

**I ENCONTRO DE
DESENVOLVIMENTO
DOS SERVIDORES
DA UFPEL**

OFICINAS

25 E 26/11/2014

**CONHECENDO OS CANAIS DE
COMUNICAÇÃO PARA A
MELHORIA DAS RELAÇÕES
INTERPESSOAIS**

Profa. Ana Paula Lemos Centeno Vinhas

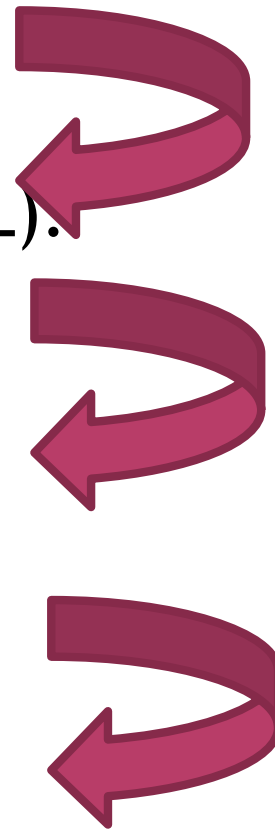
QUEM SOU PROFISSIONALMENTE?

- ◉ Professora da Faculdade de Administração e de Turismo da UFPEL, lotada Departamento de Administração
- ◉ Mestre em Administração e Negócios pela PUC/RS
- ◉ Bacharel em Administração de Empresas e Direito



EMENTA DESTA OFICINA

- ◉ Comunicação interpessoal.
- ◉ Introdução a neurolinguística (PNL).
- ◉ Tipos de canais de comunicação.
- ◉ Teste para autoconhecimento.



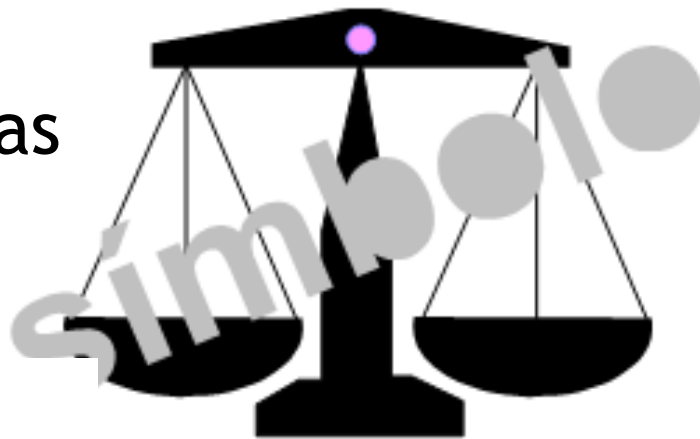
OBJETIVO GERAL

- ◉ DEIXÁ-LOS DESCONFORTÁVEIS.....

QUEM SOU EU?

Minhas
principais
características

O que eu
gostaria de
melhorar?



Por que estou
aqui?

dados
pessoais

DINÂMICA DAR E RECEBER

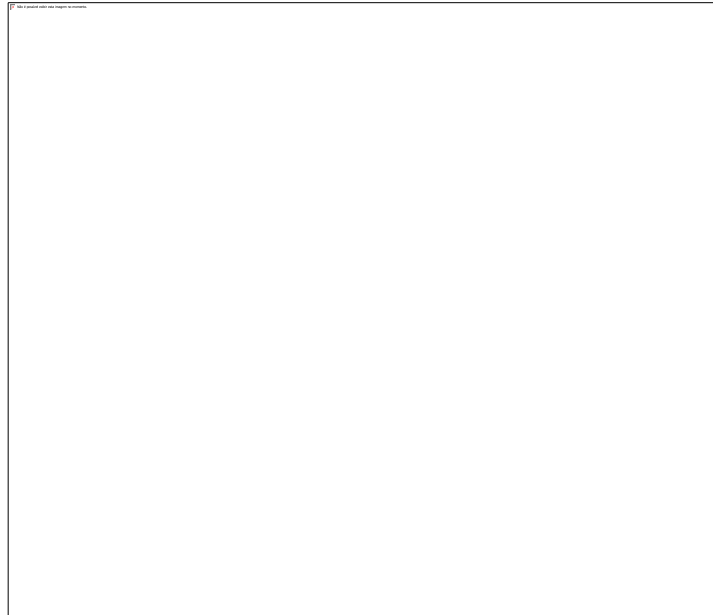
RELAÇÕES HUMANAS



VOCÊ CONCORDA ?

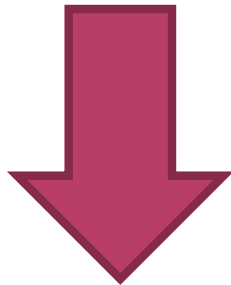
Relacionar-se bem com as pessoas exige de si uma postura ética.

Muitas vezes, a postura do outro é um reflexo de nossa própria conduta.



RELAÇÕES HUMANAS

RELAÇÕES = HUMANAS

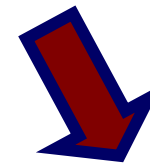


CONVÍVIO SOCIAL HUMANO

RELAÇÕES HUMANAS

=

CIÊNCIA DO COMPORTAMENTO HUMANO



**Relacionamento
Interpessoal**

**Relacionamento
Intrapessoal**

AUTO CONHECIMENTO

AUTO ESTIMA

A Imagem é uma combinação de 3 percepções

Como eu me vejo



Como os outros me vêem



Qual a imagem que eu gostaria de transmitir?

IMAGEM

- ❖ Imagem é a impressão que as pessoas tem de você.
- ❖ O importante é que sua imagem seja um reflexo do que você é.



A PRIMEIRA IMPRESSÃO


☰ Através do contato inicial = impacto inicial que um causa ao outro estará condicionada:




