

# Comunicação Eficiente

Ribadão S.A.

Paula Tavares

**COMUNICAÇÃO** 📱  
**NÃO É O QUE VOCÊ DIZ.**  
**É O QUE OS OUTROS**  
**ENTENDEM.** 📺

Duda Mendonça

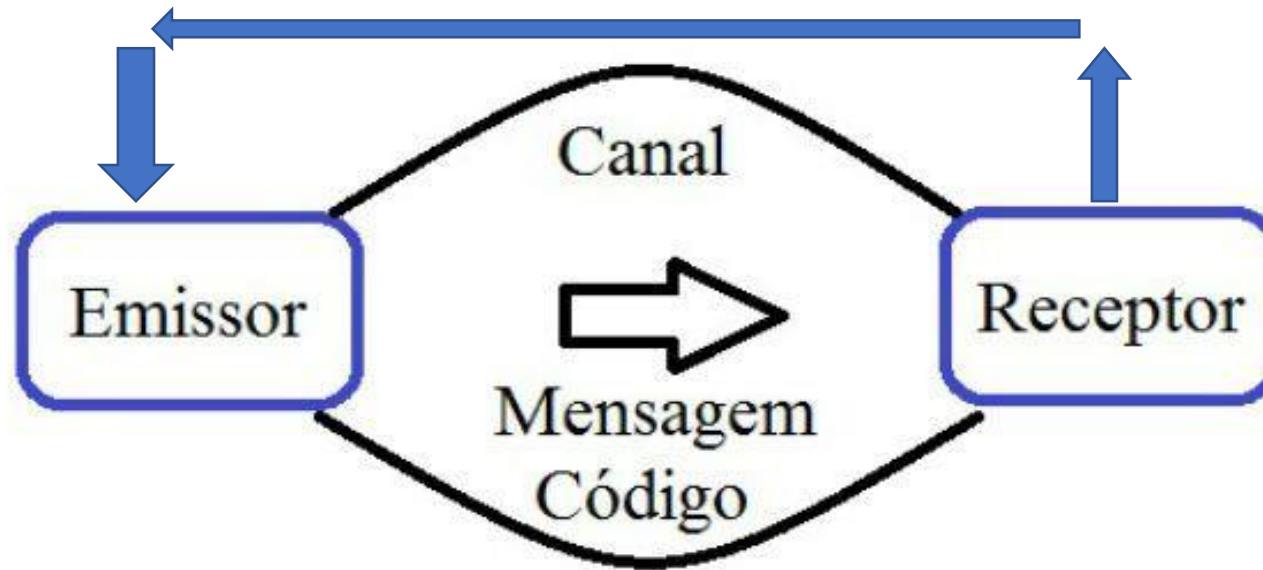


## **Objetivos:**

- **Esquema da comunicação;**
- **Comunicação verbal e comunicação não verbal;**
- **Postura e forma de comunicar;**
- **Barreiras;**
- **Atitudes;**
- **Técnicas da comunicação;**
- **Solucionar problemas de comunicação;**

# A COMUNICAÇÃO – ESQUEMA DA COMUNICAÇÃO

Feedback



**Canal** - permite transmitir e receber a informação

**Feedback** - é a informação de retorno do recetor ao emissor

**Código** – alfabeto, linguagem escrita e oral

# COMUNICAÇÃO VERBAL & COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

A Comunicação Verbal pode ser Escrita ou Oral:

**Linguagem Verbal Escrita:** Livros, cartazes, Jornais, Cartas, Telegramas, Internet, etc;

**Linguagem Verbal Oral:** Diálogo entre duas pessoas, rádio, telefone, televisão, internet, etc;

**Linguagem Não Verbal:** Gestos, postura corporal, silêncios, tom de voz, velocidade, melodia da voz, articulação e pronúncia, roupas e acessórios, etc;

➡ É através da **comunicação não verbal** que transmitimos muitas das nossas emoções e dos nossos sentimentos.

➡ É preciso ter em conta o timbre de voz, a linguagem corporal quando falamos com alguém, Por exemplo: **“ Sim, eu faço isso”.**



# COMUNICAÇÃO VERBAL & COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

Conforme o modo e o tom que é pronunciada e os gestos que acompanham pode significar:

- Uma grande alegria e contentamento pelo facto de o fazer;
- que o faz , pelo facto de ser obrigada (o);
- Que pode ficar descansada (o) porque o trabalho vai ser feito;
- Que o vai fazer, mas que será a última vez que o faz;
- Que prefere ser ele (a) a fazê-lo do que outro (a).

