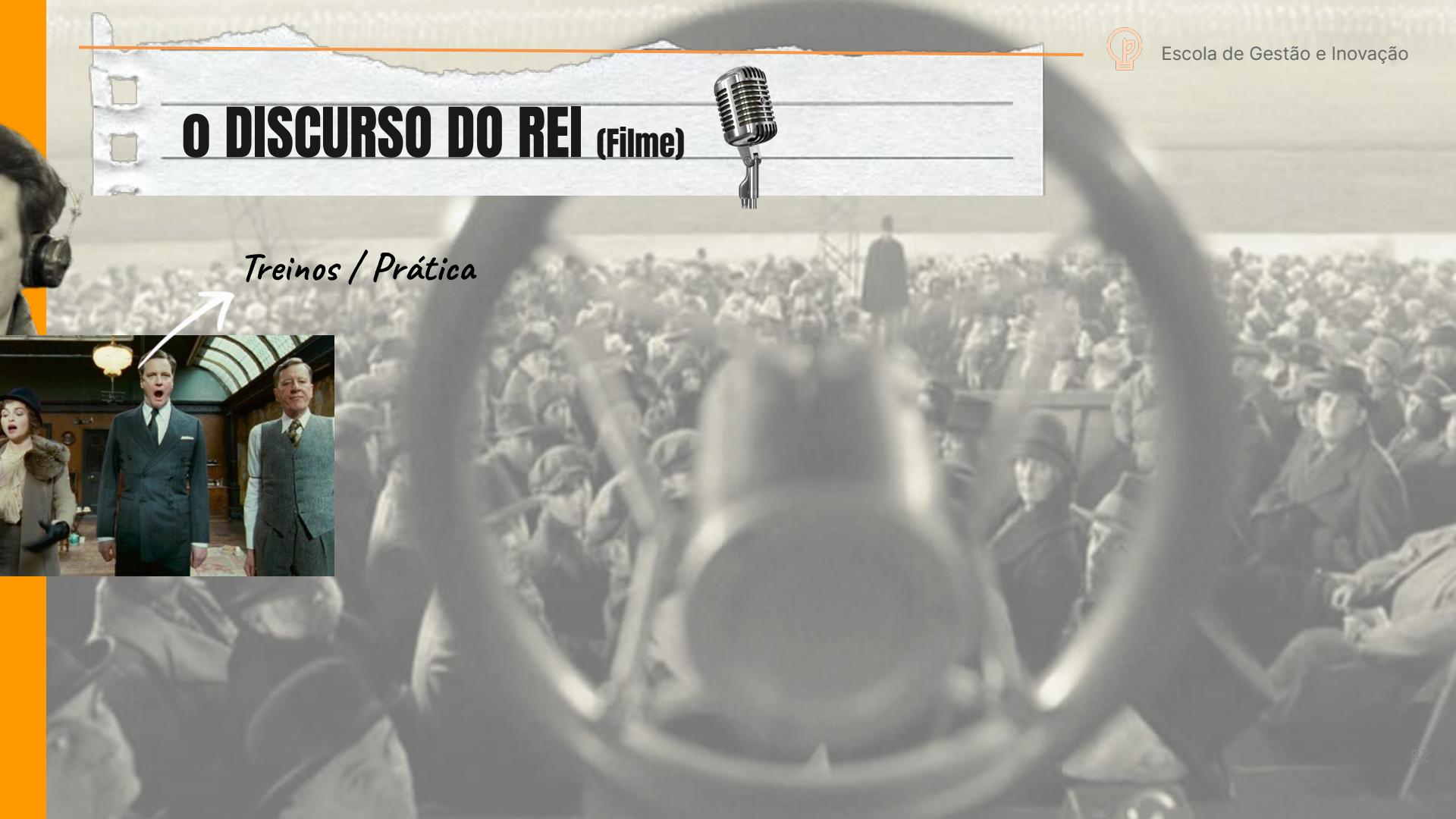
Príncipe George ao não se ouvir
conseguiu ler sem gaguejar



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:
LáLáLá

2 Tremor 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.



O CORPO TAMBÉM COMUNICA





Comunicação verbal e não-verbal

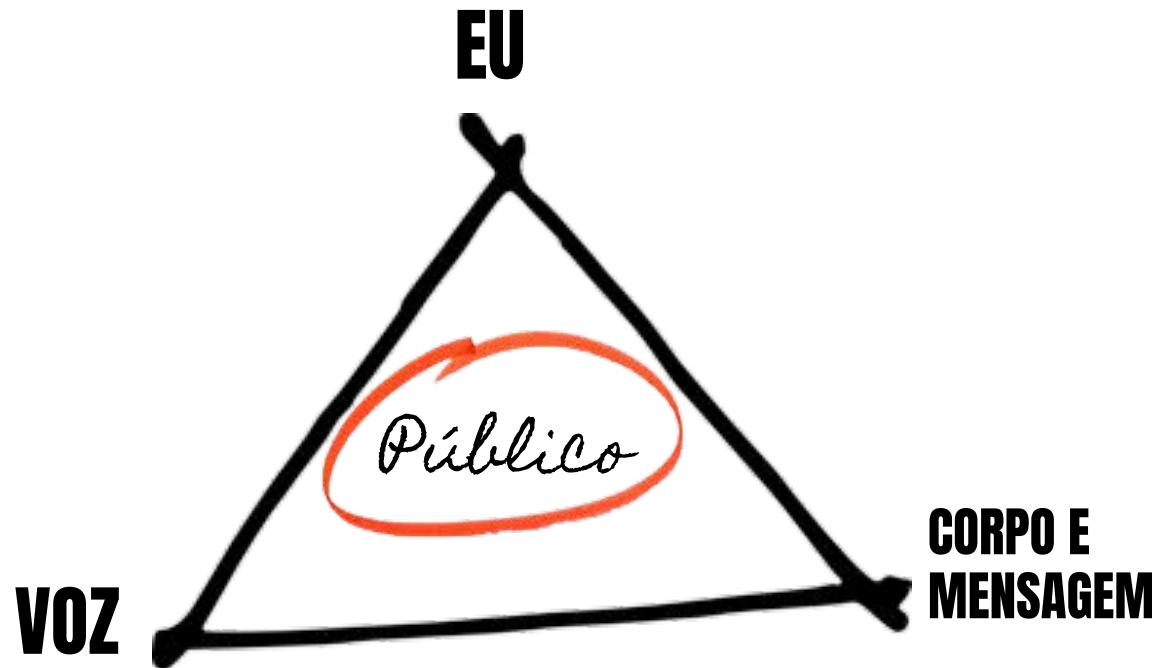
As interações online podem, às vezes, carecer de contexto ou do benefício dos sinais de linguagem facial ou corporal. Dito isso, o mesmo objetivo permanece: comunicação eficiente.



