HELBERT VIEIRA

COMUNICarte

English PLAY

A ARTE DE COMUNICAR BEM

SUMÁRIO

COMUNICAÇÃO 3

PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA 6

COMUNICAÇÃO & PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA 8

SOBRE O AUTOR 11

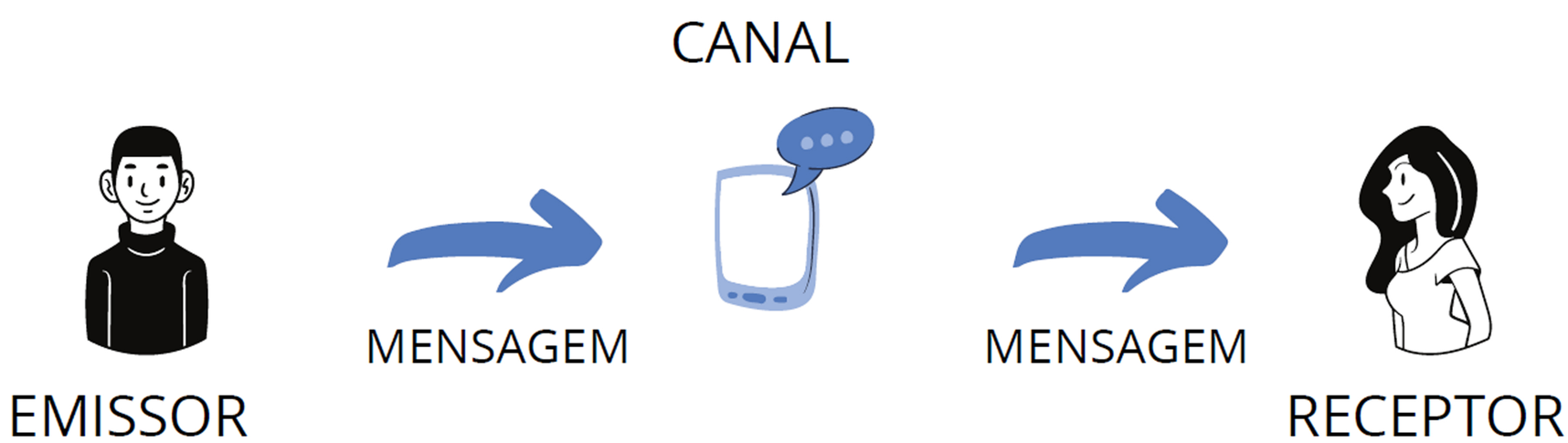
MEUS CANAIS 12

Comunicação

A comunicação deve ser vista como um processo em que o objetivo é a troca de informações entre duas ou mais pessoas. Iniciando com esse conceito, já identificamos que o **mínimo** necessário para que a comunicação ocorra é **dois indivíduos participantes**. Você pode pensar, mas e um escritor? Ele expressa todo seu conteúdo em um livro e ele esta se comunicando, informando, enfim, passando uma mensagem. Não seria esse caso apenas um indivíduo? Esse é um tipo frequente de questionamento quando apresentamos o conceito de comunicação, mas o que deve ser pensado é que o **processo de comunicação existe somente quando há um leitor para receber a mensagem**. Simplesmente escrever não concretiza o processo de comunicação se não houver um receptor.

