



# TRILHAS LIFT

---

ENCONTRO 03



# ASSERTIVIDADE

---





# ASSERTIVIDADE

---

## Conceito

- Comunicação Afirmativa
- Assertivo ≠ Certo
- Quando devo ser certo?
- Quando devo ser assertivo?

## Comportamentos:

- Passivo
- Agressivo
- Passivo/ Agressivo
- Assertivo





# ASSERTIVIDADE

---

## ■ Pedra Angular da Assertividade\*:

CONTATO VISUAL  
NEUTRO

TOM DE VOZ  
NEUTRO

ATENÇÃO  
À LINGUAGEM

POSTURA  
CORPORAL

\*Terry Gillen - Assertividade



# ASSERTIVIDADE

---

## TÉCNICAS:

- **Disco Quebrado;**
- **L.G.A**
  - **Solicitação – Eu preciso**
  - **Declaração – Autoridade**
  - **Afirmação – Certeza/ Verdade**





# COMUNICAÇÃO PARA RESULTADO (CPR)

---





# COMUNICAÇÃO PARA RESULTADO (CPR)

---

- CPR não é qualquer comunicação;
- CPR é uma comunicação intencional;
- Calcular o impacto da sua comunicação;
- Impacto = Efeito;

TER CPR É CALCULAR O EFEITO  
DA SUA COMUNICAÇÃO

BY 2014 COMUNICAÇÃO

**COISA CERTA X JEITO CERTO**

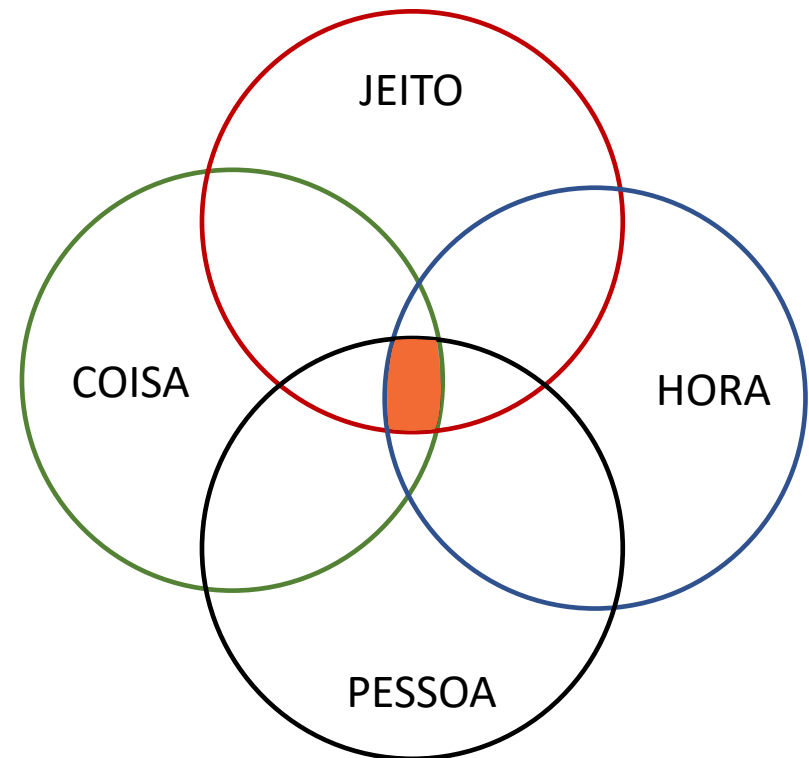


$$1 \times 1 = 1$$



# COMUNICAÇÃO PARA RESULTADO (CPR)

- Dizer a coisa certa...
- Dizer do jeito certo...
- Dizer pra pessoa certa...
- Dizer na hora certa...

