



CALIPER

COMUNICAÇÃO NA PRÁTICA

Um guia para melhorar
suas relações pessoais
e profissionais



INTRODUÇÃO:

Ao longo da vida, adquirimos conhecimentos e experiências que nos permitem lidar com desafios, demonstrar nossas aptidões e alcançar metas e objetivos. Características pessoais, habilidades e atitudes também são fatores que contribuem com a definição de como agimos e realizamos nossas tarefas. Normalmente, esse modo de agir exerce impacto direto nos resultados que obtemos.

Um exemplo é a comunicação, uma das competências mais importantes em ambientes dinâmicos, exigentes e competitivos. Torna-se necessário, cada vez mais, ter e demonstrar habilidades que facilitem a gestão de equipes e de conflitos, os relacionamentos interpessoais e a aplicação de conhecimentos e experiências na solução de problemas.

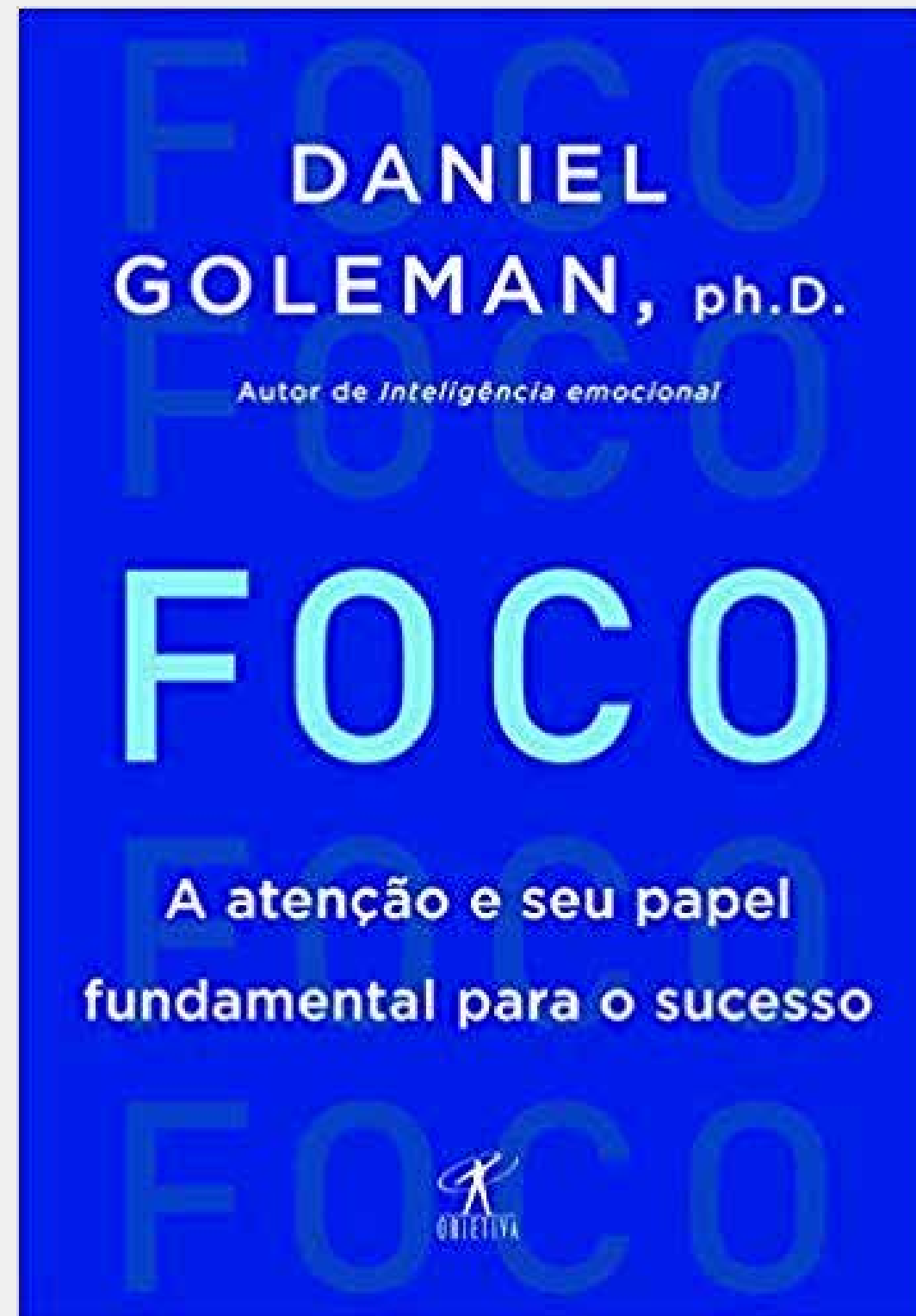
Assim, seja na perspectiva de indivíduos, equipes ou organizações, desenvolver a habilidade de se comunicar com eficiência e objetividade é fundamental, seja para transmitir com clareza suas aptidões, gerenciar e vender melhor o seu negócio ou expor suas ideias, projetos e realizações.

