



Comunicação:

Como se expressar bem
e ser compreendido

Instrutora: Priscila Stuani

Sumário

Aula 1: Situações do dia a dia

• <u>Apresentação</u>	3
• <u>Lidando com as relações interpessoais</u>	19
• <u>Dificuldades na tomada de decisão</u>	39
• <u>Usando as emoções para agir melhor</u>	54
• <u>Aprendendo a administrar nossas emoções</u>	68

Aula 2: A arte da comunicação

• <u>Como se comunicar melhor</u>	78
• <u>Competências em comunicação</u>	88

• <u>Como melhorar a comunicação</u>	100
--------------------------------------	-----

• <u>Mindset e pessoas</u>	111
----------------------------	-----

• <u>Aprendendo algo novo</u>	133
-------------------------------	-----

Aula 3: Comunicação boa é comunicação eficaz

• <u>Comportamento</u>	144
------------------------	-----

• <u>Como ter uma comunicação mais assertiva</u>	159
--	-----

Aula 4: Comunicar é gerar percepção

• <u>Maneiras de aprender</u>	169
-------------------------------	-----

• <u>Organização</u>	187
----------------------	-----

Aula 5: Como dar notícias ruins às pessoas

• <u>Lidando com notícias ruins</u>	197
-------------------------------------	-----

• <u>Conclusão</u>	206
--------------------	-----

Aula 1 - Situações do dia a dia

Apresentação

SOFTSKILLS

COMUNICAÇÃO





Como agir melhor?

Saúde Física & Saúde Emocional



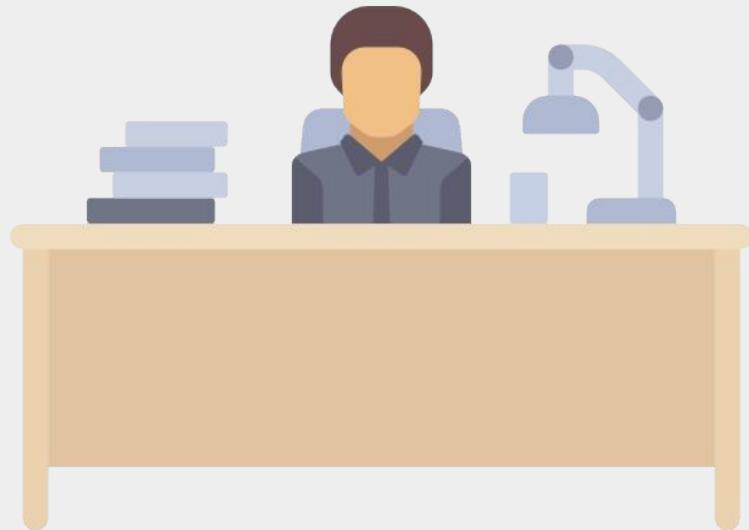
Autoconhecimento



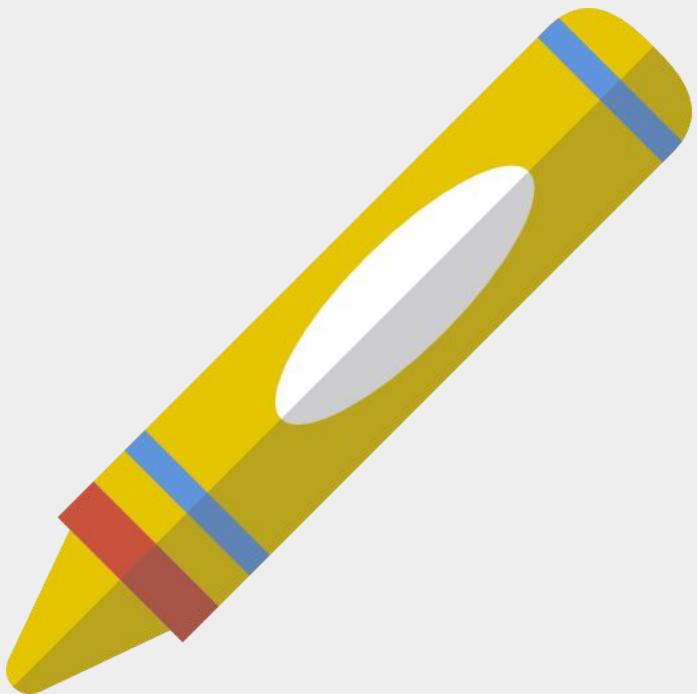
Motivação

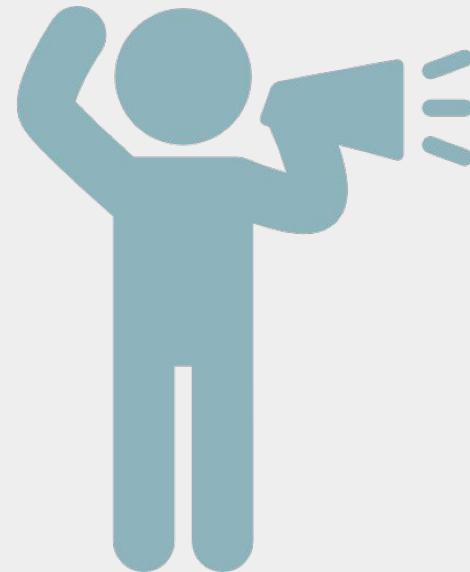
Como ele pode lidar com
isso?











“Sempre foi assim”

Comunicação olho no olho

Postura corporal

O que é Mindset?

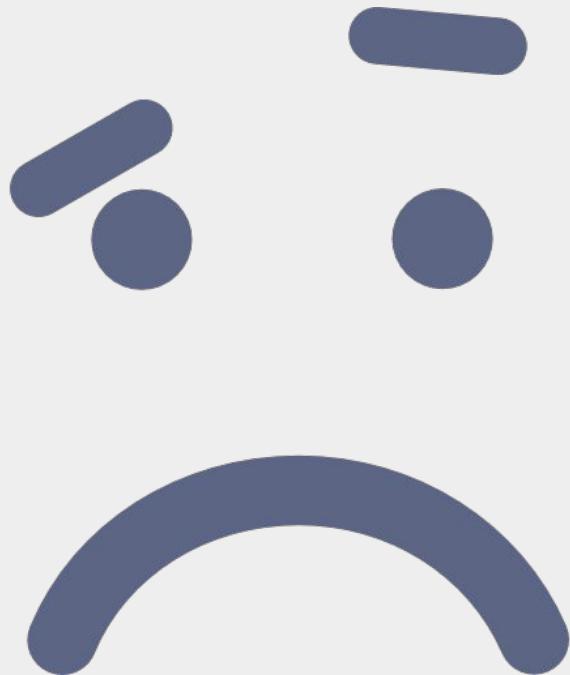
Aula 1 - Situações do dia a dia Lidando com as relações interpessoais

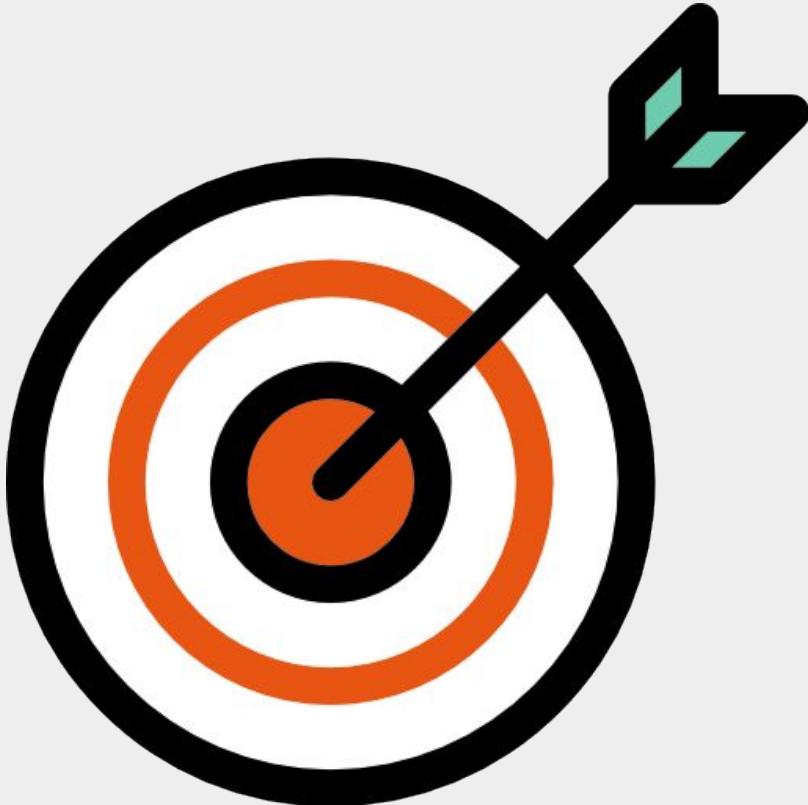
SOFTSKILLS COMUNICAÇÃO





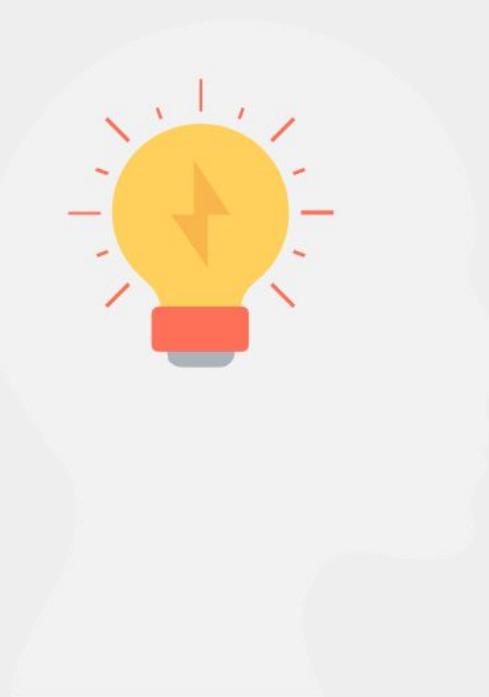






Relações Intrapessoais





Relações Interpessoais



*"Ao lidar com pessoas, lembre-se de que você
não está lidando com seres lógicos, e sim com
seres emocionais."*

Dale Carnegie





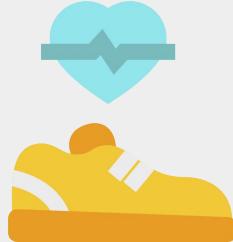
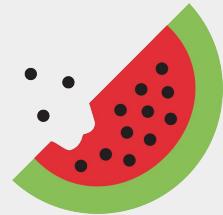
Como agir melhor?



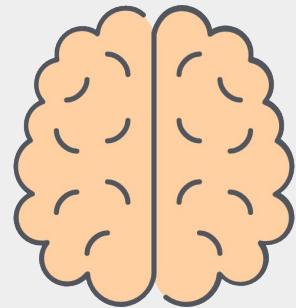
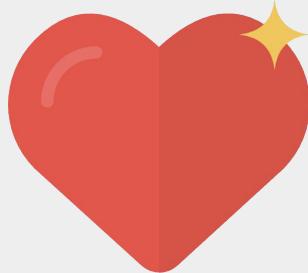


