

GERAL 02

Técnicas de apresentação e comunicação

Para saber mais sobre os processos de comunicação

Iniciar >



Warsaw University
of Technology



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

O apoio da Comissão Europeia a este projeto e à produção desta publicação não constitui um consentimento quanto ao seu conteúdo, o qual reflete apenas as opiniões dos autores, não podendo a Comissão ser responsabilizada por qualquer uso indevido que possa ser feito da informação contida nesta publicação.





GERAL

MÓDULO 2

Técnicas de apresentação e comunicação

Este módulo tem como objetivo dar a conhecer os processos de comunicação. É importante compreender as necessidades e objetivos dos diferentes grupos-alvo, de forma a encontrar formas eficazes para lidar com situações de conflito. Assim, pretende-se que se sinta apto(a) comunicar as suas ideias, da melhor forma possível.

O que irá aprender

- 1 | Conceitos básicos de comunicação.
- 2 | Comunicar de forma orientada em grupo.
- 3 | Evitar conflitos na comunicação.
- 4 | Conceitos de linguagem simples e não discriminatória.



Resumo do capítulo

1

O que é comunicação e por que razão é que os conflitos acontecem?

2

Como podemos lidar com situações de conflito?

3

Como podemos usar a linguagem de forma consciente?

4

Técnicas de comunicação úteis



GERAL

MÓDULO 2

CAPÍTULO 1

O que é comunicação e por que é que os conflitos acontecem?

Todas as pessoas comunicam no dia-a-dia, de forma regular, através da comunicação verbal e não-verbal. Estamos a comunicar até quando pensamos que não estamos. Desta forma, é importante compreender como funciona a comunicação. Neste capítulo, vamos explorar a comunicação, os conflitos e a linguagem. O objetivo é encontrar soluções para lidar com os conflitos e aprender a utilizar uma linguagem simples e não discriminatória.



O que irá aprender

- 1 | Conhecer os conceitos básicos da comunicação.



O que é comunicação?

Ao ouvir a palavra comunicação, a maior parte das pessoas pensa imediatamente numa conversa. Ou seja, duas ou mais pessoas a falarem umas com as outras.

A linguagem verbal é uma forma importante de comunicar. Mas esta é apenas uma das várias formas possíveis de comunicar. Os humanos também podem comunicar através de sinais. Por exemplo, através de gestos e expressões faciais ou de sinais escritos.

A definição de comunicação é, portanto, muito ampla.

“Comunicação, a troca de significados entre pessoas através de um sistema comum de símbolos.” (Encyclopedia Britannica), tradução livre



Algumas definições de comunicação

“Partilha de experiências com base no que temos em comum”
(**Wilbur Lang Schramm**)

“A comunicação é uma troca de factos, ideias, opiniões ou emoções por duas ou mais pessoas.” (**Newman & Summer**)


“É a troca de informações e transmissão de significados.” (**Katz & Khan**)

(tradução livre)




Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GERAL** | **MÓDULO 2** | **CAPÍTULO 1** O que é comunicação e por que é que os conflitos acontecem?

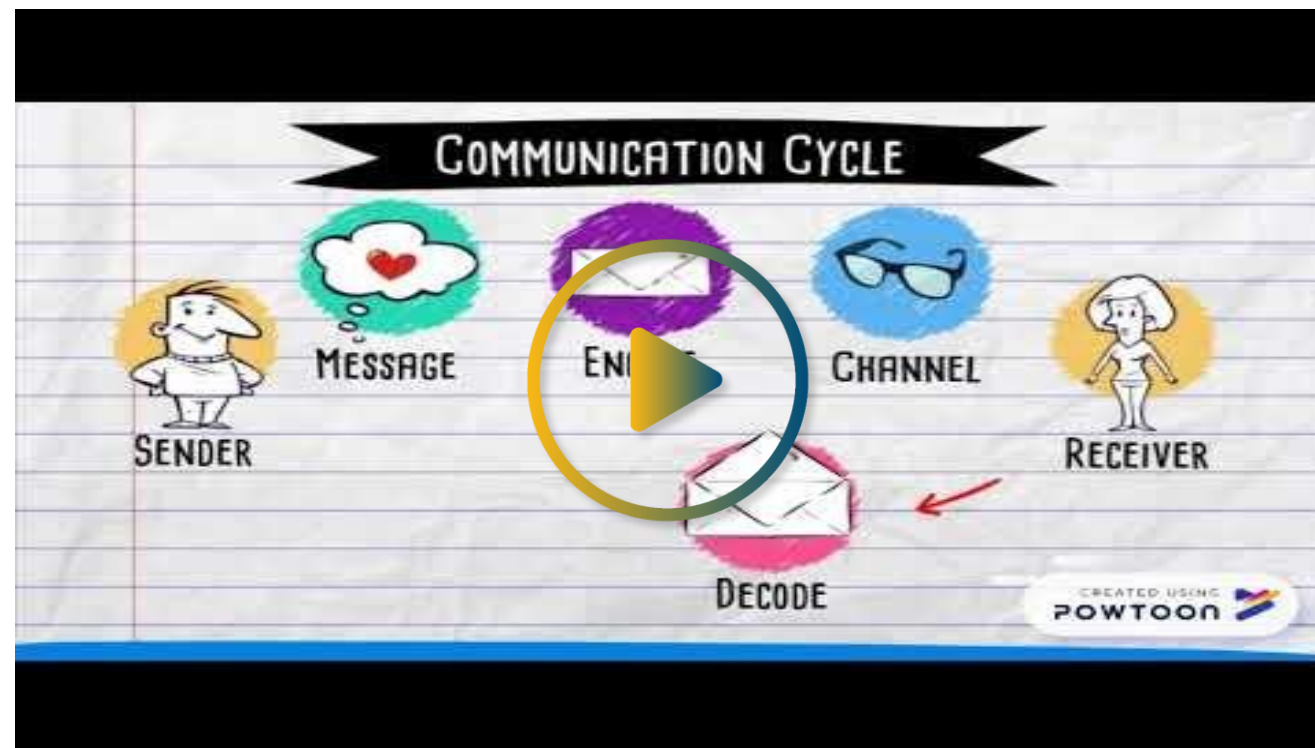
A comunicação é um processo complexo. Quais são as formas possíveis de comunicar? (Assinalar todas as respostas que se aplicam)

- Gestos
- Expressões faciais
- Escrever
- Ler a mente
- Por telefone
- Falar



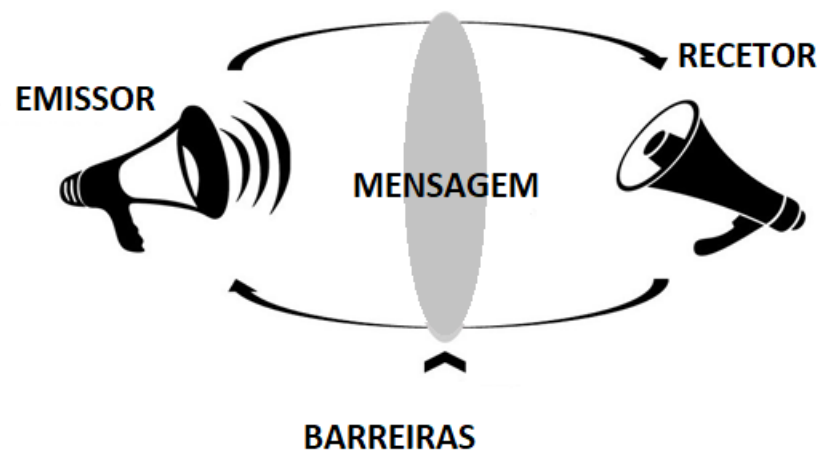
Comunicação: O processo

A comunicação envolve a troca de informações entre duas ou mais pessoas e pode acontecer de diferentes formas. Para compreender melhor este processo, podemos usar um vídeo (em inglês) para o ilustrar. Neste modelo, diferenciamos o **emissor** e o **recetor**. Vamos ver como é que funciona!



Desafios na comunicação

Como referido no vídeo, a comunicação pode ser entendida como a troca de informações entre duas ou mais pessoas. A mensagem é codificada pelo emissor – quem passa a mensagem - e deve ser decodificada pelo recetor – quem recebe a mensagem. No entanto, esta decodificação só acontece se ambos conhecerem e usarem o mesmo código (por exemplo, falar a mesma língua). Quando isto não acontece, deparamo-nos com aquilo a que chamamos “**barreiras**” na comunicação. Fique atento(a), que mais à frente vamos falar destas barreiras!



