Dicas de Comunicação, Resolução de Conflitos e Feedback

A psicóloga Fabíola Luciano concedeu uma palestra nessa segunda-feira, 17, aos alunos do projeto Reprograma sobre Comunicação, Resolução de Conflitos e Feedback. Adorei todas as dicas, que seguem abaixo:

Comunicação

“A Comunicação é fundamental para a pessoa se fazer entender e para desenvolver sua imagem social; além disso, ela constrói nossas relações sociais”, afirmou.

Fabiana disse que há quatro competências importantes para uma boa comunicação: Objetividade, Empatia, Escuta e Respeito.

A psicóloga listou dois erros comuns cometidos na Comunicação:

1. Omissão

Deixar de informar partes importantes de determinado processo. A principal recomendação dela é sempre se fazer entender; ser didático.

1. Distorção  
   A mensagem é alterada de acordo com a perspectiva do ouvinte. “Muitas vezes o que a pessoa ouve não foi dito, mas a sua percepção a leva a acreditar que aquilo foi declarado”. A psicóloga classificou esse sentimento como “percepção seletiva”.

Outra questão importante assinalada pela especialista é a interferência emocional na Comunicação. “Muitas vezes carregamos o orgulho, a rivalidade e a vontade de ‘ganhar’ as discussões’. É necessário analisar o seu sentimento prévio antes de iniciar uma discussão, ter autocontrole”.

Um livro que Fabiana sugeriu para se aprofundar nesta questão é “As Cinco Linguagens do Amor”.

Resolução de Conflitos

Seguem itens para ajudar na resolução de conflitos:

1. Seja racional e elimine suas emoções;
2. Avalie seu objetivo ao entrar uma discussão;
3. E, a meu ver, a dica mais importante: “saiba o momento de parar!”

Outro ponto interessante colocado por ela é que, para resolver um conflito, a pessoa que conversa com o interlocutor pode tentar dizer ao interlocutor como ela se sente diante do comportamento que está sendo adotado.

Recebendo/dando feedback

Dicas para quem irá dar o feedback:

1. Elenque pontos positivos ao iniciar sua conversa. “Isso abre um canal de comunicação”, declarou a especialista;
2. Aponte pontos de melhoramento de forma objetiva;
3. Feche com outro ponto positivo.

Ao receber o feedback:

1. Aja com maturidade;
2. Pratique a escuta;
3. Tenha resiliência.

Ao fim, ela deixou uma mensagem importante a todos. “Vale a pena ter empatia. Eu não pratico a empatia apenas para ser exemplo, mas para mudar aquilo que é importante em mim”.

Fabiana deixou como tarefa que cada um reflita como está a sua habilidade de comunicação. E você, já pensou como está a sua comunicação hoje?