



UM KIT
de ferramentas para o desenvolvimento
de *soft skills* em jovens

COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO



Definição e Importância

- Já conheceu alguém e imediatamente decidiu que gostava dele?
- O que foi que o atraiu para si?
- Dá conta que algumas pessoas têm facilidade em expressar as suas ideias?

É provável que muito do que o atraiu foi a forma como comunicavam consigo - como falavam, as palavras que usaram, se sorriram ou não, e a forma como olharam para si. A capacidade de uma pessoa comunicar bem com os outros é visto por muitas pessoas como a mais importante soft skill. No entanto, é também uma das mais difíceis de alcançar.

Todos nós aprendemos a comunicar através de interações com a família e amigos, mas esta forma de comunicação nem sempre é aplicável em todas as situações. Todos precisamos de mudar a maneira como comunicamos, dependendo da situação em que nos encontramos. Para algumas pessoas, julgar essas situações pode ser difícil, mas com as competências certas, pode navegar facilmente nesses desafios.

Como usar este kit de ferramentas

Pode usar as seções do kit de ferramentas sozinho ou como parte de um grupo. O seu tutor / mentor / assistente ajudá-lo-á a decidir a abordagem mais adequada para atender às suas necessidades individuais.

Se ainda não o fez, leia a seção “Introdução e Orientação”, que fornece uma visão geral de como aproveitar ao máximo o uso do kit de ferramentas do UMJ.

Se precisar de mais espaço para registar os seus pensamentos ou ações, recorra a folhas de papel adicionais.

COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

Resultados de Aprendizagem

Nesta seção, irá:

- Pensar em como comunica, e como isso influencia a forma como as outras pessoas o veem;
- Pensar nalgumas diferentes competências de comunicação, e como pode precisar de mudar a maneira de comunicar, dependendo da situação;
- Traçar as suas próprias competências de comunicação, e decidir como pode melhorá-las;
- Identificar uma situação ou tarefa na qual está envolvido, e planejar aplicar algumas técnicas de comunicação, enquanto se encontra neste processo;
- Avaliar como as suas competências de comunicação se desenvolveram como resultado desta atividade, e como pretende continuar a desenvolver as mesmas;
- Avaliar o quanto se sentem compreendidos e ligados uns aos outros após a comunicação.

Lembre-se! As suas competências não se vão desenvolver durante a noite. Precisarás de algum tempo para trabalhar através dessas atividades. Teste as suas competências e, posteriormente, reflita sobre o quão melhoraram.

Se precisar de ajuda, peça a alguém para trabalhar esta seção consigo. Poderá ser um professor, um animador, um orientador, um técnico de inserção profissional, ou alguém num papel similar.

Está numa viagem, e nesta fase da viagem, vai desenvolver competências de pensamento positivo em algumas situações que poderá ter de enfrentar. Mas, primeiro, façamos um ponto de situação, antes de começar esta etapa da viagem. É hora de verificar as suas competências.

O preenchimento desta tabela pode ajudá-lo a planejar e a acompanhar o seu progresso durante a sua *viagem*:



Secção	Data de início	Data de fim	Notas
Verificação Inicial de Competências			
Desenvolvimento das Atividades			
Plano de Ação			
Atividades de desenvolvimento			
Reflexão, avaliação e 2ª avaliação de competências			
Avançando			

ANTES DA VIAGEM - VERIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS



Analise estes exemplos de má comunicação.

Qual é o problema em cada uma das situações? O que faria de forma diferente?

A ligar ao seu patrão para dizer que está doente:

- Sim, hoje não vou trabalhar ...
- Qual é o problema? Como se sente?
- Sim, hoje não vou trabalhar...

Quando está a enfrentar uma nova tarefa:

- Eu não sei como usar esta máquina. Tem de fazer isto por mim. Eu não consigo fazê-lo.
- Por que razão não pediu ajuda antes?
- Não sei ... Isto é simplesmente estúpido.

Ao decidir o tipo de restaurante:

- Estou com muita fome. Vamos comer alguma coisa
- Claro. Gostaria chinês ou italiano?
- Qualquer um. Tu escolhes.
- Vamos, então, comer massa!
- Eu não gosto disso.

