



Comunicação Ágil

Prof. Wankes Leandro

wankesleandro@gmail.com

   /wankesleandro

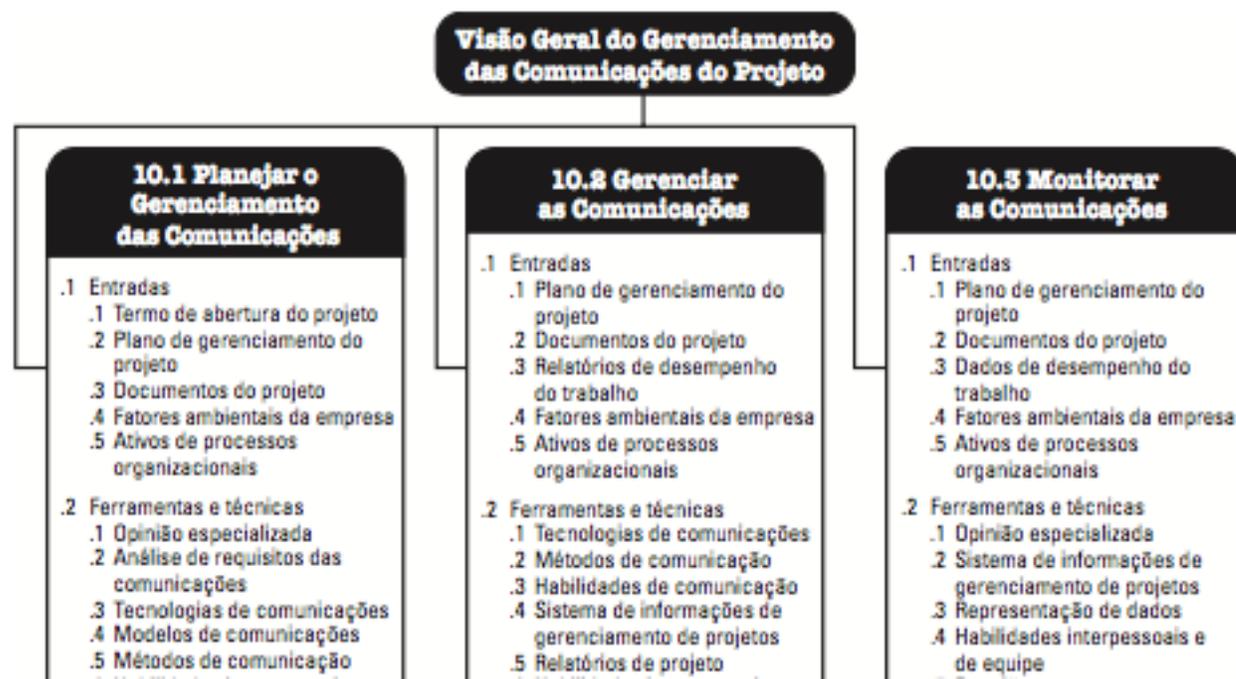
 61 98401-1982

www.wankesleandro.com



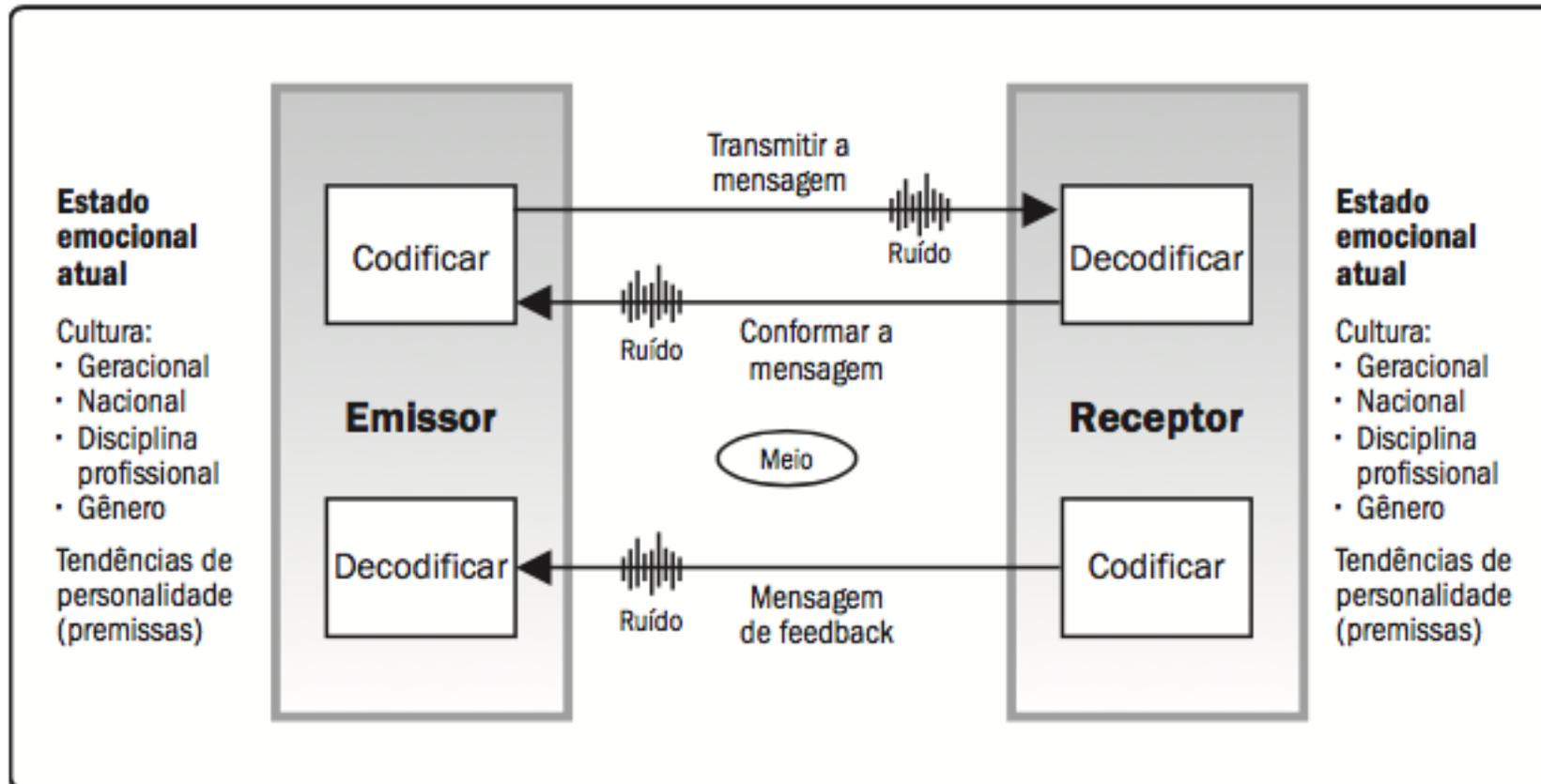
Comunicação segundo o Guia PMBOK 6ª Edição

O Gerenciamento das Comunicações consiste em duas partes. A primeira parte é desenvolver uma estratégia para garantir que a comunicação seja eficaz para as partes interessadas. A segunda parte é realizar as atividades necessárias para implementar a estratégia de comunicação.