Para isso, criamos o E-book Comunicação na Prática; uma série de conteúdos com sugestões de ações práticas, ferramentas, filmes e livros sobre como melhorar sua habilidade de se comunicar.

Esperamos que você aproveite a leitura!

Equipe Caliper Brasil

CALIPER



FOCO

Ao falarmos e refletirmos sobre competências de Comunicação, é comum fazermos referência à capacidade de transmitir mensagens com objetividade e clareza, de gerar compreensão e exercitar a escuta ativa. Outros aspectos também são relevantes para a efetividade desse processo, entre eles, o foco. Uma habilidade que favorece a percepção de emoções e sentimentos (próprios e alheios), propicia interações mais harmoniosas e permite observar com maior clareza coisas, situações e pessoas, ampliando assim, as possibilidades de sintonia com quem nos comunicamos ou estabelecemos relações.

De acordo com o jornalista estadunidense Daniel Goleman, em seu livro “Foco: a Atenção e seu Papel Fundamental para o Sucesso”, existe uma tríade que, quando dominada, é capaz de fortalecer o músculo vital da mente: o Foco. Essa tríade contempla as seguintes perspectivas:

CALIPER



FOCO INTERNO

Sintoniza as pessoas com suas intuições, valores e objetivos, e com seu senso de propósito. É uma espécie de leme interno representado pela autoconsciência e funciona como um mecanismo de controle.

Em termos técnicos, quando direcionado para dentro, o foco é capaz de amplificar a sensibilidade da ínsula (região atrás dos lobos frontais do cérebro), a qual mapeia a parte interna do nosso corpo por meio de circuitos que se ligam a órgãos como pulmões e coração, enviando sinais para que este diminua o ritmo e para que os pulmões respirem melhor. A ínsula sintoniza as pessoas, não somente aos seus órgãos, mas à noção que cada um tem de como está se sentindo.

Pessoas que ignoram as próprias emoções e sentimentos, e de outras pessoas, têm uma atividade lenta da ínsula quando comparado com a ativação encontrada naqueles que se apresentam altamente sintonizados com suas vidas emocionais internas.

CALIPER



FOCO NO OUTRO

Favorece interações e a criação de laços e de conexões com outras pessoas. Na esfera da Comunicação, manter o foco no outro e praticar a empatia é ser capaz de se conectar, ouvir e prestar atenção nos outros.

Essas relações são construídas com base no foco compartilhado entre duas pessoas, o que leva a uma sincronia física inconsciente. A empatia requer um esforço da atenção e demanda entrar em sintonia com os sentimentos de outra pessoa, exigindo a assimilação de sinais faciais, vocais e de outros indícios emocionais. A própria anatomia do cérebro sugere a integração da autoconsciência com a empatia, pois as pessoas assimilam informações sobre si e sobre os outros dentro das mesmas redes neurais. Assim, a empatia demanda da autoconsciência a conexão consigo para a posterior leitura e foco no outro.