- ◉ FATORES PSICOLÓGICOS
- ◉ EXPERIÊNCIA ANTERIOR
- ◉ EXPECTATIVAS
- ◉ MOTIVAÇÃO



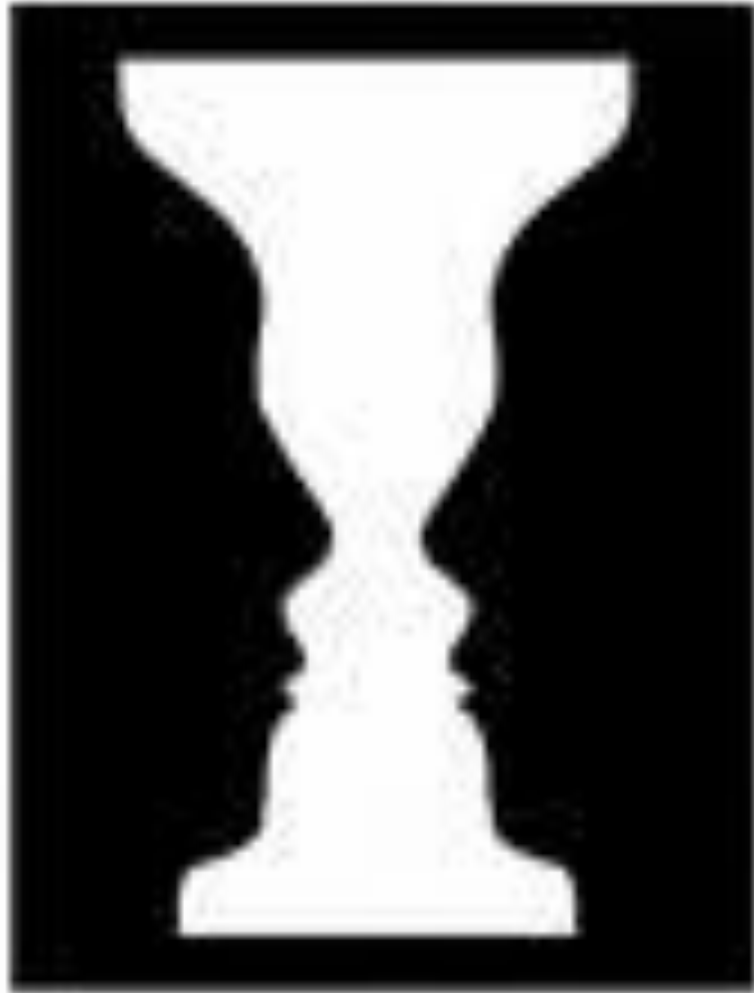
A PRIMEIRA IMPRESSÃO

 **Poderá ser positiva** - haverá tendências de simpatia (dos dois lados) que facilitará as relações ineterpessoais;

 **Quando são negativas** - torna-se difícil o relacionamento, trazendo aborrecimentos desnecessários.



Exemplo 1: O que se vê na imagem abaixo?
Figura 1



Exercício 1:

O que se viu nas imagens?

Figura 1:

Quantas pessoas perceberam:..... Vaso e Perfil de duas pessoas?

Exemplo 2: O que se vê na imagem abaixo?
Figura 2



Exercício 1:

O que se viu nas imagens?

Figura 2:

***Quantas pessoas perceberam:.....Indio e
.....Esquimo?***

Exemplo 3: O que se vê na imagem abaixo?

Figura 3



Exercício 1:

O que se viu nas imagens?

Figura 3:

Quantas pessoas perceberam:..... Velha e Moça?

Exemplo 4: O que se vê na imagem abaixo?

Figura 4



Exercício 1:

O que se viu nas imagens?

Figura 4:

Quantas pessoas perceberam:.....Rosa eCasal de Namorados?

Exemplo 5: O que se vê na imagem abaixo?

Figura 5



Exemplo 6: O que se vê na imagem abaixo?
Figura 6



Exercício 1:

O que se viu nas imagens?

Figura 5:

Quantas pessoas perceberam:..... Cavalo e Sapo?

Exemplo 7: O que se vê na imagem abaixo?

Figura 7



Exercício 1:

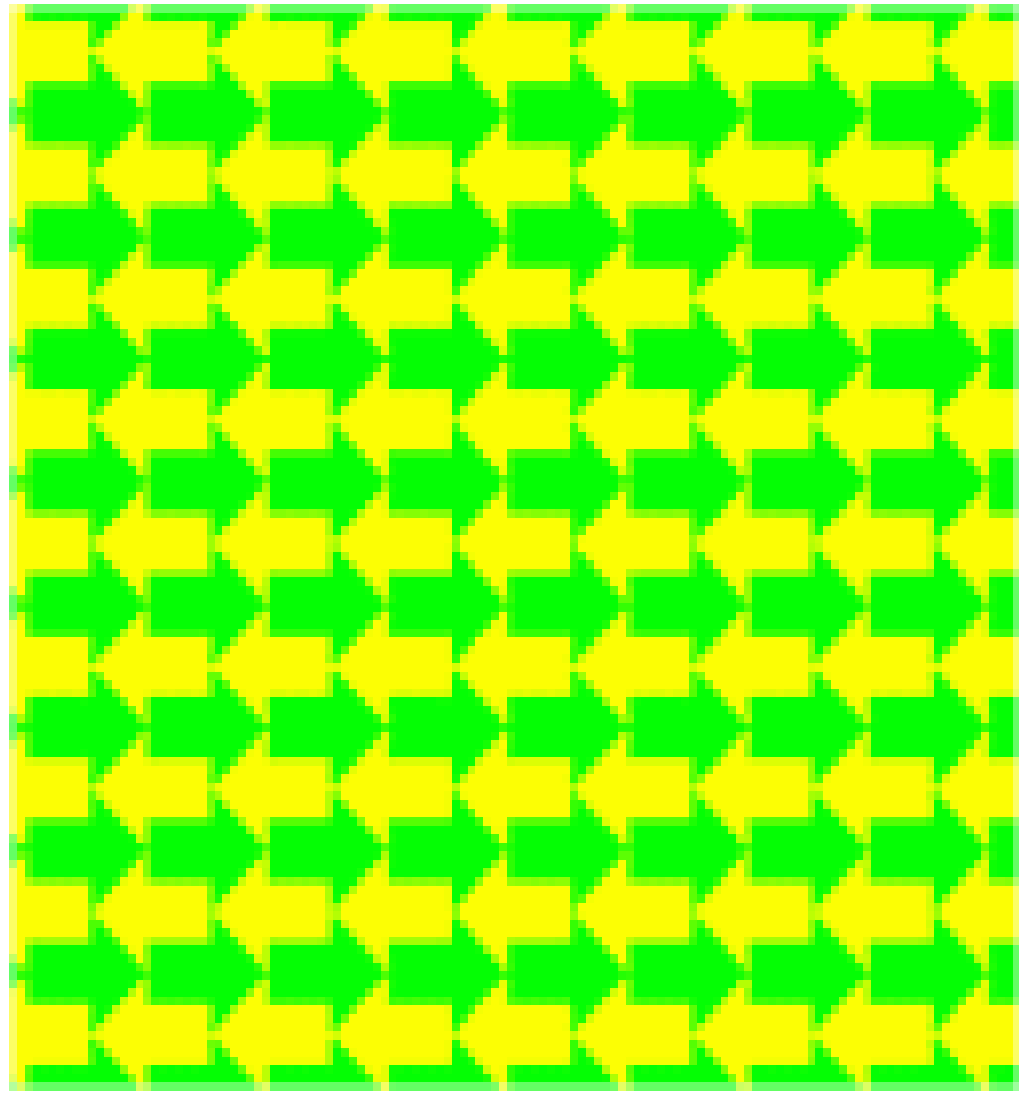
O que se viu nas imagens?

Figura 6:

***Quantas pessoas perceberam:.....Linhas retas e
Linhas tortas?***

Exemplo 8: O que se vê na imagem abaixo?

Figura 8



Exercício 1:

O que se viu nas imagens?

Figura 7:

***Quantas pessoas perceberam:.....Setas para a direita e
.....Seta para a esquerda?***

O MAPA NÃO É O TERRITÓRIO

A VISÃO DO REAL

Assim como um mapa não é o território na sua essência, nós operamos no mundo através de uma representação que fazemos do mesmo.

Operamos através dos nossos mapas.

