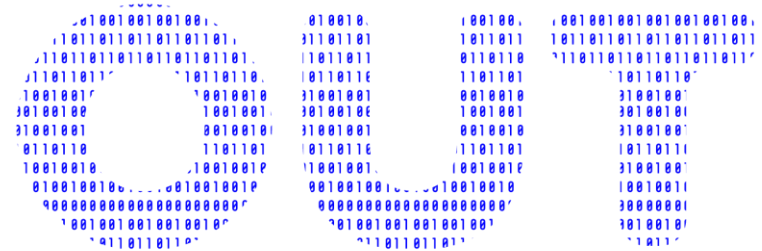


## C O D I N G -



> valuable outside tool  
for employment

# Unidade 2 – Trabalhar em programação

Subunidade 2.3. - Comunicação



> valuable outside tool  
for employment

*“A comunicação eficaz é 20% do que você sabe e 80% de como você se sente em relação aquilo sabe.”– Jim Rohn*



# Objetivos:

Os principais objetivos do módulo de comunicação para os participantes são principalmente dois:

- Saber o que é comunicação;
- Conhecer a importância da comunicação (verbal e não verbal) no trabalho diário.

# O que é a comunicação?

- Ter boas capacidades de escuta e de discurso funciona em todas as facetas da vida – desde a vida profissional à vida pessoal a tudo o resto.
- A comunicação é uma das *soft skills* mais importantes no mercado de trabalho.
- A comunicação, na sua forma mais simples, é o processo de transmissão de conhecimento de um para o outro. Pode ser falado (usando a voz), escrito (usando meios impressos ou interativos, como livros, jornais, blogs ou e-mails), visual (usando ícones ou gráficos) ou não-verbal (usando linguagem corporal, movimentos e som e tom de voz).

1	Communication	57.9%
2	Organization	56.5%
3	Teamwork	56.4%
4	Always Punctual	55.9%
5	Critical Thinking	55.8%
6	Social Skills	55.8%
7	Creativity	55.0%
8	Interpersonal Communication	55.0%
9	Adaptability	54.9%
10	Friendly Personality	54.6%

# Métodos e técnicas para melhorar a má comunicação:

**Ouvir.** É necessário ser um bom ouvinte para se tornar um comunicador bem-sucedido. É importante aprender a ouvir ativamente – prestar especial atenção ao que todos dizem e clarificar a ambiguidade reformulando as suas perguntas para uma melhor compreensão.

**Concisão.** Deixe a sua mensagem clara! Não utilize termos vazios e vá direto ao assunto. Divagações é provável que faça o público sentir-se entediado ou desinteressado, ou sinta-se confuso sobre o que está a dizer. Evite falar alto e usar termos que possam irritar a multidão.



# Métodos e técnicas para melhorar a má comunicação:

**Linguagem corporal.** É necessário utilizar uma linguagem corporal forte, contacto visual, movimentos com as mãos e monitorizar o som da voz enquanto fala com os outros. Uma atitude corporal descontraída com um som acolhedor pode ajudá-lo a parecer mais aberto aos outros. O contacto visual é crucial na comunicação – olhe a pessoa nos olhos para mostrar que está atento à conversa. Mas certifique-se que não fixa o indivíduo porque pode ficar nervoso.

**Confiança.** Mostre confiança e otimismo no que está a tentar transmitir. Ser otimista pode ser tão simples como manter o contacto visual, manter uma posição calma do corpo e comunicar com concisão. Tente não fazer comentários que soem a questionamentos e tente não soar ofensivo ou humilhante.



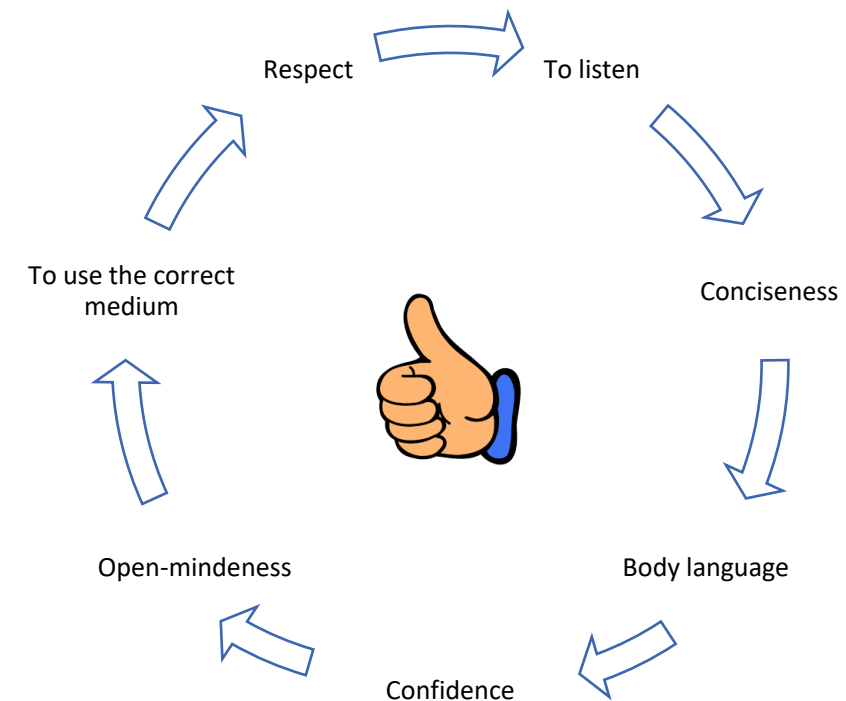
# Métodos e técnicas para melhorar a má comunicação:

