

Entendendo a Comunicação Humana

Rubens Queiroz de Almeida
queiroz@ccuec.unicamp.br

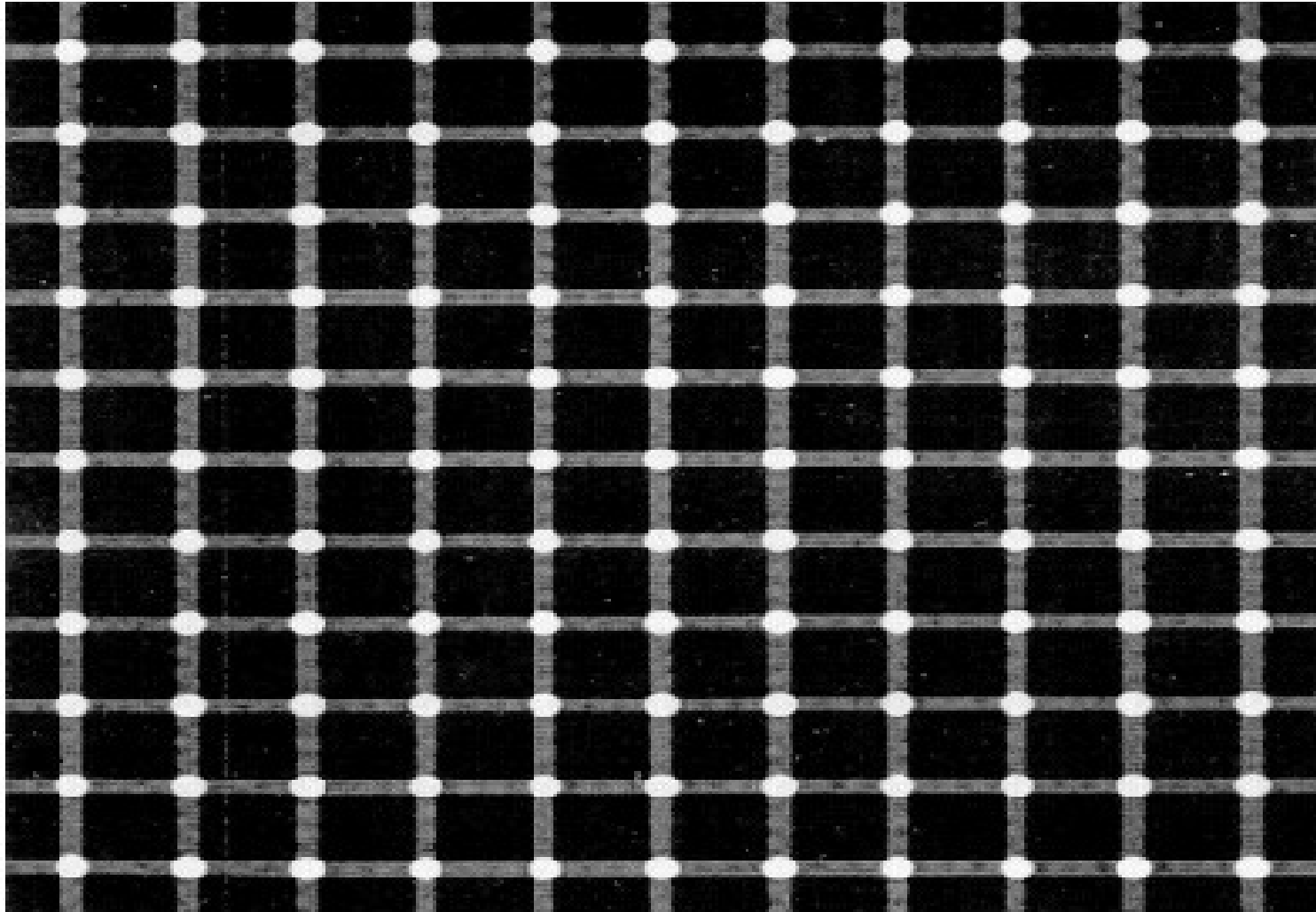
Roteiro

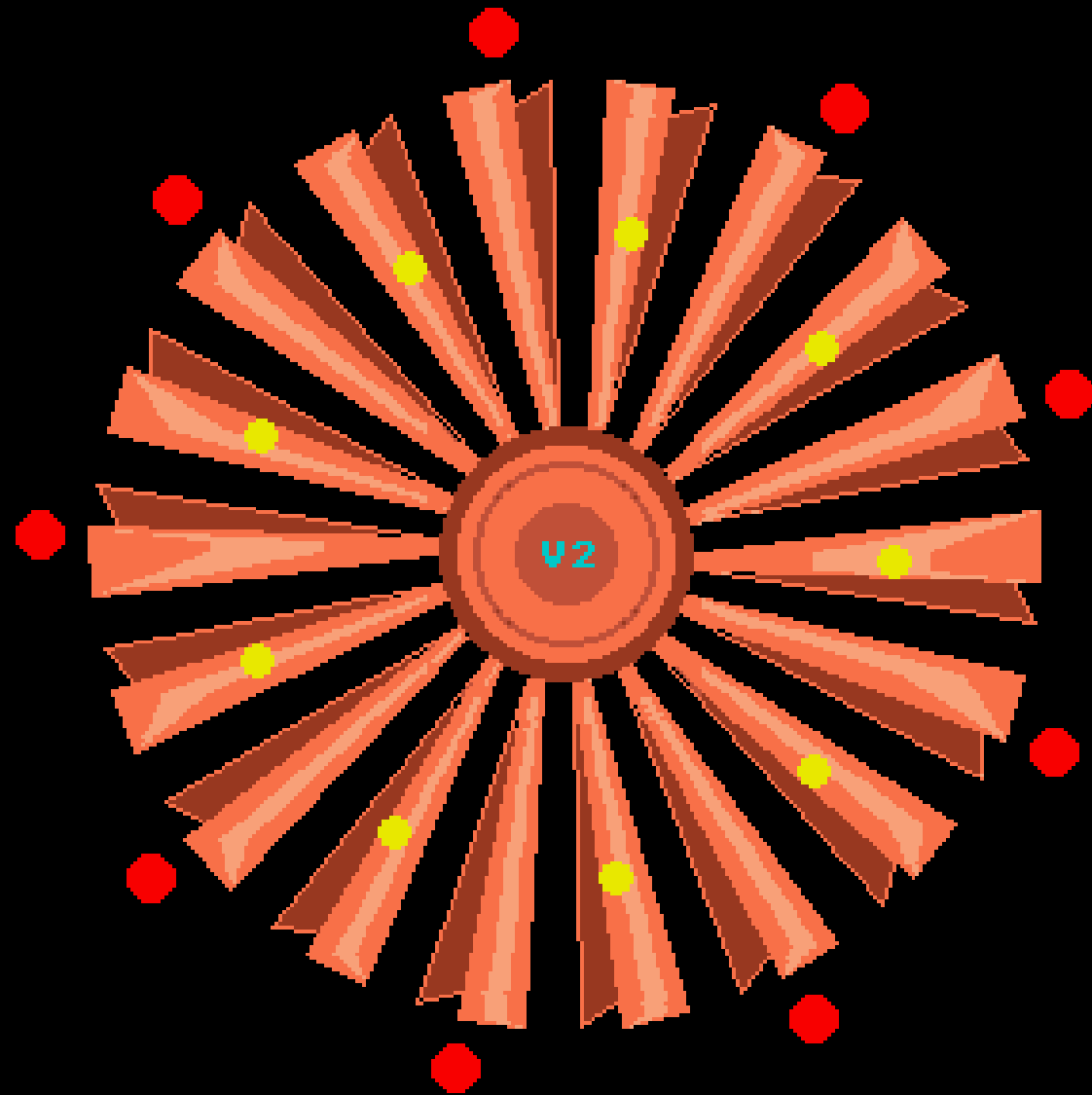
- A Realidade
- A Linguagem
- Comunicação no Trabalho
- Comunicação entre os Sexos
- Comunicação por e-mail
- Bibliografia