Saúde Física & Saúde Emocional

Saúde Física



Saúde Emocional



Aula 1 - Situações do dia a dia

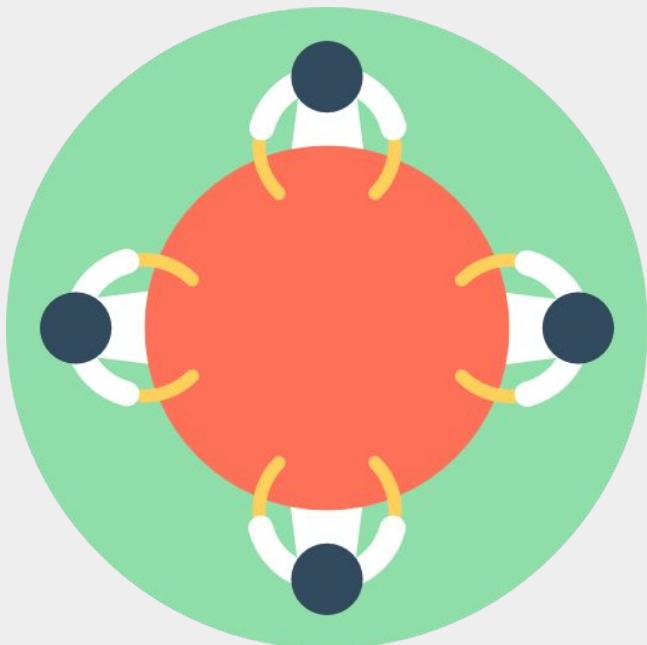
Dificuldade na tomada de decisão

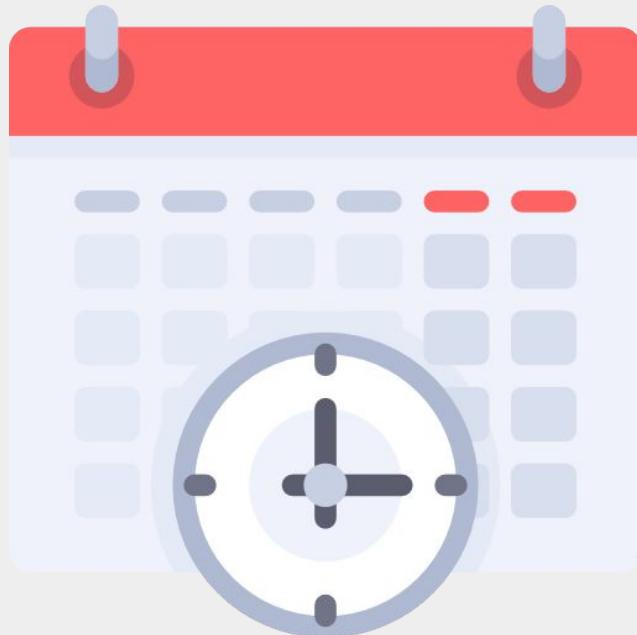
SOFTSKILLS

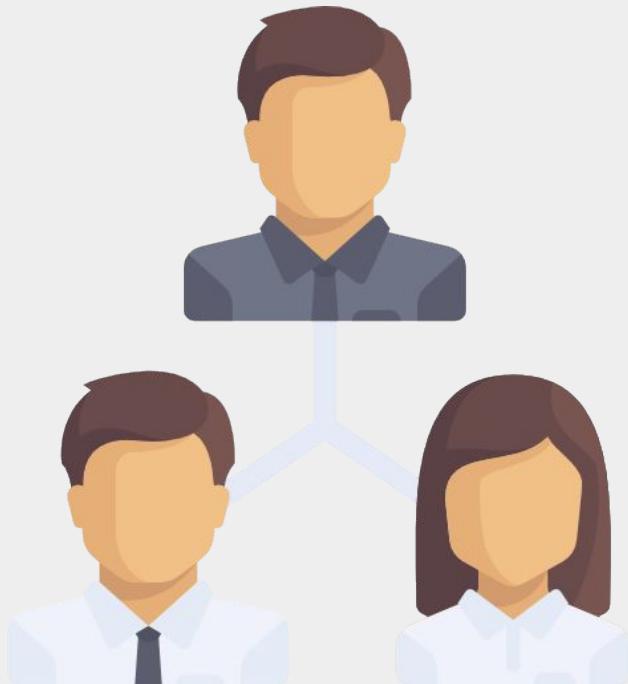
COMUNICAÇÃO



Luísa







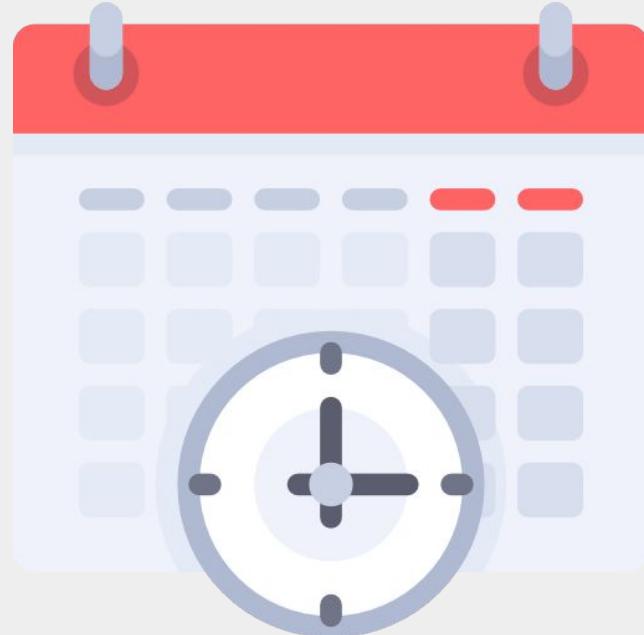


Como ela se sentiu?

Não se julgar

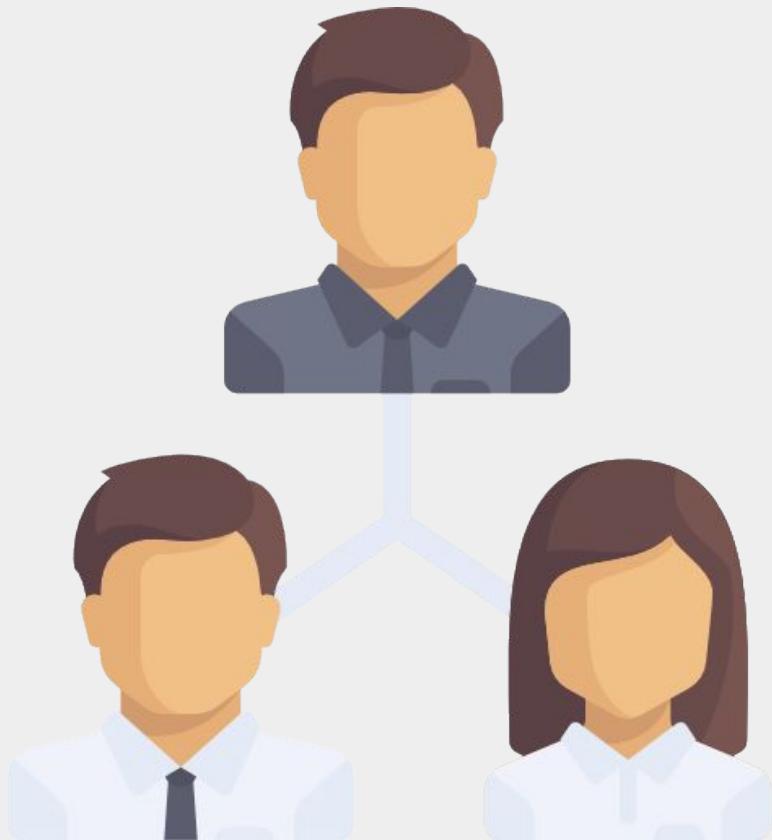
Como surgem os sentimentos?

James Gross



Escolha a situação

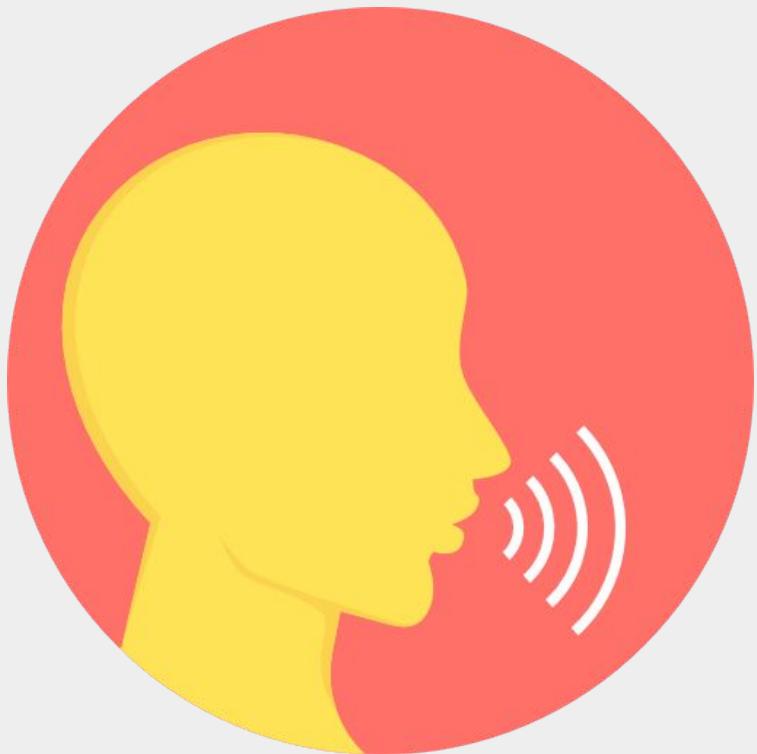




Busque antever episódios







Aula 1 - Situações do dia a dia Usando as emoções para agir melhor

SOFTSKILLS COMUNICAÇÃO



Luísa vai buscar se preparar
melhor para participar das
reuniões



Lembra que a Luísa ficou bem chateada?

Porque tomou uma decisão e depois quando conversou com sua equipe houve um certo mal estar por conta do prazo?

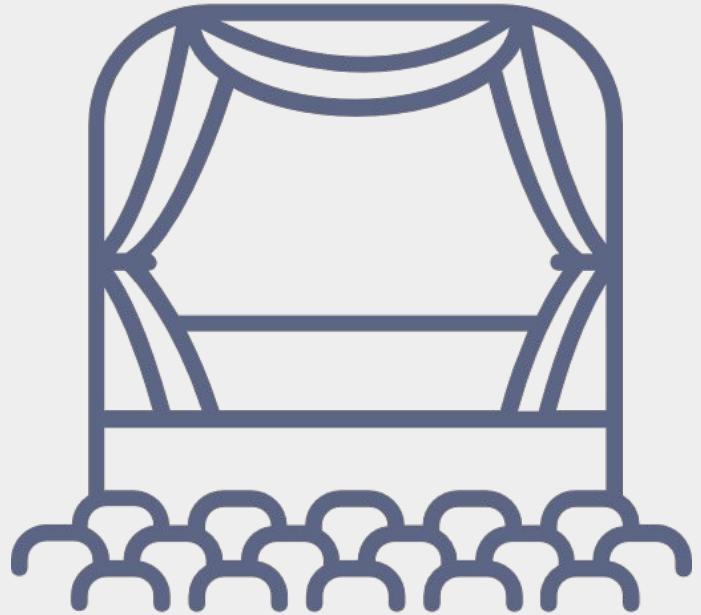


Busque um lugar para se recompor





Pare e repense.





Ethan Kross (Universidade de Michigan)

Ozlem Ayduk (Berkeley - Califórnia)



Autodistanciamento

Por que me sinto assim?

Por que a Luísa se sente assim?



Luísa já tem um checklist de como ela pode lidar com suas emoções do ponto de vista de tomada de decisão

Justificar

Reconhecer

Analisar

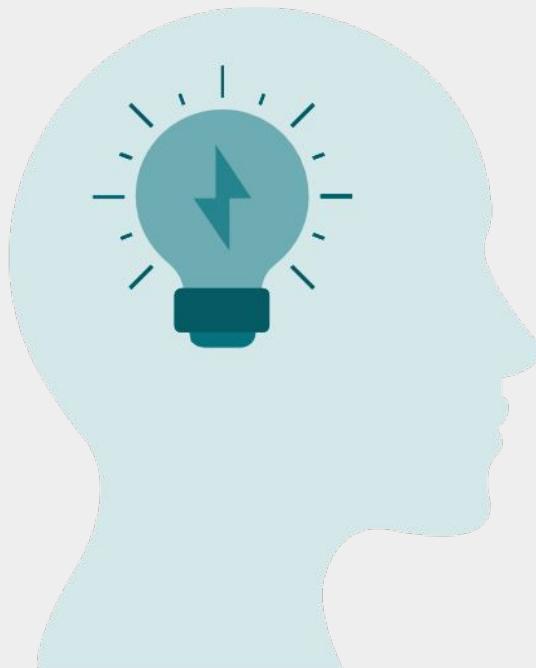


Reconhecer e aceitar.

Aula 1 - Situações do dia a dia Aprendendo a administrar nossas emoções

SOFTSKILLS COMUNICAÇÃO





Luísa teve que aprender a administrar suas emoções.

Podemos perceber que isso pode acontecer com qualquer um de nós em diferentes contextos, não é verdade?

