

Programa de Formação de Coordenadores

“Só se aprende a fazer fazendo e só fazendo se sabe do quanto se é capaz”

TEXTO REFORMULADO EM MARÇO DE 2016 E ADAPTADO EM NOVEMBRO DE 2021 PARA
MODALIDADE A *DISTÂNCIA*

A COMUNICAÇÃO

“Ouvir é ouro, falar é prata. Porque ao ouvir podemos aprender ou perceber algo novo, enquanto ao falar limitamos as ideias já formadas. (David Kolb)”

epb O que é comunicação?

Nas relações humanas estamos a todo instante falando, gesticulando, ouvindo, olhando, ou seja, estamos estabelecendo comunicações. Daí temos que o conceito de comunicação é o intercâmbio de significados entre as pessoas. Comunicar é pôr em comum ideias, sentimentos, fantasias, desejos. Tornar comum não significa, necessariamente, concordância ou conformismo. Também há comunicação na discordância, na diferença.

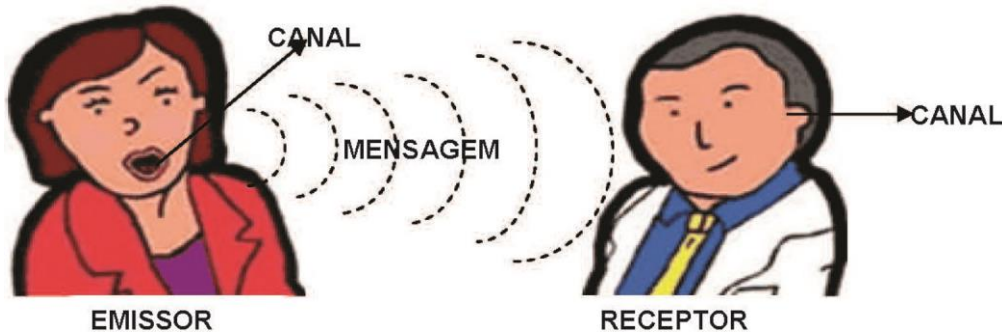
epb Qual a importância da comunicação?

Essa temática da comunicação vem se tornando, cada vez mais, fundamental no entendimento do que ocorre na relação entre os homens. Nossa sociedade, ao organizar-se para buscar a satisfação de suas necessidades básicas, precisa transmitir ideias, informações e pensamentos de tal forma, que seria inviável pensá-la, sem os sistemas de comunicação vigentes, os quais, por mais distorcidos e perturbados que possam estar, guardam certo nível de eficácia na transmissão de mensagens. Outro aspecto que reitera a importância dessa temática decorre da constatação de que os homens necessitam, permanentemente, significar ou dar sentido à realidade que o cerca. Este significado é produto de um fenômeno comunicacional.



epb Como se dá o processo de comunicação?

Em toda comunicação temos o emissor (quem emite a mensagem), o receptor (quem recebe a mensagem), o canal (audição, fala, visão) e a mensagem (o que se transmite)



Ou seja, o processo de comunicação supõe um emissor, um receptor, processos de codificação e decodificação de mensagens, através da construção de um código comum. No entanto, se considerarmos no sentido mais amplo, este conceito inclui todos os processos através dos quais as pessoas se influenciam mutuamente.



ATENÇÃO!

- ❶ Mensagens emitidas nem sempre são o mesmo que mensagens recebidas!
- ❷ O que fere a comunicação não é o grau de discordância entre as pessoas, mas o grau de distorção presente no processo.

epb Tipos de comunicação:

Existem muitos tipos de comunicação, as quais podemos classificar em comunicações verbais e comunicações não-verbais.

1. Comunicações verbais são as que a mensagem é constituída pela palavra, podendo ser orais (conversas, debates, discussões, pelo rádio, por telefone) e escritas (cartas, e-mail, jornais, livros).
2. Comunicações não-verbais são as que acontecem através das mímicas, pelo olhar ou por posturas.

epb O que fazer para facilitar a comunicação?