A Realidade

**Você Está
Sendo
Enganado!!!**

Conte os Pontos Pretos





BBC - A Mente Humana



Prof STEPHEN KOSSLYN
HARVARD UNIVERSITY

4m04s

<http://www.youtube.com/watch?v=FxoJYdy8Mig>

Cegueira da Mudança



5m56s

<http://www.youtube.com/watch?v=gOVsDopXyd4>



Quem Somos Nós?
pg.49

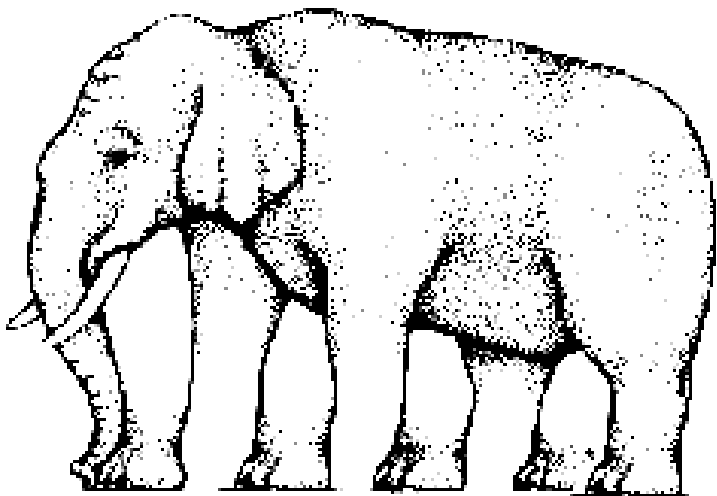
O cérebro é um sistema projetado para um determinado ambiente e tarefas, com suas limitações, tendências e defeitos. Todos os erros humanos são causados por suas limitações. **Mas nós nem mesmo entendemos ou sabemos quais são estas limitações.**



Um vaso?

Os animais e pássaros com frequência **vivem em uma realidade diferente da nossa**. Alguns podem ouvir sons que não somos capazes de ouvir ou enxergar frequências luminosas que não podemos ver. A maioria dos mamíferos (como os cachorros), vive num mundo repleto de odores, confiando menos na visão que nós. E os bebês, que passam horas olhando fixamente um canto “vazio” no teto?

... a quantidade de informação que entra por meio dos cinco sentidos é impressionante - cerca de **400 bilhões de bits por segundo**. Obviamente não recebemos nem processamos conscientemente esta quantidade - pesquisadores afirmam que passam por nossa consciência **apenas 2 mil bits (0,00005%) por segundo**.



Quantas pernas tem o elefante?

Quem Somos Nós?
pg.46

Somos bombardeados por imensas quantidades de informação, que entra em nosso corpo e é processada. Ela entra por meio de nossos órgãos dos sentidos, vai se infiltrando corpo acima, e a cada passo vamos eliminando informação. Por fim, a que chega à superfície da consciência é aquela que mais atende a nossos interesses.

Candace Pert, PhD

**Quem Somos Nós?
pg.46**

O que experimentamos, experimentamos através de nossos sentidos. Portanto só podemos ter consciência daquilo que nos é mostrado por nossos sentidos - uma versão necessariamente **limitada** daquilo que poderíamos ser. **Vemos, ouvimos e sentimos apenas aquilo que nossos sentidos permitem.**


Manual de Programação Neurolinguística
Joseph O'Connor
pg. 308

**“Para eliminar o caos da vida
(entropia) e nos ajudar a
compreender o mundo, nós
simplificamos e reduzimos nosso
mundo.”**

Derek R. Lane & Alan D. DeSantis

WARNING

**CHILDREN LEFT
UNATTENDED WILL BE
SOLD TO THE CIRCUS**



**SLOW DOWN
OR
DIE**

www.StrangeCosmos.com

o que acreditamos ser verdadeiro, ou o quadro em nossa mente que compreende “o mundo real” ou a nossa versão da “Verdade”, baseia-se não somente na informação limitada e “concreta” obtida por nossos sentidos, mas também em nossas crenças, idéias, teorias e imagens abstratas.

**A Prática da Solucionática, pg. 62
Mark Joiner**



O mapa não
é o
território

Alfred Korzybski

Lanche Quentino



http://www.youtube.com/watch?v=_YYtAhAHmI0

33s

Nossos mapas mentais do mundo não são o mundo. **Nós respondemos aos nossos mapas e não diretamente à realidade.**

Mapas mentais, especificamente sentimentos e interpretações, podem ser atualizados muito mais facilmente do que mudar o mundo real.

o que percebemos do mundo é apenas uma parte da realidade - que foi **filtrada** pelos sentidos, pelas experiências e pelas crenças - e reconstruída no cérebro por meio da linguagem.

Essa parcela da realidade é o mapa mental que as pessoas criam, e, **fazendo modificações nos filtros**, pode-se mudar a percepção de mundo...

Como o nosso modelo do mundo será sempre **incompleto** e, portanto falível, a crença em um modelo ou em outro (sem qualquer flexibilidade) poderá causar muita dor.

A Prática da Solucionática, pg. 67
Mark Joiner

(...) nossa cultura, nossos valores, nossas expectativas, preocupações e sociedade também filtram o que e como experimentamos. **Portanto, cada um de nós cria um mapa diferente da realidade, e ele se torna nossa realidade.**

A mente gosta de **consistência, simplicidade, equilíbrio**. Qualquer informação que possa “interromper a paz” é vista como perigosa. Daí, o cérebro tenta **restabelecer o equilíbrio**.

**“As pessoas somente
vêm aquilo **que estão
preparadas para ver**”.**

Ralph Waldo Emerson



Retrato de uma jovem (?)

Jane Sanders,
Homens não ouvem, mulheres falam demais
pág. 89

A Linguagem

As palavras que possuímos não têm senão significados confusos, aos quais o espírito dos homens se acostumou há muito tempo e essa é a causa de não entenderem quase coisa nenhuma perfeitamente

(Descartes a seu amigo Mersenne, em novembro de 1629)

A Técnica da Comunicação Humana
J.R. Whitaker Penteado
pg. 31

O que vemos é um **quadro distorcido**

As palavras que usamos para descrever o que vemos são **imprecisas**

A interpretação dessas palavras pelo ouvinte sempre será **pelo menos ligeiramente diferente do sentido pretendido** (as palavras significam coisas diferentes para pessoas diferentes com base em seu modelo mental)

A Prática da Solucionática, pg. 104
Mark Joiner

A linguagem antepõe inúmeras dificuldades à efetividade da Comunicação Humana: a polissemia, os pleonasmos, os exageros, as negativas que afirmam e as afirmativas que negam, as graduações, os rodeios, as gírias, as tentativas frustradas de chegar-se à univocidade, e toda a complexidade do significado.