Exemplo prático

A Teresa, 83 anos, recebe uma visita da neta que a vai ajudar com o seu novo *smartphone*. A Teresa tem usado o *smartphone* para ver as fotos que os filhos e os netos lhe enviam.

A neta da Teresa diz: “É muito simples. Desliza para a esquerda, vai à aplicação, depois deslizas para baixo e já podes responder! Eu consigo fazê-lo de forma super rápida!”


Que barreiras e problemas existem nesta interação? Consegue identificar algumas? A seguir, vamos fazer um pequeno exercício sobre este exemplo.

Se está interessado(a) em saber mais sobre a utilização de novas tecnologias, pode aceder aos módulos DIGITAL . A Teresa e a neta podem, por exemplo, aceder em conjunto aos módulos DIGITAL_01, DIGITAL_02 e DIGITAL_03, para saber como utilizar um smartphone, receber/fazer chamadas e enviar/receber mensagens de texto e e-mail.



Quiz


Click the **Quiz** button to edit this object



GERAL | **MÓDULO 2** | **CAPÍTULO 1** | O que é comunicação e por que é que os conflitos acontecem?

O que acha que a neta da Teresa deve fazer para ajudar a Teresa a compreender melhor como usar um smartphone?

- Falar super rápido, para que a explicação acabe rapidamente.
- * Perguntar-se se há barreiras de comunicação, e quais serão. Em caso de dúvida, optar por as eliminar.
- Garantir que a avó Teresa compreende os termos técnicos (por exemplo, app). Se não for o caso, pode optar por fazer a explicação por outras palavras mais fáceis.
- Passar algum tempo com a avó e mostrar como se usa um smartphone, passo a passo.

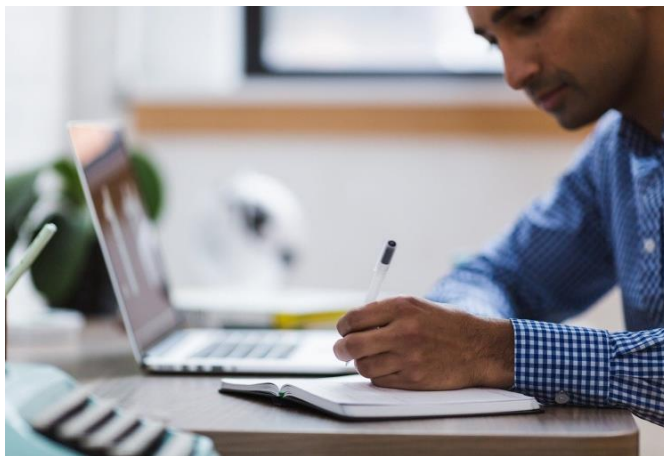


Tipos de comunicação

Vamos agora olhar com mais atenção para os diferentes tipos de comunicação, assim como para as suas vantagens e desvantagens.



Comunicação verbal



Comunicação escrita



Comunicação não-verbal

Comunicação verbal

A comunicação acontece de várias formas. Em conversas presenciais, telefónicas, discursos, vídeos, na rádio e/ou televisão. Na comunicação verbal a mensagem é influenciada pelo tom de voz, volume e velocidade do discurso e clareza.



Vantagens

- Não gasta tanto tempo e tem a possibilidade de uma resposta rápida.
- Numa conversa presencial, conseguimos ver a expressão facial e a linguagem corporal, o que nos ajuda a perceber melhor o que nos está a ser dito. Fica em conta, já que não precisa de papel ou computador, etc.



Desvantagens

- A mensagem pode ser distorcida
- Não implica registos permanentes, ao contrário de uma mensagem escrita ou de um e-mail, por exemplo.
- Inadequado para uma comunicação longa, barreiras emocionais;
- Respostas espontâneas: recetor recebe a mensagem e responde no momento.

Exemplo

Ao fazer uma candidatura a uma organização governamental, é necessário preencher um formulário com muitas colunas e atalhos. Se tiver dúvidas, é melhor escolher a comunicação verbal, para as esclarecer. A comunicação verbal é interativa e faz com que possa fazer perguntas, descrever as coisas com as suas próprias palavras, e obter um parecer, de forma rápida.

Se quiser ver os benefícios da comunicação verbal de uma forma mais clara, tente escrever sobre um problema complicado de resolver, ou uma dúvida que tenha. Demorará muito tempo e pode não sair esclarecido(a).



Comunicação escrita

Na comunicação escrita são utilizados sinais ou símbolos. Uma mensagem escrita pode ser escrita à mão ou impressa. Esta pode ser transmitida via *e-mail*, carta, relatório, lembrete, etc. Na comunicação escrita, a mensagem é influenciada pelo vocabulário e gramática utilizados, estilo de escrita, e a precisão e clareza da linguagem.



Vantagens

- As mensagens podem ser editadas e revistas antes de serem enviadas.
- Pode existir um registo de todas as mensagens enviadas (e recebidas), que podem ser lidas mais tarde.
- A mensagem escrita pode ficar gravada de forma permanente, o que permite que haja uma menor possibilidade de distorção e alteração da informação.



Desvantagens

- As mensagens podem não ter uma resposta imediata. Demoram mais tempo e têm um custo acrescentado (Tarifário ou plano de internet).
- Com as mensagens escritas, podemos não transmitir com tanta facilidade as nossas emoções. E o contexto em que falamos pode não ficar claro.

Exemplo

Por vezes, é bom escolher a comunicação escrita. Especialmente em questões mais delicadas, em que possa ser importante ter algo escrito que comprove a troca de mensagens de texto (e-mail, SMS, por exemplo). Outra vantagem é poder escolher as palavras e alterá-las, se achar necessário, de forma mais ponderada. A escolha das palavras é muito importante, especialmente em situações delicadas, e por vezes controversas. É importante escolher uma forma pacífica de se expressar, o que pode, muitas vezes, ser desafiante.



Comunicação não-verbal

A comunicação não-verbal vai além da comunicação verbal, passando pelos gestos, a linguagem corporal, a postura, o tom de voz ou até as expressões faciais. A comunicação não-verbal foca-se muito na linguagem corporal de quem está a falar, o que ajuda o recetor a interpretar a mensagem verbal. Comunicação não-verbal diz respeito à aparência, vestuário, linguagem corporal, gestos, expressões faciais, sons, volume, e também ao ambiente em que nos encontramos, a decoração, a dimensão do espaço, e muito mais.



Vantagens

- As emoções podem ser mais facilmente identificadas
- É um bom complemento à comunicação verbal, pois ajuda-nos a perceber a ironia, algumas piadas e emoções

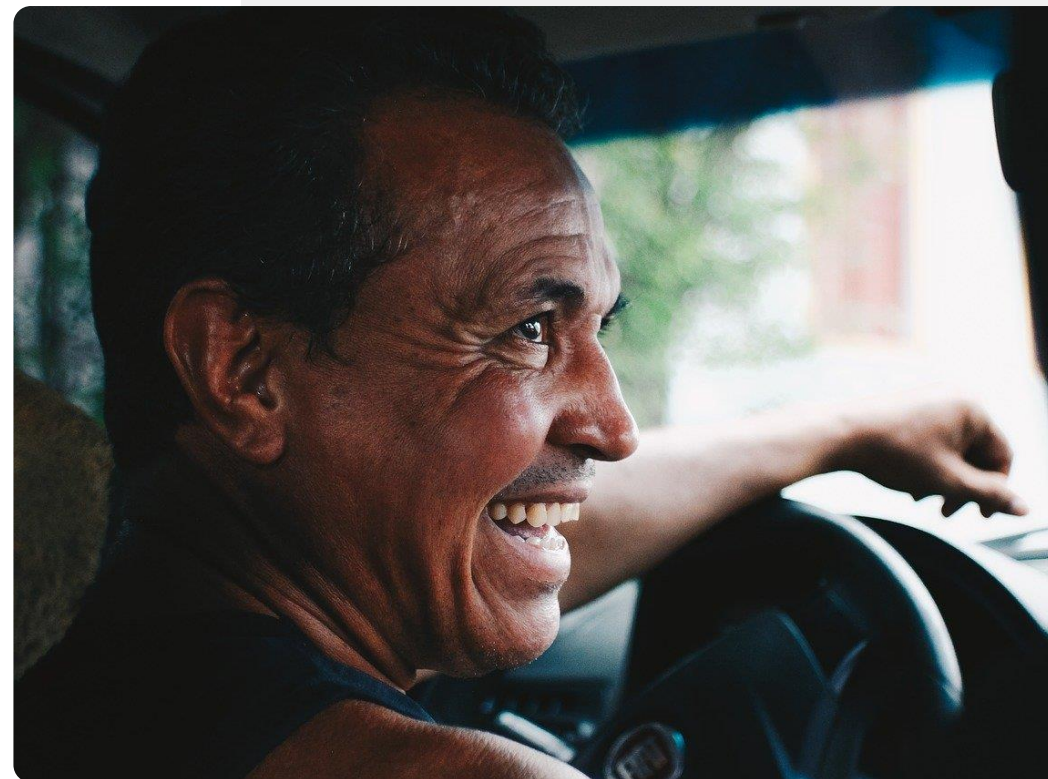


Desvantagens

- A nossa ideia sobre os outros é, muitas vezes, influenciada por preconceitos
- A simpatia pode ser interpretada de forma diferente por cada pessoa

Exemplo

Imagine esta situação: alguém lhe dá alguma coisa de que necessita há muito tempo, uma coisa muito importante. Ao receber esta prenda, a sua linguagem corporal e expressão faciais irão expressar mais gratidão e alegria do que poderia pôr em palavras. As nossas expressões faciais dizem-nos muito sobre as nossas emoções, e como nos estamos a sentir.