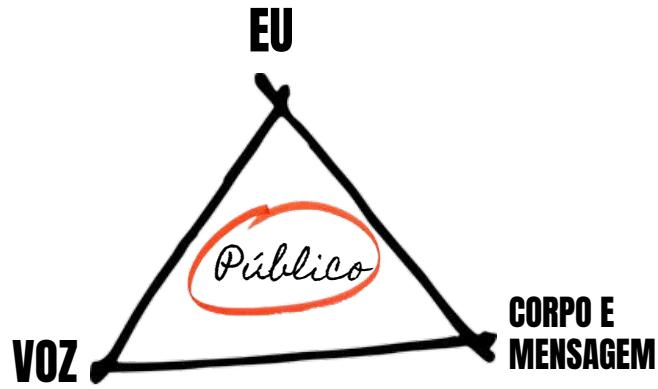
COMUNICAÇÃO

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.



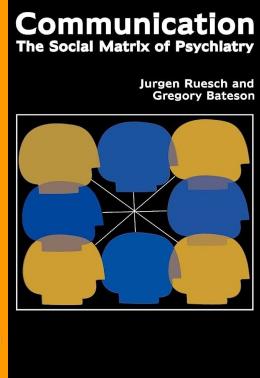
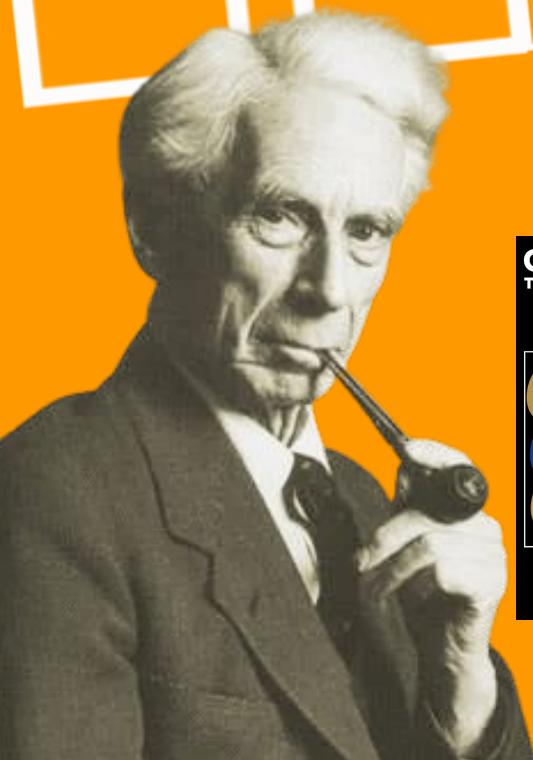
*[...] a comunicação é a matriz em que estão
cravadas todas as atividades humanas”*

Jurgen Ruesch
(1910 - 1995)

Comunicação não verbal

O CORPO TAMBÉM COMUNICA

[...]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)



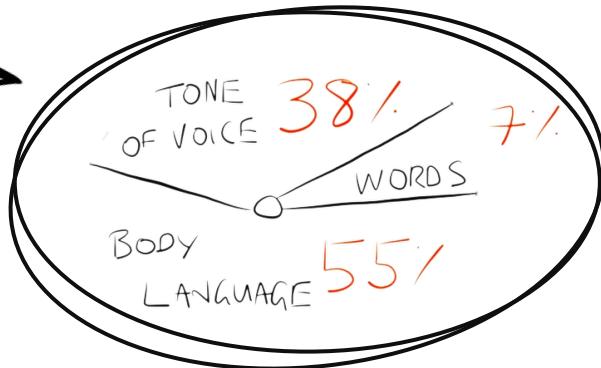
Gregory Bateson
(1904 - 1980)

Comunicação não verbal

O CORPO TAMBÉM COMUNICA



COMUNICAÇÃO *não* VERBAL



Teoria 7-38-55
Mensagens Silenciosas

93%
Não Verbal

Mito?

