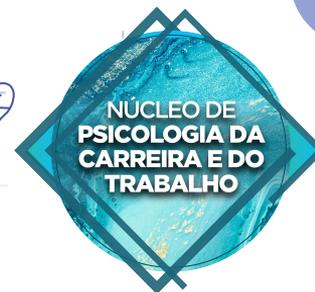


# Cartilha de comunicação e relações interpessoais no trabalho

Elaboração  
Felipe Wilasco  
Guilherme Folli  
Hans Dornsbach  
Rafaella Castro

Supervisão Psicóloga  
Mônica Sparta



**PUCRS**

Serviço de Atendimento  
e Pesquisa em Psicologia

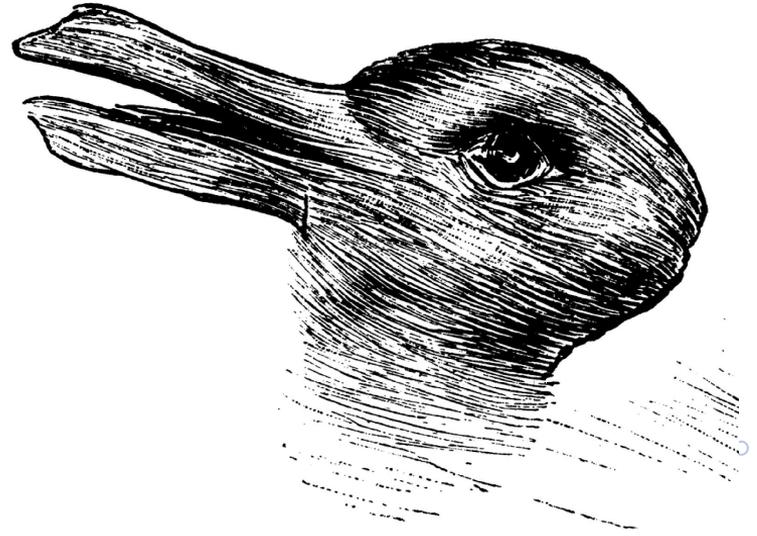


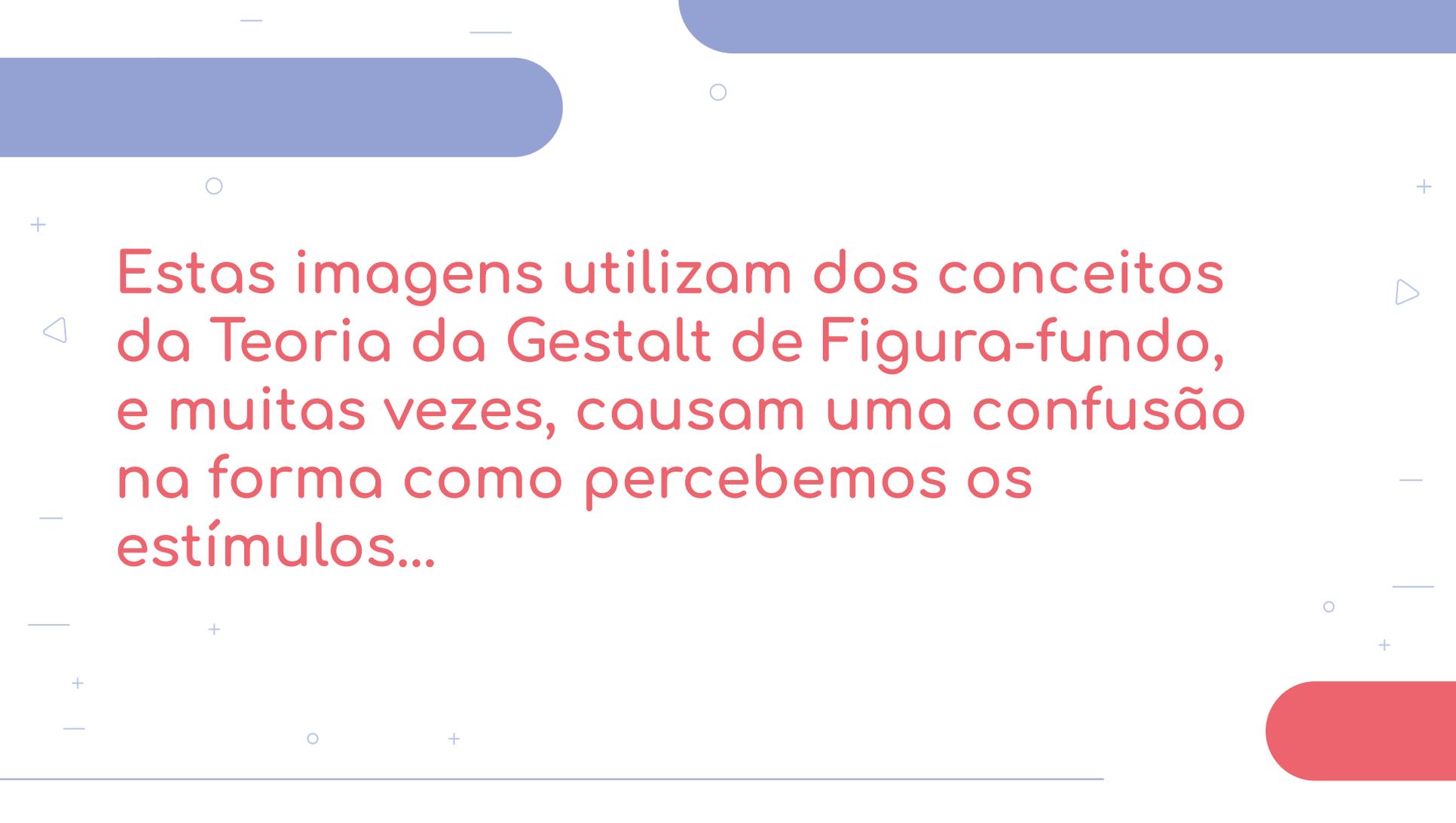
◦ Pensando nos vários atravessamentos de nossa comunicação diária, propomos uma breve atividade...