A técnica da Comunicação Humana
J. R. Whitaker Penteado, pg. 69

“Se existisse correspondência exata, ponto por ponto, entre símbolos físicos e conceitos mentais, não existiriam falhas na comunicação humana. Os homens poder-se-iam compreender uns aos outros como se lessem as respectivas mentes”

Syntopicon - Great Books

A técnica da Comunicação Humana
J. R. Whitaker Penteado, pg. 68

**Diferentes
Maneiras de
Contar a mesma
História**

JORNAL NACIONAL

(William Bonner): “Boa noite. Uma menina chegou a ser devorada por um lobo na noite de ontem...”

(Fátima Bernardes): “... mas a atuação de um caçador evitou uma tragédia”.

Cidade Alerta

(Datena): “... onde é que a gente vai parar, cadê as autoridades? Cadê as autoridades? ! A menina ia para a casa da avozinha a pé! Não tem transporte público! Não tem transporte público! E foi devorada viva... Um lobo, um lobo safado. Põe na tela!! Porque eu falo mesmo, não tenho medo de lobo, não tenho medo de lobo, não.”

Folha de São Paulo

Legenda da foto: “Chapeuzinho, à direita, aperta a mão de seu salvador”. Na matéria, box com um zoólogo explicando os hábitos alimentares dos lobos e um imenso infográfico mostrando como Chapeuzinho foi devorada e depois salva pelo lenhador.

Revista Nova

Dez maneiras de levar um lobo à loucura na
cama.

Zero Hora

Avó de Chapeuzinho nasceu no RS.

Revista Caras

(Ensaio fotográfico com Chapeuzinho na semana seguinte): Na banheira de hidromassagem, Chapeuzinho fala a CARAS: “Até ser devorada, eu não dava valor para muitas coisas da vida. Hoje sou outra pessoa”.

Discovery Channel

Vamos determinar se é possível uma pessoa ser engolida viva e sobreviver

Playboy

(Ensaio fotográfico no mês seguinte)
Veja o que só o lobo viu.



SORRIA!



VOCÊ ESTÁ SENDO MANIPULADO!



- _ Imprima no tamanho que preferir;
- _ cole em papel cartão, acetato ou qualquer outro papel de sua preferência;
- _ recorte toda a área preta;
- _ aplique com spray, tinta silk ou qualquer outra que quiser.

use com responsabilidade.

Comunicação no Trabalho

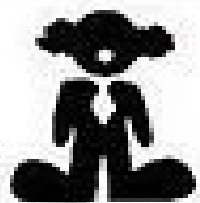
Pesquisadores do comportamento organizacional estimam que 75% do tempo dos gerentes é empregado na comunicação.

Leoni Berger

Muitos ignoram o fato de que todos nós somos diferentes e que estas diferenças nos equipam para ver o mundo a partir de nossos pontos de vista. Normalmente nós gastamos mais energia defendendo nossa posição do que entendendo os outros.

Derek R. Lane & Alan D. DeSantis

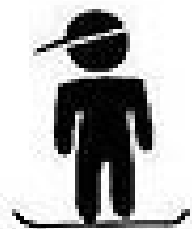
Toda sala tem :]



Palhaços



Matadores de Aula



Skatistas



Desesperados



Músicos



Cantores



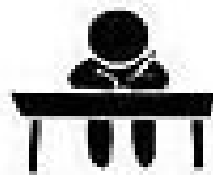
Reclamações



Vegetais



Pokemons



Estudiosos



Apaixonados



Nerds



Desligados



Disney



Bonitões



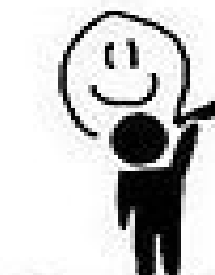
Bonitonas



Esportistas



Estressados



Desenhistas



Jogadores



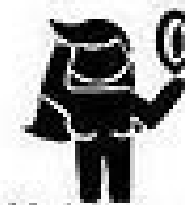
Diferentes



Sem Noção



Hiperativos



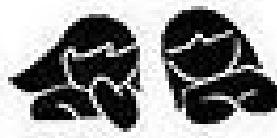
Vaidosos



Copiadores



Bobos do Fundo



Fofoqueiros



Tarados



Inseparáveis

“Numa empresa, **a cultura é elaborada a partir de histórias** - histórias sobre os gerentes e diretores, histórias sobre como a empresa foi fundada, como chegou onde está hoje. Há também as histórias contadas na hora do cafezinho, as histórias que os gerentes seniores jamais ouvem mas que afetam profundamente como as pessoas respondem a eles e como trabalham”.

Manual de Programação Neurolinguística
Joseph O'Connor, pg. 216

Uma das maneiras pelas quais negociações dão errado é quando uma das partes interpreta mal as palavras de outra pessoa.

Dão a elas o significado do seu próprio modelo de mundo em vez de tentar saber o que elas significam no modelo de mundo da outra pessoa.

Tudo quanto revela a personalidade pertence à Comunicação humana. A avaliação humana, porém, carregada de afetividade, pode produzir o “efeito de auréola”. Quando simpatizamos com alguém todas as suas qualidades aparecem iluminadas, enquanto somem na penumbra os defeitos.

A recíproca é verdadeira: o “efeito de sombra” opera em sentido oposto. Quando antipatizamos, todos os defeitos individuais surgem-nos sombrios, ofuscando as qualidades.

Nossas percepções são
distorcidas pela
rotulação, pois nos
predispõem a antecipar
comportamentos
compatíveis com o rótulo

Comportamentos que não se harmonizam com o rótulo imposto tendem a passar despercebidos **ou são deturpados para adequar-se ao rótulo**

As expectativas ditadas pelo rótulo fazem com que sejam **salientados** os comportamentos com eles compatíveis e o nosso próprio comportamento frente à pessoa rotulada pode **induzir** a comportamentos coerentes com os que antecipamos

Uma vez rotulada, é difícil para a pessoa alvo da rotulação mudar sua imagem. A tendência à rotulação decorre da necessidade que temos de simplificar nossas relações interpessoais, fazendo com que certos comportamentos sejam antecipados.

Nós tendemos a perceber a pessoa à luz do rótulo que lhe foi imputado. Embora comum, tal tendência à rotulação é perigosa e leva a injustiças e erros de julgamento

“Geralmente os sentimentos negativos são percebidos de modo mais intenso do que os positivos. (...) **estamos mais diretamente conectados às experiências infelizes do que ao desfrute da felicidade.** Sentimos mais rapidamente e mais depressa irritação e depressão do que alegria.”

A Fórmula da Felicidade, Stefan Klein, pg. 38

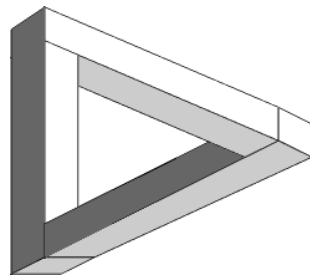
O significado é criado pela
pessoa que experimenta o
evento. Interpretamos tudo
de maneira pessoal.