Albert Mehrabian

COMUNICAÇÃO *não* VERBAL



Escola de Gestão e Inovação

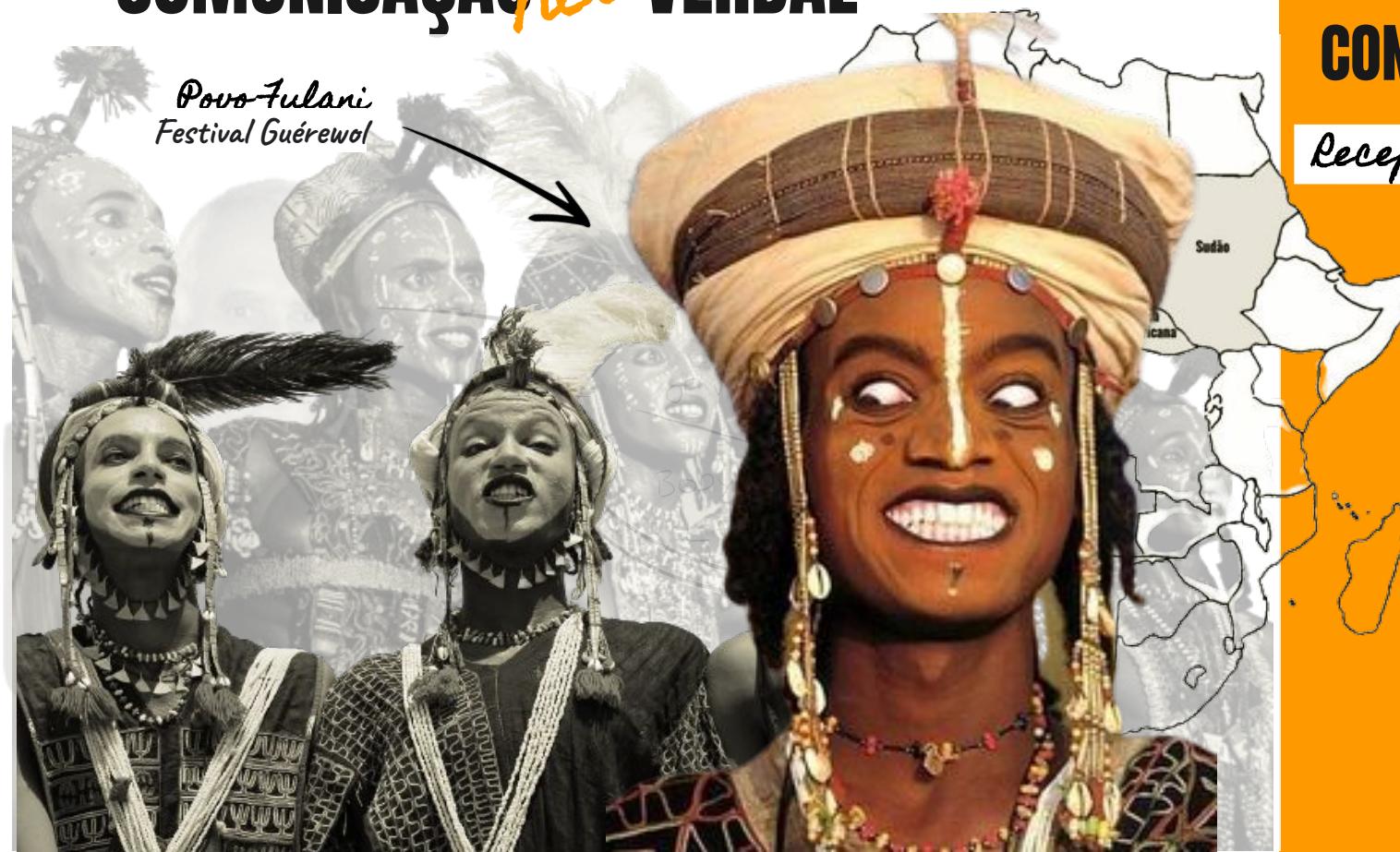
CONTEXTO SOCIAL

~~Receptor da mensagem~~



COMUNICAÇÃO *não* VERBAL

Povo Fulani
Festival Guérewol



CONTEXTO SOCIAL

~~Receptor da mensagem~~



COMUNICAÇÃO *não* VERBAL



CONTEXTO SOCIAL

Receptor da mensagem

Sudão

1º

Impressão é a que fica?



Escola de Gestão e Inovação

Comunicação não verbal

O CORPO
TAMBÉM
COMUNICA



Alexander Todorov
Professor de Psicologia

Janine Willis
Psicóloga e Pesquisadora

Pesquisa: Psychological Science - Princeton University

7 SEGUNDOS

55% Linguagem Corporal

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

Comunicação não verbal

O CORPO
TAMBÉM
COMUNICA

Nossa comunicação corporal molda quem somos?



