

# COMUNICAÇÃO

## Atividade 1 - Vamos comunicar

Atividades para promover as competências pessoais, sociais e de aprendizagem dos adultos

Descrição das ações incluídas no presente manual.

Título/nome	Vamos comunicar
<b>Competência LifeComp abordada</b>	<input type="checkbox"/> Autorregulação <input type="checkbox"/> Flexibilidade <input type="checkbox"/> Bem-estar <input type="checkbox"/> Empatia x Comunicação <input type="checkbox"/> Colaboração <input type="checkbox"/> Mentalidade de crescimento <input type="checkbox"/> Pensamento crítico <input type="checkbox"/> Gestão da aprendizagem
<b>Duração<sup>1</sup></b>	50 minutos
<b>Tipo de atividade</b>	Simulação
<b>Breve descrição</b>	Esta atividade deve ser realizada em grupos, procurando promover as competências de comunicação dos/das participantes de forma a que estes/estas possam resolver situações difíceis eficazmente.
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender o objetivo da comunicação e o processo de comunicação</li> <li>• Aprender passos sobre como melhorar o processo de comunicação</li> </ul>
<b>Contexto<sup>2</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 facilitador</li> <li>• 1 sala que permita a interação em grupo</li> <li>• Cadeiras dispostas em forma de “U” para incentivar a participação e o debate</li> <li>• Projetor ou ecrã grande, se possível</li> </ul>
<b>Dicas para facilitadores<sup>3</sup></b>	Crie um ambiente confortável e sem juízos de valor para encorajar os/as participantes partilharem abertamente os seus pensamentos e experiências. Seja um ouvinte ativo e encoraje os/as participantes a ouvirem-se também ativamente uns aos outros.

<sup>1</sup> Pode ser contínuo.

<sup>2</sup> Materiais e recursos necessários para a sua implementação, incluindo recursos financeiros, humanos e espaços. Caso seja necessária uma ficha de trabalho, utilize o seguinte documento para a preparar.

<sup>3</sup> O que uma pessoa precisa saber para implementar a atividade.

	<p>Forneça instruções e diretrizes claras para facilitar a implementação da tarefa. O/a facilitador/a pode dar um exemplo para o grupo praticar: <i>"Está a falar com o seu médico e ele está a falar muito depressa e a utilizar palavras que não compreende. Como é que lhe vai dizer, de uma forma respeitosa mas confiante, que precisa de compreender melhor qual é o problema?"</i></p>
<b>Passo a passo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O/a facilitador/a apresenta uma breve introdução sobre a competência de comunicação e o processo de comunicação (ver Ficha de trabalho para o/a facilitador/a para mais informações)</li> <li>2. Após a apresentação, o/a facilitador/a divide os participantes em grupos de 2 a 3 pessoas.</li> <li>3. O/a facilitador/a convida cada grupo a praticar a comunicação em situações do quotidiano, através da simulação de diferentes situações (os exemplos podem incluir: encomendar comida num restaurante, pedir direções, conversar com um médico sobre os procedimentos médicos de rotina que têm de fazer; conversar com o professor do seu filho porque está a ter dificuldades na escola)</li> <li>4. Os participantes assumem diferentes papéis enquanto praticam</li> <li>5. Os pequenos grupos são convidados a dramatizar uma situação para todo o grupo</li> <li>6. O/a facilitador/a pede aos participantes que partilhem com todo o grupo o que sentiram ao realizar diferentes situações.</li> </ol>
<b>Reflexão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quais são os desafios que enfrentou até agora em termos de comunicação?</li> <li>• É um bom/boa ouvinte?</li> <li>• Pensa na sua linguagem corporal enquanto fala?</li> <li>• Observa a linguagem corporal dos outros?</li> <li>• Gostaria de comunicar mais eficazmente? De que forma gostaria de melhorar?</li> </ul>
<b>Referências</b>	<p><a href="https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-process">https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-process</a></p> <p>PRovoke Media. "The Cost Of Poor Communications, <a href="https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications.#">https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications.#</a>" Acedido em 18 de maio de 2023..</p> <p>The University of Texas Permian Basin. "How Much of Communication Is Nonverbal?, <a href="https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/">https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/</a> " Acedido em 18 de maio de 2023..</p>



Atividade „Vamos comunicar“

O objetivo da comunicação é transmitir informações de uma pessoa para outra, de modo que o emissor e o recetor compreendam a mensagem da mesma forma.

