

INTRODUÇÃO À COMUNICAÇÃO EFICAZ



**Co-funded by
the European Union**

O QUE É A COMUNICAÇÃO EFICAZ?

A comunicação eficaz é o processo de partilhar informação de forma clara, concisa e precisa, de modo a que o recetor compreenda a mensagem. Implica competências verbais e não verbais, escuta ativa e a capacidade de adaptar a mensagem a diferentes públicos.

COMPONENTES-CHAVE

Clareza: garantir que a mensagem seja direta e inequívoca.

Concisão: evitar informação desnecessária.

Coerência: estruturar as ideias de forma lógica.

Empatia: compreender a perspetiva do recetor.

Feedback: dar respostas motivadoras para garantir a compreensão.

COMUNICAÇÃO VERBAL

Expressa-se através de palavras faladas ou escritas.

Permite a transmissão de informação detalhada e precisa, utilizando um código partilhado (idioma).

Exemplo: Fazer uma apresentação de forma clara, coerente e estruturada.

e

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

Inclui a linguagem corporal, os gestos, as expressões faciais e o contacto visual.

Reflete emoções, atitudes e estados de espírito, muitas vezes de forma inconsciente, complementando ou contradizendo aquilo que é dito verbalmente.

Exemplo: Manter o contacto visual durante uma conversa para demonstrar atenção e interesse.

Tanto a comunicação verbal como a não verbal são essenciais para uma comunicação eficaz. A compreensão de ambos os tipos de comunicação e da forma como interagem entre si é fundamental para melhorar as nossas competências de comunicação.

ESCUTA ATIVA

A escuta ativa é uma técnica de comunicação que implica prestar atenção plena e concentrada à mensagem do interlocutor, tanto ao que diz como às suas emoções e linguagem corporal, com o objetivo de o compreender profundamente e responder de forma adequada.

ALGUMAS TÉCNICAS:

Acenar com a cabeça e usar afirmações verbais

Escutar sem fazer juízos

Evitar interromper

Parafrasear e resumir

Manter contacto visual

BARREIRAS A UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ

- ? Barreiras linguísticas: utilização de jargão ou palavras complexas.
- ? Barreiras emocionais: preconceitos pessoais que afetam a perceção.
- ? Barreiras físicas: ruído de fundo, má ligação à Internet.
- ? Diferenças culturais: variações nos estilos e nas expectativas de comunicação.

Solução? Adaptar o estilo de comunicação ao público e ao contexto.

COMUNICAÇÃO EFICAZ NO LOCAL DE TRABALHO

- ? Sê claro/a e direto/a: expressa o teu ponto de vista de forma concisa.
- ? Usa recursos visuais: gráficos, tabelas ou imagens reforçam a mensagem.
- ? Promove o diálogo aberto: cria um ambiente onde o feedback seja valorizado.
- ? Pratica a inteligência emocional: tem consciência das emoções durante a comunicação.
- ? Adapta-te a diferentes estilos de comunicação: reconhece se os teus colegas preferem e-mails, chamadas ou reuniões presenciais.

A NETIQUETA

o conjunto de regras que regulam as comunicações em ambientes digitais

- ? Sê respeitador/a com os outros.
- ? Evita escrever em MAIÚSCULAS, pois pode parecer agressivo.
- ? Pensa: as tuas palavras têm impacto.
- ? Usa uma linguagem clara e adequada, evitando mal-entendidos.
- ? Não divulgues informação falsa nem rumores.
- ? Respeita a privacidade das outras pessoas.
- ? Dá os devidos créditos se partilhares conteúdo que não é teu.
- ? Evita spam e mensagens desnecessárias.

COMUNICAR COM IMPACTO: UMA JORNADA DE CRESCIMENTO

Melhorar a comunicação é um processo contínuo que exige prática e autoconsciência. Cada conversa é uma oportunidade para melhorar: escutando com atenção, expressando-nos com clareza e aprendendo com a forma como os outros nos percebem.

Abrir-te a novas perspetivas, cuidar da tua linguagem corporal e pedir feedback são pequenas ações que fazem uma grande diferença. Quando dominas a comunicação, transformas as tuas relações, impulsionas o teu trabalho e ligas-te melhor ao mundo.

Atividade
de grupo

THE MISMATCHED MESSAGE

- ? Formem grupos de 3 a 5 pessoas; em cada grupo, escolham um emissor, um recetor e observadores.
- ? O Emissor recebe uma mensagem breve (instruções, história ou descrição), que transmite seguindo algumas regras: só podem ser usadas palavras e não gestos, deve ser usado um tom robótico e não podem ser ditas determinadas palavras-chave.
- ? O Recetor deve escrever ou repetir aquilo que compreendeu.

Act de

Atividade
de grupo

No final, reflitam em grupo:

Quão clara foi a mensagem?

Que dificuldades surgiram?

Como se pode melhorar a comunicação?

Act
de