 **GOSTAMOS MAIS DE PESSOAS QUE FALAM DE ACORDO COM O QUE SENTEM E QUE AGEM DE ACORDO COM O QUE DIZEM!!!!**

# PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS PARA A COMUNICAÇÃO FACE A FACE

- ✓ Pronunciar as palavras clara e corretamente;
- ✓ Não falar muito alto nem muito baixo;
- ✓ Não falar nem muito depressa nem muito devagar;
- ✓ Concentrar-se na mensagem e levar os outros a fazê-lo;
- ✓ Ser breve;
- ✓ Usar palavras simples;
- ✓ Mostrar-se interessado;
- ✓ Sorrir;
- ✓ Tratar corretamente o emissor/recetor;
- ✓ Ser simpático;
- ✓ Certificar que as palavras utilizadas são compreendidas pelo interlocutor. Acompanhar as palavras de gestos;

# PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS PARA A COMUNICAÇÃO FACE A FACE

- ✓ Mostrar um olhar interessado;
- ✓ Manter uma boa postura;
- ✓ Mostrar um rosto aberto;
- ✓ Falar, olhando sempre para a pessoa;
- ✓ Adaptar a mensagem ao recetor;
- ✓ Evitar frases longas;
- ✓ Falar de forma positiva;
- ✓ Evitar utilizar a palavra não;

Reformular o que o emissor/recetor disse para se certificar de que compreendeu a mensagem:

- ✓ **Dizer ao emissor : “ fui clara?” “ fui compreensível?”** em vez de **compreendeu?, está a perceber?**

# BARREIRAS À COMUNICAÇÃO

Frequentemente , a comunicação processa-se deficientemente ou não se realiza.

## AS BARREIRAS À COMUNICAÇÃO PODEM SER DE DOIS TIPOS:

**Barreiras Externas** ➡ Distância entre emissor e recetor ; Separações tipo balcões ou vidros; Ruídos; Temperatura e iluminação, se interferir com o bem-estar dos interlocutores.

### **Barreiras Internas :**

- ❖ Falar uma linguagem que não é entendida pelo interlocutor;
- ❖ Usar palavras que tenham vários significados;
- ❖ Problemas da nossa estrutura pessoal que nos façam ter medo de falar com determinado assunto ou de ter medo de falar com determinada pessoa;
- ❖ Referir ideias ou evocar sentimentos não adaptados ao que deve comunicar.

# ATITUDES DE COMUNICAÇÃO :

- Intenções, impulsos que os comportamentos verbais e não verbais revelam face a um determinado emissor:
- ATITUDES QUE GERAM DESNIVELAMENTO:

**1.1 ATITUDE DE AVALIAÇÃO:** consiste em emitir juízos de valor acerca do comportamento do emissor.



**EXEMPLOS** : “ O quê, você fez isso?” ; “ você não mostrou coragem nenhuma!” ; “ Acha que isso é resposta que se dê?” ; “ És sempre o mesmo” ; “É pá não tens jeito nenhum para guiar um carro!”

**Efeitos que pode gerar no emissor:** Inibição, Choque; Revolta; Tensão; Ativação das defesas;

## 1.2. ATITUDE DE ORIENTAÇÃO:



Acontece quando o emissor fornece normas, procedimentos e instruções ao outro, exercendo sobre ele um certo controlo.

**EXEMPLOS** : “ Na minha opinião, devias mudar de emprego” ; “ o melhor que o Sr. tem a fazer é deixar de comprar a esse fornecedor”;

# ATITUDES DE COMUNICAÇÃO :

“Eu no teu lugar, deixava de falar com esse indivíduo”



**Efeitos que podem gerar no Recetor:** Sensação de estar a ser manipulado; Impressão de autoritarismo; tendência à contestação; reforço de dependência em relação ao orientador; por vezes reduz-se a probabilidade de uma boa comunicação.

**1.3. ATITUDE DE APOIO:** consiste numa resposta simpática que visa criar um clima de relacionamento concordante entre emissor e recetor;



**EXEMPLOS :** “ Deixa lá, tenha calma, tudo se há de resolver”; “ Sabe... eu também já passei por isso. Temos de ter paciência...”; “Acho que tem toda a razão”; “Ótimo . É assim mesmo!” ; “ Já sabes que podes contar comigo”; “ É isso, acho que sim. Tens razão”.

**Efeitos que podem gerar no comportamento do Apoiado:** Tendência para o conformismo; Dependência do apoiante; Impasse na resolução de problemas.

# ATITUDES DE COMUNICAÇÃO :

**1.3. ATITUDE DE INTERPRETAÇÃO:** Aqui, estamos perante ilações distorcidas do comportamento do outro; Conclui-se algo que é subjetivo, só é válido na cabeça de quem toma a atitude de interpretação.

**EXEMPLOS** : “ Sabe o que lhe digo? O que você tem é inveja!”; “ O Sr. acha que tenho quatro mãos?”; “Desde que foste promovido, o poder anda a subir-te à cabeça!” ; “ O Sr. deve pensar que é o nosso único cliente, não?”.



