

Top Ten 2020 Skills Project

Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

- **Objetivo principal** – consciencializar para a importância da comunicação interpessoal.
- **Objetivos secundários:**
 - Essência e significado da comunicação interpessoal na construção de boa relação de trabalho;
 - Impacto da comunicação interpessoal na gestão;
 - Métodos eficazes de comunicação.
- **Conteúdo** – elaboração de um *powerpoint* com sugestões práticas para cada objectivo.



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



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

A comunicação constitui o núcleo das relações em equipas.

“(...) uma comunicação eficaz requer mais do que uma troca de informação. Quando feita corretamente, a comunicação promove a compreensão, fortalece as relações, melhora o trabalho em equipa e desenvolve a confiança.”



Para criar uma equipa de sucesso são necessários métodos de comunicação eficazes.



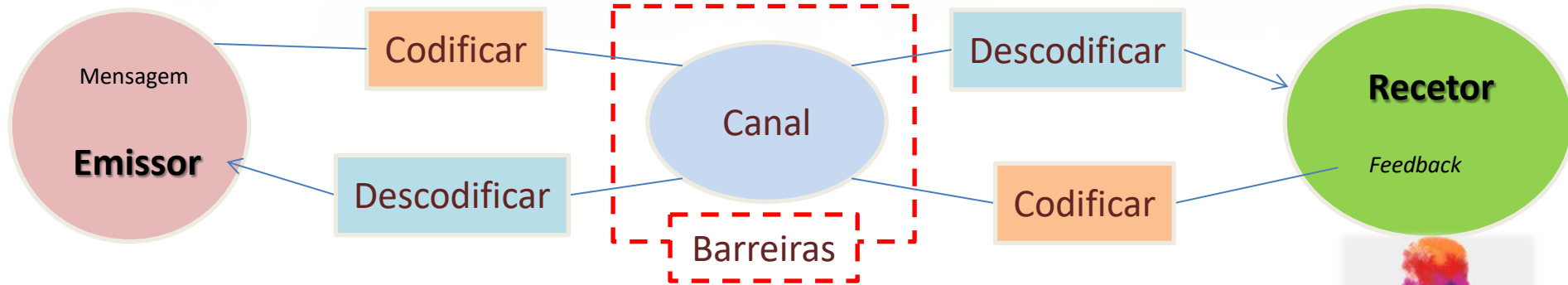
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

“A comunicação interpessoal é um processo de transmissão de informação e de compreensão comum entre duas pessoas” (Keyton, 2011).



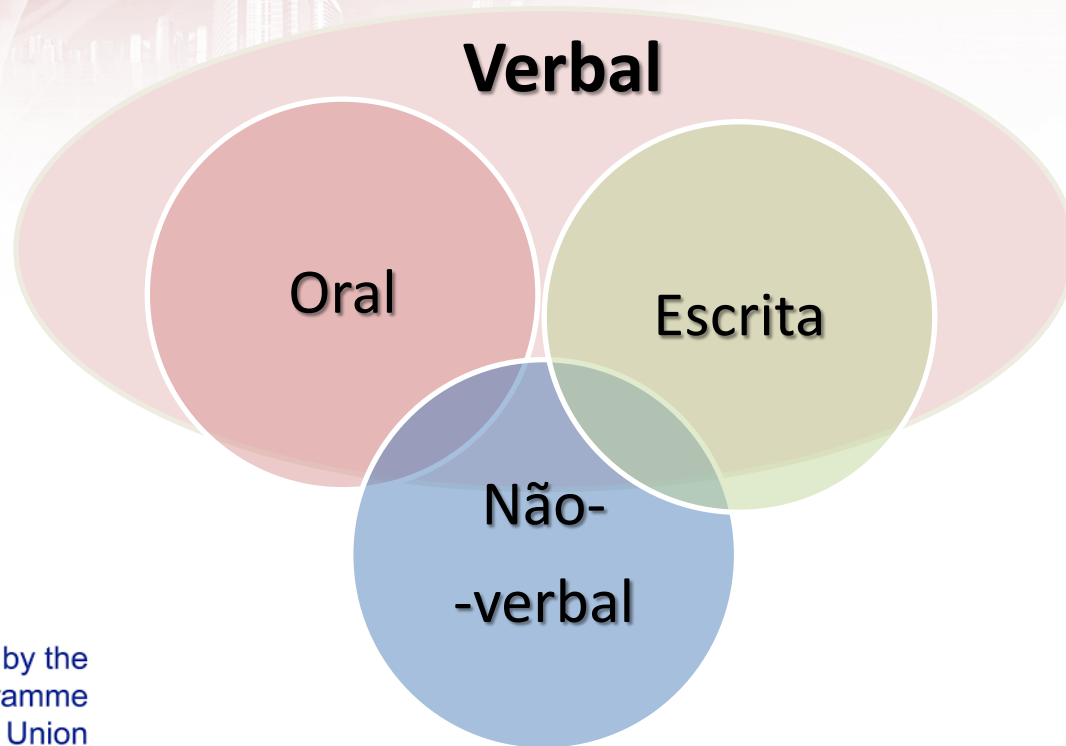
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Tipos de comunicação



