



Comunicação Interpessoal e Feedback



Módulo 1

Fundamentos da Comunicação

- ❑ *Lição 1 Conceito de Comunicação*
- ❑ *Lição 2 Eficácia na Comunicação*
- ❑ *Lição 3 O poder dos modelos mentais*
- ❑ *Lição 4 O papel da percepção*
- ❑ *Lição 5 Como melhorar a percepção*



Módulo 1

Fundamentos da Comunicação

- ❑ ***Lição 1 Conceito de Comunicação***
- ❑ *Lição 2 Eficácia na Comunicação*
- ❑ *Lição 3 O poder dos modelos mentais*
- ❑ *Lição 4 O papel da percepção*
- ❑ *Lição 5 Como melhorar a percepção*

▣ ***Definição de Comunicação***

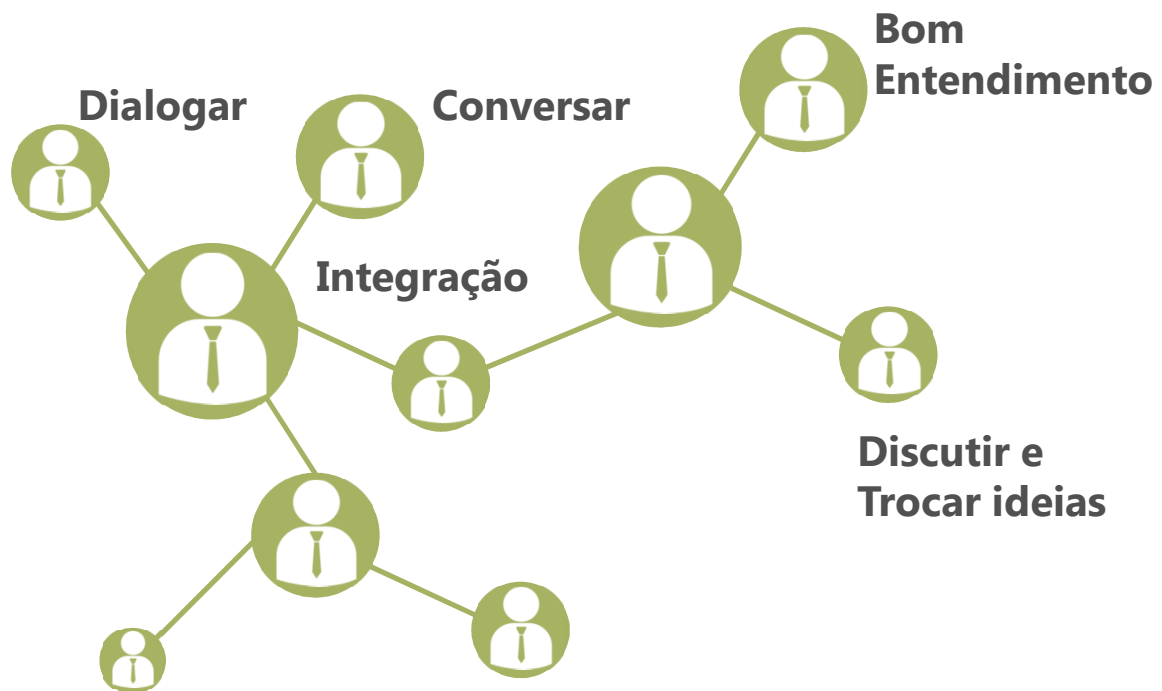
A comunicação é um processo, voluntário ou não, pelo qual dois ou mais agentes transmitem e/ou recebem mensagens, por meio de um sistema compartilhado de significados, sinais, símbolos e comportamentos.



⚡ **Definição de Comunicação**

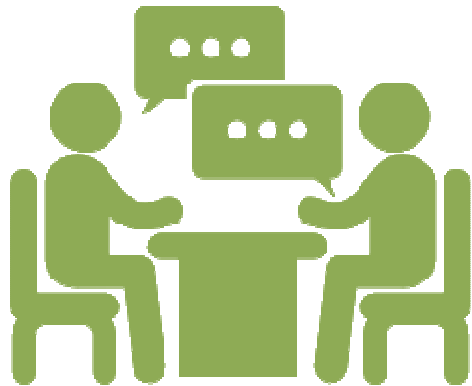
Desde o princípio dos tempos, a comunicação foi de importância vital, sendo uma **ferramenta de integração**, instrução, de troca mútua e desenvolvimento.

Comunicação significa:



■ ***Definição de Comunicação***

É a relação estabelecida pela transmissão de estímulos e respostas.



⚡ ***Comunicação e sucesso profissional***

Você já reparou que os **grandes profissionais** também são **bons comunicadores**?

Não é mera coincidência. A eficácia de um trabalho em equipe, por exemplo, tem a comunicação como um dos pilares.



