



Comunicação Verbal e Não Verbal



Os 3 P's da Comunicação

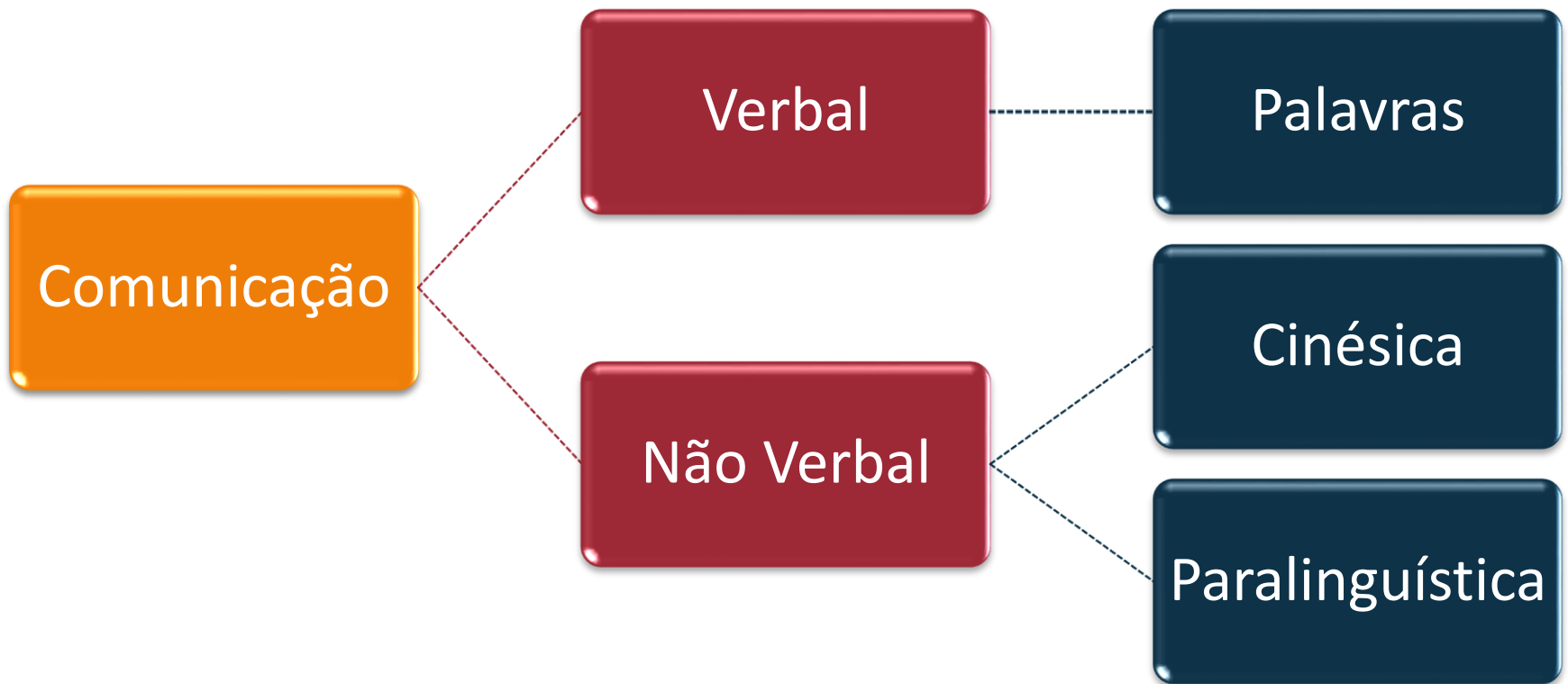


Comunicação à distância



