

LIDERANÇA

carisma e competências



Altierrez dos Santos



COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

Princípio de Pareto

20% dos esforços causam
80% dos resultados

20%

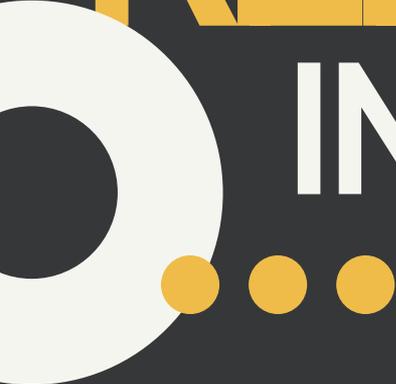




o que é o

RELACIONAMENTO

INTRAPESSOAL?



...



CAPACIDADE de se
conhecer e de
medir de forma
correta a
temperatura
interna do coração
e da mente.

Quando não
temos
conhecimento,
acabamos
perdendo tempo,
energia, paz...

Fera destruidora de corações...



...

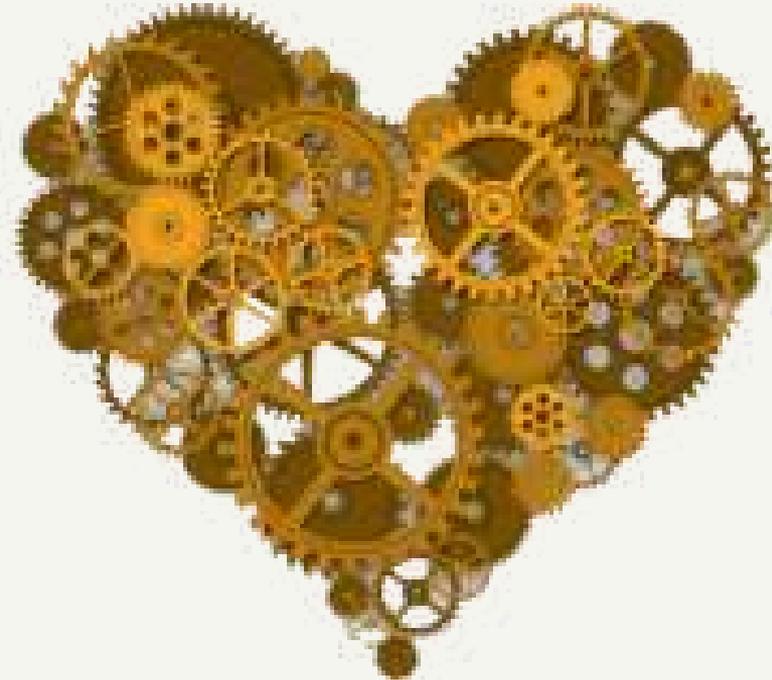


O GRANDE PROBLEMA
da comunicação é
que não escutamos
com a intenção de
entender.
Escutamos com a
intenção de
responder...

➤ **Engrenagem mestra da liderança;**

➤ **Mais do que simples troca de informações: relacionamento.**

➤ **Condição para articular pessoas e projetos.**





o que é o

RELACIONAMENTO

INTERPESSOAL?