▣ ***Importância da Comunicação***

A comunicação bem sucedida impacta comportamentos e facilita processos de mudança.



"Se não mostrares o que és, permitirás que pensem o que não és"
(Provérbio chinês)



Módulo 1

Fundamentos da Comunicação

- ❑ *Lição 1 Conceito de Comunicação*
- ❑ ***Lição 2 Eficácia na Comunicação***
- ❑ *Lição 3 O poder dos modelos mentais*
- ❑ *Lição 4 O papel da percepção*
- ❑ *Lição 5 Como melhorar a percepção*

⚡ **Comunicação eficiente**

É aquela na qual o processo de comunicação em si é bem conduzido, com o receptor recebendo de forma fiel a mensagem transmitida pelo emissor.



❖ O Processo de Comunicação



"Comunicação não é o que você fala, mas o que o outro compreende do que foi dito!"

❖ **Comunicação eficaz**

É aquela que proporciona o alcance dos objetivos pretendidos pelo emissor, impactando de forma adequada a percepção e o comportamento dos receptores.





Módulo 1

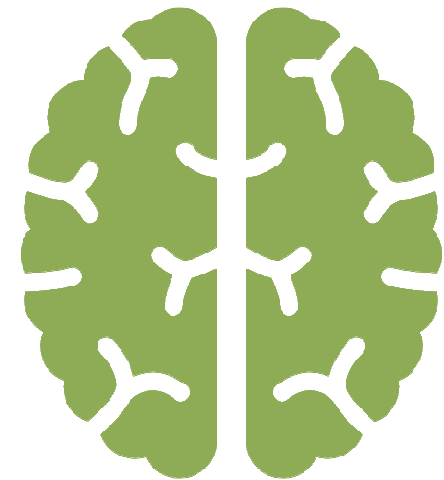
Fundamentos da Comunicação

- ❑ *Lição 1 Conceito de Comunicação*
- ❑ *Lição 2 Eficácia na Comunicação*
- ❑ ***Lição 3 O poder dos modelos mentais***
- ❑ *Lição 4 O papel da percepção*
- ❑ *Lição 5 Como melhorar a percepção*

▣ ***Modelos mentais***

Modelos mentais ou paradigmas são **conjuntos de regras** e **regulamentos** que estabelecem limites e sinalizam como resolver problemas dentro desses limites.

(Thomas Kuhn)



▣ ***Impactos na comunicação***

Os paradigmas agem como filtros dos dados que chegam à nossa mente. Os que concordam com nossos paradigmas são facilmente aceitos. Os que divergem encontram grande resistência.



