

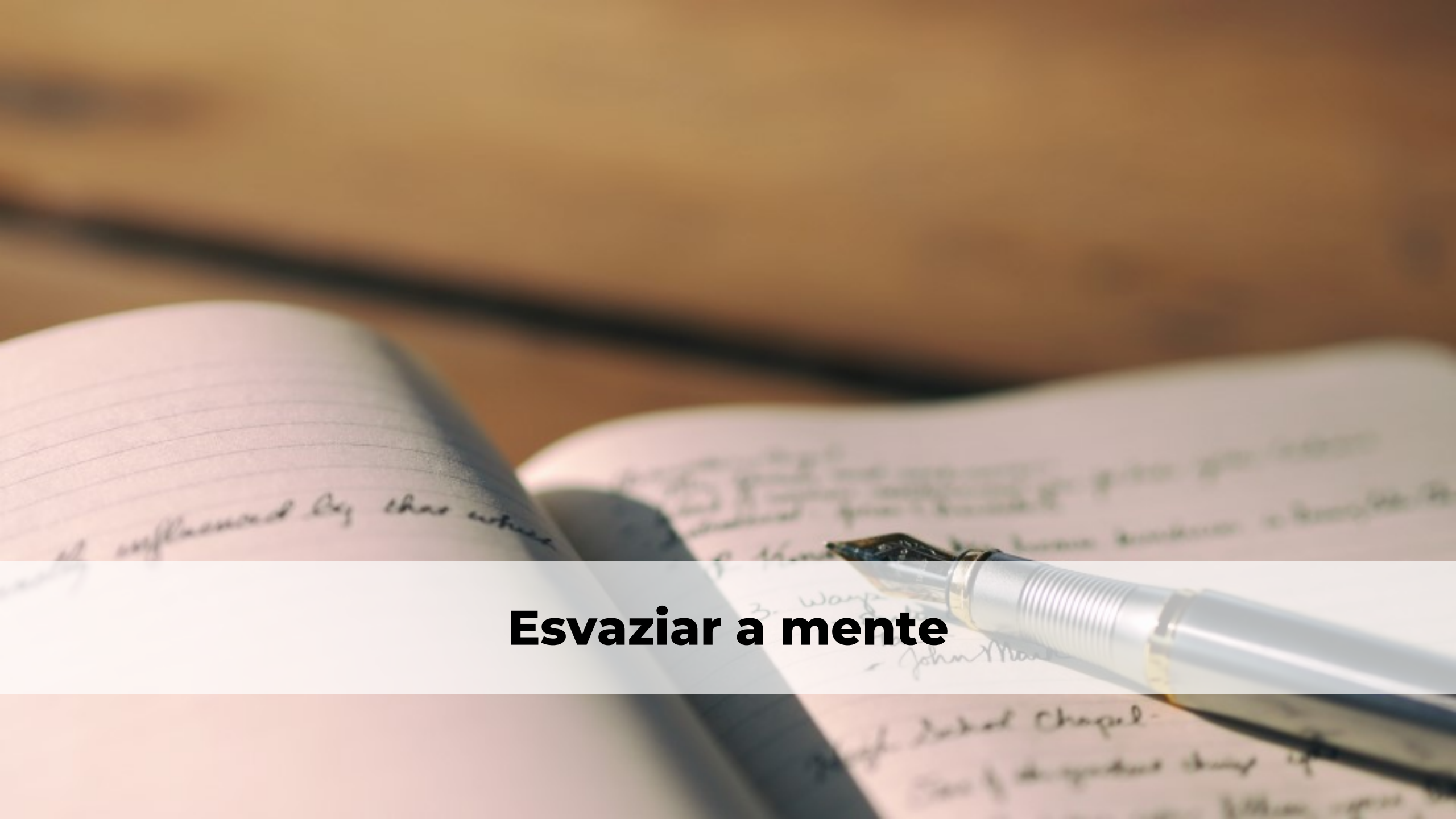
Sessão 2



HOJE, SENTE-SE NUM LUGAR DIFERENTE



60 Segundos



Esvaziar a mente



Check-in

Exercício – Check-in

1) Como chego a esta reunião?

Dicas:

- É feita sempre na primeira pessoa;
- Não há comentários ao check-in de outras pessoas;
- É breve para dar tempo para todos;
- Exemplos de tópicos que pode querer falar:
 - Como se sente e que emoções estão mais presentes naquele momento;
 - Se há alguma questão pessoal ou profissional a causar-lhe alguma preocupação ou desconforto;
 - Quais são as suas perspectivas e expectativas para a reunião;
 - Qualquer outra questão que a pessoa sinta necessidade de partilhar.

Exercício – Check-in (exemplo online)

1) Como chego a esta reunião?

Escolha um emoji que melhor expressa como se sente e coloque-o no chat (bate-papo).

Comunicação Eficaz

“O processo de comunicação é o que nos permite interagir com outras pessoas; sem ele, seríamos incapazes de partilhar conhecimentos ou experiências com qualquer coisa fora de nós.

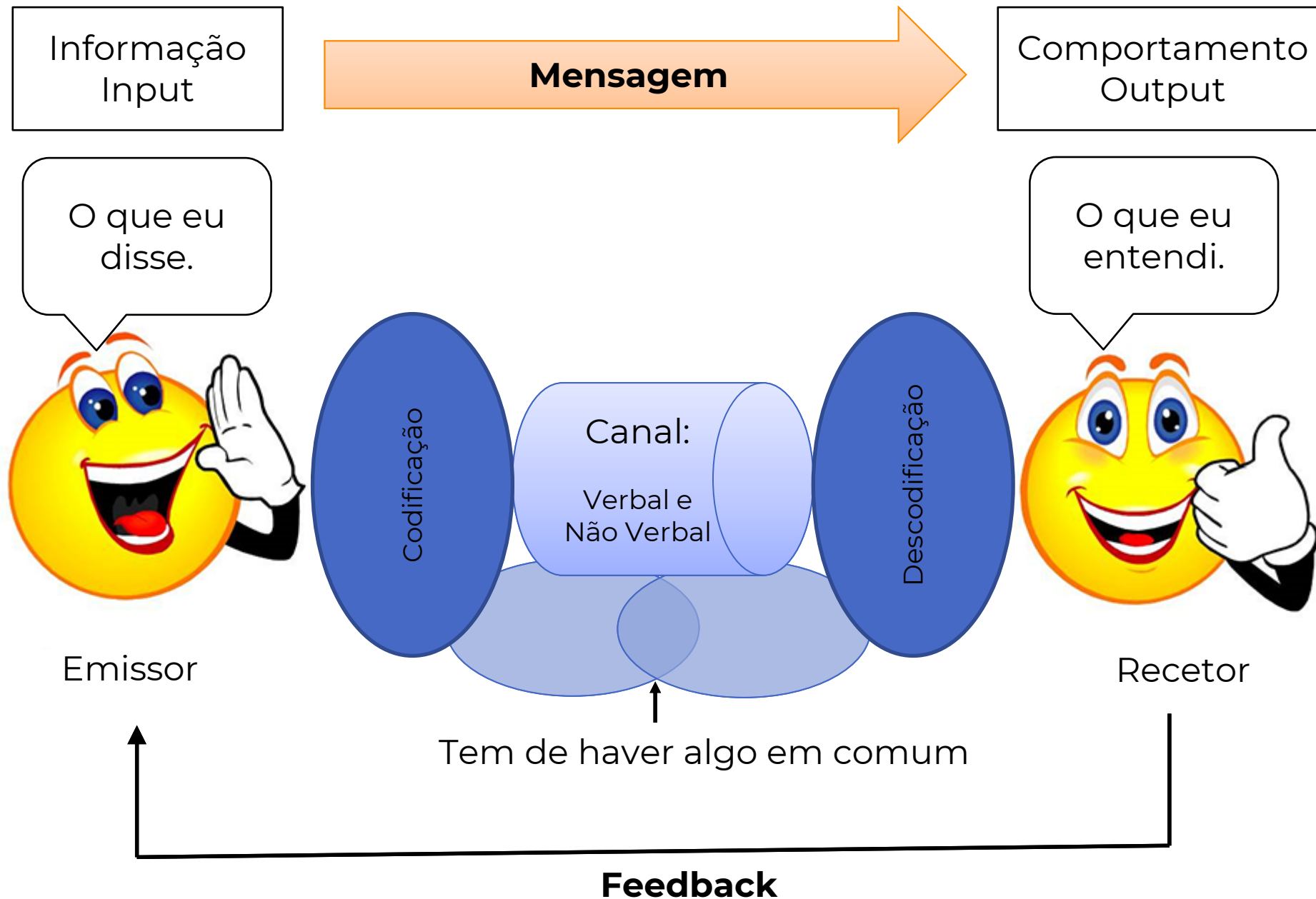
As formas mais comuns de comunicação incluem a fala, a escrita, os gestos, o tacto e a transmissão.”