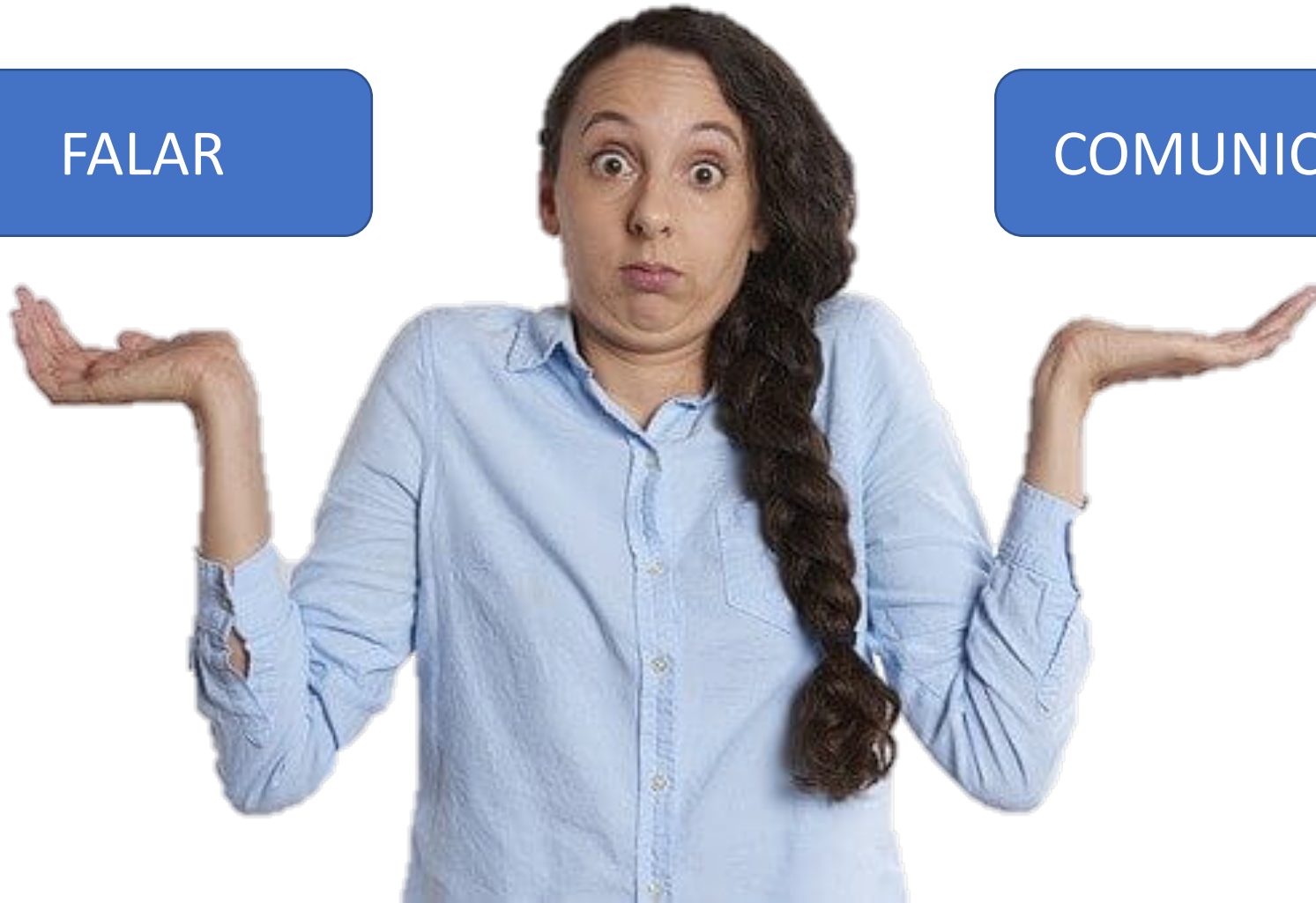




# QUAL A DIFERENÇA?

FALAR

COMUNICAR





# FATORES DA INFLUÊNCIA HUMANA

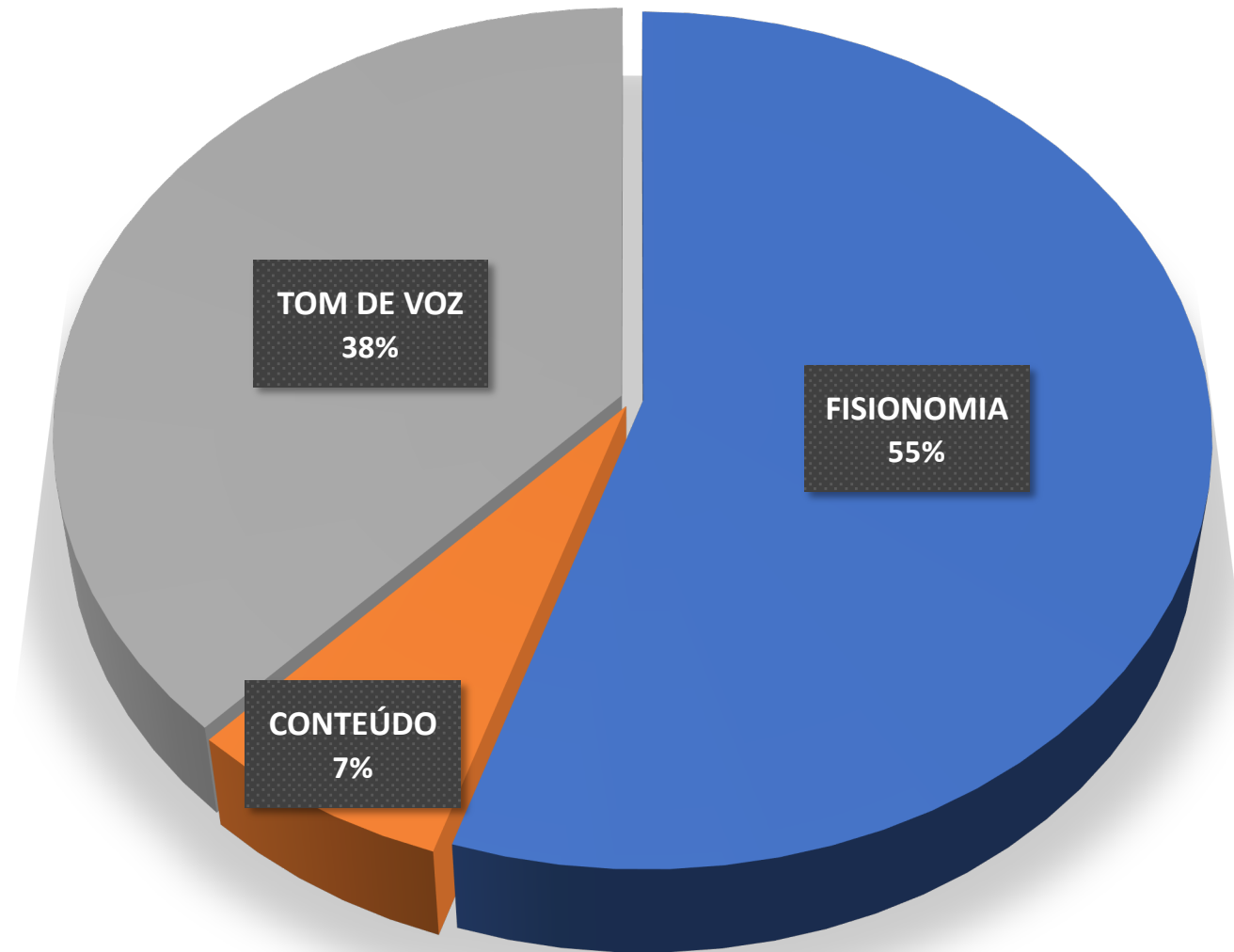
---





# FATORES DA INFLUÊNCIA HUMANA

---



\*Fórmula desenvolvida a partir de dois estudos realizados em 1967 por Albert Mehrabian, Morton Wiener e Susan Ferris na Universidade da Califórnia em Los Angeles (UCLA).