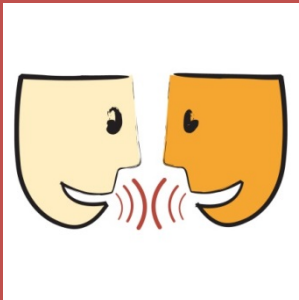
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Oral



Comunicação oral:

- ✓ Qualquer tipo de interação que recorre a palavras faladas;
- ✓ Implica comunicação através da boca;
- ✓ Inclui indivíduos a conversarem entre si (cara-a-cara, reuniões de equipa ou discussões de grupo, chamadas telefónicas);
- ✓ Existe vocalização (volume, tom, sotaque, entoação, ênfase de uma palavra em particular, ritmo de fala).



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



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Escrita



Comunicação escrita:

- ✓ Utiliza palavras para apresentar ideias, pensamentos e sentimentos;
- ✓ Pode ser impresso em papel, escrito à mão ou projetado num ecrã (livros, manuais de formação, cartas, folhetos, jornais, e-mails, SMS, etc.);
- ✓ Pode ser assíncrona (ocorrendo em alturas diferentes).



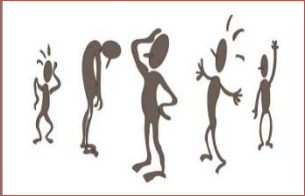
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Não-verbal



Comunicação não-verbal:

- ✓ Fornecer ou trocar informação sem recorrer a palavras faladas;
- ✓ Pode substituir mensagens verbais e enfatizar o que é dito;
- ✓ Influencia a interpretação da mensagem pelo recetor;
- ✓ Transmite mais informação do que a comunicação verbal;
- ✓ Frequentemente, considera-se mais genuína do que a comunicação verbal, uma vez que é mais difícil esconder ou fingir sinais não-verbais.



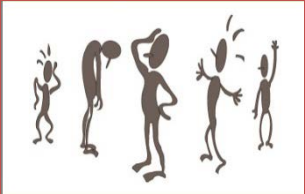
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Não-verbal



Formas de comunicação não-verbais:

Paralinguística:

volume; ritmo; tom; timing.

Aparência:

cara; cabelo; roupa; físico.

Comportamento espacial:

proximidade; distância; posição; orientação.

Cinética:

gestos; postura; movimento corporal.

Táctil:

contacto corporal.

Expressão facial:

posicionamento das sobrancelhas; formato dos olhos e da boca, sorriso.

Oculésia:

movimento e contacto ocular.



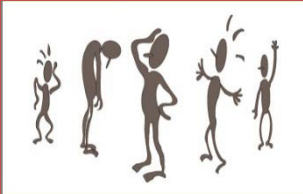
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Não-
-verbal



Como melhorar as competências de comunicação não-verbal:

Manter o contacto ocular;

Acenar com a cabeça para transmitir que concorda;

Sorrir e demonstrar interesse;

Inclinar-se para a frente para demonstrar ao orador o seu interesse;

Utilizar um tom de voz que corresponda à mensagem que pretende transmitir.



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



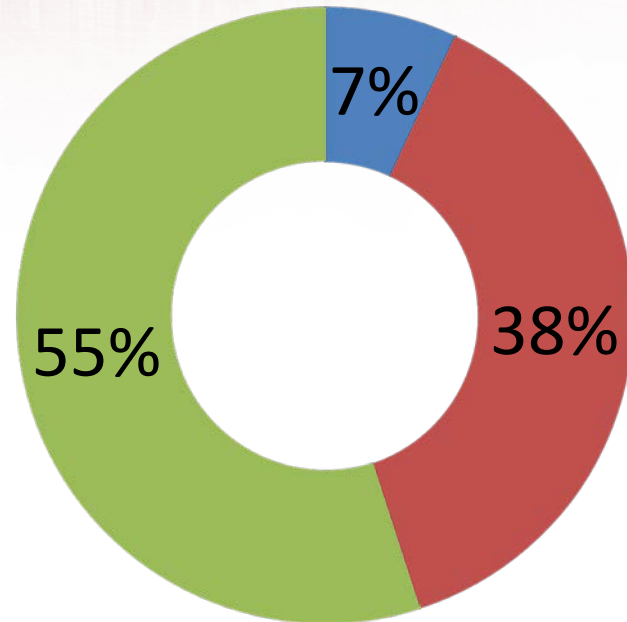
Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Regras de “Mehrabian” - 7 - 38 - 55

“As pessoas falam com os órgãos vocais, mas comunicam com todo o corpo.”

(Abercrombie, 1968)



- Palavras
- Tom de voz
- Linguagem Corporal



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



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

O papel da comunicação para sucesso de uma equipa

A comunicação eficaz desempenha um papel fundamental no sucesso da organização. Considera-se que três ou mais pessoas a trabalharem em conjunto são muito mais eficazes do que apenas uma única pessoa que despenda de todo o seu tempo a fazer o mesmo trabalho. Contudo, sem uma comunicação eficaz, a equipa será infrutífera.