Wikipedia

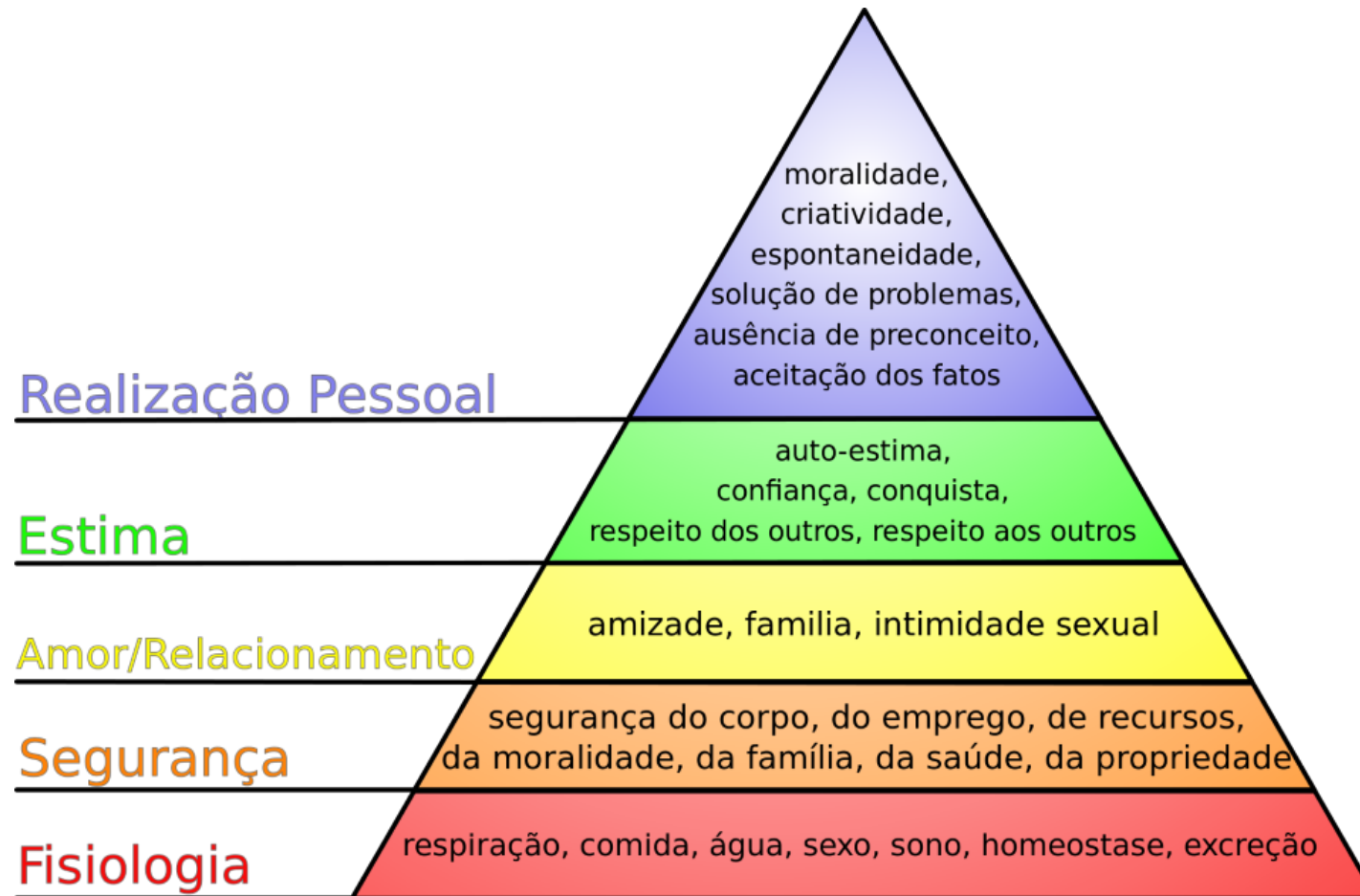


Comunicação Eficaz

Comunicação eficaz é a comunicação que produz o resultado desejado.



Pirâmide de Maslow



Fonte: Wikipédia

Níveis de Consciência Pessoal

Seven Levels of Personal Consciousness



Fonte: Barrett Values Centre

Níveis de Liderança Consciente

Seven Levels of Leadership



Fonte: Barrett Values Centre



Estilos de Comunicação

O que é a Comunicação Eficaz?

A comunicação eficaz é um processo com três componentes importantes - enviar **a mensagem certa, à pessoa certa, da forma correcta.**

É importante conhecer a psicologia das pessoas com quem se está a interagir para que a comunicação seja eficaz.

Para que a comunicação seja eficaz, é necessário **conhecer as circunstâncias da outra pessoa.**

Uma comunicação eficaz inclui todos os aspectos da linguagem **visual, auditiva e cinestésica** para ser atractiva para o ouvinte.

Benefícios da Comunicação Eficaz?

Uma **comunicação eficaz ajuda a compreender melhor uma pessoa ou uma situação.**

Permite-nos resolver as diferenças, criar confiança e respeito na organização.

Por vezes, a nossa mensagem é mal entendida ou nós entendemos mal a mensagem recebida, a **comunicação eficaz ajuda-nos a resolver os problemas com o ponto de vista de ambos.**

A comunicação eficaz ajuda-nos a estabelecer uma boa relação com os filhos, o cônjuge, o chefe, os colegas, etc.

Ajuda-nos na tomada de decisões.

Os 7 C's da Comunicação Eficaz

1. Completude
2. Concisão
3. Consideração
4. Clareza
5. Concretude
6. Cortesia
7. Correção

Completude

- A informação transmitida na mensagem deve ser **completa** para que a comunicação seja eficaz.
- O emissor deve **ter em consideração a mentalidade do recetor** e transmitir a mensagem em conformidade.
- Uma comunicação completa melhora a reputação da organização.
- A informação completa fornece informações adicionais sempre que necessário, não deixando dúvidas no espírito do receptor.
- A informação completa **ajuda a tomar melhores decisões**, uma vez que fornece todas as informações desejadas e cruciais.
- A informação completa persuade o público.

Concisão

- Concisão significa comunicar **o que se pretende transmitir com o mínimo de palavras possível.**
- A **concisão é uma necessidade** para uma comunicação eficaz.
- A comunicação concisa fornece **uma mensagem curta e essencial em poucas palavras.**
- A mensagem concisa **é mais apelativa** e abrangente para o público.
- As mensagens concisas **não são repetitivas** por natureza.

Consideração

- Uma comunicação eficaz deve **ter em consideração a audiência**, conhecendo os seus pontos de vista, antecedentes, mentalidade, nível educacional, etc.
- A consideração implica "**pôr-se no lugar dos outros**".
- A consideração garante que **o respeito próprio da audiência é mantido** e que as suas emoções não são afectadas.
- Considerar **as necessidades e os requisitos da audiência** para conseguir uma comunicação eficaz.