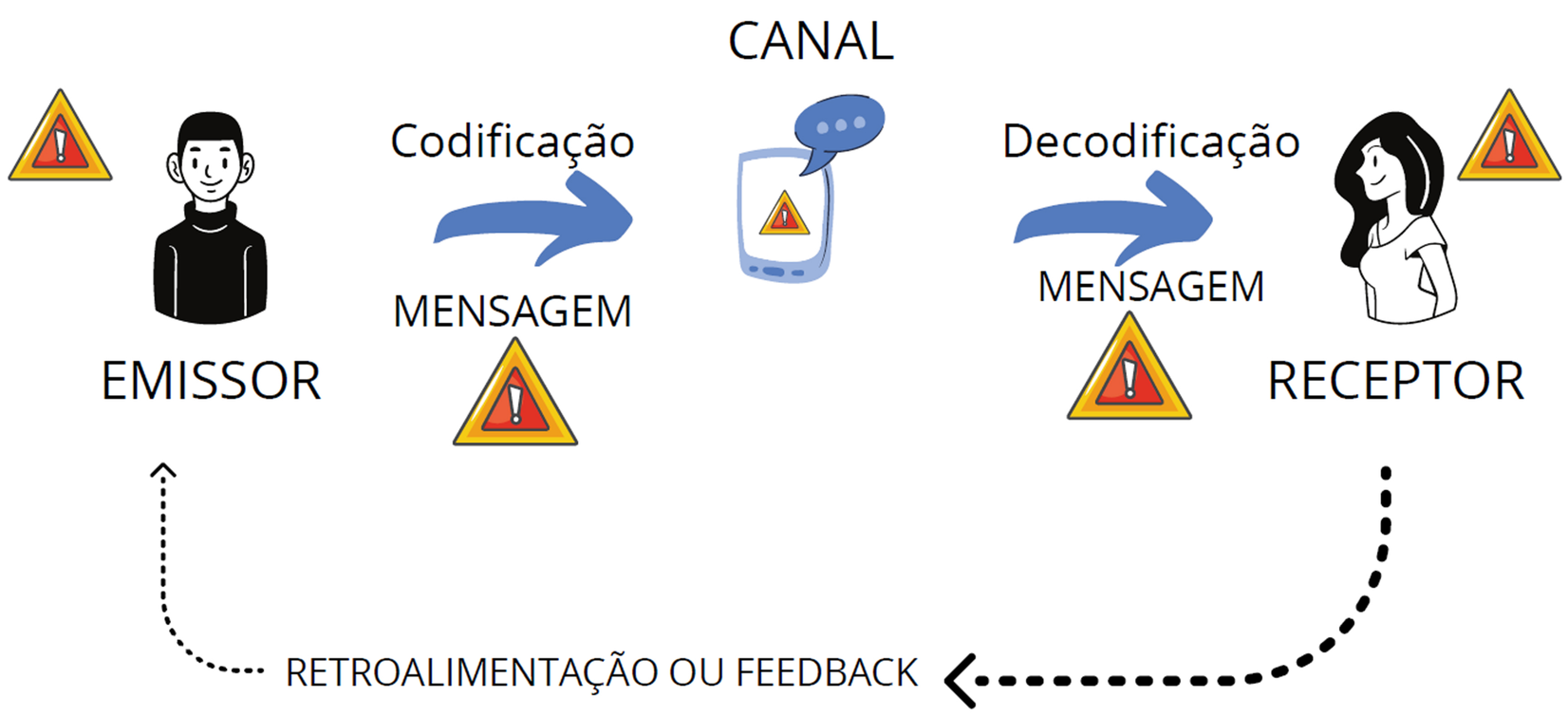
Avançando nos conceitos, temos **várias maneiras de se comunicar**, pode ser oralmente, através da escrita, através de línguas de sinais ou ate mesmo com uso de gestos. Importante também pensar no **canal que utilizamos para nos comunicar**, gosto de exemplificar pensando no meio que passamos nossa mensagem, posso transmitir uma mensagem utilizando o telefone, a internet, pessoalmente ou por carta. Enfim, o processo comunicativo permeia a seguinte máxima: QUEM (emissor), O QUE (mensagem), COMO (canal) e PARA QUEM (receptor). Confuso? Não mesmo, vejamos a seguir...

O próximo esquema exemplifica o **processo de comunicação**. Iniciamos com os dois indivíduoschamados de **emissor**, aquele que emite a mensagem e o segundo indivíduo no processo é o **receptor**, ou seja, aquele que recebe a mensagem. Como o processo é dinâmico, é extremamentecomum uma pessoa exercer os dois papeis em um mesmo processo, alternando papeis entre emissore receptor.



Observe que para completar a ação precisamos incluir o **canal** e a **mensagem**. Para garantir que acomunicação seja eficaz, todos os **elementos devem estar alinhados**. Vou exemplificar: Digamosque o emissor e o receptor não utilizam a mesma língua, o emissor emite uma mensagem em inglês e oreceptor é falante do francês, nesse caso, haverão falhas na comunicação e todo o conteúdo que oemissor gostaria de passar não será compreendido pelo receptor.

O processo de comunicação torna-se mais complexo quando incluímos mais conceitos. Vamos checaro próximo esquema.



O **emissor** necessita **codificar a mensagem** de acordo com o canal que será utilizado. Por exemplo,se vou me comunicar pessoalmente eu preciso transformar todo o conteúdo e minha intençãocomunicativa em palavras. O **receptor** por sua vez **decodifica a mensagem** recebida e coloca sentidono que foi dito, emitindo assim um feedback ao emissor.