Quando um amigo lhe diz o que o está a perturbar no momento:

- ... Foi mesmo aborrecido, como é que ele me pôde fazer isto? Não sei se aguento mais.
- Sim, ... oh, espere ... Já agora, o que quer fazer amanhã? Vamos às compras?

Observe estas fotos.

Estão os intervenientes a comunicar bem ou mal? Como sabe?



Agora, verifique as suas competências.

Passo 1:

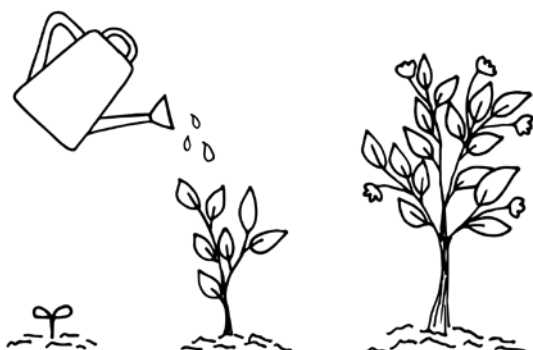
Indique os lugares na tabela que melhor representam as suas competências.

Pode sombrear, pintar ou assinalar com um X e, em seguida, desenhar uma linha para traçar as suas competências. Pode fazê-lo individualmente. Se tiver dúvidas, peça ajuda.

		A emergir		A consolidar	Estabelecido	
		Nunca - Eu luto com isso	Quase nunca	As vezes	Normalmente, mas nem sempre	Sempre - não há problema!
	Exemplo: Penso através de ideias antes de falar ou comunicar.	1	2	3	4	5
1	Penso através de ideias antes de falar ou comunicar.	1	2	3	4	5
2	Comunico positivamente em situações difíceis ou desafiadoras.	1	2	3	4	5
3	Sei se o que digo foi entendido pela pessoa com quem estou a falar.	1	2	3	4	5
4	Sei quando usar linguagem informal ou mais formal.	1	2	3	4	5
5	Ouço aberta e atentamente as outras pessoas durante as conversas.	1	2	3	4	5
6	Tenho consciência e respeito os valores culturais das pessoas com quem estou a comunicar.	1	2	3	4	5
7	Presto atenção à minha linguagem corporal quando converso com outra pessoa.	1	2	3	4	5
8	Sei quando e como fazer perguntas.	1	2	3	4	5
9	Entendo e sigo as instruções para realizar uma tarefa específica.	1	2	3	4	5
10	Reconheço situações em que preciso de ajuda e sei a quem perguntar.	1	2	3	4	5

Sombreie a caixa que melhor indique como se encontram as suas competências de comunicação a nível global.

No geral, as minhas competências de comunicação estão:	A emergir	A consolidar	Estabelecidas
--	-----------	--------------	---------------



Emergir = as suas competências estão a começar a se desenvolver.

A consolidar = está a praticar e a desenvolver as suas competências, mas ainda não chegou lá.

Estabelecido = as suas competências estão bem desenvolvidas e assimiladas.

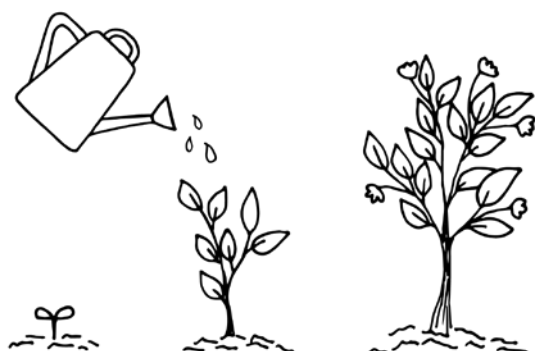
Passo 2:

Peça a alguém que o conheça bem para sombrear ou marcar os espaços que melhor representam o seu ponto de situação. Poderá ser um professor, um animador, um orientador ou um técnico de inserção profissional, ou alguém num papel similar. Estes não devem olhar para as suas respostas!