A personalidade não apenas
depende da Comunicação
Humana; ela é a própria
Comunicação Humana em ação:
somos aquilo que comunicamos

O significado de
sua comunicação é
a **resposta** que
você obtém

Uma característica curiosa do pensamento humano é a **projeção**. Tendemos a perceber os outros da maneira como nos vemos. Pessoas desonestas tendem a ver desonestidade nos outros.... e assim por diante.

Cada pessoa tem seu **próprio sistema cognitivo**, suas percepções, seus valores e suas motivações, constituindo um padrão pessoal de referência que torna bastante **pessoal e singular** sua interpretação das coisas.



Onde começa o triângulo?

**Attention
Dog Guardians**

Pick up after your
dogs. Thank you.

Attention Dogs

Grrrrr, bark, woof.
Good dog.

District of North Vancouver.
Bylaw 5981-11(i)

A mente privilegia o que ocorre em primeiro e último lugar em um conjunto, lista ou encontro (cuidado em concursos de beleza, entrevistas, filmes, livros, etc).

Entrevistadores tendem a
rejeitar candidatos que
revelam informações
negativas

Kellermann, 1989

As impressões negativas
perduram
mais do que as positivas:

João é inteligente,
trabalhador, honesto,
sensato, mas muito metido a
besta.

Percepção imperfeita

Projetamos nossos desejos na imagem que formamos dos outros;

Classificamos os outros em determinadas categorias muito rapidamente e muito simploriamente;

Presumimos coisas e posicionamentos muito facilmente;

Somos inclinados a nos deixar influenciar pelas primeiras impressões.

Exposição Seletiva

Nós priorizamos as mensagens que estão em sintonia com nossas atitudes pré-existentes

Retenção Seletiva

Nós nos lembramos melhor daquilo que é consistente com nossas crenças e atitudes pré-existentes

Percepção Seletiva

Nossas expectativas afetam
nossa percepção (jogos de
futebol, propaganda)

Percepções Diferenciadas

http://www.youtube.com/watch?v=HbjbcFH4__w



1m16s

Filme Debie e Lóide

Julgamentos Apressados



1m5s

<http://www.youtube.com/watch?v=kVY3HCWjar8>



24s

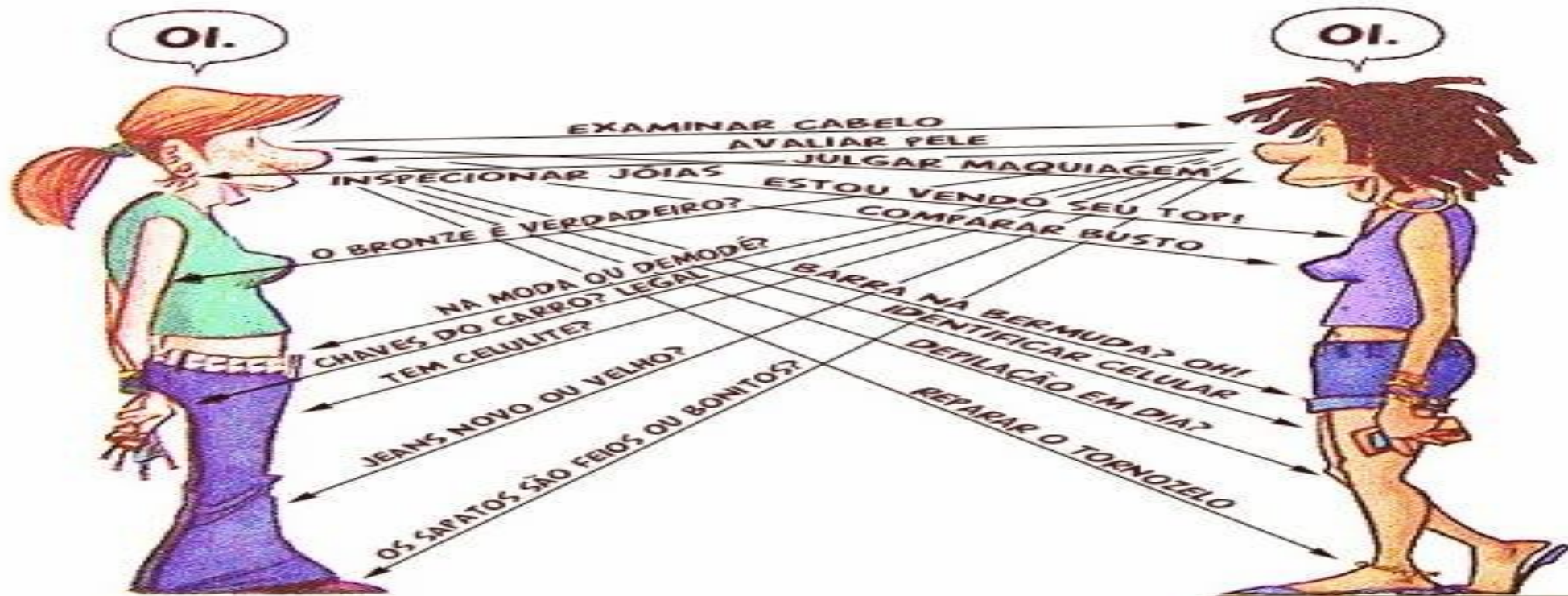
<http://www.youtube.com/watch?v=asLx-fwQyUU>

Youtube: Don't Judge Too Quickly

















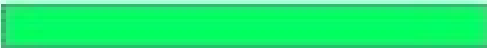
... há uns quarenta anos, os primeiros estudos mostraram que ataques de raiva aumentam a ira e que as lágrimas nos afundam ainda mais na depressão. **A cabeça não é uma panela de pressão da qual podemos soltar o vapor.**