Comunicação segundo o Guia PMBOK 6ª Edição

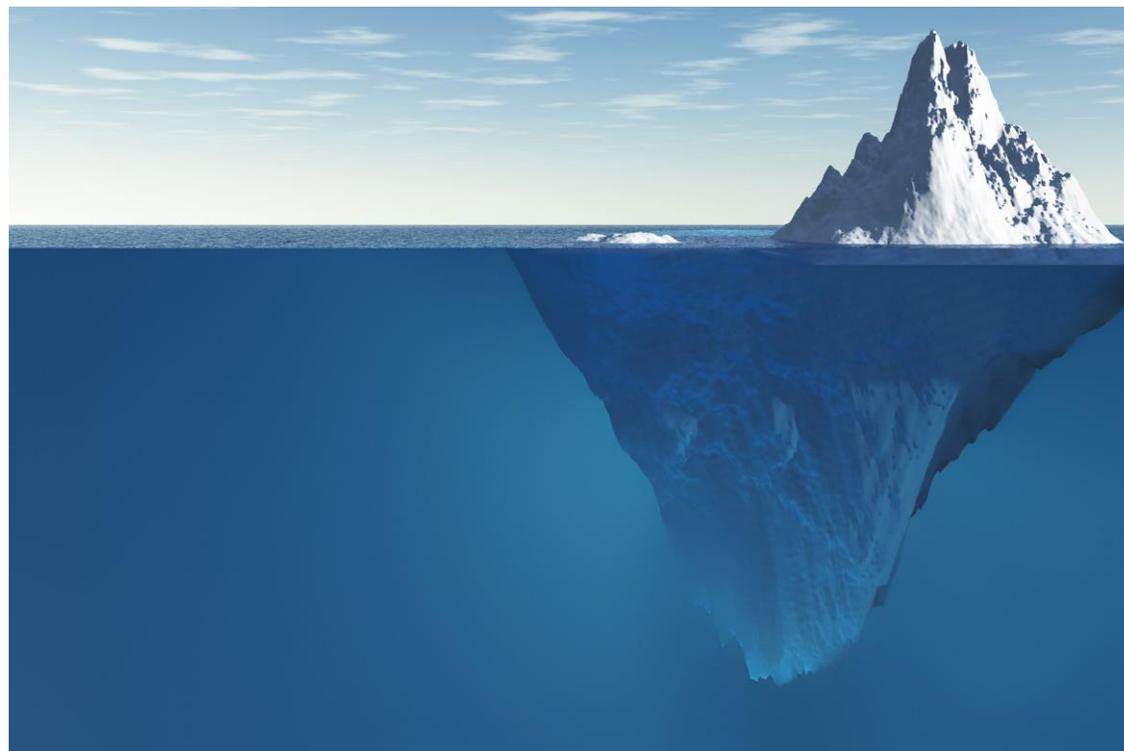
Os Gerentes de Projetos passam a maior parte do tempo de comunicando com os membro da equipe e outras partes interessadas do projeto. tanto internas como externas à organização.



Comunicação segundo o Guia PMBOK 6ª Edição



O PMI/Guia PMBOK reconhece a existência do ruído nas comunicações, do estado emocional da pessoa, da sua cultura e das tendências de personalidade, mas as trata de maneira superficial.



**Vocês não imaginam o tanto de ferramentas e técnicas
úteis e práticas**

Vocês aprenderão aqui hoje.

Os resultados são visíveis!!

Vocês vão ouvir muitas coisas legais.

Será divertido.

Vocês sentirão na pele!

Ruídos na Comunicação

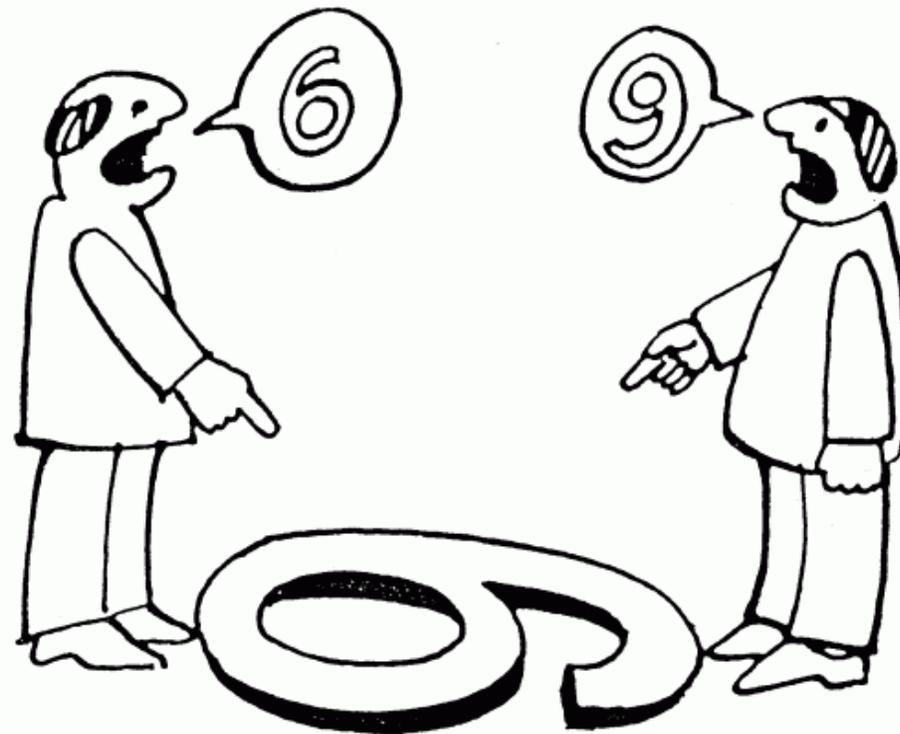


Vamos fazer uma dinâmica para comprovar a existência do ruído



Ruídos na Comunicação

Modelo mental e Crenças podem ser consideradas também um ruído.