SEGUNDOS

50% Linguagem Corporal

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

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

Alexandre

Professor

Janine Willia

Logista e Pesquisadora

Pesquisadora da Boston University



Comunicação não verbal

O CORPO TAMBÉM COMUNICA



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

NEGATIVA

Olhar nos olhos

Olhar desatento

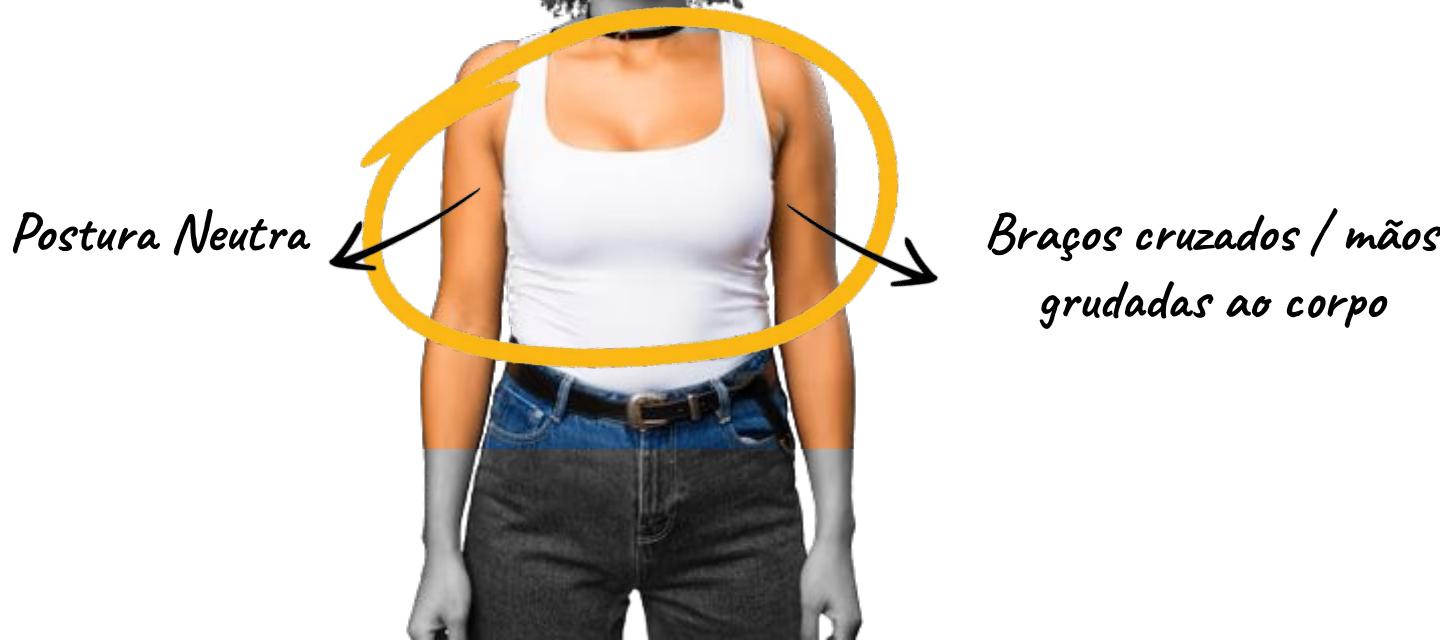


LINGUAGEM

Corporal

POSITIVA

NEGATIVA



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*

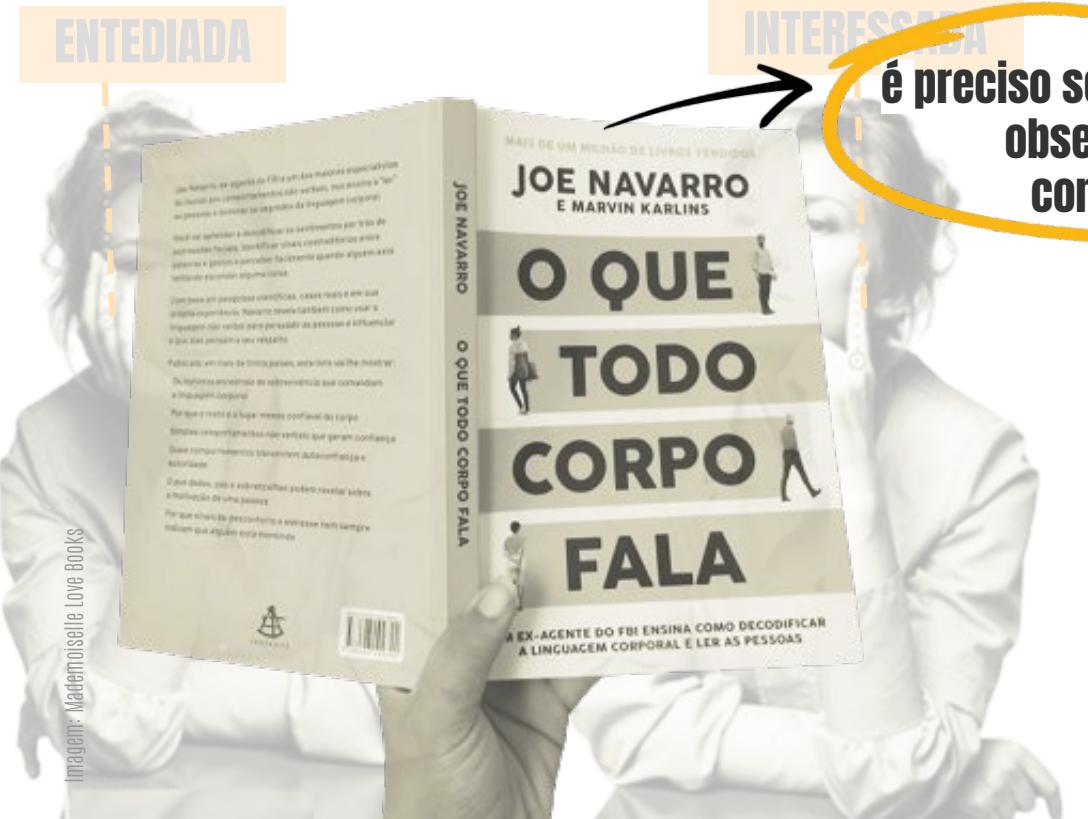
ENTEDIADA



INTERESSADA



INTERPRETAÇÃO DE SINAIS: Linguagem não verbal



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

Paul Ekman
1960

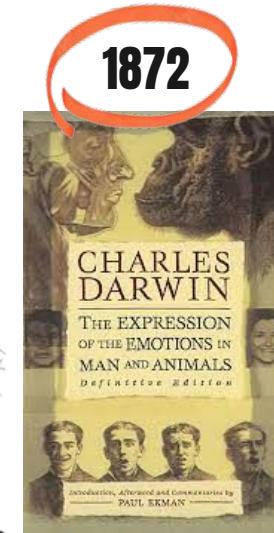
Estudo Expressões Faciais

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



Charles Darwin

[1809 - 1882]



a Linguagem das Emoções

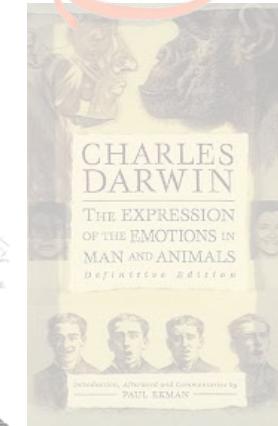
Paul Ekman
1960

CONTEXTO SOCIAL

Emissor da mensagem

Estudo Expressões Faciais

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



1872

Charles Darwin

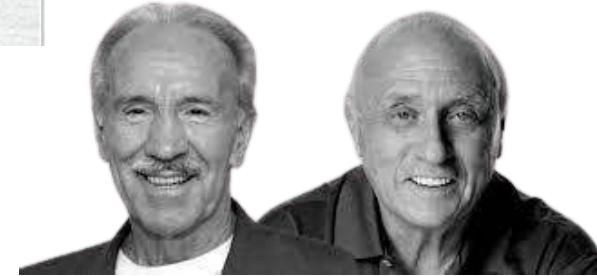
[1809 - 1882]