**Mente aberta.** Em circunstâncias em que não concorda com o que alguém quer dizer, seja com um chefe, um colega de trabalho ou um parente, é melhor simpatizar com a sua perspetiva em vez de realmente procurar transmitir a sua mensagem. Valorize as opiniões dos outros e nunca humilhe alguém que não concorde consigo.

**Respeito.** Reconhecer e compreender as sugestões das pessoas é uma parte essencial da conversa. Ser educado pode ser tão fácil como prestar atenção ao que o público tem para oferecer, dirigir-se às pessoas pelos seus nomes, e não fazer com que as pessoas sejam interrompidas. Ao respeitar os outros, sentir-se-ão valorizados, o que resultará numa conversa mais honesta e frutífera.

# Métodos e técnicas para melhorar a má comunicação:

Para utilizar o meio correto. Existem vários métodos de comunicação a utilizar – é essencial escolher o correto. Por exemplo, é mais importante reunir-se pessoalmente sobre problemas significativos do que enviar um e-mail ou uma mensagem sobre o assunto.







# Barreiras à comunicação eficaz:

Exemplos de impedimentos à comunicação:

- **Julgar a outra pessoa:** Se alguém está a julgar uma pessoa enquanto outra está a falar, pode estar a criticar, ou chamar-lhe nomes. Um exemplo desta atitude é dizer "percebes alguma coisa que eu digo?";
- **Não prestar atenção à pessoa com quem está a falar:** As distrações podem ocorrer durante a apresentação dos outros, mas tenha cuidado para não dar a impressão de que não valoriza o trabalho de outras pessoas (por exemplo, utilização de telefone, tablets, etc.);
- **Linguagem técnica:** Utilização indevida de discursos técnicos, como acrónimos ou linguagem aplicável apenas à sua profissão.



# Barreiras à comunicação eficaz:

- **Dar soluções ou conselhos indesejados:** Às vezes as pessoas enganam quando alguém lhes diz o que fazer ou como deve fazê-lo;
- **Evitar as preocupações dos outros:** Num diálogo que ignore os problemas dos outros, o inquirido pode não responder à questão. Pode ser alcançado de várias formas, nomeadamente desviando uma discussão ou descontando a sua opinião;
- **Diferenças culturais:** As regras de interação com as pessoas variam muito em diferentes sociedades, assim como a forma como as pessoas partilham os seus sentimentos. Por exemplo, a definição de privacidade pessoal difere entre culturas e vários contextos sociais. Essas diferenças podem criar estereótipos e temas tabu que não são úteis para uma comunicação eficaz.



# Outras competências de comunicação:

- **Habilidades de apresentação:** As apresentações são muito mais do que apenas ficar em frente ao projetor e conversar em torno de uma série de *slides*. A interação é um fator chave e depende das capacidades de comunicação;
- **Capacidades de escrita:** As capacidades de escrita são um aspeto integrante da comunicação. Boas habilidades de escrita permitem-lhe transmitir a sua mensagem com precisão e alcançar um público muito maior do que através de conversas presenciais ou telefónicas.



## Outras competências de comunicação:

- **Competências pessoais:** As competências pessoais são os traços pessoais que nos definem e influenciam o nosso corpo e mente, refletindo na comunicação. E o primeiro passo para agir de forma mais favorável e, portanto, eficiente, é sentir-se otimista. Além disso, é mais provável que seja persuasivo obtendo uma melhor compreensão de si mesmo e uma perspectiva mais confiante e otimista da vida, características que pode ajudar ainda mais o processo de comunicação.



# Comunicação verbal e não verbal:

- **Comunicação verbal** - A comunicação verbal é o uso de palavras para partilhar informações com outras pessoas. Pode, portanto, incluir comunicação falada e escrita. No entanto, muitas pessoas usam o termo para descrever apenas a comunicação falada. O elemento verbal da comunicação tem tudo a ver com as palavras escolhidas, e como são ouvidas e interpretadas.



# Comunicação verbal e não verbal:

- **Comunicação não verbal** - A comunicação não verbal alude a movimentos, aparências exteriores, forma de falar, contacto visual (ou a sua inexistência), linguagem corporal, pose, e outras maneiras diferentes que um indivíduo pode comunicar sem ser através do discurso.