# FATORES DA INFLUÊNCIA HUMANA

---

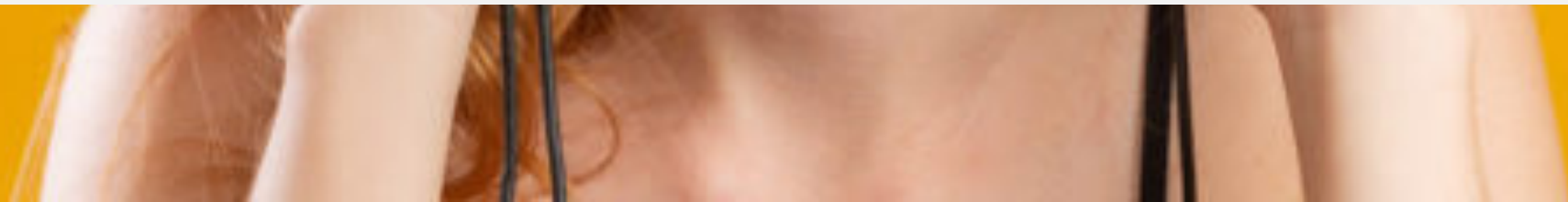
- Não significa que o conteúdo não é importante só porque é 7%...
- Significa que existem outras variáveis muito importantes a serem consideradas, e que normalmente não são;
- A seguir, alguns exemplos!





# USO DA VOZ

---





# USO DA VOZ

---

TOM

VELOCIDADE

VOLUME

SILABAÇÃO

PALAVRAÇÃO

T.L.R

PAUSAS





# INFLEXÕES (MARCAÇÕES ANALÓGICAS)

---





**Eu não disse que ele roubou a bicicleta.**

**EU** não disse que ele roubou a bicicleta.

Eu não **DISSE** que ele roubou a bicicleta.



**Eu não disse que **ELE** roubou a bicicleta.**

Eu não disse que ele **ROUBOU** a bicicleta.

**Eu não disse que ele roubou A BICICLETA.**



# INFLEXÕES (MARCAÇÕES ANALÓGICAS)

## Formas de expressar:

Eu não disse que ele roubou a bicicleta.

**EU** não disse que ele roubou a bicicleta.

Eu não **DISSE** que ele roubou a bicicleta.

Eu não disse que **ELE** roubou a bicicleta.

Eu não disse que ele **ROUBOU** a bicicleta.

Eu não disse que ele roubou **A BICICLETA**.

## Quadro desenhado:

Sentido direto da frase.

Alguém disse, mas não fui eu.

Posso até ter indicado, mas não disse.

Disse que alguém roubou, mas não ele.

Pode ter pegado emprestado, mas não roubou.

Ele roubou alguma coisa, mas não foi a bicicleta.