O que você vê?



O que você vê?



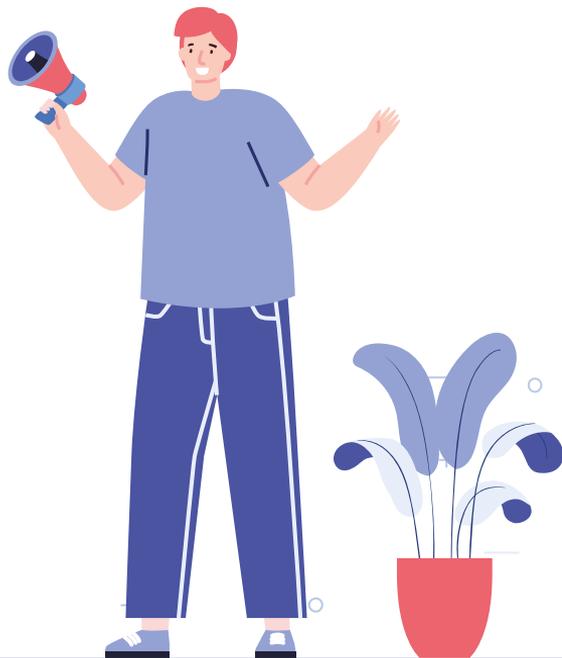
The background features a white page with decorative elements. At the top, there are blue horizontal bars of varying lengths and rounded ends. On the right side, there is a red rounded rectangular shape at the bottom. Scattered throughout the page are small, light blue geometric symbols: plus signs (+), minus signs (-), and circles (o).

Estas imagens utilizam dos conceitos da Teoria da Gestalt de Figura-fundo, e muitas vezes, causam uma confusão na forma como percebemos os estímulos...