Veja o símbolo , ele representa as chances de ocorrer ruídos no processo. Esses ruídos sãointerferências que podem alterar o conteúdo da mensagem caracterizando assim uma comunicaçãofrágil e ineficaz. Como as chances de falhas são grandes, é extremamente importante aprimorarsempre as habilidades comunicativas diminuindo assim os riscos de ruídos.

O que veremos a seguir é como podemos utilizar técnicas da Programação Neurolinguística (PNL)para desenvolvermos ainda mais nossas habilidades comunicativas.

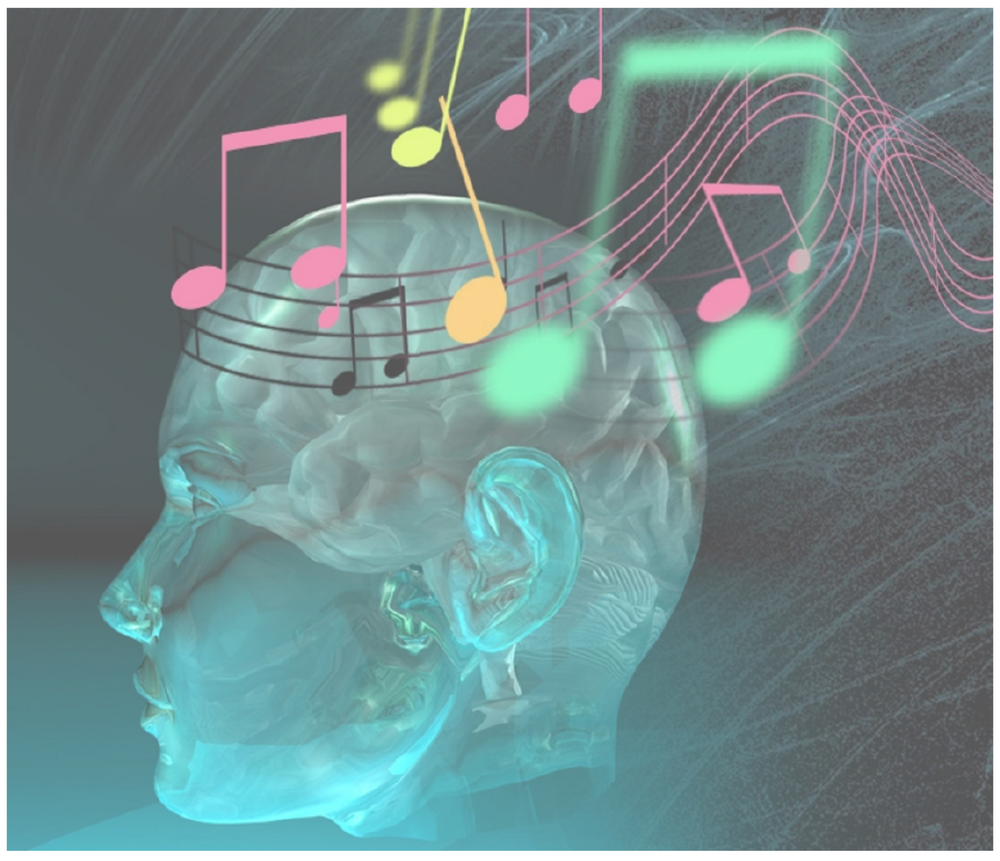
Programação Neurolinguística

O cérebro é um órgão surpreendente e até os dias atuais são feitas descobertas sobre ele, assimcomo várias funções continuam sem detalhamentos. Muito se evoluiu no estudo e conhecimento desseórgão magnífico, mas ainda assim, muitas coisas a ciência sozinha não consegue explicar. Agoraimagine uma área que se dedica a estudar o cérebro e relatar detalhadamente comportamentos quederam certo. Imagina você ter técnicas que te possibilitam evoluir drasticamente a sua relação com omundo, controlando o que antes se julgava sem controle? Isso é a programação neurolinguística.