PNL: Programação Neurolinguística



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

PNL: Programação Neurolinguística



John Grinder
Linguista

Richard Bandler
Matemático

MODELAR HABILIDADES



PNL: Programação Neurolinguística

MODELAR HABILIDADES



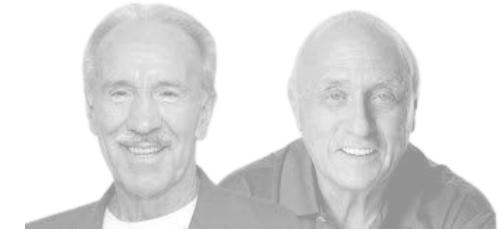
processos
neurológicos



Mindset



padrões
comportamentais



John Grinder
Linguista

Richard Bandler
Matemático

PNL: Programação Neurolinguística na Comunicação

✓ RAPPORT *Espeleamento*

conexão e sincronização com outra pessoa

✓ CALIBRAÇÃO

observação da pistas não verbais (tom de voz, expressões faciais, respiração)

✓ ANCORAGEM

estimulação de um estado emocional desejado

✓ MODELAGEM

observar, estudar e aprender habilidades e comportamentos



John Grinder
Linguista

Richard Bandler
Matemático

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
ESCUТА ATIVA É SINÔNIMO DE INTERESSE PELO OUTRO;



QUANTOS SABEM O QUE É SE TORNAR A VERSÃO PERFEITA DE SI MESMO?

SEM LIMITES

O QUE APRENDEMOS
sem limites

2 IDENTIFIQUE CONEXÃO

ANALISAR OS PONTOS EM COMUM PARA GERAR
IDENTIFICAÇÃO E CONFIANÇA



QUANTOS SABEM O QUE É SE TORNAR A VERSÃO PERFEITA DE SI MESMO?

SEM LIMITES

O QUE APRENDEMOS
sem limites

3 LEITURA CORPORAL

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



QUANTOS SABEM O QUE É SE TORNAR A VERSÃO PERFEITA DE SI MESMO?

SEM LIMITES

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 ESPERLHAMIENTO

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



QUANTOS SABEM O QUE É SE TORNAR A VERSÃO PERFEITA DE SI MESMO?

SEM LIMITES



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.