Clareza

- A clareza implica que se **dê ênfase a uma meta ou objetivo específico** de cada vez, em vez de se tentar desviar do caminho.
- A clareza **ajuda a compreender** facilmente a mensagem.
- A clareza total dos pensamentos e das ideias reforça o significado da mensagem.
- A clareza resulta **da utilização de palavras exactas, adequadas e concretas.**

Concretude

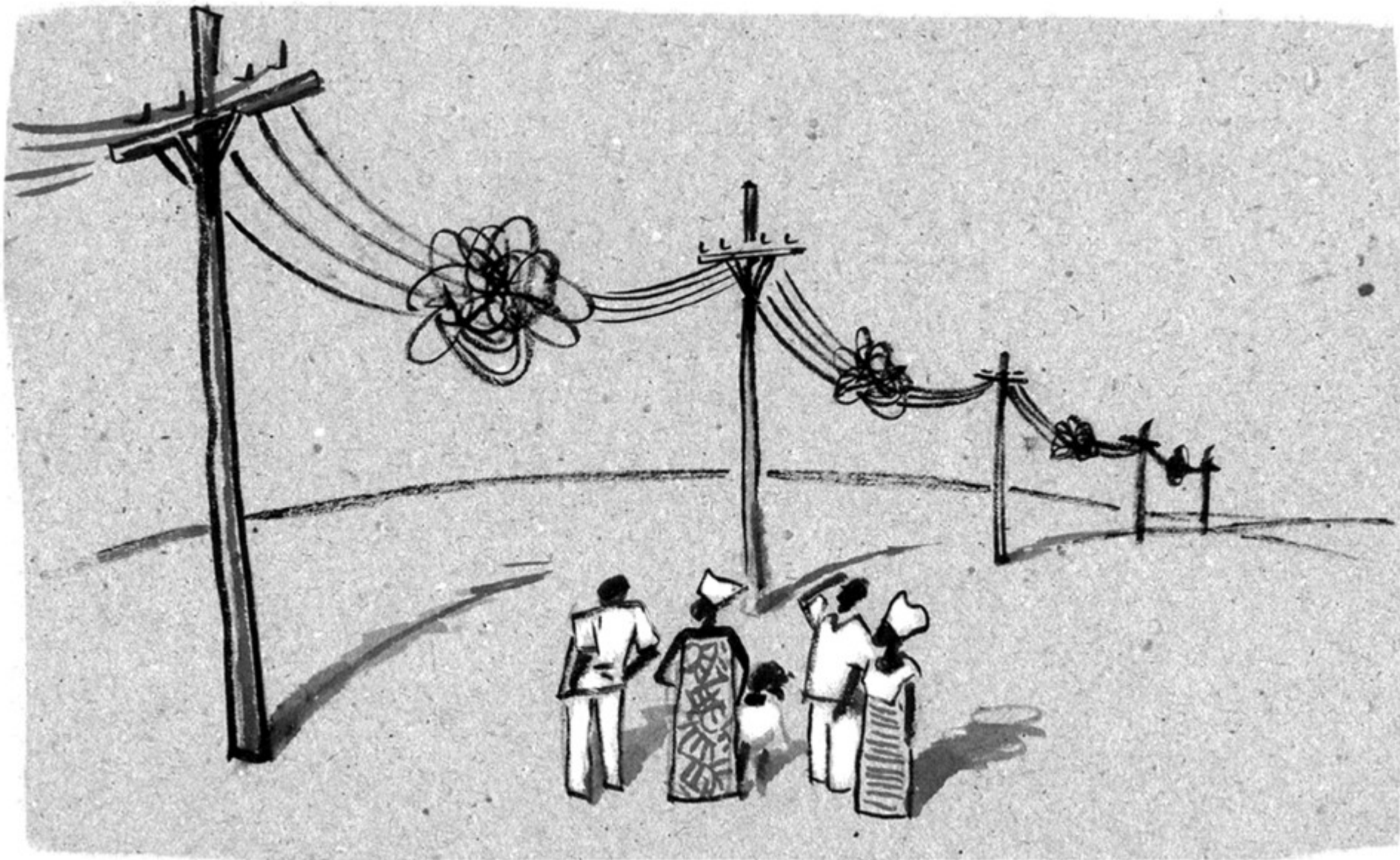
- A comunicação concreta **implica ser específica e clara** em vez de ser difusa e geral.
- A comunicação concreta **revela um bom nível de confiança**.
- As informações concretas **ajudam a reforçar a reputação** da organização.
- As informações concretas **não podem ser mal interpretadas**.

Cortesia

- Cortesia significa ser **educado, gentil, criterioso, entusiasta e convincente**.
- **A cortesia é um elemento importante de uma comunicação eficaz.**
- A cortesia reflecte **a natureza e o carácter do emissor** da mensagem.
- É o mesmo que respeitar e depois esperar o mesmo.
- A cortesia **não é de modo algum tendenciosa** por natureza.