FOCO EXTERNO

Pessoas atentas a aspectos emocionais, ou ao contexto cultural e social no qual estão inseridas, tendem a agir e se comunicar com maior habilidade e assertividade. Essa atenção permite que sinais sutis sejam observados e captados, servindo de guia quanto ao modo como as pessoas se comportam e se expressam.

Cada um tende a manter seu foco naquilo e naqueles que mais valorizam. Um estudo de Dacher Keltner, psicólogo da Universidade da Califórnia, em Berkley, sobre níveis de classes sociais, vigilância de ameaça e reatividade hostil, descobriu falhas de atenção ao comparar pessoas de altos cargos de uma organização com as mais simples na habilidade que tinham de ler emoções em expressões faciais. Durante qualquer uma das interações, a pessoa em posição mais alta na organização estudada apresentava menor tendência em manter o foco no olhar do outro e maior probabilidade de interromper e monopolizar conversas: dois sinais de falta de atenção.

CALIPER



VOCÊ EXERCITA, DESENVOLVE E FORTALECE SEU FOCO QUANDO:

Indivíduo

- ◆ Mantém sua atenção ativa, agindo para que sua rotina pessoal e profissional, e seus diálogos sejam estabelecidos de modo não automático;
- ◆ Redobra o foco e busca praticar a atenção seletiva, em especial, diante de ambientes conturbados e situações de conflito;
- ◆ Busca refletir sobre quais oportunidades e momentos está deixando de usufruir, quando se deixa levar por distrações;
- ◆ Exercita sua mente, ao desconectar-se, regularmente, de recursos tecnológicos ou de qualquer tipo de distração, como forma de descansar e restaurar sua energia mental, evitando assim a fadiga da atenção.

CALIBER



Liderança

- ◆ Mantém o foco e enfatiza nos membros de sua equipe aspectos positivos, estabelecendo assim, diálogos que ampliem o raio de atenção de cada um deles para seus objetivos positivos e seus pontos fortes;
- ◆ Ouve atentamente, articula e comunica a direção que sua equipe deve seguir, tendo como base, a atenção plena das emoções, sentimentos e necessidades das pessoas.
- ◆ Filtra o que não é relevante e direciona sua energia e seu foco na direção da resolução racional de conflitos e do alcance de objetivos individuais, coletivos e organizacionais.
- ◆ Resolve problemas, propõe soluções e toma decisões com base na consciência sistêmica, que contempla o foco em si, nos outros e nas consequências de médio e longo prazo de suas ações atuais.

CALIPER

INDICAÇÕES CALIPER

Para dar continuidade ao desenvolvimento e ao fortalecimento da competência comunicação com base no foco, confira algumas sugestões de estudo e de leitura sobre o tema:



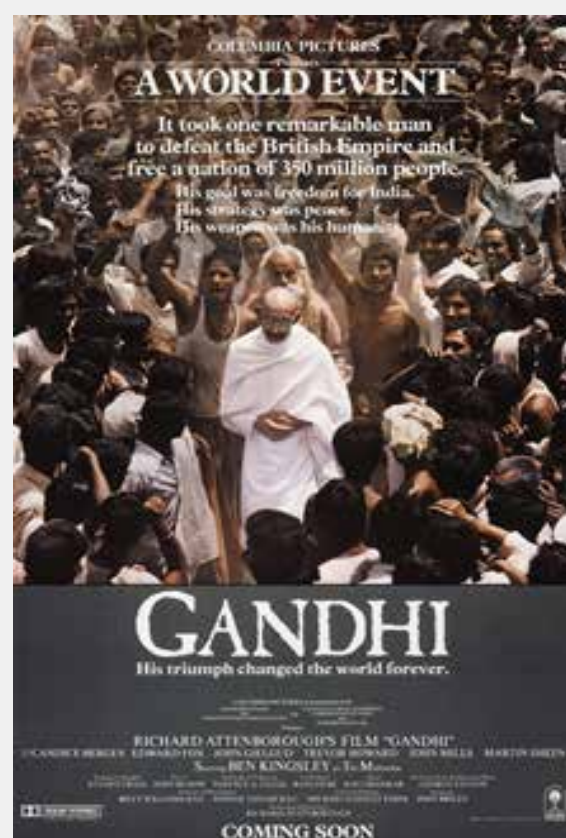
Livro

Essencialismo: a Disciplinada Busca por Menos - Greg McKeown: é um livro que defende a ideia de que se concentrar apenas no que é essencial é fundamental para a obtenção dos melhores resultados no trabalho. O autor sugere reflexões sobre a importância de cada um concentrar seu tempo e sua energia no que de fato é significativo no curto, médio e longo prazos, de buscar o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, a partir da eliminação do que não é essencial e de tudo aquilo que gera desperdícios de tempo.



Filme

Gandhi (1982): Dirigido pelo cineasta Richard Attenborough, o filme narra a trajetória do líder espiritual e pacifista indiano Mohandas Karamchand Gandhi. É possível observar diversas situações, as quais despertam reflexões e são fonte de aprendizado relacionados à inteligência emocional, empatia, humildade para aprender, coragem e foco.



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Algumas características distinguem profissionais que apresentam um desempenho diferenciado dos demais, uma delas, é a inteligência.

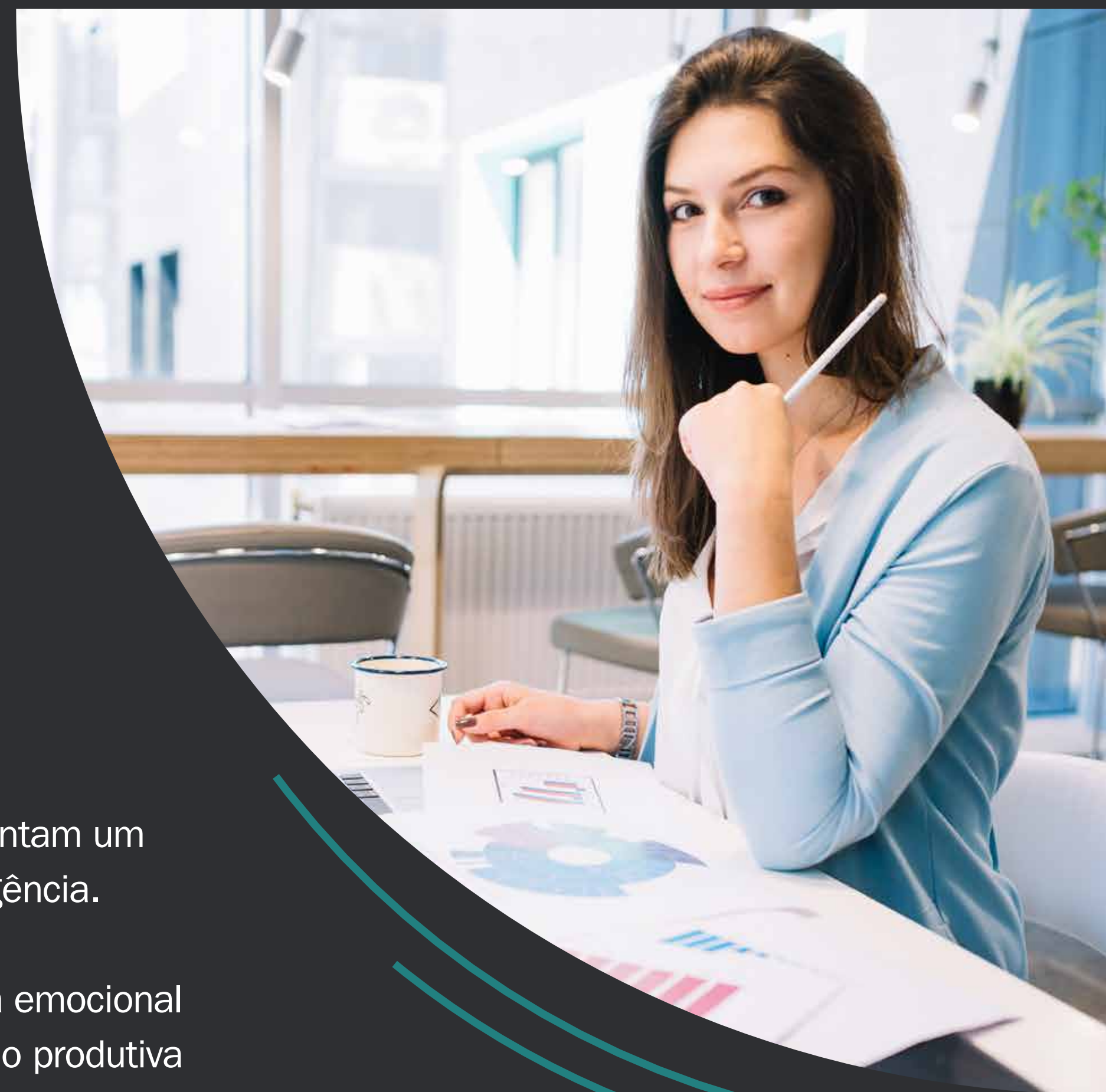
Em complemento com as habilidades técnicas, a inteligência emocional desempenha um papel essencial no que se refere à interação produtiva no ambiente corporativo e ao alto desempenho. Ela é formada pelos seguintes componentes:

◆ **Autoconsciência**

Representa a compreensão profunda das emoções, forças, fragilidades, necessidades e impulsos. Permite reconhecer como os sentimentos afetam a si, aos outros e o desempenho profissional de cada um. Também está relacionada ao entendimento que as pessoas possuem de seus valores e metas.

◆ **Autogestão**

Trata-se da capacidade de exercer autocontrole sobre sentimentos e impulsos, visto que são os impulsos biológicos que dirigem as ações. Ao gerir as próprias emoções, as pessoas são capazes de influenciar positivamente suas relações, a partir da criação de um ambiente de confiança e de equidade. A autogestão é evidenciada por meio da propensão pela reflexão, pela ponderação na fala e nas atitudes. Com esse componente em equilíbrio, o sentimento de impulso emocional ocorrerá, mas será possível controlar e canalizá-lo de forma útil e construtiva.





◆ **Empatia**

Significa ponderar sentimentos, preocupações e emoções de outras pessoas por meio da adoção da perspectiva alheia. Permite reconhecer modos diversos de agir e interagir e representa o processo de identificação e compreensão de pontos de vista, comportamentos e atitudes, a partir do ato de um indivíduo se colocar no lugar do outro.

◆ **Habilidade Social**

Assim como a empatia, a habilidade social é um dos componentes da inteligência emocional que envolve a capacidade de uma pessoa se relacionar com outras. As pessoas que possuem essa habilidade bem desenvolvida, tendem a chegar a um denominador comum com os mais variados tipos de pessoas.

No que se refere ao desenvolvimento da competência comunicação, a inteligência emocional caracteriza-se como uma habilidade complementar e essencial, considerando que comunicar-se de modo claro e eficaz requer, por exemplo, uma forte empatia, assim como a consciência acerca dos sentimentos e emoções das pessoas com quem interagimos.



VOCÊ GERENCIA SUAS EMOÇÕES E OTIMIZA SUA COMUNICAÇÃO QUANDO:

Indivíduo

- ◆ Considera pontos de vista além do seu para expressar suas opiniões, tornando-se assim mais assertivo e praticando o ouvir e falar não defensivo;
- ◆ Lida de forma consciente com as tensões e conflitos que surgem no dia-a-dia, aprimorando sua capacidade de pensar antes de agir, tomar decisões ou solucionar problemas;
- ◆ Canaliza produtivamente suas emoções, concentrando-se em sua fala ou na escuta ativa, durante interações com outras pessoas;
- ◆ Controla suas emoções, em especial, diante de cenários adversos, e passa a adotar perspectivas mais realistas e otimistas.

