

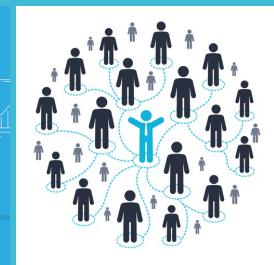
# Comunicação para a galera de tecnologia, em 15 dicas



Yuri Ramos

Junho/2021

# Quem sou eu?



# Onde me achar...



Flow\_foco



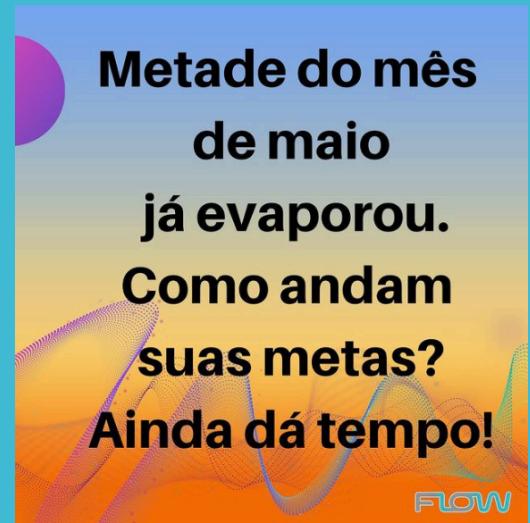
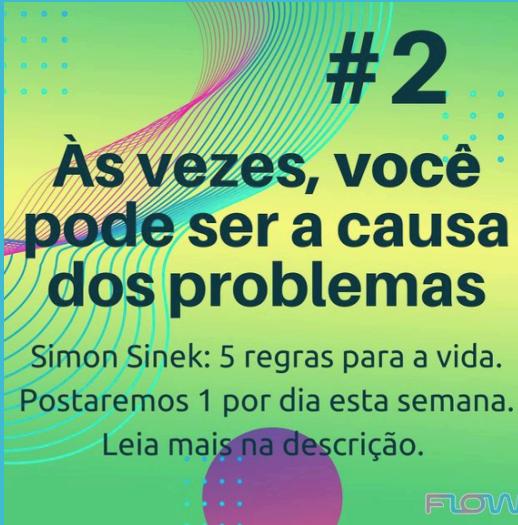
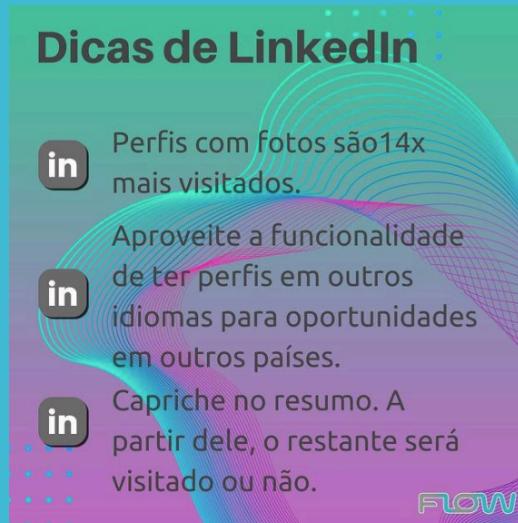
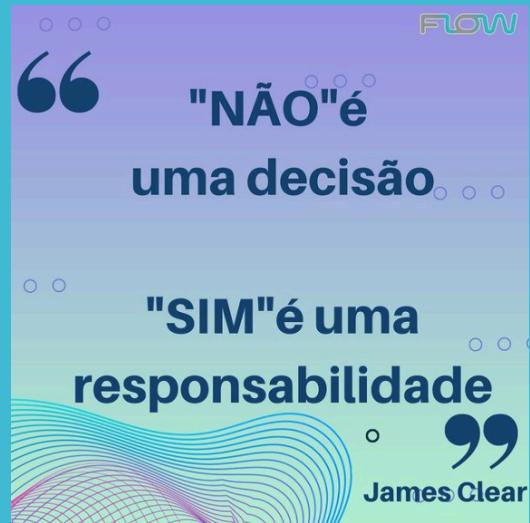
yuriramos