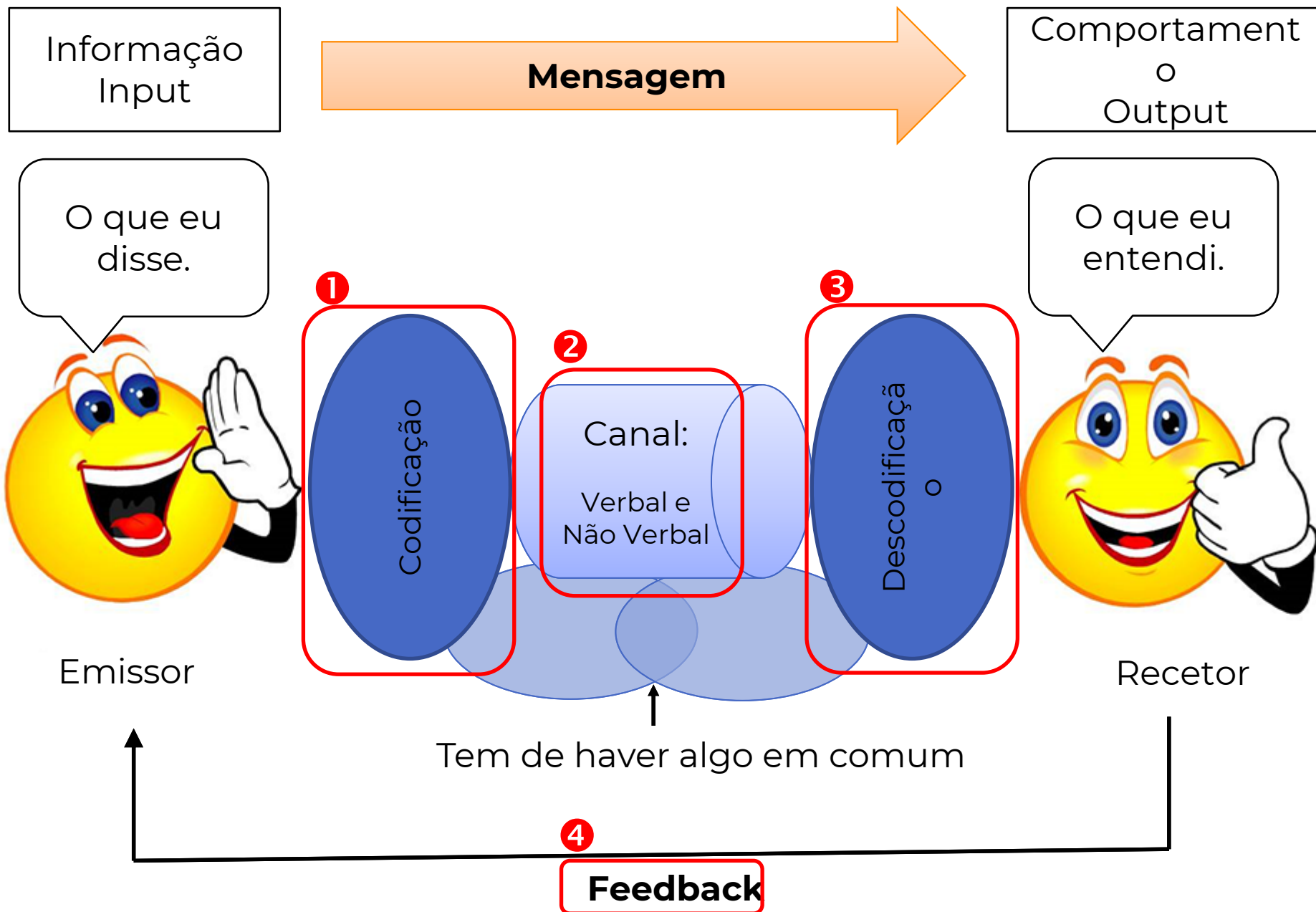
Correção

- A correção da comunicação implica que **a informação correcta** seja transmitida através da mensagem.
- Uma comunicação correcta **aumenta o nível de confiança** do emissor.
- A informação correcta **tem maior impacto** na audiência.
- **Não contém erros gramaticais e utiliza uma linguagem adequada e correcta.**
- A informação correcta **inclui a precisão e a exatidão dos factos e dos números** utilizados na mensagem.



Problemas de Comunicação

Comunicação eficaz é a comunicação que produz o resultado desejado.



Problemas de Codificação

- Falta de sensibilidade para com o receptor
- Falta de competências básicas de comunicação
- Conhecimento insuficiente do assunto
- Interferência emocional
- Falta de confiança
- Não saber o que pretende da comunicação

Problemas de Transmissão

- Distracções físicas
- Barreiras de canal
- Cadeia de comunicação longa
- Canal desadequado

Problemas de Descodificação

- Falta de interesse
- Falta de conhecimentos
- Falta de capacidade de comunicação
- Distrações emocionais
- Sobrecarga de informação
- Mensagens contraditórias

Problemas de Feedback

- Ausência de feedback
- Feedback inadequado.

Como resolver...

- Ligar-se ao público
- Palavras simples
- Linguagem corporal (sorriso, contacto visual, gestos, tom)
- Sensibilidade cultural
- Verificar a compreensão
- Procurar a participação
- Perguntas efectivas
- Resumir o que foi dito



- 1. O que quero?**
- 2. Porque quero?**

Feedback



Feedback



EU SOU
 UNICO & ESPECIAL
 C/ POTENCIAL ILIMITADO
 COMETE ERROS

EU SIMO
 EMOCÕES / SENTIMENTOS / SENSIBILIDADE

EU FAÇO
 AÇÕES / ATITUDES / COMPORTAMENTOS
 DITO / FALO

3 vs 1



~~"TU ÉS..."~~



MATURIDADE
 EMOCIONAL



Feedback - Sumário

- O Feedback é dado ao Comportamento. Nunca às Emoções ou Identidade.
- A proporção deve ser 3:1 (positivo:negativo).
- A reacção ao feedback pode ser dupla:
 - Agradecer;
 - Pedir exemplos para compreender melhor.
- O Feedback deve ser dado de forma regular.
- Evitar a técnica da “Sanduíche”.
- Utilizar os 4 passos da Comunicação Não Violenta.

Feedback – Exercício Treino

- 1) Pedir feedback à equipa e aos pares (1-a-1)*
- 2) Analisar e Reflectir
 - a) O que existe de verdade nisto?
 - b) Como isto me pode ser útil?
 - c) O que quero mudar?
- 3) Partilhar com a equipa o que vai mudar

* (opcional) - pedir feedback aos amigos e família

Reunião Mensal 1a1

1. O que está a correr bem?
2. O que poderia estar a correr melhor?
3. Em que está a trabalhar?
4. O que precisa do chefe?
5. Que progressos fez no desenvolvimento das suas competências e conhecimento?

Reunião Mensal 1a1 (cont)

6. Como está a exceder os seus objetivos?
7. Como está a ajudar os outros a melhorarem?
8. Como os outros estão a ajudar a melhorar?
9. Como se está a desenvolver profissionalmente?
10. Feedback a dar ao colaborador e a receber do colaborador.

Escuta Activa

O que é a escuta?

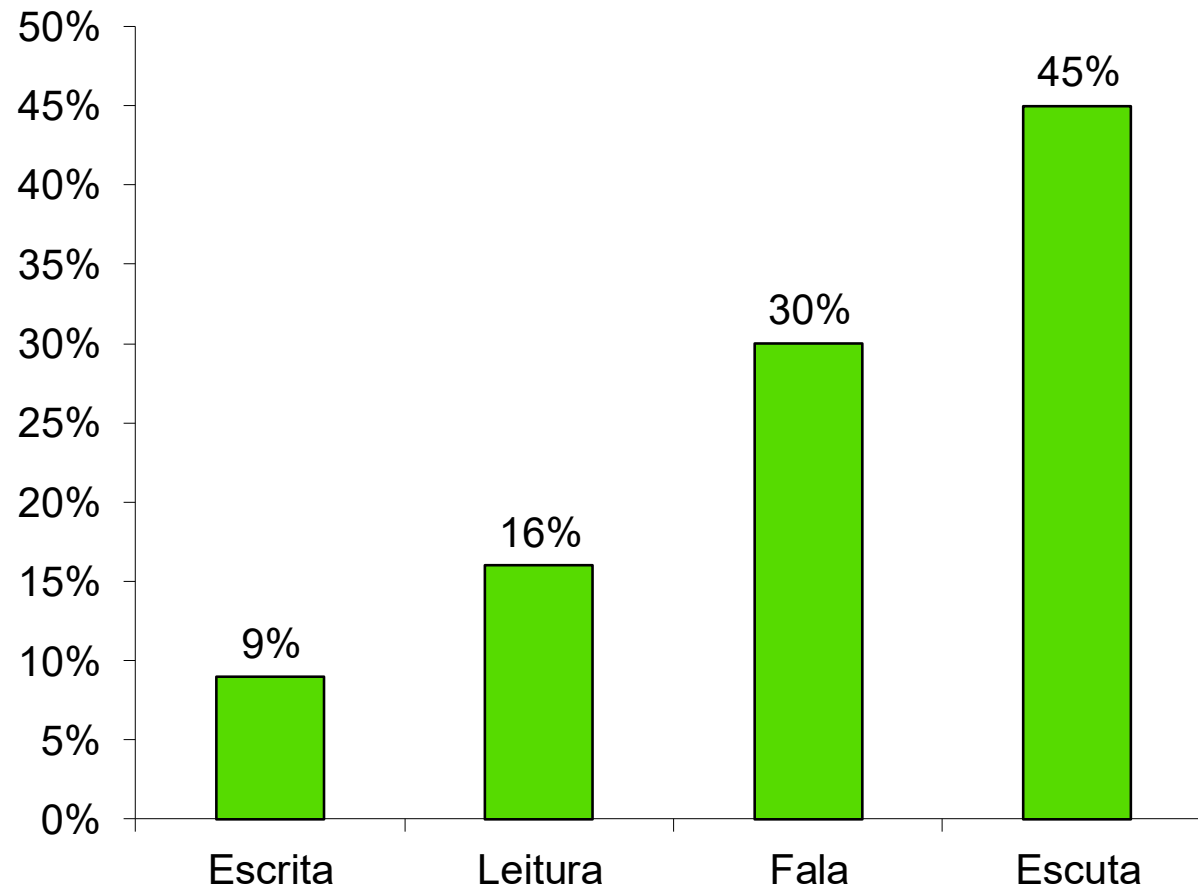
A escuta é a absorção dos significados das palavras e das frases pelo cérebro.