CALIPER



Liderança

- ◆ Exercita a combinação das habilidades de autoconsciência, autogestão, foco e recuperação do estresse, a fim de pensar claramente antes de se expressar ou de agir, diante de situações de conflito ou sob pressão;
- ◆ Gerencia seus relacionamentos a partir da compreensão e do controle de suas próprias emoções, sendo empático com os sentimentos dos membros de sua equipe e com todos com quem se comunica;
- ◆ Demonstra a capacidade de sentir e compreender os pontos de vista de sua equipe e daqueles com quem interage, com vistas a obter maior colaboração entre os profissionais, fornecer feedback construtivo e tomar decisões assertivas;
- ◆ Estabelece relacionamentos fortes e duradouros com sua equipe e com outros profissionais, firmados com base em suas atitudes racionais e no seu autocontrole emocional.

CALIPER

INDICAÇÕES CALIPER

Considerando que as competências de Inteligência Emocional podem ser aperfeiçoadas, apresentamos algumas sugestões de leitura e estudo para complementar o processo de desenvolvimento dessa habilidade:



Livro

Liderança com Inteligência Emocional: Liderando e Administrando com Competência e Eficácia - David R. Caruso e Peter Salovey: No livro, são apresentadas reflexões sobre a importância da inteligência emocional em processos de tomada de decisões, na solução de problemas, ao lidar com mudanças e para ser bem-sucedido. Caruso e Salovey também mostram como é possível mensurar, compreender e desenvolver cada uma dessas habilidades.



Filme

Divertida-Mente (2015): é um longa-metragem de animação da Pixar, dirigido pelo cineasta Pete Docter. Por meio da jornada da personagem Riley, uma garota de onze anos, o filme demonstra o quanto aspectos relacionados à mente e ao cérebro estão interligados. De forma lúdica e educativa, e com embasamento científico, são apresentados diversos conceitos acerca do subconsciente, da personalidade e do comportamento, em especial, a ideia de que as emoções são relevantes e que cada uma delas possui uma finalidade.





DINÂMICA “RODA DO FEEDBACK INDIVIDUAL”:

Objetivo: desenvolver a empatia, a assertividade e buscar formas de equilibrar as emoções para lidar com conflitos, melhorar a comunicação e os relacionamentos pessoais e profissionais.

Público Recomendável: número mínimo de 05 e máximo de 15 participantes.

Tempo de Aplicação: cerca de 20 minutos.



Aplicação:

- 1.** O facilitador deve orientar os participantes a se posicionarem e se acomodarem em roda. Uma cadeira deverá ficar no centro dessa roda;
- 2.** O facilitador deve entregar uma folha de papel e um lápis ou caneta para cada participante;
- 3.** Os participantes devem ser orientados a escrever dois aspectos positivos e um a ser melhorado, relacionado a cada integrante da dinâmica;
- 4.** O primeiro participante a receber o feedback, o qual pode ser escolhido aleatoriamente, deve ser orientado a se sentar no centro da roda;
- 5.** Cada participante deve enumerar e realizar o chamado “Feedback sanduíche”, no qual deve ser citado: um aspecto positivo, seguido de um a ser melhorado e de outro positivo.

Devem-se observar alguns critérios para a realização da etapa 5 da dinâmica:

- ◆ Quem for dar o feedback, não deverá desqualificar os demais participantes ao citar o aspecto a ser melhorado, nesse momento é importante realizar essa ação de forma racional, e não emocional.
- ◆ Quem for receber o feedback não deverá argumentar ou justificar, tanto o aspecto mencionado pelos demais participantes como positivo ou a ser melhorado.

Pontos de Análise e Discussão – Encerramento da Dinâmica

Para finalizar, é importante abrir espaço para que os participantes façam comentários sobre emoções, sentimentos, dificuldades, facilidades e outros aspectos que o grupo julgar pertinente e relevante relacionados à dinâmica.

Também é válido sugerir um breve diálogo sobre quais foram os principais aprendizados dessa dinâmica que podem ser aplicados na rotina de trabalho.





AUTOCONHECIMENTO

Um dos pontos de partida para um processo efetivo de autodesenvolvimento ou para aprimorar habilidades é o autoconhecimento, além de ser uma das bases para a construção de relações interpessoais saudáveis e produtivas. Pode ser definido como o ato de um indivíduo conhecer a si mesmo e que permite ampliar a noção e o controle sobre emoções, sentimentos, comportamentos, preferências, potencialidades e pontos que podem ser melhorados.

