



# TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

# Conceitos



- **Comunicação** é antes de tudo, interação, diálogo, tornar comum. Não pode ser confundida com a simples transmissão unilateral de informações. Mas no ambiente das organizações, a dimensão comunicação quase sempre está reduzida a um instrumento de divulgação e de controle, mesmo sendo esta, hoje, uma das principais preocupações das empresas modernas que adotaram o trabalho em equipe. O líder tomou lugar do chefe. E não há mais “ILHAS” onde cada funcionário cuida apenas de determinadas tarefas. (Yone Simidzu, equipe do Correio-Sp, 2002).

# História da Comunicação

desenhava nas paredes das cavernas.



egípcios criaram os hieróglifos



linguagem dos tambores



sinais de fumo



canto dos pássaros



liam as mensagens em praça pública.



CORREIO,



Livros escritos à mão



IMPRENSA

# Continuação - História



TELÉGRAFO



RÁDIO



TELEVISÃO

século XX,



Telefone

Alexander Graham Bell, 1876



enviar documentos pelo fax..



INTERNET



SATÉLITES




Telemóvel!

O que o futuro nos reserva?



# Conceito Apostila

- “Ato ou efeito de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados, quer através da linguagem falada ou escrita, quer de outros sinais, signos ou símbolos, quer de aparelhamento técnico especializado, sonoro e/ou visual (...) A capacidade de trocar ou discutir idéias de dialogar, de conversar, com vista de bom entendimento entre as pessoas.

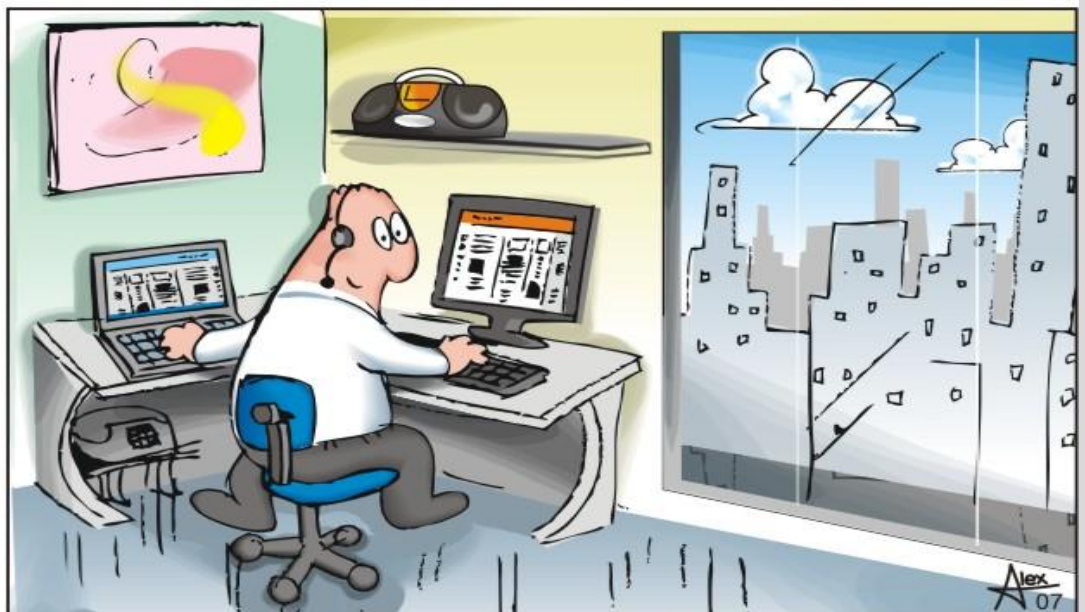


■ ***Comunicação*** é um processo pelo qual um espírito pode influir em outro. Comunicação é o processo pela qual o comunicador transmite estímulos (geralmente símbolos verbais) destinados a modificar a atitude ou o comportamento do destinatário da comunicação.