Antigamente pensava-se que para se comunicar com alguém bastava lhe escrever ou dar uma ordem para que fosse entendida e executada. Os estudos da Psicologia Social têm demonstrado que as comunicações são sujeitas a distorções, deformações que fazem com que raramente uma mensagem seja recebida tal qual foi emitida. Para estabelecer boas comunicações é preciso, antes de mais nada, conhecer fatores facilitadores:

- ✓ Ser objetivo, preciso e claro na expressão de suas ideias.
- ✓ Motivar o receptor para o assunto que irá tratar.
- ✓ Perceber, entender e respeitar os valores e sentimentos do outro.
- ✓ Olhar sempre para quem estiver falando. A visão ajuda a audição.
- ✓ Interessar-se pelas ideias do outro, participando oportunamente destas ideias.
- ✓ Evitar julgamentos precipitados¹.
- ✓ Aguardar a resposta ao emitir uma mensagem.
- ✓ Estar disponível e receptivo para escutar, evitando interrupções.
- ✓ Certificar-se que o receptor entendeu exatamente o conteúdo da mensagem².
- ✓ Estar atento a linguagem corporal. Lembre-se: O corpo fala!

1. Lembre-se: todos nós temos, num primeiro momento uma percepção intuitiva do outro e depois, através do conhecimento, desenvolvemos a percepção cognitiva.
2. Nunca pergunte: Você entendeu? Para verificar se o receptor entendeu o conteúdo da mensagem, você deve perguntar: Fui claro? A responsabilidade da comunicação é do emissor!

Que fatores prejudicam a comunicação?

Diversos fatores interferem no processo da comunicação, o que se chama de Barreiras na Comunicação. Estas barreiras podem ser por parte do emissor ou por parte do receptor.

Barreiras da Comunicação por parte do Emissor:

- 🗨️ *Dificuldade de expressão*
- 🗨️ *Excesso de timidez*
- 🗨️ *Medo de se expressar*
- 🗨️ *Escolha inadequada: do receptor, do momento, do local, do meio*
- 🗨️ *Uso de linguagem inadequada / excesso de gírias*
- 🗨️ *Preconceito*

Barreiras da Comunicação por parte do receptor:

- 🔗 *Atitude de pouco interesse pelo outro*
- 🔗 *Falta de incentivo para o outro expressar suas ideias*
- 🔗 *Distração*
- 🔗 *Comportamento defensivo*
- 🔗 *Antecipar o que o emissor vai falar*
- 🔗 *Escuta seletiva*
- 🔗 *Preconceito*



A comunicação nos Círculos de Debates da Escola de Pais do Brasil:

A boa comunicação começa antes do trabalho de círculos, com a recepção alegre aos circulistas, o interesse pelo que sucedeu com cada um durante a semana, o “porquê” da falta etc.

1. Não pergunte ao circulista “Por que você faltou?” Esta forma de questionar já vem embutida de cobrança e dá margem a qualquer resposta (porque quis, porque estava com sono, porque não pude). Já a pergunta “O que aconteceu para que você não comparecesse no encontro passado?” Além de ser afetiva, demonstrar preocupação, leva o outro a uma resposta concreta, baseada num fato.

COMUNICAÇÃO PODEROSA DO COORDENADOR:

- ✓ Ter uma dicção clara e a voz não pode cansar os ouvintes para que a informação não perca o impacto desejável.¹
- ✓ Evitar o uso de gírias e excesso dos vícios de linguagem (Ex.: né, tá, ah, então, ok, aí, etc).
- ✓ Dar exemplos, contar fatos, fazer citações, dar testemunhos ajudam na compreensão do assunto e memorização do mesmo.
- ✓ Falar olhando para todos, circulando o olhar.
- ✓ A apresentação dos slides em data show deve ser em tópicos (ver dicas abaixo). Evitar o uso de textos.²
- ✓ Manter postura ereta. Tronco caído e cabeça baixa dão ideia de cansaço ou desinteresse.
- ✓ Caminhar de um lado para o outro, principalmente quando o grupo é grande.

1. A voz do coordenador deve ser alta o suficiente para ser ouvida por todos e ter variação de volume para não ser monótona.
2. Nunca fique de costas para o público para ler os slides.

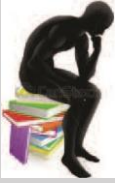
DICAS PARA MONTAR BOA APRESENTAÇÃO EM POWER POINT

Coloque um título para auxiliar o ouvinte a identificar imediatamente as informações.

- ✓ Faça legendas quando utilizar gráficos, procurando arredondar os números;
- ✓ Limite a variedade de tamanho das letras por visual, a fim de conseguir melhor uniformidade;
- ✓ Componha os slides em poucas linhas e com frases curtas, contendo apenas a essência da ideia;
- ✓ Use cores, sem excesso, de preferência contrastante para destacar as informações;
- ✓ Utilize apenas uma ilustração em cada slide, evitando poluir o visual e dificultando o entendimento da mensagem.