Reflexão realizada por:		A emergir		A consolidar	Estabelecido	
Relação:		Nunca - Eu luto com isso	Quase nunca	As vezes	Normalmente, mas nem sempre	Sempre - não há problema!
	Exemplo: <i>Pensa através de ideias antes de falar ou comunicar.</i>	1	2	3	4	5
1	Pensa através de ideias antes de falar ou comunicar.	1	2	3	4	5
2	Comunica positivamente em situações difíceis ou desafiadoras.	1	2	3	4	5
3	Sabe se o que diz está a ser entendido pela pessoa com quem está a falar.	1	2	3	4	5
4	Sabe quando usar linguagem formal ou mais informal.	1	2	3	4	5
5	Escuta abertamente e com atenção as outras pessoas durante conversas.	1	2	3	4	5
6	Está ciente e respeita os valores culturais de com quem está a comunicar.	1	2	3	4	5
7	Presta atenção à sua linguagem corporal quando conversa com outra pessoa.	1	2	3	4	5
8	Sabe quando e como fazer perguntas.	1	2	3	4	5
9	Entende e segue instruções para realizar uma tarefa específica.	1	2	3	4	5
10	Reconhece situações quando precisa de ajuda e sabe a quem recorrer.	1	2	3	4	5

Sombreie a caixa que melhor indique como se encontram as competências de comunicação a nível global.

No geral, as competências de comunicação estão:	A emergir	A consolidar	Estabelecidas
---	-----------	--------------	---------------



Emergir = as suas competências estão a começar a se desenvolver.

A consolidar = está a praticar e a desenvolver as suas competências, mas ainda não chegou lá.

Estabelecido = as suas competências estão bem desenvolvidas e assimiladas.

Etapa 3:

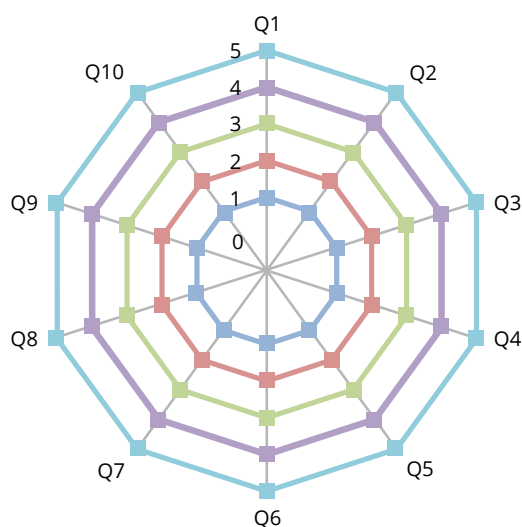
Em seguida, trace as suas respostas nos gráficos de radar.

Q1 - Q10 representa as perguntas. Em cada pergunta, se respondeu 5, assinale a cruz azul; se respondeu 4, a cruz roxa; se respondeu 3, verde; 2 vermelho; 1 azul-escuro.

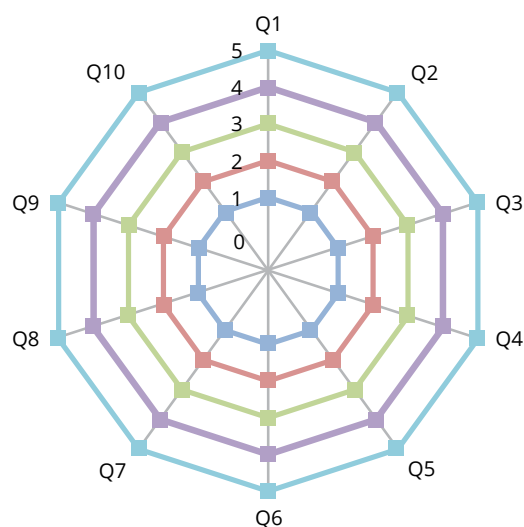
Quando tiver assinalado todas as cruzes, à volta do gráfico, una-as com uma linha preta. O diagrama final deve ser semelhante a uma teia de aranha e pode apresentar diferentes formas, dependendo das suas respostas.

Se precisar de mais ajuda, consulte a seção de instruções e orientações.

As minhas respostas:



As respostas da outra pessoa:



Analise conjuntamente os diagramas.

- São iguais ou diferentes?
- As outras pessoas veem-no da mesma maneira que se vê?



Decidam quais são as suas áreas fortes e fracas, e certifiquem-se que ambos concordam.