- **Sem a comunicação** a própria vida seria impossível. Comunicar e receber comunicação é que permite a convivência dos seres humanos, a socialização, e fazer cultura. A experiência dos sistemas nervosos alheios é tão importante que a sociedade humana é o resultado da integração desses sistemas, através da comunicação.
- **Exemplo:** Um aluno perguntou a um professor Mestre em Comunicação, qual era a sua definição pessoal de comunicação, e o mestre canadense respondeu: “Tudo na vida é comunicação, inclusive a vida”. Na verdade, sem a comunicação a vida seria impossível, porque em todos os chamados fenômenos vivos há algum processo de comunicação envolvido.
- **A comunicação** é tão ampla que há, inclusive, alguma confusão a respeito de comunicações, comunicação. Comunicações são o telefone, o rádio, a internet, instrumentos de comunicação.
- **Comunicação** é o meio pelo qual uma pessoa exerce influência sobre outra: ela é a verdadeira portadora do processo social. É a comunicação que permite a interação e é através dela que os seres humanos se tornam seres sociais e assim se mantêm.. Sem comunicação as pessoas não poderiam ajuntar-se, empreender tarefas, fazer cultura, progredir no domínio do mundo físico. Invenções e descobertas dependem, quase sempre, de um acúmulo de informações, de fazer cultura desenvolvendo conceitos, de tal modo que apenas as invenções mais simples e os processos mentais mais elementares poderiam efetuar-se sem a comunicação.



# Ilustração - Evolução





# Refleta

- FALAR É *FALAR-SE*
- SOMOS DO TAMANHO DA  
COMUNICAÇÃO QUE CONSEGUIMOS  
ESTABELEECER NO MEIO EM QUE  
ATUAMOS



# DEFINIÇÕES

- Há muitas definições, algumas complicadíssimas e até pouco comunicativas, mas em todas elas podemos distinguir:
- Um comunicador (a pessoa que inicia o processo);
- O destinatário (a pessoa que recebe a comunicação);
- O comunicado (o conteúdo da comunicação, a mensagem);
- O efeito (o que foi entendido pelo destinatário e o que resultou desse entendimento).

# Continuação - Conceitos

- Os livros acadêmicos de comunicação são muito restritivos, ao mencionar os meios de comunicação. É um erro. Se bem que a comunicação, na maior parte das vezes, se realize por meio de símbolos verbais, as formas reais de estímulos responsáveis pelo contato são inúmeras. Um balançar da cabeça, um picar de olhos, um sorriso, a batida de um tambor, o toque de um sino, a explosão de um foguete, o acender de uma luz, um trecho de música, movimentos de balé, tudo é capaz de comunicar uma idéia, um sentimento, uma intenção.

# Principais Barreiras nas comunicações

⇒ Egocentrismo

⇒ Timidez

⇒ Dificuldade de expressão

⇒ Excesso de intermediários



# IMAGEM

## Definição:

- Imagem é a impressão que as pessoas tem de você;
- O importante é que sua imagem seja um reflexo do que você é;
- Um cartaz que anuncia quem você é, o que você faz e a qualidade daquilo que você faz.

# A Imagem é uma combinação de 3 percepções



Como eu me vejo



Como os outros me vêem



Qual a imagem que eu gostaria de transmitir?



# Conceito -

- Para que a comunicação se efetive é necessário que se tenha:

- **Emissor:** Pessoa que emite a mensagem;

- **Receptor:** Para quem se dirige a mensagem;

- **Mensagem:** o conteúdo que se deseja transmitir;

- **Canal:** o meio pelo qual se transmite a mensagem;

- **Código:** o sistema de sinais convencionais escolhido, ou seja, a linguagem escolhida;

- **Feedback:** a resposta dada pelo receptor.



