



Técnicas de Comunicação

A. Augusto de Sousa

Baseado em:

Introdução ao Desenvolvimento das Competências de Comunicação,
Manuel Firmino e Associados, Lda., 2005



Sumário:

- Recolha e Tratamento da Informação
- Comunicação e Linguagem
- Caracterização das Atitudes Comunicacionais
- Linguagem Não Verbal
- Entrevistas
- Condução de Reuniões

Recolha e Tratamento da Informação

- **Processo de Recolha e Tratamento da Informação**
 - **Sensação**
 - Resposta do receptor sensorial a um estímulo
 - Transmissão ao cérebro
 - **Percepção**
 - Extracção da informação adquirida pelos receptores sensoriais
 - **Aprendizagem**
 - Processo contínuo que conduz à aquisição da informação registada mnesicamente
 - Capacidade de adaptação a circunstâncias mutáveis
 - **Pensamento**
 - Desde o tratamento anterior de informação até à resolução de problemas





Recolha e Tratamento da Informação

■ Outros aspectos

□ Atenção

- Processo de selecção de diferentes informações recebidas
- Focalização sobre algumas
- Dois tipos de atenção: Concentrada e Flutuante

□ Intuição

- Meio de conhecimento directo e sintético
- Não recorre ao pensamento analítico
- Não recorre a experiência ou experimentação

□ Silêncio interior

- Repouso sensorial

□ Memória

- Curto Prazo, para informação de uso ocasional
- Longo Prazo, para informação de uso permanente

Comunicação e Linguagem

■ Esquema da Comunicação

□ Emissor

- Indivíduo ou grupo

□ Mensagem

- Objecto da comunicação; tem conteúdo

□ Canal de Comunicação

- Via de circulação de mensagens

□ Código

- Conjunto de sinais e regras de combinação dos mesmos

□ Referente

- Contexto, situação e objectos reais aos quais a mensagem se refere

□ Receptor

- Indivíduo, grupo, animal, máquina...





Comunicação e Linguagem

■ Barreiras à Comunicação

□ Emissor

- Estudo do receptor e do seu estado psicológico
- Preparação da mensagem
- Adequação da linguagem ao receptor
- Coerência da mensagem

□ Mensagem

- Codificação (emissor)
- Descodificação (receptor)

□ Canal de Comunicação

- Acrescentos
- Eliminações
- Distorções

□ Receptor

- Capacidade limitada de retenção
- Barreiras físicas, pessoais, semânticas

Comunicação e Linguagem

■ Voz: Expressão e Colocação

□ Tonalidade

- Aguda, Grave

□ Intensidade

- Débito rápido, lento



Tonalidade	Intensidade	Sugere
Aguda	Rápida	Entusiasmo exacerbado (embalou...)
Grave	Lenta	Discurso sedativo
Aguda	Lenta	Deve compensar com riqueza verbal, vocabulário rigoroso



Caracterização das Atitudes Comunicacionais

- **Atitude de Avaliação**
 - “Não devia ter feito isso”

Aumento de tensão, de agressividade
- **Atitude Orientação**
 - “A minha opinião é...”

Imposição de autoridade
- **Atitude de Apoio**
 - “Não desanime...”

Intensificação do estado afectivo; tendência para a conformidade
- **Atitude de Interpretação**
 - “O que você sente é inveja...”

Sensação de agressão, aumenta resistência à comunicação
- **Atitude de Exploração**
 - “Não estou a perceber bem...Pode dar-me mais dados?”

Aumenta capacidade de análise
- **Atitude de Compreensão**
 - “Pois... As coisas não lhe têm corrido bem, ultimamente...”

Apoio ao receptor; redução do estado efectivo



Caracterização das Atitudes Comunicacionais

■ Processo Competitivo

□ Avaliação

- “Fez mal”
- “Isso não é verdade...”

□ Orientação

- “Se fosse eu...”
- “Tem de fazer...”

□ Interpretação

- “É muito importante para si...”
- “Você tem a mania...”

■ Processo Resolutivo

□ Apoio

- “Você é capaz de ter razão...”
- “...Formidável...”

□ Exploração

- “O que aconteceu?”
- “O que quer dizer com...”

□ Compreensão

- “Verifico que... é isso?”
- “O senhor considera que...”



Linguagem Não Verbal

■ Silêncio

- Aumenta pressão para comunicar
 - “Sim... [2 a 3 s] concordo”: confirma
 - “Sim [mais 6 s] mas...”: coloca em causa

■ Sorriso

- Ignorante, bom, franco, inocente...
- frio, malicioso, irónico, vingativo...

■ Olhar

- Serve de canal e de sinal
- Cultural: pode ser bem/mal aceite
- Inferior hierárquico “olha” mais do que o superior
- Simpatia: aumenta os olhares
- Antipatia: evitam-se olhares

■ Mímica

- Tendem a desaparecer em 4 ou 5 s:
 - Curta: sincera
 - Longa: máscara facial
 - Mímica assimétrica tende a ser falsa...

■ Aparência Física

- Posição do corpo
 - Inclinado frente na cadeira: interesse
 - Inclinado trás na cadeira: desinteresse
- Primeira impressão:
 - Não dar demasiada importância...
 - Mas pode balancear um juízo...

■ Gestos

- Conformidade com linguagem verbal:
 - Futuro: gestos para frente
 - Passado: gestos para trás
 - Gestos acentuados das mãos:
 - Emoção, embaraço, cólera...
 - Contrário: controlo pessoal, confiança, certeza...