Cada um de nós tem o seu mapa que difere de pessoa para pessoa

MAPA

- ◉ É a nossa interpretação da realidade e varia de pessoa para pessoa.
- ◉ Assim sendo cada um de nós tem o seu MAPA que nos guia em nossas ações e julgamentos.
- ◉ AGIMOS DE ACORDO COM NOSSO MAPA.

A FORMAÇÃO DO MAPA - ACUMULATIVO

FASES	COMPORTAMENTOS	INFLUENCIA
0-8	Dependente - investigador	Família
8-12	Descobridor-curioso	Escola-religião
12-16	Introvertido -extrovertido Estuda-não estuda Dá ou não dá valor à família	Amigos Ambiente Classe social
16-25	Desejo de realização e conquistas Realização afetiva	O emprego O amor
25-35	Plena realização profissional Forte ligação afetiva ou não	A carreira Esposa/filhos
35-50	Consolidação dos objetivos	Mais forte família
50 +	Sensação de ter que realizar mais para auto afirmação ou provar	sociedade

- ⦿ A formação do mapa da pessoa começa na infância e vai pelo resto da vida.
- ⦿ Este mapa vai nortear a pessoa no seu modo de vida e comportamentos em todos os contextos.
- ⦿ Poderá haver algumas alterações neste mapa desde que a pessoa aceite novos valores e novas crenças no transcorrer da sua vida.
- ⦿ Um meio eficaz de entrar em sintonia com uma pessoa é compreender seu mapa e saber interpretá-lo aceitando-o como ele é sem querer impor o seu próprio mapa.

AUTOCONHECIMENTO

O CÉREBRO
POSSUI 100
BILHÕES DE
NEURÔNIOS.

SABEMOS
MUITO POUCO
DE NÓS
MESMOS.

Quem sou eu?




AUTOCONHECIMENTO

❖ **É o diálogo interno consigo mesmo.**

❖ **O único caminho capaz de atingir o autoconhecimento é a profunda reflexão das experiências obtidas na vida, pois podemos analisar nosso comportamento e compreender nossas ações.**

AUTO ANÁLISE



De onde vim?



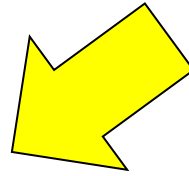
Onde estou ?



Para onde vou?

- **Grandes problemas? Como reagi?**
- **Grandes oportunidades? Como reagi?**
- **Grandes erros? Por quê?**
- **Competências e talentos usados em cada uma destas situações.**

Humildade



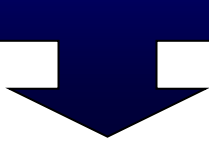
“Aprende a fazer silêncio íntimo e convive consigo próprio.

Propõe-te espaço mental para o exame de tuas necessidades, reflexão sobre a existência, equilíbrio de valores íntimos”

Sê tu aquele que identifica os seus reais recursos e sabe aplicá-los”.

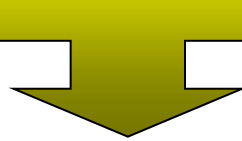
RELACIONAMENTOS

Consigo
mesmo



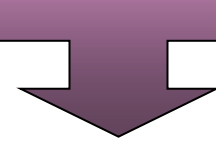
AUTO ESTIMA

Com o próximo



SOCIALIZAÇÃO

Com Deus



ESPIRITUALIDADE

CONHECENDO OS SENTIMENTOS AUTOCONHECIMENTO

ÓDIO

PERSONALISMO

**IMPACIÊNCIA
INTOLERÂNCIA**

**CIÚME
ORGULHO**

**INVEJA
AVAREZA
VAIDADE**

O QUE É AUTO ESTIMA ?

Percepção que o indivíduo tem de seu próprio valor.

A Auto Estima divide-se em:

Estima Elevada

E

Baixa Auto - Estima

AUTO ESTIMA

ALTA AUTO-ESTIMA

- Sabem-se capazes de realizar aquilo que quiserem fazer;
- São altamente motivados, desejosos de aprender e
- Não se preocupam - excessivamente - com o que os outros possam pensar.

AUTO ESTIMA

BAIXA AUTO-ESTIMA

- Não confiam em si mesmos;
- Como acreditam que vão fracassar,
- Não se esforçam para triunfar;
- Não aprendem bem;
- Procuram compensar seu sentimento de inferioridade criticando os demais.

AUTO ESTIMA ELEVADA

Para elevar a auto-estima é preciso:

Autoconhecimento

Identificar as qualidades e não só os defeitos

Aprender com a experiência passada

Manter diálogo interno

Fazer todos os dias algo que o deixe feliz

RESULTADOS DA AUTO-ESTIMA ELEVADA

Mais vontade em oferecer e receber elogios

Amor-próprio aumenta

Relações saudáveis

Satisfação pessoal

Paz interior

Maior desempenho profissional

CARACTERÍSTICA DA BAIXO AUTO-ESTIMA

Insegurança

Inadequação

Perfeccionismo

Dúvidas Constantes

**Sentimento vago de não ser capaz de
realizar nada**

Necessidade de agradar

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Onde houver duas pessoas, com certeza teremos um relacionamento.

Relacionamento Interpessoal é a ferramenta propulsora das vontades, das expressões corporais, escritas, faladas entre outros.

O ser humano necessita se relacionar para buscar e compartilhar a harmonia do grupo.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

EU E OS OUTROS

- 👥 Como trabalhar com os outros?
- 👥 Como entender os outros e fazer entender?
- 👥 Porque os outros não conseguem ver o que eu vejo?
- 👥 Como me comunico com os outros?

COMPETÊNCIA INTERPESSOAL

“É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação”

(Fela Moscovici pg 36)

NO ATUAL MERCADO DE TRABALHO EXIGE-SE
NÃO SÓ CONHECIMENTOS TÉCNICOS.

EXIGE-SE TAMBÉM

COMPORTAMENTO INTERPESSOAL E

COMPREENSÃO

DAS PESSOAS COM QUEM SE RELACIONA!

Para compreender as pessoas, é necessário
colocar-se dentro do mundo psicológico delas!



PERGUNTA-SE:

- ◉ Os servidores públicos ingressam em razão de qual tipo de competência???
- ◉ Como lidar com a competência interpessoal?

Afinal... O
que é PNL



I. INTRODUÇÃO À NEUROLINGUÍSTICA

“Nossas imagens mentais emitem sinais ao
nosso comportamento, que por sua vez,
nos orientam para que tomemos decisões
no dia-dia.”

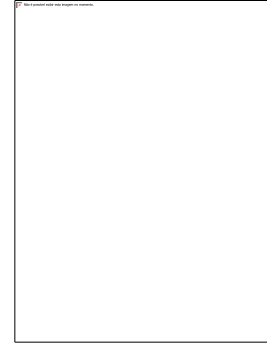
I. INTRODUÇÃO À NEUROLINGUÍSTICA

- **CONCEITOS**

- NEURO → MENTE

- LINGUÍSTICA → COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL

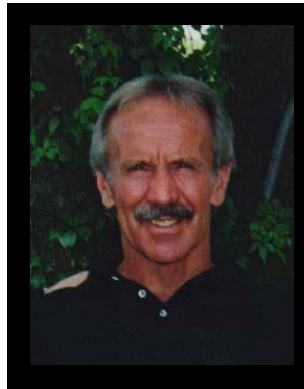
- A Programação Neurolingüística é um conjunto de técnicas, baseadas em padrões de comportamentos e processos de comunicação, visando a excelência.



• CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA

- Bandler e Grinder em 1976 → pesquisa em comunicação humana: “o pensamento é a chave do comportamento, suas modificações e, portanto, da comunicação também”

PNL



John Grinder

Matemático, Perito em
Informática e Terapeuta
Gestáltico



Richard Bandler

PHD em Lingüística,
poliglota e
colaborador do
serviço secreto
americano

PNL



“A PNL é a mais importante síntese de conhecimento sobre as comunicações humanas surgidas desde os anos 60.”

PNL - É ARTE E A CIÊNCIA DA EXCELÊNCIA, OU SEJA, DAS QUALIDADES PESSOAIS

- ◉ É ARTE - porque cada pessoa imprime sua personalidade e seu estilo àquilo que faz, algo que jamais pode ser aprendido através de palavras ou técnicas.

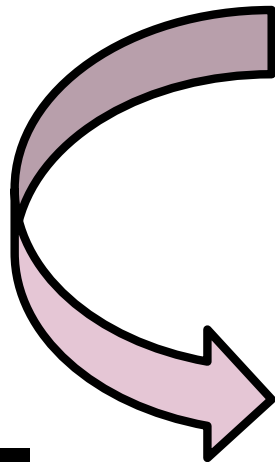
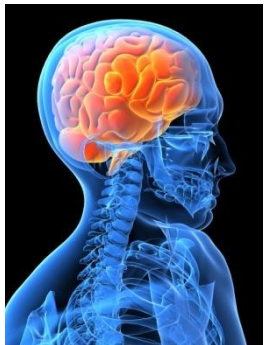
PNL - É ARTE E A CIÊNCIA DA EXCELÊNCIA, OU SEJA, DAS QUALIDADES PESSOAIS

- ◉ É CIÊNCIA - porque utiliza método e um processo para determinar os padrões que as pessoas usam para obter resultados excepcionais naquilo que fazem .
- ◉ Este processo chama-se MODELAGEM e os padrões, habilidades e técnicas descobertos através dele estão sendo cada vez mais usados em terapia, educação, crescimento pessoal, vendas, negociação, para criar um nível de comunicação mais eficaz, um melhor desenvolvimento pessoal e uma aprendizagem mais rápida.

- A PNL é uma ferramenta prática que cria os resultados que queremos obter.

I. INTRODUÇÃO À NEUROLINGUÍSTICA

“... as ideias viram ações ...”



?

Informação → Processamento →
Expressão

?

I. INTRODUÇÃO À NEUROLINGUÍSTICA

OS DOIS HEMISFÉRIOS DO CÉREBRO:

Experiências que mediram a atividade de dois hemisférios em diferentes tarefas demonstraram que eles tem funções diferentes, porém complementares.



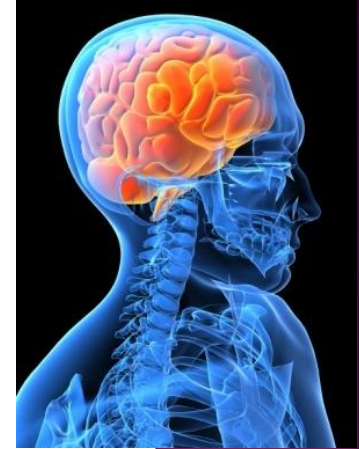
I. INTRODUÇÃO À NEUROLINGUÍSTICA



O HEMISFÉRIO ESQUERDO: geralmente considerado o lado dominante, cuida da linguagem. Ele processa a informação de maneira analítica e racional.

O HEMISFÉRIO DIREITO, conhecido como hemisfério não dominante, trata a informação de maneira mais holística e intuitiva. Parece também estar mais envolvido na música, na visualização e em tarefas que incluem comparação e mudança gradativa.

I. INTRODUÇÃO À NEUROLINGUÍSTICA



De uma maneira geral, o lado **ESQUERDO** do cérebro lida com a compreensão consciente da linguagem, enquanto o lado **DIREITO** lida com os significados simples, de uma maneira inócua, abaixo do nível de consciência

II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- A INFORMAÇÃO É RECEBIDA PELOS SISTEMAS SENSORIAIS:

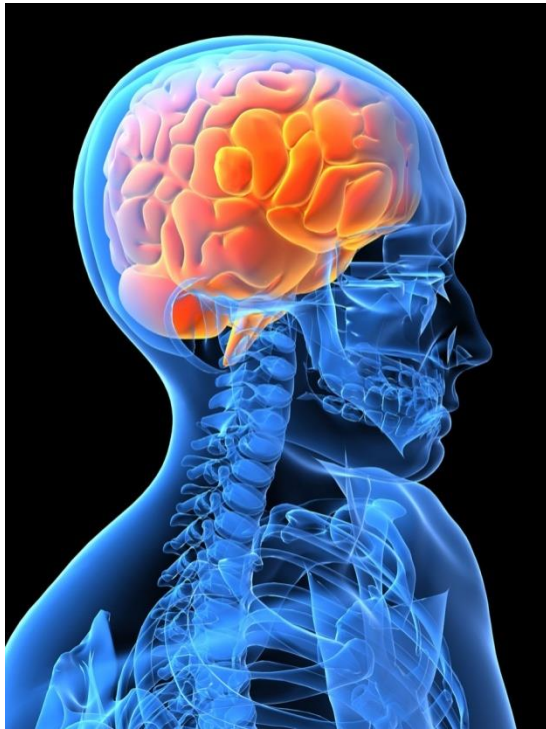


- VISUAL
- OLFATÓRIO
- AUDITIVO
- CINESTÉSICO (OLFATO, PALADAR E TATO)

Informação → Processamento →
Expressão

II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- A INFORMAÇÃO É PROCESSADA NO CÉREBRO:

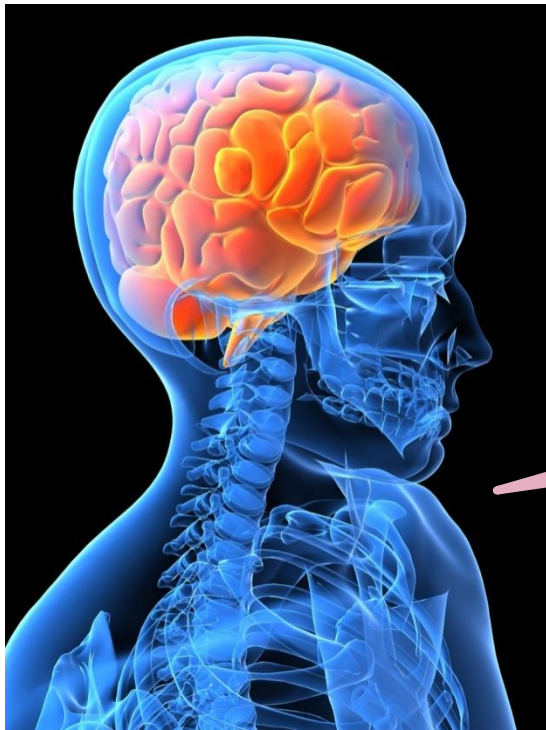


Informação → Processamento →
Expressão

II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- A INFORMAÇÃO É EXPRESSA PELOS SISTEMAS

SENSORIAIS:



- VISUAL
- OLFATÓRIO
- AUDITIVO
- CINESTÉSICO
- VERBALMENTE (20 ~ 30%)
Informação → Processamento → Expressão

Existem padrões de expressão, do conteúdo que as pessoas querem comunicar!

