

# Comunicação na Especificação de Requisitos e do Escopo de Projetos

## Por onde começar

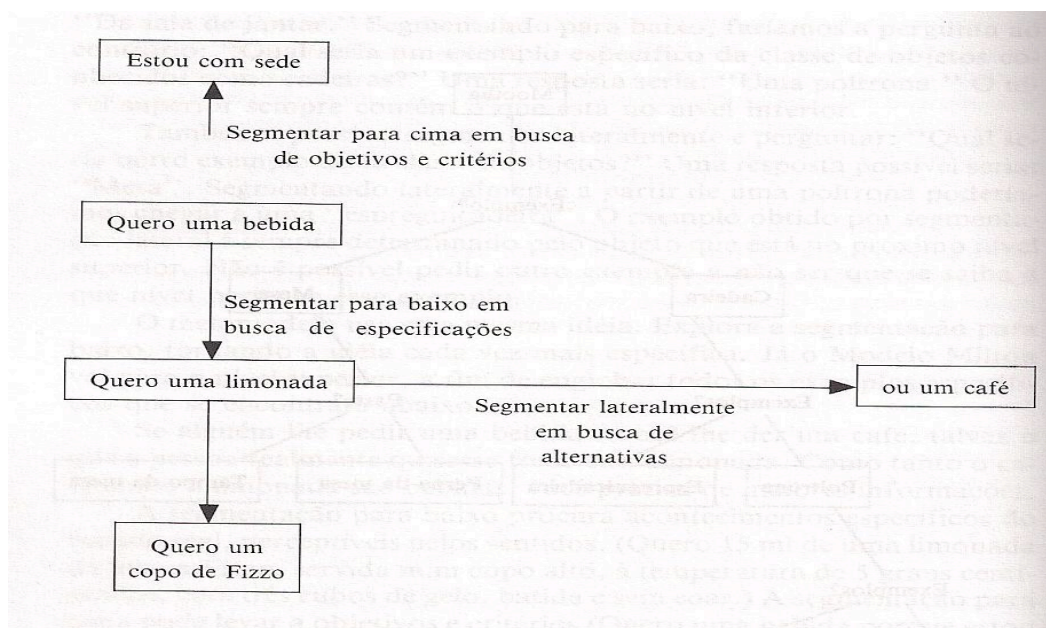
### Perguntas – Foco no Problema e na Solução

"Nosso pensamento cria problemas que não podem ser resolvidos com este mesmo tipo de pensamento".  
Einstein

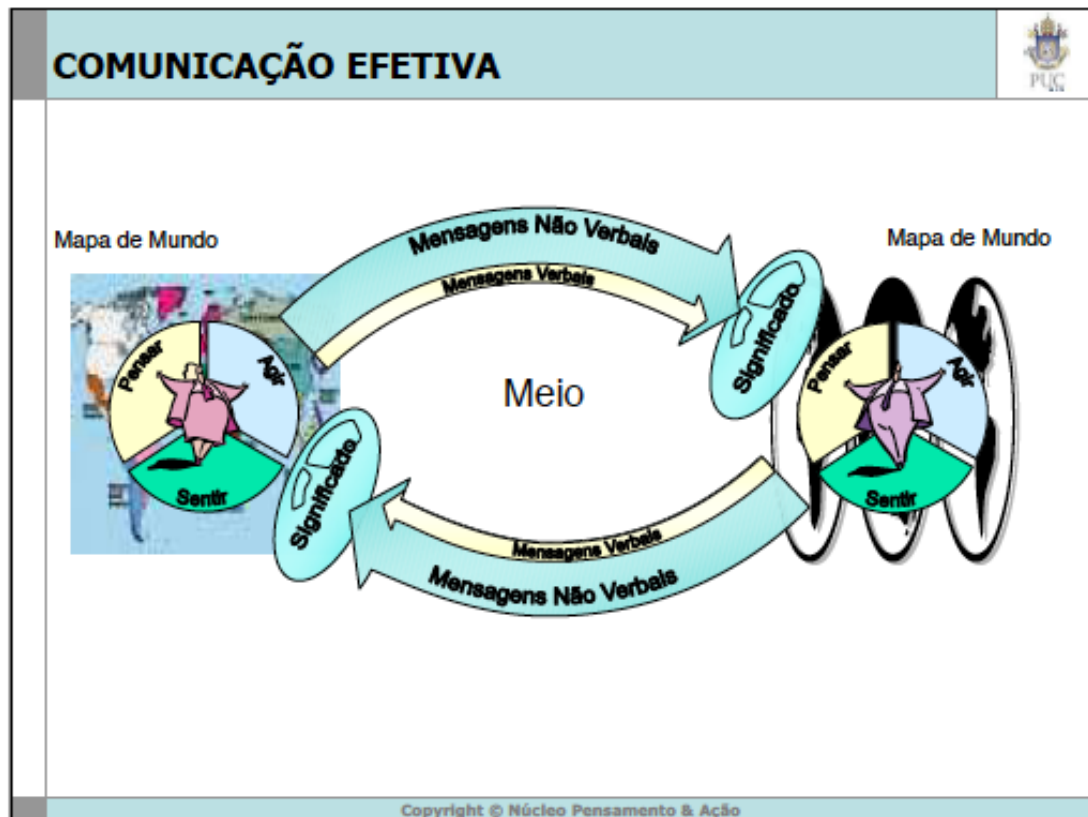
<u>Foco no Problema</u>	<u>Foco na Solução</u>
<i>O que está errado?</i>	<i>O que você quer?</i>
<i>Por que é um problema?</i>	<i>Como você pode conseguir isso?</i>
<i>Por que deu errado?</i>	<i>O que fazer para que aconteça?</i>
<i>O que causou? De quem é a culpa?</i>	<i>Que recursos estão disponíveis?</i>
<i>Por que ainda não resolvei?</i>	<i>Qual o próximo passo?</i>