Perfis das pessoas



Conhecer o perfil das pessoas com quem você irá se comunicar pode diminuir os ruídos.

Vamos fazer outra dinâmica agora para você descobrir o seu perfil.

Respondam essa ficha que vocês receberam.
Escolham a opção que mais se aproxima de você.

Cada linha deve ser preenchido com somente um "0" (zero) e um "1" (hum). Exemplo:

Legal	1	ou	Chato	0
Toma iniciativa	<input type="checkbox"/>	ou	Espera ser solicitado	<input type="checkbox"/>
"Falador"	<input type="checkbox"/>	ou	Quieto	<input type="checkbox"/>
Comunica-se com rapidez	<input type="checkbox"/>	ou	Comunica-se com ponderação	<input type="checkbox"/>
Desafiador	<input type="checkbox"/>	ou	Encorajador	<input type="checkbox"/>
Direto	<input type="checkbox"/>	ou	Sutil	<input type="checkbox"/>
Faz afirmações	<input type="checkbox"/>	ou	Faz perguntas	<input type="checkbox"/>
Aparenta confiança	<input type="checkbox"/>	ou	Aparenta dúvida	<input type="checkbox"/>
Ativo	<input type="checkbox"/>	ou	Reativo	<input type="checkbox"/>
Decisões rápidas	<input type="checkbox"/>	ou	Analisa bastante antes de tomar decisões	<input type="checkbox"/>
Sentido de urgência	<input type="checkbox"/>	ou	Sentido de paciência	<input type="checkbox"/>

Cada linha deve ser preenchido com somente um "0" (zero) e um "1" (hum). Exemplo:

Legal	1	ou	Chato	0
Espontâneo	<input type="checkbox"/>	ou	Autocontrolado	<input type="checkbox"/>
Impulsivo	<input type="checkbox"/>	ou	Autodisciplinado	<input type="checkbox"/>
Expressa seus sentimentos	<input type="checkbox"/>	ou	Oculto sentimentos	<input type="checkbox"/>
Brincalhão	<input type="checkbox"/>	ou	Retraído	<input type="checkbox"/>
Parece acessível	<input type="checkbox"/>	ou	Parece acessível	<input type="checkbox"/>
Orientado para o relacionamento	<input type="checkbox"/>	ou	Orientado para resultados	<input type="checkbox"/>
Caloroso	<input type="checkbox"/>	ou	Impassível	<input type="checkbox"/>
Orientado para o macro	<input type="checkbox"/>	ou	Orientado para o micro	<input type="checkbox"/>
Improvisador	<input type="checkbox"/>	ou	Organizado	<input type="checkbox"/>
Pessoa "aberta"	<input type="checkbox"/>	ou	Mantém a distância	<input type="checkbox"/>

Perfis das pessoas



		Informal										
Dominante					1							
					2							
					3							
					4							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
						6						
						7						
						8						
						9						
						10						
		Formal										
												Condescendente

Cada linha deve ser preenchido com somente um "0" (zero) e um "1" (hum). Exemplo:

Legal	<input checked="" type="checkbox"/>	ou	Chato	<input type="checkbox"/>
Toma iniciativa	<input type="checkbox"/>	ou	Espera ser solicitado	<input type="checkbox"/>
"Falador"	<input type="checkbox"/>	ou	Quieto	<input type="checkbox"/>

Eixo X

Aparenta confiança	<input type="checkbox"/>	ou	Aparenta dúvida	<input type="checkbox"/>
Ativo	<input type="checkbox"/>	ou	Reativo	<input type="checkbox"/>
Decisões rápidas	<input type="checkbox"/>	ou	Analisa bastante antes de tomar decisões	<input type="checkbox"/>
Sentido de urgência	<input type="checkbox"/>	ou	Sentido de paciência	<input type="checkbox"/>

Cada linha deve ser preenchido com somente um "0" (zero) e um "1" (hum). Exemplo:

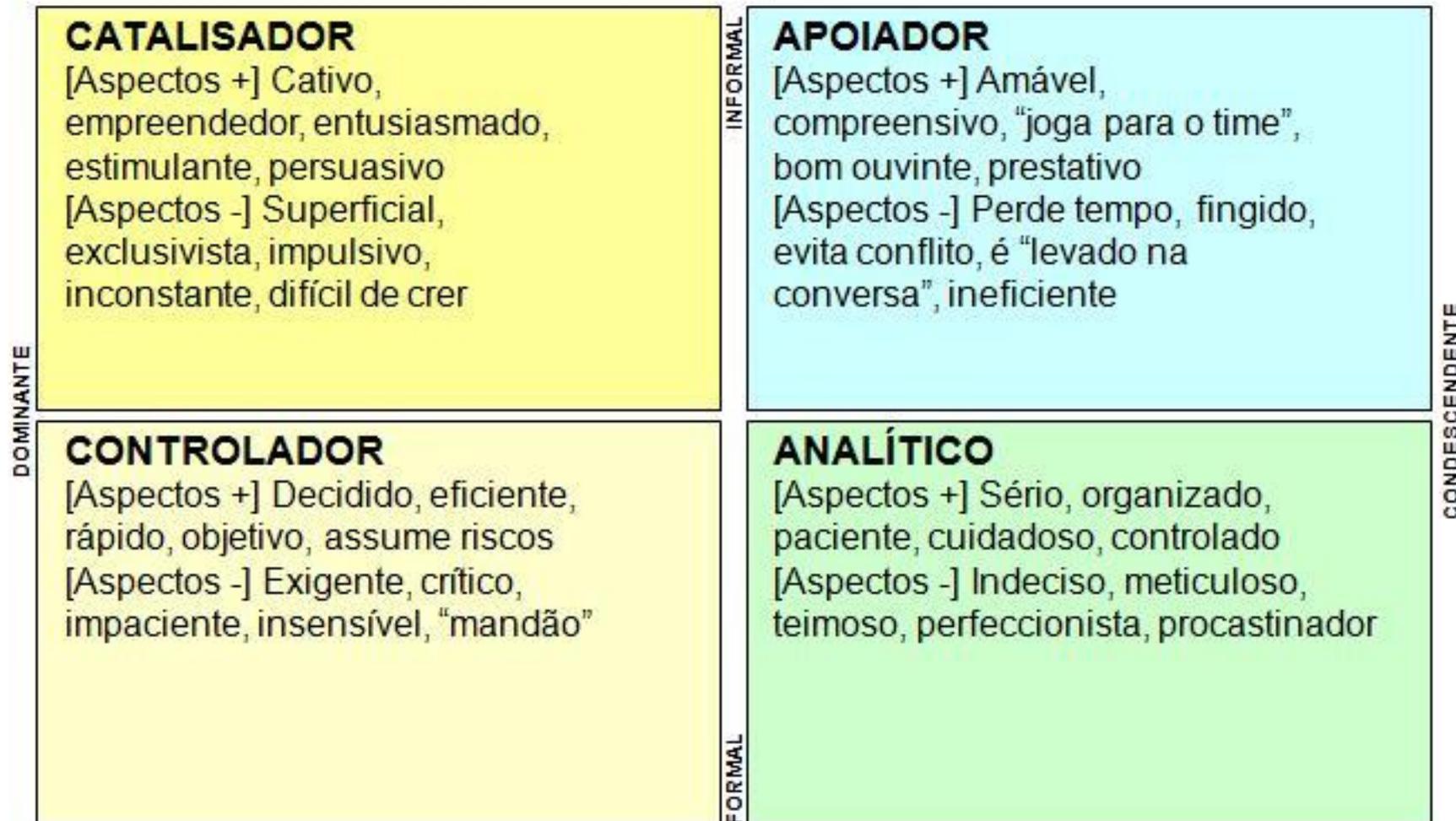
Legal	<input checked="" type="checkbox"/>	ou	Chato	<input type="checkbox"/>
Espontâneo	<input type="checkbox"/>	ou	Autocontrolado	<input type="checkbox"/>
Impulsivo	<input type="checkbox"/>	ou	Autodisciplinado	<input type="checkbox"/>

Eixo Y

Orientado para o macro	<input type="checkbox"/>	ou	Orientado para o micro	<input type="checkbox"/>
Improvisorador	<input type="checkbox"/>	ou	Organizado	<input type="checkbox"/>
Pessoa "aberta"	<input type="checkbox"/>	ou	Mantém a distância	<input type="checkbox"/>

Perfis das pessoas

Características de cada perfil:



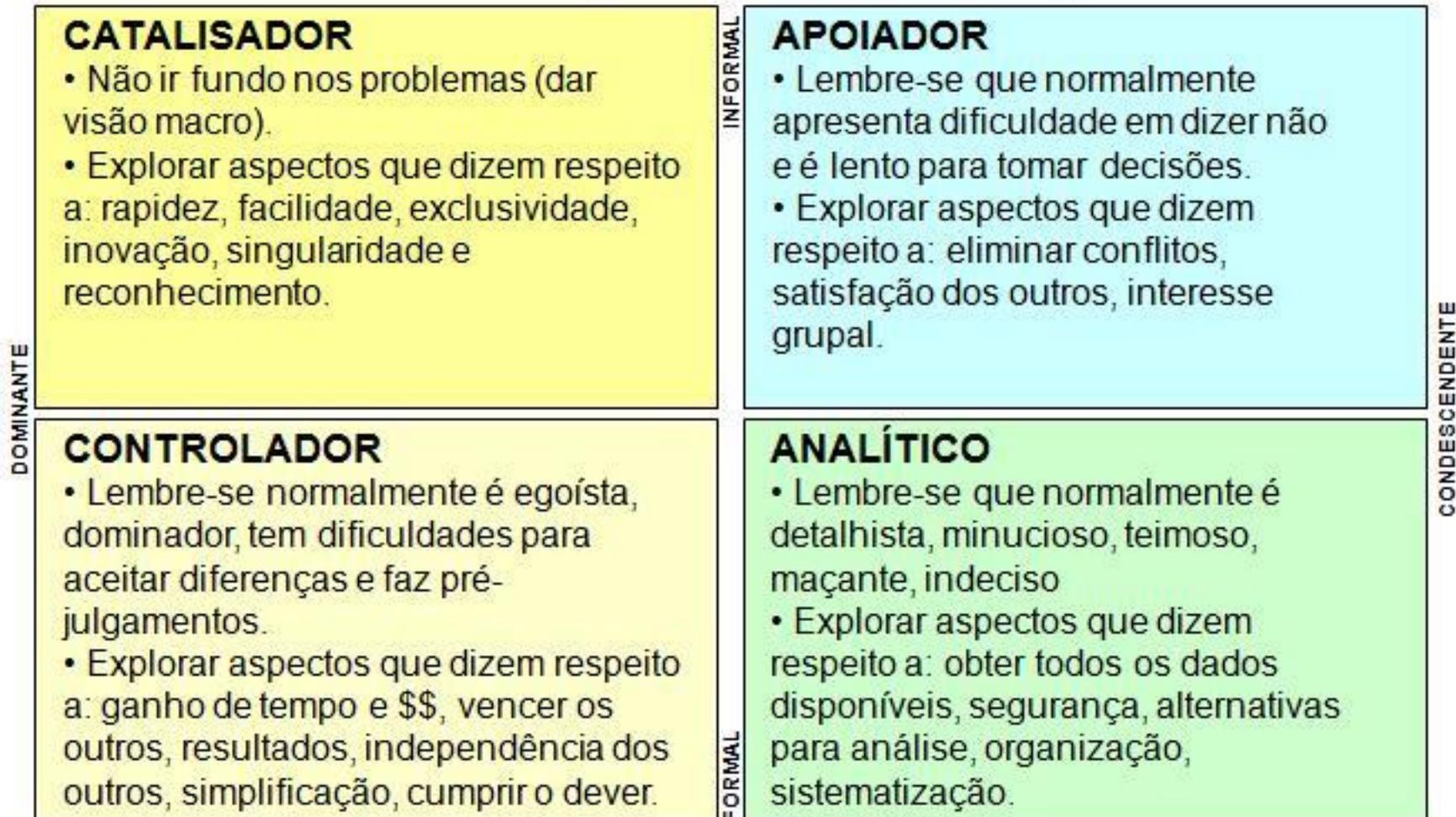
Perfis das pessoas

Como argumentar com cada perfil:

DOMINANTE	CATALISADOR Orientação: Idéias Valoriza: reconhecimento Para obter seu apoio: use habilidades sociais, idéias novas e persuasão Sob tensão tende a: falar alto, agitar-se e explodir	INFORMAL	APOIADOR Orientação: Relacionamento Valoriza: ser aceito Para obter seu apoio: mostre-se amigo, trabalhe em grupo Sob tensão tende a: fingir concordar, sabotar, não se manifestar	CONDESCENDENTE
	CONTROLADOR Orientação: Resultados Valoriza: resultados Para obter seu apoio: mostre-se eficiente, realizador de resultados, fale em prazos Sob tensão tende a: ameaçar, impor-se e tornar-se tirano	FORMAL	ANALÍTICO Orientação: Procedimentos Valoriza: segurança Para obter seu apoio: vá fundo nos detalhes, especialize-se, mantenha-o a par dos acontecimentos Sob tensão tende a: calar-se, retirar-se ou evitar o conflito	

Perfis das pessoas

Dicas de comunicação para cada perfil:



Dicas de comunicação verbal



Evite usar essas palavras...

TENTAR

Quem vai tentar já desistiu

GOSTARIA, QUERIA

Torna o objetivo muito longe

É DIFÍCIL

Expressão bloqueadora

NUNCA, JAMAIS

Restringem a realidade

NÃO

O cérebro não processa

Dicas de comunicação verbal



Procure usar essas palavras...

AINDA

Abre possibilidades

EXPERIMENTAR

Ao invés de Tentar. Abrange ação e curiosidade

DESAFIANTE

Ao invés de difícil

Dicas de comunicação

Construa o Rapport



Dicas de comunicação

Construa o Rapport

Rapport é uma técnica usada para criar uma ligação de sintonia e empatia com outra pessoa.



Técnicas de Rapport

As mais famosas são...

...Espelhamento e Reciprocidade



Elementos do Rapport



- 1 - Contato Visual**
- 2 - Expressão Facial**
- 3 - Postura Corporal**
- 4 - Equilíbrio Emocional**
- 5 - Tom de Voz (Timbre)**
- 6 - Andamento (Timing)**
- 7 - Volume (Intensidade da voz)**
- 8 - Comunicação Verbal (Palavras)**
- 9 - Comunicação Não-Verbal (Gestos)**

Como captamos a realidade?

1. Fato ou Realidade acontece

Camarote desaba durante show da Ivete Sangalo, em Aracaju

Estadão Conteúdo

08.10.17 - 13h35



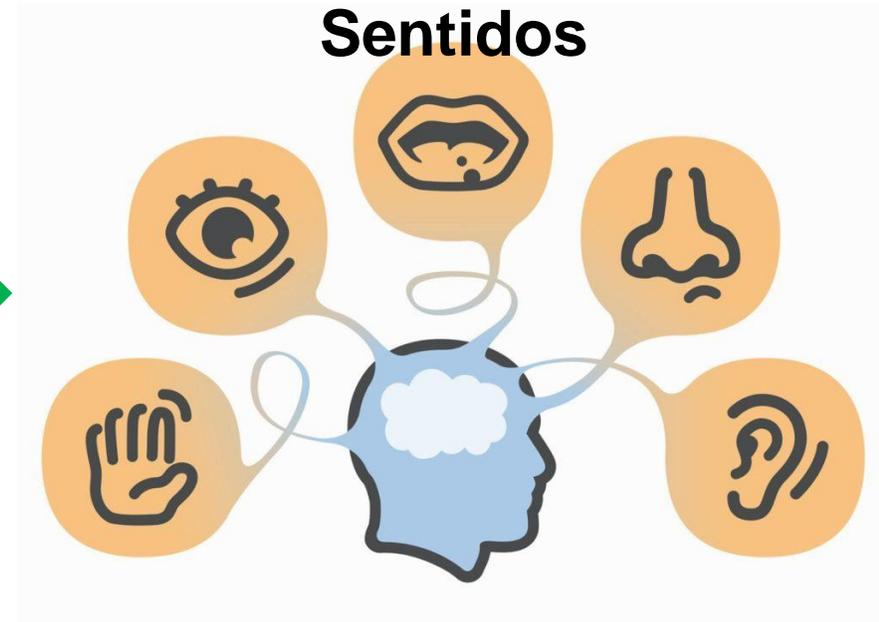
Parte de um dos camarotes da festa Odonto Fantasy, em Aracaju, desabou na madrugada deste domingo, 8, durante o show da cantora Ivete Sangalo. Segundo o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, 60 pessoas receberam atendimento no local e 26 foram encaminhadas a dois hospitais da cidade – apenas uma vítima continuava internada na manhã deste domingo.

No momento do show da cantora, chovia no local e muitas pessoas foram se abrigar no camarote. Quando percebeu que a estrutura havia desabado, Ivete parou a apresentação e pediu calma ao público.

Os organizadores do evento subiram ao palco e pediram para que o público do camarote deixasse o local para que a área fosse isolada. O show foi retomado após as vítimas terem sido socorridas.

Odonto Fantasy é conhecida por ser uma das maiores festas à fantasia do País. O evento reuniu mais de 20 mil pessoas.