A escuta leva à compreensão de factos e ideias.

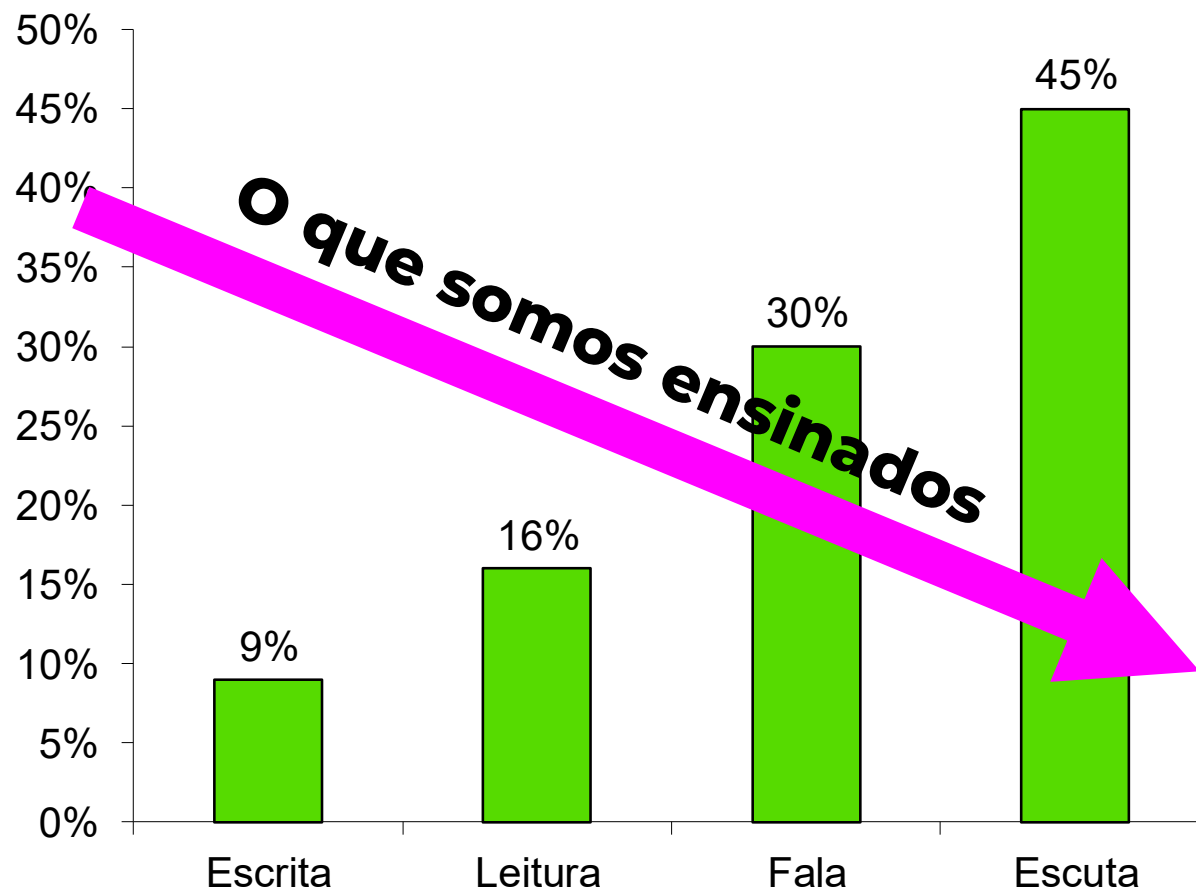


Ouvir vs Escutar

Relação entre Escutar e Falar



Relação entre Escutar e Falar





“Se fosse suposto falarmos mais do que ouvirmos, ter-nos-iam dado duas bocas e uma orelha.”

Mark Twain

Dicas para Escuta Activa

Parafrasear

Repetir o que foi dito com as suas próprias palavras

Resumir

Reunir os pontos principais de um orador

Perguntar

Desafia o orador a pensar mais, clarificando tanto a sua compreensão como a dele, mas suspendendo o julgamento

Caminho para uma boa comunicação

- Ouvir para compreender
- Compreender antes de falar
- Falar para ser compreendido
- Procurar compreender antes de prosseguir
- Repetir



**“Um ser humano raramente é
melhor do que a sua conversação”**

Provérbio alemão

Comunicação Não Violenta

O Criador

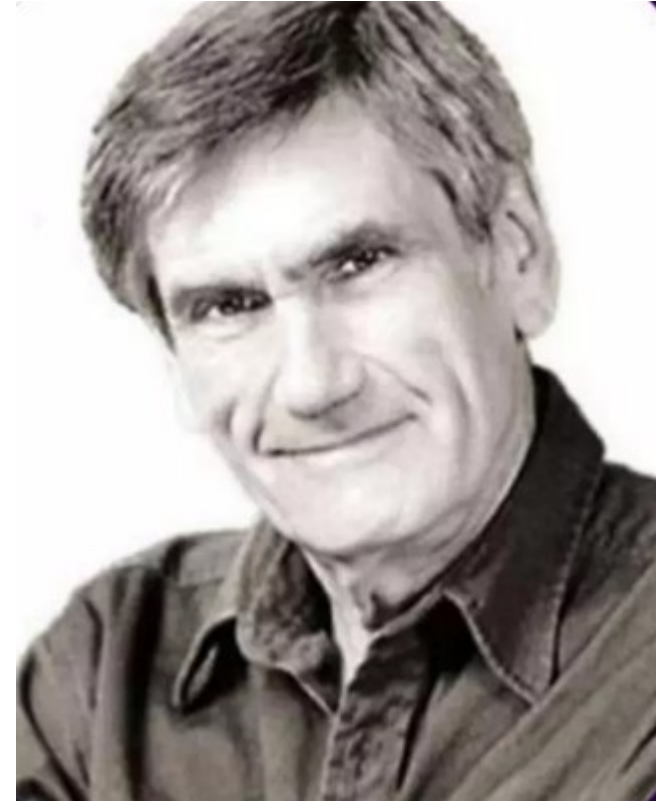
Marshall Rosenberg, psicólogo americano, (nasceu em Detroit em 1934 +7.2.2015).

Em 1961 obteve doutoramento em PsicoLogia Clínica pela Universidade de Wisconsin - Madison.

No ano de 1966, recebeu o diploma de Psicologia Clínica, pela American Board of Examiners in Professional Psychology.

No final da década de 1960 começou a desenvolver a comunicação não-violenta.

Em 1984 Rosenberg fundou o Centro para a Comunicação Não-Violenta (CNVC) em Sherman, Texas.



Origem

No Verão de 1943 em Detroit: Luta racial a partir de um incidente num parque público.

Mais de 40 pessoas foram mortas em apenas 3 dias de conflito.

O que é?

“A Comunicação Não Violenta é baseada nos princípios da não violência – o estado natural de **compaixão** quando a não violência está presente no coração”

“... é na maneira como falamos e ouvimos os outros que está a chave para o problema das desavenças e discórdias.”

Por Marshall Rosenberg

O que é?

“Na gênese de toda a raiva há uma necessidade que não está a ser satisfeita.”

“Quando nos concentramos em esclarecer o que está a ser observado, sentido e necessário, em vez de diagnosticar e julgar, descobrimos a profundidade da nossa própria compaixão.”

Por Marshall Rosenberg

O que é?

“Toda a violência é o resultado das pessoas se enganarem a si mesmas, acreditando que a dor delas deriva de outras pessoas e que, por isso, essas pessoas merecem ser punidas.”

“Quando nos concentramos em esclarecer o que está a ser observado, sentido e necessário, em vez de diagnosticar e julgar, descobrimos a profundidade da nossa própria compaixão.”

