

# 1

## Introdução



### Comunicação Interpessoal



VSLins Consultoria Ltda  
<http://SergioLins.blogspot.com>

©VSLins 1995

### Sinceridade



HAGAR - DIK BROWNE

---

---

---

---

©VSLins 1995

### Comunhão

"Por via de um ato de comunicação, experimentamos o sentido de uma comunhão com aquele a quem nos dirigimos, porque com ele passamos a ter algo em comum."

S. Littlejohn

"A natureza ensina que outros corpos existem em torno do meu, dentre os quais devo procurar uns e fugir dos outros."

RenéDescartes

---

---

---

---



<http://SergioLins.blogspot.com>

### Instinto Gregário

...e quando casualmente lhe perguntaram do que mais gostava na sua escola maternal, Mark, de quatro anos de idade, respondeu: "O melhor de tudo é estar uns com os outros."

"Se me tocar de leve e suave, Se me olhar e sorrir, Se algumas vezes me ouvir antes de falar, Vou crescer, realmente vou crescer."

A casa estava em completo silêncio. Na sala, eu lia o jornal enquanto Glória, minha filha de 5 anos, no andar de cima, arrumava-se para sairmos. De repente, ela gritou: 'apai, quer vir ajudar-me a vestir? Com preguiça de subir as escadas, respondi-lhe apenas: Você já tem idade suficiente para saber vestir-se sozinha. É, respondeu ela. Mas a gente precisa de gente, mesmo quando se sabe fazer as coisas.

Um sentimento misto de raiva, admiração e orgulho me invadiu. Raiva porque eu não tivera sensibilidade bastante para perceber as necessidades da minha própria filha. Admiração porque em poucas e simples palavras ela fora capaz de expressar um fato que há tanto tempo estou pesquisando. E orgulho porque, afinal de contas, ela é minha filha.



©VSLins 1995

<http://SergioLins.blogspot.com>

### Histórias da Tradição Sufis



- O Sheik e o Sábio
- Os surdos e o derviche
- Desaparecimento do camelo

---

---

---

---

©VSLins 1995

### Desafiando a compreensão



---

---

---

---



<http://SergioLins.blogspot.com>

**Competência em comunicação**

- ★ **Conhecimento do Campo**
- ★ **Observação do Outro**
- ★ **Auto-Observação**
- ★ **Diagnose e Prescrição**

**Nossos Objetivos**



- ★ Troca de experiências
- ★ Observação de fatos
- ★ Observação do processo
- ★ Discussão
- ★ Desenvolver percepção do processo comunicacional
- ★ Identificar barreiras às comunicações
- ★ Melhorar nossa habilidade de comunicação

**Mapa**

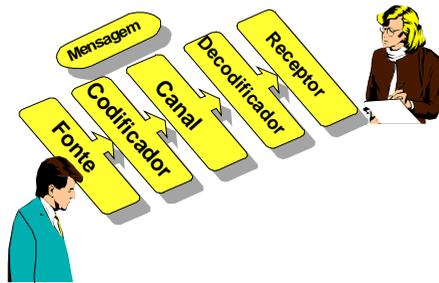


**Incoerência**



"Isso vai ensinar-te a não bateres nos outros"

**Processo comunicacional**



**Som**

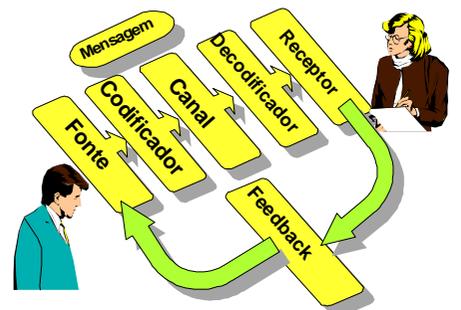
...numa floresta, absolutamente vazia de animais, tomba uma árvore...

