



Trabalho em equipe





Os dois pilares da comunicação

Comunicação Interpessoal

- —

Comunicação Organizacional

- —





**Comunicação
Interpessoal**

Personalidade





Origem da palavra personalidade

- Vem do grego. O termo **“ PERSONA ”** significa **“ MÁSCARA ”**.





Definição de personalidade

- ▶ A nossa personalidade é constituída por características inatas e interferências ambientais.



Comunicação Interpessoal X Estruturas Psicológicas



ID

EGO

SUPEREGO





Estilos de





CONCEITO DE COMUNICAÇÃO

Do latim “*comunicare*”, significa pôr em comum, conviver.

Portanto implica que transmissor e receptor estejam aptos para estabelecer a mesma linguagem.





Estilos de Comunicação





COMUNICAÇÃO PASSIVA





COMUNICAÇÃO PASSIVA

- O indivíduo apresenta dificuldade em expressar suas ideias à equipe e aos clientes.
- Apresenta dificuldade em contrariar os demais.
- Em geral acaba acatando o ponto de vista da equipe, ou do cliente mesmo que este esteja equivocado.





CONSEQUÊNCIAS

- O indivíduo pode transmitir uma ideia de insegurança e incompetência ou falta de conhecimento.
- Seu comportamento gera desmotivação.





COMUNICAÇÃO AGRESSIVA





COMUNICAÇÃO AGRESSIVA

- O indivíduo demonstra autoritarismo e agressividade ao comunicar-se com a equipe de trabalho e com os clientes.
-
- Apresenta dificuldade em ouvir o ponto de vista dos demais.
- Tende a demonstrar falta de senso de humor.





CONSEQUÊNCIAS

- As pessoas apresentam dificuldade de comunicar-se com indivíduos que demonstrem este estilo de comunicação.
- Também demonstram sentimentos de medo e insegurança.
- O ambiente organizacional gera estresse e inibe a criatividade.





COMUNICAÇÃO ASSERTIVA





COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

- O termo assertividade corresponde ao que chamamos de auto- afirmação.
- Assertividade ou Auto-afirmação, significa declarar ou afirmar algo, de maneira positiva, direta e vigorosa.





BENEFÍCIOS

- O indivíduo demonstra segurança pessoal.
- Ao assumir assume uma postura mediadora na resolução de conflitos no ambiente organizacional, o indivíduo serve de exemplo para os outros componentes da equipe.





DRAMATIZAÇÃO





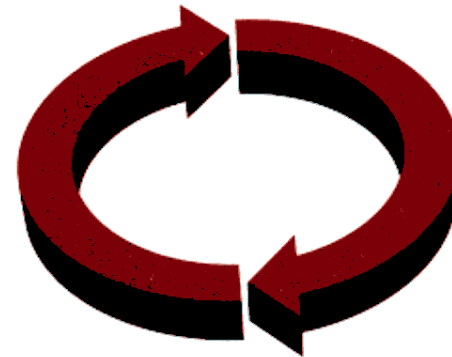
feedback





ORIGEM DA PALAVRA FEEDBACK

- A origem deste termo deriva da eletrônica e significa retroalimentação.





SIGNIFICADO DE FEEDBACK

- É a situação em que informamos como a atuação de uma pessoa ou equipe está afetando a nossa atuação.





ESTILOS DE FEEDBACK

- O Feedback pode ser **Positivo** (quando a influência foi benéfica e trouxe satisfação).
- E **Negativo** (quando a atuação for frustrante , irritante e indesejável).





• POSITIVO

• NEGATIVO

• POSITIVO





PROCEDIMENTOS BÁSICOS PARA A REALIZAÇÃO DE UM FEEDBACK

- **Seja concreto e específico**
- 1. **Descreva objetivamente qual comportamento está trazendo consequências, com fatos observáveis, se possível, indiscutíveis.**





ESCOLHA A HORA E O LOCAL PARA A REALIZAÇÃO DO FEEDBACK

Nunca realize um feedback “negativo”
na presença de outras pessoas.