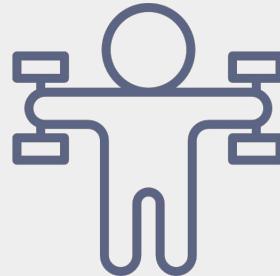


Não Pare

Melhor estado de humor

Alegria

Bem-estar



Atividade Física

Tira o foco do
negativismo



Atividade Mental



Ofereça coisas boas a si mesmo





Experimente outros hábitos





Tenha 5 minutos para você





Diminua expectativas



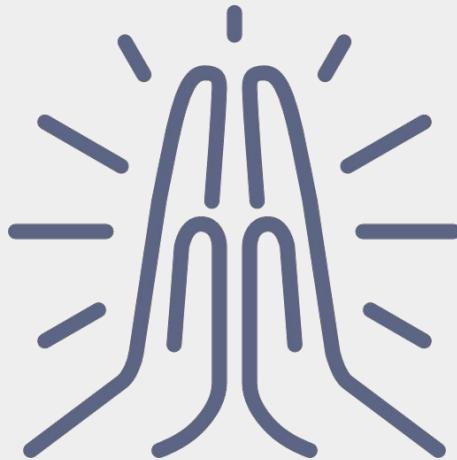


Faça parte de algo





Seja grato



Aula 2 - A arte da comunicação

Como se comunicar melhor

SOFTSKILLS

COMUNICAÇÃO



*Para algumas pessoas a comunicação
parece ser uma arte.*





Carlos

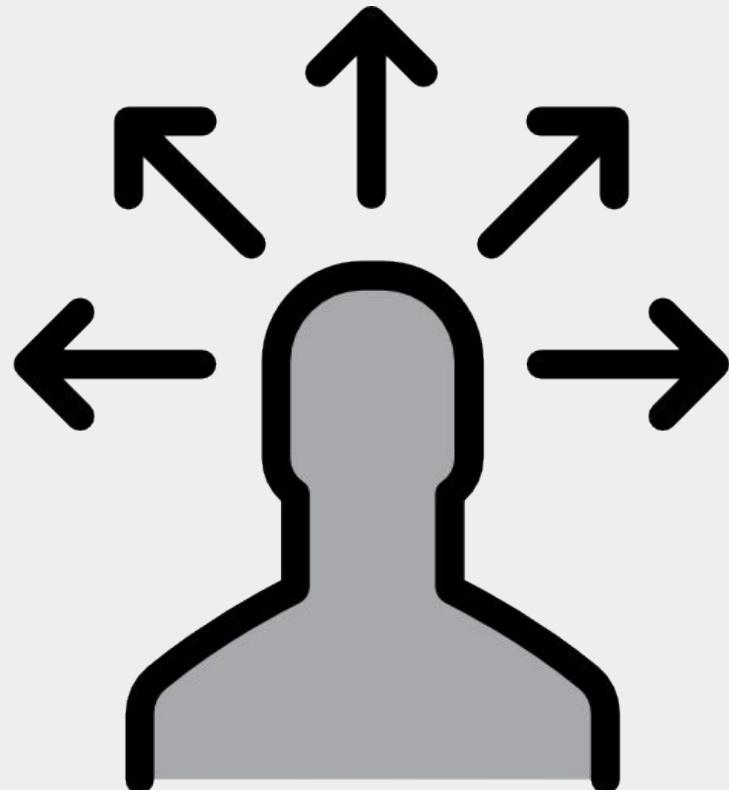
Autoconhecimento



Motivação

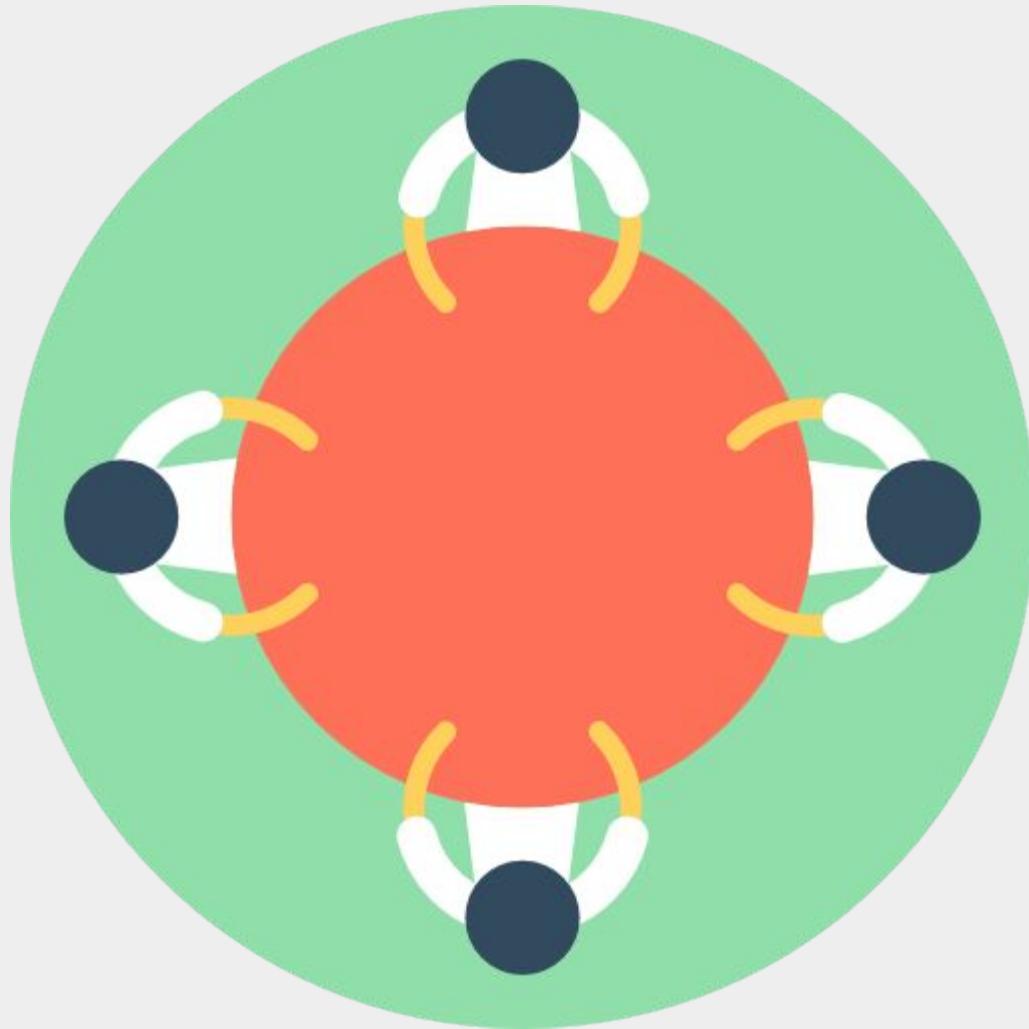


Abraham Maslow,
psicólogo
norte-americano.



Vivemos em um mundo onde somos dependentes economicamente e socialmente.

Então sentimos a necessidade de trocar ideias, conectar e compartilhar as mais diversas experiências com alguém.



Como ele pode lidar com isso?

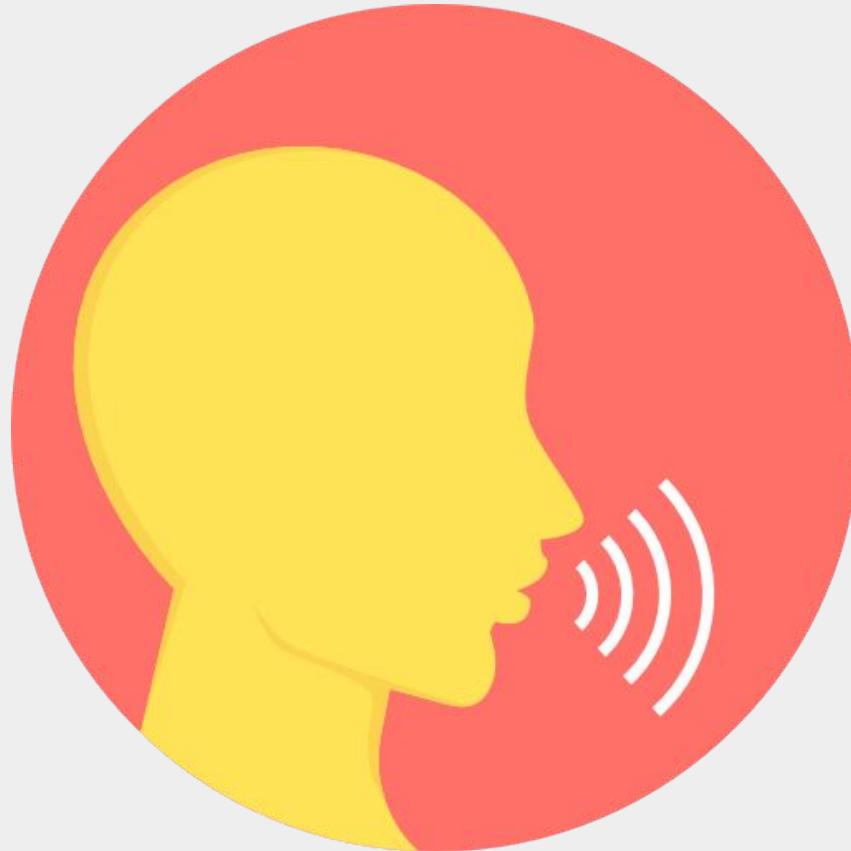


Aula 2 - A arte da comunicação Competências em comunicação

SOFTSKILLS COMUNICAÇÃO



Cada pessoa tem sua individualidade e o importante é saber como podemos lidar com isso, buscar maneiras de nos desenvolver e ter um objetivo.



*E qual é a referência de pessoa
que possui uma boa
comunicação para você?*

Marcos Gross

Mestre em Linguagem e Comunicação pela UMESP

O que é comunicação?



Ter conhecimento de comunicação.



Melhorar nossas relações humanas.

Como conheço algo?









Querer se comunicar



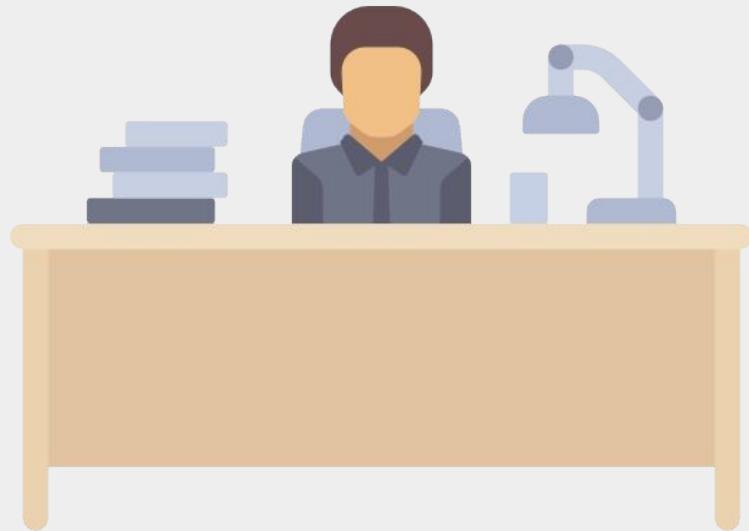
Conhecimento: Saber sobre comunicação.

Habilidade: Saber como se comunicar.

Atitude: Querer se comunicar.

Aula 2 - A arte da comunicação Como melhorar a comunicação

SOFTSKILLS COMUNICAÇÃO







As pessoas convivem para trocar ideias e interagirem.



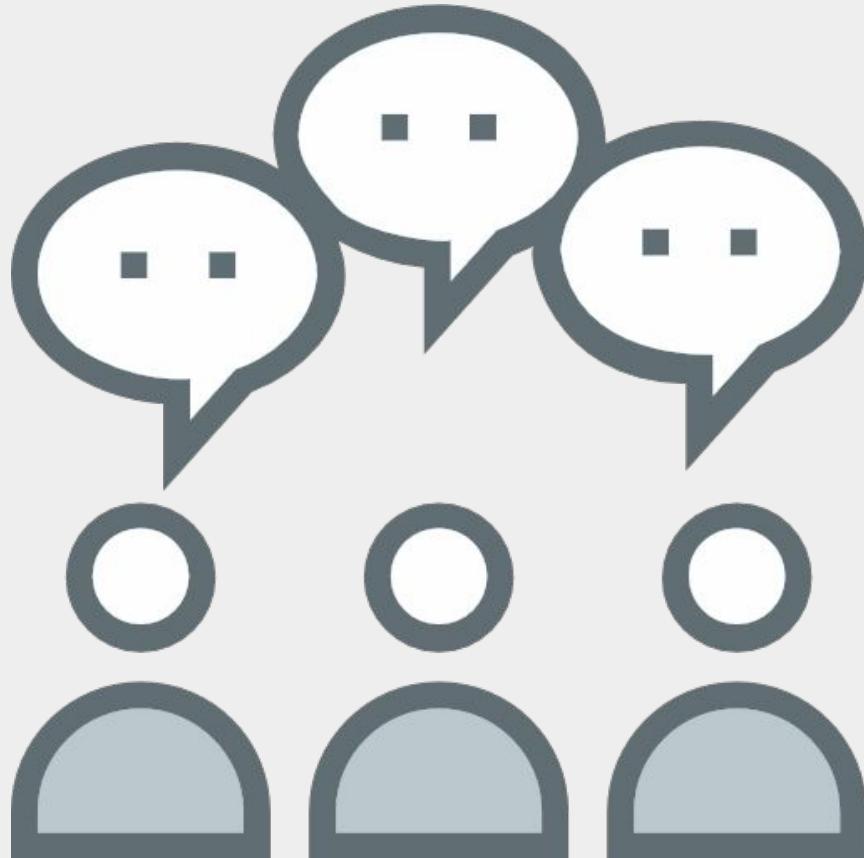
Comunicação é o esforço para
compreender e ser compreendido
pelos outros.





"Sempre foi assim"





A comunicação tem o poder
de transformar algo comum
para duas ou mais pessoas.



Aula 2 - A arte da comunicação Mindset e pessoas

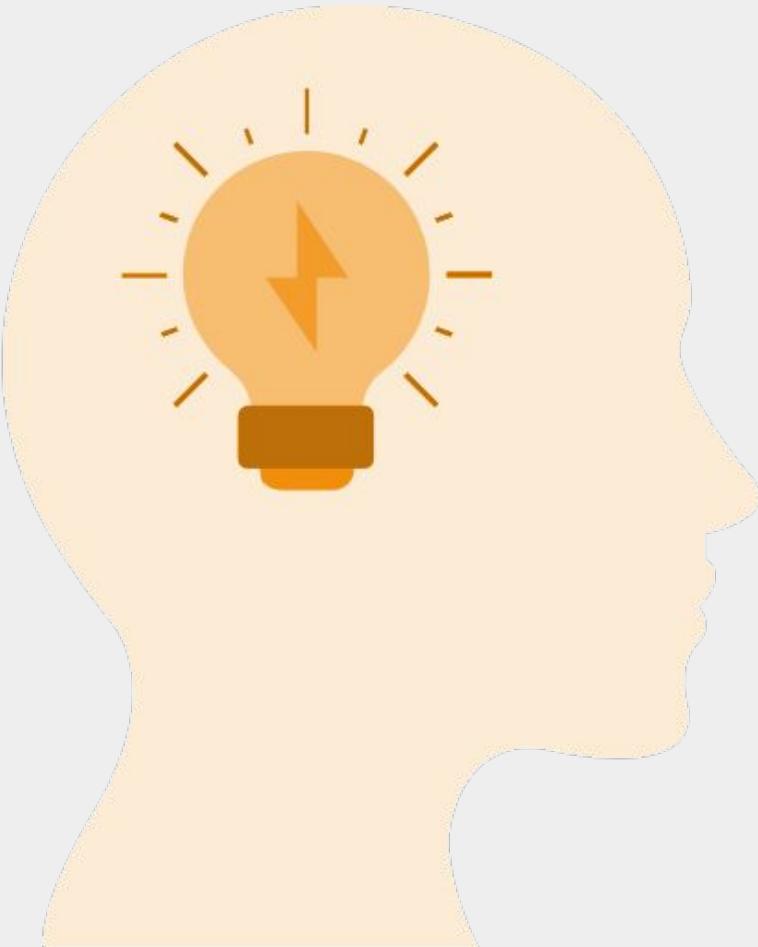
SOFTSKILLS COMUNICAÇÃO





João





Então agora chegou a vez de falarmos sobre o que está por trás da nossa comunicação. E para nos ajudar a entender melhor isso vamos ver o que a Carol Dweck.