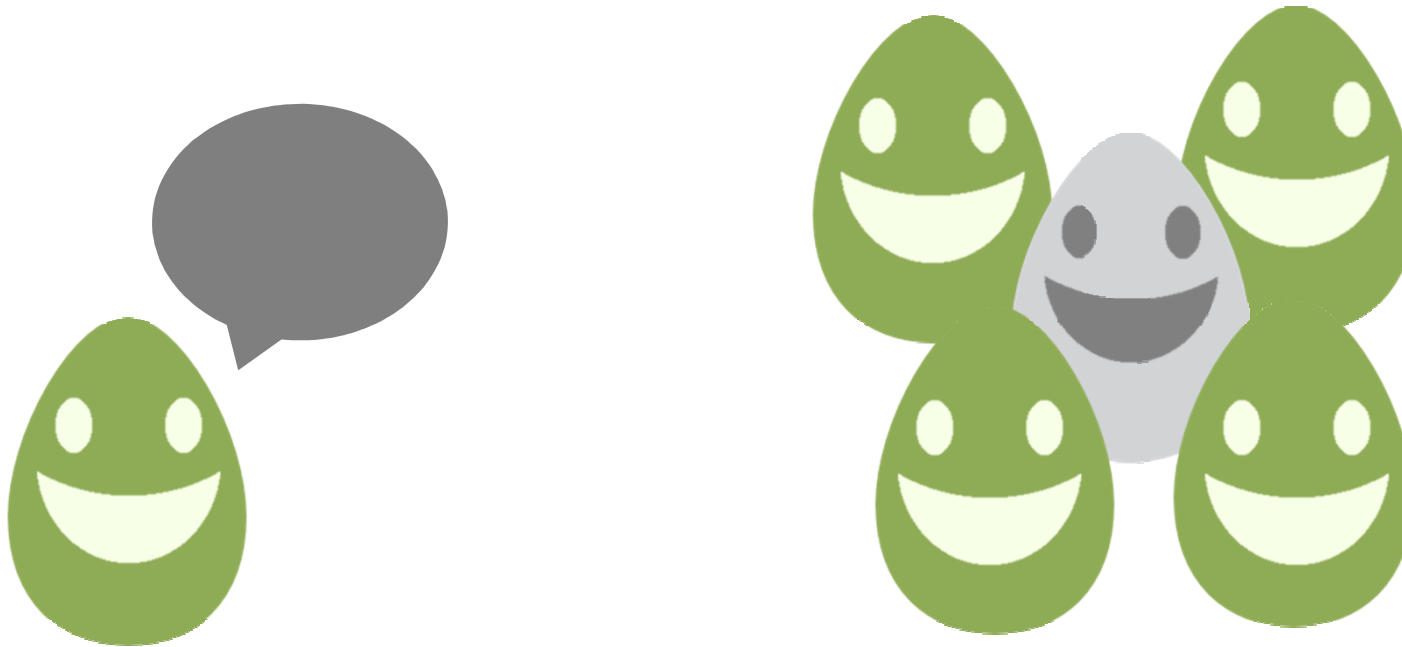
▣ ***Preconceitos***

"Mais difícil do que quebrar um átomo é quebrar o preconceito"
(Albert Einstein)



❖ *O papel da comunicação*

A comunicação eficaz contribui para mudar paradigmas e facilitar a adoção de novos valores.





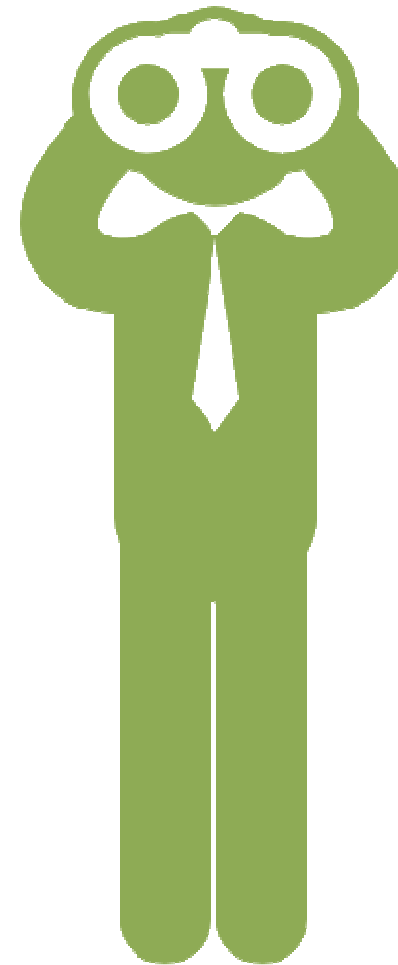
Módulo 1

Fundamentos da Comunicação

- ❑ *Lição 1 Conceito de Comunicação*
- ❑ *Lição 2 Eficácia na Comunicação*
- ❑ *Lição 3 O poder dos modelos mentais*
- ❑ ***Lição 4 O papel da percepção***
- ❑ *Lição 5 Como melhorar a percepção*

❖ ***Conceito de percepção***

É o processo pelo qual as pessoas tomam conhecimento de si, dos outros e do mundo à sua volta.



▣ *Teste de percepção*

Leia e interprete o texto a seguir:

Este gato, é gato,
o gato, melhor gato,
meio gato, de gato,
esconder gato, um gato,
texto de gato, um distraído gato, gato leitor, sem gato,
ele gato, ver gato.