Liste os seus pontos fortes e fracos.

Quais são as suas três áreas mais fracas?

Área 1:

Área 2:

Área 3:

Quais são as suas três áreas mais fortes?

Área 1:

Área 2:

Área 3:

As suas áreas mais fortes podem ser competências de comunicação nas quais é bom, mas nas quais pode melhorar. As suas áreas mais fracas são definitivamente áreas nas quais deve pensar em melhorar.

Lembre-se que os níveis são pessoais e refletem os seus hábitos, conhecimento e experiência e não podem ser comparados com outras pessoas pois cada indivíduo apresenta o seu próprio *background*.

CONTINUANDO A VIAGEM - ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO

Já está numa viagem, porque já está envolvido nalgum tipo de atividade ou projeto o que significa que tem de comunicar com outras pessoas.

Como se sente?

Muita comunicação é não-verbal, o que significa que a forma como se posiciona, e como usa o seu rosto e corpo, comunica tanto - se não mais - as coisas que pretende dizer.



São as seguintes pessoas **confiantes e disponíveis**? Ou estão **nervosas ou defensivas**?



E estas?





Quando seria adequado se sentar assim?
Quando seria impróprio?

Vá para a última página para respostas sugeridas.

Prepare uma apresentação sobre qualquer assunto do seu agrado, por pelo menos 2 minutos. Filme-se e veja o resultado. Só precisa de ver!

Reflita sobre a sua linguagem corporal.

Era a sua linguagem corporal:

- Confiante, aberta e envolvente?
- Nervosa, defensiva ou desconfortável?

Como poderia melhorar a sua linguagem corporal da próxima vez?

Da próxima vez, poderia melhorar a minha linguagem corporal...





Quando se conhece pessoas pela primeira vez, é natural ficar nervoso. Ir a uma entrevista de emprego ou de formação pode ser muito desgastante. Aqui estão algumas competências de comunicação que podem ajudar.

Ação 1: Prepare-se. Isto pode parecer óbvio, mas é muitas vezes esquecido. Certifique-se de que tem algo a dizer. Para uma entrevista de emprego, pesquise a empresa ou indústria, e conheça os factos principais sobre a mesma. Mesmo num evento social onde não conhece muitas pessoas, prepare algumas coisas a dizer sobre si, pois poderá quebrar o gelo com mais facilidade.

Ação 2: Cause uma boa primeira impressão. Em situações formais, como entrevistas, mantenha a calma e apresente-se com um sorriso e com um aperto de mão firme (excessivo, não). Certifique-se que as palmas das suas mãos estão secas. Não traga qualquer coisa que possa distraí-lo, é muito importante, desligar o telefone. Se se espera que se vista elegantemente, faça-o! Limpe os sapatos, certifique-se que o seu cabelo está penteado e que as suas roupas são apropriadas e de tamanho adequado. Pode vestir-se profissionalmente e, mesmo assim, expressar o seu próprio estilo pessoal.

Ação 3: Use linguagem corporal adequada. Quando se sentar, sente-se com as costas retas contra a cadeira ou incline-se ligeiramente para a frente, com os pés no chão. Isso mostra o interesse na conversa. Mantenha as mãos longe do seu rosto e cabelo, e evite a inquietação. Mantenha os braços abertos, pois os braços cruzados, por vezes, podem transmitir uma postura defensiva. Exiba alguma animação com as mãos e expressões faciais para projetar uma presença dinâmica, mas esteja ciente de que se fizer em demasia, poderá parecer pouco profissional. Esteja consciente dos valores culturais, tais como o espaço pessoal pretendido pelo outro.

Ação 4: Desenvolver competências de escuta ativa. Ouvintes ativos mostram que estão a ouvir, recorrendo à sua linguagem corporal, e incentivam e acolhem os pensamentos, opiniões e sentimentos dos outros. Preste atenção à conversa e evite olhar para o relógio ou telefone, ou mostrar outros sinais de desinteresse. Sorria e acene com a cabeça para indicar que está envolvido, mas não force um sorriso ou uma gargalhada. Mantenha os braços abertos, e mantenha contato com os olhos o suficiente para demonstrar o seu interesse.