# Ruídos de comunicação

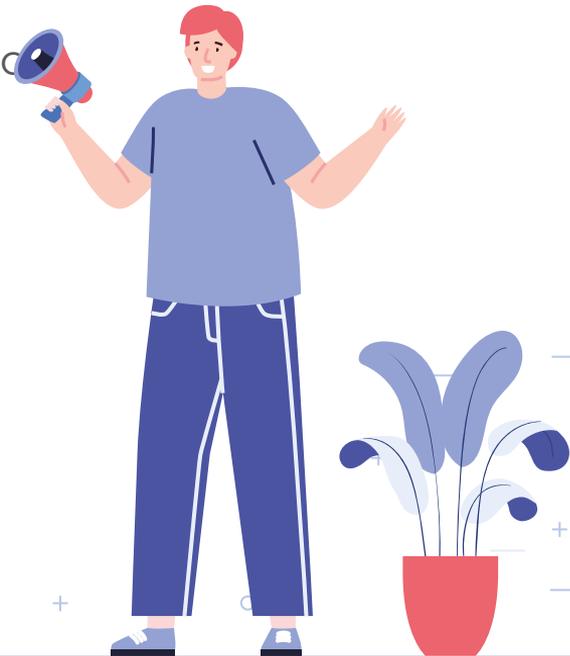
Estas diferenças de percepção são uma, entre infinitas interferências indesejadas em nossas comunicações diárias.

Vemos estes ruídos também em pequenos acontecimentos no ambiente de trabalho, como comunicações oficiais com informações equivocadas, prazos incorretos ou informações faltantes.



# E para tentar organizar isto, algumas ideias são...

- ◀ Padronizar o meio de comunicação para cada atividade, estabelecer previamente o que é necessário: reuniões, e-mails, ou apenas mensagens de texto.
- Clarifique a comunicação interna combinando que comunique o recebimento e entendimento de mensagens ou compromissos.
- Utilize de linguagem simples, que não fique aberto a múltiplas interpretações ou confusões.



# A transição para o online

Professor Albert Mehrabian, pioneiro na pesquisa de comunicação humana, propôs a ideia de que a comunicação, quando diz respeito a sentimentos e atitudes, é composta em sua totalidade por três elementos:

55% da mensagem está nas expressões faciais e corporais da pessoa.

38% está na forma como algo é dito, como na entonação

E apenas 7% está na escolha das palavras em si.



Pensando nestes conceitos, é fácil ver, quando passando para o formato de home office, ainda mais contexto se perde em nossas comunicações diárias...

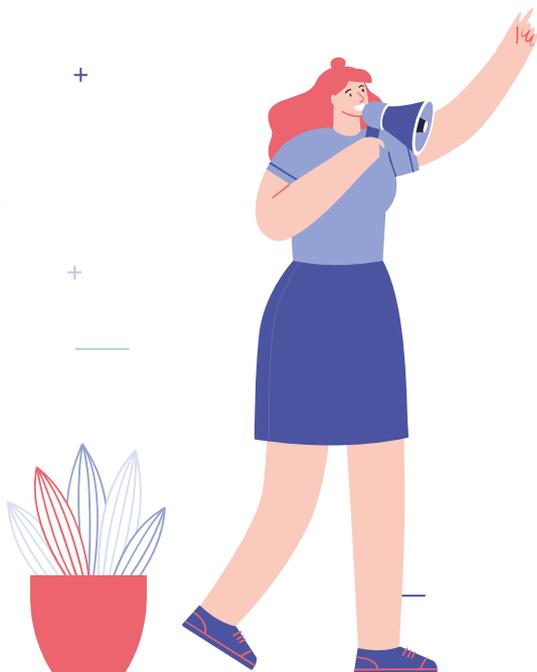
# Competências



Um dos conceitos regentes de competências atualmente foi proposto por Scott B. Parry em 1996, onde ele diz que estas são um agrupamento de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes.

Pensando na habilidade de comunicação como uma competência transversal, e frente a um mercado de trabalho com cada vez mais competitividade profissional, a comunicação passa a ser um grande diferencial.

# Comunicação Não violenta



Surge no contexto dos anos 1960, no auge do movimento a favor dos direitos civis e contra a segregação racial nos Estados Unidos. Neste meio, Marshall Rosenberg visando ensinar técnicas de comunicação, elabora o conceito de método CNV.