# Comunicação - Expressão Verbal e Não Verbal

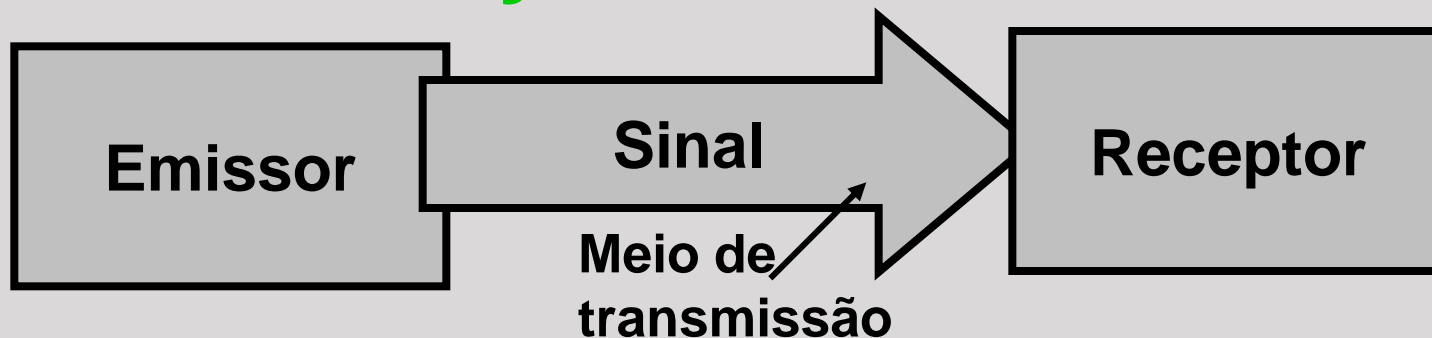
- Fala / Dicção
- Voz
- Vocabulário
- Expressão corporal
- Gestos
- Expressão Facial
- Postura
- Ética
- Aparência

# Esquema



# COMUNICAÇÃO

- A COMUNICAÇÃO pode ser definida como a:
- transmissão de um *senal* através de um *meio*, de
- um *emissor* para um *receptor*.
- O *senal* contém uma mensagem composta de dados
- e *informações*.