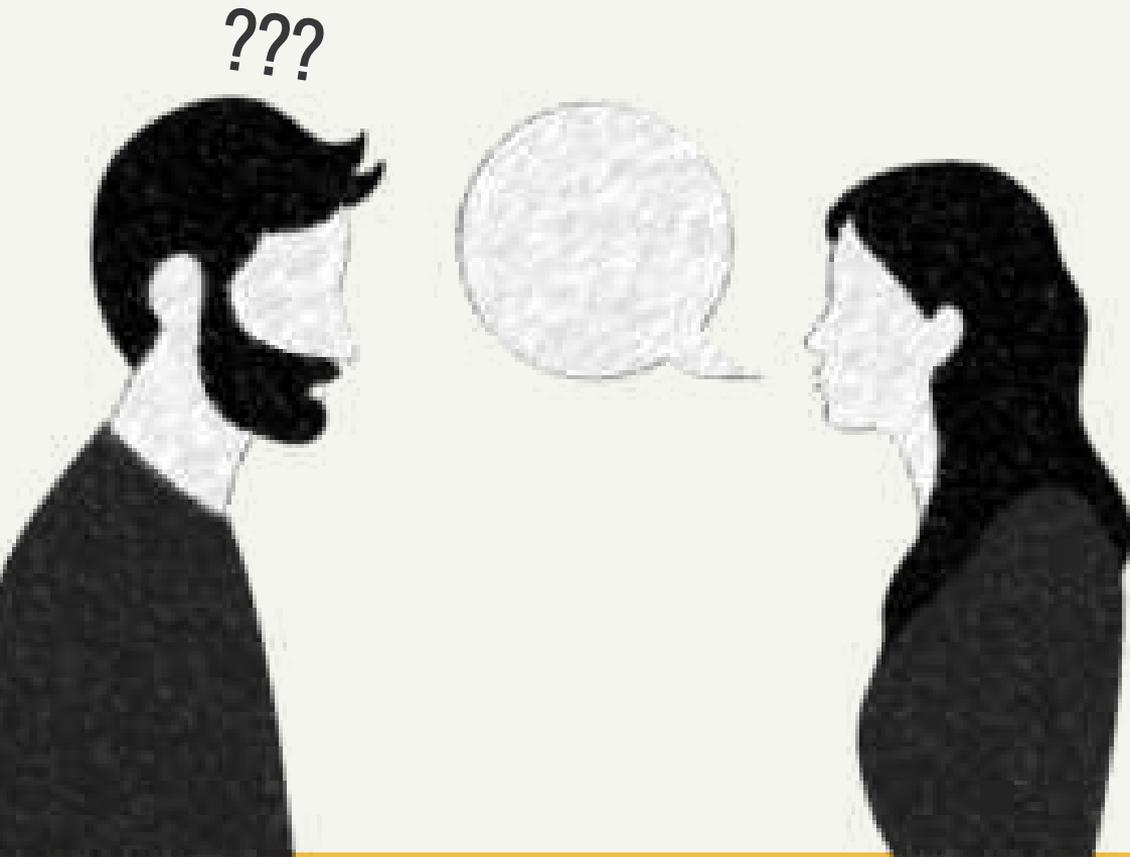
CAPACIDADE de
estar próxima
(o) das pessoas
e deixa-las
cientes disso.

HÁ UMA GRANDE necessidade de comunicação hoje. Seja nas famílias, nas empresas e sobretudo nas comunidades católicas. É uma das habilidades mais **valorizadas** e **escassas**.





**Como é a
comunicação
interpessoal nas
comunidades?**



NEM SEMPRE é
clara,
principalmente
quando se
esquece de que a
comunidade não é:



A cozinha da minha casa;



A mesa de sinuca do bar;



O próprio bar;



A feira;



A rua;



Um local de desabafo;



Um centro de fofocas;



Um espaço de pirraças...

NA SOCIEDADE, no trabalho, na Paróquia – ou seja: na liderança, a comunicação interpessoal necessita de objetivos diretos e claros. Por exemplo:



...

Comunicação de planos;

...

**Comunicação
de ideias;**

...

**Espaço de
reflexões sérias;**

...

**Fortalecer as
redes de contato;**

...

**Melhorar a
experiência de
pertencimento;**

...

**Compartilhar
notícias;**

...

**Compartilhar
sonhos...**

AO LIDAR COM PESSOAS
em projetos sérios, é
preciso uma
comunicação clara para
evitar desgastes e
decepções.



como melhorar a

COMUNICAÇÃO

INTERPESSOAL?