Antes de concluir este capítulo Comunicação, faz-se necessário, ainda, chamar atenção sobre a nossa imagem. Cada um de nós tem, no mínimo, duas imagens bem definidas: a primeira é aquela como nos vemos, e a segunda é aquela como os outros nos veem. Só que, lamentavelmente, nem sempre essas duas imagens são idênticas. Muitas vezes, inclusive, elas são completamente diferentes. Nós nos vemos segundo a nossa consciência, segundo a nossa ótica, segundo os nossos próprios interesses. Só que os outros nos veem por outras óticas, por outros ângulos, e, não raro, veem detalhes que nós sequer percebemos. Uma boa comunicação pode diminuir esta distância.



UM CONTO PARA REFLETIR: O ELEFANTE E OS CEGOS

“Numa cidade da Índia viviam seis sábios cegos. Como os seus conselhos eram sempre excelentes, todas as pessoas que tinham problemas recorriam à sua ajuda.

Embora fossem amigos, havia uma certa rivalidade entre eles que, de vez em quando, discutiam sobre qual seria o mais sábio.

Certa noite, depois de muito conversarem acerca da verdade da vida e não chegarem a um acordo, o sexto sábio ficou tão aborrecido que resolveu ir morar sozinho numa caverna da montanha. Disse aos companheiros:

- Somos cegos para que possamos ouvir e entender melhor que as outras pessoas a verdade da vida. E, em vez de aconselhar os necessitados, vocês ficam aí discutindo como se quisessem ganhar uma competição. Não aguento mais! Vou-me embora.

No dia seguinte, chegou à cidade um comerciante montado num enorme elefante. Os cegos nunca tinham tocado nesse animal e correram para a rua ao encontro dele.

O primeiro sábio apalpou a barriga do animal e declarou:

- Trata-se de um ser gigantesco e muito forte! Posso tocar nos seus músculos e eles não se movem; parecem paredes...

- Que palermice! - *Disse o segundo sábio, tocando nas presas do elefante.* - Este animal é pontiagudo como uma lança, uma arma de guerra...

- Ambos se enganam - *retorquiu o terceiro sábio, que apertava a tromba do elefante.* - Este animal é idêntico a uma serpente! Mas não morde, porque não tem dentes na boca. É uma cobra mansa e macia...

- Vocês estão totalmente alucinados! - *gritou o quarto sábio, que mexia nas orelhas do elefante.* - Este animal não se parece com nenhum outro. Os seus movimentos são bamboleantes, como se o seu corpo fosse um enorme leque...

- Vejam só! - Todos vocês, mas todos mesmos, estão completamente errados! - *irritou-se o quinto sábio, tocando a pequena cauda do elefante.* - Este animal é como uma rocha com uma corda presa no corpo. Posso até pendurar-me nele.

E assim ficaram horas debatendo, aos gritos, os cinco sábios. Até que o sexto sábio cego, o que agora habitava na montanha, apareceu conduzido por uma criança. Ouvindo a discussão, pediu ao menino que desenhasse no chão a figura do elefante. Quando tateou os contornos do desenho, percebeu que todos os sábios estavam certos e enganados ao mesmo tempo. Agradeceu ao menino e afirmou:

- É assim que os homens se comportam perante a verdade. Pegam apenas numa parte, pensam que é o todo, e continuam tolos!

PONTOS DE APRENDIZAGEM:

1. Cada um dos 5 cegos estava correto no que afirmava, segundo o que foi possível conhecer; mas cada um também estava errado, percebendo-se o todo.
2. Há momentos em que nos recusamos enxergar o óbvio, em outros, nos fazemos cegos, e em outros projetamos em alguém a nossa cegueira.
3. Se todos os cegos tivessem uma boa escuta, poderiam ter tido uma “visão” do todo.
4. O homem vê aquilo que quer ver, a partir de seu ponto de vista e esquece de estabelecer uma boa comunicação, sanando possíveis equívocos
5. Um homem sozinho não consegue saber toda a verdade, só uma pequena parte dela. Porém, se trabalharmos juntos, cada um contribuindo com a sua parte para a formação do todo, aí sim poderemos obter sabedoria.
6. E mais uma vez, o que fere a comunicação não é o grau de discordância entre as pessoas, mas o grau de distorção presente no processo!