A Fórmula da Felicidade, Stefan Klein, pg. 50

Comunicação entre os Sexos

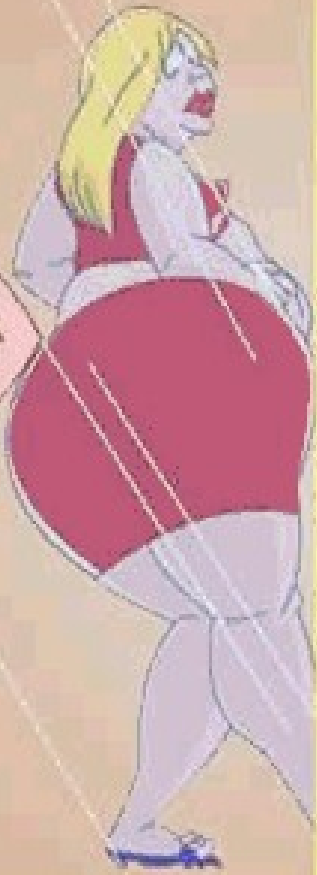


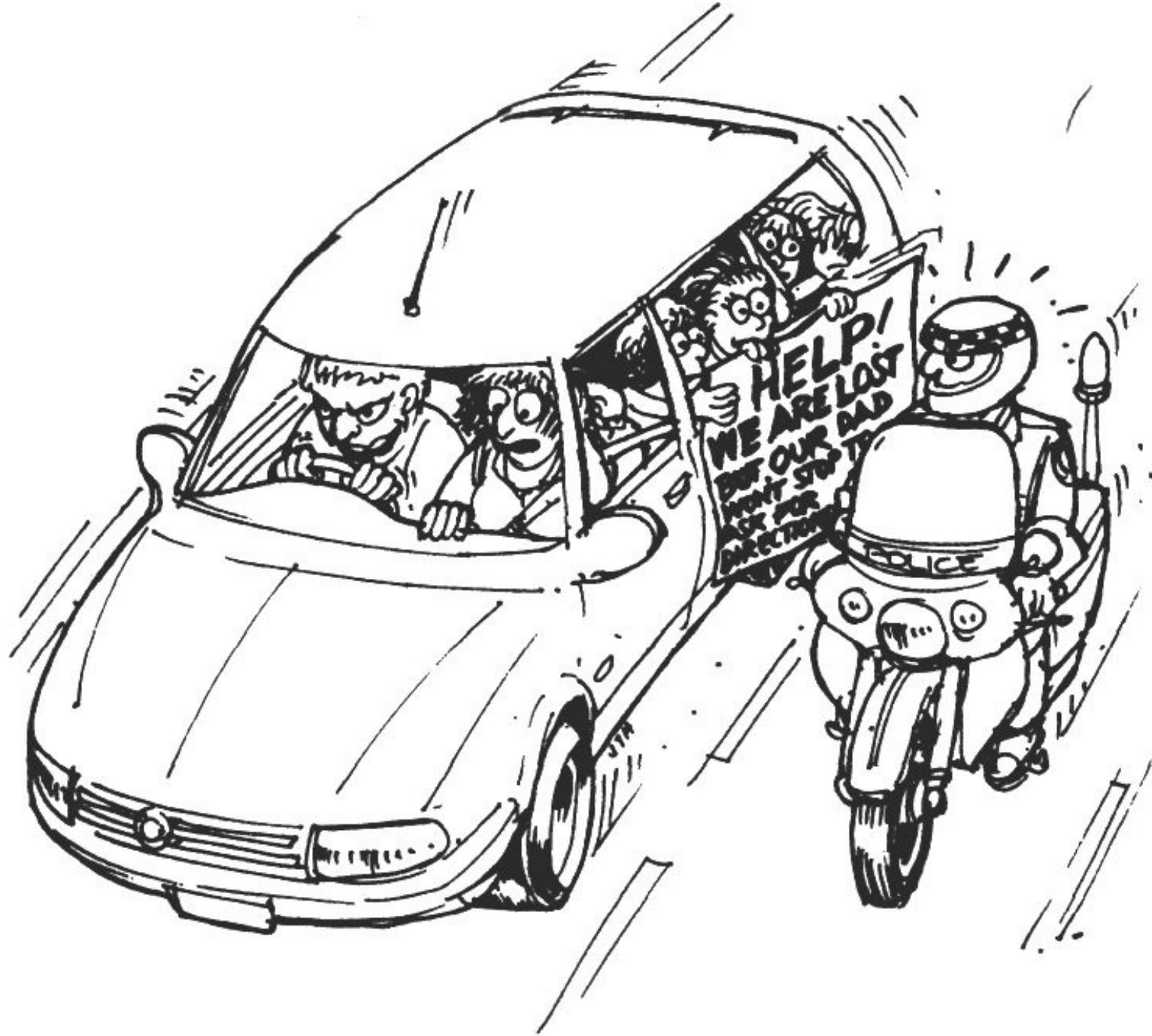
**Nome das cores se
você é uma mulher**

Urucum		Vermelho
Tijolo Refratário		
Roxo		Roxo
Púrpura		
Naval		
Orquidea escura		
Azul real		
Rosa forte		
Fúschia		Rosa
Rosa chocante		
Rosa profundo		
Rosa brilhante		
Salmão		
Abóbora		Laranja
Coral		
Milho		Amarelo
Amarelo		
Verde Claro		Verde
Verde Grama		
Verde Paris		
Verde Floresta		
Verde Escuro		
Hortelã		
Verde Amarelado		
Jade		
Azul céu profundo		Azul
Azul aço		
Azul furtivo		
Azul		

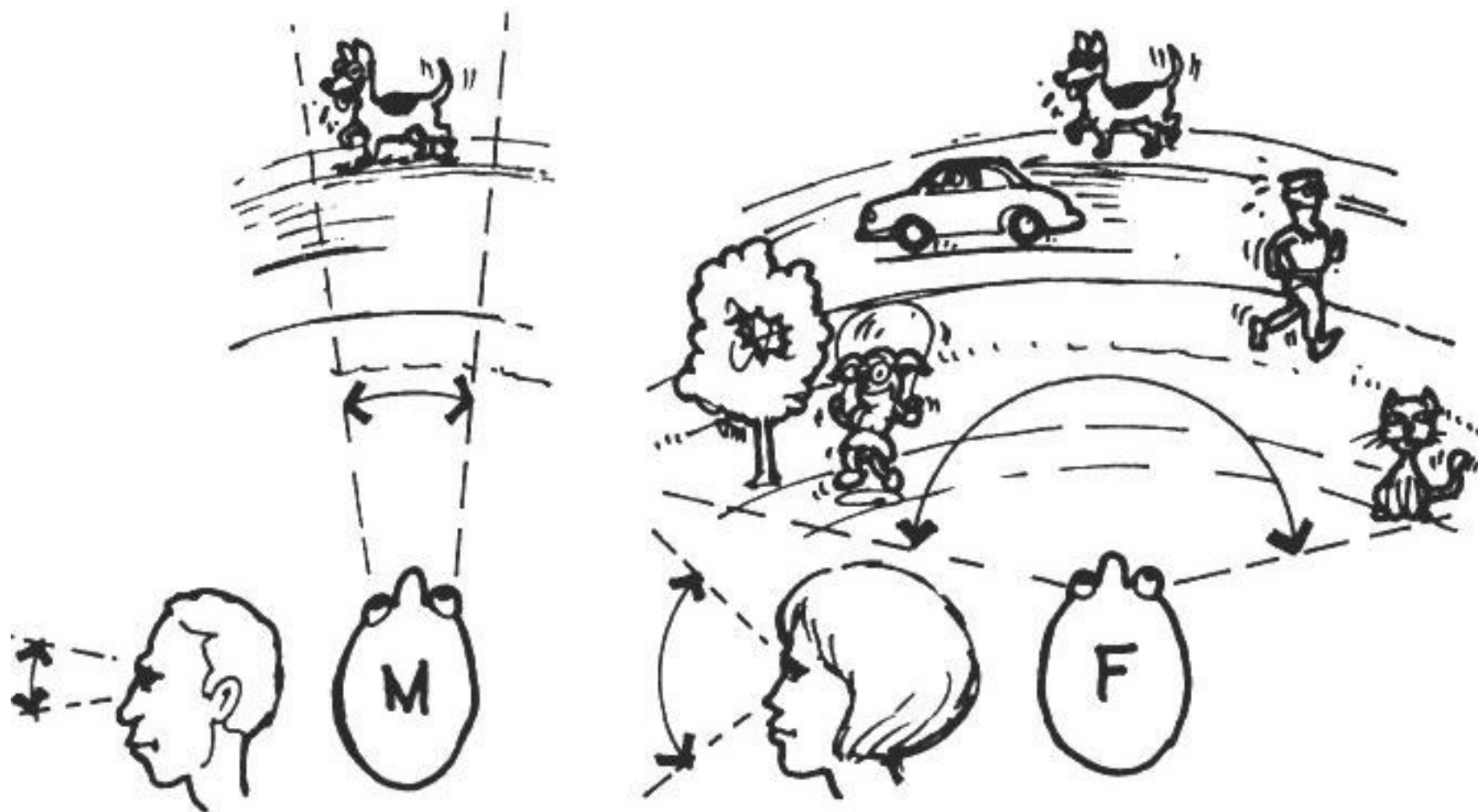
**Nome das cores se
você é um homem**







A Sunday Drive



O Alcance da Visão de Homens e Mulheres

Os Normais

Programa de Sábado a Noite



32s

<http://www.youtube.com/watch?v=djcu2Mfe3x4>

“... sofisticados exames de ressonância magnética revelaram que, enquanto ouvia, a maioria dos homens mostrou atividade apenas na metade esquerda do cérebro. A maior parte das mulheres indicou atividade em ambos os lobos.”