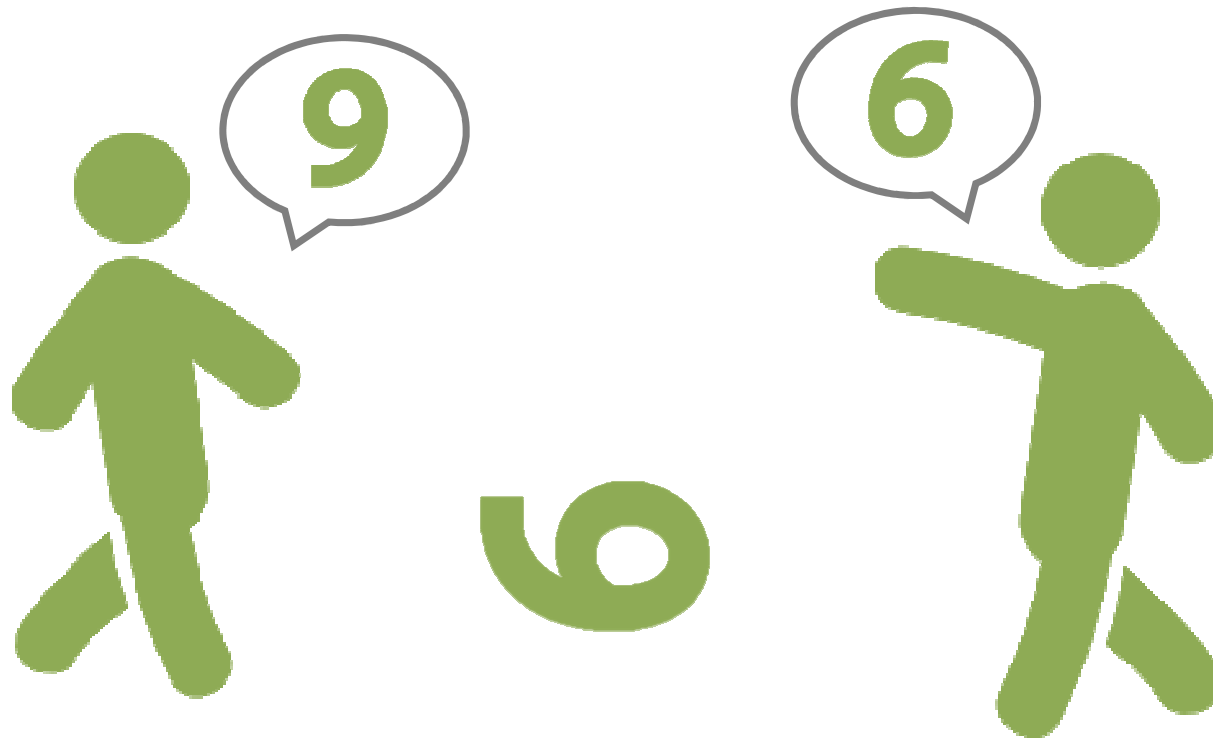
⌘ *Teste de percepção*

Releia agora desprezando a palavra “gato”

Este **gato**, é **gato**,
o **gato**, melhor **gato**,
meio **gato**, de **gato**,
esconder **gato**, um **gato**,
texto de **gato**, um distraído **gato**, **gato** leitor, sem **gato**,
ele **gato**, ver **gato**.

▣ *Diferentes percepções*

Cada pessoa tem uma percepção única e subjetiva da realidade.



⌘ ***Aprimorando a percepção***

- ❑ Quem se conhece melhor tem mais facilidade para conhecer os outros;
- ❑ Quem se aceita melhor, tende a perceber mais aspectos favoráveis nos outros.



■ *A Janela de Johari*





Módulo 1

Fundamentos da Comunicação

- ❑ *Lição 1 Conceito de Comunicação*
- ❑ *Lição 2 Eficácia na Comunicação*
- ❑ *Lição 3 O poder dos modelos mentais*
- ❑ *Lição 4 O papel da percepção*
- ❑ ***Lição 5 Como melhorar a percepção***

■ ***Foco no presente***

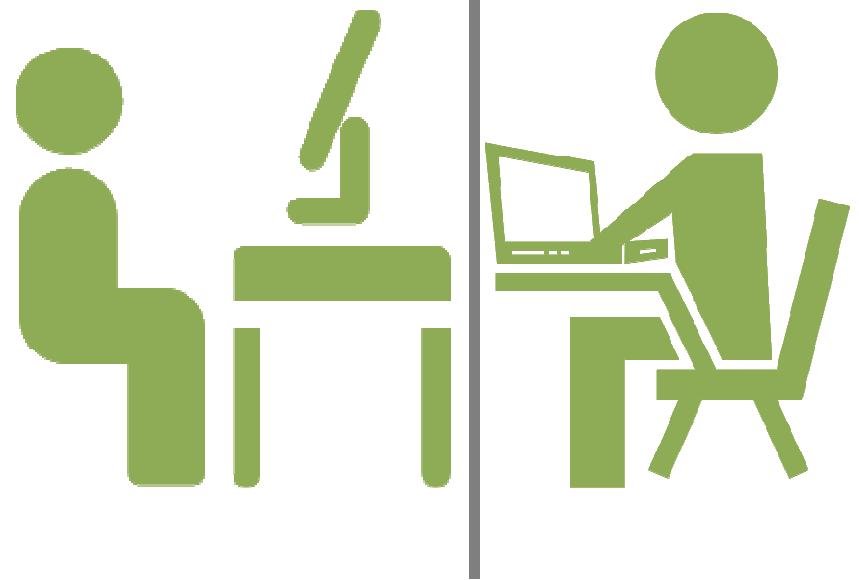
Ninguém fez nada no
passado nem fará nada no
futuro.

Qualquer ação ocorre
somente no presente!



■ ***Foco em relacionamentos***

“Disseminou-se a informação, mas
ampliou-se o vazio humano”
(Francisco Gomes de Matos)



❖ ***Foco no interlocutor***

“Na era do e-mail, do poder do supercomputador, da internet e da globalização, a atenção – uma prova da generosidade humana – constitui o melhor presente que podemos dar a alguém”

(Tom Peters)



⌘ ***Foco no interlocutor***

“Agasalho é um pedaço de pano quente que a nossa mãe põe na gente quando ela sente frio”

(Definição de uma criança)





Consolidando o Conhecimento