



FORMAÇÃO SENSIBILIZAÇÃO

QUESTIONARIO UNIFICADO DE INDICADORES BASICOS DE BEM ESTAR (QUIBB-CV)

Praia, Junho de 2006

Características recomendáveis do inquiridor

- 1 - Prestabilidade
- 2 - Competência
- 3 - Cortesia
- 4 - Credibilidade
- 5 - Segurança
- 6 - Acesso
- 7- Comunicação

Um contacto eficaz atende aos seguintes princípios:

- Ø Ser cordial logo nos primeiros contactos;
- Ø Dar atenção ao nome do interlocutor;
- Ø Saber ouvir sem interromper;
- Ø Dirigir-se ao interlocutor como adulto;
- Ø Falar de maneira simples, clara e concisa;
- Ø Em todas as circunstâncias evitar discutir;
- Ø Saber terminar a conversa na altura própria.

I. Comunicação

Elementos da Comunicação

Os elementos do processo de comunicação têm variado ao longo do tempo.

Os modelos de comunicação são vários e diferem, embora nenhum pode ser tomado como certo ou absoluto.

Dentro do nosso propósito, escolhemos o modelo de Harold Lasswell – 1950

• **Emissor** (aquele que inicia o processo) – Quem?

* **Mensagem** (aquilo que liga o emissor ao receptor) – Diz o quê?

* **Canal** (meio pelo qual a mensagem passa do emissor para o receptor) – Porque meio?

* **Receptor** (quem recebe a mensagem) – A quem?

* **Fidelidade** – Que objectivos e finalidades?

***Impacto** (efeitos que a comunicação produz) – Com que efeito (feed-back)?*

Obstáculos ao processo da comunicação

Existem várias barreiras à comunicação, o que é facilmente visível pela diferença entre o que se quer dizer e o que se retém.

- O que se quer dizer – 100%
- O que se diz – 80%
- O que se escuta – 60%
- O que se compreende – 40%
- O que se retém – 20%

É a chamada depilação da comunicação.

Principais barreiras à comunicação

Ao nível do emissor – receptor

- Deficiências físicas: nomeadamente as auditivas e visuais;
- Poucas habilidades comunicacionais: incapacidade de exprimir mensagens correctamente e de forma adequada, de descodificar e saber escutar as mensagens;
- Diferentes quadros de referências: cada pessoa possui um quadro de referências próprio, que resulta das suas vivências e experiências adquiridas ao longo do tempo;
- Estado de saúde: porque quando estamos doentes ou cansados a nossa capacidade de concentração pode diminuir;

-Desmotivação: temos tendência a dar maior atenção ao que nos interessa, que nos dá prazer, que nos motiva.

Ao nível da mensagem

- Complexidade da mensagem: as mensagens muito longas e o uso de termos pouco correntes ou redundantes dificultam a sua compreensão;

- Impertinência da mensagem: quando transmitimos/recebemos mensagens num “*timing*” pouco adequado.

Ao nível do canal

Ruído: interferência na mensagem emitida/recebida.

Ao nível do código

Utilização de diferentes códigos.

Comunicação defensiva

Outra das barreiras à comunicação ao nível do emissor – receptor é a comunicação defensiva.

A comunicação defensiva é o bloqueio da escuta activa. Ocorre quando um indivíduo percebe ou antecipa uma ameaça e impede o ouvinte de se concentrar na sua mensagem.

Comunicação Defensiva

Causas da comunicação defensiva		Factores correctivos
Ser avaliativo	Utilizar julgamentos verbais demasiados gerais para descrever o problema.	Especificidade/Descritivo
Ser controlador	Tentar impor valores, um ponto de vista, ou soluções à outra pessoa.	Resolução participada de problemas
Ser manipulador	Utilizar truques, para levar ou enredar os outros na armadilha da aceitação das nossas opiniões.	Honestidade, clareza, directividade

Ser neutral	Demonstrar falta de interesse	Empatia
Ser superior	Comunicar aos outros que nos sentimos superiores em intelecto, posição, poder, etc.	Participativo/Igualdade
Ter a certeza	Tudo ver, tudo saber, e não desejar mudar ou aceitar outras opiniões.	Abertura a ideias alternativas

Cuidados a ter ao nível da comunicação (para uma maior eficácia):

- Ouvir o que se espera ouvir e não o que realmente se diz;
- Ignorar informações que entrem em contradição com o que já conhece;
- Avaliar o emissor como fonte de informação;
- Interpretar o que se diz de acordo com as nossas vivências e a maneira de pensar do nosso grupo de pertença;
- Dar significados diferentes às palavras do emissor;
- Envolver a mensagem nos nossos estados emocionais.

Superar as barreiras à comunicação

Habilidades comunicacionais:

Usar um vocabulário adequado;

Pronunciar correctamente as palavras;

Gesticular de forma adequada.

Princípios da arte de bem comunicar:

- Reconheça que é uma pessoa com sentimentos e que estes influenciam a comunicação;
- Torne-se tolerante relativamente aos sentimentos dos outros;
- Transmita segurança nas suas mensagens;
- Oiça segundo a perspectiva do emissor, e não de acordo com o seu ponto de vista;
- Disponha-se a assumir metade da responsabilidade pelo insucesso da comunicação;
- Esforça-se por dar e obter feed-back na comunicação;

Não reaja a ideias preconcebidas e juízos de valor;
-Reconheça que a comunicação é imperfeita.

Demonstre atenção através do seu comportamento corporal;

Controla-se emocionalmente – não reaja bruscamente a observações agressivas ou desagradáveis.