Eu gosto de iniciar com o conceito de Anthony Robbins que diz

" A PNL é a ciência de como dirigir seucérebro de uma forma favorável para conseguir os resultados que deseja"

Pensando no nome completo Programação Neurolinguística podemos dividí-lo em três partes. A primeira parte é a **Programação** e podemos associar isso aos computadores. Imagine o seu cérebro como uma máquina que foi elaborada para trabalhar 24 horas por dia em 7 dias por semana. Existe uma programação pré determinada que foi confeccionada de forma única para você, desde o seu nascimento até os dias atuais. Essa programação foi criada com base em todas as suas experiências de vida, visão de mundo, o uso dos cinco sentidos e com influência do meio ambiente e das pessoas que te cercam. A segunda parte é a **"Neuro"** e vem da neurologia, ou seja, o órgão em sim com seus aspectos fisiológicos. Corresponde a como você recebe e reage a tudo que lhe é apresentado. Por exemplo, você ouve uma música, através do sentido da audição, o seu cérebro usa a programação e faz você se lembrar daquela música, neurotransmissores são emitidos e faz você se reage com uma emoção. Por fim a **Linguística** da significado a mensagem recebida e você pode associar aquela música à uma pessoa, data, momento ou lugar.

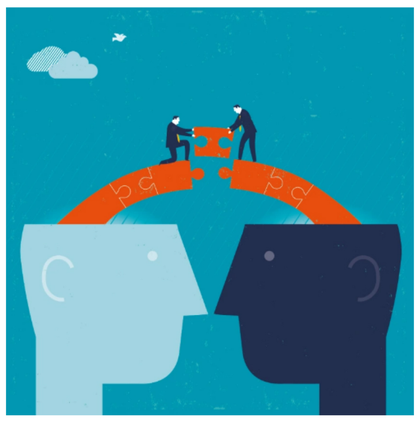


Nós vimos e descobrimos como o processo de comunicação pode ser frágil e envolve váriaspossibilidades de ruídos. Mas se comunicar bem é uma habilidade cada vez mais exigida nos diasatuais. Então estudando a PNL e todas as ferramentas que ela apresenta, podemos desenvolver nossacomunicação a níveis extraordinários. Vamos conhecer agora algumas das ferramentas da PNL e comoutilizá-las no processo de comunicação.

Comunicação & Programação Neurolinguística

RAPPORT

Faz parte de um dos pilares da PNL e significa estabelecer sintonia profunda. Pensando no processode comunicação, o emissor dever ser o agente consciente, ou seja, é o emissor que deve se preocuparem criar essa sintonia . E você deve estar se perguntando, como criar o rapport? É fácil! A mensagemdeve ser elaborada e codificada pensando no seu receptor. Vou exemplificar para você, suponhamosque você foi convidado para dar uma palestra sobre sua área de domínio. A forma com que você vaifalar sobre o tema depende exclusivamente de quem serão seus receptores. São pessoas da mesmaárea do que você? Sem sim, você pode usar termos técnicos, se não, sua mensagem deve sercodificada para que seu público a compreenda. O canal e os recursos que serão utilizados tambémdevem ser estratégicos, pensando no seu objetivo e na sua audiência.