EVITE O HÁBITO DE “COLECIONAR” FIGURINHAS

- Ir juntando mentalmente diversas atitudes negativas do outro e depois “despejar um caminhão” de queixas é negativo e tende a tornar a discussão destrutiva.



FALE “EU” E NÃO “NÓS”

- O Feedback é uma relação entre pessoas direta e intransferível. Portanto assuma sua responsabilidade nesse processo e evite o “nós”, que é uma figura abstrata.





A COMUNICAÇÃO DEVE OCORRER NOS DOIS SENTIDOS

- Aprenda a equilibrar o falar e o ouvir. Jamais se prevaleça de sua posição para “abafar” a fala do outro.



A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO- VERBAL



Os seres humanos, em sua complexidade, muitas vezes transmitem sem perceber uma mensagem verbal diferente da mensagem corporal, o que poderá dificultar a compreensão da sua mensagem.

O nosso corpo fala todo tempo, nas expressões do rosto, olhares, gestos, posturas, tom e ritmo da voz.





ATITUDES CORPORAIS NEGATIVAS

Manter os braços cruzados, ao conversar com os demais.

Demonstra falta de interação.





ATITUDES CORPORAIS NEGATIVAS

Não manter contato visual

Falta de interesse e falta de atenção, rejeição.





ATITUDES CORPORAIS NEGATIVAS

Franzir a testa enquanto escuta.

Indica estranheza e falta de concordância sobre o que está sendo dito.





ATITUDES CORPAROIS POSITIVAS

Gestos amplos e abertos.

Boa interação, expansividade





ATITUDES CORPAROIS POSITIVAS

Manter contato visual,
Atenção e interesse.





Competências Interpessoais e o trabalho em equipe

- ▶ Comunicação verbal e não verbal
- ▶ Capacidade para resolução de problemas
- ▶ Planejamento e organização
- ▶ Delegação
- ▶ Sensibilidade
- ▶ Sensatez
- ▶ Criatividade
- ▶ Aceitação de riscos
- ▶ Decisão
- ▶ Conhecimento técnico
- ▶ Energia
- ▶ Amplitude de interesses
- ▶ Pró-atividade
- ▶ Tolerância ao Estresse





Dicas práticas para a otimização do trabalho em equipe

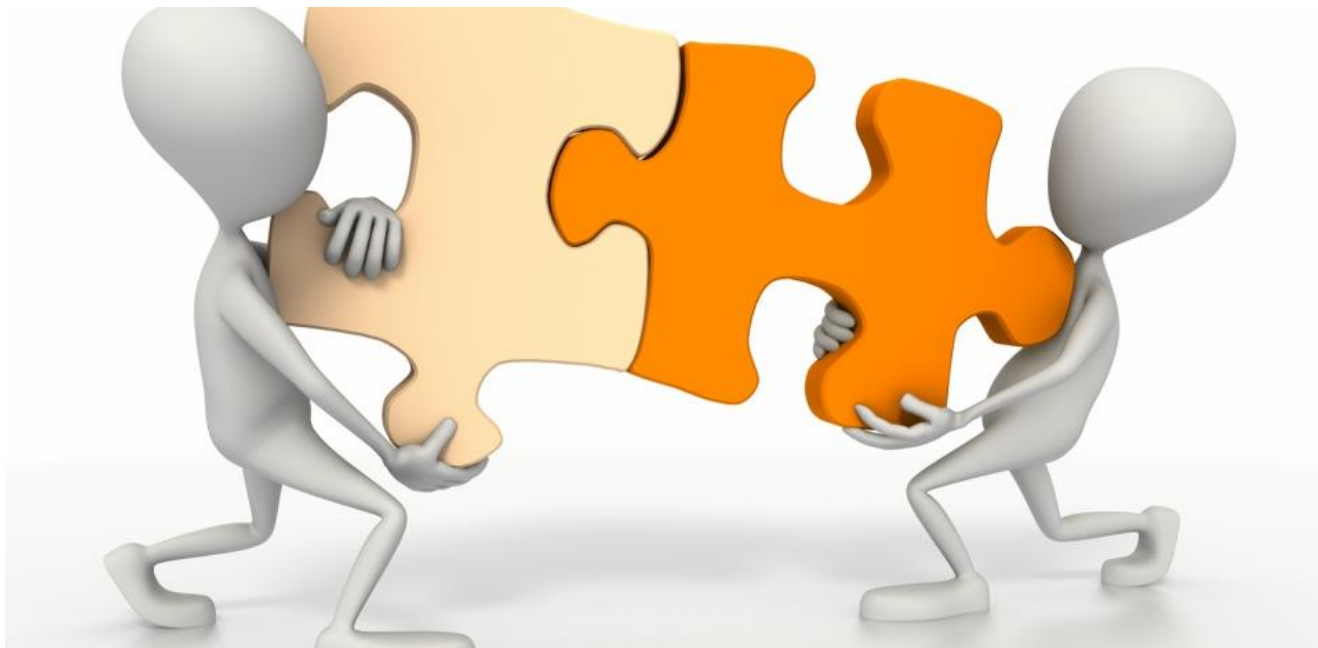
- Sempre utilize o estilo de comunicação Assertivo;