**Efeitos que podem gerar na conduta da outra pessoa:** Resistência; Agressividade; Depressão; Desinteresse e apatia; Sentimento de incompreensão ou de deturpação dos factos; Necessidade de retificar o que se fez e o que se disse para provar ao interpretador que está errado.

# ATITUDES DE COMUNICAÇÃO :

## ATITUDES QUE GERAM NIVELAMENTO:

**2.1. ATITUDE DE INTERROGAÇÃO:** Trata-se da exploração do problema ou sentimento do outro, colocando-lhe perguntas.

**EXEMPLOS** : “ O que é que quer dizer, concretamente, com “demissão”? ; “E depois, o que aconteceu?” ;”Pode explicar-me melhor aquele aspeto que tem a ver com a sua mudança de emprego?”; “ Como foram as suas vendas no último trimestre?” ; “ Quais são os seus objetivos para o próximo ano?”.



**Efeitos das perguntas no Interlocutor/Emissor** : Aumento da capacidade de análise dos problemas; Maior profundidade na comunicação; O interlocutor pode sempre esconder informação; Pode haver hostilidade se o Interlocutor percebe que existe curiosidade excessiva.

# ATITUDES DE COMUNICAÇÃO :

## 2.2. ATITUDE DE EMPATIA:



A atitude de empatia é uma comunhão afetiva com o outro. É pôr de parte o nosso egoísmo e centramo-nos no problema ou emoção do nosso interlocutor.

**EXEMPLOS** : “ Percebo a tua frustração ao veres serem promovidos colegas mais novos na empresa”;  
“ Vejo que o Sr. está aborrecido por ter que se deslocar a outra secção...” ; “ Na verdade, compreendo que, perante uma situação dessas, te tenhas sentido dessa maneira” ; “ Entendo bem o que o Sr. acabou de sentir com a nossa demora na entrega da mercadoria” ; “ Não estavas à espera de uma resposta dessas, não é?”



**Efeitos no Interlocutor/Emissor** : Reduz a tensão; Aumenta a capacidade de análise da situação, pois a empatia permite libertar emoções negativas e atingir maior equilíbrio afetivo-cognitivo; Maior envolvimento na comunicação; sensação de estar verdadeiramente compreendido.

# TÉCNICAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ :

**3. ESCUTA ATIVA** Fundamental, pois fomenta o bom relacionamento, reduz conflitos .

## SER ASSERTIVO

- 3.1. enfraquece ou até inibe a tensão e ansiedade;
- 3.2. age por iniciativa própria;
- 3.3. aumenta o senso de valor como pessoa;
- 3.4. reduz ansiedade e culpa.

**4. FEEDBACK** – saber ouvir e consertar o erro, é necessário ter tato e aprender a lidar com as próprias falhas, é preciso uma pessoa ser:

- 4.1. **Descritivo** – não ser avaliador;
- 4.2. **Específico** – não ser geral;
- 4.3. **Solicitado** – não ser imposto;
- 4.4. **Oportuno** – logo após a ocorrência do comportamento;
- 4.5. **Esclarecido** – para assegurar a comunicação adequada.

# TÉCNICAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ :

## Dificuldades para dar FEEDBACK:

Medo de chocar o recetor;

Receio de receber críticas ou punição;

Ser mal interpretado;

Não saber como falar;

Desconhecimento total de como tratar o assunto

**5. CLARIFICAÇÃO** – Auxilia o “grupo” a entender melhor as opiniões dos outros, por isso, devem-se fazer perguntas de clarificação : Pode-me dar um exemplo? ; Pode colocar a questão de outra forma?; O que quer dizer com isso?.

**6. REFORMULAÇÃO** – Serve para resumir ou parafrasear o que foi dito ----> não influencia a narrativa e pode ser co construtiva.

# SOLUÇÕES PARA PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO:

- 1) **Agir Rápido** – se algo parece errado, estranho, deve-se tomar uma atitude, enfrentar o problema, não estar à espera que alguém o venha resolver, só se deve recorrer a alguém quando não souberem resolver a questão;
- 2) **Ser Claro e Objetivo** – mostrar o que se pretende que seja feito, quando deve ser feito e a forma correta de o fazer;
- 3) **Definir o fluxo de informação** – Determinar quando e como deve ocorrer a comunicação da equipa, de forma a que todos se sintam confortáveis. A informação partilhada tem de ser aquela que é necessária;
- 4) **Tentar estratégias diferentes** - Se alguém tem dificuldade em comunicar informação, deve fazê-lo de forma como acha que conseguirá ser entendido -----> Bilhete escrito, desenho , falar – Importa é a mensagem chegar.

# CONCLUSÃO :

Comunicar-se de forma Eficaz é dizer:

- ✓ A coisa certa;
- ✓ De forma certa;
- ✓ Na hora certa ;
- ✓ No local certo;
- ✓ Para a pessoa certa!

“O mais importante  
na comunicação é  
ouvir o que não foi  
dito.”

Peter Drucker



PENSADOR