Interpretações do Sorriso:

Atitudes do Sujeito A	Sorriso do Sujeito B	<i>Interpretação de A</i>
Neutralidade	Não	<i>"Não nos conhecemos..."</i> <i>"B não tem nada a dizer-me..."</i> <i>"B é sério..."</i>
	Sim	<i>"Conhecemo-nos..."</i> <i>"B quer dizer-me algo..."</i> <i>"B quer seduzir-me..."</i>
Hostilidade	Não	<i>"B compreende a minha hostilidade, leva-me a sério..."</i>
	Sim	<i>"Mas ele não me compreende?"</i> <i>"B é palerma..."</i> <i>"Estará a gozar comigo?"</i>
Simpatia	Não	<i>"É-me hostil? Não me vê..."</i>
	Sim	<i>"Acordo tácito... Partilha..."</i>



Interpretações da Mímica

Boca	Olhar	Sobancelhas	<i>Interpretação</i>
Sorridente + Torcida	Direito	Normais	<i>Não descontente</i>
Fechada	Baixo	Ligeiramente franzidas	<i>Triste</i>
Fechada + Linhas descendentes	Direito	Franzidas	<i>Colérico</i>
Fechada + “Fazer beíça”	Desviado	Ligeiramente franzidas	<i>Desgostoso</i>



Linguagem Não Verbal/Outros

■ Vestuário

- Diferentes vestuários de acordo com actividade
- Uniforme
- Moda (transversal)

■ Avanços

- Comportamentos amigáveis que aparece em ruptura com comportamento esperado
 - Vestuário excêntrico, abraço demasiado expansivo, tratamento segunda pessoa singular
 - “Tocar” inesperadamente a outra pessoa
- É bem aceite quando seu autor goza estatuto forte
 - Pelo contrário, é mal aceite...
- Perfumes
 - Descrição... Bem aceite
 - Significa “querer dizer algo”...
 - ...mas o próprio pode perder a noção da intensidade (habituação)
 - Perigo: significado de difícil domínio



Entrevistas

■ Regras a seguir: Comunicação a quatro tempos

□ Escutar

- Calo-me; Respeito silêncios; Olho o outro; Digo “sim, sim...”

□ Questionar

- Questões Abertas, Fechadas, Alternativas, Escolha múltipla

□ Reformular

- (Atitude de Compreensão)
- “Redizer” o que o outro disse
 - Eco, Clarificando, Apoiando, Interrogando...

□ Expressar-se

- Regra dos 5 “C”: Curto, Conciso, Claro, Completo, Compreensível

Entrevistas

■ Preparação

Qual a sua razão de ser?	Para que serve, qual é o seu objectivo?
De que se trata?	Definição do contexto que necessariamente implica ou justifica a entrevista
Quando a conduzir?	A partir de que momento é útil e possível conduzi-la
Como conduzi-la?	Princípios fundamentais: Regras de acção baseadas num julgamento de valor; Noções importantes às quais está subordinada uma prática
	Conselhos práticos: Técnicas, métodos, saber-fazer e saber-estar, ajustados às características da situação

Entrevistas

■ Elaboração de um guia...

Fases	Duração	Meios e Estilo a usar
Etapas da entrevista, desde o acolhimento até à conclusão		Recomendações para cada etapa da entrevista



Condução de Reuniões

■ Preparação

- ❑ Determinar a finalidade da reunião
 - Troca de informações
 - Tomada de medidas
 - Resolução de problemas
- ❑ Explorar o assunto
 - Recolha de factos e dados
 - Identificação dos tópicos em discussão
 - Previsão dos mais prováveis pontos de vista
- ❑ Fazer esboço da discussão
 - Identificação dos objectivos finais e intermédios
 - Contextualização
 - Preparação de questões fundamentais
 - Limites de tempo para os vários pontos
- ❑ Ter tudo pronto
 - Envio de convites e informações iniciais
 - Preparação de materiais necessários (inclui áudio-visuais)



Condução de Reuniões

■ Linhas de orientação

- Apresentar objectivos de forma clara
 - Problema, situação, razão
 - Limitações
 - Tarefas da reunião
- Assegurar discussão eficaz
 - Tópicos de discussão
 - Apresentar opiniões, pontos de vista, experiências
 - Promover interesse e envolvimento do grupo
 - Manter a discussão no âmbito das tarefas definidas
- Estabelecer conclusões
 - Sumariar pontos de acordo e desacordo
 - Observar reacções e mudanças de opinião...
 - Verificar se existe compreensão e aceitação
- Garantir Aceitação e Compromisso
 - Obter empenho para o plano de acção
 - Identificar os responsáveis pelas acções

■ Quatro tempos da Comunicação

- Escutar
 - Calo-me
 - Respeito silêncios
 - Olho o outro
 - Digo “sim, sim...”
- Questionar
 - Questões Abertas
 - Fechadas
 - Alternativas
 - Escolha múltipla
- Reformular
 - (Atitude de Compreensão)
 - “Redizer” o que o outro disse
 - Eco, Clarificando, Apoiando, Interrogando...
- Expressir-se (regra dos 5 “C”):
 - Curto
 - Conciso
 - Claro
 - Completo
 - Compreensível



Conclusões

- **A Informação é**
 - ❑ Emitida, comunicada, sentida e percebida;
 - ❑ Memorizada, aprendida
 - ❑ Há feedback
- **Atitudes comunicacionais (3+3)**
 - ❑ Processo Competitivo:
 - Avaliação, Orientação, Apoio
 - ❑ Processo Resolutivo
 - Interpretação, Exploração, Compreensão
- **Linguagem não verbal**
 - ❑ Silêncio, sorriso, olhar, mímica, aparência física, gestos
- **Condução de Entrevistas e Reuniões**
 - ❑ Preparação detalhada