



E.E Professora Adalgisa de Barros
Ensino Médio Integrado/ Técnico em Informática
Disciplina: Suporte ao Usuário
Professor: Ed Wilson R. Júnior

1- Comunicação

Comunicação é o processo de troca de informações. Comunicação é o ato ou efeito de emitir ou receber mensagens. Comunicar é o ato de transmitir e receber mensagens por meio da linguagem falada ou escrita, de sinais, de ideias, de comportamentos a um ou mais receptores. A comunicação é inerente ao ser humano e se processa a todo instante, em qualquer lugar. Uma comunicação eficaz e hábil é a base do sucesso para qualquer atividade profissional

1.1- Elementos Essenciais da Comunicação:

Emissor: Quem comunica

Mensagem: O que comunica

Canal: Meio utilizado

Receptor: Para quem

Impacto: Com que finalidade

Feedback: resposta

1.2 - Barreiras à comunicação:

Preconceitos;

Falta de informações;

Diferenças culturais ou sociais;

Falta de motivação e desatenção;

Julgamentos antecipados;

Timidez;

Medo de errar;

Perguntas mal formuladas.

Premissa da comunicação:

Durante um processo de comunicação devemos saber falar e saber ouvir.

1.3 - Desvios da Comunicação

Existem condições que impedem ou dificultam a transmissão ou a recepção das mensagens.

Filtragem – percepção parcial da mensagem (a mensagem pode ter dupla interpretação);

Ruídos – ambientais, distorção, má interpretação;

Bloqueios – distância entre as pessoas, luminosidade, interrupção na captação da mensagem (a pessoa não quer ouvir a mensagem).

COMUNICAÇÃO É A TRANSMISSÃO DE UMA MENSAGEM DE UMA FONTE
PARA UM RECEPTOR, DE SORTE QUE AMBOS ENTENDAM DO MESMO
MODO.



2.0 – Os Tipos de Comunicação

O processo de comunicação pode ser classificado das seguintes formas:

2.1- Comunicação Intrapessoal: é quando nos comunicamos com nós mesmos em forma de pensamentos ou por meio da escrita do nosso diário pessoal.

Comunicação Interpessoal: é quando ocorre a troca de informações entre duas pessoas, como nas conversas face a face, por meio de uma carta ou email, a um amigo ou até mesmo em uma conversa por telefone.

2.2 - Comunicação em grupo: geralmente refere-se a situações nas quais três ou mais pessoas estão em comunicação, como em sala de aula, palestras, discursos, em teleconferências ou conferência por telefone.

2.3 - Comunicação de massa: é quando nos comunicamos de forma coletiva, com a pretensão de atingir uma grande audiência, um grupo anônimo e heterogêneo de pessoas.

2.4 - Comunicação dirigida: caracteriza-se pela determinação de um grupo de pessoas homogêneas e pela identificação de públicos previamente selecionados.

3.0 - Processo de comunicação

A linguagem é o instrumento básico da comunicação humana. Ela exprime idéias que geram idéias, que geram ações.

Todos podemos falar corretamente: é uma questão de habilidade e prática. Não é dom, capacidade inata, nem arte, é treino.

Parafrazeando Thomas Edson, podemos dizer que “falar corretamente é 90 % de transpiração e 10% de arte”.

3.1 – Comunicação Verbal

Dicas:

O volume da voz deve obedecer às necessidades do recinto;

É importante modular a voz de acordo com o que expõe;

Ocorrendo conversas entre os presentes, baixe o tom de voz para atrair a atenção.

Evite o uso de gírias e a repetição enfática de expressões.

3.2 - Vícios da Linguagem

- Cacófono: duas palavras se unem formando um mesmo som (ela tinha, amo ela, uma mão)
- Troca de palavras: cronograma/organograma
- Gerúndio: “vou estar passando”
- Pleonasma: repetição desnecessária de algo. (voltar para trás, enxergar com os olhos, tirar pra fora).