II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- Compreender os elementos não verbais de uma pessoa é o primeiro passo para compreender seu processo mental.
 - VISUAL
 - OLFATÓRIO
 - AUDITIVO
 - CINESTÉSICO

Informação → Processamento → Expressão

II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- O SISTEMA VISUAL
 - 35% da população
 - Lembranças → mais visual



II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- O SISTEMA VISUAL

- O Movimento dos Olhos (perceba os padrões de comunicação):



Para cima e para a direita
CONSTRUÇÃO



Para cima e para a esquerda
LEMBRANÇA

II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

“Nossas imagens mentais emitem sinais ao nosso **comportamento**, que por sua vez, nos **orientam** para que tomemos **decisões** no dia-dia.”



II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- **O SISTEMA AUDITIVO**

- 20% da população
- Maior distinção dos sons do que das imagens
- Se distraem facilmente com sons



II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- **O SISTEMA AUDITIVO**

- Altera o movimento dos olhos!
- Cochiche no ouvido de alguém com os olhos fechados, ou:



**Lateral para a direita
CONSTRUÇÃO AUDITIVA**



**Lateral para a Esquerda
RECORDAÇÃO AUDITIVA**

II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

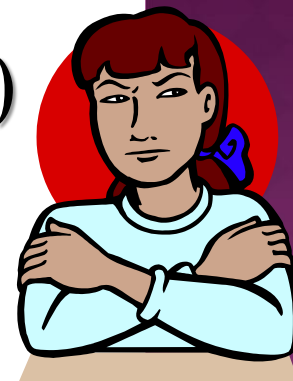
- **O SISTEMA AUDITIVO**

- Altera a entonação da voz: bom tom, bastante ressonante



II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- **O SISTEMA CINESTÉSICO (45% da população)**
 - Pensar cinestesticamente = acessar sentimentos
 - Pessoas cinestésicas tendem ao Diálogo Interno
 - Olhe nos olhos das pessoas e nos gestos das pessoas que andam nas ruas:



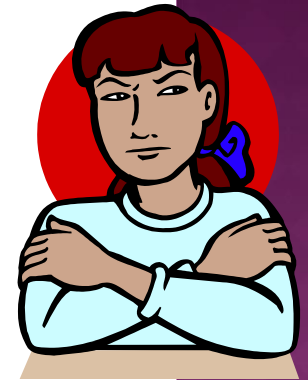
Olha para baixo, para o chão



Olhar perdido, para o horizonte

II. OS CANAIS NEUROLÓGICOS

- O SISTEMA CINESTÉSICO



O cinestésico tende a falar calmamente e profundamente... Escutam mais que falam... Sentem as palavras ao ler...

QUAL É O SEU CANAL DE

COMUNICAÇÃO MAIS DESENVOLVIDO?

FAÇA O TESTE!!!

SELECIONE 20 PALAVRAS QUE MAIS TE IMPRESSIONEM

1 Trovejar	23 Timbre	45 Aroma
2 Retrato	24 Focalizar	46 Ritmo
3 Mordida	25 Perfume	47 Umido
4 Desafinado	26 Ofuscar	48 Retórica
5 Aureola	27 Barulho	49 gorgoeio
6 mexer	28 Panorama	50 Aspero
7 Emoção	29 Eloquencia	51 Palido
8 Trombeta	30 periscópio	52 vozerio
9 Aparência	31 Assovio	53 Veludo
10 Miragem	32 Colorir	54 Clarinete
11 Grunhido	33 Campanha	55 Observar
12 Ventania	34 Mergulhar	56 Silencio
13 Conforto	35 Discurso	57 Arrancar
14 audiência	36 Queimadura	58 Brilhante
15 desbotado	37 Murmurar	59 Orquestra
16 Coceira	38 Saboroso	60 Paisagem
17 Ruborizar	39 Gesticular	61 Tesoura
18 Palpável	40 Espinho	62 Acustico
19 Iluminação	41 Estampa	63 Segurar
20 Doçura	42 Sensação	64 Espelho
21 Eco	43 Sotaque	65 Sinfonia
22 Transparecer	44 Visualização	66 Cenário

PALAVRAS QUE FORAM SELECIONADAS ANTERIORMENTE

A		B		C	
	2		1		3
	5		4		6
	9		8		7
	10		11		12
	15		14		13
	17		21		16
	19		23		18
	22		27		20
	24		29		25
	26		31		34
	28		33		36
	30		35		38
	32		37		39
	41		43		40
	44		46		42
	51		48		45
	54		49		47
	55		52		50
	58		56		53
	60		59		57
	64		62		61
	66		65		63
	TOTAL		TOTAL		TOTAL

MULTIPLIQUE OS TOTAIS OBTIDOS EM CADA COLUNA

COLUNA	TOTAL DE PALAVRAS MARCADAS EM CADA COLUNA	X 5	=
A			
B			
C			

O MAIOR RESULTADO REFERE-SE AO CANAL DE COMUNICAÇÃO MAIS DESENVOLVIDO!

SE DOIS CANAIS RESULTAREM IGUAIS, O VISUAL E O AUDITIVO SÃO OS MAIS DESENVOLVIDOS.

SE TRES CANAIS RESULTAREM EQUILIBRADOS, ÓTIMO! ESTE É O IDEAL!!

EM SÍNTESE.....

AS ESTRATÉGIAS CEREBRAIS DOS SERES HUMANOS

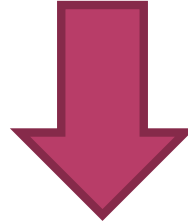


OS SERES HUMANOS RECEBEM OS IMPACTOS E INFORMAÇÕES DA REALIDADE ATRAVÉS DE TRÊS CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**VISUAL
AUDITIVO
CINESTÉSICO**

E ATRAVÉS DELES EMITEM SUAS COMUNICAÇÕES E TOMAM DECISÕES.

PORTANTO, QUANTO MAIS UTILIZARMOS ESTES
CANAIS MAIS EFICAZ SERÁ A COMUNICAÇÃO E
MAIORES SERÃO AS PROBABILIDADES DE
PERSUASÃO



*QUANTO MAIS DESENVOLVIDOS FOREM OS TRES
CANAIS
MAIORES SERÃO OS RECURSOS DAS PESSOAS*

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



VISUAL

AUDITIVO

CINESTÉSICO



TODAS AS PESSOAS TEM OS TRES CANAIS, SENDO
QUE UM DELES SE MANIFESTARÁ COM MAIOR
EVIDENCIA

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A = VISUAL – representação e lembranças através de imagens.