2. Você capta pelos Sentidos

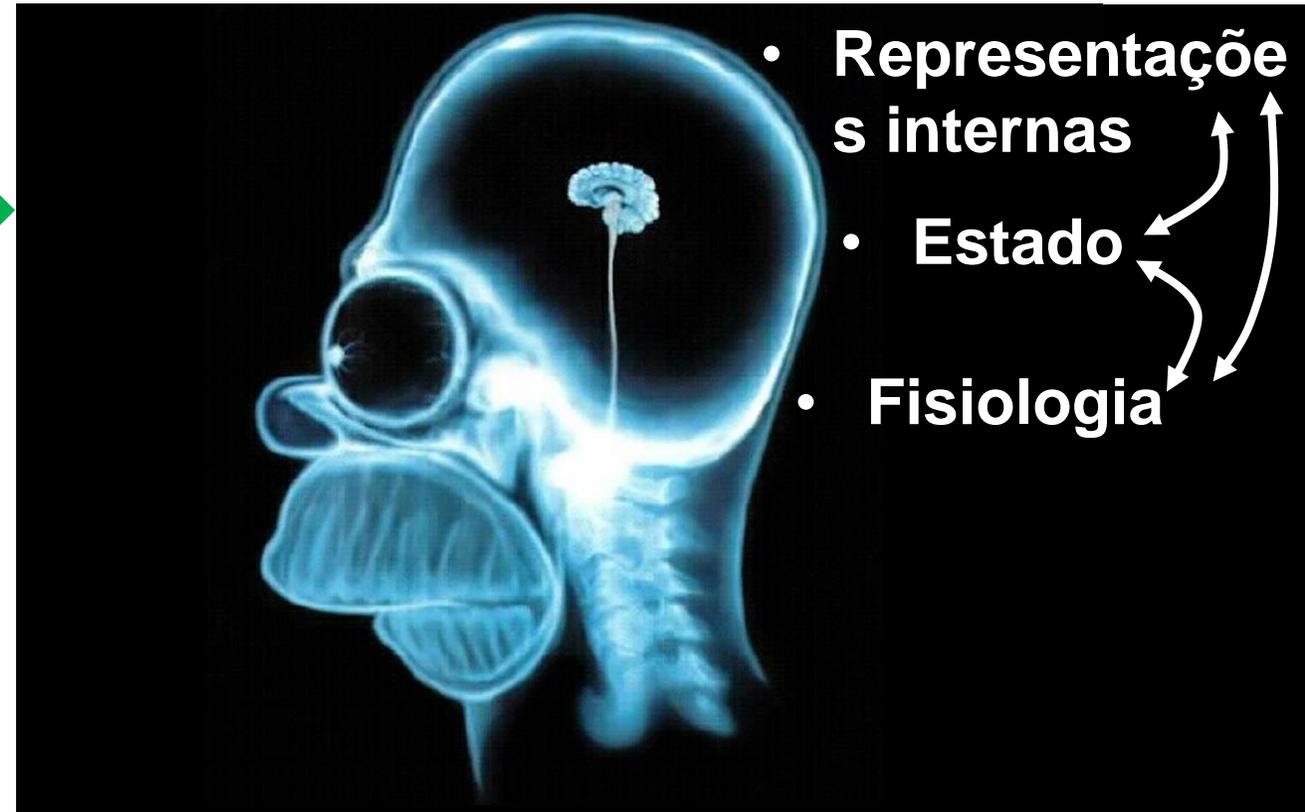


Como captamos a realidade?

3. Você aplica os seus Filtros

- Generalizações
- Deleções
- Distorção
- Meta-programa
- Valores
- Crenças
- Decisões
- Memória

4. Você confronta com suas...



- Representações internas
- Estado
- Fisiologia

Como captamos a realidade?

1. Fato ou Realidade acontece

Camarote desaba durante show da Ivete Sangalo, em Aracaju

Estádo Conteúdo

08.10.17 - 13h35



Parte de um dos camarotes da festa Odonto Fantasy, em Aracaju, desabou na madrugada deste domingo, 8, durante o show da cantora Ivete Sangalo. Segundo o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, 60 pessoas receberam atendimento no local e 26 foram encaminhadas a dois hospitais da cidade - apenas uma vítima continuava internada na manhã deste domingo.

No momento do show da cantora, chovia no local e muitas pessoas foram se abrigar no camarote. Quando percebeu que a estrutura havia desabado, Ivete parou a apresentação e pediu calma ao público.

Os organizadores do evento subiram ao palco e pediram para que o público do camarote deixasse o local para que a área fosse isolada. O show foi retomado após as vítimas terem sido socorridas.

Odonto Fantasy é conhecida por ser uma das maiores festas à fantasia do País. O evento reuniu mais de 20 mil pessoas.

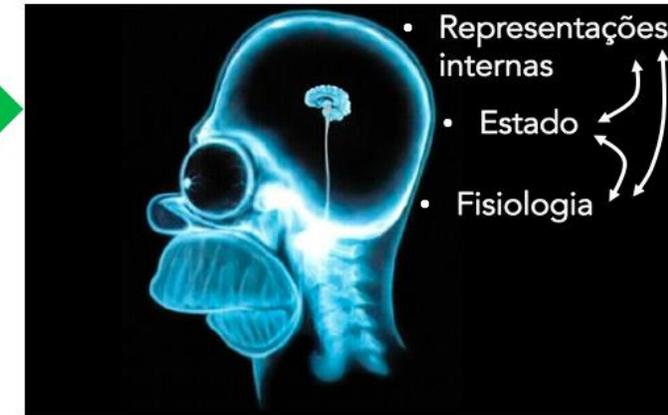
2. Você capta pelos Sentidos



3. Você aplica os seus Filtros

- Generalizações
- Deleções
- Distorção
- Meta-programa
- Valores
- Crenças
- Decisões
- Memória

4. Você confronta com suas...

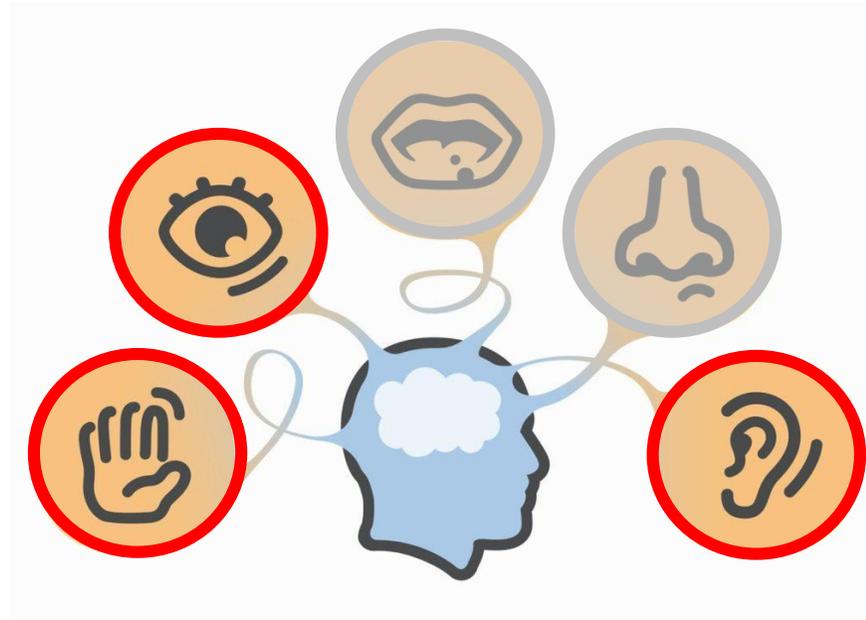


Dicas para a Comunicação:

- **Identifique o sentido predominante que a pessoa utiliza para captar a realidade.**

Nós captamos a realidade principalmente por 3 sentidos:

- Visual
- Auditivo
- Cinestésico



É possível identificar o canal de acesso (sentido predominante) pelo **OLHAR**

VISUAL CONSTRUÍDO

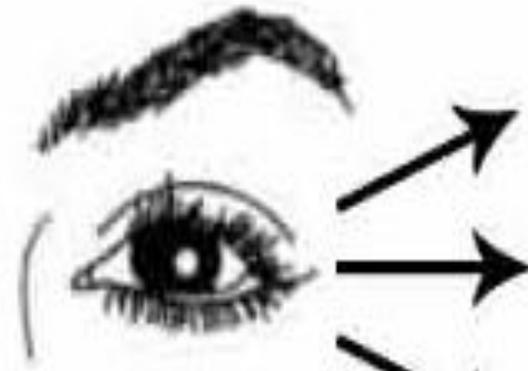
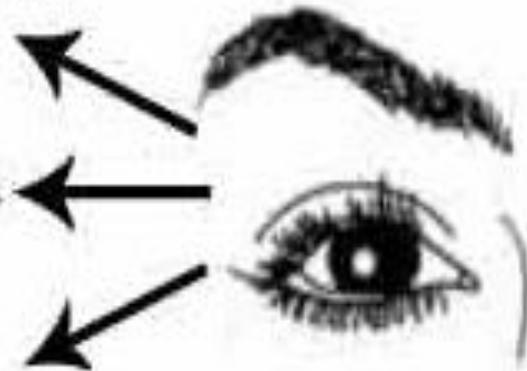
Imagens construídas imaginadas

AUDITIVO CONSTRUÍDO

Sons construídos imaginados

CINESTÉSICO

Sensações, sentidos



VISUAL VIVIDO

Imagens vividas do passado
(imagens lembradas)

AUDITIVO VIVIDO

Sons ouvidos no passado
(sons lembrados)

DIÁLOGO INTERIOR

É possível também identificar o canal de acesso (sentido predominante) pelas PALAVRAS

Canal/Sentido predominante	Palavra e expressões comuns
Visual	<p>Veja, Visualise, Olhe, Brilho, Claro, Escuro, Gráfico, Foco, Cor e Perspectiva. Exemplo: Eu vejo alguns problemas nessa abordagem, como X, Y e Z. É lindo o que podemos alcançar. Isso é um colírio para os meus olhos.</p>
Auditivo	<p>Ouça, Escute, Melodia, Conversar, Debater, Harmonia, Gritar, Cantar, Sintonizar e Berrar. Exemplo: Isso soa como melodia para os meus ouvidos. Ouvi isso da sua boca. Estamos afinados.</p>
Cinestésico	<p>Calos, Frio, Firmeza, Movimento, Leve, Pesado, Sentimento, Exercício, Tocar/Toque. Exemplo: Eu sinto que isso vai dar certo. Essa é a verdade e ela é muito dura. Me sinto pressionado.</p>

Como captamos a realidade?

1. Fato ou Realidade acontece

Camarote desaba durante show da Ivete Sangalo, em Aracaju

Estádo Conteúdo

08.10.17 - 13h35



Parte de um dos camarotes da festa Odonto Fantasy, em Aracaju, desabou na madrugada deste domingo, 8, durante o show da cantora Ivete Sangalo. Segundo o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, 60 pessoas receberam atendimento no local e 26 foram encaminhadas a dois hospitais da cidade - apenas uma vítima continuava internada na manhã deste domingo.

No momento do show da cantora, chovia no local e muitas pessoas foram se abrigar no camarote. Quando percebeu que a estrutura havia desabado, Ivete parou a apresentação e pediu calma ao público.

Os organizadores do evento subiram ao palco e pediram para que o público do camarote deixasse o local para que a área fosse isolada. O show foi retomado após as vítimas terem sido socorridas.

Odonto Fantasy é conhecida por ser uma das maiores festas à fantasia do País. O evento reuniu mais de 20 mil pessoas.

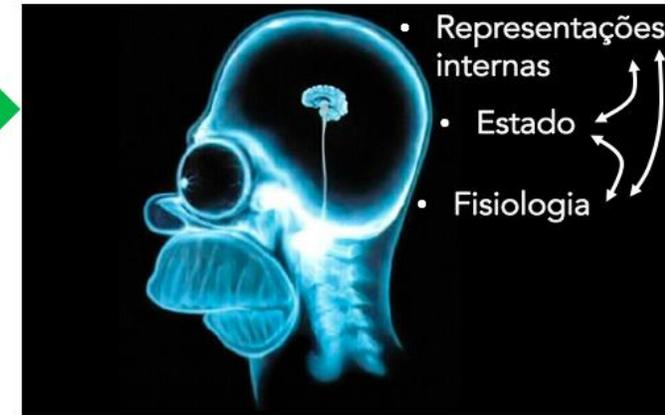
2. Você capta pelos Sentidos



3. Você aplica os seus Filtros

- Generalizações
- Deleções
- Distorção
- Meta-programa
- Valores
- Crenças
- Decisões
- Memória

4. Você confronta com suas...



Dicas para a Comunicação:

- **Focaremos nas 3 primeiras: Generalizações, Deleções e Distorção**

Deleções

Apresenta as informações de forma incompleta.

Exemplo:

- **Eu sou ansioso.**
- **Não sei nada daquilo.**
- **Aconteceu comigo.**
- **Está causando problemas.**
- **Ele é melhor.**
- **Isso é mais fácil.**
- **Erros foram cometidos.**

Deleções

Apresenta as informações de forma incompleta.

Exemplo:

- Eu sou ansioso. **COMO VOCÊ SABE?**
- Não sei nada daquilo. **O QUE ESPECIFICAMENTE VOCÊ NÃO SABE?**
- Aconteceu comigo. **O QUE ACONTECEU?**
- Está causando problemas. **QUE PROBLEMAS?**
- Ele é melhor. **MELHOR COMO? Ou COMPARADO COM O QUE?**
- Isso é mais fácil. **MAIS FÁCIL QUE O QUÊ?**
- Erros foram cometidos. **QUAIS ERROS?**

Distorções

Conclusão baseada na crença de um resultado.

