

# COMUNICAÇÃO

## MÓDULO II





## Plano de Aula

### Competência:

Os participantes aprenderão a estabelecer um relacionamento mais assertivo através de um processo de comunicação mais claro e objetivo.

Conteúdos	Técnicas	Recursos	Duração
• Revisão do dia anterior	Exposição dialogada		15min.
• Apresentação do encontro	Exposição oral	Folha de flip chart	05min.
• Aquecimento	Dinâmica: Desengonçada	CD com a música “Desengonçada”	30min.
• Relações Humanas, ética e comunicação	Discussão e apresentação dos subgrupos	Cartilha: Relações Humanas	70min.

Intervalo		15 min.	
• Vitalizador	Dinâmica: Jogo das palavras		10min.
• Definir comunicação, situar o momento atual e estar atento para a importância da mensagem	Brainstorming: O que é comunicação? Quais os meios de comunicação que utilizamos?	Folha de flip chart e /ou quadro branco	10min.
• O processo de comunicação	Dinâmica do Blivert	Jogo Blivert	60min.
• Comunicação através da imagem	Discussão em grupo	Cartilha de comunicação	30min.
• Principais idéias do encontro	Atividade individual - Registro das idéias	Material do participante	10min.

► Filmes e músicas indicados poderão ser substituídos por um outro título, desde que respaldem o alcance do objetivo proposto na atividade.

## Carta Descritiva

### 1. Introdução

#### 1.1. Revisão do Dia Anterior:

- Perguntar, ao grupo, o que mais lhe chamou a atenção e qual foi o aprendizado. Falar de forma objetiva sobre a importância da auto-estima e do desenvolvimento da capacidade para lidar com os obstáculos.

#### 1.2. Apresentação do Encontro:

- Informar, ao grupo, que nesse encontro vocês darão prosseguimento ao tema, Relações humanas e ética, enfatizando as simplificações do processo de comunicação.

### 2. Aquecimento

#### 2.1. Dinâmica: Desengonçada

**Objetivo:**

- possibilitar o desbloqueio para as atividades do dia.

**Tempo:** 10min.

**Material:** CD com música desengonçada (Bia Bedran).

**Procedimentos:**

- solicitar que o grupo fique em pé;
- chamar a atenção para que sigam a música, efetuando os gestos solicitados.

#### Generalização

Sintetizar sobre a importância de despertarmos o nosso corpo para a vida. Nós nos comunicamos através do nosso corpo. Os nossos gestos, as expressões faciais, a alegria, a tristeza, o desânimo e a vontade transparecem através das nossas ações.

O instrutor poderá pedir para o grupo fazer algumas expressões com o corpo, como entusiasmo, tristeza, desânimo, força, vontade e outras expressões que os participantes sugerirem.

Ressaltar a importância da comunicação não-verbal.

### 3. Relações Humanas, Ética e Comunicação

#### 3.1. Técnica: Discussão em Subgrupos

##### Objetivos:

- adquirir conhecimentos sobre as relações humanas e a ética;
- refletir sobre a importância da comunicação para as relações interpessoais.

**Tempo:** 70min.

**Materiais:** cartilha de Relações Humanas e Ética; folha de papel de flip chart; pincel atômico.

##### Procedimentos:

- solicitar que os participantes formem um semi-círculo com as cadeiras;
- cada participante receberá uma etiqueta: sal, pimenta, alho e cebola;
- colocar para o grupo que, quando disser “sal”, todos que forem sal deverão mudar de lugar; quando disser “pimenta”, todos que forem pimenta deverão mudar de lugar e assim sucessivamente; quando disser “tempero” todos deverão mudar de lugar;
- fazer três rodadas e, na quarta, dividir os grupos: sal, pimenta, alho e cebola;
- solicitar que os grupos leiam as páginas da Cartilha de Relações Humanas e Ética, conforme abaixo (30 minutos);
- orientar os grupos sobre a dinâmica: O grupo **sal** irá ler, discutir e efetuar apresentação sobre: “**Vivemos em Grupo...**” da página 6 ao início da página 12; o grupo **pimenta** irá ler, discutir e efetuar apresentação sobre: “**Quando o Corpo Fala...**” da página 12 ao início da 16; o grupo **alho** irá ler, discutir e efetuar apresentação sobre “**O Trabalho em Equipe...**” da página 16 ao início da 22; o grupo **cebola** irá ler, discutir e fazer uma apresentação sobre: “**A Importância da Ética nas Relações Humanas...**” da página 22 até o final.
- Os grupos deverão efetuar uma apresentação de forma criativa. (5min. para cada grupo). A ordem será definida por sorteio.