Ação 5: Manter uma dupla interação. A comunicação é um processo de duas vias. Somos todos bons a falar, mas quantos de nós realmente ouvimos e, em seguida, respondemos? Em situações formais, permita que o emissor termine cada pergunta antes de responder. Não interrompa, e certifique-se de que as suas respostas respondem genuinamente à pergunta. É bom fazer uma pausa se precisar de pensar sobre a resposta certa, porque isso mostra que ouviu e que está a considerar a melhor resposta. Traduza a sua curiosidade, fazendo perguntas - isso ajuda a causar uma boa impressão. Em ambientes mais informais, alternem a vez no decorrer da conversa. Adicionar questões, tais como “não é?” Ou “o que acha?” convida diretamente a outra pessoa a responder.

Ação 6: Seja claro sobre o que está a ser dito. Se questiona, mostra que está interessado em saber mais. Pode também fazer perguntas para tentar esclarecer qualquer coisa que não entende. Se o que está a ser dito não é claro, peça à outra pessoa para repetir ou para reformular. Compreender corretamente irá poupar muito tempo e pode construir a confiança, por isso não tenha medo de pedir esclarecimentos se precisar. Isto também se aplica a si. Em particular, não diga ‘sim’ quando realmente quer dizer ‘não’. Se precisa de recusar uma oferta, faça-o educadamente, mas diretamente e com firmeza.

Ação 7: Seja conciso. Para além de ser claro, também deve procurar ser conciso, especialmente em situações formais. Isso às vezes é muito difícil se está nervoso. No entanto, recorrer a frases elaboradas não o faz necessariamente parecer mais inteligente. Mantenha um discurso curto e simples. Limite-se ao assunto.

Ação 8: Fale com confiança. Este ponto advém de se preparar bem, mas a confiança é também sobre como usa a sua linguagem corporal e a voz. Compreenda a sua linguagem corporal, e planeie, com antecedência, como se vai sentar e usar as mãos. Muitas pessoas falam mais rápido quando estão nervosas, então pratique a abrande o seu discurso, e pronuncie as palavras e frases claramente. Verifique o significado e a pronúncia de palavras das quais está em dúvida. Só fale longamente sobre os tópicos que conhece e com os quais se sente confortável ao ser questionado sobre os mesmos.

Ação 9: Seja sua própria fé: Em situações em que não nos sentimos confortáveis ou às quais não nos adaptamos, a nossa resposta é, muitas vezes, projetar uma personalidade que não corresponde ao que realmente somos. Em situações formais, pode até polir as suas competências de comunicação e parecer profissional, mas permita que a sua própria fé brilhe. Como faz-lo varia muito de pessoa para pessoa. Como acha que poderia fazer isso?

Ação 10: Comunique de forma adequada. Se vai para uma entrevista de trabalho e usa a mesma gíria informal que usaria com os amigos, é improvável que crie uma boa impressão. Não há nada de errado com o discurso informal ou gíria, mas não é apropriado em situações formais. Da mesma forma, não seja demasiado familiar, não assuma que o emprego já é seu e mantenha uma distância formal no que diz respeito à sua linguagem corporal e expressão. Finalmente, não jure, não use palavras ofensivas, ou tente contar piadas. Provavelmente, ser-lhe-á apresentada a “porta”, independentemente de quão bem comunica.

Leia ‘10 Recursos para uma Comunicação Eficaz’ e faça o seguinte exercício.



Em quais destas competências de comunicação já é bom?

Quais destas competências de comunicação experimentará pela primeira vez?

Que outras boas competências de comunicação pode imaginar?

