

PAST-TIMES



Formação *Online*

Módulo 1: Desafios Pedagógicos

Unidade 1.1. Aprendizagem online e trabalho em ambientes dinâmicos online



Estratégias e barreiras de comunicação

- ▣ Para chegar a uma comunicação eficaz, temos de nos concentrar nas barreiras e estratégias.

Barreiras

- **Sentir sobrecarga de informação.** Demasiados estímulos ou informação podem tornar muito difícil ouvir com a devida atenção. Tente concentrar-se na informação relevante e nos pontos centrais que estão a ser transmitidos.
- **Criticar o orador.** Não se distraia com avaliações críticas ao orador. Concentre-se no que dizem - a mensagem - em vez de se concentrar na Pessoa - o mensageiro.
- **Distrair-se com o ruído emocional.** Reagimos emocionalmente a certas palavras, conceitos e ideias e a uma miríade de outras sugestões dos oradores (aparência, sugestões não verbais, como gestos, etc.). Também temos sugestões verbais e de linguagem corporal.

- **Estereotipagem e generalização.** Não se agarrar a preconceitos sobre pessoas ou coisas. Muitas vezes vemos o que queremos ver, formando uma impressão a partir de uma pequena quantidade de informação ou de uma experiência e assumindo que é altamente representativo de toda a pessoa ou situação.
- **Não investir tempo.** Partir de hipóteses e ignorar pormenores ou circunstâncias pode levar a conceções erradas. Perdemos pormenores importantes e não compreendemos a complexidade da situação. As pessoas precisam de tempo para conhecer e ensinar os outros.
- **Ter um enfoque distorcido.** O foco nos aspetos negativos de uma conversa ou de uma situação é um hábito comum a muitas pessoas. Embora possamos reconhecer os aspetos positivos, muitas vezes damos mais peso aos negativos, permitindo que um comentário negativo ensombre muitos dos positivos.

- **Falta de clareza.** Evitar linguagem abstrata, demasiado formal, coloquialismos e jargões.
- **Tirar conclusões precipitadas.** Não parta do princípio de que conhece as razões dos acontecimentos ou que certos fatos têm necessariamente certas implicações. Certifique-se que tem toda a informação e depois fale sobre os fatos *versus* os significados ou interpretações que lhes atribui.
- **Respostas disfuncionais.** Ignorar ou não responder a um comentário ou pergunta prejudica rapidamente uma comunicação eficaz. Do mesmo modo, responder com um comentário irrelevante anulará uma comunicação genuína. Interromper outros também cria um ambiente deficiente.
- **Falta de confiança.** A falta de confiança pode constituir um importante obstáculo a uma comunicação eficaz. A timidez, dificuldade em ser assertivo ou baixa auto-estima podem prejudicar a sua capacidade de dar a conhecer as suas necessidades e opiniões. O desconhecimento dos seus próprios direitos e oportunidades pode impedi-lo de expressar as suas necessidades abertamente.

Estratégias

- **Pare.** Concentre-se na outra pessoa, nos seus pensamentos e sentimentos. Afaste-se das suas próprias preocupações e dê toda a sua atenção ao orador.
- **Veja.** Preste atenção às mensagens não-verbais (vídeo). Observe a linguagem corporal e os sinais não-verbais para permitir uma compreensão mais rica do ponto de vista do orador.
- **Ouçã.** Ouça a essência do pensamento do orador: detalhes, grandes ideias e seus significados. Procure uma compreensão geral do que o orador está a tentar comunicar, em vez de reagir às palavras individuais.
- **Seja empático.** Imagine como se sentiria nas circunstâncias dele. Seja empático com os sentimentos do orador, mantendo ao mesmo tempo uma calma interior. Não precisa de ser arrastado para todos os seus problemas ou questões, desde que reconheça o que estão a experimentar.

- **Faça perguntas.** Use as perguntas para esclarecer, bem como para demonstrar interesse no que está a ser dito.
- **Parafrazeie.** Se não tiver nenhuma pergunta específica a fazer, pode optar por repetir ao orador, nas suas próprias palavras, o que aprendeu, a fim de permitir ao orador esclarecer quaisquer pontos (Weger et al., 2010).
- **Analise as suas próprias perceções.** Questione as suas perceções e pense em como são formadas. Verifique-as regularmente com os outros à sua volta. Procure informações e observações adicionais.

- **Trabalhe para melhorar a sua percepção.** Aumente a sua consciência das barreiras à percepção e quais as barreiras que tem tendência para ultrapassar. Procure um *feedback* honesto e construtivo.
- **Concentre-se nos outros.** Desenvolva a sua capacidade de se concentrar nas outras pessoas e de as compreender melhor, tentando reunir conhecimentos sobre as mesmas, ouvindo-as ativamente e imaginando como se sentiria na sua situação.
- **Seja genuíno e não manipulador.** Seja você mesmo, honesta e abertamente. Seja honesto consigo próprio e concentre-se em trabalhar bem com as pessoas à sua volta e em agir com integridade.
- **Ser flexível em relação aos outros.** Permita outros pontos de vista e esteja aberto a outras formas de atuação. A diversidade traz a criatividade e a inovação.
- **Valorize-se e valorize as suas próprias experiências.** Seja firme quanto aos seus próprios direitos e necessidades. Subvalorizar-se também encoraja os outros a subvalorizá-lo. Ofereça as suas ideias e espere ser bem tratado.



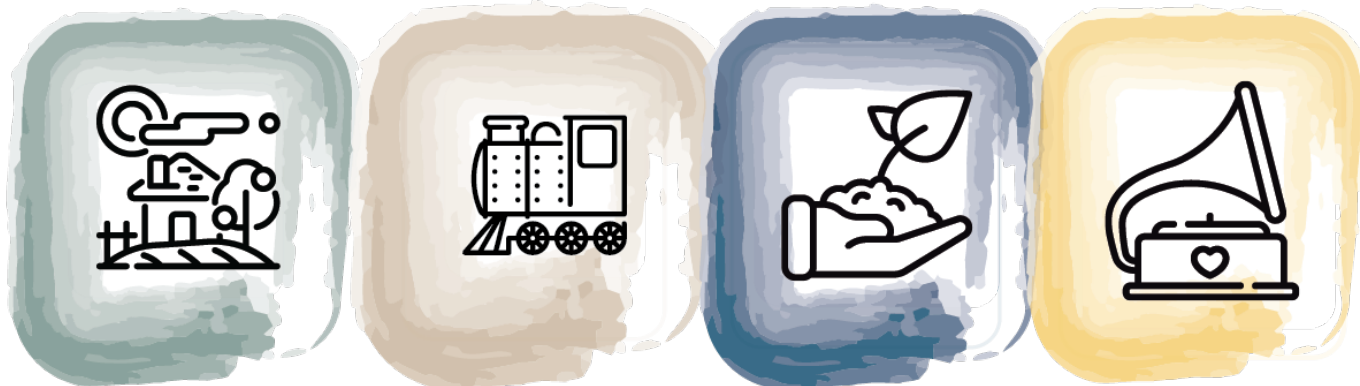
Fonte: <https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/communicating-students/>

Obrigado pela vossa
atenção.

Alguma questão?



PAST-TIMES



inn^oventum



INNEO



S V E B ■
F S E A ■



Erasmus+

movetia

Austausch und Mobilität
Echanges et mobilité
Scambi e mobilità
Exchange and mobility

"Projeto financiado com o apoio da Comissão Europeia. A informação contida nesta publicação (comunicação) vincula exclusivamente o autor, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.

Projeto número: 2018-1-FR01-KA204-047883