Carol Dwek

Professora de Psicologia
Universidade Stanford



Carol Dwek



Mary Bandura

Capacidade Fixa

(precisa ser comprovada)

Capacidade Mutável

(desenvolve-se através do aprendizado)



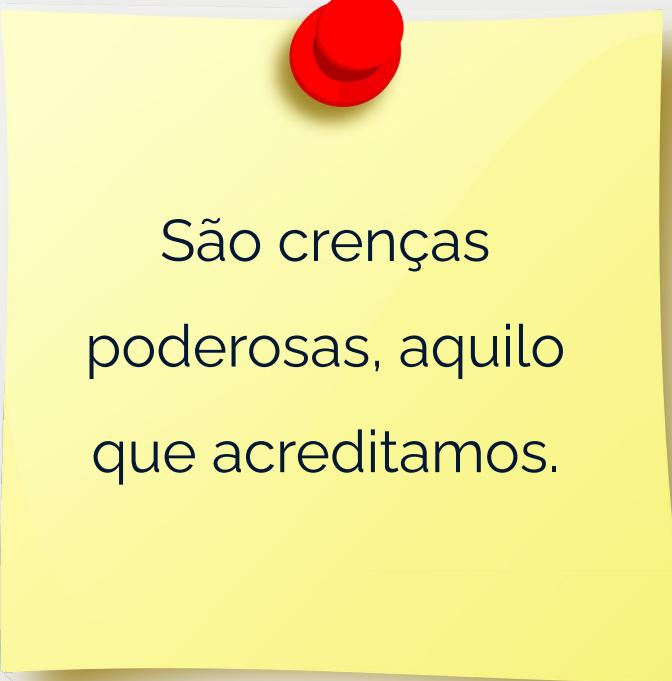
Carlos

O Carlos fez uma autoanálise e concluiu que mesmo ele não tendo um perfil opositor, gostaria de **desenvolver a sua capacidade** de aproveitar melhor as coisas que aconteciam, **com foco na melhoria, no aprendizado.**

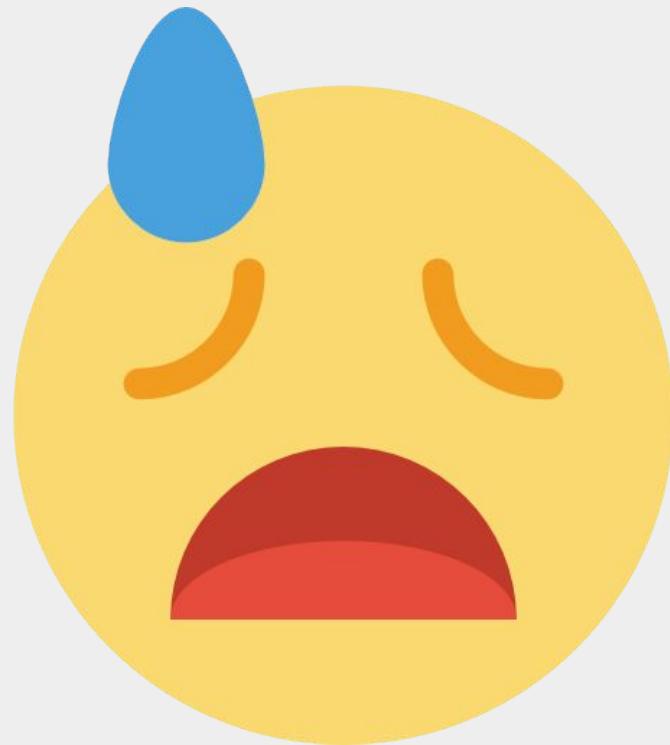


Quando o Carlos fez esta reflexão ele deu um passo novo rumo à transformação do seu Mindset!

O que é Mindset?



São crenças
poderosas, aquilo
que acreditamos.





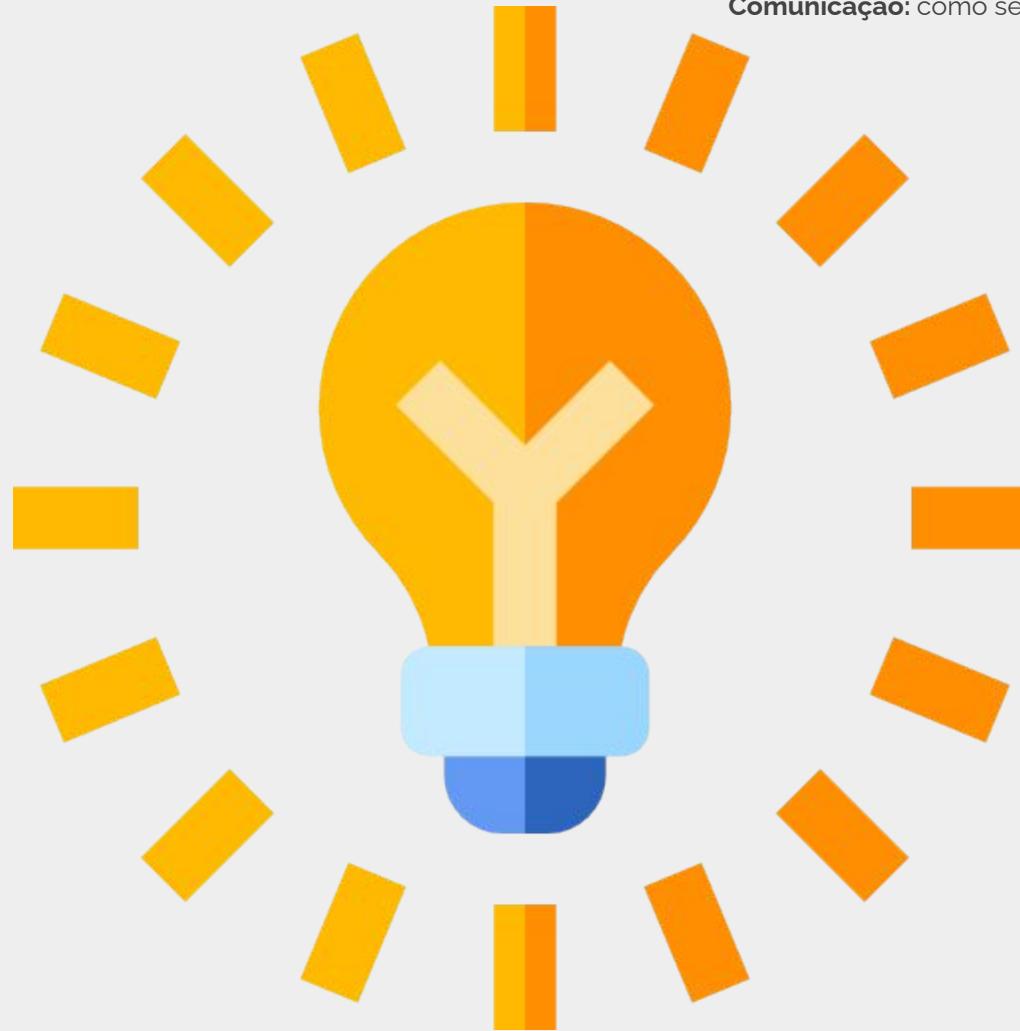
"Não divido o mundo entre os fracos e os fortes, ou entre sucessos e fracassos [...] divido o mundo entre os que aprendem e os que não aprendem."

Benjamin Barber



Sentir-se péssimo

Entender o que aconteceu



Mindset Fixo

Mindset de Crescimento



FAÇA UMA REFLEXÃO!

Busque em suas memórias algo que você fazia ou gostaria de fazer, mas que por medo você se inibiu.





Carlos

Ele reconhece que tem vários Mindset fixos mas que está disposto a desenvolver seu Mindset de crescimento.



O QUE VOCÊ VÊ NESSA IMAGEM?

A pessoa que tem Mindset de crescimento poderia dizer: está meio vazio então cabe mais coisas. Já a pessoa que tem Mindset fixo poderia achar que está quase vazio, vai acabar e pronto..

Aula 2 - A arte da comunicação

Aprendendo algo novo

SOFTSKILLS

COMUNICAÇÃO



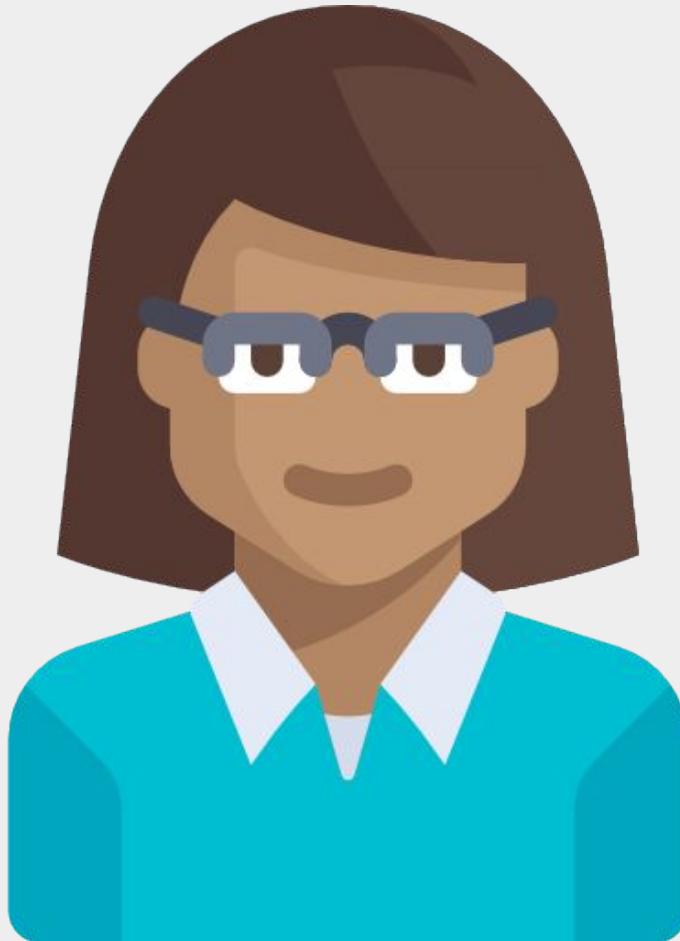


Reconhecimento



Desafios





A Karina é uma das pessoas com
alto nível de Mindset de
crescimento que o Carlos conhece.



Reconhecer seus erros e buscar maneiras de melhorá-los.



Desafiar-se para se tornar uma pessoa melhor.



Estimular-se para aprender coisas novas.



Carlos





Moral da história

O Carlos viu um exemplo prático de como ele teve consciência de um Mindset fixo e pensou em alternativas para transformar isso em Mindset de crescimento.