B = AUDITIVO – representação através de sons, vozes, melodias, ruídos.

C = CINESTÉSICO: associação de sensações como: um som com uma cor. Representação através de um grupo de sensações: olfativa, gustativa, tato e emoções.
Ex.: amargo, doce...

VISUAL



- Organizado
- Prolixo
- Observador
- Quieto
- Move as mãos
- Cuida seu aspecto
- Boa ortografia
- Memoriza imagens
- Ruidos não o distrai
- Dificuldade em recordar o falado
- Move os olhos
- Aponta os olhos
- Olhos para cima
- Respiração alta
- Voz alta e rápida
- Leitura veloz
- Na ortografia: vê e soletra

VISUAL

- gosta de organização, decoração, coisas coloridas em geral;
 - harmonia de formas;
 - fala alto e rápido;
 - não se importam exatamente com o modo como se expressam;
 - tendem a conversar por metáforas visuais;
 - tem necessidade de ver o interlocutor (geralmente não gosta de falar ao telefone);
 - aprende lendo(gosta de ler);
 - gosta de estímulos visuais (cartaz, transparência, etc);
 - é rápido em suas atividades;
 - usa predominantemente palavras visuais;
 - exemplos: enxergar, visível, vendo, espiar, claro, brilho, aparência, aspecto, á luz de.
- “Palavra chave”: VER

AUDITIVO

- Fala consigo
- Imita vozes
- Gosta de música
- Fala ritmicamente
- Dificuldade e matemática
- Dificuldade em ortografia
- Repete o que escuta
- Memoriza procedimentos
- Distrai-se facilmente
- Aprende ouvindo
- Aponta para os ouvidos

- Recorda o que ouve
- Leitura rítmica
- Fala enquanto escreve
- Voz melódica



AUDITIVO

- são seletivos sobre as palavras que usam
- gosta de música;
- exige boa qualidade de som;
- incomoda-se com ruídos em geral;
- voz melodiosa;
- gosta de ouvir seu interlocutor;
- gosta de falar ao telefone;
- tem ritmo médio;
- respiração diafragmática (médio);
- anota tudo;
- aprende ouvindo;
- gosta que os professores use vários tons de voz;
- utiliza palavras auditivas predominantemente;
- voz uniforme.

Exemplos: cochicho, estrondoso, dizer, fofoca, reclamar, som, voz, agudo, grave, perguntar.

“Palavra chave”: ESCUTA



CINESTÉSICO

- Responde a estímulos físicos
 - Expressa-se muito com o corpo
 - Sente-se e mostra o que sente
 - Move-se muito
 - Busca comodidade
 - Bom em laboratório
 - Memoriza caminhando
 - Prefere dramatizar, atuar
 - Aprende fazendo
 - Move o corpo, se toca
 - Acaricia o corpo
 - Segura o queixo
- Olhos para baixo
 - Respiração baixa
 - Voz sussurrada, lenta
 - Lê soletrando com movimento
 - Escrita sucinta



CINESTÉSICO

- estão sempre “agarrando” alguma coisa concreta;
- gosta de conforto, aconchego, maciez;
- é desorganizado;
- paciente;
- gostar de tocar fisicamente as pessoas, com quem conversa;
- tem ritmo lento;
- fala devagar e tem tom de voz baixo;
- tem respiração abdominal(baixo);
- aprende fazendo (experiências);
- gosta que o professor: se motive, chegue perto, se aproxime
- anota “bagunçado”
- costuma usar palavras cinestésicas predominante.

Exemplos: agradável, emocional, sensação, suave, macio, gostoso, firme, sólido, áspero, duro, salgado.

“Palavra chave” SENTIR

CANAIS SENSITIVOS – frases típicas

VISUAL:

- Eu posso VER a paisagem agora.
- Estou vendo o que você quer dizer
- Um ponto cego
- Parece que...
- Você vai rever isso
- Mostre-me...
- Olho a olho
- Um colírio para meus olhos...
- Olhando de perto...
- Lançar alguma luz..
- Deixe-me visualizar isso
- É uma forma de ver um problema”,
- Não ficou claro isso”,
- Vamos focar
- Deixe-me revelar
- Sem sombra de dúvida
- Vamos examinar isso” ...



CANAIS SENSITIVOS – frases típicas

AUDITIVO

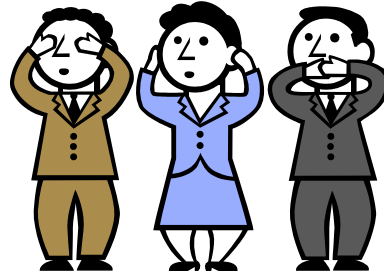
- A maneira de dizer...
- Dispara uma sirene...
- Palavra por palavra...
- Segure a língua.
- Em alto e bom som....
- Nunca se ouviu falar nisso.
- Dar o tom
- Ligar uma pessoa ao fato
- Estou te ouvindo
- Estamos na mesma frequência
- Por assim dizer...
- Silêncio!!
- Isso é música para os meus ouvidos
- Isso me soa familiar.

CANAIS SENSITIVOS – frases típicas

CINESTÉSICO

- Espere um segundo.
- Um cara “jóia”.
- Um tipo casca grossa.
- Posso pegar essa ideia?
- Arranha a superfície.
- Sinto isso nos ossos.
- Que amargo!
- Isso não desce bem
- Gosto é gosto
- Gosto dessa sensação
- Posso pressentir que...
- Foi uma discussão quente
- Tenha calma
- Precisamos avançar/aprofundar isso
- Entrarei em contato com você
- Percebi/senti que você ...

MAS NÃO ESTEREOTIPE AS PESSOAS: *Porque ninguém é igual a ninguém*



*Não esqueça de prestar atenção nos
padrões de comunicação!!!
Em VOCÊ e nos outros...*

PRESSUPOSTOS DA PNL

- ◉ Não há substitutos para canais sensoriais limpos e abertos.
- ◉ O significado da sua comunicação é a resposta que você tem independente da sua intenção.
- ◉ As pessoas têm todos os recursos necessários para fazer as mudanças desejadas.
- ◉ Todo comportamento tem uma intenção positiva.

PRESSUPOSTOS DA PNL

- ◉ O mapa não é o território.
- ◉ Todas as distinções que os seres humanos são capazes de fazer em relação ao ambiente (externo/interno) e os nossos comportamentos, podem ser representadas através dos registros sensoriais visuais, auditivos, cinestésicos, gustativos e olfativos.
- ◉ Nos somos aquilo que cremos que somos.

PRESSUPOSTOS DA PNL

- ◉ Se você agir sempre do mesmo modo alcançará sempre o mesmo resultado.
- ◉ A quebra de paradigmas é uma consequência da eliminação de crenças limitadoras.
- ◉ Existem duas pessoas em todos nós: a consciente e a inconsciente.
- ◉ As razões das motivações diferem de pessoa para pessoa.
- ◉ Não existe derrota, somente resultados

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em geral: se você quer modificar sua realidade externa, primeiro modifique sua realidade interna.