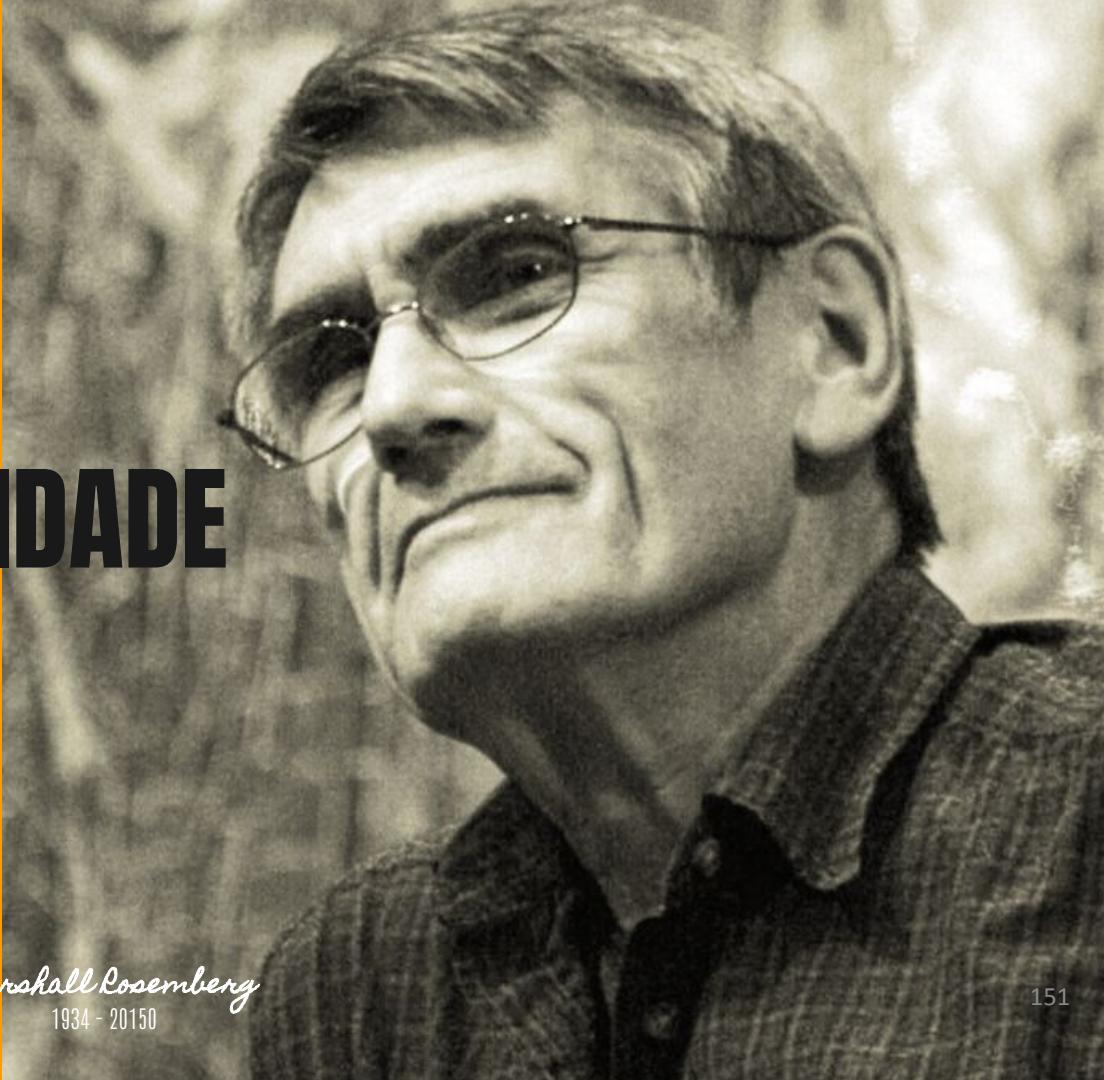
CNV

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

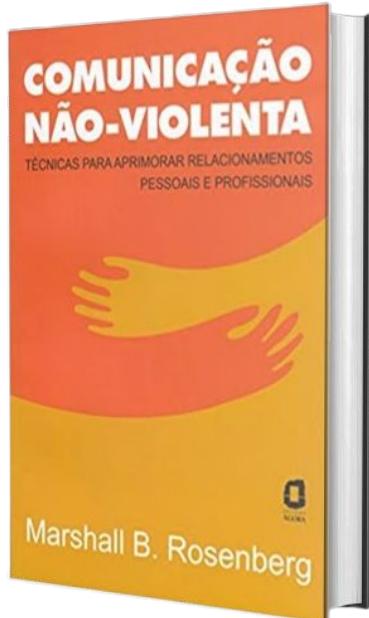
Martin Luther King
1929 - 1968

MEDIADORES DE CONFLITO

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



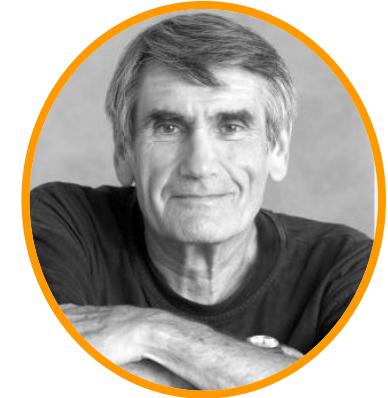
Comunicar sem conflitar



A história do bêbado

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

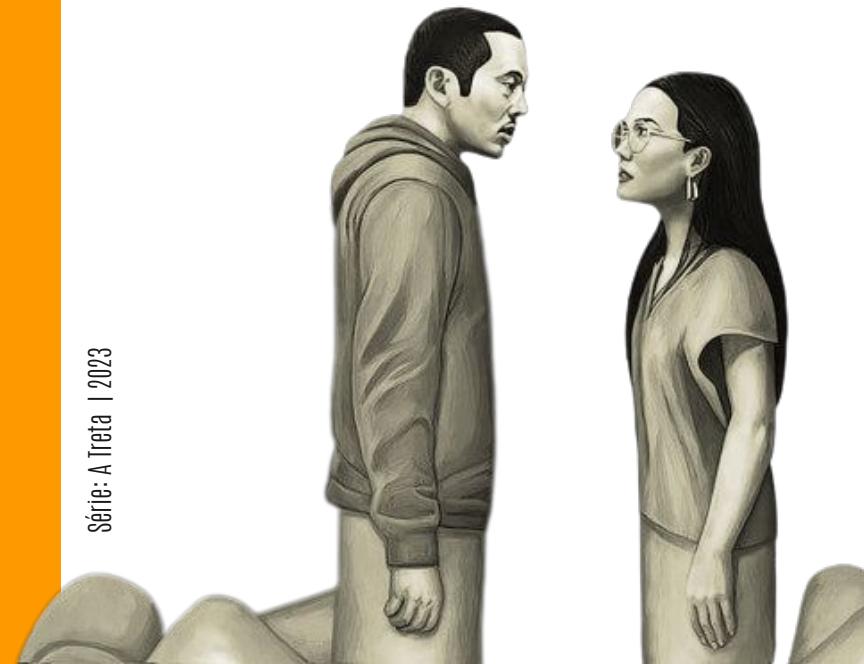
- ✓ Quais nossos principais bloqueios na nossa comunicação com outro?
- ✓ Como podemos atuar sobre eles para alcançar um grau de compreensão mais elevado?



Marshal Rosenberg

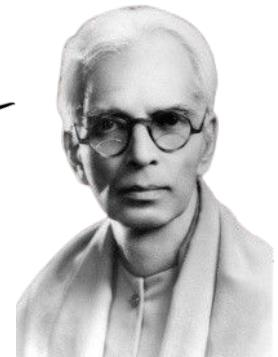


Comunicar sem conflitar



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 Chinmoy
1889- 1973

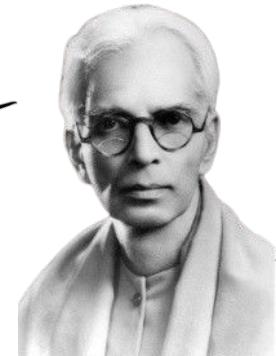
Comunicar sem conflitar



Livro: *O Interesse Humano*

O PONTO DE VISTA DO OUTRO

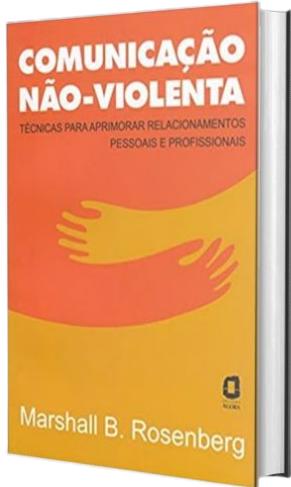
quais são as causas da nossa dificuldade em ter empatia com as pessoas e como esta falta de empatia é a origem da maioria dos nossos problemas de convivência.