A partir do entendimento de quem somos, mais facilmente reconhecemos nossos pontos fortes, fragilidades, emoções e reações. Quanto mais souber sobre si, maiores serão suas possibilidades de ser bem-sucedido, inclusive ao se comunicar.

CALIPER

VOCÊ INVESTE NESSA HABILIDADE QUANDO:

Indivíduo

- ◆ Identifica e fortalece suas potencialidades;
- ◆ Busca observar suas reações e aprender com elas;
- ◆ Toma consciência de suas metas, objetivos e propósito, utiliza-os como base para tomar decisões (pessoais e profissionais) e se responsabiliza por elas;
- ◆ Procura, a partir do entendimento de sua personalidade e de seus padrões de comportamento, compreender os diferentes modos de pensar, agir e reagir das pessoas com quem você interage e com quem se comunica.



CALIPER



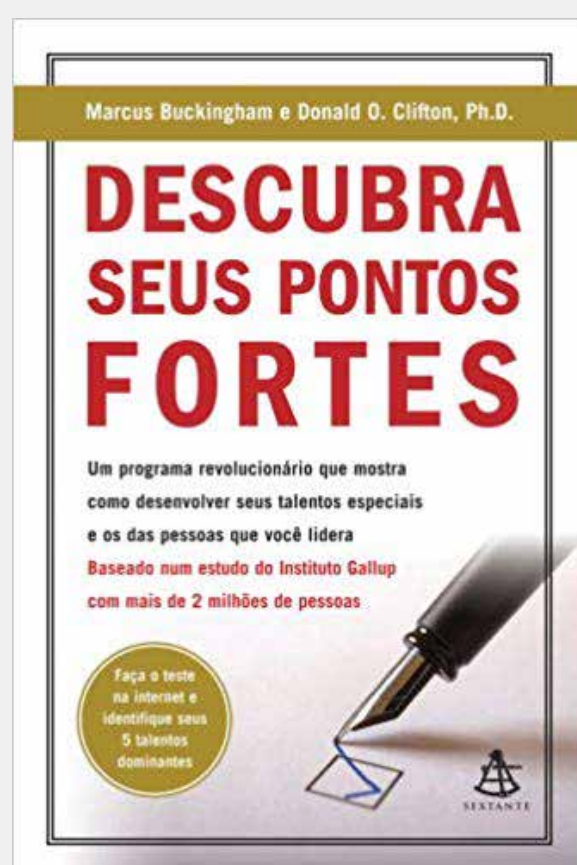
Liderança

- ◆ Toma medidas para conhecer seus motivadores e todos os fatores internos que influenciam seu comportamento e que geram impacto na gestão de sua equipe;
- ◆ Escolhe subordinados com base nos pontos fortes de cada um, delega, compartilha conhecimento, desenvolve sua equipe e, simultaneamente, a si mesmo;
- ◆ Gera a ação dos membros de sua equipe, por meio da abertura e da manutenção de canais de comunicação com seus liderados e do estabelecimento de uma relação profissional de confiança;
- ◆ Busca formas de garantir que você e os profissionais sob sua gestão estão em formação permanente, a fim de potencializar habilidades relacionadas a seus respectivos cargos.

CALIPER

INDICAÇÕES CALIPER

Para complementar o seu autodesenvolvimento, confira algumas indicações sobre o tema:



Livro

Descubra Seus Pontos Fortes - Marcus Buckingham e Donald Clifton:

apresenta reflexões, direciona a descoberta de seus pontos fortes, de como aprimorá-los, assim como dos membros de sua equipe, caso você ocupe um cargo de liderança. Também possibilita acessar um programa elaborado com base no teste “Descubra a Fonte de Seus Pontos Fortes”, útil para identificar o que para os autores são os “Cinco Talentos Dominantes”.