Copyright © Núcleo Pensamento & Ação

## Hierarquia de criterios



## Comunicação efetiva



## Perguntas estratégicas para comunicação clara

**Bottom Lining**

Duas perguntas para chegar à essência da questão:

- Isso que você está me contando é um exemplo de quê?
- Pode me dar um exemplo do que você está falando?


Copyright © Núcleo Pensamento & Ação


O slide 'Bottom Lining' apresenta duas perguntas estratégicas para comunicação clara. No topo, o título 'Bottom Lining' está em um cabeçalho azul, com o logotipo 'PUG' à direita. O texto principal indica 'Duas perguntas para chegar à essência da questão:' e lista duas perguntas: '- Isso que você está me contando é um exemplo de quê?' e '- Pode me dar um exemplo do que você está falando?'. No fundo, há uma ilustração de uma mulher em uma reunião, vestindo um terno e apontando para um gráfico em uma tela.

## Modelos de mundo e pontos de vista na comunicação

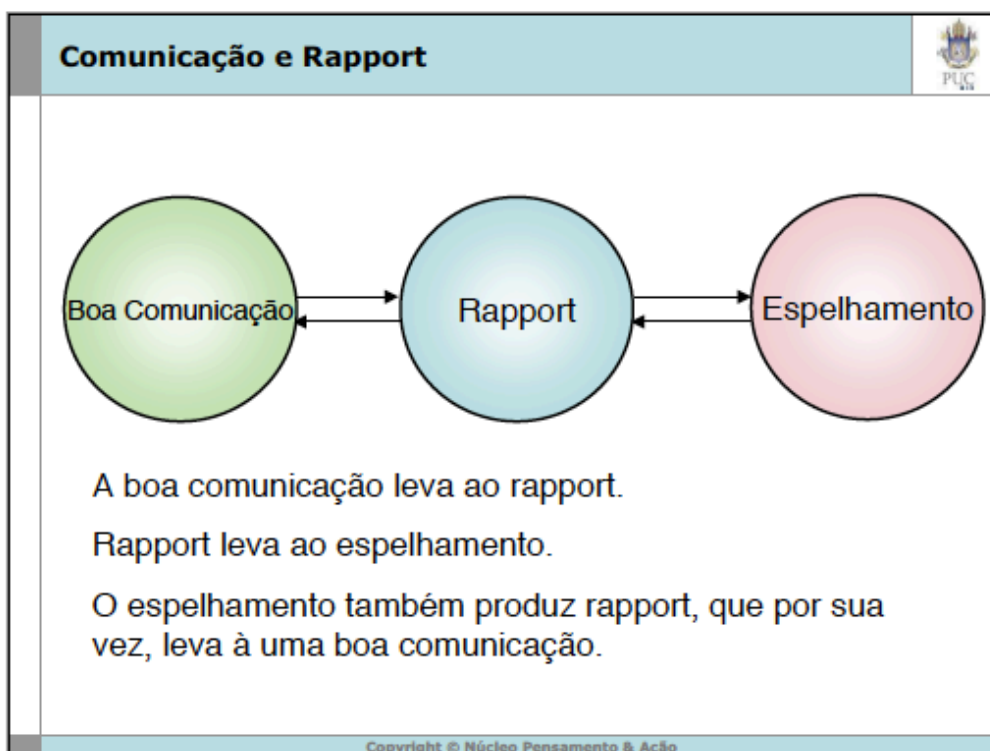


## Observação e o uso da linguagem não verbal

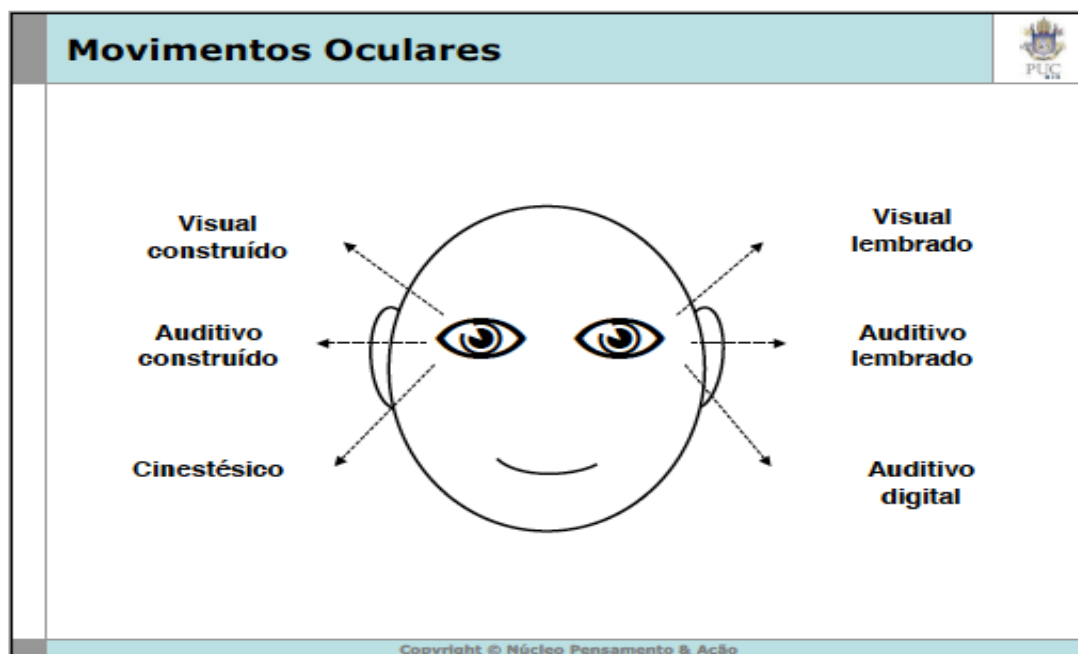
<b>Observação ou Interpretação ?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ele vive a sua vida com compaixão.</li><li>• Estava quente demais.</li><li>• Ele ficou aliviado.</li><li>• O ritmo da sua fala acelerou.</li><li>• O Lucas me falou que o vestido amarelo não me cai bem.</li><li>• Você está prestes a fazer uma loucura.</li><li>• Meu filho é desatento.</li><li>• Meu filho joga futebol freqüentemente.</li><li>• Querido, você está trabalhando em excesso.</li><li>• Eles se cansaram um do outro.</li></ul>	
<small>Copyright © Núcleo Pensamento &amp; Ação</small>	

<b>Observação ou Interpretação ?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Depois da apresentação, ninguém falou nada por 10 minutos.</li><li>• Ela se animou quando ouviu a minha sugestão.</li><li>• Duda não perguntou por mim durante o telefonema.</li><li>• A palma da mão dele estava suada.</li><li>• Que homem duro!</li><li>• Dona Marta reclamou por 30 minutos direto.</li><li>• A parceria dos dois rende bons frutos.</li><li>• O palestrante estava muito nervoso no começo do discurso.</li><li>• O texto está confuso.</li><li>• Ele é um rapaz prestativo.</li></ul>	