Jane Sanders
Homens não ouvem, mulheres falam demais
pág. 87

É principalmente na estrutura do córtex cerebral que se revelam as diferenças entre os sexos: na mulher há mais conexões entre os dois hemisférios. (...) Suspeita-se, mas nunca foi provado - que essa é a razão pela qual **as mulheres têm mais facilidade para falar sobre os seus sentimentos.**

A Fórmula da Felicidade, Stefan Klein, pg. 131

“... as ligeiras diferenças na organização cerebral dão origem a **habilidades distintas**. A mulher tem mais facilidade para a expressão verbal, percebe as coisas mais rapidamente e é mais habilidosa nos trabalhos manuais.”

A Fórmula da Felicidade, Stefan Klein, pg. 131

“... o cérebro feminino **é mais bem organizado** para perceber e lembrar-se de emoções.”

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 43

“A diferença quanto à **expressão visível das emoções** é uma das maiores causas de desentendimento entre homens e mulheres”.

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 43

The Secret of The Sexes



4m23s

<http://www.youtube.com/watch?v=-W90Xmr1vOI>

Processamento da Fala



Secret of The Sexes

Documentário Discovery Channel



1m44s

<http://www.youtube.com/watch?v=uEDTZYsnuCE>

“... as mulheres têm 40% mais neurônios do que os homens nos centros cerebrais relacionados à linguagem e à audição; os homens têm 2,5x espaço cerebral concernente ao sexo, além de centros maiores relacionados à raiva e à agressão.”

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 41

Os Sexos e o Cérebro: Novas evidências mostram que os hormônios levam as mentes do homem e da mulher a **verem o mundo de modos diferentes.**

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 14

“A genética de homens e mulheres difere em 1%. Em comparação, a estrutura genética de chimpanzés e seres humanos difere apenas em 1.5%”

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 14

“Fisiologicamente, os homens não são capazes de acessar seus sentimentos e emoções com a mesma facilidade demonstrada pelas mulheres.”

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 43

“As mulheres observam a atitude dos homens de não contar os problemas nem conversar sobre seus sentimentos, e a tomam como algo pessoal.”

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 71

“A chave para uma comunicação bem sucedida é estarmos atentos às nossas **diferenças** e compreendermos como trabalhar com elas.”

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 43

“Quando um homem perde a paciência e grita, esse comportamento é visto como assumir o controle. Quando uma mulher perde a paciência e grita, isso é encarado como perder o controle.”

Homens não ouvem, mulheres falam demais
Jane Sanders
pág. 72

Chorar Faz Bem



33s

<http://www.youtube.com/watch?v=53tElKzGLel>

O Cérebro do Homem e da Mulher

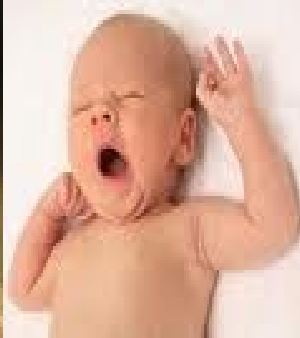


Quadro Programa Fantástico Sexo Oposto: As Diferenças entre os Cérebros

<http://fantastico.globo.com/Jornalismo/FANT/1,,JOR197-15607,00.html>

8m30s

Comunicação Não-Verbal



Lie to Me



http://www.youtube.com/watch?v=V2cBUi_taCY
4m02s

Comunicação não-verbal

é um canal que conduz mensagens de uma a outra pessoa. Isto inclui três códigos:

Linguagem do corpo;

Paralinguagem (elementos não verbais da comunicação);

Maneira de vestir-se.

Percepção: nossa e dos outros

Baseamos a percepção naquilo que vemos e naquilo que ouvimos, especialmente por intermédio dos **signos não-verbais**.

VOCÊ NÃO PODE NÃO COMUNICAR

Nós estamos sempre comunicando, pelo menos não verbalmente, e as palavras são freqüentemente de menor importância no espectro da comunicação.

Um sorriso, uma olhada, um gesto, tudo é comunicação, até mesmo a própria respiração é uma **mensagem**.

É difícil causar uma
segunda boa
primeira impressão

Seis Emoções Básicas

Alegria

Surpresa

Medo

Desprezo

Tristeza

Raiva



Os Sons e as Emoções



44s

<http://www.youtube.com/watch?v=PAsmDEli1vo>

Comunicação por email

O correio eletrônico é um **meio de comunicação extremamente pobre e conflituoso**, pois elimina da comunicação todo e qualquer aspecto não verbal da comunicação (flame wars, alteração de personalidade, credibilidade, etc.)

Nunca discuta por email assuntos delicados ou que possam ter interpretações diversas. Prefira o telefone ou, melhor ainda, comunique-se pessoalmente.

Não pressuponha, **em hipótese alguma**, que um fato comunicado por email tenha sido compreendido ou mesmo lido.

Conclusão

O líder nasce quando aprende a dizer:
“**Não sei!**” A Comunicação Humana faz-se efetiva quando admitimos **não haver compreendido** alguma coisa.

A técnica da Comunicação Humana
J. R. Whitaker Penteado, pg.112

A intolerância leva-nos ao
“**emparedamento**” - barreiras, que
construímos em torno de nós mesmos para
proteger nossas opiniões, nossos hábitos,
nossa maneira de viver.

A técnica da Comunicação Humana
J. R. Whitaker Penteado, pg.71

“Por que havemos de ser sempre inimigos uns dos outros, uma vez que olhamos todos para as mesmas estrelas, habitamos transitoriamente o mesmo planeta, e respiramos sob o mesmo céu?”

Quintus Aurelius Symmachus, Século IV

A técnica da Comunicação Humana
J. R. Whitaker Penteado, pg.75

Intolerantes, fechamo-nos a tudo que não esteja de acordo com o nosso ponto de vista. Apegamo-nos às nossas opiniões, como se fossem dogmas e dividimos a humanidade em duas partes: os que estão certos, porque pensam de acordo com nossas idéias, e os que estão errados, porque não pensam de acordo com nossas idéias.