A close-up photograph of a person's hand holding a blue pen, poised to write on a document. The document features architectural drawings with various lines and shapes. The hand is wearing a grey, textured sweater. In the background, a white mug is visible on a wooden desk, slightly out of focus.

❖ Sabia que?

Quando fazemos uma apresentação oral, apenas 35% do conteúdo é verbal. Cerca de 65% da apresentação é comunicação não-verbal!

Quiz


Click the **Quiz** button to edit this object



GERAL | **MÓDULO 2** | **CAPÍTULO 1** | O que é comunicação e por que é que os conflitos acontecem?

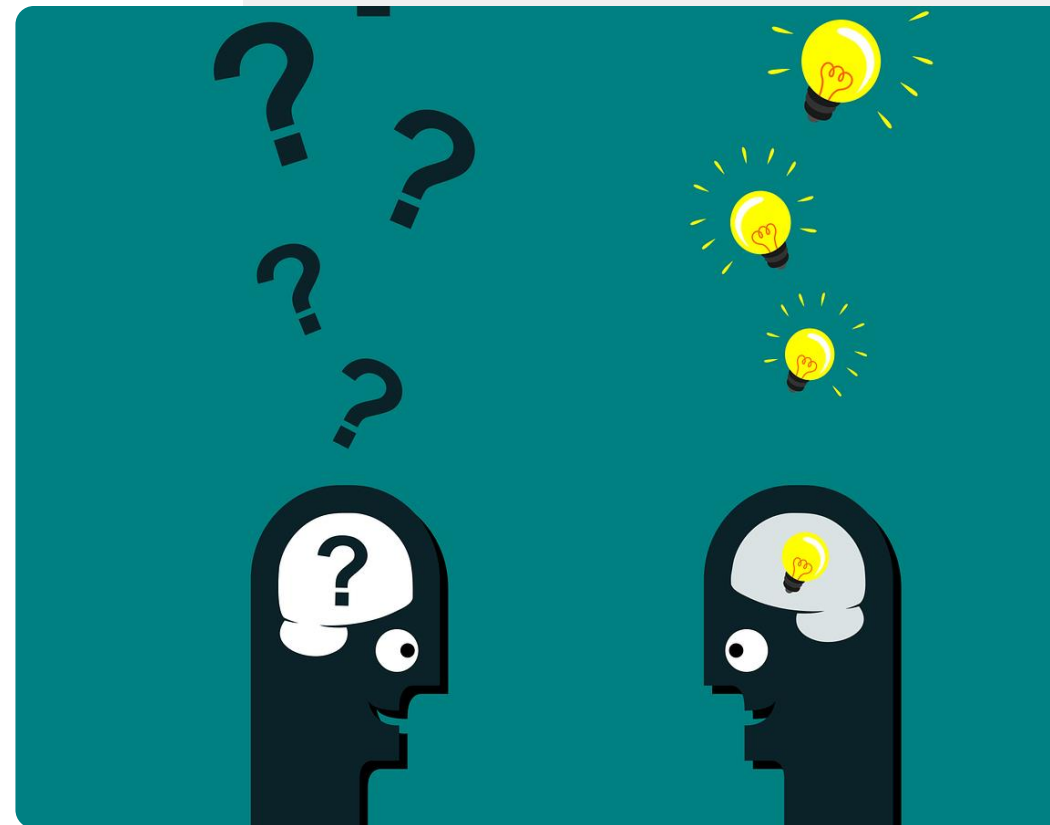
Os gestos e expressões faciais têm um papel muito importante na conversa. Que gestos são frequentemente interpretados como um sinal de desinteresse ou rejeição?

- Sorrir
- Abanar a cabeça
- Franzir as sobrancelhas
- Manter os braços cruzados
- Acenar com a cabeça
- Desenhar imagens num caderno, não prestando atenção à conversa
- Procurar contacto visual (olhar nos olhos)



Conflitos

Agora vamos saber mais sobre conflitos. Os conflitos são algo muito comum na comunicação. E se pensarmos nos tipos de comunicação acima referidos, podemos imaginar porque é que existem tantos conflitos.



Barreiras na Comunicação

Por vezes - apesar das nossas melhores intenções - o que tentamos comunicar perde-se na tradução entre duas pessoas. Dizemos/escrevemos algo, mas a outra pessoa ouve/lê outra coisa. E, como resultado, podem surgir mal-entendidos e conflitos. Felizmente, pode aprender a comunicar de forma mais clara e eficaz para evitar este conflitos.

Para sermos bem sucedidos na comunicação, temos de estar conscientes de que os entraves à comunicação são aspetos ou condições que interferem nas trocas de informações. Existem vários tipos de barreiras, que vamos ficar a conhecer melhor.



Exemplo

Uma situação em que frequentemente ocorrem mal-entendidos é quando pedimos alguma coisa a outras pessoas. É bom refletir sobre esta questão, fazendo algumas perguntas. Por exemplo, como é que fiz o pedido? Fiz-me entender de maneira educada, para que a outra pessoa compreenda que pode dizer que não? Como é que a outra pessoa pode dizer que não, e que efeito é que isso tem em nós? Todas estas questões estão relacionadas com possíveis mal-entendidos e conflitos.



Barreiras físicas

Barreiras ambientais

Existem várias condições ambientais e naturais que funcionam como barreiras entre o emissor e o recetor, perturbando assim a comunicação. Por exemplo, o barulho na rua ou as chamadas telefónicas.

Mas isso também pode acontecer devido à má caligrafia/escrita, que dificultam a leitura, ou até aos atrasos para uma reunião, já que perturbam quem está a falar ou podem resultar na perda de informações. Há vários fatores que perturbam a comunicação.

Distância

Uma barreira importante é a distância geográfica. A comunicação a longas distâncias é cada vez mais comum. Por exemplo, o emissor e o recetor podem utilizar as novas tecnologias para comunicar em tempo real.

Claro que também podem surgir problemas técnicos. Por exemplo, quando a Internet está lenta, as pessoas ouvem a conversa com atraso, criando-se assim um compasso de espera. Isto pode levar a que recetor interprete a informação incorretamente.

Mais barreiras de comunicação



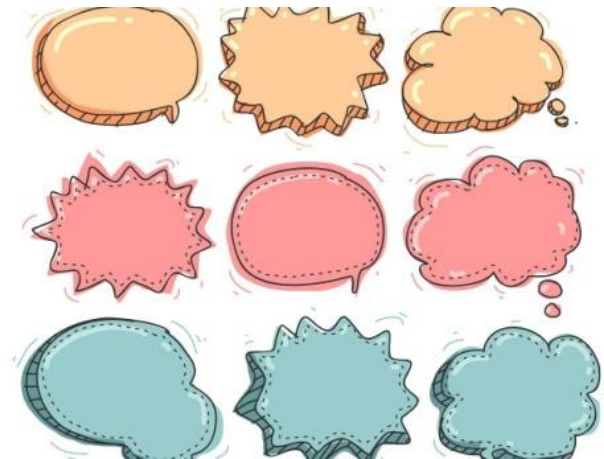
Barreiras semânticas e linguísticas

Podem ser muitas: palavras que soam muito parecidas, diferentes pronúncias (do Norte, Interior, Sul), vários significados (pense na frigideira ou na sertã, ou até na definição de sonhos (a sobremesa!)), línguas diferentes, um discurso pouco claro, palavras técnicas e redundâncias.



