

# Comunicação

---



# Comunicação

- A palavra “comunicação” deriva do latim “communicare”, que significa pôr em comum, associar, entrar em relação, estabelecer laços, tornar comum, partilhar.
- Troca de ideias, opiniões e mensagens, sendo que contempla o intercâmbio de informação entre sujeitos ou objetos.
- É um fenómeno espontâneo e natural, que usamos sem darmos conta que esconde um processo muito complexo, que envolve a troca de informações, e utiliza os sistemas simbólicos como suporte para este fim. Estão envolvidos neste processo uma infinidade de maneiras de se comunicar.

# Comunicação

A comunicação é indispensável para a sobrevivência dos seres humanos e para a formação e coesão de comunidades, sociedades e culturas. Temos de comunicar, entre outras razões:

- Para trocarmos informações;
- Para nos entendermos e sermos entendidos;
- Para entretermos e sermos entretidos;
- Para nos integrarmos nos grupos e comunidades, nas organizações e na sociedade;
- Para satisfazermos as necessidades económicas que nos permitem pagar a alimentação, o vestuário e os bens que, de uma forma geral, consumimos;
- Para interagirmos com os outros, conseguindo amigos e parceiros, tendo sucesso pessoal, sexual e profissional, algo fundamental para a nossa autoestima e equilíbrio.



# Comunicação

- O emissor e o recetor representam as partes envolvidas na comunicação (quem emite e quem recebe a mensagem).
- A mensagem e o meio - representam as principais ferramentas de comunicação.
- A Codificação, descodificação, reposta e feedback são os elementos que dizem respeito ao processo de comunicação em si.
- O último elemento – ruído – corresponde a todos os fatores que possam interferir na mensagem que se pretende transmitir.

# Comunicação

- Para haver comunicação é necessária a intervenção de pelo menos dois indivíduos, um que emita, outro que receba; algo tem que ser transmitido pelo emissor ao recetor; para que o emissor e o recetor comuniquem é necessário que esteja disponível um canal de comunicação; a informação a transmitir tem que estar "traduzida" num código conhecido, quer pelo emissor, quer pelo recetor; finalmente todo o ato comunicativo se realiza num determinado contexto e é determinado por esse contexto.

# Comunicação não verbal

- As pessoas não se comunicam apenas por palavras. Os movimentos faciais e corporais, os gestos, os olhares, a entoação são também importantes: são os elementos não-verbais da comunicação.





# Perfis comunicacionais

Os estilos de comunicação relacionam-se com a forma que escolhemos para exprimirmos o nosso ponto-de-vista. Podemos fazê-lo de uma forma:

- Direta (de forma explícita) ou indireta (de forma implícita e que dá lugar a várias interpretações);
- Diplomática (expressar o ponto-de-vista próprio e respeitar que o outro tenha um diferente) ou persuasiva (procurar convencer o outro a adotar o nosso próprio ponto-de-vista).

# Perfis comunicacionais

Podemos identificar quatro estilos principais de comunicação:

- Passivo;
- Agressivo;
- Manipulador
- Assertivo.



# Estilos comunicacionais

## Passivo

- Em vez de se afirmar tranquilamente, o passivo afasta-se ou submete-se, não age.
- Porque não se afirma, ele torna-se, geralmente, numa pessoa ansiosa. Não age porque tem medo das decepções. É normalmente tímido e silencioso.

# Passivo

Expressão corporal:

- Mínimo contacto visual.
- Quietos, voz hesitante.
- Fala confusa.
- Atitude defensiva, postura encolhida.
- Mexendo as mãos, inquieto.

# Passivo

Ação:

- Culpa-se de tudo.
- Odeia o assunto
- Evita a abordagem direta.
- Justificação excessiva
- Solicita aprovação.
- Cede facilmente.
- Gera simpatia
- Faz com que as pessoas se sintam culpadas em pedir-lhe as coisas.



# Passivo

Consequências nefastas desta atitude:

- Desenvolve ressentimentos e rancores porque ao longo da sua existência vai sentindo que está a ser explorado e diminuído.
- Estabelece uma má comunicação com os outros porque não se afirma e raramente se manifesta. Os outros não conhecem os seus desejos, interesses e necessidades.
- Perda do respeito por si próprio, porque frequentemente faz coisas que não gosta muito e que não consegue recusar.

# Agressivo

- A agressividade observa-se através dos comportamentos de ataque contra as pessoas e os acontecimentos.
- O agressivo prefere submeter os outros a fazê-los aceitar. Fala alto, interrompe e faz barulho enquanto os outros se exprimem. Desgasta psicologicamente as pessoas que o rodeiam.
- O agressivo pensa que é sempre ganhador através do seu método, mas não entende que, se o fosse, não necessitava de ser agressivo.

# Agressivo

Expressão corporal:

- Máximo contacto visual.
- Voz alta; seco.
- Postura evasiva.
- Aperta os dedos e aponta.
- Imediatamente põe a culpa nos outros.



# Agressivo

Ação:

- Critica as pessoas, e não o seu comportamento.
- Interrompe com frequência.
- Autoritário.
- Usa de sarcasmo, críticas, escárnio para ganhar a questão.
- Solicitações parecem-lhe ordens.

# Manipulador

- O manipulador não se implica nas relações interpessoais. Esquiva-se aos encontros e não se envolve diretamente com as pessoas e com os acontecimentos.
- O seu estilo de interação caracteriza-se por manobras de distração ou manipulação dos sentimentos dos outros. O manipulador não fala claramente dos seus objetivos. É uma pessoa muito “teatral”.
- É um comportamento frequentemente encontrado em pessoas que se querem afirmar sem terem poder para tanto.

# Manipulador

Expressão corporal:

- Mínimo contacto visual, mas olha para frente mais que para o chão.
- Postura fechada.

Ação:

- Suspira de impaciência.
- Exasperado, usa expressões como “não acredito no que estou a ouvir”.
- Dá respostas indiretas, faz alusões sarcásticas, tem senso de humor irritante.
- Faz “acertos de contas” indiretamente.



# Manipulador

Consequências da atitude de manipulação:

- O manipulador perde a sua credibilidade à medida que os seus «truques» forem descobertos.
- Uma vez descoberto, o manipulador tende a vingar-se dos outros e, se tem poder, utiliza-o para isso.
- Dificilmente recupera a confiança dos outros.

# Assertivo

- São pessoas capazes de defender os seus direitos e interesses e de exprimir os seus sentimentos, os seus pensamentos e as suas necessidades de forma aberta, direta e honesta.
- A pessoa afirmativa tem respeito por si própria e pelos outros, está aberta ao compromisso e à negociação. Aceita que os outros pensem de forma diferente da sua: respeita as diferenças e não as rejeita.

# Assertivo

Expressão corporal:

- Contacto visual suficiente para dar a entender que ele/ela está a ser sincero (a).
- Tom de voz moderado, neutro.
- Postura comedida e segura.
- Expressão corporal condizente com as suas palavras.



# Assertivo

Ação:

- Ouve bastante, procura entender.
- Trata as pessoas com respeito.
- Aceita acordos; soluções.
- Aceita declarar ou explicar suas intenções.
- Vai direto ao assunto, sem ser áspero.
- Insiste na busca do seu objetivo.

Obrigada por comunicarem comigo!!!

