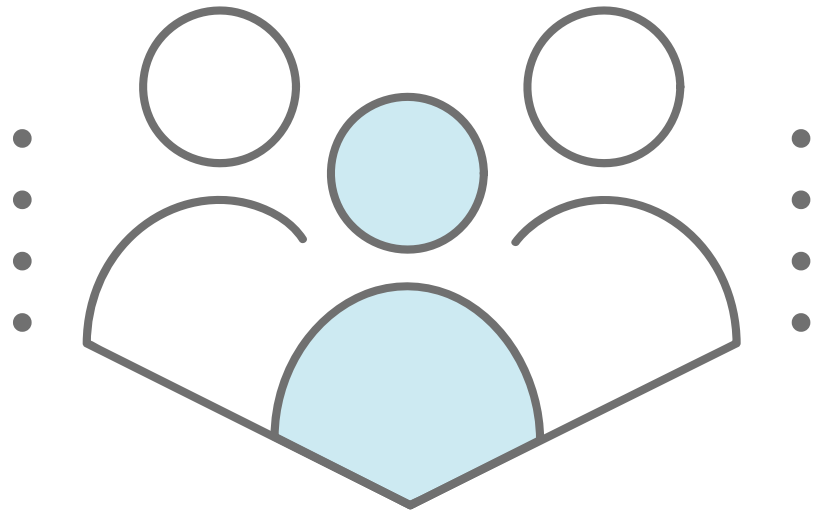


COMUNICAR +

COMUNICAR NA POSITIVA

COMUNICAR
É TORNAR
COMUM.



O QUE É A COMUNICAÇÃO?

Comunicação é um processo de envio e recepção de uma mensagem. Essa interação requer, pelo menos, a participação de dois intervenientes.

Comunicar é tornar comum uma mensagem, mensagem que deve ser recebida e compreendida pelo(s) recetor(es).

Se tal não acontecer, podem ser gerados conflitos ou entendimentos errôneos. Eu, enquanto emissor(a)/comunicador(a), tenho responsabilidade em clarificar se a mensagem foi compreendida.



Não se vitimize ou desculpe justificando com a incompreensão do(s) outro(s).

Atente no seguinte exemplo:



Matilde: *Eu disse ao João para, na ação de formação, ele fazer uma apresentação interativa.*

Sara: *Mas será que o João compreendeu o que querias dizer com isso?*

Matilde: *Mas eu disse-lhe para fazer uma apresentação interativa!*

Matilde: *João, sugiro que, na próxima ação de formação, faças uma apresentação interativa.*

Compreendes o que te estou a tentar sugerir?

João: *Se compreendi bem, queres que faça algo dinâmico durante a apresentação. Podes-me dar algum exemplo?*

Matilde: *Claro que sim. Estava a pensar que, durante a tua sessão de formação, podias incluir na apresentação uma hiperligação para uma atividade dinâmica, que envolvesse os formandos. Entendes a ideia?*

João: *Sim! Irei incluir a tua sugestão e durante a apresentação fazer uma atividade dinâmica.*



COMUNICAR +

COMPETÊNCIAS PARA COMUNICAR DE FORMA POSITIVA

ESCUTE ATIVAMENTE

Para ser um bom comunicador, também é preciso ser um bom ouvinte. Envolver-se na comunicação, preste atenção e mostre interesse através da formulação de perguntas e parafraseando para garantir que está a compreender;

TENHA EM ATENÇÃO A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

Não só dos outros mas também sua. Lembre-se que através das expressões não verbais, conseguimos sentir o envolvimento na comunicação. Tenha em atenção o contacto visual, postura, gestos, tom de voz e... não boceje - isso pode demonstrar desinteresse.

SEJA CLARO E CONCISO

Falar muito não quer dizer falar bem. Uma boa comunicação significa dizer apenas o suficiente, de forma clara e assertiva.

SEJA EMPÁTICO

Mesmo que discorde do(s) outro(s) comunicador(es), é importante que compreenda e respeite pontos de vista diferentes. Esta dica vai ajudar a promover uma comunicação segura, respeitadora e confiante.