Em geral, as coisas mais estratégicas nem sempre são percebidas. Isso acontece com a comunicação interpessoal. Desde o padre que “joga” as decisões na reunião do CPP, até a liderança paroquial que “passa um fax” para a comunidade nos “avisos finais” (nome muito próprio mesmo), passando pelos membros que “resmungam” as informações para os outros.



**TUDO ISSO faz com que a
cada semana muita
energia, muitos
talentos, muita boa
vontade e muitas
oportunidades sejam
desperdiçadas.**

**Lista para impedir
desastres na
comunicação e
salvar projetos,
ideias, energias,
pessoas e
oportunidades:**

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____



OBSERVAÇÃO: há duas formas de usar a lista; no modo **POSITIVO** e no modo **NEGATIVO**. Diferencie se a pessoa precisa de compreensão ou de orientação.

1. Evite interromper

Cortar a linha de
raciocínio,
apressar a pessoa
é uma agressão.



2. Evite mudar de assunto.

Se o assunto é importante, mantenha o foco até entender. Aquela pode ser a única oportunidade para a pessoa.



3. Pense antes de falar.

O que é falado não pode ser retirado. “As palavras não são pedras, mas quando atiradas com força, machucam mais que elas”.



4. Cuidado com a linguagem corporal.

A maior parte da nossa comunicação é não verbal, inclusive porque a fala é recente na espécie humana.



Uma história antiga...



Surgimento da espécie:
cerca de 2.500.000 anos.



Surgimento da comunicação não verbal:
...



Surgimento da comunicação verbal:
entre 50.000 e 500.000 anos.

ERRADO

Braços cruzados:

bloqueio, fechamento, indiferença...

Ombros contraídos:

cansaço, insegurança, tristeza...

Passar a mão no cabelo em excesso:

presunção, desatenção, impaciência...

CERTO

Movimento espelhado:

compreensão, entendimento, simpatia...

Sentar-se de maneira ereta:

respeito, atenção, inteligência...

Contato visual constante:

segurança, confiança...

5. Ouça.

Na hora de conversar com alguém, deixe a pessoa saber que você a ouve. A sensação de falar e não ser ouvida(o) é uma das piores que existem.