Este visa uma comunicação consciente e baseada em percepções, composta por 4 principais itens:

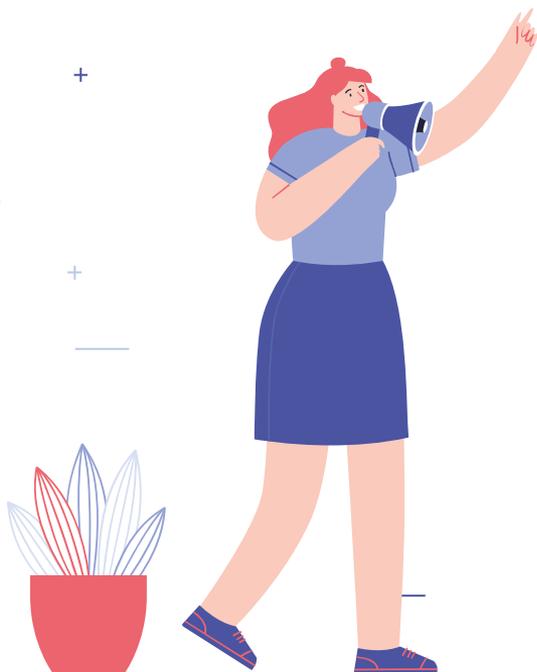
Observação; observar realmente o que está acontecendo na situação, e questionar a mensagem recebida.

Sentimento; entender e nomear qual emoção aquela mensagem desperta.

Necessidade; reconhecer quais necessidades surgem destas novas emoções e sentimentos.

Pedido; para que se possa então, vocalizar uma solicitação específica, com ações concretas de o que você espera da outra pessoa.

# Um exemplo de Comunicação Não Violenta



“Joana, quando você grita comigo no ambiente de trabalho (*observação*), eu me sinto diminuído e irritado (*sentimento*) porque preciso sentir que sou respeitado e que meus colegas querem me ajudar a me desenvolver (*necessidades*).  
Você poderia me chamar para conversar em particular quando se sentir irritada comigo? (*pedido*).”

- (Mendes, 2021)