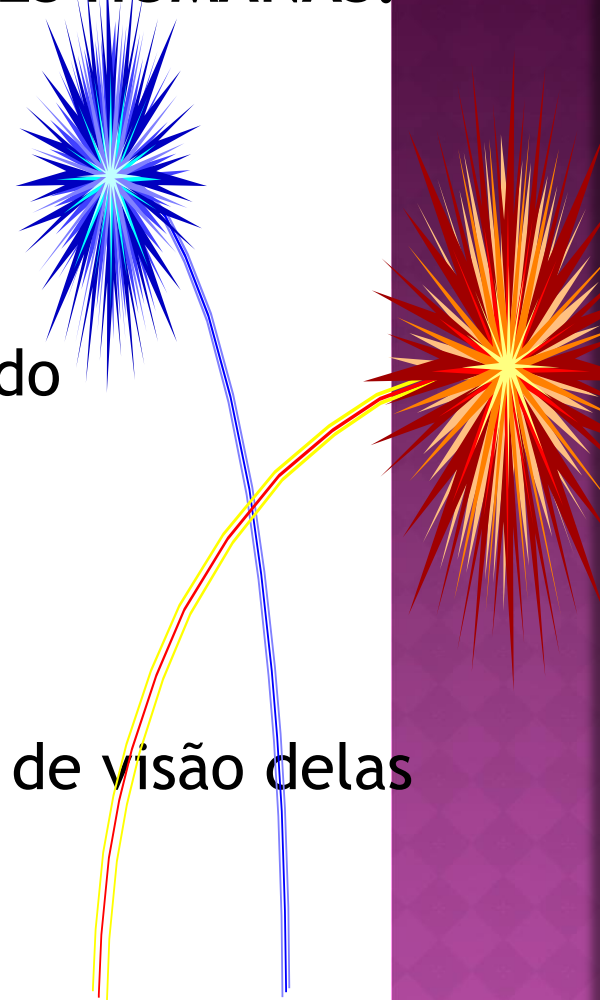
A PNL trata da mudança de nossa realidade interna.

PRIMEIRAS ETAPAS NO ESTUDO DAS RELAÇÕES HUMANAS:

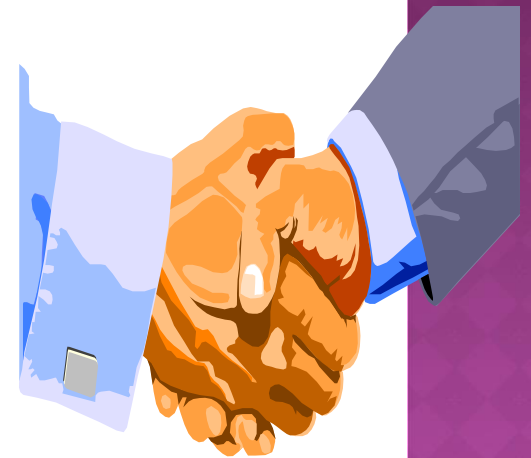
OUVIR TÃO BEM QUANTO FALAR

- ✓ Não interromper o outro quando está falando
 - ✓ Não ser agressivo
 - ✓ Não impor as próprias ideias
 - ✓ Compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas
- “Sentir o que os outros pensam e sentem”**

(Minicucci, 1984, p.26)

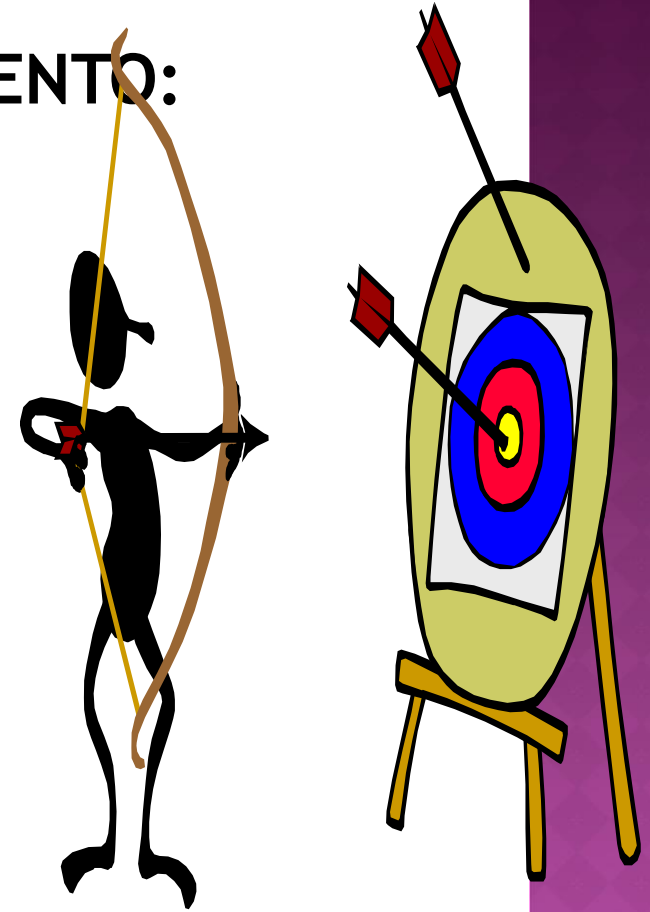


- ◉ RELAÇÕES ROTINEIRAS DE MANDO
- ◉ COMUNICAÇÃO DE ORDENS
- ◉ RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS: Cumprimentar os colegas, datas de aniversários, lembrar nomes, etc..)
- ◉ RELAÇÕES PÚBLICAS



AS RELAÇÕES HUMANAS SE INTERESSAM SOBRETUDO PELOS ASPECTOS DO COMPORTAMENTO:

- ◉ ATITUDE
- ◉ MOTIVAÇÃO
- ◉ SATISFAÇÃO DE NECESSIDADE
- ◉ FRUSTAÇÃO
- ◉ COMPORTAMENTO DEFENSIVO
- ◉ ESTERIÓTIPOS



A photograph of a young child with dark hair, wearing a light blue long-sleeved shirt, sitting on a patterned rug. The child is looking down at a white laptop computer that is open in front of them. The background is a warm-toned wall.

FATORES QUE INTERFEREM NA COMUNICAÇÃO

7%- PALAVRAS (ULTRAPASSADAS)

38%- TOM DE VOZ

55%- POSTURA CORPORAL

O que seu corpo diz é tão importante quanto o que você fala.

7 Dicas para uma
Excelente
Comunicação

1



O Importante da comunicação é o resultado que se obtém.

7 Dicas para uma
Excelente
Comunicação

2



Você é 100% responsável pela sua comunicação.