Comunicação e Liderança

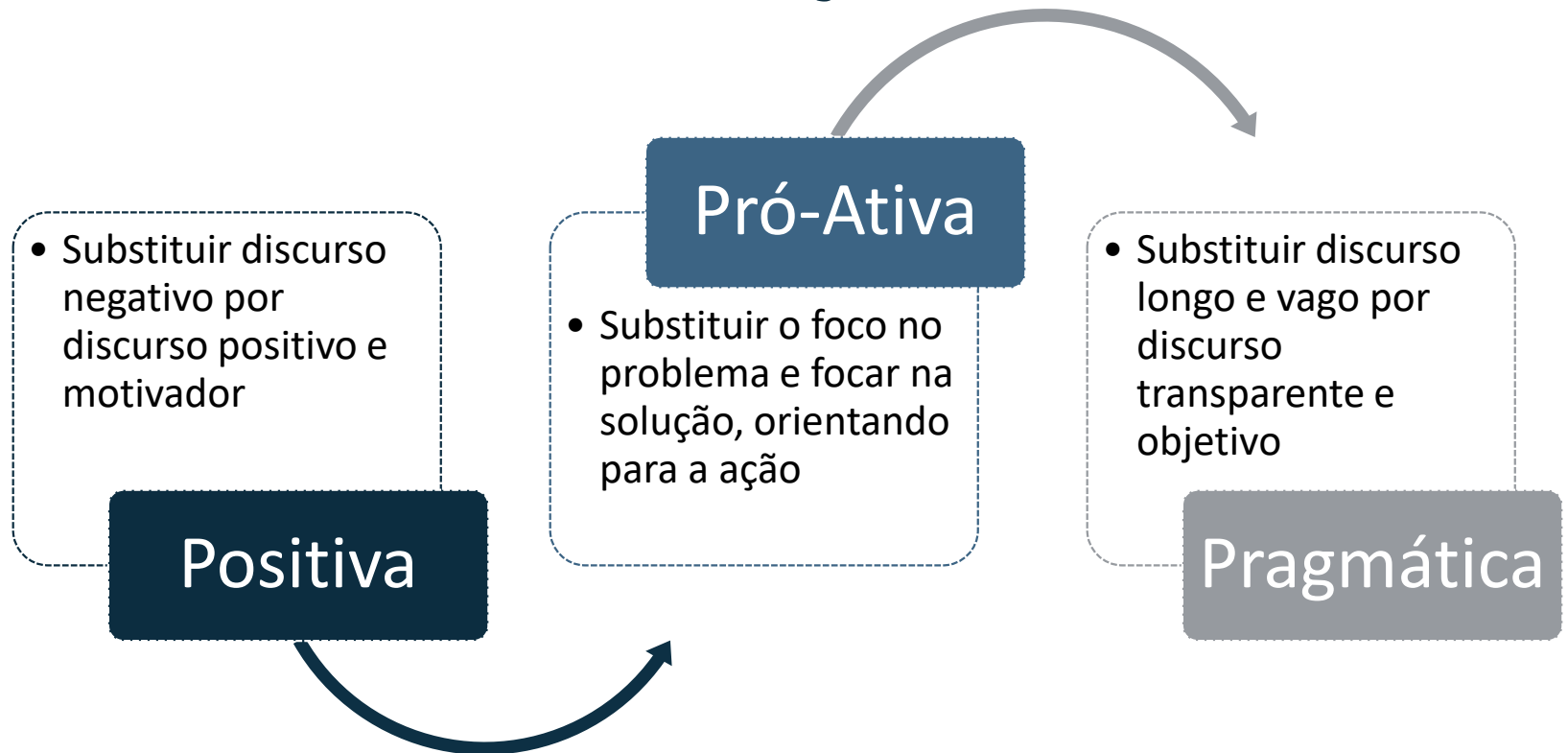
3



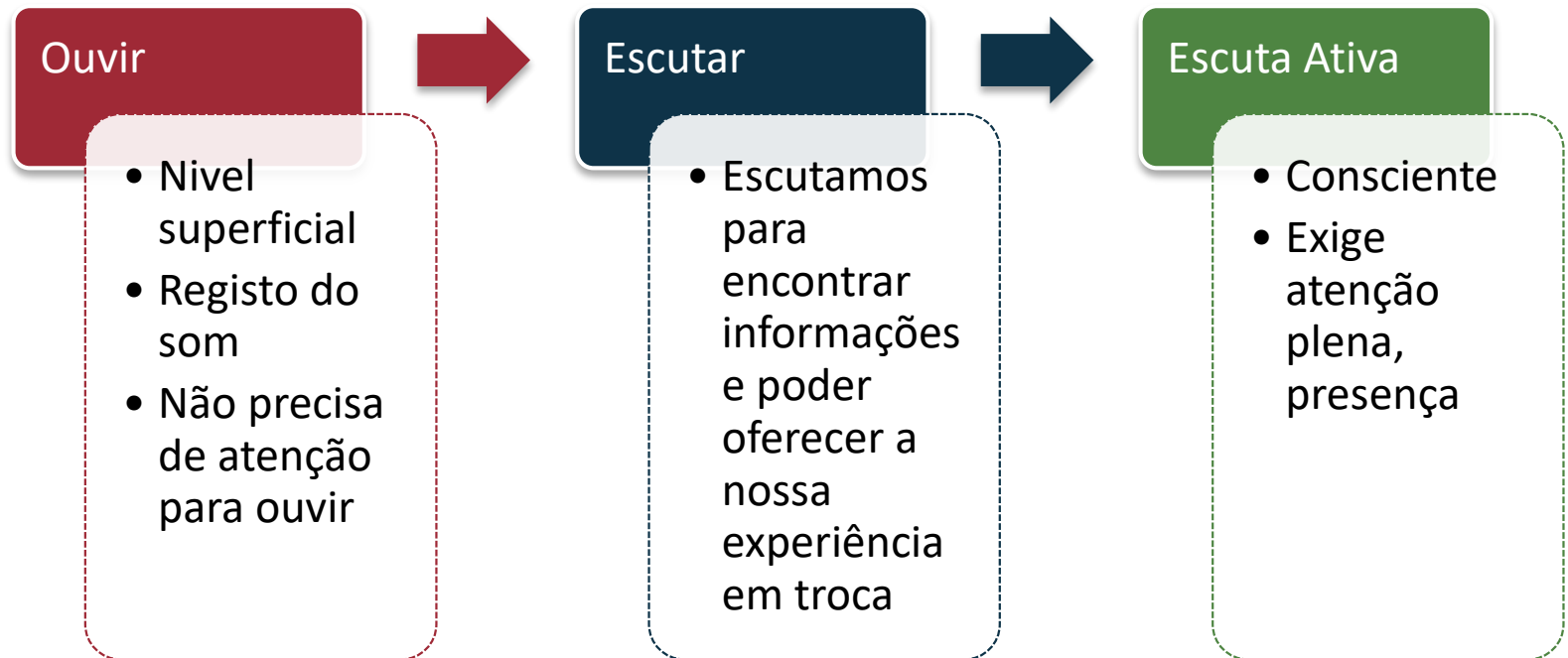
O Poder da Comunicação Verbal:

- Depois de traduzir o seu slogan “Pepsi dá Vida” para chinês, os executivos da empresa descobriram que estavam a gastar milhões de dólares para anunciar “Pepsi traz os seus antepassados de volta ao Túmulo”.
- A Chevrolet, surpreendida com as vendas fracas do seu compacto *Nova* na América Latina, acabou por descobrir que o nome do carro em espanhol significava “não vá”.

Os 3 P's da Comunicação



A arte de Escutar



Bloqueios internos à Escuta Ativa

Ego

Apenas disponível para ouvir o que se adapta à sua realidade

Interromper diálogo para impor ideia ou vontade

Julgamento

De forma consciente ou inconsciente se criam juízos de valor sobre o assunto ou o interlocutor

“Não percebe nada disto”

Suposições

Adivinhar / Supor o que o outro vai dizer

Tendência para interromper o discurso do outro, assumindo que sabe qual a sua conclusão

Comunicação e Liderança

8

Comunicação Não Verbal



Comunicação verbal e Não Verbal no Online

Barreiras à Comunicação

- ✓ Sonoras: falhas de rede, delay, ruídos de fundo
- ✓ Visuais: contacto visual limitado, distratores visuais, comunicação cinésica limitada
- ✓ Comportamentais: intervenções aleatórias, diminuição do foco (telemóveis, alertas no pc) e multitasking

Dicas para uma comunicação oral eficiente:

- Palavras com vida
- Voz clara, com sonoridade agradável
- Contacto visual
- Garantir boa dicção
- Ritmo no discurso
- Transmitir confiança através da postura
- Expressão facial harmoniosa
- Dress Code adequado
- Escutar com foco
- Comunicar com propósito

Dicas para uma comunicação escrita eficiente:

- Discurso estruturado
- Frases curtas e simples
- Garantir email “limpo”
- Cordialidade na comunicação
- Escolha criteriosa de palavras
- Discurso objetivo
- Comunicar com propósito

Dicas para uma comunicação escrita eficiente:

- Discurso estruturado
- Frases curtas e simples
- Garantir email “limpo”
- Cordialidade na comunicação
- Escolha criteriosa de palavras
- Discurso objetivo
- Comunicar com propósito

Treino de Comunicação:

Observe as suas instruções durante um dia e responda às seguintes questões:

- As instruções são claras?
- São entendidas?
- O colaborador fez o que lhe pediu?
- Se a resposta for não, como deveria formular o que pediu para produzir os resultados que espera?

Comunicação e Liderança

14



CERTIFICAÇÕES

15



DGERT - Ministério do Emprego e Segurança Social



Instituto do Emprego e Formação Profissional



Ordem dos Contabilistas Certificados

OBRIGADO!



16

Insignis West

A pensar no futuro apostamos na sua formação!

Lisboa | Stockholm | Luanda | Madrid

www.insigniswest.com

formacao@insigniswest.com