# Comunicação Assertiva

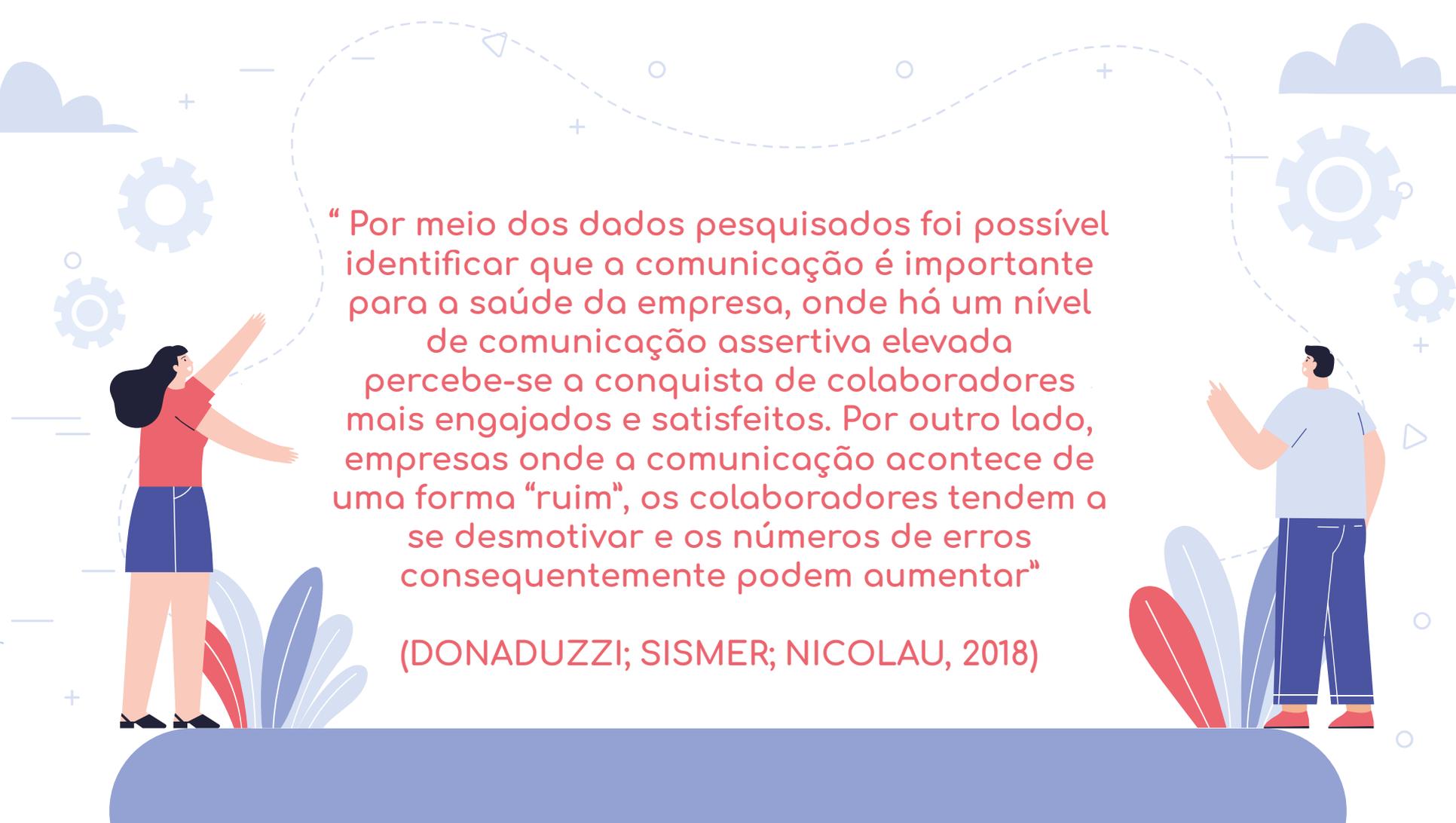


É um método de transmitir informações de forma clara, segura, que não cause dúvidas.

Preza também, por uma coerência entre discurso e sentimentos

Importância da comunicação

Dificuldade de ter voz ativa



“ Por meio dos dados pesquisados foi possível identificar que a comunicação é importante para a saúde da empresa, onde há um nível de comunicação assertiva elevada percebe-se a conquista de colaboradores mais engajados e satisfeitos. Por outro lado, empresas onde a comunicação acontece de uma forma “ruim”, os colaboradores tendem a se desmotivar e os números de erros consequentemente podem aumentar”

(DONADUZZI; SISMER; NICOLAU, 2018)

# REFERÊNCIAS

O que é ruído na comunicação e como eliminá-lo? *In*: BLOG Xerpay. 09 abr. 2019. Disponível em: <<https://xerpa.com.br/blog/o-que-e-ruído-na-comunicacao/>>. Acesso em: 23 mar. 2021.

- Comunicação Assertiva: o que é e como ela funciona. *In*: SMARTALK. 2021. Disponível em: <<https://smartalk.com.br/blog/comunicacao-assertiva>>. Acesso em: 23 mar. 2021.

Mehrabian & Chapman. Mehrabian's Communication Theory: Verbal, Non-Verbal, Body Language *In*: BLOG Businessballs. Disponível em: <[businessballs.com/communication-skills/mehrabians-communication-theory-verbal-non-verbal-body-language/](https://businessballs.com/communication-skills/mehrabians-communication-theory-verbal-non-verbal-body-language/)>. Acesso em: 23 mar. 2021.

FLORY, Elizabete Villibor; RAMOZZI-CHIAROTTINO, Zélia. A relação figura-fundo e as estruturas infra-lógicas na construção da identidade psicossocial de pessoas com transtorno severos do comportamento. **Bol. psicol**, São Paulo , v. 56, n. 125, p. 171-187, dez. 2006 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0006-59432006000200004&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432006000200004&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 20 mar. 2021.

DONADUZZI, Mirian Fochezatto; SISMER, Ana Claudia; NICOLAU, Diego. A Influência da comunicação assertiva no ambiente de trabalho em uma indústria do ramo farmacêutico. Paraná, 2008. Disponível em <<http://tcconline.faq.edu.br:8080/app/webroot/files/trabalhos/20181012-173217.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2021.