7 Dicas para uma
Excelente
Comunicação

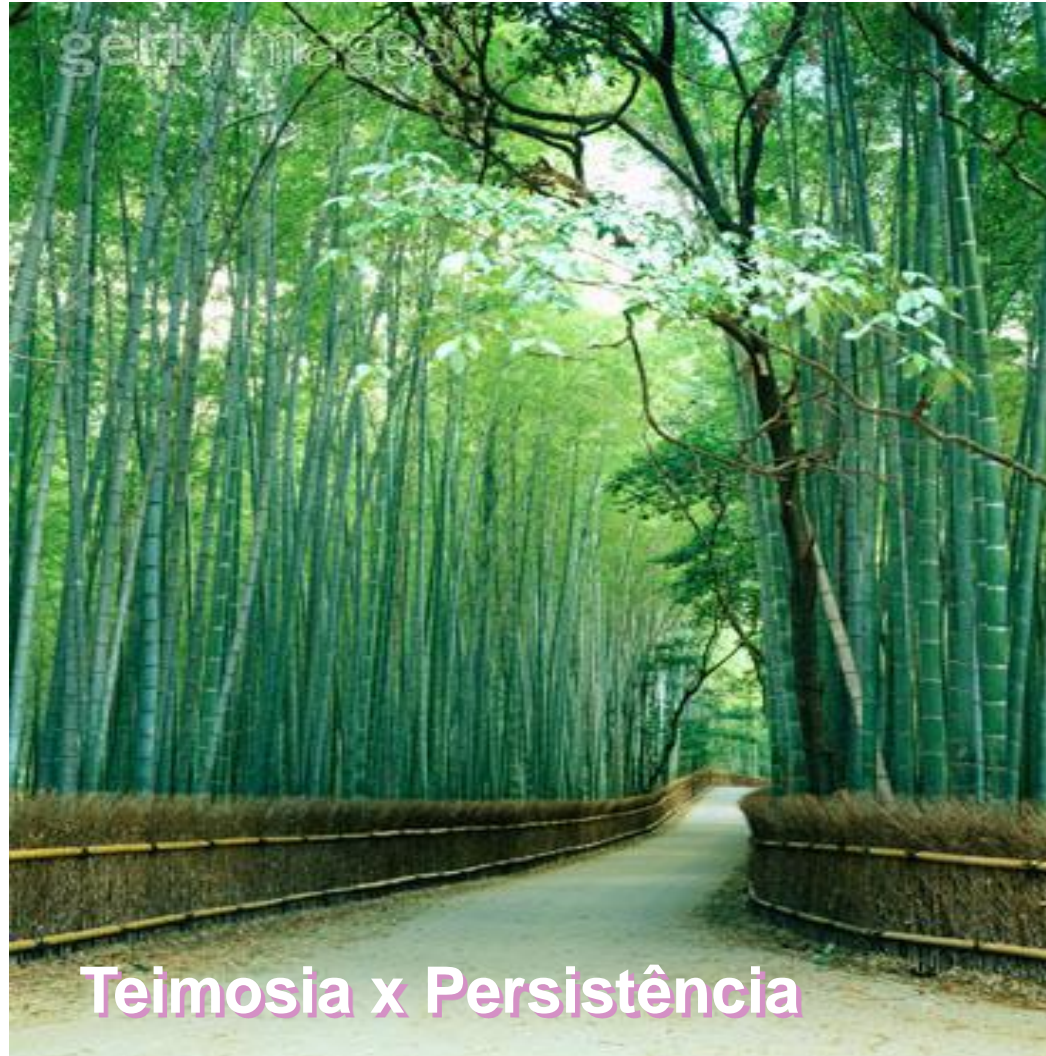
3



Flexibilidade é Poder

7 Dicas para uma
Excelente
Comunicação

4



Teimosia x Persistência

Atenção as palavras canceladoras.

Mas, Porém, Embora, etc.

- Ex.: “Sua empresa tem uma excelente equipe, mas precisa de treinamento.”

e que tal desenvolvê-la mais ainda treinando-a?

7 Dicas para uma
Excelente
Comunicação

5



Use Frases Positivas.

- Em vez de dizer: “Não esqueça de atualizar o relatório.”
- Diga: “Lembre-se de atualizar o relatório.”

7 Dicas para uma
Excelente
Comunicação

6



Cuidado com palavras com possibilidades de falha e obrigação.

7 Dicas para uma
Excelente
Comunicação

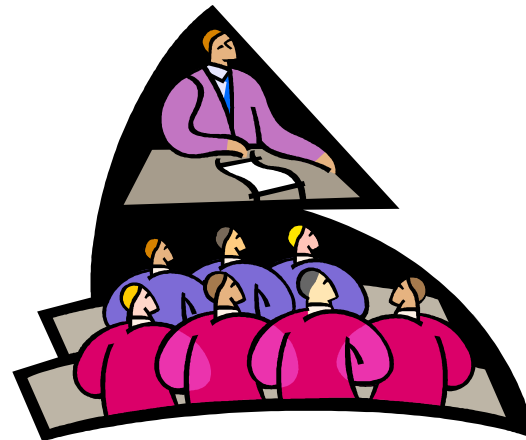
7

- ◉ **Atenção às Palavras com Sentido de Obrigação**

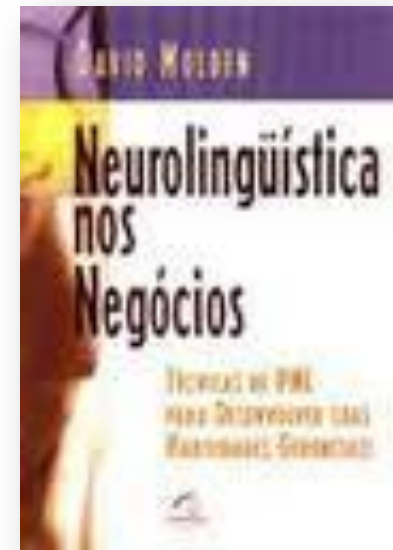
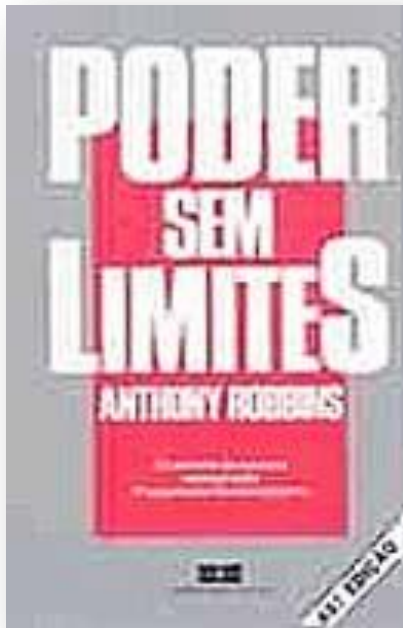
- Devo - Tenho que - Preciso

- ◉ **Tentar**

- Pressupõe a possibilidade de falhar



REFERENCIAIS TEÓRICOS



REFERENCIAIS TEÓRICOS

O'Connor, J "Introdução a Programação
Neurolingüística" / Ed. Summus

O'Connor, J "PNL para Administradores"
McDermott, I Ed. Vozes

Andreas, S "PNL A Nova Tecnologia do
Faulkner, C Sucesso" / Ed. Campus

Albrecht, K "Inteligência Social"
Ed. M. Books