Barreiras sociopsicológicas

A nossa forma de estar e sentir pode constituir uma barreira à comunicação: atitudes e opiniões diferentes, emoções, *stress*, desconfiança, identificação com determinado grupo, ficar demasiado fechado(a) área de especialidade.



Barreiras culturais

Línguas, valores, relações sociais, gestos ou hábitos diferentes. Estas podem ser algumas das barreiras culturais à comunicação.

Exemplo

Há várias línguas e dialetos, e mesmo que as pessoas falem a mesma língua, podem ter dificuldade em compreender-se umas às outras. Muitas vezes as pessoas não fazem perguntas por medo de serem mal-educadas, o que pode acabar por criar um mal-entendido. Os mal-entendidos também acontecer em outras situações: se estivermos a falar em ruas com muito barulho, ou tivermos pouca rede no telemóvel.





Resumo do capítulo

1

Apreendeu mais sobre os conceitos básicos de comunicação.

2

Apreendeu a identificar e evitar conflitos na comunicação.

Capítulo concluído!

Parabéns! Completou este capítulo com sucesso!

Resumo das competências adquiridas

1

Aprendeu mais sobre os conceitos base de comunicação.

2

Aprendeu mais sobre como podem surgir conflitos ao comunicar.



O que vem a seguir?

Agora pode repetir este capítulo ou seguir a nossa recomendação para continuar a aprendizagem, clicando num dos botões abaixo:

Reiniciar

Seguinte





GERAL

MÓDULO 2

CAPÍTULO 2

Como podemos lidar com os conflitos?

Todas as pessoas comunicam no dia-a-dia, de forma regular, através da comunicação verbal e não-verbal. Estamos a comunicar até quando pensamos que não estamos. Desta forma, é importante compreender como funciona a comunicação. Neste capítulo, vamos explorar a comunicação, os conflitos e a linguagem. O objetivo é encontrar soluções para lidar com conflitos e aprender a utilizar uma linguagem simples e não discriminatória.



O que irá aprender

- 1 | Conceitos básicos para evitar conflitos na comunicação.







Gestão de conflitos

Verificámos que existem muitas barreiras e potenciais conflitos na nossa comunicação. O importante é saber o que podemos fazer para evitar este tipo de conflitos e criar um ambiente de comunicação positivo. Veja o próximo vídeo!



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODULE 2** **CHAPTER 2** How can we deal with conflicts?

No vídeo, o Alce, o Urso, o Coelho e o Guaxinin encontram-se numa ponte. Faça a correspondências entre as palavras que melhor descrevem o encontro entre cada par.

Urso/Alce	Positivo, empático, cooperativo, de mente aberta e com foco na resolução do problema
Guaxinin/Coelho	egocêntrico, confronto, agressivo e inflexível

Gestão de conflitos bem sucedida

Podemos escolher diferentes abordagens para abordar os conflitos de comunicação. O mais importante é evitar conflitos antes que estes apareçam. Em muitas situações, é suficiente agir de forma clara e ter os outros em consideração. E termos alguns conceitos básicos em mente. Vamos mostrar-lhe alguns exemplos.



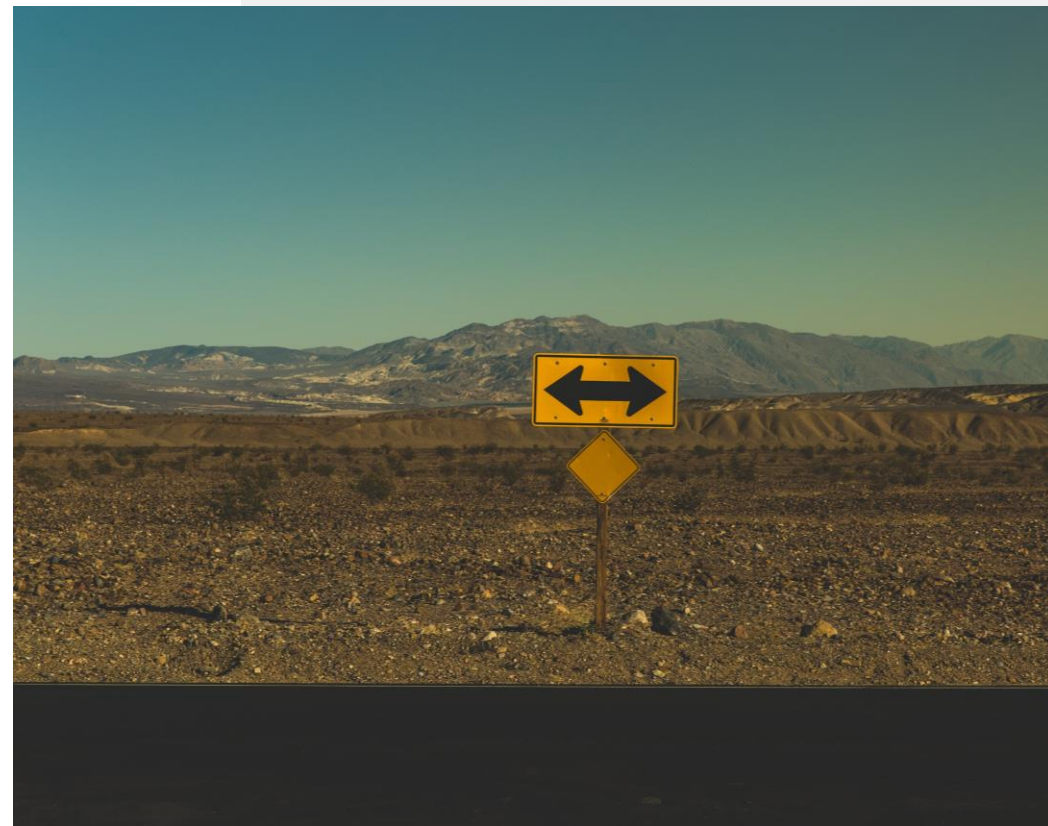
Prevenção

Evitar conflitos antes que estes apareçam.



Como podemos lidar com os conflitos na comunicação?

Vamos começar com algumas dicas sobre a prevenção de conflitos na comunicação. Nos próximos diapositivos encontrará dicas para ultrapassar as diferentes barreiras na comunicação. Estas dicas vão ajudá-lo(a) a evitar conflitos e a agir de forma inteligente e com autoconfiança.



Dicas para ultrapassar as barreiras na comunicação

1**2****3**

A nível individual

- Selecione o meio de comunicação mais adequado para a mensagem.
- Faça um esforço para perceber a perspetiva da outra pessoa.
- Preste atenção aos sinais não-verbais, os seus e os dos outros.
- Seja um(a) ouvinte ativo(a).

Dicas para ultrapassar as barreiras na comunicação

1

2

3



Barreiras físicas

- Tenha em atenção à distribuição dos lugares e do espaço
- Garanta que consegue ver e ouvir bem os outros. E que eles o(a) conseguem ouvir a si.
- Proporcione um ambiente confortável.
- Minimize as distrações visuais/verbais.

Dicas para ultrapassar as barreiras de comunicação:

1

2

3



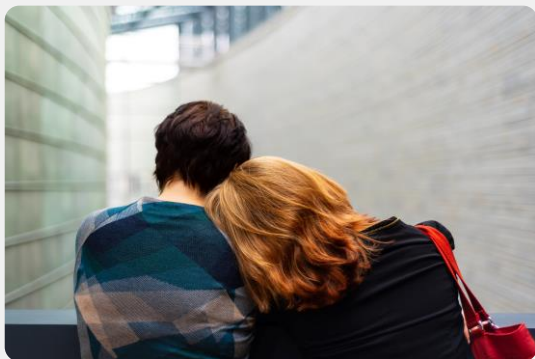
Barreiras semânticas

- Use linguagem simples e não discriminatória
- Utilize símbolos e gráficos para tornar a mensagem mais visual
- Seja um(a) ouvinte ativo(a) e tente responder de forma construtiva aos comentários que recebe.

Dicas para ultrapassar as barreiras de comunicação:

4

5



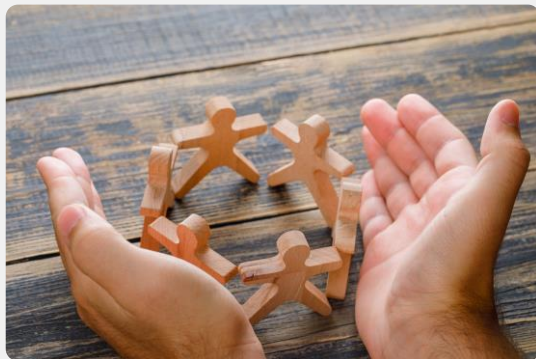
Barreiras sociopsicológicas

- Capte a atenção e motivação dos outros
- Apoie os outros e seja empático(a)
- Tenha controlo sobre as suas emoções.