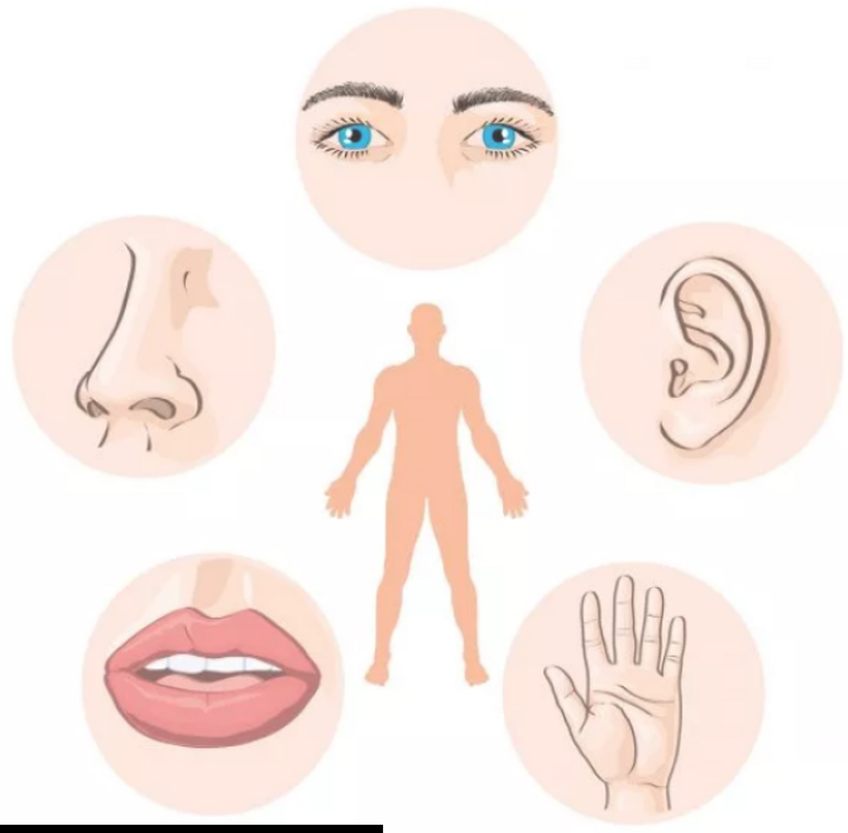


"Uma vez estabelecido o rapport é criado uma ponte que conecta fortemente o emissor e o receptor."

ACUIDADE SENSORIAL

É a capacidade de usar os sentidos do corpo humano em seu nível avançado. Você já observou como o corpo emite mensagens a todo momento? Muitas vezes sem falarmos nenhuma palavra as pessoas que nos cercam podem perguntar: O que aconteceu? Porque você está triste? Ou simplesmente você pode perceber sinais de satisfação ou entusiasmo e perguntar para um amigo: Porque você está tão feliz?

Usar essa habilidade na comunicação te permite perceber mais facilmente qual a mensagem o seu receptor está emitindo. É você desenvolver todos os seus sentidos a seu favor para transmitir com eficácia a mensagem e receber o feedback com todos os elementos. Em outras palavras, desenvolvendo todos os sentidos você pode perceber mais facilmente se um cliente está receptivo às informações que você esta passando, se esta no momento certo de finalizar a venda, ou se seria melhor deixar para depois.



FLEXIBILIDADE

Agora você já sabe a importância de estabelecer sintonia, a importância de usar todos os seus sentidos a seu favor e por último vamos falar da capacidade de ser flexível. Qual a sua capacidade de se adequar à comunicação do outro? Cada pessoa tem um canal de comunicação predominante assim como um perfil comunicativo em destaque, você é flexível para adequar ao perfil e canal do outro facilmente? Mesmo se forem o extremo oposto ao seu canal e perfil?

Outro pilar da PNL é a flexibilidade. É uma habilidade que pode ser desenvolvida e é aprendida, mas ser flexível te permite moldar facilmente sua comunicação ou outro.

Digamos que você é um vendedor e seu perfil comunicativo é caracterizado por objetividade e totalmente voltado a razão e você recebe um cliente extremo oposto ao seu perfil, ou seja, uma pessoa que é detalhista, focada em detalhes e totalmente voltado à emoção. Flexibilidade é a habilidade de você conseguir se adequar naquele momento ao perfil do seu cliente para atingir o seu objetivo, finalizar a venda, fechar o negócio, etc.

Sobre o autor

Eu sou brasileiro, nascido na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais em 09 de Dezembro de 1986.Minha paixão pela comunicação iniciou no ano de 2006 com a minha entrada na faculdade defonoaudiologia na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Com o início do curso e oaprofundamento na profissão e a todas as áreas que a fonoaudiologia aborda o que era paixão setransformou em amor.

A fonoaudiologia é a ciência que estuda a comunicação humana suas alterações e dimensões. Oprofissional fonoaudiólogo tem um campo amplo de trabalho podendo atuar de diversas formas sejaem promoção da saúde, na avaliação e diagnóstico, na reabilitação e um dos campos de atuação é oaperfeiçoamento da comunicação.

Pensando em auxiliar o aprimoramento e o desenvolvimento da sua comunicação esse material foidesenvolvido associando conceitos da comunicação com seus aspectos anatômicos e fisiológicos e ouso de técnicas da Programação Neurolinguística (PNL).

Convido-te a embarcar comigo em uma viagem sobre um assunto que eu amo abordar:

"A COMUNICAÇÃO HUMANA"

Me acompanhe em todos os canais e vamos aprimorar juntos essa arte que é Comunicar!

Helbert Vieira

Meus Canais

@HelbertVieira

Helbert Vieira

Helbert Vieira

Helbert Vieira

www.coachdafala.com

"Comunicar bem é uma necessidade dos tempos contemporâneos. A excelência na comunicação destroi barreiras, fortalece relações e muda sua relação com o mundo."

Helbert Vieira