Por Marshall Rosenberg

A Comunicação Não Violenta

Tem 4 passos:

- **Observação**
- **Sentimento**
- **Necessidade**
- **Pedido**

Cada componente tem 2 partes:

- **Expressão**
- **Acolhimento**

1. Observar Factos

Factos sem a minha interpretação.

Separar os factos dos julgamentos ou avaliações.

“Ao combinarmos a observação com a avaliação, diminuámos a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que desejamos transmitir. Em vez disso, é provável que eles escutem como crítica e, assim, resistam ao que dizemos.”

Marshall Rosenberg

1. Observação dos factos

Expressar	Acolher
Observação	
Dizer o que observo, sem julgar , sem fazer deduções, sem relacionar com outra situação <ul style="list-style-type: none">- Não generalizar- Usar sempre EU	Ouvir atentamente sem julgar, sem fazer deduções , sem relacionar com outra situação: <ul style="list-style-type: none">- Aclarar por meio de perguntas o que não compreendeu bem.

EXERCÍCIO 1 - OBSERVAÇÃO OU AVALIAÇÃO?

Para determinar sua capacidade de discernir observações de avaliações, faça o exercício a seguir.

Faça um círculo à volta do número de qualquer das afirmações que seja pura observação, sem que estejam acompanhadas de uma avaliação.

1. Ontem, o João estava chateado comigo sem motivo.
2. Ontem à noite, a Lúcia roeu as unhas enquanto via televisão.
3. O Marcelo não pediu a minha opinião durante a reunião.
4. O meu pai é um homem bom.
5. A Maria trabalha demais.
6. O Luís é agressivo.
7. A Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.
8. O meu filho, frequentemente, não escova os dentes.
9. O Pedro disse-me que o amarelo não me fica bem.
10. A minha tia queixa-se sempre que falo com ela.

EXERCÍCIO 1 - OBSERVAÇÃO OU AVALIAÇÃO?

Para determinar sua capacidade de discernir observações de avaliações, faça o exercício a seguir.

Faça um círculo à volta do número de qualquer das afirmações que seja pura observação, sem que estejam acompanhadas de uma avaliação.

1. Ontem, João estava chateado comigo sem motivo.
- 2. Ontem à noite, Lúcia roeu as unhas enquanto via televisão.**
- 3. O Marcelo não pediu a minha opinião durante a reunião.**
4. O meu pai é um homem bom.
5. A Maria trabalha demais.
6. O Luís é agressivo.
- 7. A Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.**
8. O meu filho, frequentemente, não escova os dentes.
- 9. O Pedro disse-me que o amarelo não me fica bem.**
10. A minha tia queixa-se sempre que falo com ela.

2. Expressar Sentimentos

Identificar e expressar sentimentos.

“Seja tristeza, alegria, medo ou qualquer outro sentimento, a natureza deu-no-los com uma finalidade: eles mobilizam-nos para agir, perseguindo e realizando o que precisamos e valorizamos.”

Marshall Rosenberg

2. Expressar sentimentos

Expressar	Acolher
Sentimentos	
Usar a expressão “Eu sinto...” e relacionar o meu sentimento às minhas próprias expectativas e não à acção do outro.	Usar a expressão “Tu sentes-te...” ajuda a relacionar o sentimento do outro às expectativas dele e não à minha acção.

Ouvir mensagens negativas

1. Culparmo-nos
2. Culpar os outros
3. Perceber os próprios sentimentos e necessidades
4. Perceber os sentimentos e as necessidades dos outros

Estado de libertação emocional

1ª etapa: Escravidão emocional: sentimos que somos responsáveis pelos sentimentos dos outros.

2ª etapa: A desagradável: sentimos ira; já não queremos ser responsáveis pelos sentimentos dos outros.

3ª etapa: Libertação emocional: assumimos a responsabilidade pelas nossas intenção e atitudes.

Interpretações (não são sentimentos)

ameaçado

atacado

atraído

aviltado

coagido

criticado

desacreditado

desamparado

desapontado

desgastado

diminuído

enclausurado

encurralado

enganado

incompreendido

intimidado

ignorado

maltratado

manipulado

menosprezado

negligenciado

pressionado

preterido

provocado

rejeitado

sobrecarregado

subestimado

traído

usado

Sentimentos (Necessidades atendidas)

absorta
afetuosa
agradecida
alegre
alerta
aliviada
amigável
amorosa
animada
arrebatada
assombrada
à vontade
bem-humorada
calma
calorosa

cheia de alegria
comovida
complacente
confiante
coraiosa
curiosa
deslumbrada
desperta
despreocupada
empolgada
encantada
em êxtase
enlevada
entregue
entretida
entusiasmada

envolvida
esperançosa
esplêndida
estimulada
estupefacta
eufórica
exultante
fascinada
feliz
grata
iluminada
impressionada
incentivada
inspirada
intensa
interessada

livre
magnífica
maravilhada
orgulhosa
optimista
perceptiva
plácida
radiante
realizada
relaxada
revigorada
satisfeita
segura
sociável
útil
viva

Sentimentos (Necessidades não atendidas)

abatida	carregada	encabulada	infeliz
aflita	céptica	enciumada	inquieta
agitada	chateada	enojada	insatisfeita
alvoraçada	ciumenta	entediada	insegura
amargurada	confusa	envergonhada	insensível
amedrontada	consternada	exagerada	instável
angustiada	culpada	exaltada	irada
ansiosa	deprimida	exasperada	irritada
apática	desamparada	exausta	irritável
apavorada	desapontada	fraca	isolada
aprensiva	desconfiada	frustrada	letárgica
arrepentida	desconfortável	horrorizada	magoada
assustada	descontente	hostil	mal-humorada
aterrorizada	desencorajada	impaciente	melancólica
atormentada	desesperada	impassível	monótona
atrapalhada	desiludida	incomodada	mortificada
cansada	desolada	indiferente	nervosa

Sentimentos (Necessidades não atendidas)

obcecada
oprimida
perplexa
perturbada
pesarosa
pessimista
péssima
preguiçosa
preocupada
prostrada
rancorosa
rejeitada
relutante
ressentida

sensível
solitária
sonolenta
soturna
sozinha
surpreendida
taciturna
tensa
triste

EXERCÍCIO 2 - EXPRESSÃO DE SENTIMENTOS

Se quiser verificar se concordamos a propósito da expressão dos sentimentos, faça um círculo à volta do número de cada uma das afirmações que corresponda a sentimentos expressos verbalmente.

1. Acho que não gostas de mim.
2. Estou triste, porque te estás a ir embora.
3. Fico assustada quando falas assim.
4. Quando não me cumprimentas, sinto-me negligenciado.
5. Estou feliz por poderes vir.
6. És nojento.
7. Sinto vontade de te bater.
8. Sinto-me mal interpretado.
9. Sinto-me bem pelo que fizeste por mim.
10. Não valho nada.

EXERCÍCIO 2 - EXPRESSÃO DE SENTIMENTOS

Se quiser verificar se concordamos a propósito da expressão dos sentimentos, faça um círculo à volta do número de cada uma das afirmações que corresponda a sentimentos expressos verbalmente.

1. Acho que não gostas de mim.
- 2. Estou triste, porque te estás a ir embora.**
- 3. Fico assustada quando falas assim.**
4. Quando não me cumprimentas, sinto-me negligenciado.
- 5. Estou feliz por poderes vir.**
6. És nojento.
7. Sinto vontade de te bater.
8. Sinto-me mal interpretado.
9. Sinto-me bem pelo que fizeste por mim.
10. Não valho nada.

3. Reconhecer Necessidade

O que é mais importante na vida para si?

“Repetidas vezes pude ver que a partir do momento em que as pessoas começam a conversar sobre o que precisam, a possibilidade de encontrar Maneiras de atender as necessidades de todos aumenta substancialmente.”