## Rapport (sintonia) e a empatia na comunicação



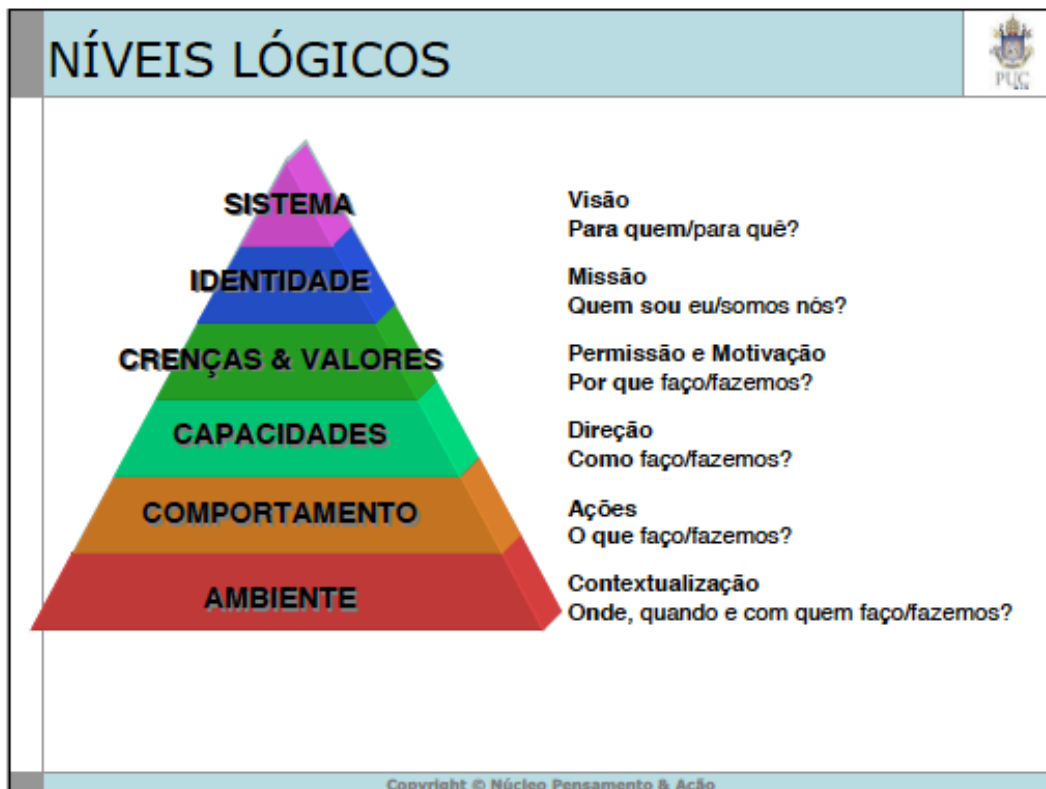
## Os canais de comunicação e preferencia na linguagem e gestos



Predicados ou Palavras Processuais			
			
Visuais	Auditivas	Cinestésicas	Inespecíficas
Ver	Ouvir	Sentir	Perceber
Imagem	Som	Pegar	Descobrir
Cor	Ecoar	Suar	Sonhar
Nítido	Sintonia	Áspero	Procurar
Perspectiva	Soar	Tocar	Saber

Copyright © Núcleo Pensamento & Ação

## Níveis lógicos na comunicação




## Escuta ativa: fatos , pensamentos, sentimentos e consequencias

### ESCUA ATIVA

A escuta ativa é uma estratégia de comunicação em que o ouvinte reflete de volta as mensagens que está recebendo. As mensagens refletidas podem ser a respeito de:

- 1) uma recapitulação dos fatos contados;
- 2) um reconhecimento dos pensamentos e opiniões expostos e os significados dos fatos segundo o ponto de vista do outro;
- 3) um reconhecimento das emoções presentes;
- 4) um reconhecimento dos valores "em jogo";
- 5) um reconhecimento da importância ou conseqüências das circunstâncias presentes, compreendidas desde o ponto de vista do outro.