Dicas para ultrapassar as barreiras de comunicação:

4

5




Barreiras culturais

- Promova a compreensão de outras tradições e costumes
- Disponibilize-se para mostrar mais da sua cultura
- Evite piadas ou sarcasmo com outras culturas
- Não se esqueça da linguagem corporal! - faça perguntas se não entender alguma coisa.

Quiz


Click the **Quiz** button to edit this object



GERAL | **MÓDULO 2** | **CAPÍTULO 2** Como podemos lidar com os conflitos na comunicação?

Agora que já ficou a saber mais sobre estes tópicos, reflita, o que poderiam ter feito o Alce e o Urso de diferente?

- Tentar compreender a perspetiva um do outro.
- Aprender kung-fu.
- Controlar as suas emoções.
- Se o urso tivesse visto o alce primeiro, deveria tê-lo empurrado imediatamente.



Dicas de prevenção

Após uma leitura atenta dos últimos diapositivos, esperamos que tenha em mente que a chave para uma comunicação bem sucedida é a empatia. A empatia significa ser sensível e identificar as necessidades e hábitos dos outros, aqueles com quem comunicamos. Refletir sobre o que sente e sobre o que os outros sentem, ajuda-o(a) a ter a postura correta, e agir de forma empática.

Ao não discriminar ninguém, irá ajudar a que todos se sintam incluídos, criando assim um ambiente confortável. Nos próximos diapositivos, abordaremos algumas técnicas para facilitar este processo.



Resumo do capítulo

1

Apreendeu mais sobre conceitos básicos para evitar conflitos na comunicação.

Capítulo concluído!

Parabéns! Completou este capítulo com sucesso!



Resumo das competências adquiridas

1

Apreendeu conceitos básicos para evitar conflitos na comunicação.



O que vem a seguir?

Agora pode repetir este capítulo ou seguir a nossa recomendação para continuar a aprendizagem, clicando num dos botões abaixo:

Reiniciar

Seguinte





GERAL

MÓDULO 2

CAPÍTULO 3

Como podemos utilizar a linguagem de forma consciente?

A linguagem é algo utilizado de forma tão natural, que muitas vezes não pensamos no que as palavras realmente significam. Há muitos conceitos que excluem ou discriminam as pessoas, embora não tenhamos qualquer intenção de o fazer. No capítulo seguinte vamos apresentar os conceitos de linguagem simples e não discriminatória.



O que irá aprender

- 1 | Explorar os conceitos de linguagem simples e não discriminatória.



O que é linguagem simples?

Quando escrevemos ou falamos, muitas vezes utilizamos conceitos técnicos ou a chamada gíria (uma linguagem mais utilizada em determinados grupos). Especialmente quando escrevemos, temos a tendência a colocar muita informação numa só frase. Isto faz com que as pessoas tenham dificuldade em reter a informação importante e/ou compreender a mensagem. Neste capítulo, falaremos então de linguagem simples.



Discriminação

Vamos primeiro esclarecer o conceito de "discriminação". Como podemos ver na definição que se encontra à direita, a discriminação baseia-se num tratamento desigual (em termos de ações e discurso).

A discriminação pode resultar de ideologias como racismo, sexismo, idadeísmo, antissemitismo, homofobia, classismo, discriminação contra os deficientes, entre outras.

Muitas vezes, nestas situações, as pessoas são vistas como parte de um grande grupo e não como seres humanos individuais, livres e com direitos.

Ignorar as necessidades especiais também pode levar à discriminação e à exclusão.

“Discriminação, o tratamento diferencial consciente ou levado a cabo de pessoas ou grupos sociais em razão de determinado critério” (Encyclopedia Britannica) (tradução livre)

Linguagem simples



Barreiras semânticas

Pessoas, jornais ou livros são muitas vezes difíceis de entender. Palavras incomuns, técnicas ou frases muito longas podem tornar-se numa barreira à comunicação.



Linguagem simples

Utilize linguagem simples. Pergunte-se: posso dizer frases mais curtas ou usar palavras mais simples nesta situação? Ao fazê-lo, facilitará a comunicação para todos, até para pessoas que não falem a sua língua materna.


Elementos-chave para uma linguagem simples

Estes são os elementos-chave para a utilização de uma linguagem simples. É importante pensar na mensagem que quer realmente passar.

- Pergunte-se: qual é a mensagem principal a passar?
- Utilize palavras comuns e utilizadas no dia-a-dia
- Seja claro(a) e explique os seus objetivos.
- Utilize uma linguagem ativa e não passiva.
- Utilize frases e parágrafos curtos.
- Utilize o “tu”, “você”, ou outros pronomes.

Quiz


Click the **Quiz** button to edit this object



GERAL | **MÓDULO 2** | **CAPÍTULO 3** | Como podemos utilizar a linguagem de forma consciente?

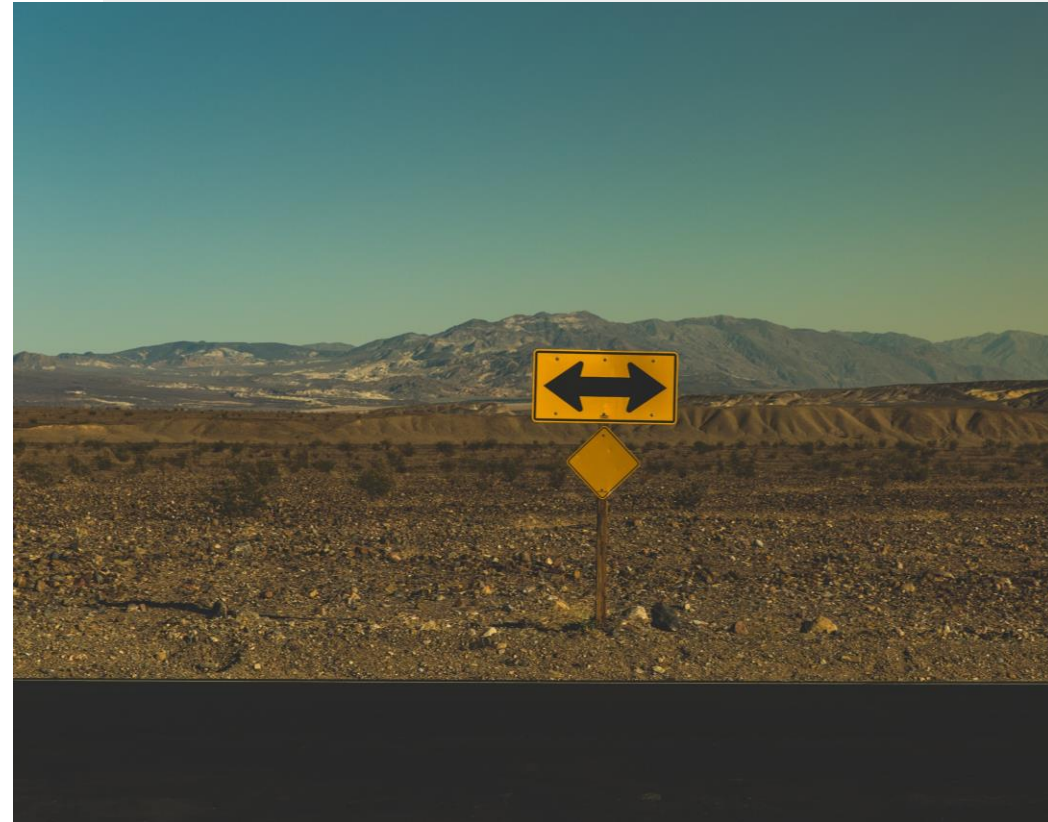
"A comunicação verbal é um processo extremamente sofisticado que é provavelmente único no nosso planeta e resulta de um longo desenvolvimento evolutivo da capacidade linguística humana". Esta frase é longa e complicada, sem necessidade. Quais são as mensagens centrais e como poderiam ser explicadas numa linguagem simples?

- Os desenvolvimentos evolutivos produzem resultados sofisticados.
- A linguagem é um processo complexo.
- A linguagem humana tem evoluído ao longo de muitos anos.
- Provavelmente só os humanos podem falar desta forma.
- A terra comunica através da capacidade de linguagem humana.



O que é linguagem não discriminatória?

A linguagem não é neutra, é um espelho da nossa sociedade. Por isso, ela pode magoar e excluir. Mas a nossa linguagem pode mudar, sempre que for necessário. Neste capítulo, analisaremos o conceito de linguagem não discriminatória.