A técnica da Comunicação Humana
J. R. Whitaker Penteado, pg.70

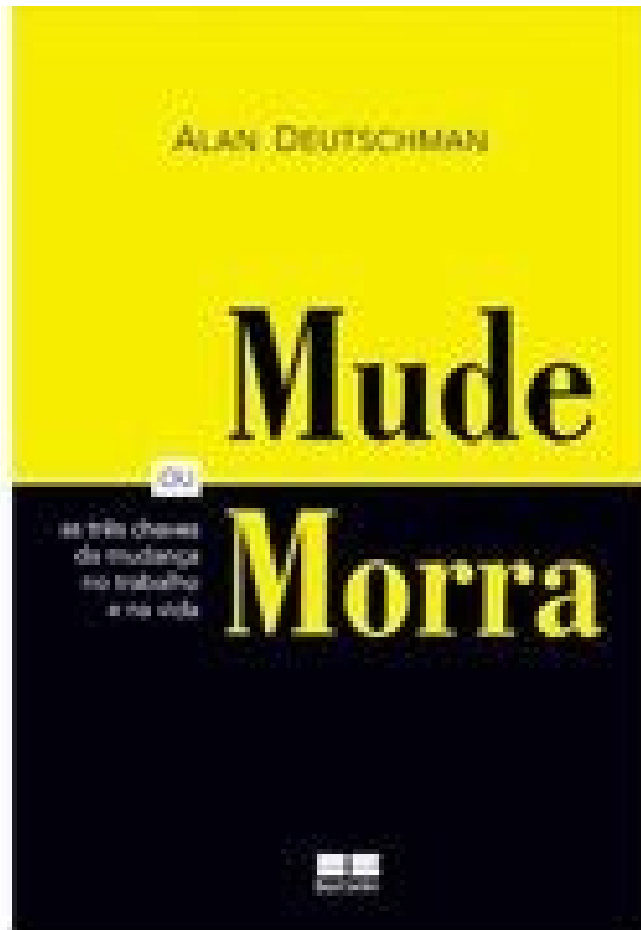
Tudo o que proferimos vai agir em nós, vai influenciar em toda a nossa vida e na daqueles que convivem conosco. Pouco pensamos na maneira como falamos com os outros. Não refletimos a nossa falta de cuidado ao etiquetarmos as pessoas de lerdas, bobas, burras, idiotas, sem jeito, retardadas... e tantas coisas que podem sair da nossa boca. Pensamos que são apenas palavras, nada mais.

Letícia Thompson

**“Não se pode ensinar
coisa alguma
àquele que já sabe”
Sêneca**

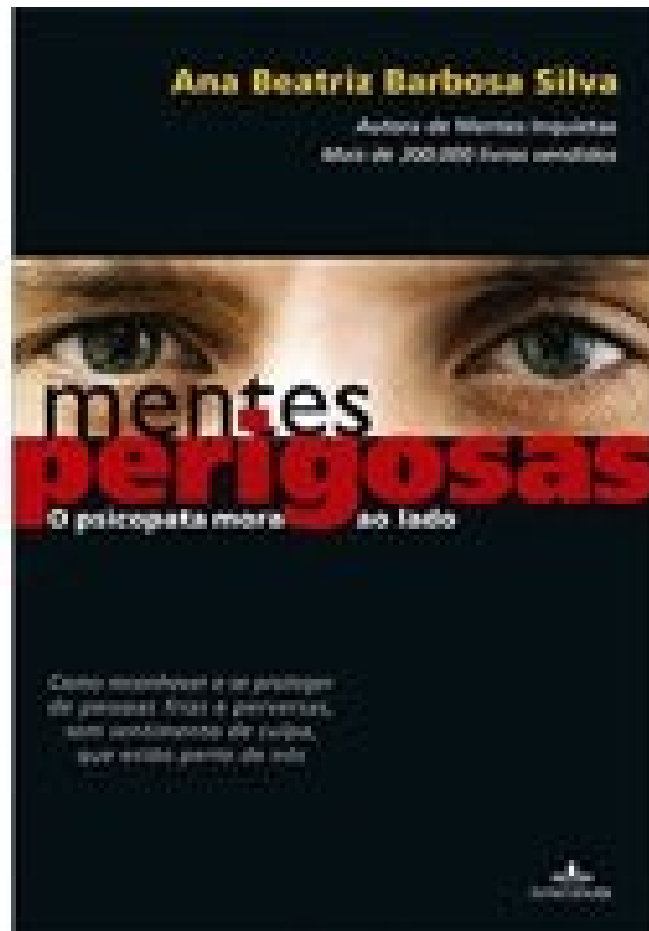
A técnica da Comunicação Humana
J. R. Whitaker Penteadó, pg.111