3.3 - Pronúncias Desastrosas

Existem pronúncias que comprometem a união de determinadas palavras, portanto atenção:

- Arcaísmo – palavras fora de uso.
Ex: outrossim, entretanto, etc.
- Prolixidade – linguagem exótica de difícil compreensão que não comunicam nada.
Ex: A produtividade qualitativa dos paradigmas emergentes para o terceiro milênio pode resultar numa transformação otimizada dos valores empresariais”
- Redundância - insistir demais sobre a mesma palavra.
Ex: Fomos a secretaria levar documentação e a documentação foi entregue à secretaria, mas até agora a documentação não voltou.

Habilidades técnicas de aprimoramento da linguagem corporal

- Para minimizar barreiras não verbais nas apresentações em público:
- Deixe o cenário da apresentação livre para não correr o risco de tropeçar e poder ser mais natural.

- Estabeleça uma zona de conforto na sua área de atuação para se movimentar com tranquilidade
- Não cruze as mãos na frente das costas.
- Mentalmente, divida a platéia em A,B,C e D. Primeiro olhe para o público como um todo, depois para cada setor, todos indistintamente, deverão receber sua atenção visual

Habilidades Comportamentais

- O movimento do comunicador incita os movimentos da platéia. Paixão gera paixão, vitalidade gera vitalidade, apatia gera apatia, entusiasmo gera entusiasmo.
- Cuidado com os gestos contraditórios. Se o objetivo é reforçar o espírito de união, a linguagem gestual deve dar forma, cor, textura e consistência a essa ideia.
- Varie os movimentos, realize gestos expressivos principalmente quando perceber que é necessário recuperar a atenção do grupo.
- Não se mantenha sentado durante longo tempo, embora possa fazê-lo.
- Evite a postura de subserviente: os ombros caídos, o olhar baixo, as costas curvadas e uma expressão de desamparado não contribui para uma comunicação efetiva.
- As expressões faciais falam
- O rosto e suas expressões são focos constantes do interesse da platéia. A rigidez muscular endurece a expressão e impede a comunicação mais fluida e expressiva.
- As expressões faciais servem como um mapa para a platéia, elas são o termômetro das emoções do comunicador, das quais se depreende a afetividade, a segurança, a autoridade sobre o assunto, o entusiasmo e a crença na mensagem que está sendo transmitida.

Vestindo-se adequadamente

O comunicador é um ponto de referência para a platéia por ser um formador de opinião. Assim sendo, a aparência é um dos itens que contam na avaliação do grau de profissionalismo nas suas relações interpessoais. Pesquise sobre o tipo de roupa que lhe caia melhor e se está de acordo com a imagem que você pretende passar ao público. Lembre-se que as roupas devem vestir naturalmente, incorporar-se ao seu jeito de ser.

Vestir-se adequadamente, com critérios bem definidos, fará você sentir-se mais seguro e confiante quanto ao seu desempenho. O cuidado consigo mesmo é sinônimo de auto-estima elevada e respeito por si mesmo.

Existem regras para se compor uma imagem visual e que observam os seguintes aspectos:

- Tipo de evento e seu objetivo
- O público alvo
- Características do trabalho
- Horário
- Temperatura

Base Para a Comunicação eficaz

Para que haja comunicação de uma forma objetiva é preciso que alguém esteja disposto a se expressar e outro a captar tal expressão. Essa afirmação, que a princípio parece tão-somente encerrar o óbvio, traz embutida uma série de condições indispensáveis e que precisam ser observadas com certo rigor, verificando todos os detalhes da comunicação.

Não basta que o tema ou assunto seja de interesse de quem ouve. É preciso que todo o processo o seja. Não basta só usar um código lingüístico apropriado e/ou utilizar modernos recursos audiovisuais para enviar sua mensagem. É preciso também cativar a atenção e o interesse do receptor. Se ele, simplesmente, não estiver a fim de “captar”, não há comunicação eficaz.