Linguagem não discriminatória



Comportamento ofensivo e não inclusivo

A linguagem discriminatória é utilizada de forma frequente. E, muitas vezes, já não a reconhecemos, porque há muitos conceitos e palavras discriminatórias que já fazem parte da nossa linguagem do dia-a-dia.



Linguagem não discriminatória

É importante refletir sobre o nosso lugar e não esquecer as necessidades e os quereres dos outros. A linguagem não discriminatória promove a inclusão.

Elementos-chave da linguagem não discriminatória

A linguagem não discriminatória está muito ligada à empatia. É uma necessidade humana de não prejudicar o outro, neste caso, o(a) companheiro(a) da comunicação. Mesmo que algumas expressões sejam novas no início, rapidamente se tornarão familiares.

- Tenha em consideração os quereres e as necessidades das pessoas que são discriminadas.
- Esforce-se por compreender que a linguagem do dia-a-dia é por vezes discriminatória.
- Entenda e aceite que as palavras que para si são habituais, podem ser ofensivas para os outros.
- Evite estereótipos de género.
- Evite realçar grupos minoritários a menos que seja necessário.

Exemplos de linguagem não discriminatória



Versão mais comum

- Fortalecer a confiança **dos jovens** na democracia
- O imigrante foi ao café
- Um homem mais velho



Alternativa

- Fortalecer a confiança **das pessoas jovens/Juventude; a população jovem;** na democracia
- O Eric foi ao café
- Um homem



Exemplo

Vejam os exemplos de frases "Fortalecer a confiança dos **juvems** na democracia". Esta utiliza o masculino universal. Se escrevermos "Fortalecer a confiança das **peçoas juvems** na democracia", ou "Fortalecer a confiança da **Juventude** na democracia", ou ainda "Fortalecer a confiança da **população jovem** na democracia", utilizamos uma só forma para descrever homens e mulheres.





Exemplo

"O imigrante foi ao café". O uso da palavra imigrante pode ser pertinente, por exemplo, se estivermos a falar do número de imigrantes que obtiveram a autorização de residência em Portugal, em 2021. No entanto, quando falamos com alguém, sabemos pouco sobre a pessoa. Por exemplo, neste caso, estamos a focar-nos no facto do Eric ser imigrante, mas podemos não sabê-lo, ou esta informação ser irrelevante para a situação, por exemplo, uma ida ao café. É bom evitar estes rótulos, assim evitamos ofender as pessoas com linguagem discriminatória.





Exemplo

Na frase “Um homem mais velho ” a questão é: a idade do homem é relevante para o que quero dizer? Se não for, podemos simplesmente deixar esta informação de fora. Muitas vezes, associam-se certas ideias ao adjetivo "velho". Por exemplo, que as pessoas mais velhas são dependentes. Este é um dos preconceitos que as pessoas mais velhas têm de enfrentar. Omitir descrições desnecessárias pode ajudar-nos a evitar a discriminação e ver as pessoas como indivíduos.



Mais informações



Clique no link para encontrar mais informações e exemplos sobre a linguagem não discriminatória (em português):

<https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2021/08/12-Manual-de-Linguagem-Inclusiva-CES.pdf>

Exemplo prático

A Teresa , 83 anos, está a participar num curso na Câmara Municipal do seu concelho, com dois amigos, o José e a Alice. Uma pessoa mais jovem fala das novas tecnologias e do mundo do digital.


Ele diz: "Todos os adultos mais velhos precisam de ajuda. Eles não percebem as novas tecnologias e, para além disso, não têm interesse em aprender a lidar com elas."

A Teresa e os amigos não gostaram desta afirmação. Lembra-se do primeiro exemplo prático com Teresa e a sua neta? De que forma é que a pessoa mais jovem poderia alterar a sua mensagem?



Quiz


Click the **Quiz** button to edit this object



GERAL | **MÓDULO 2** | **CAPÍTULO 3**

A pessoa...

- deve falar mais alto. Afinal de contas, os três amigos são adultos mais velhos
- ...não deve ver as pessoas mais velhas como um grupo heterogéneo, em que todos são iguais. Pelo contrário, deve compreender que está a falar de pessoas únicas, com diferentes experiências.
- ... não sabe se a Teresa tem um smartphone, por isso não deve apressar-se e assumir que ela não o sabe usar.





Resumo do capítulo

1

Explorou os conceitos de linguagem simples.

2

Aprendeu os conceitos de linguagem não discriminatória.

Capítulo concluído!

Parabéns! Completou este capítulo com sucesso!

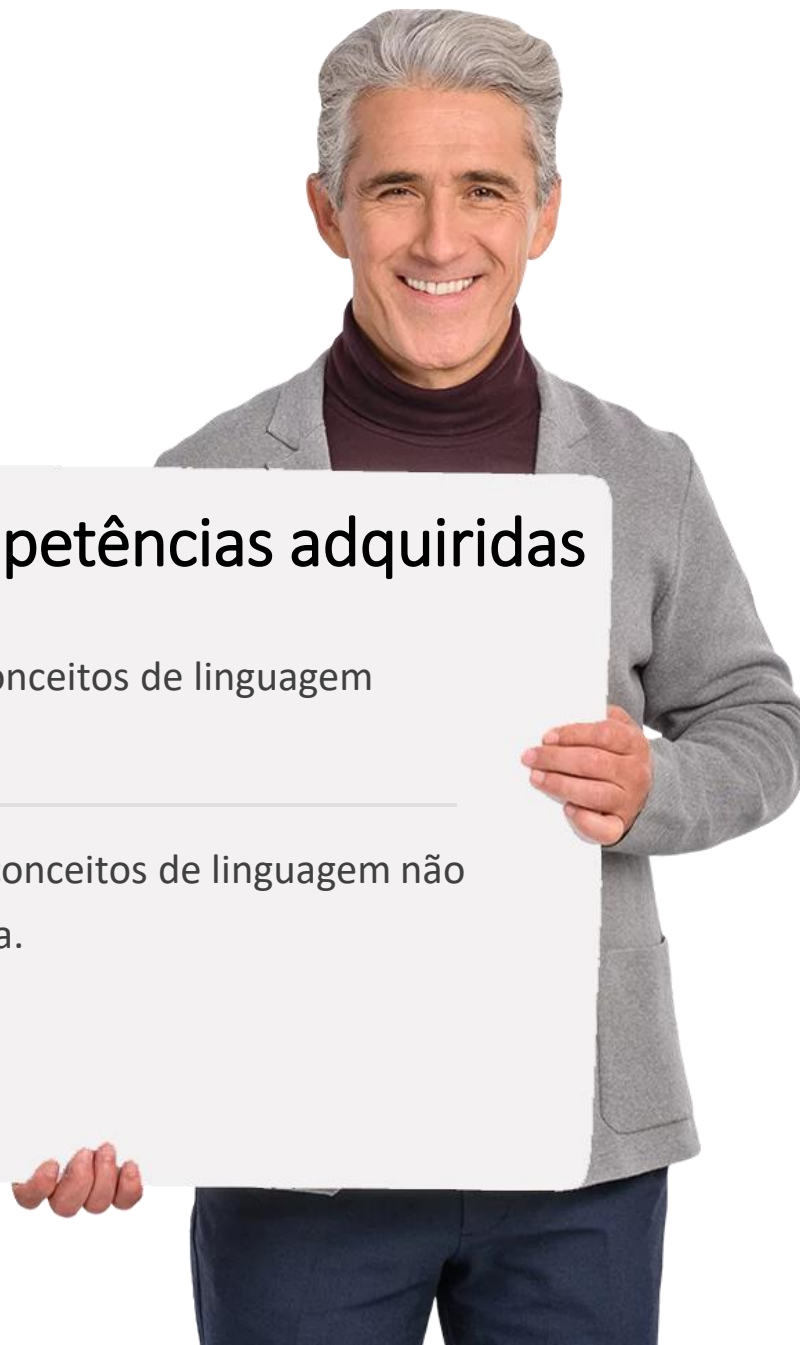
Resumo das competências adquiridas

1

Explorou os conceitos de linguagem simples.

2

Aprendeu os conceitos de linguagem não discriminatória.





O que vem a seguir?

Agora pode repetir este capítulo ou seguir a nossa recomendação para continuar a aprendizagem, clicando num dos botões abaixo:

Reiniciar

Seguinte





GERAL

MÓDULO 2

CAPÍTULO 4

Técnicas de comunicação úteis

Além do uso consciente da linguagem, existem várias técnicas e métodos de comunicação. São desenvolvidos para nos ajudar a compreender melhor e comunicar conteúdos. Além disso, criam um melhor ambiente, para que nós e os outros nos sintamos confortáveis. A seguir, vamos mostrar-lhe algumas destes técnicas.