#### Generalização

De forma bem objetiva fazer uma síntese do que foi apresentado pelos participantes

**Intervalo** (15 min.)

## 4. Vitalizador

### 4.1. Dinâmica: Jogo das Palavras

#### Objetivo:

- Possibilitar a identificação de barreiras no processo de Comunicação.

**Tempo:** 10 minutos.

**Materiais:** CD com música mais movimentada; bolinha de tênis.

#### Procedimentos:

- solicitar que coloquem as carteiras em forma de círculo;
- informar a execução da atividade:
  - O instrutor falará uma palavra e irá jogar a bola. Quem pegar deverá dar continuidade, falando uma palavra com a primeira sílaba que o instrutor disse, jogando a bola para outra pessoa.  
*Exemplo:* o instrutor fala **BALA**; quem pegar a bola deverá dizer uma palavra que se inicia com **BA**.
  - *Regras:* ninguém pode ficar segurando a bola para pensar; se a bola cair, deverá reiniciar e quem errar sairá da roda.
- Ao encerrar, distribuir bala para todos.

#### Relato dos Sentimentos e Processamentos

- Discutir com os participantes como eles se sentiram, realizando a atividade;
- Solicitar que relatem sobre o que facilitou e o que dificultou a realização da tarefa;
- Levar a turma a fazer a associação da atividade com o dia-a-dia.

### Generalização

O processo de comunicação inicia no nosso pensamento através das idéias e intenções. Quando comunicamos, expressamos, através da fala e do nosso corpo, aquilo que pensamos e sentimos. Algumas pessoas, quando se sentem pressionadas, tendem a ter "um branco" - esquecem, gaguejam ou mesmo ficam sem saber o que dizer. As emoções tomam conta e interferem nas nossas ações.

Quanto maior a nossa auto-estima, mais bem preparados estaremos para lidar com as adversidades; quanto mais seguros formos, mais resistiremos à pressão de sucumbir ao desespero e à pressa.

Manter o equilíbrio durante uma entrevista, expressar-se com clareza e objetividade é um diferencial em relação ao mercado. Portanto, vamos exercitar a nossa comunicação.

Solicitar que os participantes façam a leitura das págs. 7 a 10 do Módulo Comunicação. Comente sobre os pontos pertinentes.

## 5. Comunicação - Momento Atual

### 5.1. Técnica Brainstorming

#### Objetivo:

- definir o que é comunicação e os meios que utilizamos para nos comunicar.

**Tempo:** 20 minutos.

**Materiais:** folha de flip chart / quadro branco; pincel atômico: um para cada grupo; transparências.

**Recursos:** retroprojektor.

#### Procedimentos:

- perguntar aos participantes o significado de **Comunicação**;
- anotar as definições no quadro ou no flip chart e fazer uma síntese das definições;
- após definições, perguntar quais os meios que utilizamos para comunicarmos.

### Generalização

Comunicação é o principal instrumento das relações humanas. Logo que o homem sentiu necessidade de viver em grupo, ele começou a estabelecer formas para poder expressar seus desejos, suas emoções, enfim, transmitir seu pensamento aos outros. Vivemos a todo instante em contato com outras pessoas. É através da comunicação que conseguimos nos entender. E assim podemos nos aproximar ou afastar das pessoas.

As formas de comunicação e os meios através dos quais ela se propaga vão se modificando no decorrer da história, evoluindo conforme a necessidade do homem.



## 6. O Processo de Comunicação

### 6.1. Dinâmica: Blivert

#### Objetivos:

- exercitar o processo de comunicação;
- perceber as barreiras do processo e os fatores que interferem para uma comunicação eficaz.

**Tempo:** 60 minutos.

**Recursos:** Jogo Blivert, Transparências.

#### Procedimentos:

- solicitar que a turma se divida, formando grupos com cinco participantes (cada);
- informar que se trata de uma simulação de papéis;
- orientar para que, em cada grupo, tenha um cliente, um gerente, uma secretária e dois observadores; definir quem irá simular cada papel;
- disposição dos participantes: o Cliente fica assentado de frente para o Gerente; a Secretária fica atrás do gerente (não se vêem) e os observadores ficam ao lado (um de cada lado do gerente e da secretária).