Marshall Rosenberg

3. Reconhece Necessidades

Expressar	Acolher
Necessidades	
Na prática: Nomear com clareza as minhas necessidades , sentimento, valores, expectativas, etc.	Na prática: Confirmar com o outro a sua verdadeira necessidade, sentimento, valores, expectativas, etc.

Necessidades Humanas Básicas

Autonomia

- escolher sonhos, objectivos e valores
- escolher um plano para realizar esses sonhos, objectivos e valores

Celebração

- celebrar a criação da Vida e os sonhos realizados
- celebrar as perdas: entes queridos, sonhos, etc. (luto)

Integridade

- autenticidade
- autovalorização
- criatividade
- significado

Interdependência

- aceitação
- amor
- apoio
- calor humano
- compreensão
- comunhão
- confiança
- consideração
- contribuição para o enriquecimento da vida (exercitar o poder da doação daquilo que contribui para a vida)
- cordialidade
- empatia
- encorajamento
- respeito
- segurança emocional
- sinceridade (a que nos fortalece e nos permite aprender com as nossas limitações)
- valorização

Necessidades Humanas Básicas

Lazer

- diversão
- riso

Comunhão espiritual

- beleza
- harmonia
- inspiração
- ordem
- paz

Necessidades físicas

- abrigo
- água
- alimento
- ar
- descanso
- expressão sexual
- movimento, exercício
- protecção contra formas de Vida ameaçadoras: vírus, bactérias, insectos, predadores
- toque

EXERCÍCIO 3 - RECONHECIMENTO DAS NECESSIDADES

Para exercitar a identificação de necessidades, trace um círculo à volta do número das afirmações abaixo em que a pessoa assume a responsabilidade pelas suas necessidades.

1. Irritas-me quando deixas documentos da empresa caídos no chão da sala de reuniões.
2. Fico fura quando dizes isso, porque quero respeito, e o teu modo de falar soa-me a insulto.
3. Sinto-me desiludida quando chegas atrasado.
4. Estou triste por não vires jantar, porque estava à espera que passássemos a noite juntos.
5. Estou desiludido, porque disseste que ias fazer aquilo e não fizeste.
6. Estou desmotivado, porque gostava de já ter progredido mais no trabalho.
7. As pequenas coisas que as pessoas dizem às vezes magoam-me.
8. Estou contente por teres recebido aquele prémio.
9. Fico assustada quando levantas a voz.
10. Estou grato pela boleia que me deste, porque estava a precisar de chegar a casa antes dos meus filhos.

EXERCÍCIO 3 - RECONHECIMENTO DAS NECESSIDADES

Para exercitar a identificação de necessidades, trace um círculo à volta do número das afirmações abaixo em que a pessoa assume a responsabilidade pelos seus sentimentos.

1. Irritas-me quando deixas documentos da empresa caídos no chão da sala de reuniões.
- 2. Fico fula quando dizes isso, porque quero respeito, e o teu modo de falar soa-me a insulto.**
3. Sinto-me desiludida quando chegas atrasado.
- 4. Estou triste por não vires jantar, porque estava à espera que passássemos a noite juntos.**
5. Estou desiludido, porque disseste que ias fazer aquilo e não fizeste.
- 6. Estou desmotivado, porque gostava de já ter progredido mais no trabalho.**
7. As pequenas coisas que as pessoas dizem às vezes magoam-me.
8. Estou contente por teres recebido aquele prémio.
9. Fico assustada quando levantas a voz.
- 10. Estou grato pela boleia que me deste, porque estava a precisar de chegar a casa antes dos meus filhos.**

4. Fazer o Pedido

Pedir é o começo para receber.

“Formular pedidos em linguagem clara, positiva e de acções concretas revela o que realmente queremos.”

Marshall Rosenberg

4. Fazer o Pedido

Expressar	Acolher
Pedido	
Usar palavras, expressões e gestos de solicitação , nunca de ordem, coacção ou imposição (eu gostaria que, você poderia, ...).	Acolher com interesse e confirmar a solicitação (você gostaria que eu..., você está a pedir-me para...).

EXERCÍCIO 4 - EXPRESSÃO CLARA DE PEDIDOS

Para verificar se estamos de acordo sobre a expressão clara dos pedidos, faça um círculo à volta do número que está antes das frases em que a pessoa pede claramente que se faça uma acção específica.

1. Quero que me compreendas.
2. Gostava que me dissesses algo que fiz e de que gostaste.
3. Gostava que sentisses mais confiança em ti mesmo.
4. Quero que deixes de beber.
5. Gostava que me deixasses ser eu mesma.
6. Gostava que fosses sincero comigo a propósito da reunião de ontem.
7. Gostava que respeitasses o limite de velocidade.
8. Gostava de te conhecer melhor.
9. Gostava que respeitasses a minha privacidade.
10. Gostava que preparasses o jantar mais vezes.

EXERCÍCIO 4 - EXPRESSÃO CLARA DE PEDIDOS

Para verificar se estamos de acordo sobre a expressão clara dos pedidos, faça um círculo à volta do número que está antes das frases em que a pessoa pede claramente que se faça uma acção específica.

1. Quero que me compreendas.
- 2. Gostava que me disseses algo que fiz e de que gostaste.**
3. Gostava que sentisses mais confiança em ti mesmo.
4. Quero que deixes de beber.
5. Gostava que me deixasses ser eu mesma.
6. Gostava que fosses sincero comigo a propósito da reunião de ontem.
- 7. Gostava que respeitasses o limite de velocidade.**
8. Gostava de te conhecer melhor.
9. Gostava que respeitasses a minha privacidade.
10. Gostava que preparasses o jantar mais vezes.

Exemplo em Equipa

Durante uma situação de conflito entre membros da equipa:

1. **Observar a situação** de forma objectiva e pedir para que cada uma das pessoas envolvidas conte o que aconteceu a partir do ponto de vista delas;
2. Perguntar **como os colaboradores se sentiram** após ou durante o conflito. Uma forma de fazer isso é pedindo para eles listarem dois ou três sentimentos;
3. O próximo passo é **identificar quais as necessidades** deles que não estão a ser atendidas. O gestor pode, por exemplo, questionar porque algo é importante para o colaborador;
4. Por fim, a missão é entender quais acções concretas podem ser tomadas para resolver o problema e **mapear as solicitações**. Isso pode ser feito a partir das seguintes perguntas: “Como você gostaria de seguir em frente?” e “Que suporte precisa?”.

Exercício: Autoconexão em 7 passos

1. Situação: Descreva uma situação que queira transformar ou que está curioso para explorar.

Ex: Reunião mensal para discussão de projectos que ocorreu semana passada

2. Observação: Observação específica de algo que alguém disse ou fez (Em si ou outra pessoa).

Ex: Na reunião quando eu fui dar o meu ponto de vista, fulano de tal me interrompeu e disse que já tínhamos mudado de assunto.

3. Pensamentos: O que eu me estou a dizer sobre essa situação.

Ex: Este gajo é um #!\$, quer-me desvalorizar em frente da equipa. Não me deixa dar opinião. Não ouve nunca. É sempre assim!

4. Sensação corporal: Quando você observa essa situação o que sente no corpo?

Ex: Nó na garganta, cansaço físico, boca seca.

Exercício: Autoconexão em 7 passos

5. Sentimentos: Sentimentos que surgem ao conectar-se com essa situação.

Ex: Raiva, frustração, decepção.

6. Necessidades: O que os sentimentos querem revelar de necessidades não atendidas nessa situação?

Ex: Respeito, Igualdade, Participação, Ouvir a voz de todos. (O que é importante para mim e que não ocorreu?).

7. Pedido: Com base nessas necessidades, perceber se tem um ou mais pedidos para si mesmo ou para a pessoa da situação.

Ex: Eu quero poder falar sobre o que é importante para mim, na próxima reunião quero entender quanto tempo tenho para expôr o que penso e chegar a acordo com a equipa antes mesmo da reunião começar.