**Houve SOM?**

**Som**

Sensação auditiva criada pela propagação de ondas sonoras produzidas por um corpo que vibra em meio material elástico. Novo Dicionário Aurélio

**Feedback - Crítica**



### Saber ouvir



Maneiras de "ver" as palavras:

#### Causando Dificuldades

- As palavras têm significado intrínseco.
- As palavras são repositórios.
- O apresentador está usando palavras da mesma maneira que eu usaria se eu estivesse falando.

#### Evitando Dificuldades

- As pessoas dão significado às palavras.
- O repositório está em você.
- Palavras são exatamente como "indicadores" usados pelos indivíduos.

Ouvir mais que palavras

### Sentido das Palavras



#### Conotativo

Depende de experiências prévias e do ambiente cultural.

#### Estrutural

Depende da estrutura (sintaxe) da língua.

#### Contextual

Depende do contexto.

#### Indicativo

É o que está no dicionário.

### Sentido conotativo



- ✓ Meu tio é muito alto.
- ✓ Meu vizinho ganha o suficiente para viver bem.
- ✓ Meu irmão é um intelectual e lê muito.

✓ Minha amiga é uma mulher já de certa idade.

✓ Na minha cidade há edifícios muito altos.

✓ Ele fuma muito.

### Poder das palavras



#### Valor

#### Abordagem



#### Adhoc

### Comunicação Empática

Como tem sido os processos de comunicação entre os seus colaboradores?

1 - nunca 2 - ocasionalmente 3 - sempre

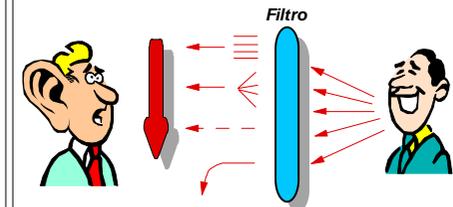
#### Atitudes Típicas

	1	2	3
Selecionar apenas o que interessa de tudo que está sendo dito.			
Concentrar tudo que está sendo dito em um ou dois enunciados.			
Fingir que ouve tudo que está sendo dito.			
Ignorar totalmente o que está sendo dito.			
Avaliar o quanto aprovamos ou desaprovamos o objeto do que está sendo dito.			
Testar a validade em função do quadro de referências pessoal.			
Dar conselhos a partir da experiência pessoal.			
Interpretar à luz de nossos paradigmas.			
Explicar tudo a partir dos nossos próprios motivos e comportamentos.			
Repetição do conteúdo. Comprovação autêntica de que se está ouvindo o que está sendo dito.			
Reestruturação do conteúdo. Uso da lógica para repetir o conteúdo com suas próprias palavras.			
Reflexão sobre o sentimento. Reestruturação do conteúdo usando percepção e intuição.			
Reestruturação do conteúdo e reflexão sobre o sentimento.			
Reestruturação do conteúdo usando lógica, percepção e intuição.			

### Comunicação

Coragem temperada pela consideração para primeiro procurar compreender, para depois ser compreendido

### Bloqueios na comunicação



- Interpretar
- Avaliar
- Testar
- Aconselhar
- Selecionar
- Concentrar
- Fingir
- Ignorar
- Paradigmas
- Crenças
- Preconceitos
- Valores
- Hábitos

### Atenção empática



Informações sobre o elemento humano

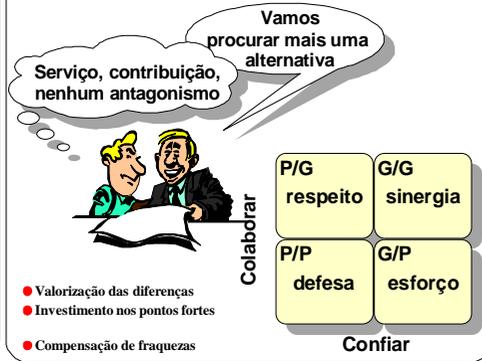
---

---

---

---

### Confiança e Colaboração



- Valorização das diferenças
- Investimento nos pontos fortes
- Compensação de fraquezas

---

---

---

---