#### a) Situação:

Todos são funcionários de uma indústria que fabrica abridores gigantes chamados Blivert.

O gerente sai de Belo Horizonte para efetuar uma venda em São Paulo. Lá chegando, percebe que o quebra-cabeça está desmontado, ou seja, as peças estão desmontadas. Não tem fax nem e-mail para o gerente pedir as explicações. Ele resolve ligar e pedir as orientações para a montagem.

Está na sala do cliente e liga para a sua secretária que está em BH (não estão próximos). A secretária está com o modelo montado em suas mãos.

Nos primeiros **cinco minutos**, só o gerente fala. O sistema de telefonia está com defeito e o gerente não consegue ouvir a sua Secretária (esta deverá ficar calada). Após esse tempo, o sistema é consertado e eles podem conversar. (10 minutos para tentarem montar o Blivert).

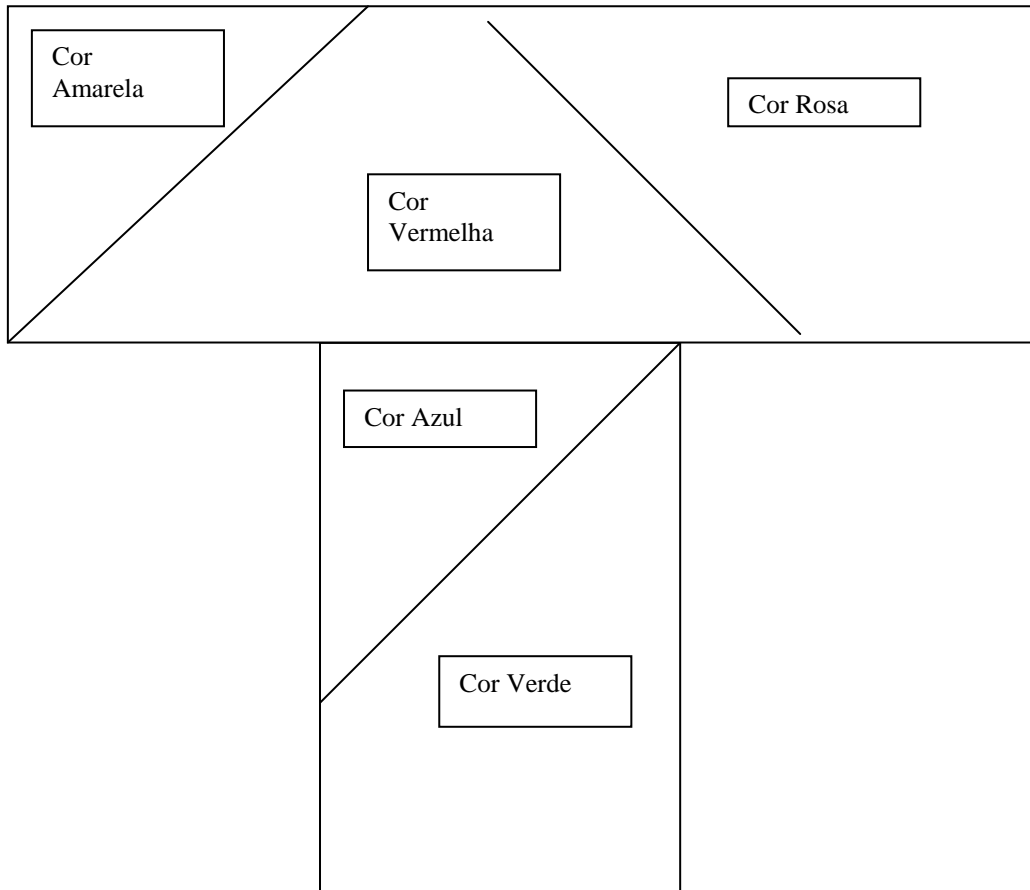
Após os 10 minutos, o Gerente volta para BH e tentam montar o Blivert (um de frente para o outro).