4 PASSOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

1. Observação



Observe o que está acontecendo de fato, sem julgar, sem juízo de valor. Ao contrário, as pessoas tendem a receber como crítica.

2. Sentimentos



Identifique o que está sentindo em relação ao que observa. Nomeie: frustração, alegria, tristeza, etc. Expressar-se ajuda a resolver conflitos.

3. Necessidades



Identifique suas necessidades, valores ou desejos de forma conectada aos sentimentos que observou. Ex: necessidade de apoio, paz, alimentação, etc.

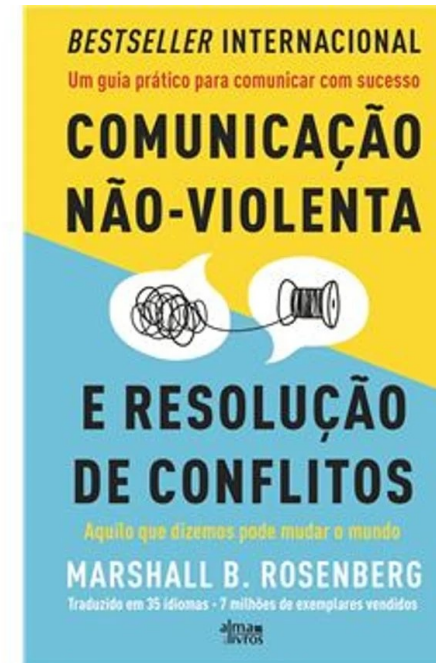
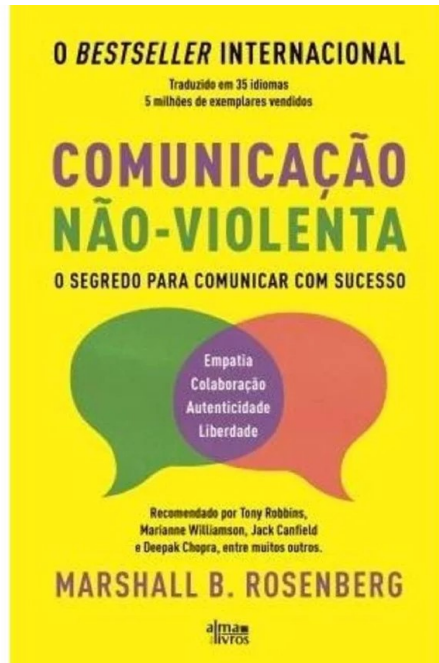
4. Pedido

Observo que não nos comunicamos há alguns dias. Fico frustrado, pois sinto necessidade de apoio. Você aceitaria conversar comigo agora?"



Informe o que observou, suas necessidades e sentimentos, então faça um pedido claro.

Recomendação de Leitura



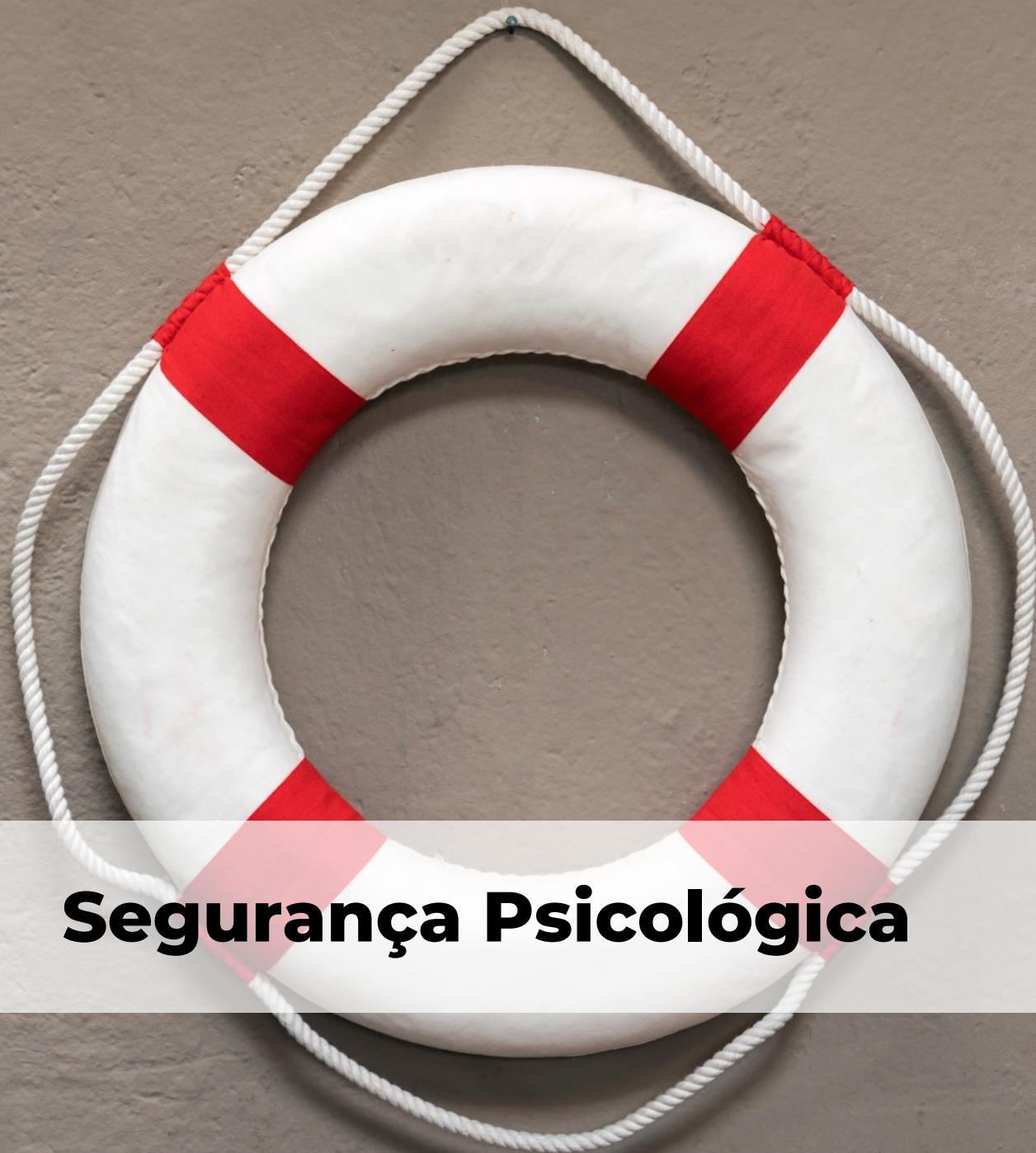
Colaboração



Alinhamento da Equipa



Responsabilidad



Segurança Psicológica

A woman with long brown hair, wearing a dark blue blazer, is sitting at a desk with a laptop. To her right, a man with a beard and short brown hair, wearing a light blue t-shirt, is also sitting at a desk with a laptop. The background is a whiteboard covered with numerous colorful sticky notes (pink, yellow, light blue, orange) and some faint handwriting. The scene is brightly lit, suggesting an office or meeting environment.

Organização das Tarefas

Treino

Treino – Sessão 2

Diariamente

- 60 segundos
- Esvaziar a mente
- Medir Energia disponível
- Responder às perguntas da Perspectiva

Uma vez:

- Ver vídeo sobre Procrastinação
(<https://www.fullfill.pt/estara-a-procrastinacao-relacionada-com-preguica/>)

Algumas vezes na semana:

- Falar com o Buddy / Companheiro/a
- Reflectir sobre Círculos de Preocupação, Influência e Controlo:
“O que depende de mim? O que posso fazer?”

Obrigado

O que foi mais importante da sessão de hoje?





RAISING INTELLIGENCE

Avenida da República, 6 - 1 Esq
1050-191 Lisboa, Portugal
p. +351 213303723
m. +351 961624027
info@fullfill.pt

WWW.FULLFILL.PT