Sri Ram
1889- 1973



Comunicar sem conflitar



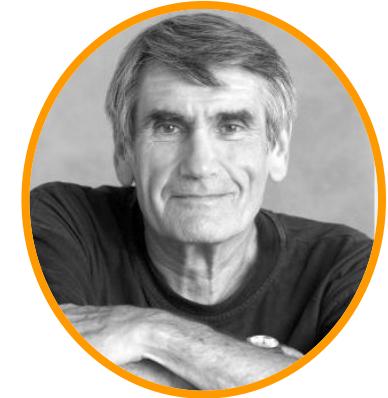
A MATRIZ DO CNV É COMPOSTA POR:

O OBSERVAÇÕES

S SENTIMENTOS

N NECESSIDADES

P PEDIDOS



Marshal Rosenberg



Comunicar sem conflitar

1

AUTODIALOGAR

2

FALAR

3

ESCUTAR



Marshall Rosenberg



Comunicar sem conflitar

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 autocompaição, entenda suas perspectivas e reconheça seus sentimentos
- ✓ Troque ordens por escolhas (de suas necessidades)



Marshall Rosenberg



Comunicar sem conflitar

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*”



Marshall Rosenberg



Comunicar sem conflitar

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 às necessidades do outro e não o que pensa a seu respeito
- ✓ Evite o comportamento de educar ou fazer correções ao outro



Marshall Rosenberg



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

O

OBSERVAÇÃO

SENTIMENTO

S

N

NECESSIDADE

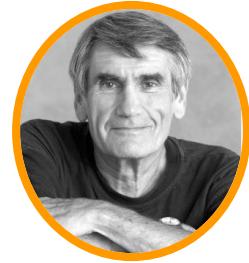
PEDIDO

P



Marshall Rosenberg

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.

X “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

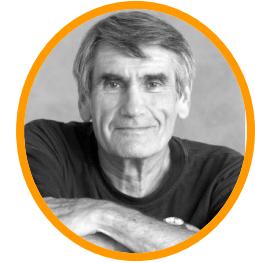
Situação

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

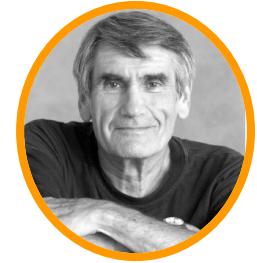
uma pessoa está entregando tarefas atrasadas constantemente.

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

O

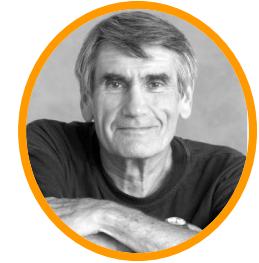
OBSERVAÇÃO

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

SENTIMENTO

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

S



Marshall Rosenberg

N

NECESSIDADE

Perceba qual a necessidade por trás desse sentimento.

PEDIDO

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

P

CNV Comunicação *Não*violenta

O

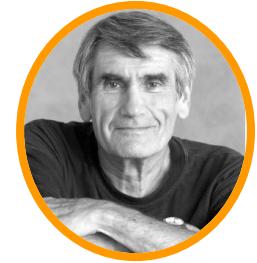
OBSERVAÇÃO

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

SENTIMENTO

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

S



Marshall Rosenberg

N

NECESSIDADE

Perceba qual a necessidade por trás desse sentimento.

PEDIDO

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

P

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

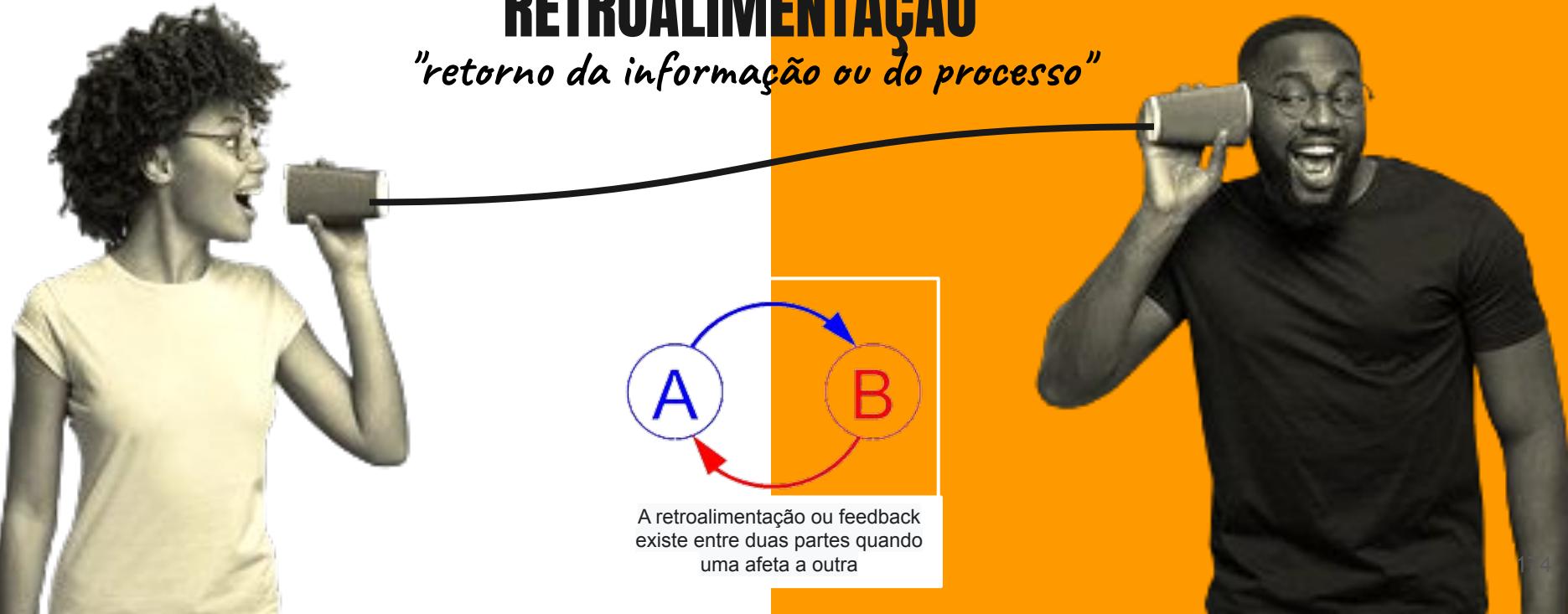
informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem,
e que serve para avaliar os resultados da transmissão.