*Observação:* as cores do Blivert da Secretária são diferentes das cores das peças do Gerente.(vide anexo)

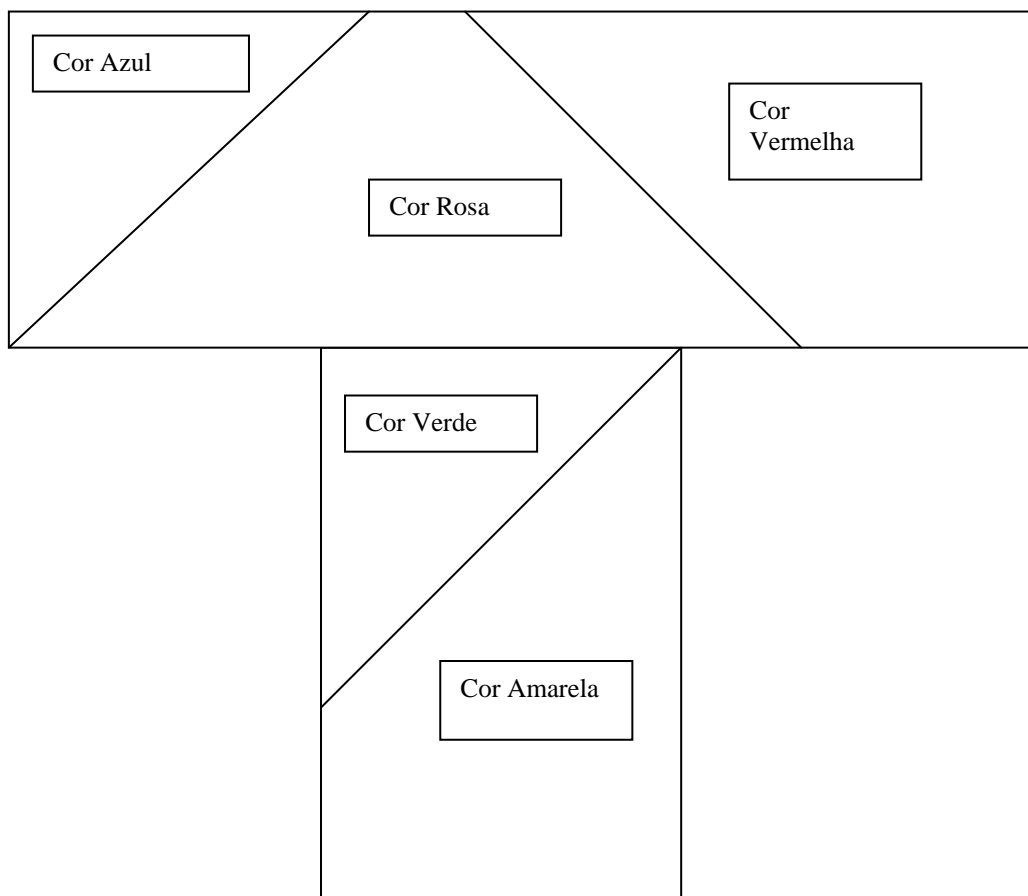
## b) Instruções da Secretária

Você é secretária em uma indústria de abridores gigantes chamados Blivert. O seu gerente foi para São Paulo e esqueceu o modelo para montar o quebra-cabeça, com você. Ele irá ligar, mas nos primeiros cinco minutos não poderá conversar com ele. Após esse tempo você irá orientá-lo na montagem.

**Modelo do Blivert que está com a secretária, em folha impressa.**



### Modelo do Gerente – entregar o Blivert desmontado



As peças do Blivert do gerente devem ser do mesmo tamanho do modelo impresso que está com a secretária.

Os participantes deverão descobrir que as cores estão trocadas. O instrutor não poderá dar tal informação.

#### Relato dos Sentimentos e Processamentos

- Discutir com os participantes como eles se sentiram, realizando a atividade;
- Solicitar que relatem sobre o que facilitou e o que dificultou a realização da tarefa;
- Levar a turma a fazer a associação da atividade com o dia-a-dia.

#### Generalização

O processo de comunicação é coordenado pelo nosso cérebro. Nossas palavras têm poder. Elas podem construir ou destruir uma relação, um propósito. Elas exigem a capacidade de expressão, de recepção, captação e reflexão por parte dos comunicadores.

Ao enviar uma mensagem, ao expressar uma idéia, pensamento ou sentimento preste atenção nas características das pessoas e do ambiente. Observe o que elas estão dizendo e o que não estão dizendo (através do seu corpo, expressões faciais, olhar...). Use expressões claras, evitando as gírias, cuidando para que as palavras não tenham duplo sentido. Evite os vícios de linguagem (nê... uai...); enriqueça o seu vocabulário e expresse claramente as palavras.

## 7. Comunicação Através das Imagens

### 7.1. Técnica de Discussão em Grupo

#### Objetivo:

- Identificar o processo de comunicação no trabalho e nas relações

**Tempo:** 30 minutos

**Material:** Cartilha de Comunicação (p.11) - Você não é uma Máquina; Comunicação através das Imagens (p.18) e Comunicação através das Palavras (p. 19).