Bibliografia e Referências



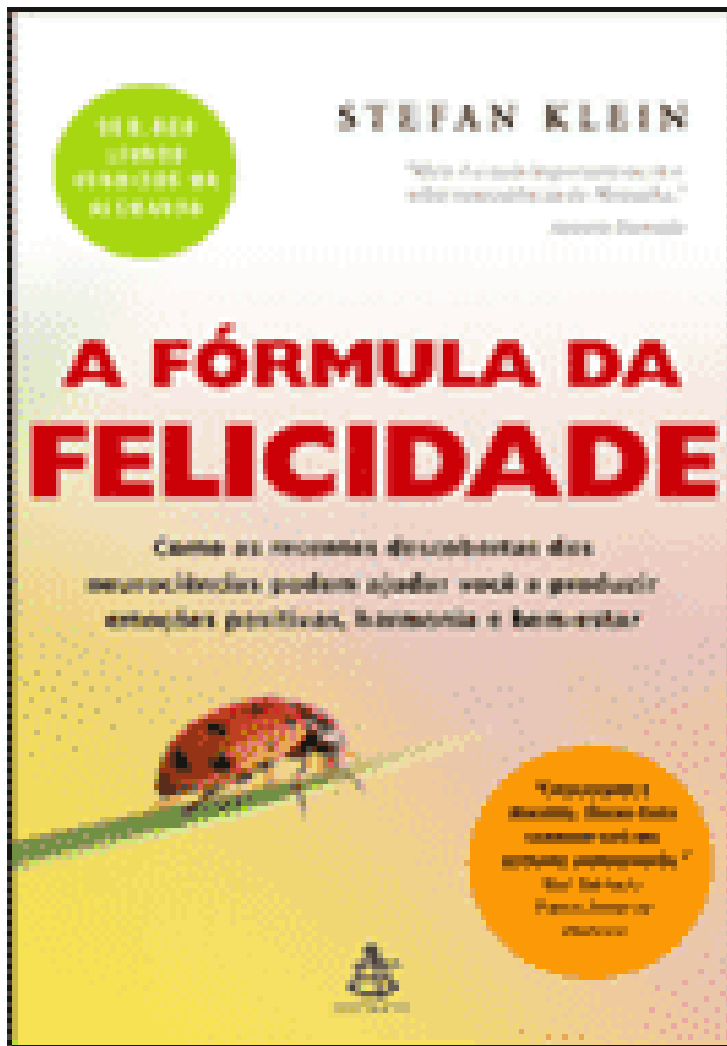
Mude ou Morra

David Deutschmann



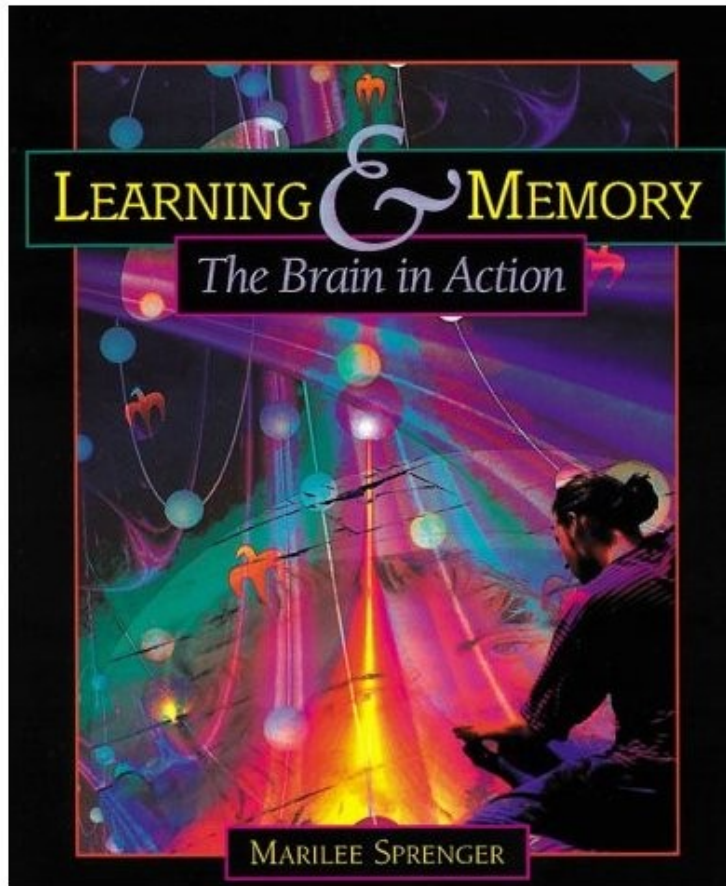
Mentes Perigosas

Ana Beatriz Barbosa Silva



A Fórmula da Felicidade

Stefan Klein



Learning & Memory

Marilee Sprenger



Desvendando os segredos da linguagem corporal

Allan e Barbara Pease



Homens São de Marte, Mulheres São de Vênus

John Gray

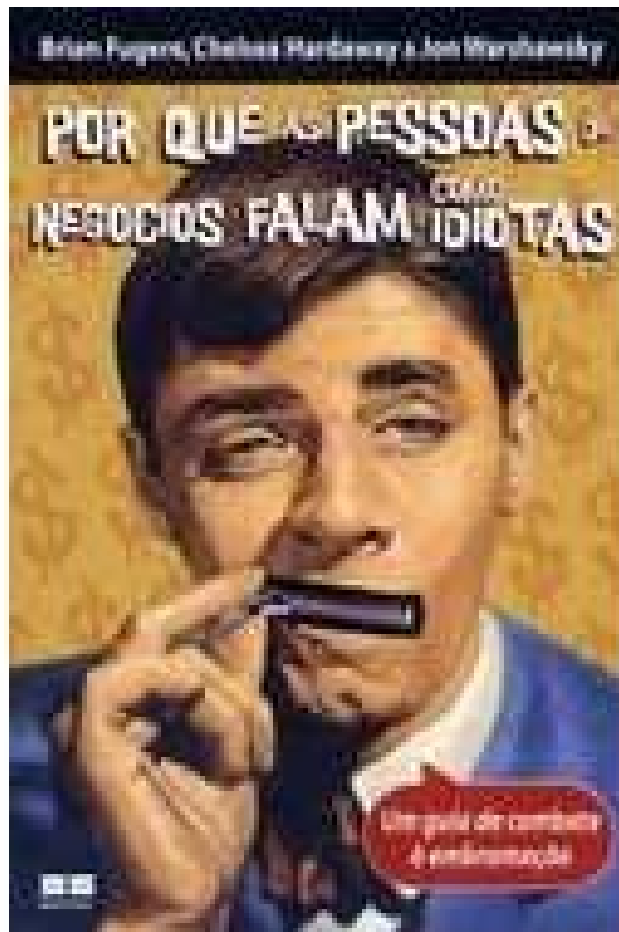


Trabalhar Com Você Está Me Matando

Katherine Crowley

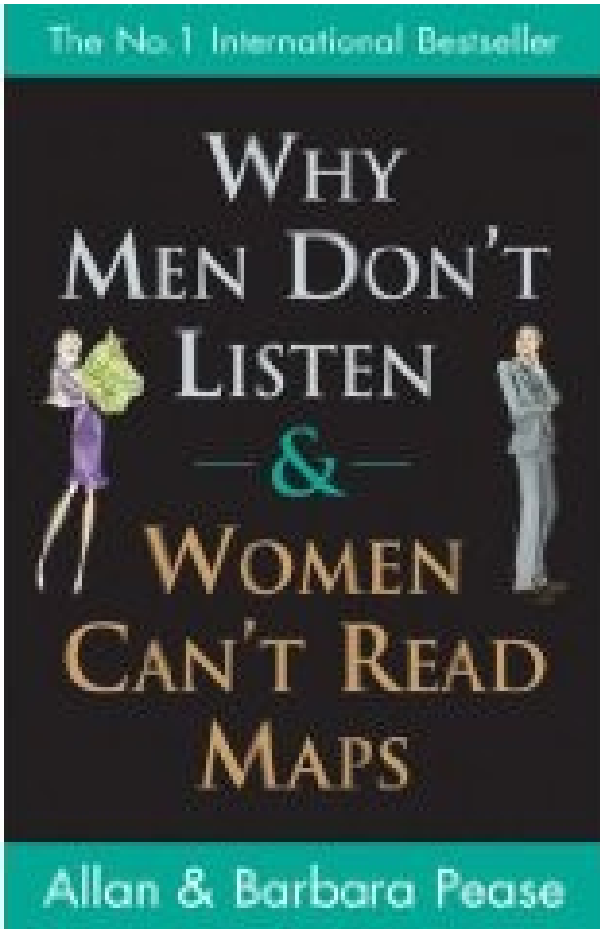


**Homens Não Ouvem,
Mulheres Falam
Demais**
Jane Sanders



Por que as Pessoas de Negócios Falam Como Idiotas - Um Guia de Combate à Embromação

Jon Warshawsky , Brian Fugere , Chelsea Hardaway



Why Men Don't Listen and Women Can't Read Maps

Allan Pease e Barbara Pease



Reimagine!

Tom Peters

Referências

- Processo de Comunicação e Cultura Solidária
Profa. Guadalupe Mota
- Perception and Attribution
<http://www.analytictech.com/mb021/perception.htm>
- Mind Upgrade (Danila Medvedev)
<http://danila.spb.ru>
- Comunicação interpessoal nas organizações
Prof. Sérgio Cruz, Msc.
- Perception and Communication
Palestra de Derek R. Lane, adaptada a partir do trabalho de Alan D. DeSantis

Referências

- **How Gossip Works**
<http://people.howstuffworks.com/gossip.htm>
- **A percepção social**
<http://www.geocities.com/vinivasc/psicologia/percepsoci.htm>
- Estudo do emprego de técnicas da análise transacional e da programação neurolingüística na melhoria da comunicação pessoal e organizacional (Leoni Berger)
<http://www.eps.ufsc.br/disserta99/berger/>
- Documentário *Secret of the Sexes*, *BBC*
<http://www.bbc.co.uk/sn/tvradio/programmes/sexsecrets/>