@yuriramos



@flow\_foco



# Antes de falarmos em Comunicação...

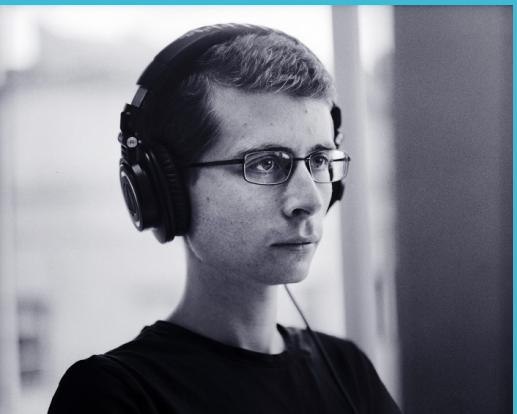


Craigslist

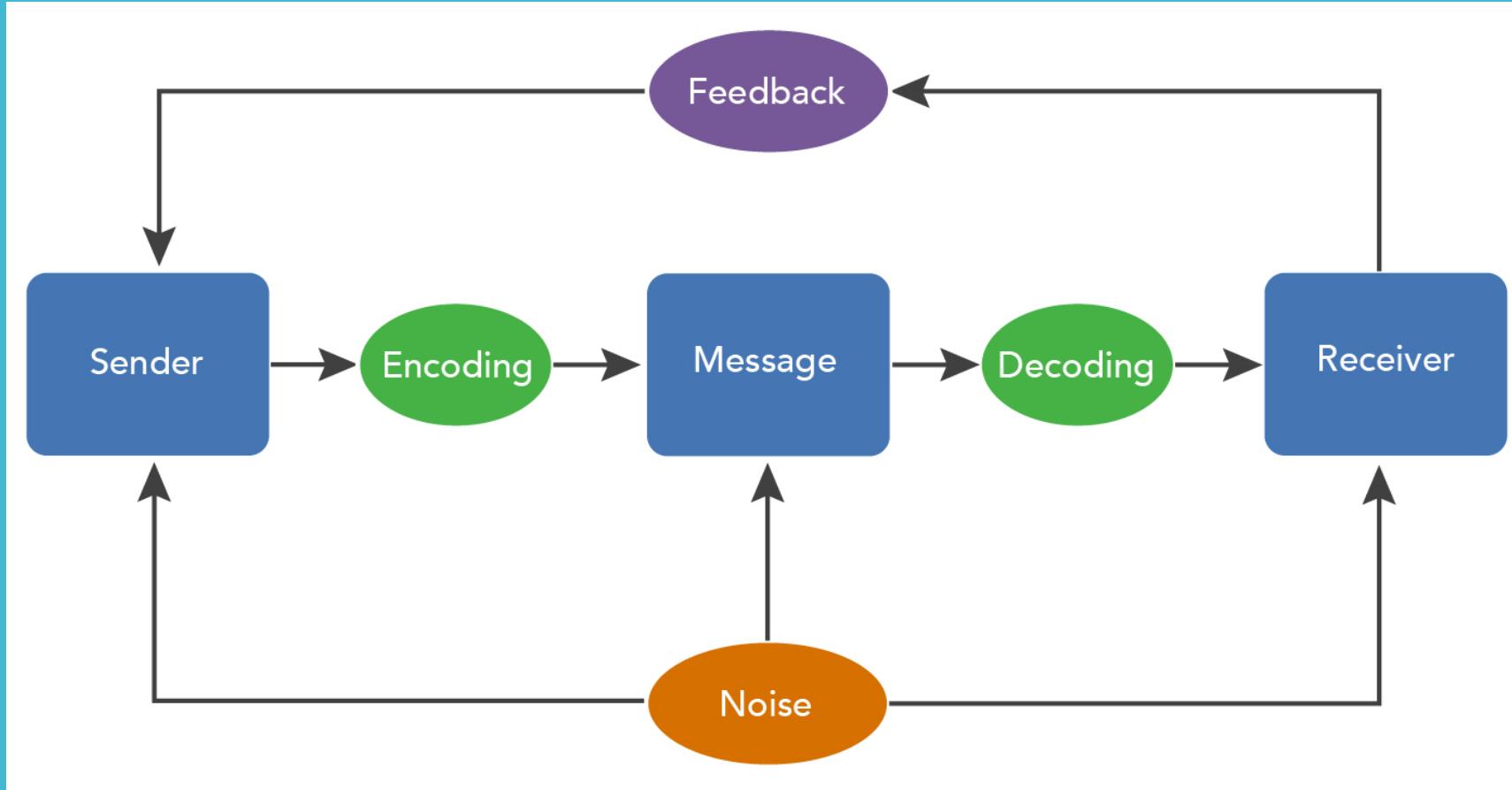
Google

# Mitos?

- Vendedores vendem até o que não existe
- Marceneiros não cumprem prazos
- Galera de tecnologica não se comunica bem



# Processo de comunicação



# 3 Máximas da Boa Comunicação

1. Eu sou 100% responsável pela comunicação
2. Comece pelo Porquê sempre que possível
  - **estrutura PCO:** Porque – Como - O que
3. O óbvio precisa ser dito

# Seja um bom ouvinte

- Preste atenção à mensagem
- Contato visual
- Mindfulness: esteja presente pra valer
- Você precisa mesmo ficar no celular o tempo todo?
- Alguém explicando uma solução técnica que te faz pensar em um outro problema ... não “viaje” ... foque no ponto que está sendo discutido.