# Exemplos de competências de comunicação não verbal:

- Não traga dispositivos que possam distraí-lo durante a reunião;
- Elimine a contorção e o tremor;
- Crie contacto visual frequente, mas não fixe;
- Concentre-se no assunto;
- Numa conversa em grupo, mude o contacto visual para os vários oradores;
- Apresente-se com uma postura empática: sorria e apresente um aperto de mão firme;



# Exemplos de competências de comunicação não verbal:

- Mantenha as mãos afastadas do rosto e do cabelo;
- Não interrompa quando a outra pessoa está a falar;
- Evite braços cruzados;
- Module o tom vocal para expressar pontos-chave acentuados;
- Acene para mostrar compreensão;
- Observe a resposta dos outros às suas palavras;
- Leia os sinais não verbais dos outros. Dê explicações se parecerem confusos.





# Recursos:

## Vídeos relacionados em Inglês:

- <https://www.youtube.com/watch?v=sHeFWHpmHSM>
- <https://www.youtube.com/watch?v=I6IAhXM-vps>
- <https://www.youtube.com/watch?v=kaH4xfodN3w>

## Vídeos relacionados em Português:

- <https://www.youtube.com/watch?v=Pu8D18RhUcs>
- <https://www.youtube.com/watch?v=9J4o52gVxKg>
- <https://www.youtube.com/watch?v=4voNO5hbWyc>

## Vídeos relacionados em Espanhol/Neutro:

- Estilos de Comunicacion  
<https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnI>
- Elementos de la comunicación  
<https://www.youtube.com/watch?v=xpDd26goN90>
- Conflictos comunes de comunicación  
[https://www.youtube.com/watch?v=LW9MSFRs\\_0](https://www.youtube.com/watch?v=LW9MSFRs_0)
- Comunicación verbal y no verbal  
<https://www.youtube.com/watch?v=j0lWlWdIY6Y>
- <https://www.youtube.com/watch?v=XCfEKXKdz6E>
- <https://www.youtube.com/watch?v=xFA7-YyaDP4>
- <https://www.youtube.com/watch?v=Aa5-p4To9es>
- <https://www.youtube.com/watch?v=AjF6MwcaXos>





# Atividades É a vossa vez!

## Atividade 2.

### O Jogo das Adivinhas

Para começar, separe o grupo em duas equipas de tamanho igual (ou aproximadamente igual). Instrua um jogador a tirar um papel de um frasco cheio de papéis com palavras relacionadas com objetos. Em seguida, essa pessoa terá de explicar aos seus colegas de equipa e eles tentarão adivinhar qual é o objeto fazendo apenas perguntas de "Sim ou Não" (isto é, perguntas que só podem ser respondidas com "sim" ou "não"). A equipa pode fazer as perguntas que precisar, mas terá de ser lembrada que está em competição com outra equipa. Se houver tempo, pode haver várias rondas para uma competição acrescida entre equipas.

Utilize os últimos 10 minutos para discutir e interrogar. Utilize os seguintes pontos e perguntas para guiá-lo:

- Diga ao grupo que obviamente demorou muito tempo e esforço para descobrirmos o objeto em cada ronda, mas e se não tivéssemos tempo e só tivéssemos uma pergunta a fazer para descobrir o objeto, qual seria essa pergunta?
- A pergunta seria "Qual é o objeto?" que é uma pergunta aberta.
- As perguntas abertas são uma excelente forma de poupar tempo e energia e ajudam a obter a informação de que se precisa rapidamente, no entanto, questões fechadas também podem ser muito úteis em alguns casos para confirmar a sua compreensão ou ajudar a controlar a conversa com uma pessoa/cliente excessivamente falador.



# Atividades É a vossa vez!

## Atividade 3.

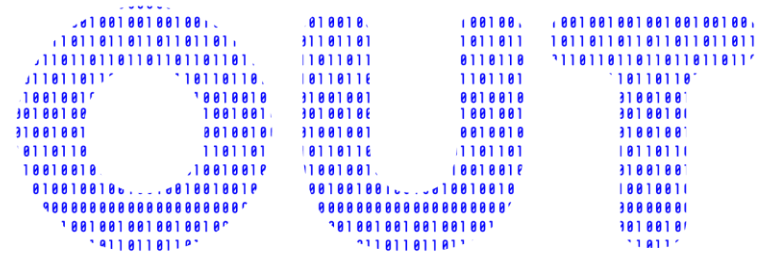
### Teste de memória

É assim que funciona:

1. Vai ouvir uma lista de palavras para testar a sua memória;
2. Tem de ouvir com atenção! Não pode escrever nenhuma das palavras.



## C O D I N G -



> valuable outside tool  
for employment

# Unidade 2 – Trabalhar em programação

Subunidade 2.3. - Comunicação