A comunicação, para ser bem realizada para os grandes públicos, depende basicamente da qualidade com que é exercida com o outro. O relacionamento interpessoal é muito importante, principalmente porque vai fornecer subsídios de autoconhecimento e desenvolvimento pessoal.

E todo ser humano é regido pela emoção. Não adianta munir-se de todas as técnicas possíveis, se há o risco de ser traído pela ansiedade, nervosismo ou a incongruência. É preciso conhecer nossas manifestações psíquicas antes de qualquer outra coisa para sabermos utilizar nossas melhores qualidades em suplência aos nossos pontos fracos.

Se pararmos para pensar na nossa vida, vamos observar que o nervosismo diante da situação desconhecida sempre hospedou nossa mente. Momentos bons e ruins foram precedidos de nervosismo.

O medo existirá em nossa mente enquanto vivermos, mas não podemos viver em função dele. O nervosismo e o medo enquanto vivermos, mas não podemos viver em

função dele. O nervosismo e o medo são fraternos: medo de que ocorra alguma coisa errada, medo da avaliação do ouvinte... Mas observe que estaremos sempre sujeitos a avaliação do outro, mesmo quando não estamos nos comunicando intencionalmente.

Para administrar o medo e o nervosismo, nada melhor do que uma overdose de autoconfiança (concatenada em autoconhecimento) e muita humildade. Pense no aspecto social em se comunicar com o público e não apenas em sua performance. Doe-se! Saia de si e busque crescer o outro! Este é o grande segredo do sucesso!

Um apresentador, diferentemente do que se supõe, não precisa tanto de carisma ou talento artístico. Na realidade, ele precisa de ter “presença em cena”, que em outras palavras pode ser definida como o conjunto dos quatro “cês” fundamentais: **calma, competência, confiança e coerência.**

Calma. O nervosismo natural diante de um grupo pode ter duas causas principais: uma é a adrenalina que é lançada automaticamente na corrente sanguínea sempre que o indivíduo se depara com uma situação de crise. É uma defesa imediata do corpo para reagir a uma situação de emergência. Superada essa situação, o nível de adrenalina no sangue volta ao normal. A grande maioria dos apresentadores tem estas reações antecipadas. É de certa forma, até normal. Já a segunda fonte de nervosismo é a insegurança que, normalmente, é gerada pelas incertezas, sejam quanto a própria aparência ou quanto ao domínio do assunto em pauta. Para ambos os casos, a solução é simples: dominar completamente o tema e cuidar adequadamente da aparência, ou seja, nada que uma pessoa razoavelmente inteligente e cuidadosa consiga fazer.

Competência. Nada pode dar mais segurança a um apresentador do que a consciência de que domina completamente o assunto que está ou vai entrar em pauta. E a isso chamamos competência. Competência é conquista. É consequência de um acordo firmado entre a inteligência e a dedicação. A pessoa pode até não ser “brilhante” em termos de raciocínio, mas terá oportunidade de ser competente, se dedicar esforço e determinação para sê-lo. Creia que a maioria das pessoas “talentosas” que você conhece, conseguiram este conceito muito mais pela “garra” do que por “premiação do destino”. Thomas Edison, com a humildade dos sábios, costumava dizer que “genialidade é o resultado de dez por cento de inspiração e noventa por cento de transpiração”.

Confiança. A confiança é, em grande parte, um subproduto da competência, ou sua consequência natural. Ninguém teme escrever o próprio nome. Todos têm suficiente certeza de que sabem assiná-lo até de olhos fechados. Isto é confiança. Confiança gerada da “certeza de saber”.

Coerência. A coerência é fundamental para o estabelecimento da sinergia grupal. O corpo fala. As linguagens, verbal, corporal e emocional precisam estar em sintonia para que o comunicador possa atingir a excelência na comunicação.