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

Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Competências para uma comunicação eficaz:

- ✓ Escuta ativa;
- ✓ Utilizar uma comunicação não-verbal adequada;
- ✓ Utilizar um tom de voz adequado;
- ✓ Adaptar a comunicação a cada situação;
- ✓ Fornecer informação concreta;
- ✓ Fornecer e aceitar críticas construtivas;
- ✓ Reconhecer as barreiras de comunicação.



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



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Barreiras à comunicação eficaz:

Pessoais

Organizacionais

Interculturais

Semânticas

Género

Perceptuais

Linguísticas

Sócio-
-psicológicas

Ambientais

Físicas



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



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Como ultrapassar as barreiras da comunicação?

1. Evitar a sobrecarga de informação;
2. Manter uma mente aberta;
3. Controlar as emoções;
4. Evitar a utilização de linguagem grosseira;
5. Evitar distrações físicas;
6. Utilizar palavras que todos compreendam;
7. Dar um *feedback* construtivo;
8. Estar consciente da sua comunicação não verbal.



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

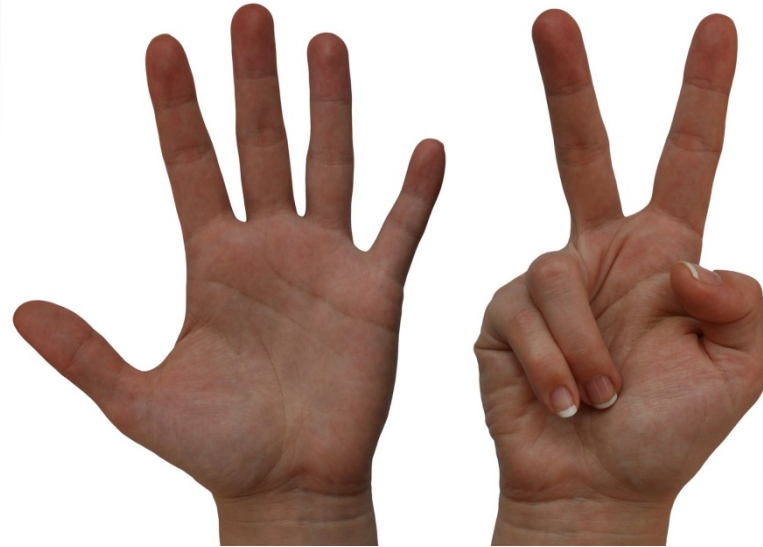


Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Os 7 C's da comunicação eficaz:

- ✓ Correção;
- ✓ Clareza;
- ✓ Concisão;
- ✓ Completude;
- ✓ Consideração;
- ✓ Concretude;
- ✓ Cortesia.



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



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Comunicação eficaz em 4 passos – Modelo “DISC”

O modelo “DISC” é uma ferramenta de avaliação pessoal utilizada para melhorar a produtividade, o trabalho de equipa e a comunicação. Este modelo fornece uma linguagem comum que os indivíduos podem utilizar para se compreenderem melhor entre si e para adaptarem os seus comportamentos aos dos outros.



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



Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Comunicação eficaz em 4 passos – Modelo “DISC”



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

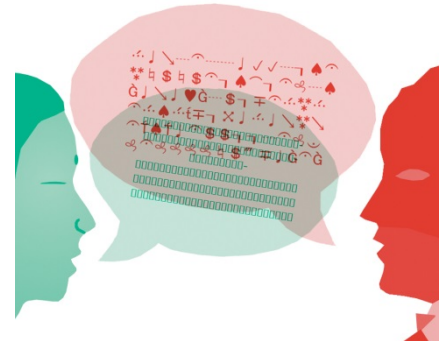


Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Comunicação eficaz em 4 passos – Modelo “DISC”

- **1º passo** – Compreender os estilos do modelo “DISC” – compreender as semelhanças e as diferenças das pessoas;
- **2º passo** – Identificar o seu estilo – autoconsciência;
- **3º passo** – Identificar os estilos do modelo “DISC” nos outros;
- **4º passo** – Modificar os seus comportamentos com o objetivo de melhorar a sua interação e comunicação com outros.



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

Competência 5 – Coordenação com os outros

Comunicação interpessoal eficaz como um elemento necessário na gestão de equipas

Conclusão

“A comunicação é uma competência que pode aprender. É como andar de bicicleta ou digitar. Se estiver disposto a trabalhá-la, poderá rapidamente melhorar a qualidade de qualquer aspeto da sua vida.”

Brian Tracy



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





5. Coordenação com os outros

Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



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

Aviso: Esta publicação foi feita com o apoio do Programa Erasmus+ da União Europeia. Os conteúdos desta página são da responsabilidade única dos parceiros e não poderão de forma alguma refletir as visões da AN e da Comissão.