Mindset de Crescimento

Buscar alternativas

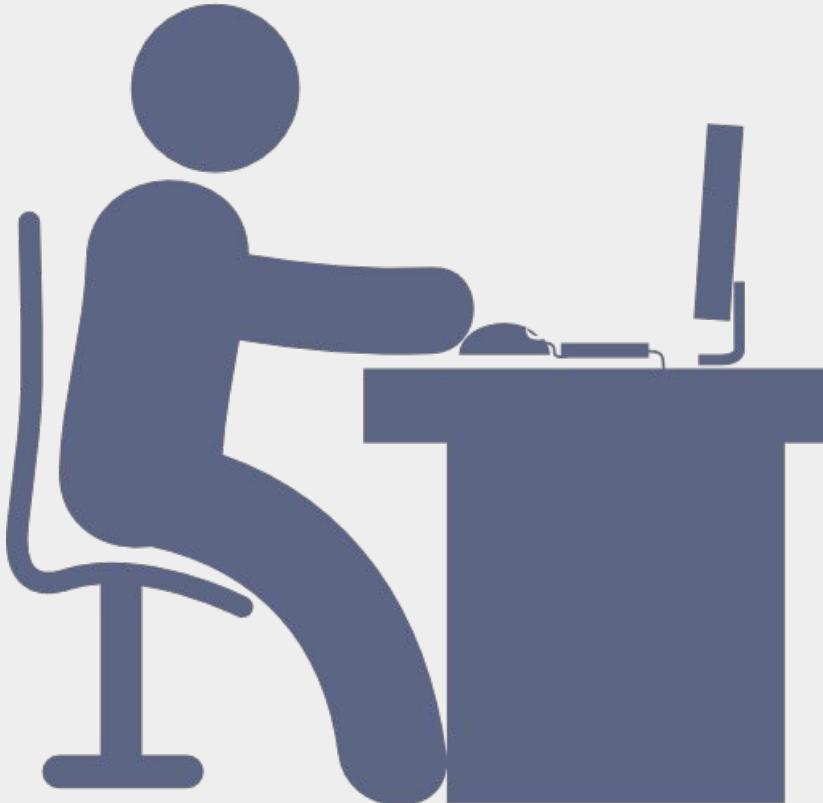
Aprender coisas diferentes

Aula 3 - Comunicação é boa é comunicação eficaz Comportamento

SOFTSKILLS COMUNICAÇÃO

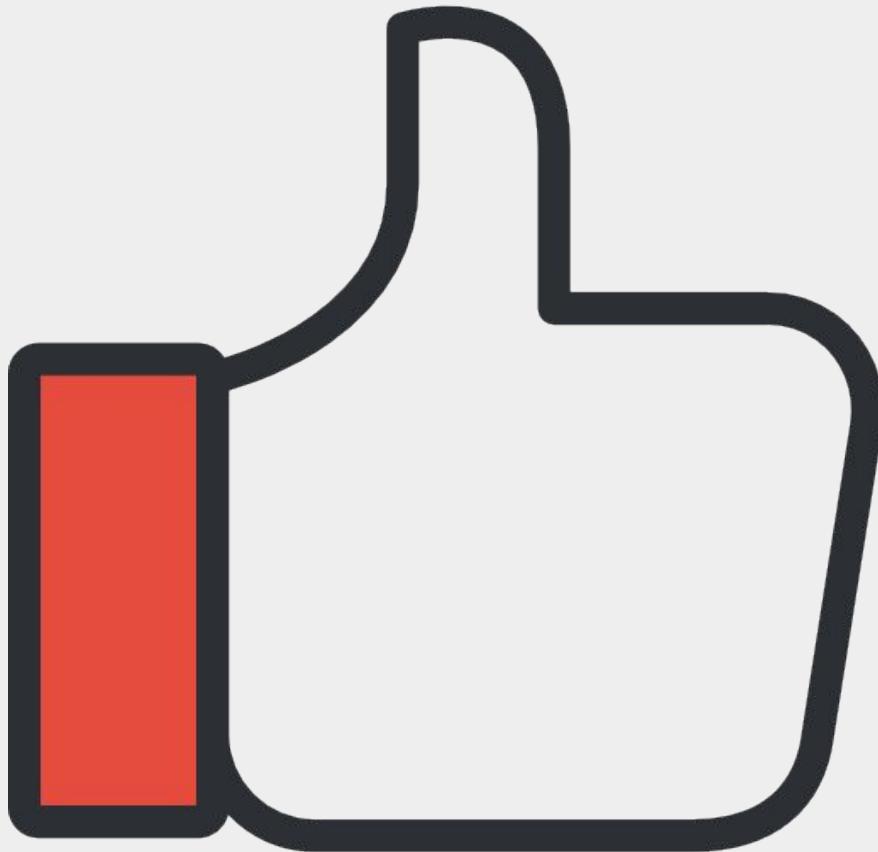


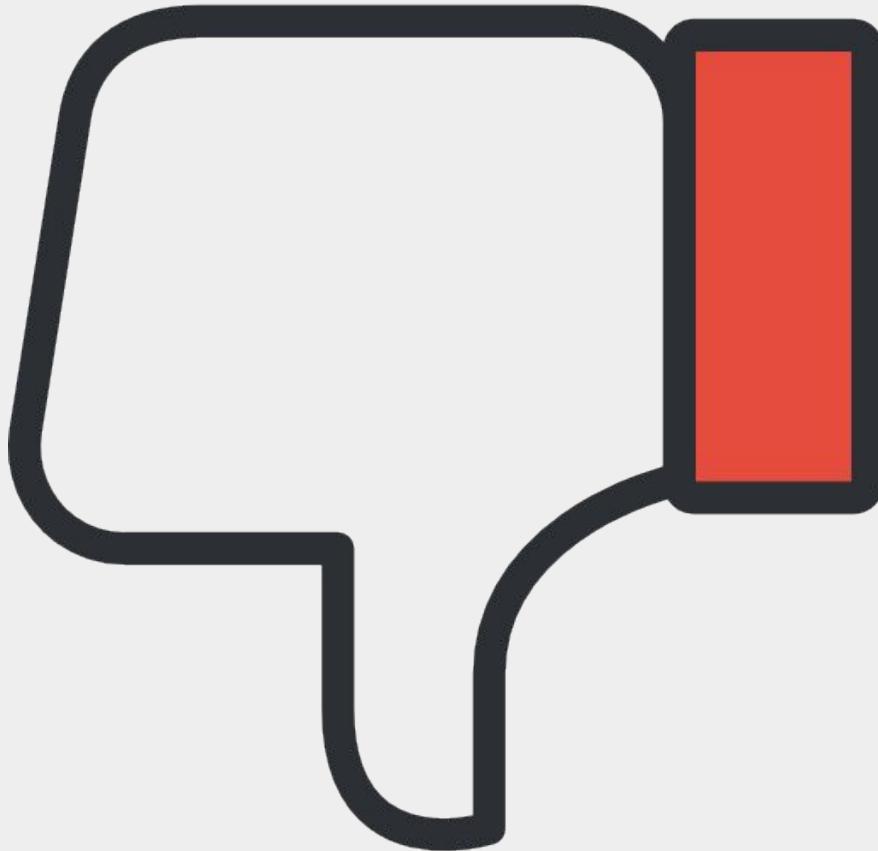
Jorge



Jorge teve que começar a desempenhar outros papéis além do desenvolvimento.