2. reação a um estímulo; efeito retroativo.

FEEDBACK: Comunicar assertivamente

RETROALIMENTAÇÃO

"retorno da informação ou do processo"



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



FEEDBACK: Comunicar assertivamente

RETROALIMENTAÇÃO

"retorno da informação ou do processo"



FEEDBACK: Comunicar assertivamente



Brendha Stori
@aquariana_sinceraaa

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



✓ Revisão de aula:
Sincronia Límbica

FEEDBACK:

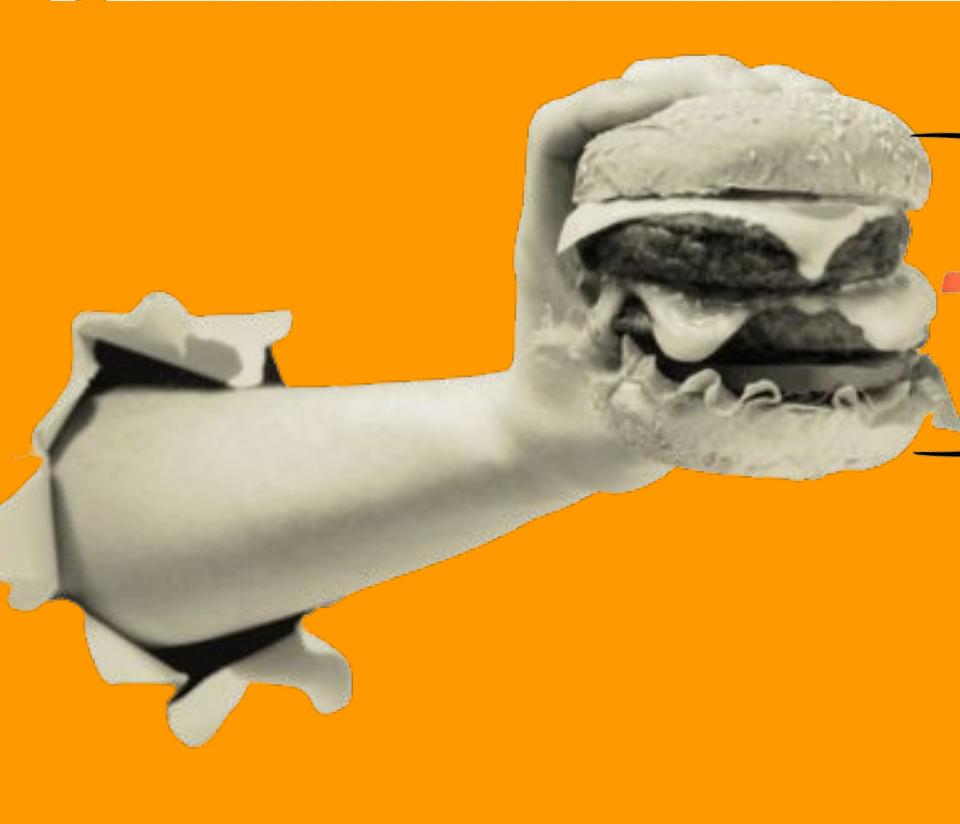
Método Sanduiche



- **diga algo legal**
- **dê o feedback crítico**
(o que você realmente quer dizer)
- **diga algo legal (novamente)**

FEEDBACK:

Método Sanduiche



diga algo legal

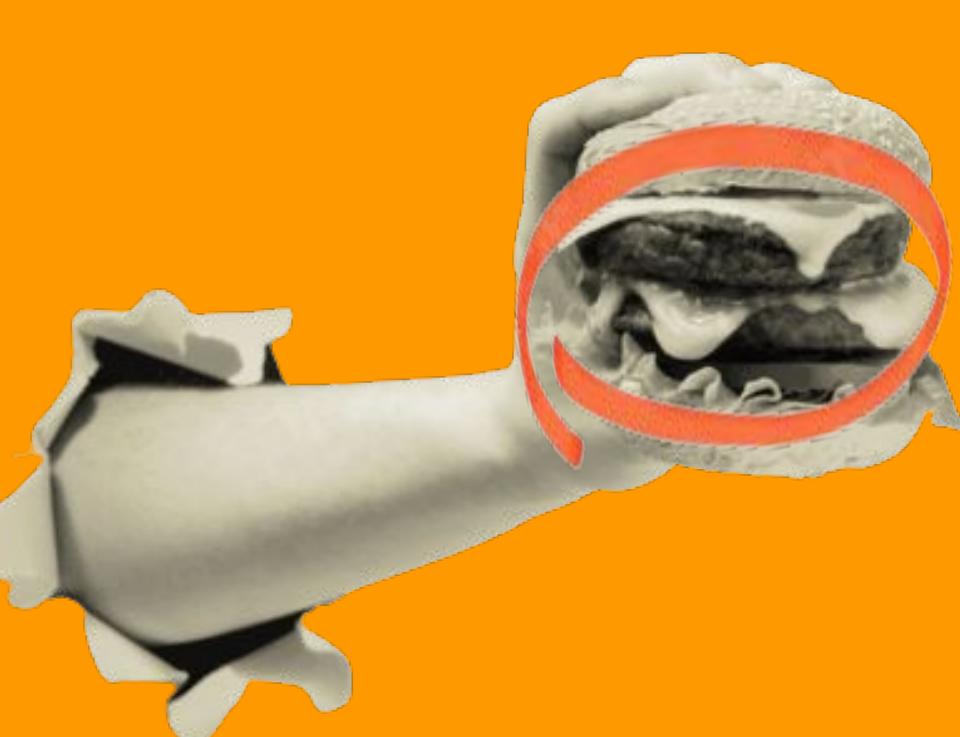
2 Sim **1 Não**

diga algo legal (novamente)



FEEDBACK:

Método Sanduiche



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

lembra 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



Escola Inovação & Gestão