#### Procedimentos:

- dividir a turma em três grupos que deverão ler e discutir os temas solicitados;
- solicitar que, após a leitura, deverão fazer uma síntese do tema e apresentá-la de forma criativa (simulação, dramatização, ou contar uma história, criar frase de efeito, entre outros).

#### Generalização:

Fazer uma síntese do que foi exposto.

### Encerramento do Encontro (15 min.)

Solicitar que os participantes registrem as principais idéias do encontro, em seu material.

Perguntar ao grupo como perceberam o tema.

Sensibilizá-los para o próximo módulo, informando-lhes sobre o tema **Meio Ambiente**. Solicitar que, neste período, observem como cada um se comporta no meio em que vive, observem a sua casa, a sua rua, e todos os ambientes onde estiver.

Peça para que levem para a aula seguinte caixas de leite ou suco vazias, garrafas pet, canudinhos de plástico e pauzinhos limpos de picolé.

Apenas com uma palavra, encerrar o encontro do dia. (Use sua criatividade para estimular o aluno).



## Texto Complementar

*Texto para leitura e reflexão do instrutor. Ele proporcionará base para a condução de suas aulas.*

### Assertividade

Veja por outra nos deparamos com pessoas invejavelmente produtivas, felizes e capazes de resolver seus problemas. Nos momentos mais difíceis são capazes de atuar com simpatia e seriedade. Gostam de si mesmas, respeitam os outros, são respeitadas e admiradas. Todas elas apresentam uma característica comum que estudaremos a seguir: a assertividade.

O que é assertividade? É um termo que se refere à maneira como as pessoas comunicam às outras o que sentem e o que pensam.

### Comportamento Assertivo

É o comportamento que torna a pessoa capaz de expressar sentimentos sinceros sem constrangimentos, de agir em seus próprios interesses, de se afirmar sem ansiedade indevida, de exercer seus próprios direitos sem negar os dos outros. Quando expressa o afeto, compreensão ou entusiasmo, o faz sem bajular ou humilhar. Se expressa raiva, o faz sem ofender, levando em conta que a raiva é uma emoção sua, não importa o que o outro tenha feito.

A pessoa assertiva considera, adequadamente, tanto seu valor quanto o das pessoas com quem se comunica. Leva em conta toda a alternativa de comportamento, planeja a melhor abordagem do problema e então age.

O comportamento assertivo é o que produz melhores resultados nas relações interpessoais. Tornar-se mais assertivo é um processo de aprendizagem. Ouvir a si mesmo, descrevendo as relações com as pessoas que são importantes para você, é uma maneira de auto-avaliar-se e verificar se o seu comportamento é assertivo ou não.

Características de indivíduo que apresenta comportamento assertivo:

- a) tem controle de si e das relações interpessoais;
- b) é confiante, capaz, seguro;
- c) é espontâneo e sincero nas formas de expressão;
- d) é respeitado e admirado por outros.

## Comportamento Não-Assertivo

É quando a resposta apropriada vem depois que a oportunidade passa. No momento a pessoa não se manifesta, fica calada e depois se arrepende por não ter atuado. É sinônimo de expressão inibida. Os desejos e as preferências individuais são encobertos. Insinuações podem transparecer, mas não existem claras afirmações sobre o que a pessoa realmente deseja. A individualidade é sacrificada e as realizações pessoais certamente ficarão comprometidas. Sua preocupação maior é: "o que os outros vão pensar de mim?".

Se os demais identificarem seu estilo de comportamento, é muito provável que uma pessoa dessas não venha a ser considerada para uma posição que envolva um maior grau de desafio.

Características de indivíduo que apresenta comportamento não-assertivo:

- a) é incapaz de afirmar seus direitos e agir conforme seus sentimentos;
- b) está sempre atendendo os desejos dos outros;
- c) sente culpa quando nega algo a alguém;
- d) não tem idéias próprias;
- e) está sempre com medo;
- f) possui a auto-estima muito baixa;
- g) está sempre muito ansioso, podendo até apresentar sintomas psicossomáticos como dores de cabeça, asma, problemas gástricos, fadiga geral;
- h) tende a dar pouco valor a si mesmo e excessivo aos outros.