DÊ E RECEBA FEEDBACK

Esta é uma competência muito importante e não só para a uma comunicação bem sucedida. A capacidade de ouvir e dar feedback revela interesse na outra pessoa, mas também demonstra abertura para acolher críticas construtivas que visam o crescimento e capacidade de reconstrução. Um simples "bom trabalho" pode ser bastante encorajador.

DICAS EXTRA:

Para mostrar mais atenção e respeito pelo recetor, mencione o seu **nome**.
Durante a conversa, evite usar o telemóvel.

A
comunicação
ocorre
sempre a dois
níveis:
**verbal e não
verbal.**

O tom de
voz, os
olhares, os
gestos, as
expressões,
as pausas ou
o silêncio,
são
comunicação.

COMUNICAR +

De regresso ao trabalho, fazemos-lhe um desafio:

COMUNICAR NA POSITIVA

Para isso, é imprescindível que pratique uma linguagem positiva (que não é dizer "sim" a tudo). Desenvolver uma linguagem positiva, para além de mostrar respeito pelo(s) recetor(es) da mensagem, promove reflexões mais ricas e ajuda-nos a **apresentar alternativas**.

DICA: EVITE O USO DO "NÃO".

Repare nas diferenças:

Joana: Eu gosto de trabalhar com o Excel.

Pedro: Eu não!

VS.

Joana: Eu gosto de trabalhar com o Excel.

Pedro: Eu gosto de trabalhar com o SPSS.

COMUNICAR +

VAMOS PRATICAR UMA LINGUAGEM POSITIVA?

Não gosto nada disso!

Eu prefiro antes isto.

Isto está tudo mal.

Vamos tentar reajustar isto?

Não compreendo o que dizes.

Podes repetir o que disseste para certificar-me se compreendi?

Não estamos a perceber o que pretende.

Pode repetir a sua intenção para nos assegurarmos de que entendemos bem?

Nós não podemos fazer isso!

E se fizermos desta forma?

Não te esqueças da reunião

Recorda que temos a reunião às 14h.

Não consigo acabar esse trabalho às 16h, não dá!.

Eu consigo terminar o trabalho se me der mais 2h.

Estes são exemplos que mostram a diferença entre o recetor entender que se está a mostrar resistência ou que está a ser implicado na procura de alternativas.

Importante: dois monólogos não fazem um diálogo.



O SONHO DO PATRÃO*

Comunicar:

Não é só sobre o que falamos,
É também sobre como se entende.



*Adaptado da história "O Sonho do rei".

João era dono de uma empresa. Ele era muito supersticioso e acreditava que todos os sonhos tinham um significado e representavam algo que aconteceria na realidade. Um dia, sonhou que tinha perdido todos os seus dentes. Assim que chegou à empresa, pediu que chamassem um funcionário para que ele pesquisasse sobre o que significaria aquele sonho.

Quando o funcionário chegou, o seu patrão contou-lhe o seu sonho. O funcionário pesquisou e disse ao patrão: *Que desgraça, Doutor João! Segundo os entendidos, cada dente que lhe caiu, representa a perda de um parente seu! O sonho significa que todos os seus familiares vão morrer.*

Enfurecido e nervoso com o que acabara de ouvir, o patrão mandou despedir aquele funcionário.

Depois, pediu que outro funcionário viesse até ao seu gabinete, para confirmar o significado do seu sonho. Quando chegou, o Senhor João contou novamente o seu sonho a este novo funcionário. Este, com grande satisfação, afirma: *Que alegria, senhor João! O sonho que você teve, significa que o senhor João vai sobreviver a todos os seus parentes.* As feições do senhor João iluminaram-se, emanando um grande sorriso! Ele mandou que dessem um aumento aquele funcionário.

Ao ver tudo isto, a secretária do João, patrão da empresa, pensa: *Não é possível! A interpretação que este fez foi a mesma do seu colega... Não entendo porque razão mandou despedir um e dá um aumento ao outro!*