**1) Formação de ideias**

O processo de comunicação começa quando o emissor tem uma ideia a comunicar. O emissor deve começar por clarificar a ideia e o objetivo. O que é que o emissor pretende alcançar exatamente? Como é que a mensagem é suscetível de ser percebida?

**2) Codificação de mensagens**

A ideia deve ser codificada em palavras, símbolos e gestos que transmitam significado. Uma vez que não há duas pessoas que interpretem a informação exatamente da mesma forma, o emissor deve ter o cuidado de escolher palavras, símbolos e gestos que sejam comumente compreendidos para reduzir as hipóteses de mal-entendidos.

**3) Transmissão de mensagens/canal de comunicação**

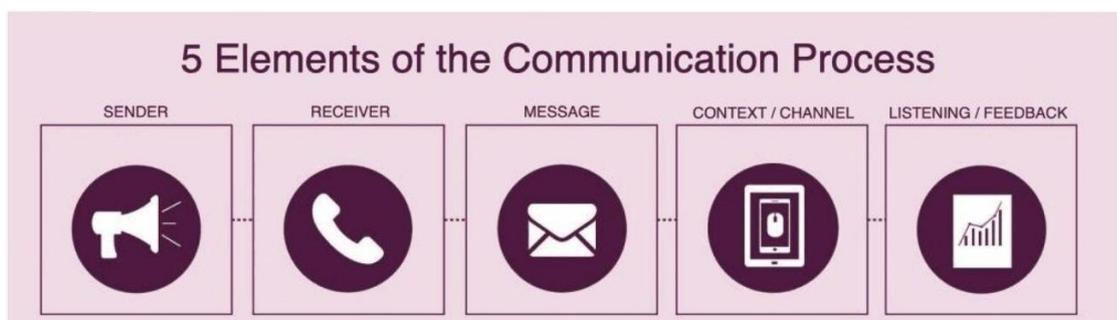
A escolha do meio para transmitir a mensagem é o passo seguinte no processo de comunicação. As mensagens podem ser transmitidas de forma verbal, escrita ou visual.

**4) Descodificação**

Quando a mensagem chega ao recetor, tem de ser descodificada para o significado pretendido. Uma vez que não há duas pessoas que interpretem a informação exatamente da mesma forma, a descodificação incorreta de uma mensagem pode levar a um mal-entendido.

**5) Feedback**

Uma parte vital do processo de comunicação é o feedback. O feedback ocorre quando o emissor e o recetor verificam se a mensagem foi compreendida como pretendido. O feedback é uma responsabilidade partilhada entre o emissor e o recetor



Fonte: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/communication-skills-ultimate-guide/>

O código de comunicação deve ser compreendido tanto pelo emissor como pelo recetor da mensagem