O que irá aprender

- 1 | Explorar o conceito de Escuta Ativa.



O que é a Escuta Ativa?

Nos diapositivos anteriores, teve a oportunidade de explorar alguns pontos que o(a) podem ajudar a evitar os conflitos de comunicação e a agir de forma empática. A chave é ver cada pessoa de forma individual e tentar compreender as suas necessidades.

A próxima técnica de comunicação facilita este processo. Chama-se Escuta Ativa e ajuda a criar uma atmosfera boa e produtiva. Mas também pode utilizá-la para moderar situações de conflito.



Escuta Ativa

A comunicação acontece a diferentes níveis. Todos eles estão contidos na mensagem que o emissor envia para o recetor. Além de um nível factual (troca de factos), uma mensagem contém sempre um objetivo (Qual é o meu objetivo com a mensagem?) e um nível de relacionamento (Como é que os intervenientes se relacionam entre si?).

A comunicação também contém emoções, julgamentos, pressupostos e preferências. Desta forma, existe uma forte componente emocional.

O objetivo da Escuta Ativa é perceber, de forma consciente, este nível emocional.

- Significa que a atenção está focada no valor emocional que a pessoa atribui a um evento ou ocorrência que na realidade é neutro.
- Ao ouvir, a atenção está no que é experienciado, isto é, o que é codificado é o que é emocional. É preciso saber o que deve ser codificado numa mensagem, por isso é preciso concentrarmo-nos no que é importante.

Escuta Ativa

Escutar de forma ativa não se trata de compreender o que a pessoa está a dizer a nível factual, mas sim aceitar o que diz sem julgar e não tentar encontrar uma solução para os problemas.

A tarefa de quem ouve é, acima de tudo, fazer com que quem comunica explore as suas experiências emocionais. Ao partilhá-las, pode percebê-las melhor e assim, aceitar-se melhor. Não se trata de fazer o trabalho em vez da pessoa, mas sim de introduzir o tópico e prestar o apoio necessário para que esta seja bem-sucedida.

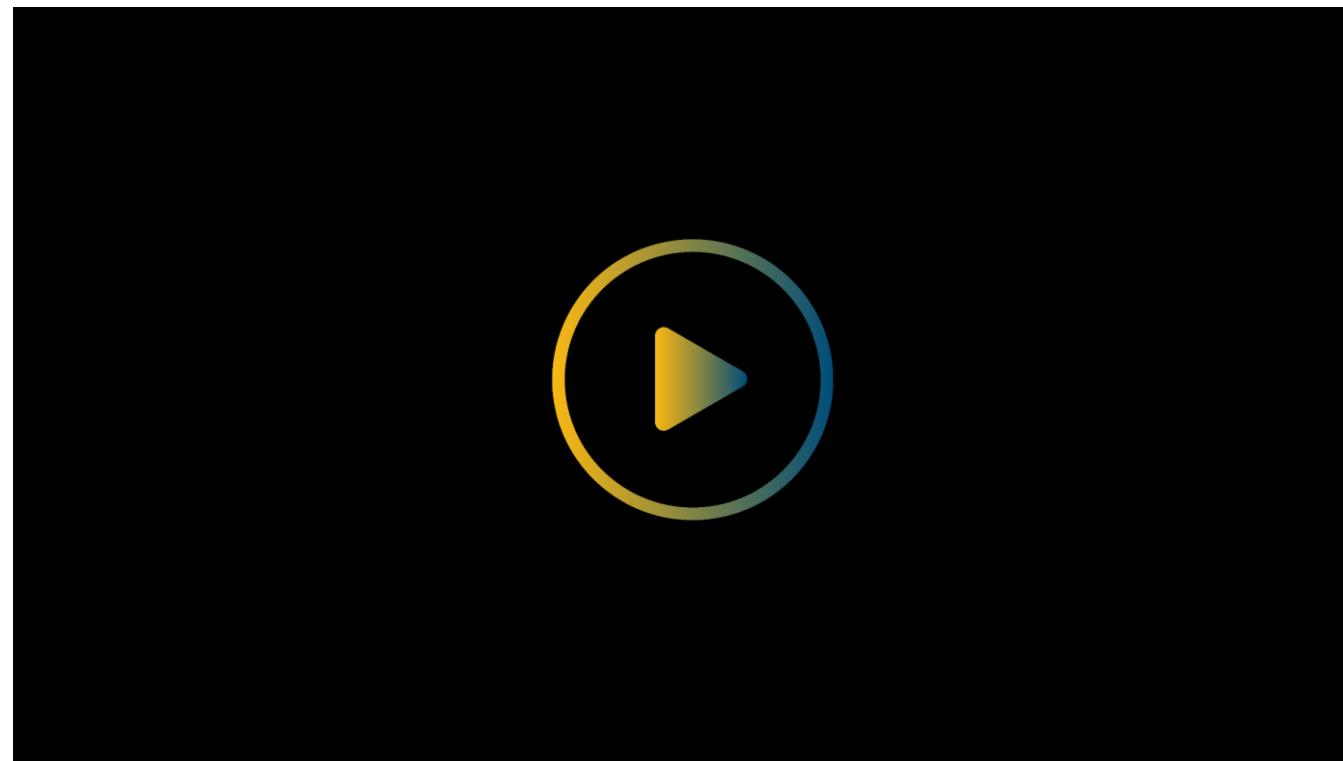
A filosofia da Escuta Ativa é:

- Cada ser humano é único, perfeito, livre e singular. Dependendo da sua personalidade, duas pessoas em situações semelhantes reagem de forma diferente.
- Cada pessoa tem os recursos necessários dentro de si para resolver os seus problemas desde que se sinta compreendida e aceite.

Escuta Ativa

Este vídeo é um bom exemplo de como funciona a Escuta Ativa, explicando aquilo a que deve prestar atenção. O vídeo mostra-nos que a Escuta Ativa também é útil para dar apoio emocional a alguém que esteja a precisar.

*O vídeo está em inglês. Se quiser seleccionar outra língua, português, por exemplo, clique na pequena rodinha na barra em baixo do vídeo, depois em **Legendas** e finalmente em **Traduzir automaticamente**. Aparecerá uma lista com várias línguas, procure a que quer e seleccione.*



Escuta Ativa – Prevenção e Intervenção


Pode utilizar a Escuta Ativa na sua vida profissional e pessoal. Ao ir experimentando, vai aperceber-se dos benefícios que esta pode trazer. Ajuda-o(a) a evitar problemas de comunicação e a ser mais sensível. Além disso, também pode utilizar esta ferramenta em situações mais difíceis. A Escuta Ativa cria um espaço confortável em que as pessoas podem partilhar os seus problemas.

Escuta Ativa:

- Ajuda a identificar as necessidades e expectativas
- Apoia as pessoas a descobrirem as suas possibilidades
- Encoraja as pessoas a ser responsáveis
- Ajuda a reconhecer as emoções
- Ajuda a criar um bom clima de comunicação
- Previne conflitos
- Cria uma atmosfera produtiva para resolver conflitos


Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GERAL** | **MÓDULO 2** | **CAPÍTULO 4** | Técnicas de comunicação úteis

Qual das seguintes afirmações é verdadeira?

- Na escuta ativa é importante ouvir bem e depois julgar o discurso, cuidadosamente
- A escuta ativa é foca-se nos factos.
- Frequentemente, as emoções são muito úteis, mas por vezes são difíceis de compreender.



Escuta Reflexiva e Paráfrase

Quando comunicamos, é muito importante garantir que os outros percebem que os estamos a entender. De seguida, iremos abordar a técnica da Escuta Reflexiva. Tal como a Escuta Ativa, esta técnica ajuda a resolver conflitos e a criar um ambiente confortável. Esta técnica ajuda-nos a refletir sobre o que estamos a sentir e a resumir o que foi dito, quando não nos sentimos mal e incompreendidos. Pelo contrário, quando nos sentimos ouvidos, temos mais vontade de trabalhar em conjunto para mudar uma situação difícil.



Escuta Reflexiva



Escuta Reflexiva

A Escuta Reflexiva é uma forma de ouvir na qual o ouvinte espelha o estado emocional da pessoa com quem está a falar, para lhe mostrar que está a tentar compreender a situação. O foco está nas emoções



Como é que a Escuta Reflexiva ajuda a outra pessoa?

A Escuta Reflexiva é geralmente a melhor maneira de ajudar a outra pessoa a conhecer-se melhor.