Filme

O Discurso do Rei – Direção: Tom Hooper (2010): baseado na história do Rei George VI da Inglaterra, o filme narra a trajetória de um monarca que busca formas de lidar com sua gagueira. O protagonista demonstra autoconhecimento, por exemplo, ao reconhecer e aceitar a existência de alguns problemas e, no caso da gagueira, contratar um fonoaudiólogo, como meio de superá-la.



FERRAMENTAS E TÉCNICAS

Perfil Caliper: O Perfil Caliper – Perfil Comportamental – é um instrumento científico que viabiliza uma avaliação profunda de personalidade e permite o job-matching – “casamento” do potencial de um profissional com os requisitos para determinado cargo.

Foi validado por mais de meio século de pesquisas e mede 22 traços de personalidade (como persuasão, empatia, assertividade, extroversão, sociabilidade, resiliência, precisão, flexibilidade e senso de urgência), além de capacidade analítica, os quais são agrupados para medir 245 Comportamentos, 49 Competências profissionais e 7 Dimensões: Liderança, Comunicação Ativa, Dinâmicas Interpessoais, Processo Decisório, Resolução de Problemas, Gerenciamento de Processos, Autogestão.

O Perfil Caliper pode ser preenchido online e fornece informações claras e objetivas sobre os pontos fortes de um indivíduo, limitações, motivações e potencialidades. Desde a sua criação o Perfil Caliper tem sido aperfeiçoado continuamente, sendo considerado atualmente uma das ferramentas mais avançadas para potencializar o desempenho profissional a partir da compreensão da personalidade.

CALIPER



CONCLUSÃO

Não basta apenas possuir conhecimento técnico, pois dominar algum tema e não saber comunicá-lo pode ser determinante num processo de ensino e aprendizagem, dentro e fora das organizações. Ou mesmo um gestor que possui experiência relevante em sua área de atuação, mas que encontra dificuldades em se comunicar com sua equipe ou com a alta direção. Esse profissional tende a não explorar o máximo de seu potencial.

Autoconhecimento

Para desenvolver ou aperfeiçoar qualquer habilidade é importante, primeiramente, identificar suas limitações e pontos fortes, a fim de compreender valores, crenças, emoções, sua personalidade, fatores que te motivam, seu comportamento e seu Estilo de Comunicação. Daí a importância de buscar exercícios e ferramentas de autoconhecimento que possam auxiliá-lo a perceber com mais clareza quais elementos podem estar interferindo no seu modo de se relacionar e de se comunicar. Além de melhorar os pontos que se fizerem necessários.

CALIPER



Inteligência Emocional (IE)

Segundo o psicólogo Daniel Goleman, a inteligência emocional é composta por autoconsciência, autogestão, empatia e habilidade social. Ela determina o quão bem gerenciamos nossa vida, relações pessoais e profissionais e distingue quem conhece suas emoções, ações e reações daqueles que não possuem clareza sobre tais aspectos. A IE permite compreender impulsos e necessidades, administrá-los, levar em conta as emoções de outras pessoas e promover interações positivas. Assim, aliar as habilidades da IE ao domínio das diversas técnicas de Comunicação existentes é fundamental para estabelecer relações saudáveis e produtivas, nas quais essa habilidade seja fluída, neutra e objetiva.

Foco

“Nossa capacidade de atenção determina o nível de competência com que realizamos determinada tarefa”. Essa afirmação, mencionada no livro “Foco – A Atenção e seu Papel Fundamental para o Sucesso” do psicólogo Daniel Goleman, desperta reflexões sobre a relação entre Foco e compreensão, memorização, aprendizado, percepção, emoções, sentimentos e o modo como as pessoas interagem. Quanto à comunicação, desenvolver e manter o equilíbrio do foco em fatores internos e externos e, principalmente, no outro, permite captar e manter a atenção de interlocutores, favorece interações, o ato de comunicar e a troca de ideias.

CALIPER



CALIPER

Rua Eça de Queiroz, 1272 - Ahú
Curitiba - PR

Tel.: **(41) 3075-3400**

www.caliper.com.br
caliper@caliper.com.br