Exemplo:

- **Você fala muito assim, portanto as pessoas não gostarão de você.**
- **Quando tiro férias isso sempre acontece.**
- **Eu sinto que não vão gostar disso.**
- **Sua percepção está errada.**
- **O estresse está demais.**

Distorções

Conclusão baseada na crença de um resultado.

Exemplo:

- **Você fala muito assim, portanto as pessoas não gostarão de você.** **BASEADO EM QUE VOCÊ ACREDITA QUE NÃO GOSTARÃO?**
- **Quando tiro férias isso sempre acontece.** **ISSO ACONTECE TAMBÉM QUANDO VOCÊ ESTÁ TRABALHANDO?**
- **Eu sinto que não vão gostar disso.** **COMO VOCÊ SABE?**
- **Sua percepção está errada.** **O QUE TE FAZ ACREDITAR NISSO?**
- **O estresse está demais.** **O QUE EXATAMENTE É ESTRESSE?**

Generalizações

Pressuposto assumidos como imutáveis.

Exemplo:

- **Toda vez é assim.**
- **Aqui ninguém ajuda!**
- **Simplesmente é impossível que isso aconteça.**
- **Não consigo entender isso.**

Generalizações

Pressuposto assumidos como imutáveis.

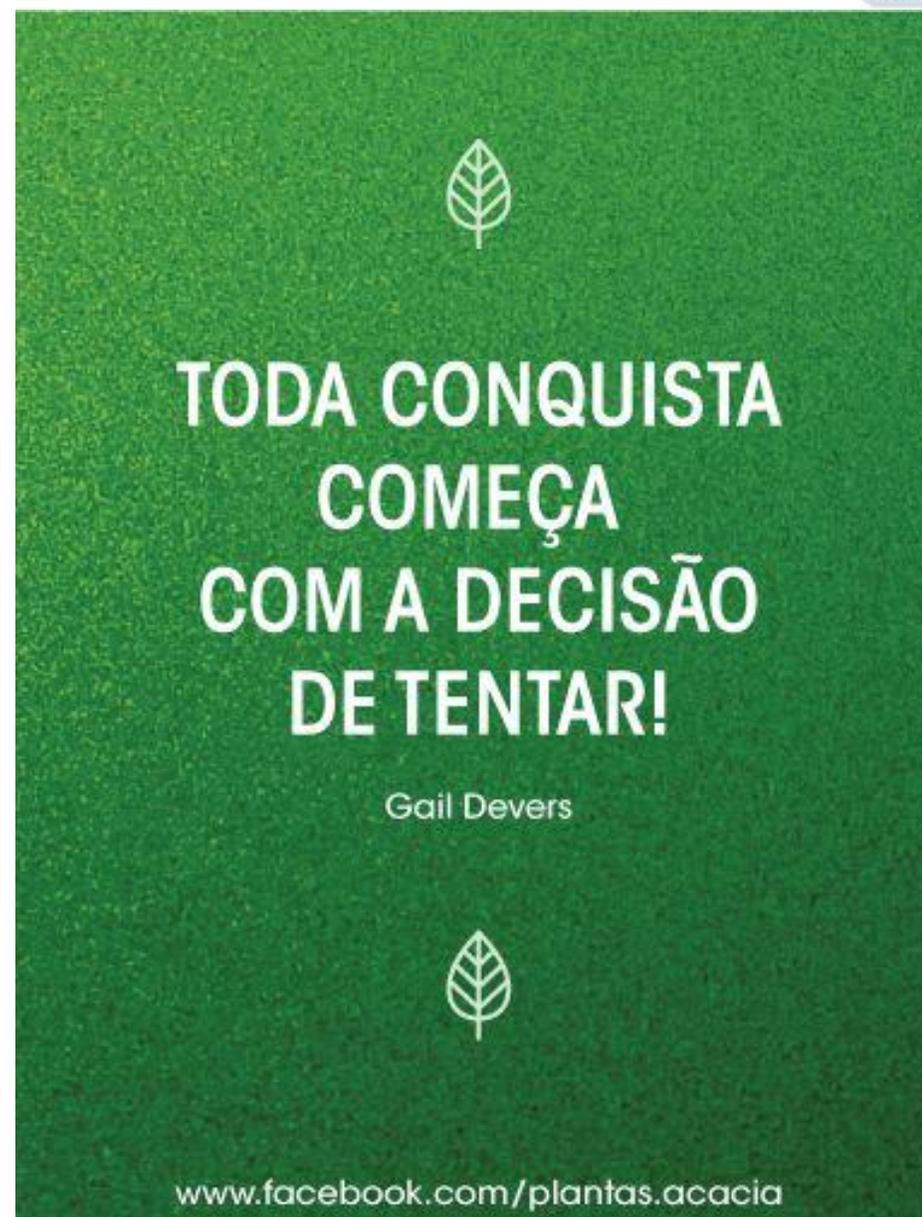
Exemplo:

- Toda vez é assim. **TODA VEZ?**
- Aqui ninguém ajuda! **NEM UMA PESSOA AJUDA?**
- Simplesmente é impossível que isso **E SE ACONTECESSE?** aconteça.
- Não consigo entender isso. **O QUE TE IMPEDE?**

Por fim....Dicas finais

Para gerar empatia, influenciar pessoas e ter uma comunicação ágil by Prof. Wankes Leandro

1. Procure por afinidades.
2. Deixe e estimule a pessoa a falar.
3. Ouça. Esteja presente.
4. Decore o nome dela
5. Compartilhe um segredo ou uma falha sua.
6. Empodere a pessoa.
7. Faça um elogio sincero.
8. Nunca aponte erros.
9. Não discuta.
10. Foque no que a outra pessoa quer.





Comece de onde você está
Use o que você tiver

Aprenda com os erros
Desenvolva novos hábitos

Aprenda novas ferramentas
Faça o que você puder

Recomece

Prof. Wankes Leandro

Obrigado e Sucesso sempre!!!



Treinamentos, Palestras & Consultoria em
Modelos de Gestão com foco em Resultados |
Gestão de Programas e Projetos | PMO

Prof. Wankes Leandro
wankesleandro@gmail.com

www.wankesleandro.com

   /wankesleandro

Me siga nas redes sociais