Escuta Reflexiva - Por que é que esta técnica é utilizada?

A Escuta Reflexiva pode ser aplicada em muitas situações na comunicação. De seguida, encontra algumas dicas para a poder utilizar. Lembre-se, esta é uma forma de reconhecer emoções e dar-lhes nome.

A Escuta Reflexiva pode ser utilizada:

- Para mostrar que compreendemos o que outra pessoa nos está a tentar dizer.
- Para permitir que a pessoa reconheça a sua experiência emocional imediata.
- Para aproximar quem fala e quem ouve.
- Para ajudar alguém.

Escuta Reflexiva- Como é que esta técnica é utilizada?

A Escuta Reflexiva pode ser utilizada em muitas situações na comunicação. Como é que podemos aplicar esta técnica na prática?

- Para refletir sobre as experiências emocionais.
- Prestar atenção não só à mensagem verbal (o que foi dito através de palavras), mas também à mensagem não-verbal (o que foi transmitido sem utilizar palavras).
- Acompanhar o ponto de vista da pessoa sem tentar questionar.
- O objetivo da Escuta Reflexiva é descodificar.
- Exemplos: "Sente-se só?" "Estou a frustrá-lo(a)?"
"Estás zangado? (a)“

Emoções


Até aqui, já temos falado sobre algumas emoções. Para percebermos melhor o que são e a sua origem, vamos ver este vídeo. As emoções fazem-nos rir, chorar ou ficar zangados, mas também nos ajudam a reconhecer os nossos desejos e necessidades.

*O vídeo está em inglês. Se quiser selecionar outra língua, português, por exemplo, clique na pequena rodinha na barra em baixo do vídeo, depois em **Legendas** e finalmente em **Traduzir automaticamente**. Aparecerá uma lista com várias línguas, procure a que quer e selecione.*



Quiz


Click the **Quiz** button to edit this object



GERAL | **MÓDULO 2** | **CAPÍTULO 4** | Técnicas de comunicação úteis

Quais das seguintes afirmações são verdadeiras?

- As emoções podem sobrepôr-se umas às outras
- As emoções fazem-nos mal
- Todas as emoções se reconhecem com facilidade
- Podemos reagir com raiva, quando na realidade, estamos tristes.
- As emoções não podem fazer parte da comunicação.



Paráfrase



Paráfrase

A paráfrase é uma técnica de comunicação em que o ouvinte repete, por outras palavras, o que a outra pessoa disse. Ao fazê-lo, mostra à outra pessoa que ela se fez entender. Esta técnica foca-se no conteúdo.



Como é que a Paráfrase ajuda a outra pessoa?

Parafrasear, ou seja, dizer por outras palavras o que foi dito, ajuda as pessoas a entender melhor o conteúdo. Desta forma, evitam-se muitos conflitos.

Parafrasear, como fazer?

Parafrasear, ou seja, dizer por outras palavras o que foi dito, pode ser utilizado em várias situações. É uma técnica utilizada para garantir que quem ouve percebeu mensagem de forma correta. Aqui estão algumas dicas importantes:

Como pode utilizar esta técnica?

- Repita, por outras palavras, o que a pessoa com quem está a conversar disse.
- Se estiver errado(a), a outra pessoa deverá corrigi-lo(a)

Exemplos:

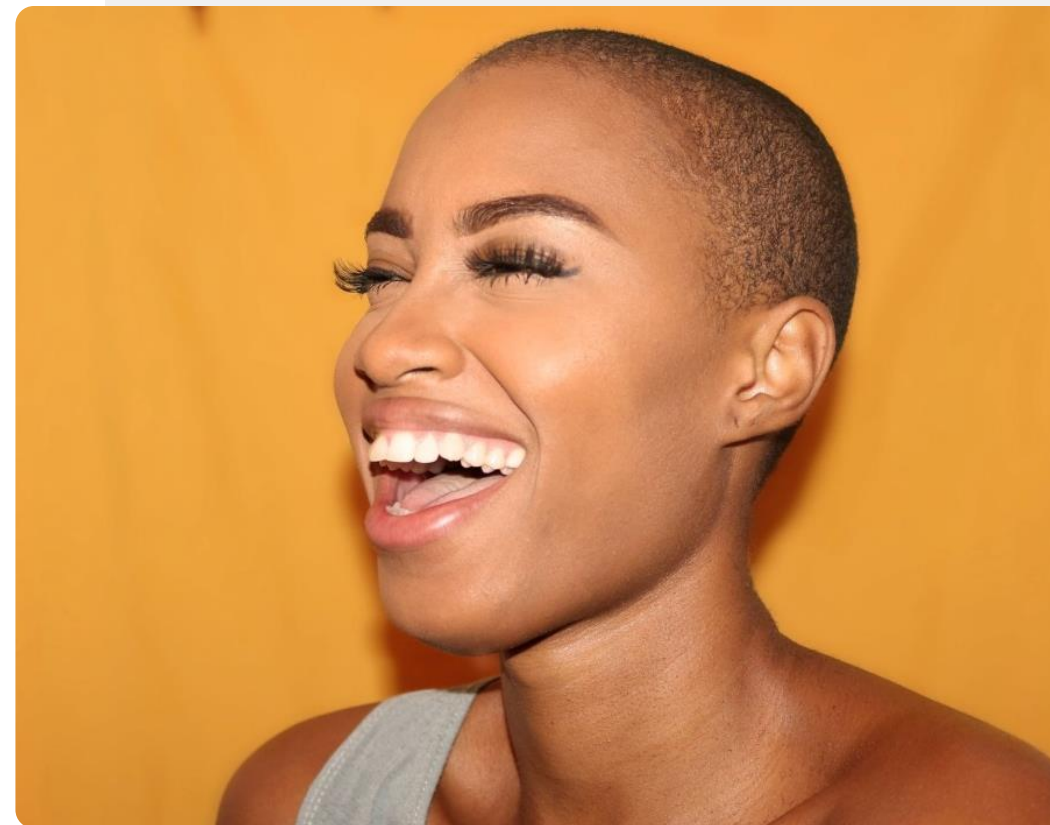
- Disseste que...
- Se entendi bem...
- Podemos dizer...
- Então, parece-me que...
- Pelo que eu entendi...

Entre prevenção e intervenção

Começámos este módulo com uma análise aos processos de comunicação, nomeadamente os conceitos básicos.

A comunicação implica sempre interagir com outras pessoas, em diferentes situações e contextos. Os conceitos que apresentámos podem ajudá-lo(a) a comunicar de forma mais confiante em contexto de grupo.

Acreditamos que os fatores mais importantes para uma comunicação eficaz passam pela empatia, respeito e ter em mente as diferentes formas de discriminação, que podem acontecer sem nos apercebermos.



Lista

Apresentamos agora uma lista com alguns tópicos que o(a) podem ajudar na comunicação com grupos. Desejamos-lhe tudo de bom para a sua jornada!

- Ajude as pessoas a descreverem as suas experiências.
- Ajude as pessoas a identificar os seus problemas.
- Interesse-se pelo que as pessoas estão a dizer (utilize um tom de voz adequado, crie uma atmosfera confortável).
- Valorize as necessidades, capacidades e recursos das outras pessoas.
- Tenha em consideração os valores das pessoas.
- Respeite o(s) silêncio(s).
- Não tente influenciar as pessoas.
- Reconheça os limites das outras pessoas, através da Escuta Ativa.
- Faça pergunta, se não perceber alguma coisa.

Resumo do capítulo

1

Aprendeu conceitos relacionados com a Escuta Ativa.

2

Aprendeu algumas técnicas de comunicação úteis.

Capítulo concluído!

Parabéns! Completou este capítulo com sucesso!

Resumo das competências adquiridas

- 1** Aprendeu o conceito de Escuta Ativa.
- 2** Aprendeu algumas técnicas de comunicação úteis.

O que vem a seguir?

Agora pode repetir este capítulo ou seguir a nossa recomendação para continuar a aprendizagem, clicando num dos botões abaixo:

Reiniciar

Seguinte



Módulo concluído!

Parabéns! Completou este módulo com sucesso!

Resumo das competências adquiridas

1

Apreendeu alguns conceitos fundamentais de comunicação.

2

Apreendeu conceitos de comunicação em contextos de grupo

3

Apreendeu conceitos sobre linguagem simples e não discriminatória.

O que vem a seguir?

Agora pode repetir este capítulo ou seguir a nossa recomendação para continuar a aprendizagem, clicando num dos botões abaixo:

[Reiniciar](#)[Seguinte](#)