# Demonstre confiança

- Confiança vem de experiência e/ou preparação
- Quanto menos experiência → mais preparação
- É fundamental conhecer o assunto
- *“Eu acredito no que estou falando”*
- Contato visual
- Voz firme

# Saiba falar *não-tecni*quês

- Seja técnico quando for preciso
- Aprenda a fazer resumos executivos
- Com times não técnicos, evite os jargões de tecnologia
- Funcionalidades e benefícios são coisas diferentes

# Escolha bem as palavras

- Não subestime o impacto das palavras
- Expressões indevidas podem ofender o leitor, mesmo que esta não tenha sido a sua intenção
- “*Quem é você, que nunca programou na vida, para falar mal do meu código?*” 
- “As pessoas vão esquecer o que você disse e o que você fez, mas nunca esquecerão de como você as fez sentir” – M. Angelou

# Transparência total: sim ou não? Saiba dar más notícias.

- Não minta para seus clientes, chefes ou colegas
- Cuidado com 100% de transparência
- *Em vez de "foi uma cagada nossa" → "identificamos o erro e já estamos trabalhando para corrigir" – peça desculpas.*
- Prepare-se de antemão ao comunicar notícias ruins (faça rascunho do email, ensaie o papo por telefone)

# Está de cabeça quente? Não mande aquele email agora.

- “*Não faça promessas quando estiver muito feliz. E não tome decisões quando estiver com raiva*”
- Um email te emputeceu? Espere para responder.

# Coloque-se no lugar do outro/Empatia

- “Eu entendo/respeito seu ponto” (mesmo que você discorde)
- Como você gostaria que as pessoas falassem com você?
- Como você se sentiria se um colega te detonasse na frente de todo mundo?
- “Eu te entendo ... eu também me sentiria um idiota se fizesse essa mesma merda no meu código” 

# Linguagem corporal é importante

- Saiba ler e transmitir linguagem corporal
- Preste tanta atenção ao que está sendo dito quanto ao que o corpo está falando
- Use a linguagem corporal para passar o seu recado

# Às vezes, falar é melhor que escrever

- Discussões que levam 10 emails ... que tal uma conversa?
- Algumas conversas podem ser desconfortáveis
- Encare o desconforto! "*Que a força esteja comigo!*"

# Clarezza. Clarezza. Clarezza.

- O que você quer trasmittir com a mensagem?
- Emails importantes: leia, releia, ajuste se preciso. Hit send!
- Nada de encheção de linguica. Seja conciso, direto ao ponto.
- Lembre-se: o que é óbvio para você pode não ser para quem está lendo sua mensagem ou te ouvindo.
- Recebeu requerimentos “quadrados”? Devolva com perguntas

# Escrever bons emails é uma arte

- Sem enrolação
- Início, meio e fim
- Use bullets quando for descrever itens
- Se for apenas uma pergunta curta, use o subject e pronto!
- Pontos de ação? Responsáveis? Datas?

# Discordar é OK. Falta de respeito não é.

- Você pode discordar de pessoas mais experientes que você.
- Transmita sua divergência com respeito
- Atacar por atacar não vai ajudar em nada.

# Perfeccionismo? Nananina!

- Reler um email 10 vezes? **Não!**
- Treinar 20 vezes uma apresentação de 5 minutos? **Não!**
- Overthinking antes de falar algo na reunião? **Não!**

# Comunicando prazos: nada de enrolation!

- Acho que consigo te mandar a proposta amanhã...
- Vou fazer o máximo para terminar na semana que vem...
- Entregarei entre quinta e sexta
- Até o fim de semana deve estar tudo pronto
- Em vez de “talvez na quarta” → “na quinta eu entrego”
- Em vez de “até o fim de semana” → “segunda-feira!”

# *If you screw it, own it*

- Não tenha medo de assumir os seus erros
- Não invente desculpas furadas
- Clientes/colegas vão te respeitar mais se você se agir de forma humilde, responsável e honesta
- Apresente desculpas genuínas e explique o que ocorreu
- Mostre ao cliente que ele pode confiar em você

# Muito obrigado!!



Flow\_foco



yuriramos



@yuriramos