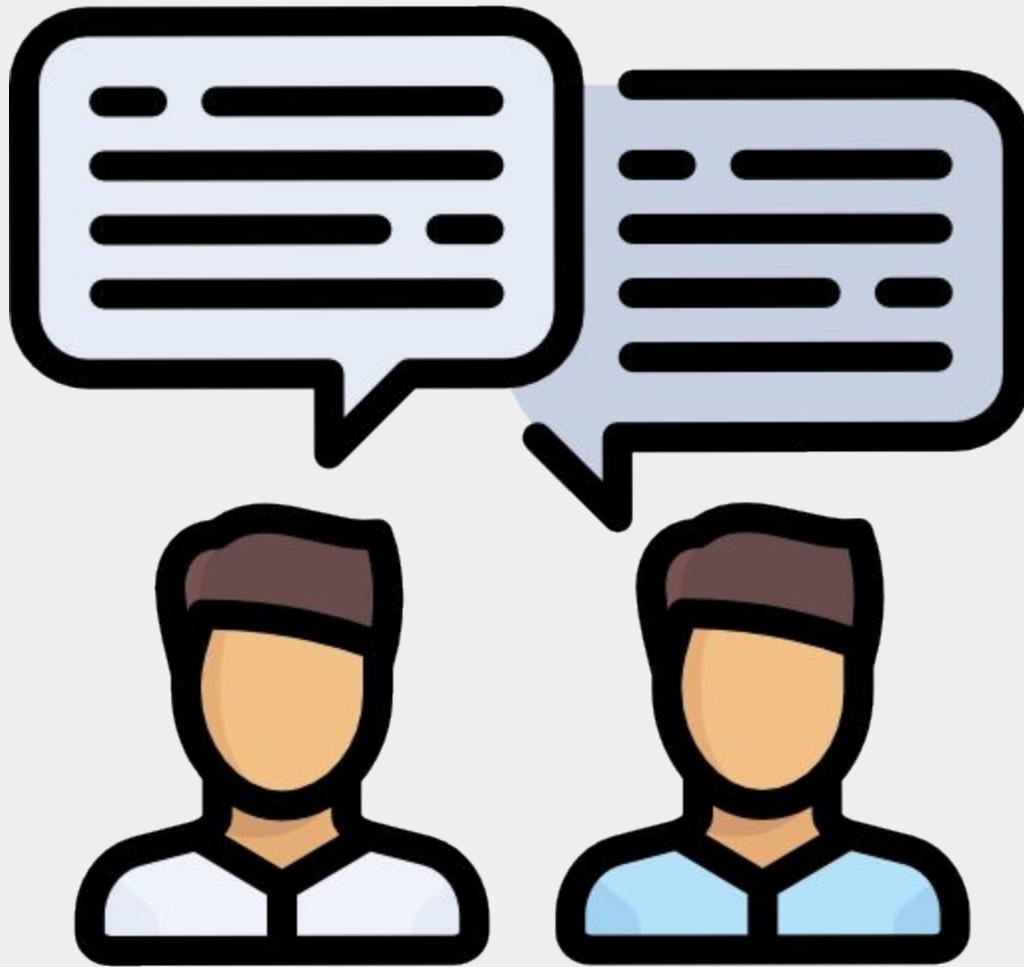


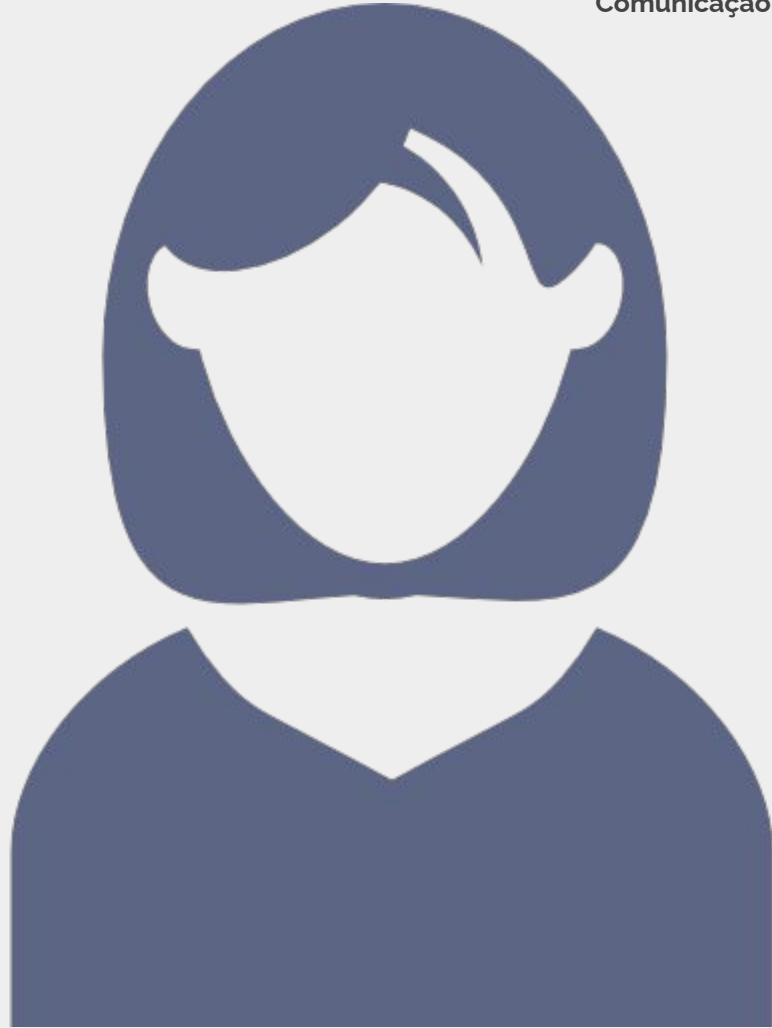


Autoanálise



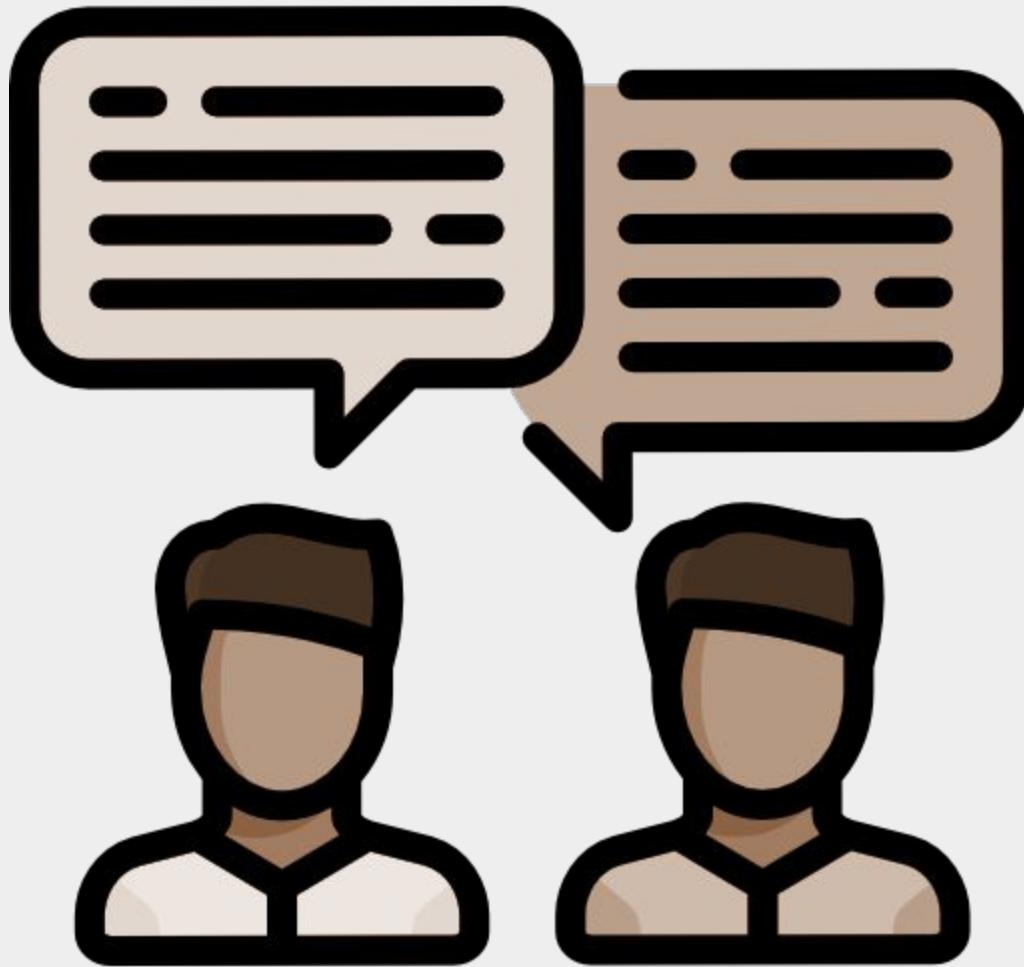












Aula 3 - Comunicação boa é comunicação eficaz

Como ter uma comunicação mais assertiva

SOFTSKILLS

COMUNICAÇÃO



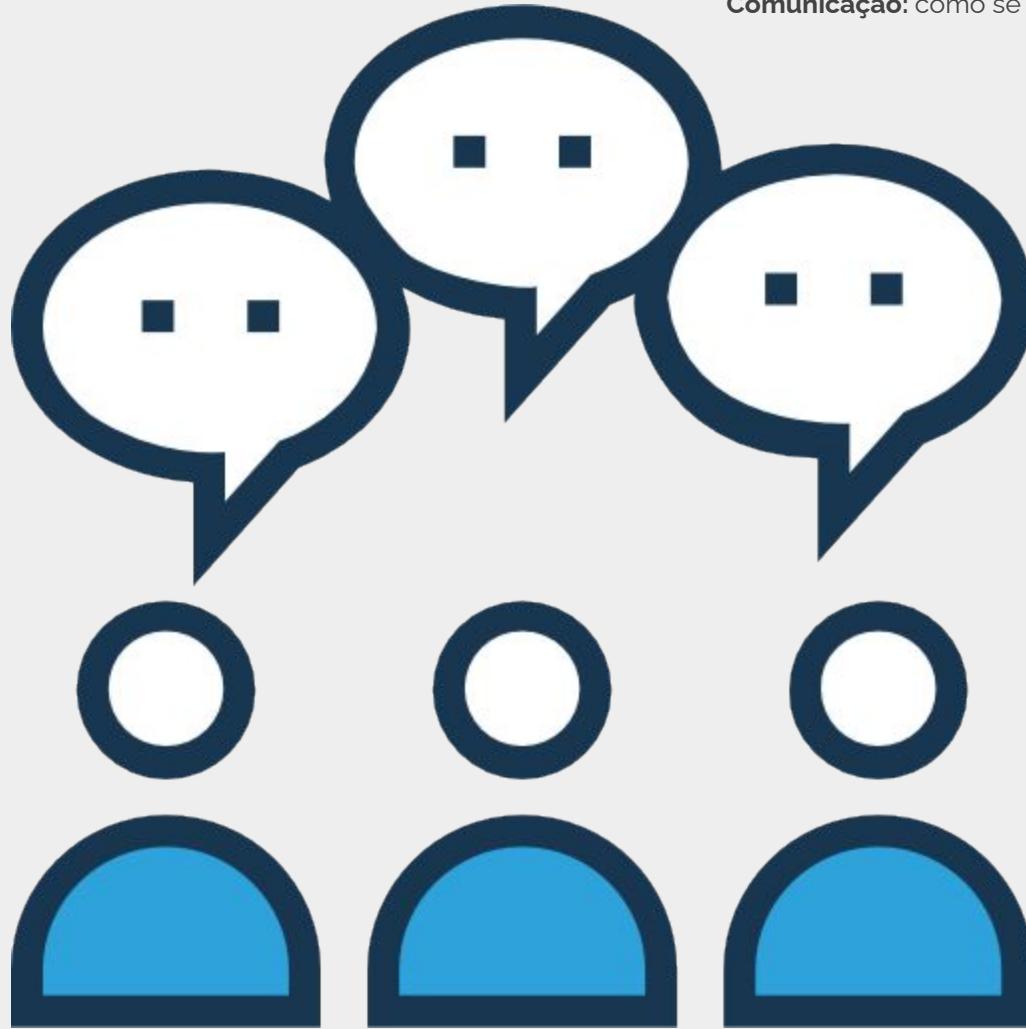
Jorge











Comunicação olho no olho



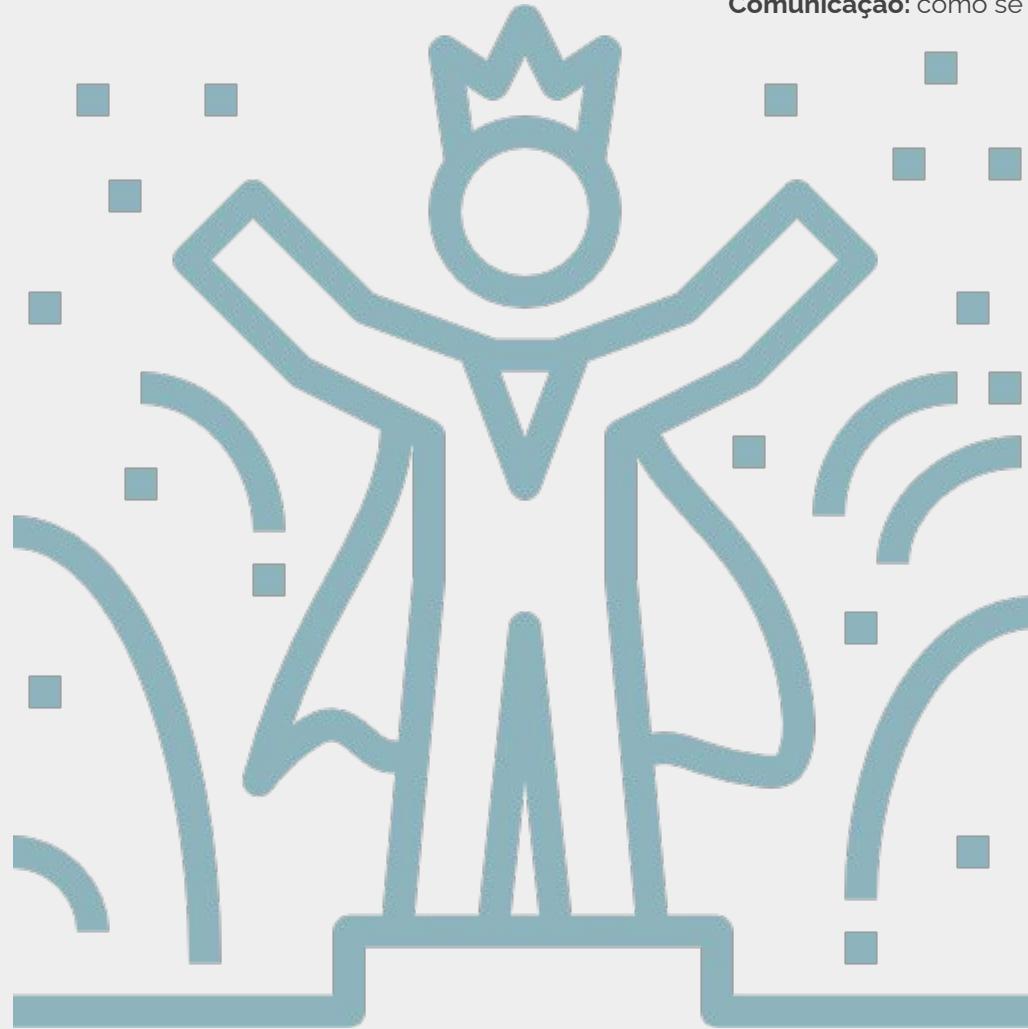
Postura corporal

Aula 4 - Comunicação é gerar percepção
Maneiras de aprender

SOFTSKILLS

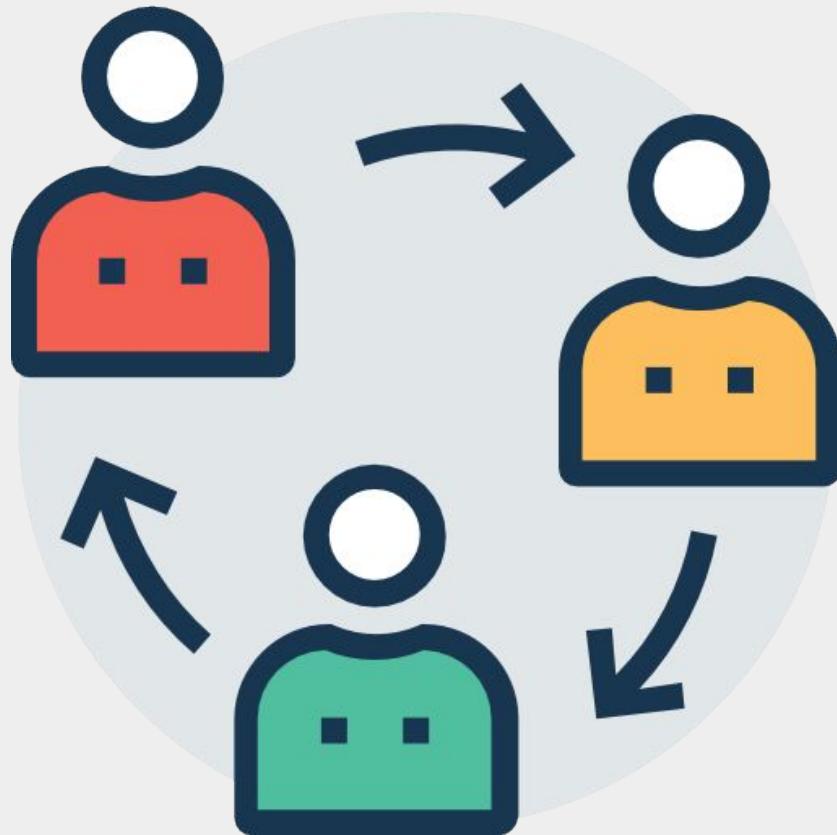
COMUNICAÇÃO

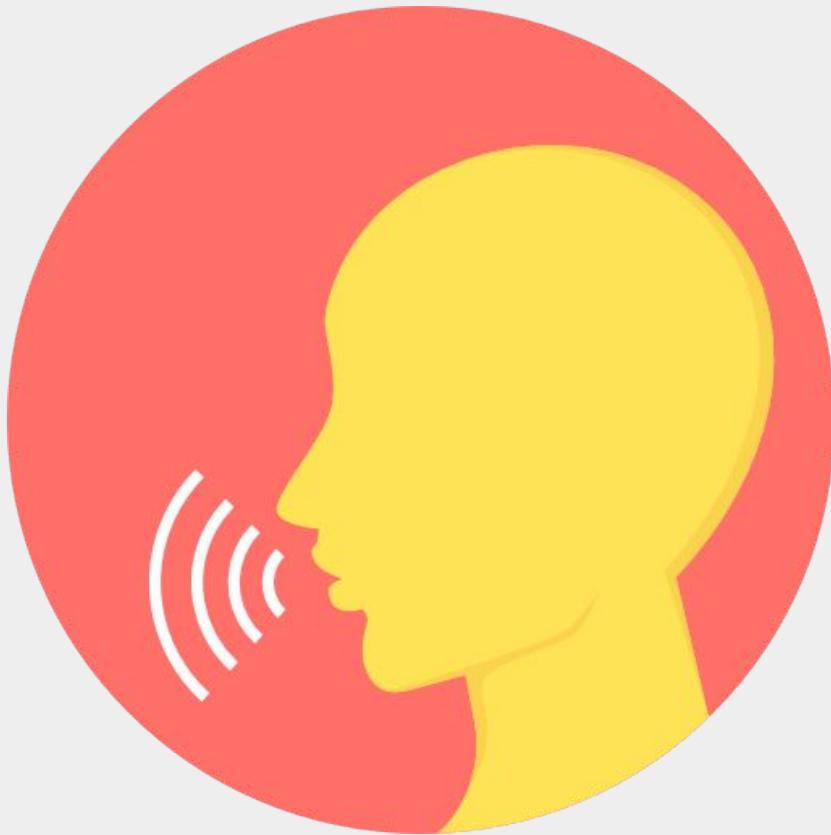




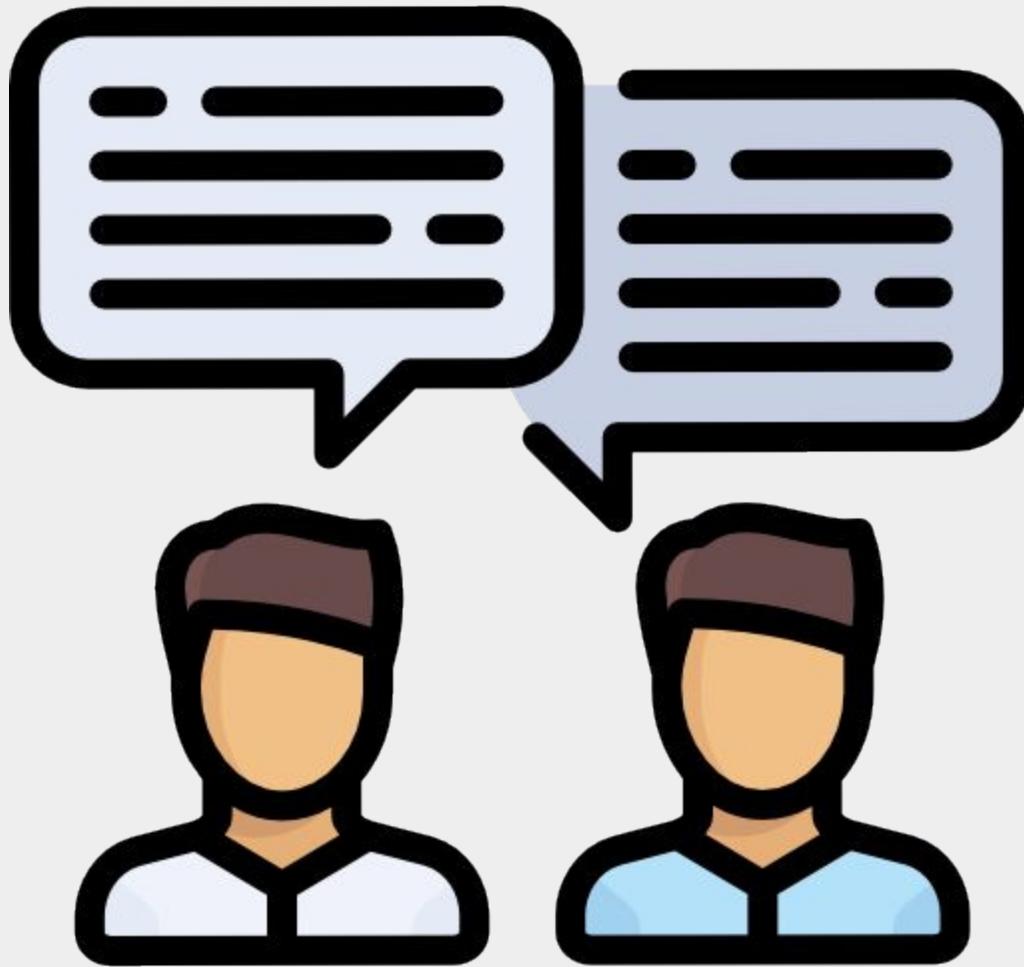


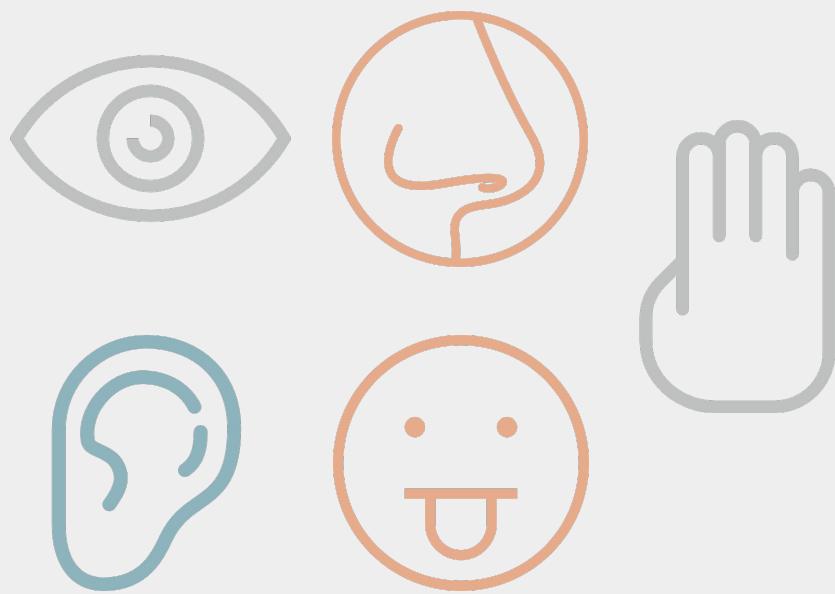
O Carlos ficou sabendo disso e como ele está buscando desenvolver o seu Mindset de crescimento, pensou: Por que não faço parte de alguma comunidade e busco oportunidades para compartilhar minhas experiências profissionais e tudo aquilo que tenho aprendido ao longo dos anos trabalhando como desenvolvedor?