Dicas práticas para a otimização do trabalho em equipe

- Colabore sempre;



Dicas práticas para a otimização do trabalho em equipe



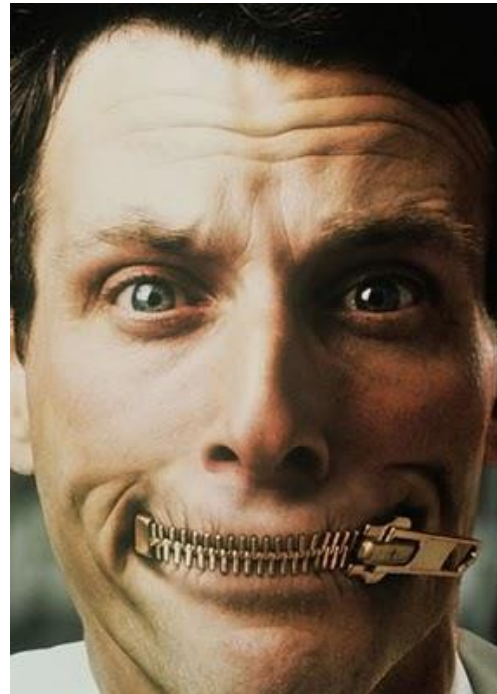
- Nunca invada o espaço do colega de trabalho;





Dicas práticas para a otimização do trabalho em equipe

- Evite falar demais;



Dicas práticas para a otimização do trabalho em equipe



- Realize elogios aos colegas de trabalho, sempre que possível;





Amplie o seu nível de percepção





No próximo slide, identifique seus principais valores e objetivos e os principais valores e objetivos dos membros de sua equipe.

Agora, tente criar sinergia entre os valores e aprender a lidar com as diferenças.

Em seguida crie um plano de ação para minimizar as diferenças e crescer junto com a sua equipe.



Hierarquia de Valores

<u>EU</u>	VALORES	GRUPO
	Auto-Realização	
	Poder	
	Honestidade	
	Autonomia	
	Dinheiro	
	Espiritualidade	
	Dever	
	Prestígio	
	Segurança	
	Prazer	
	Competência	
	Ética	





Proposta de plano de ação

- ▶ Objetivo geral:

- ▶ Procedimentos Práticos
- ▶ 1.
- ▶ 2.
- ▶ 3.
- ▶ 4.





Para refletir:

“Nenhum de nós é tão inteligente quanto todos nós juntos”.

Warren Bennis, Autor Norte-Americano

-