## Comportamento Agressivo

É comum confundirmos o comportamento agressivo com o assertivo. No entanto, é importante diferenciá-los: a pessoa de comportamento agressivo prejudica o outro em suas ações, é fechado e inflexível, preocupando-se apenas com os seus direitos. Sua resposta é vigorosa, causando uma forte impressão negativa e, às vezes, arrependimento por ter agredido a outra pessoa. Os indivíduos chegam a um ponto onde não podem conter suas próprias emoções. Fazem acusações, perdem a paciência e manifestam confrontação hostil.

Geralmente, o comportamento agressivo desconsidera os sentimentos e preferências dos demais. A agressão não traz resultados positivos porque não envolve reflexão e planejamento. As mensagens válidas acabam ficando anuviadas/embaçadas e há maiores mal-entendidos.

As pessoas que agem agressivamente não param para pensar e nem consideram as possíveis conseqüências dos seus atos e as reações que desencadeiam, não assumindo a responsabilidade por seus atos.

Procuram atender a si em primeiro lugar, não se preocupando se prejudicarão o outro. Assumem uma postura egoísta, pouco ética e inadequada. Seu objetivo é impor-se, é ganhar. Buscam freqüentemente fazer o outro inferior a si. Consideram que eles têm muito valor e tendem a dar ao outro menos valor do que têm. Estão sempre prontos a dizer não, se isto afasta o outro dos objetivos que só eles querem alcançar.



Características de indivíduo com comportamento agressivo:

- a) parece ter muita autoconfiança, controle de toda situação, ser forte e capaz de lidar com a vida de acordo com sua maneira;
- b) domina as conversações, desfaz da opinião dos outros e sua palavra ou decisão é a que prevalece;
- c) irrita-se diante de críticas; uma leve ameaça provoca uma explosão;
- d) está, freqüentemente, carrancudo, triste e ansioso; tem poucos amigos e é pouco estimado;
- e) necessita de afeição e aceitação, mas não sabe dar ou recebê-las;
- f) suas tentativas de relacionar-se terminam sempre frustradas, devido a seu comportamento abusivo;
- g) está sempre julgando.

### **Assertividade Depende da Situação**

Algumas pessoas são altamente assertivas no trabalho, com seus colegas de equipe e muito pouco assertivas em casa ou no clube, quando se mostram agressivas ou tímidas. Se fizermos uma reflexão sobre nossa vida, poderemos encontrar situações e lugares onde somos ou deixamos de ser assertivos.

### **Podemos ser Assertivos com umas pessoas e não com outras**

Quanto de nós somos muito assertivos com os amigos e nada com nossos pais ou irmãos! Quanto perdem a capacidade de assertividade diante de figuras de autoridade, por exemplo. O mesmo pode ocorrer com nossos colaboradores ou filhos que manipulam nossos sentimentos. Por isso é importante refletirmos também a respeito das pessoas com as quais conseguimos ou não ser assertivos.

### **Podemos ser assertivos para expressar certas emoções e não outras**

Muitos de nós não sabemos expressar assertivamente as cinco emoções humanas básicas: medo – alegria - raiva - tristeza - afeto. É importante estarmos atentos para identificar qual ou quais dessas emoções são mais difíceis de serem administradas no dia-a-dia. Pense nisso!

## Exemplos de Comportamentos

### Situação

Marly é chefe de um departamento e vem enfrentando sérios problemas com seus funcionários, que reclamam dos salários e das más condições de trabalho. Marly também não se sente satisfeita, não encontra espaço para desenvolver seus trabalhos, pois a diretoria é autoritária e não dá abertura para a realização de novos projetos.

Certo dia, um diretor perguntou a Marly se tudo estava correndo bem em seu departamento.

#### a) Comportamento não-assertivo

Marly responde ao diretor que tudo está correndo bem e em dia, mas fica com sentimento de culpa por “não abrir o jogo” e tentar mudar a situação. Mas também tem medo de ser prejudicada na empresa devido ao autoritarismo da diretoria.

#### b) Comportamento agressivo

Marly responde, alterando o tom de voz, que tudo vai mal, que não está satisfeita e está pensando em sair da empresa por causa da incompetência e autoritarismo da diretoria.

#### c) Comportamento assertivo

Marly aproveita a oportunidade dada pelo diretor, o convida para sentar e expõe a ele a situação de seu departamento, fala de sua insatisfação e dá sugestões para melhorar o ambiente de trabalho.

*Material Elaborado por Maria de Lourdes Ribeiro  
Curso Auto-estima e Qualidade de Vida*