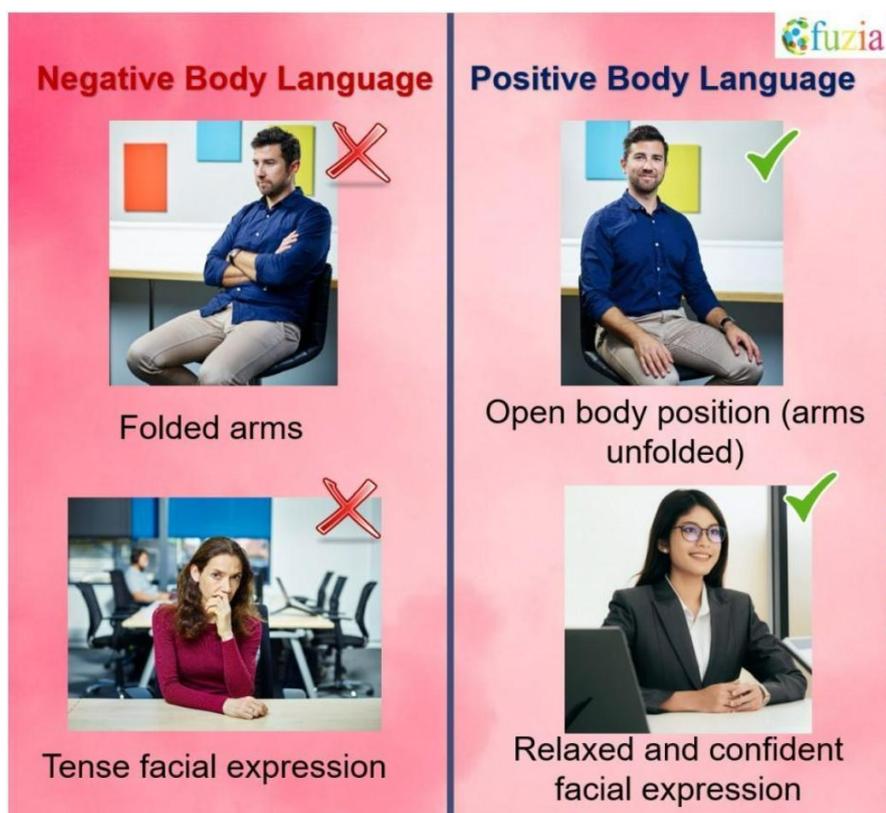


para ser interpretado corretamente.

Ao longo do dia, inconscientemente, codifica-se grandes quantidades de dados para transmitir através de múltiplos canais e, simultaneamente, recebe um fluxo constante de informações do seu ambiente através dos cinco sentidos.

Nas conversas cara a cara, a forma como usamos o nosso corpo é muito importante.

*De acordo com o investigador Albert Mehrabian, apenas 7% da comunicação tem a ver com as palavras que dizemos. O resto é composto por 38% da forma como dizemos essas palavras (como o tom da nossa voz) e 55% tem a ver com a nossa linguagem corporal.*



Fonte: <https://www.fuzia.com/blog/details/body-language>

**Linguagem corporal positiva** é quando parecemos abertos e amigáveis. Ficamos de pé ou sentados, mantemos as mãos abertas e mostramos interesse, inclinando-nos e acenando com a cabeça.

**Linguagem corporal negativa** é quando parecemos nervosos ou desinteressados. Isto pode incluir morder o lábio, parecer aborrecido, cruzar os braços, colocar as mãos nas ancas ou bater o pé com impaciência.

**ELEMENTOS-CHAVE DE UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ:**

**Simplifique a sua mensagem:** Mantenha a sua linguagem concisa e direta para garantir uma compreensão clara. Utilize frases simples e palavras comuns.

**Conheça o seu público:** Considere as necessidades e os interesses das pessoas que vão receber a sua mensagem. Utilize exemplos com que todos se possam identificar e explique-os. Não presuma que toda a gente compreende.

**Seja um bom ouvinte:** Ouvir ativamente os outros para garantir uma comunicação eficaz. Prestar atenção quando os outros estão a falar, olhar para eles e mostrar interesse. Incentivá-los quando partilham as suas experiências ou preocupações. Não interromper quando alguém está a falar.

**Faça perguntas:** Fazer perguntas perspicazes para manter um fluxo de comunicação fluido. Faça perguntas abertas que permitam às pessoas partilhar os seus pensamentos e experiências, como "O que é que considerou útil ao lidar com clientes difíceis?". Não faça perguntas complicadas ou confusas que possam desencorajar a participação.

**Demore algum tempo a responder:** Fazer uma pausa para refletir sobre a pergunta ou o problema e, em seguida, dar uma explicação ou solução clara e simples que faça sentido. Não responder rapidamente sem considerar se a pessoa compreendeu ou dar uma resposta completa e compreensível.

**Considere a linguagem corporal:** Tenha em atenção a sua própria linguagem corporal quando comunicar através de diferentes meios e observe a linguagem corporal da outra pessoa. Sente-se confortavelmente e com uma postura aberta, use gestos amigáveis e estabeleça contacto visual para mostrar que é acessível e que está interessado em ajudar. Não cruze os braços, evite o contacto visual ou pareça inquieto, o que pode fazer com que as pessoas sintam que não está interessado ou que não quer ajudar.

**Mantenha o contacto visual:** Demonstrar uma escuta ativa, mantendo o contacto visual com a pessoa ou grupo com quem está a comunicar. Não evite o contacto visual, o que pode fazer com que as pessoas pensem que não está a ouvir ou que não valoriza o seu contributo.

**Clarifique a sua mensagem:** Se o destinatário precisar de esclarecimentos sobre a sua mensagem, explique melhor para melhorar a compreensão. Utilize exemplos práticos, linguagem simples e divida as ideias complexas em partes mais pequenas e fáceis de compreender. Não repetir a mesma explicação sem ajustar a sua abordagem ou encontrar formas diferentes de explicar quando alguém não compreende.