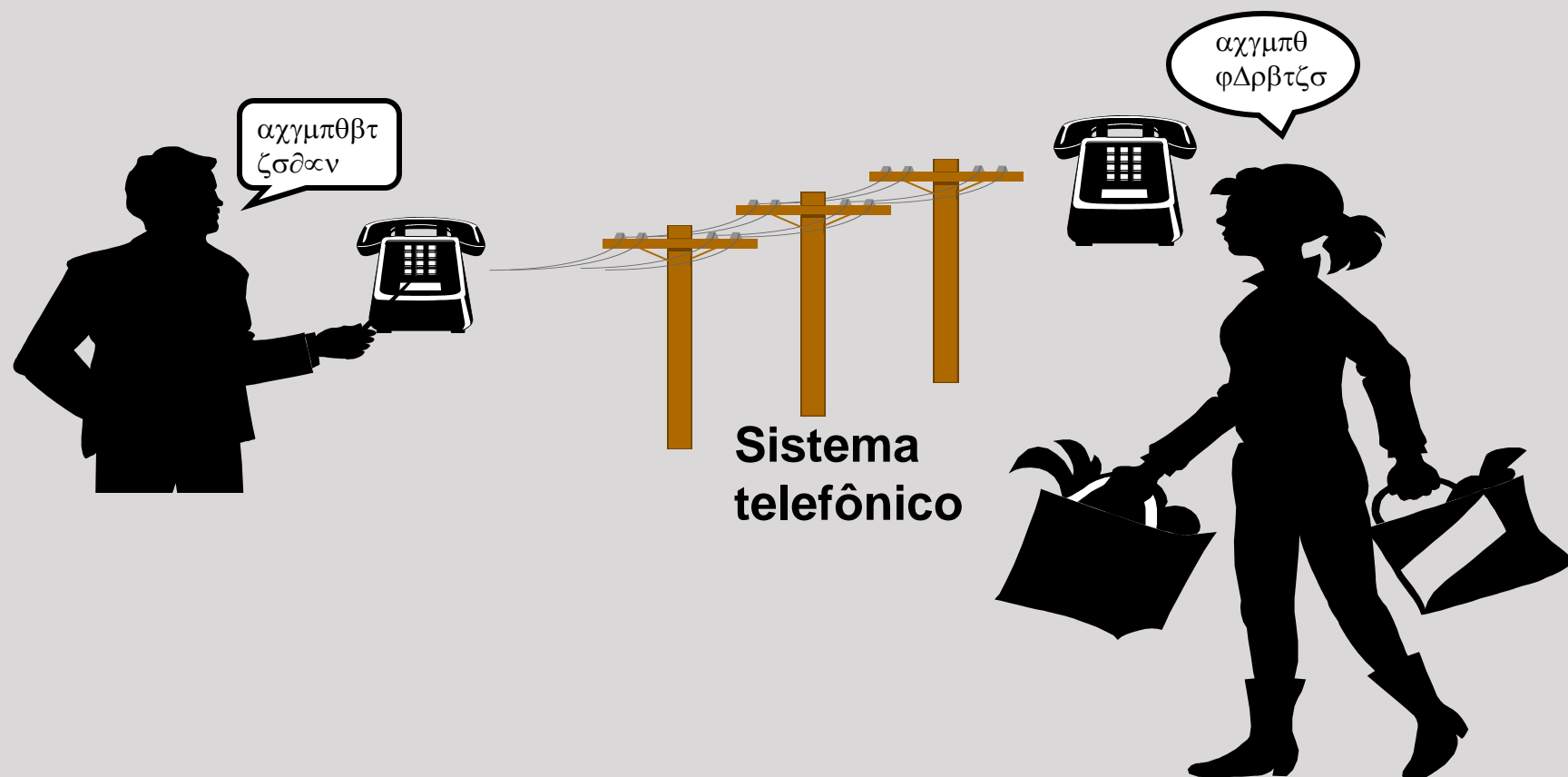
# COMUNICAÇÃO

**A fala humana: meio de comunicação é o ar**



# COMUNICAÇÃO

**Comunicação por telefone: meio de transmissão  
são as linhas telefônicas**







# Meio de Comunicação

- Interpessoal Direto
- Impresso
- Televisão
- Internet
- Telefonia / Teleconferência
- Videoconferência

# Conceituando

Existem dois tipos de linguagem: **VERBAL** e **NÃO-VERBAL**

A linguagem **Verbal** subdivide-se em:

- Linguagem Verbal Oral (por meio da palavra falada)
- Linguagem Verbal Escrita (por meio da palavra escrita)

A linguagem **Não - verbal** subdivide-se em:

- Gestual ou Mímica
- Facial ou Fisionômica
- Postural
- Iconográfica



# Linguagem Verbal Oral

- Sofre mais modificações do que a escrita;
- Utiliza mais a memória;
- Saber ouvir – focar toda atenção em quem fala;
- Perguntar, caso não tenha entendido.

# Na *comunicação verbal* EVITE

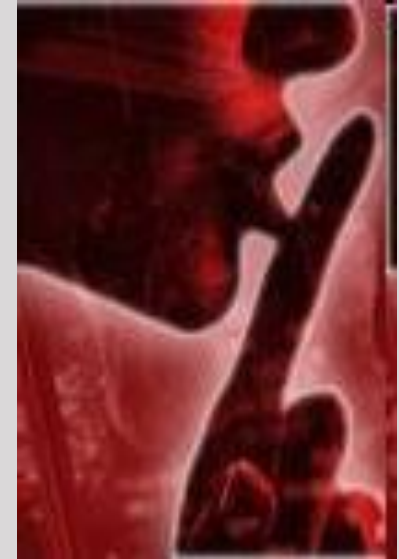
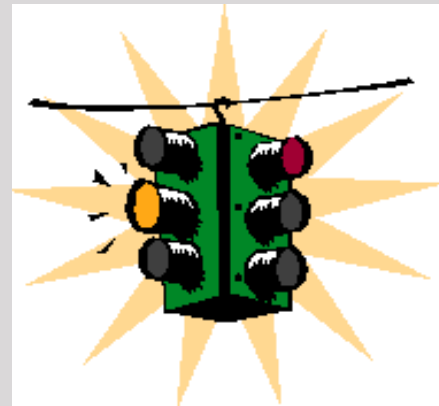
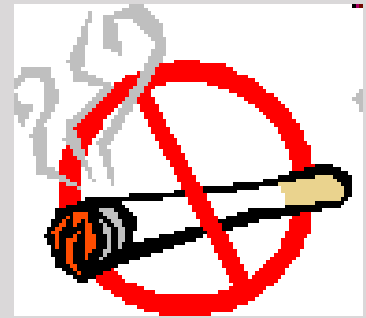
- *pronunciar mal as palavras;*
- *falar muito baixo ou muito alto;*
- *falar muito depressa ou muito devagar;*
- *respirar mal;*
- *usar vícios de linguagem como “tá?”, “né?”, “ok”, “certo?”, “entendeu?”, “percebe?”, “é isso aí!”, “tipo assim”, “a gente”, “acho que” e outros;*
- *expressar-se sem objetividade e clareza;*