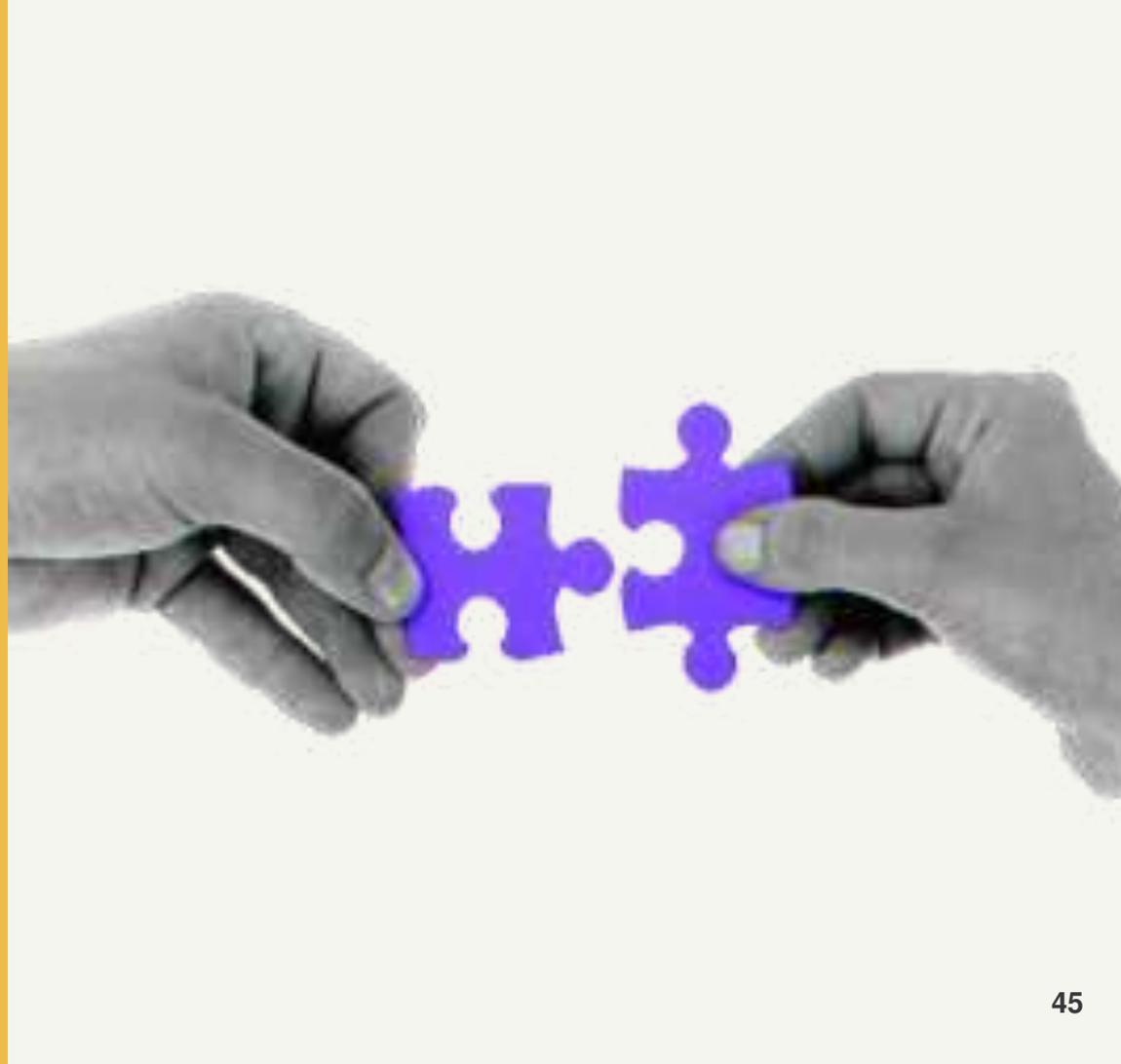
6. Tenha empatia.

Veja o mundo com os olhos da outra pessoa; perceba a perspectiva que ela tem sobre a vida.



7. Seja confiante.

Fale de maneira firme e pausada. Mantenha contato visual e tente sorrir. Os sorrisos são **chaves** para o coração humano.



8. Tenha a mente aberta.

Ninguém é perfeito, nem você. Se errar, assuma. Não assumir mina a confiança que as pessoas têm em sua capacidade de discernir.