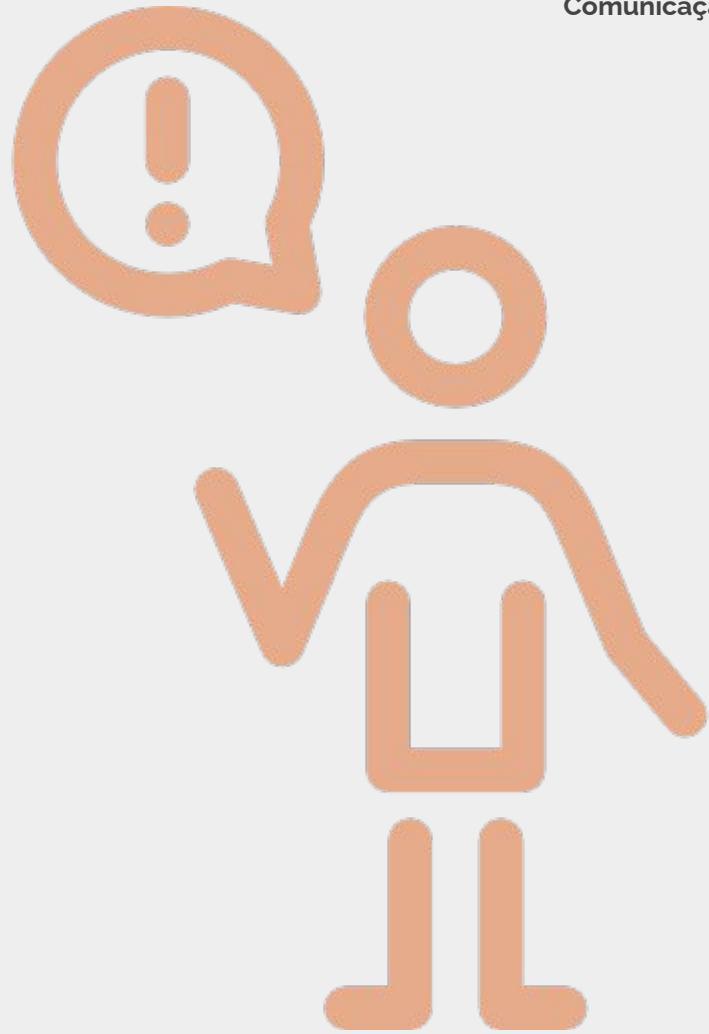








Marco começou a falar que cada pessoa tem uma maneira de perceber as coisas e que os nossos sentidos funcionam como "portas de entrada" do cérebro aos estímulos externos.









Design & UX



Curso online de

Design de Apresentação: Princípios e Técnicas Visuais

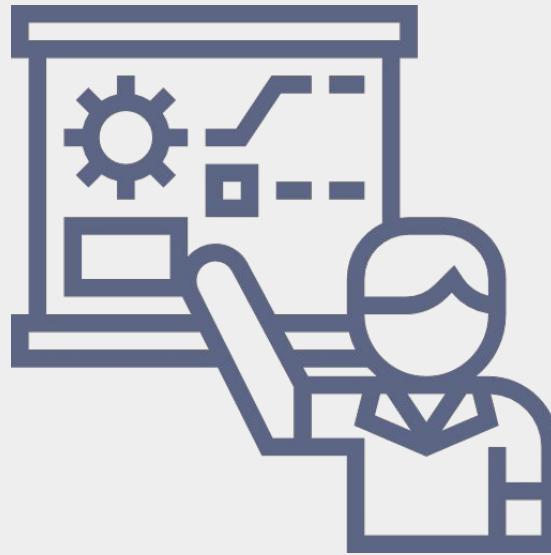
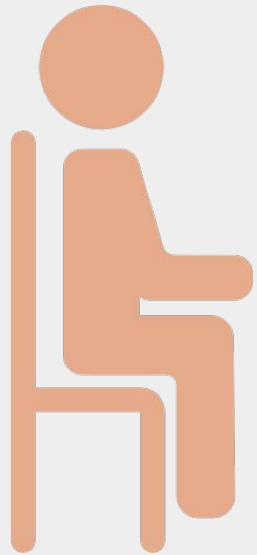