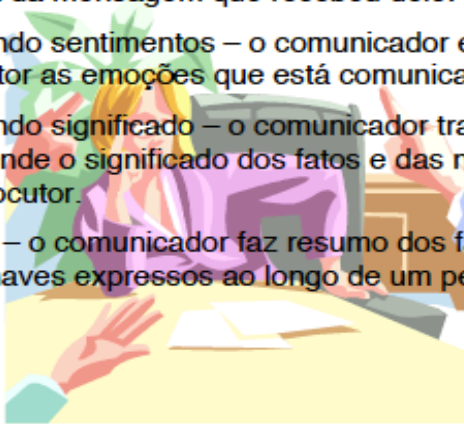


Copyright © Núcleo Pensamento & Ação

## Elementos da comunicação bem sucedida

### Os Quatro Elementos de Escuta Ativa

1. Parfrasear – o comunicador devolve para o interlocutor a essência da mensagem que recebeu dele.
2. Espelhando sentimentos – o comunicador espelha para o interlocutor as emoções que está comunicando.
3. Espelhando significado – o comunicador transmite que compreende o significado dos fatos e das necessidades do interlocutor.
4. Resumo – o comunicador faz resumo dos fatos e das idéias chaves expressos ao longo de um periodo maior.



Copyright © Núcleo Pensamento & Ação

## Objetivando a comunicação para obter resultado

### Resultado:

Positivo: o você quer?

Evidência: Como sabe se esta tendo ou obteve sucesso? Medida de progresso feedback

Pontos específicos: Quando, onde e com quem?

Recursos: Objetos, pessoas, modelos, qualidades pessoais, dinheiro

Controle: Pode iniciar e manter o resultado?


Ecologia: Quais as consequências maiores?

Identidade: Esse resultado tem a ver com quem você é?

Como os resultados se encaixam?

Plano de ação: o que fazer a seguir?


## Usando a precisão na linguagem para acertar significados

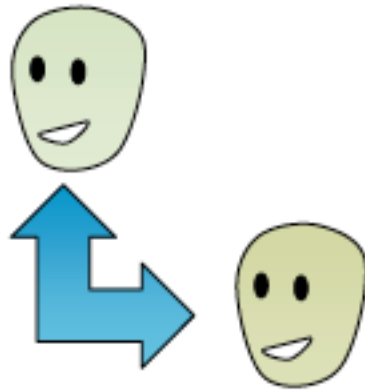
**O Modelo de Precisão – Especificação e Desafios** 

- **Substantivos não especificados:** *O que (quais) especificamente?*  
Lembre de trazer os documentos.. → Que documentos, especificamente?
- **Ação não especificada:** *Como, especificamente?*  
O caminhão não anda direito.. → Como, especificamente, não anda direito?
- **Universais:** *Há uma exceção?*  
Todos os usuários são exigentes → Todos ? Há alguém que seja diferente ?
- **Limites:** *O que aconteceria? O que lhe impede?*  
Eu não poderia propor essa alteração → O que aconteceria se o fizesse ?
- **Juízo de Valores:** *Para quem? De acordo com quem?*  
Aquele usuário é fraco → Para quem ? De acordo com que critério ?

Copyright © Núcleo Pensamento & Ação

## Entendendo a linguagem não verbal

<b>Linguagem Não Verbal - Psicogeografia</b>	
<p>A linguagem não verbal conta por aproximadamente 90% da comunicação. Claro que as palavras são importantes, mas é a linguagem não verbal que completa o significado.</p> <p>Um tipo de linguagem não verbal é a <b>Meta Mensagem</b>. Um outro tipo, que será tratado aqui, é a <b>Psicogeografia</b>.</p> <p>A psicogeografia descreve o impacto do uso do espaço físico nas interações humanas. Um aspecto importante disso é o ângulo entre as duas pessoas durante uma interação.</p>	
Copyright © Núcleo Pensamento & Ação	



Um ângulo de 90 graus confere um senso de colaboração, como se ambos estivessem olhando na mesma direção.

## Metaprogramas

- Em direção de ..... afastar-se de  
 ganhos através de metas ..... evitar problemas
- Interno ..... externo  
 Pro ativo próprio ..... reativo esperar para reagir
- Opções ..... procedimento  
 Proprio caminho com alternativas ..... protocolo para determinado processo
- Relacionamento ..... tarefa  
 Foco no relacionamento ..... foco nas tarefas
- Global ..... detalhes  
 Visao geral, blocos
- Semelhanças ..... diferenças  
 Ptos semelhantes consenso ..... confrontar
- Independente ..... proximidade ..... cooperativo

Estilos de pensamento e diferenças entre os agentes envolvidos

Foco da comunicação na reuniões eficazes