onde a

COMUNICAÇÃO

INTERPESSOAL

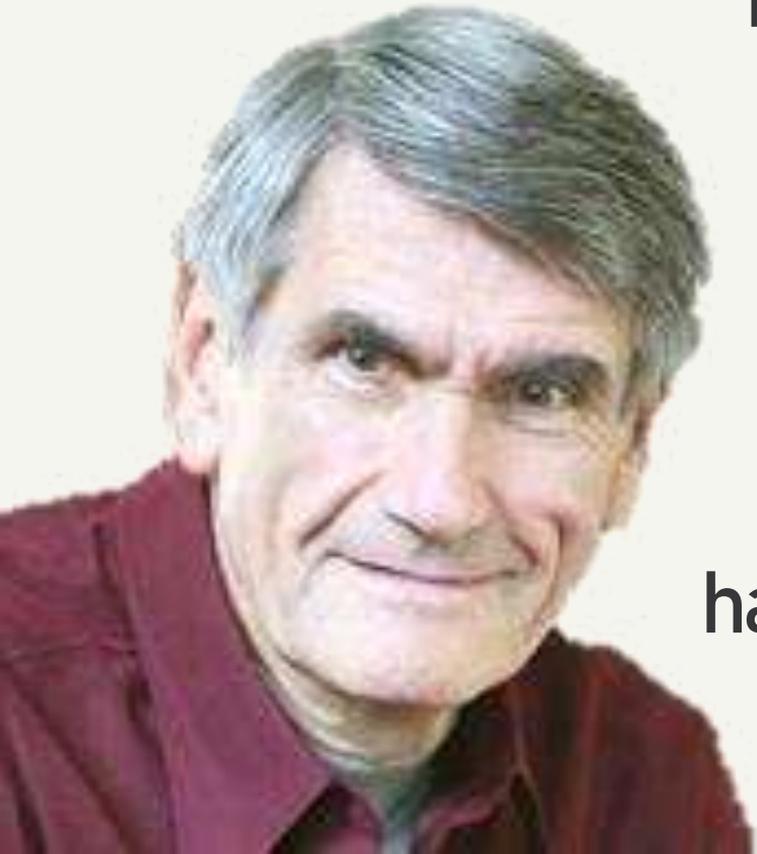
••• **ajuda as comunidades?**



Comunicação interpessoal e solução de conflitos

OS CONFLITOS existem onde há seres humanos. Eles podem assumir muitas formas diferentes, mas quase todas elas acontecem a partir da comunicação problemática.



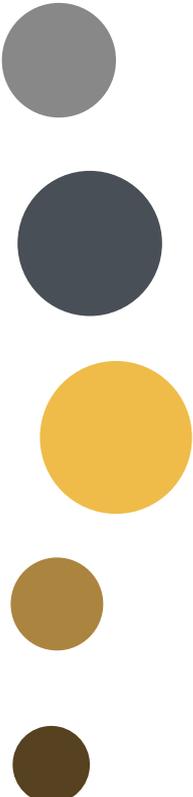


A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA, criada por Marshall Rosenberg (visto no CURSO PARA COORDENAÇÃO) é uma evolução da comunicação interpessoal que evita a má comunicação e restaura a habilidade da boa convivência. São quatro as etapas da CNV:

1. OBSERVAÇÃO

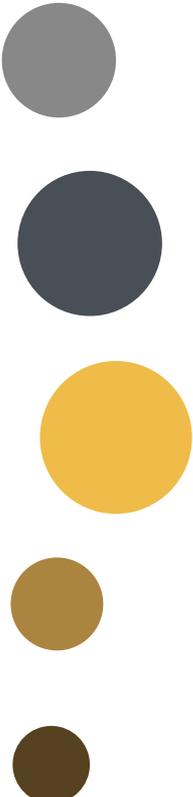
Ao falar com alguém envolvido em uma “disputa de narrativas”, faça isso apenas descrevendo a situação que lhe causa contrariedade. Não é o momento de julgar ou de concluir algo. Somente expresse o que acontece.

2. SENTIMENTOS



Ao falar sobre o que lhe incomoda, apontar o que lhe agrada ou desagrada. Aqui também é importante não fazer julgamento ou culpar.

3. NECESSIDADE



Nesta etapa expressamos a nossa necessidade a respeito da situação e porque ela é importante para nós.

4. PEDIDO

A última etapa é um pedido sobre a questão. Aqui o ciclo pode recomeçar ou terminar, mas o importante é ouvir o que a outra pessoa tem a dizer, pois a percepção e a participação dela no problema podem ter causas que nem todos percebem.



quatro

ADVERTÊNCIAS

FINAIS



... que podem ser úteis...



Ao falar com alguém,
faça isso em um
tempo e
LUGAR
adequados

Tenha atenção às dificuldades, transtornos e condições especiais das pessoas, incluindo “analfabetismo funcional”.



...



Entre outras coisas, a geração presente é a do desenho animado...

**Tratar bem do
DESGASTE:**

**ele é uma
OPORTUNIDADE.**



...

Gratidão





*Estou no meio de vós
como aquele que serve.
Lc 22,27*

AltierrezDosSantos.com