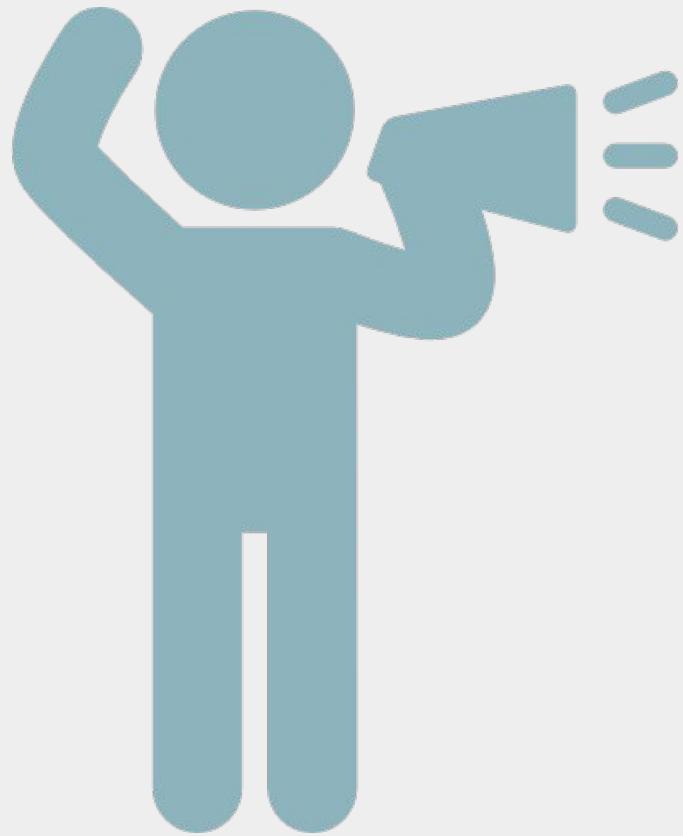
Design & UX

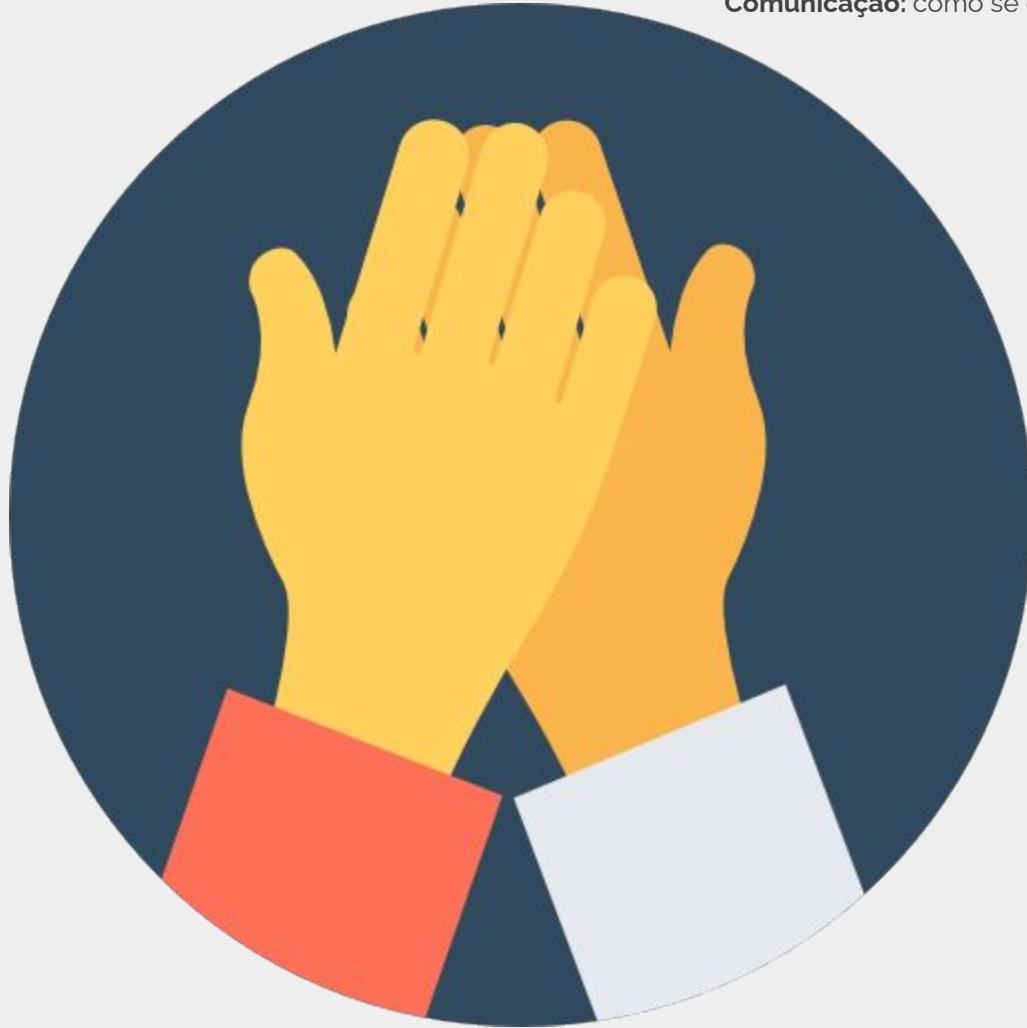


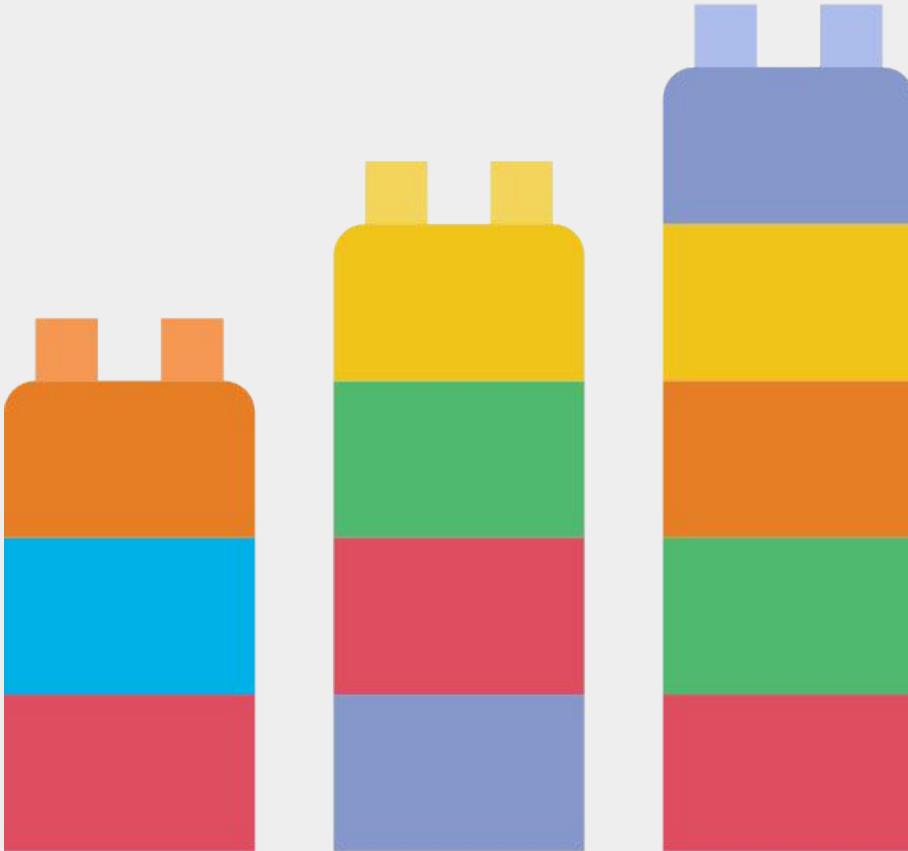
Curso online de

Design de Apresentação parte 2: Roteiro, Visual e Apresentador de impacto



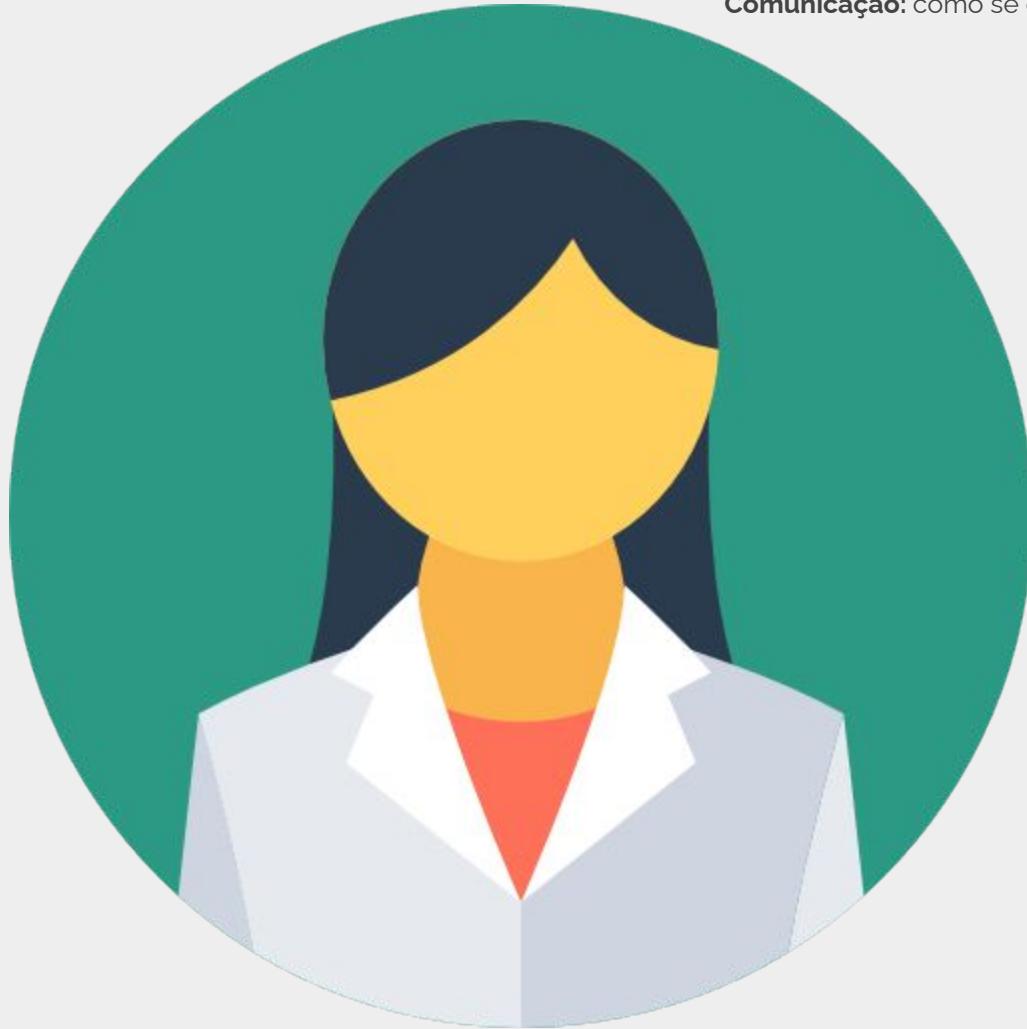


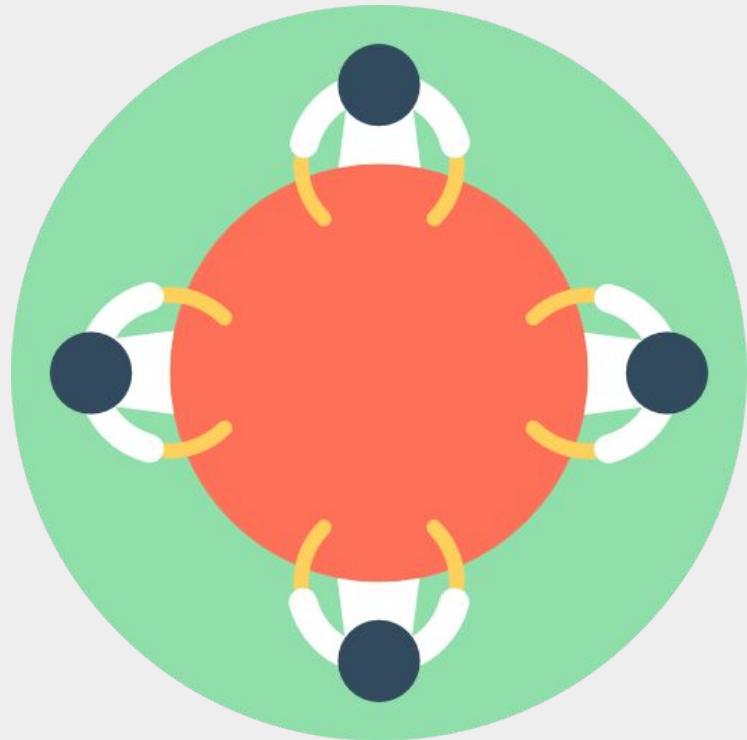


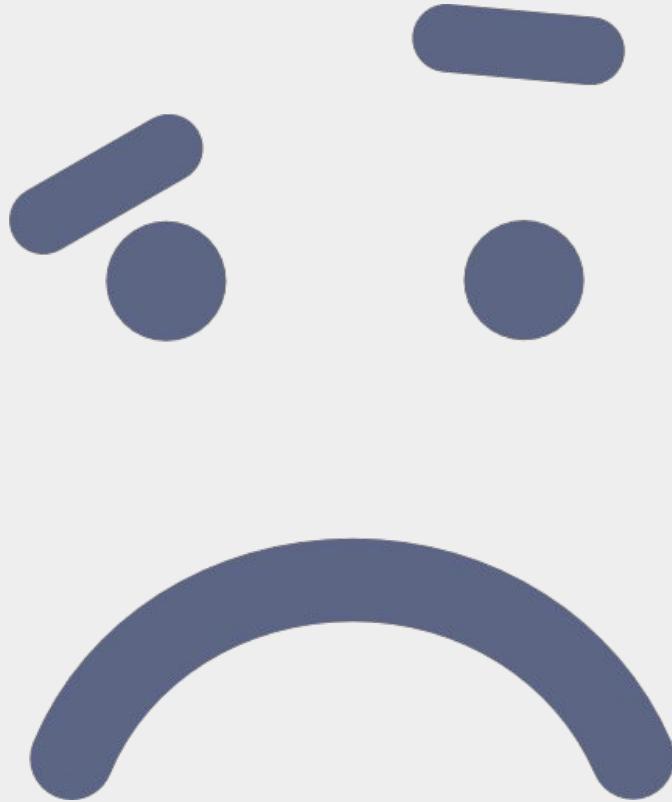


Aula 4 - Comunicação é gerar percepção Organização

SOFTSKILLS COMUNICAÇÃO





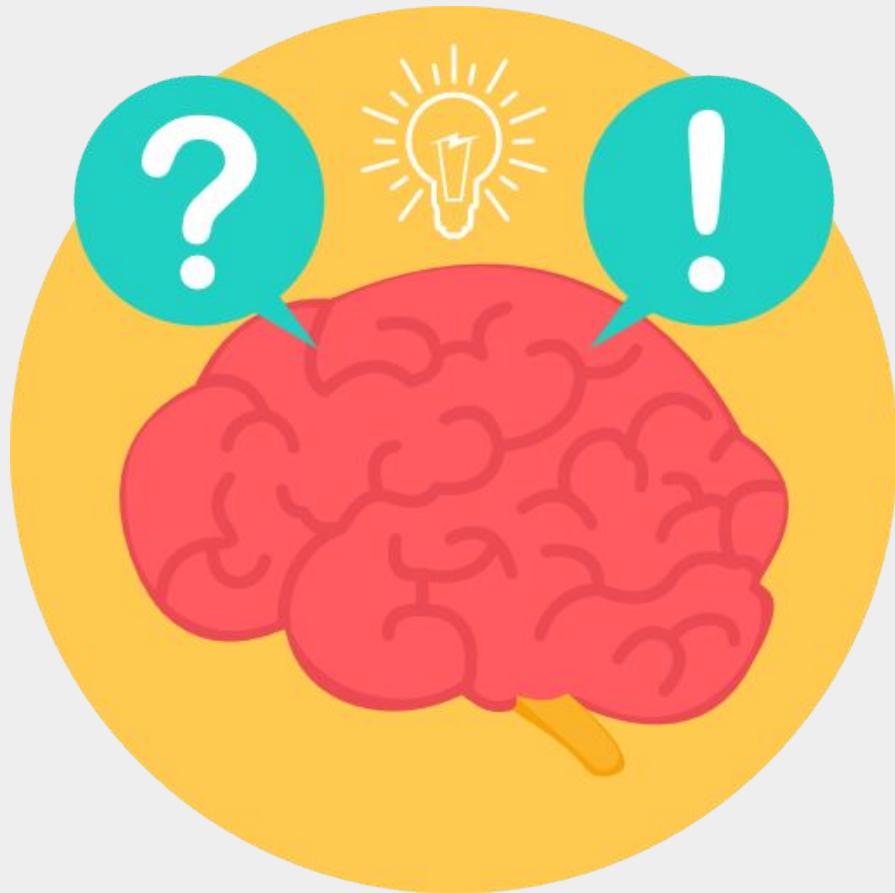




De acordo com [o estudo da YouCanBookMe](#), empresa britânica que faz aplicativos de agendamento para negócios, para garantir que todos estejam presentes, a melhor data é terça-feira à tarde.







Eu acho que...

E se tentássemos...

De repente, quem sabe...

Gostaria de fazer isso...

Mas não sei se será uma boa ideia.

Precisamos melhorar a experiência de compra do nosso cliente, **o que vocês acham** de reformularmos a página de pagamento para deixá-la mais enxuta? **Será que isso pode gerar mais conversões?**"

Aula 5 - Como dar notícias ruins às pessoas

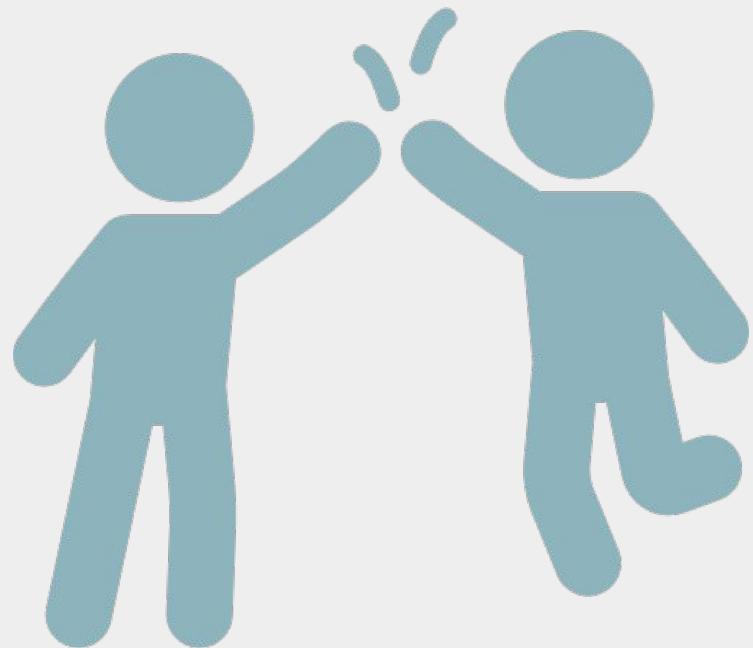
Lidando com notícias ruins

SOFTSKILLS

COMUNICAÇÃO



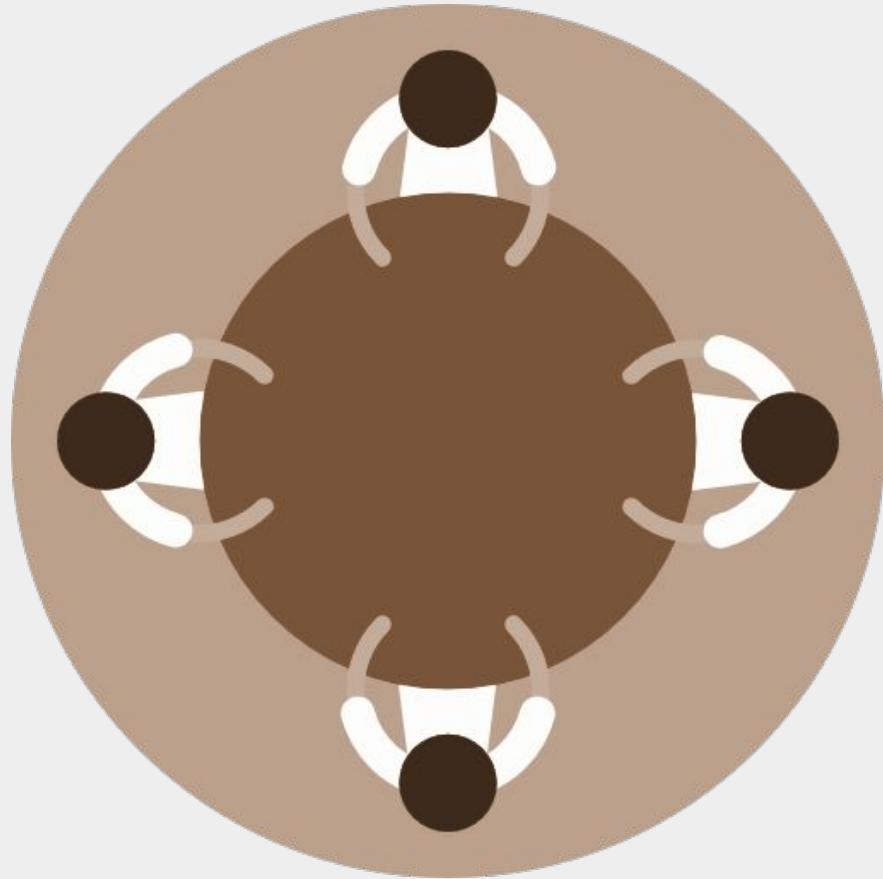
Leonardo







Cristina





Mostrar os pontos fortes



Aula 5 - Como dar notícias ruins às pessoas

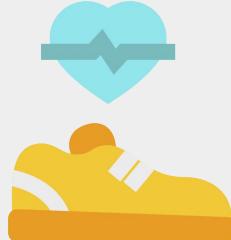
Conclusão

SOFTSKILLS

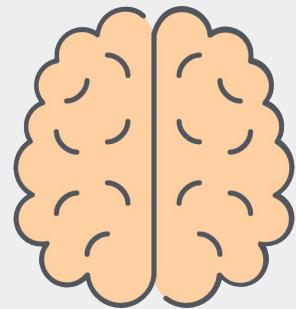
COMUNICAÇÃO

Saúde Física & Saúde Emocional

Saúde Física



Saúde Emocional



Autoconhecimento



Motivação



Conhecimento: Saber sobre comunicação.

Habilidade: Saber como se comunicar.

Atitude: Querer se comunicar.



“Sempre foi assim”

Mindset Fixo



*Refere-se a ideias fixas,
que não mudam.*

*Ao sentir medo dos
desafios, começamos a
temer as coisas!*

Mindset de Crescimento

Quer saber um pouco mais do assunto? Confira essas dicas!

[Curso Mindset de crescimento: potencializando sua carreira](#)

[Artigo: O que você precisa saber para praticar a mentalidade de crescimento?](#)



Reconhecer seus erros e buscar maneiras de melhorá-los.



Desafiar-se para se tornar uma pessoa melhor.



Estimular-se para aprender coisas novas.

Eu acho que...

E se tentássemos...

De repente, quem sabe...

Gostaria de fazer isso...

Mas não sei se será uma boa ideia.

Obrigada!