# ELEMENTOS DA CPR

---

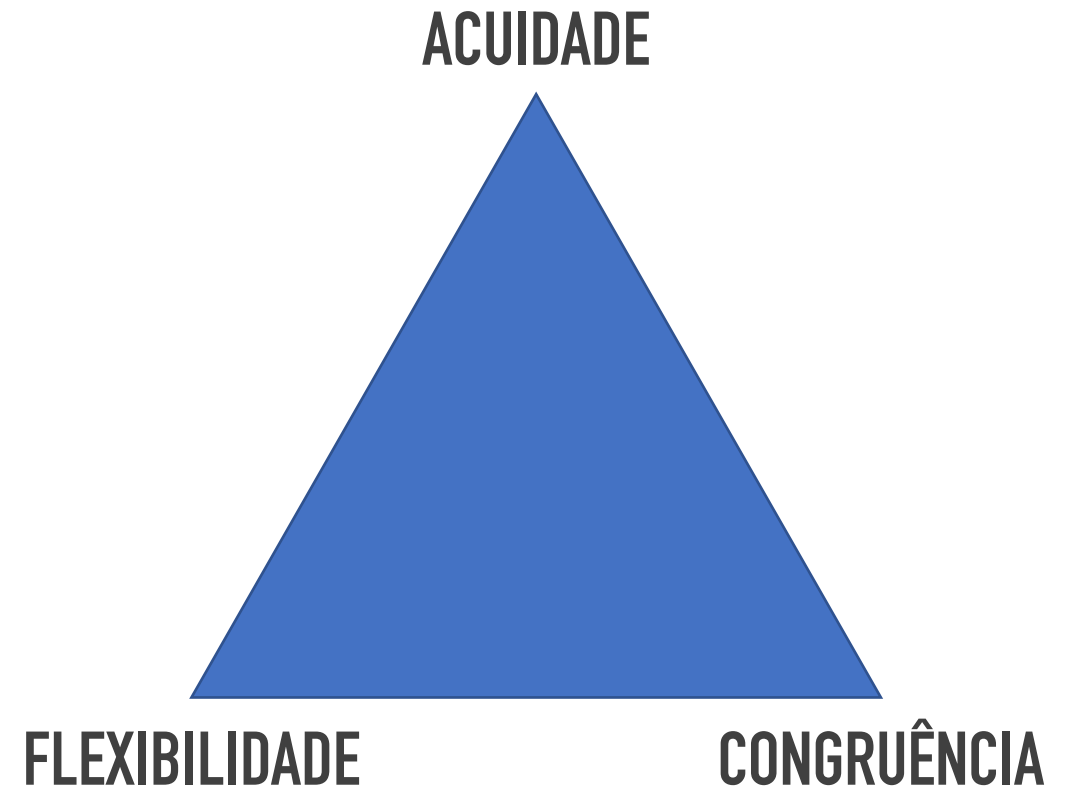




# COMUNICAÇÃO PARA RESULTADO (CPR)

---

## ELEMENTOS DA CPR:





# COMUNICAÇÃO PARA RESULTADO (CPR)

---

## ELEMENTOS DA CPR:

### FLEXIBILIDADE

- Saber contar a mesma história de várias maneiras;
- Ter alternativas e saber escolher a melhor delas;
- “Se a única ferramenta que você tem é um martelo, todo problema será um prego” — *Mark Twain*





# COMUNICAÇÃO PARA RESULTADO (CPR)

---

## ELEMENTOS DA CPR:

### CONGRUÊNCIA

- Aquilo que combina;
- Falo X, parece X. Falo que é, parece que é;
- Comunicação verbal e não verbal alinhadas;
- Cuidado para passar a mesma mensagem de todas as formas possíveis.





# COMUNICAÇÃO PARA RESULTADO (CPR)

---

## ELEMENTOS DA CPR:

### ACUIDADE

- Manter-se em alerta durante a comunicação;
- Prestar atenção aos pequenos detalhes e/ou variações;
- Calar a voz interna;
- Realizar escuta estruturada.



# MITOS DA CPR

---



# MITOS DA CPR

---



**EU TENHO QUE ENTENDER  
DA 1ª VEZ.**



# MITOS DA CPR

---

**EU TENHO QUE  
ENTENDER TUDO.**

**MITO?**



# MITOS DA CPR

---



**EU TENHO QUE FAZER  
RAPIDAMENTE.**

**MITO?**





**PARA O PRÓXIMO ENCONTRO**

---

# PARA O PRÓXIMO ENCONTRO

---

1. ATENÇÃO À COMUNICAÇÃO. PRATICAR CPR.
2. ENVIE SUAS PERGUNTAS PARA O PODCAST.





# TRILHAS LIFT

---

ENCONTRO 03