# Linguagem Verbal Escrita

- Pré-História: Sistema Pictográfico (do latim picto = pintar) escrita por meio de desenhos.
- Evolução da escrita.
- Requer conhecimento de regras da língua padrão
- Coerência e coesão textuais
- Boa leitura
- Objetividade

# Linguagem Não-Verbal

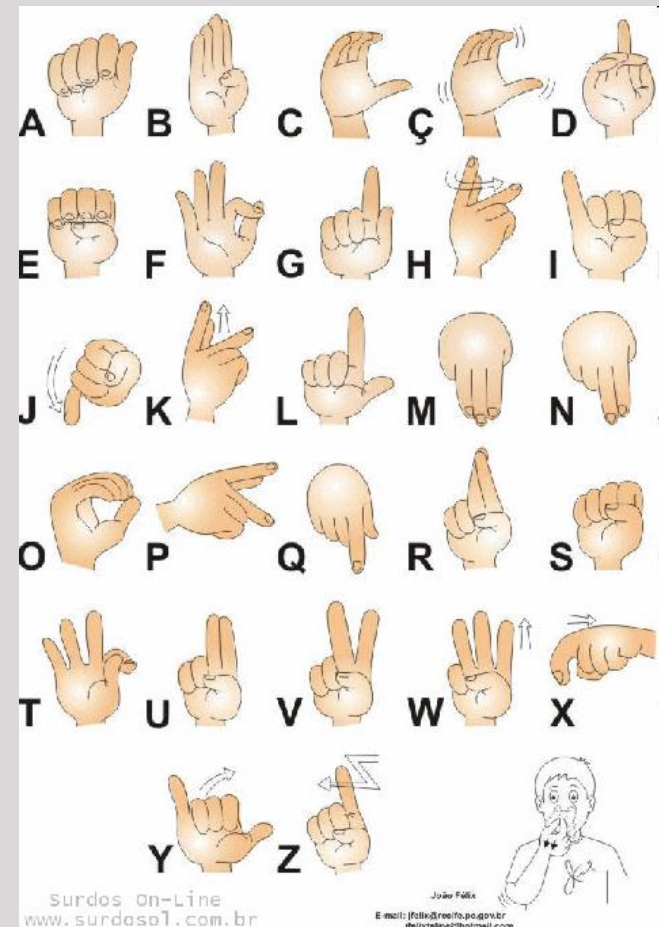
- Comunicação através de sinais e figuras
- Gestos: movimento das mãos, dos braços, das pernas, de todo o corpo.
- Alfabeto surdo-mudo.
- A linguagem do corpo.
- Sinais de trânsito





# LINGUAGEM NÃO VERBAL

- Os surdos mudos se comunicam com gestos das mãos e dedos. Se o receptor não entende o código, a comunicação não se realiza.
- A MÍMICA: Por meio da mímica (expressões gestuais) podemos encenar a mensagem. Por exemplo, encenar o provérbio “tempo é dinheiro” mostrando o relógio e esfregando os dedos.



# Na *comunicação não-verbal* EVITE

- *gestos que conotem nervosismo e inibição;*
- *ajeitar o cabelo ou os óculos;*
- *coçar-se, pigarrear ou bocejar*
- *fixar os olhos no chão, no teto ou numa só pessoa da platéia*
- *movimentar as mãos excessivamente;*
- *estufar o peito ou cruzar os braços;*
- *mascar ou roer unhas;*