Regras para uma comunicação verbal eficaz:

- Pronuncie as palavras correcta e claramente;
- Fale distintamente;
- Não fale nem muito alto nem muito baixo;
- Concentre-se na mensagem, e leve os outros a fazê-lo;
- Não use maneirismos;

Pense no que vai dizer antes de falar;

- Não utilize palavras complicadas;
- Seja objectivo;

Seja breve;

- Mantenha uma boa postura;**
- O gesto e a entoação devem acompanhar a palavra;**
- Controle a voz. Não excessivamente aguda nem grave;**
- Mostre um rosto aberto;**
- Mostre um olhar interessado.**

Comunicação não verbal (gestos, sinais, postura, expressões faciais)

A maior parte daquilo que comunicamos, o fazemos por meio da linguagem não verbal, cerca de 80%, e apenas 20% se referem à linguagem verbal.

É mais difícil encenar ou disfarçar gestos, posturas, olhares, que estão em nós incutidos há muitos anos, do que forjar as palavras mais adequadas para determinada situação.

Indícios da comunicação não verbal:

O tom da voz e a ênfase;

A respiração;

A postura;

A expressão facial;

O contexto visual;

As distâncias/os territórios;

Os gestos/os movimentos

O vestuário;

A escolha do vocabulário/o calão

Dicas sobre uma linguagem corporal positiva:

- Entre sempre numa sala confiante e com competência – consegue-o facilmente se acreditar que tem o direito de estar ali. Mantenha a cabeça direita, os ombros relaxados e entre com um objectivo;
- Sorria! O sorriso é uma das muitas subestimadas armas no trabalho;
- Se apertar a mão a alguém, faça-o firmemente – é um bom indicativo profissional;
- Faça sempre contacto visual, e mantenha-o, com a pessoa que está a falar;

-Não se posicione muito perto de alguém. É uma invasão de território, e, as pessoas não se sentem muito confortáveis com isso;

-Abanar a cabeça como sinal de entendimento mostra aos outros que está interessado e a seguir a conversa. Tente que os outros façam o mesmo quando está a falar;

-Quando conhece uma pessoa pela primeira vez não toque demasiado nela – pode ser considerado uma invasão à sua privacidade, ou, um gesto mal entendido por um colega do sexo oposto;

-Se deseja confrontar alguém sente-se à sua frente, mas se deseja ser simpático sente-se ao seu lado.

Importância da Imagem

A imagem é antes de tudo informação e comunicação

Desta forma é importante que tenha em atenção alguns aspectos da sua imagem, nomeadamente:

- Utilização de roupas adequadas – deve adequar o seu vestuário ao do seu interlocutor mas também à sua imagem.
- Os sapatos são uma peça muitas vezes negligenciada; no entanto deve dar-lhes especial atenção, pois é nos pormenores que obtemos informações preciosas.

Evite penteados demasiado extravagantes, solto ou apanhado de uma forma sóbria, mas sempre penteado.

- Odor agradável, mas nunca em situação nenhuma se exceda na quantidade de perfume, principalmente se tem preferência por perfumes fortes.

Regras básicas de Vestir-se :

- Estar todos os dias apresentáveis;
- Vestir-se de modo confortável, com roupa à sua medida, adaptada ao clima e que não entrave os movimentos;
- Escolha roupa que não se amache;
- Evite roupa que suja facilmente;
- Evite um perfume muito forte;
- Não abuse das jóias;
- Evite os excessos;
- Cuidado com o pormenor: higiene pessoal, maquilhagem ou aspecto da pele e manutenção da roupa.

Sinais da Linguagem Corporal

Passivo	Assertivo	Agressivo
Postura		
- contraído	direito mas descontraído	direito, tenso, rígido
- ombros encolhidos	ombros direitos	ombros para trás
- muitos movimentos	poucos movimentos, confortável	movimentos irregulares ou estático
- queixo baixo	cabeça erguida ou levemente inclinada	queixo levantado ou para frente
sentados: pernas entrelaçadas	sentado: pernas juntas ou cruzadas	sentado: pés sobre a secretária, mãos atrás da cabeça ou apoiadas de forma tensa para a frente

Passivo	Assertivo	Agressivo
Gestos		
mãos agitadas	movimentos casuais com as mãos	movimentos cortantes ou bruscos
contorções	Mãos descontraídas	mãos cerradas ou a apontar
encolhimentos de ombros	Mãos abertas, palmas para fora	braços a balançar
inclinações de cabeça frequentes	Inclinações de cabeça ocasionais	movimentos de cabeça rápidos e abruptos

Passivo	Assertivo	Agressivo
Expressão Facial		
Sobrancelhas levantadas	ar descontraído, pensativo, interessado e atencioso, pestaneja pouco	ar tenso, olhar fixo
olhar apelativo, olhos abertos e a piscar rapidamente	sorriso genuíno	sorriso protector, sarcástico
sorriso nervoso e culpado	boca descontraída	lábios apertados
morder o lábio inferior	mostra zanga com o olhar brilhante, ar sério, ligeiro rubor	sobrancelhas franzidas com ar reprovador, boca muito firme ou dentes à mostra, corar muitíssimo
mostra zanga com o olhar desviado, corar e com ar culpado	mostra zanga com o olhar brilhante, ar sério, ligeiro rubor	

Passivo	Assertivo	Agressivo
Voz		
apagada, doce, tons mais altos, baixos, uns, hans, hesitações no meio do discurso calculado	sonora, firme, agradável, fluente, eloquência fácil	glacial em tom ou áspero, “mordendo” discurso e risos sarcásticos, que parecem ordens ou sentenças
risadas nervosas, afirmações em tons de pergunta com um tom de voz subindo no final	risos só associados ao humor	
	tons de voz mantendo-se mesmo durante uma afirmação	



FIM