PLANO DE AÇÃO

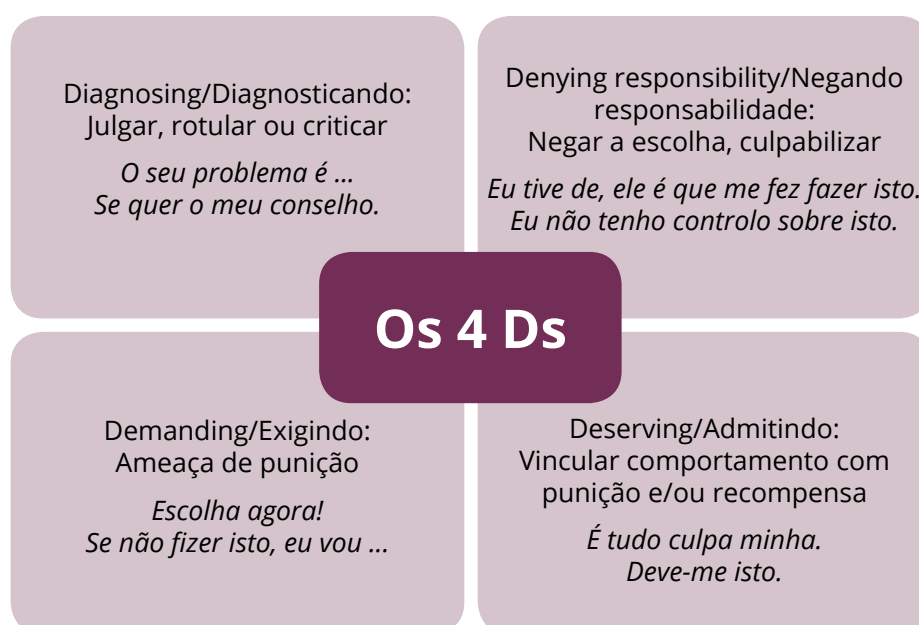
Ao longo da vida, cada um enfrenta situações que poderiam degenerar num conflito. É realmente fácil entrar numa discussão, mas muito mais difícil sair dela. Não temos controlo sobre como as outras pessoas respondem ao conflito, mas podemos controlar como reagimos e como comunicamos.

- Quando foi a última vez que teve uma discussão com alguém? Valeu realmente a pena?
- Qual foi a sua quota de responsabilidade?
- Poderia ter reagido de forma diferente à situação?

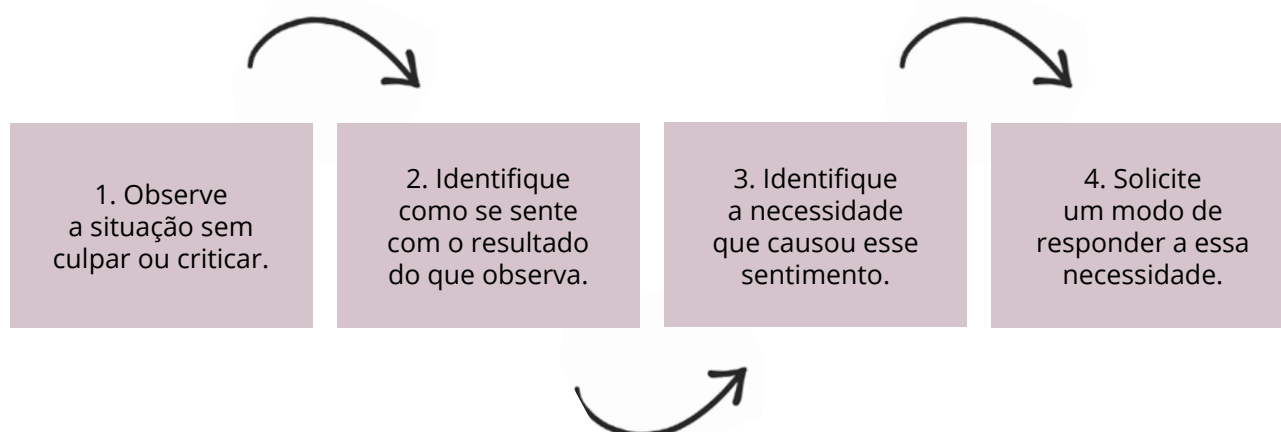
Comunicação Não-Violenta

A abordagem *Comunicação Não-Violenta (CNV)*¹ argumenta que acabamos por entrar em conflito com os outros, porque não conseguimos ver que emoções, como a raiva, são o resultado de certas necessidades que não estão a ser correspondidas, como a necessidade de aceitação, a liberdade, ser valorizado e sentir-se amado.

A teoria **4 Ds** dar-lhe-á alguns conselhos sobre o que definitivamente deve evitar fazer. Estes irão aumentar o conflito:

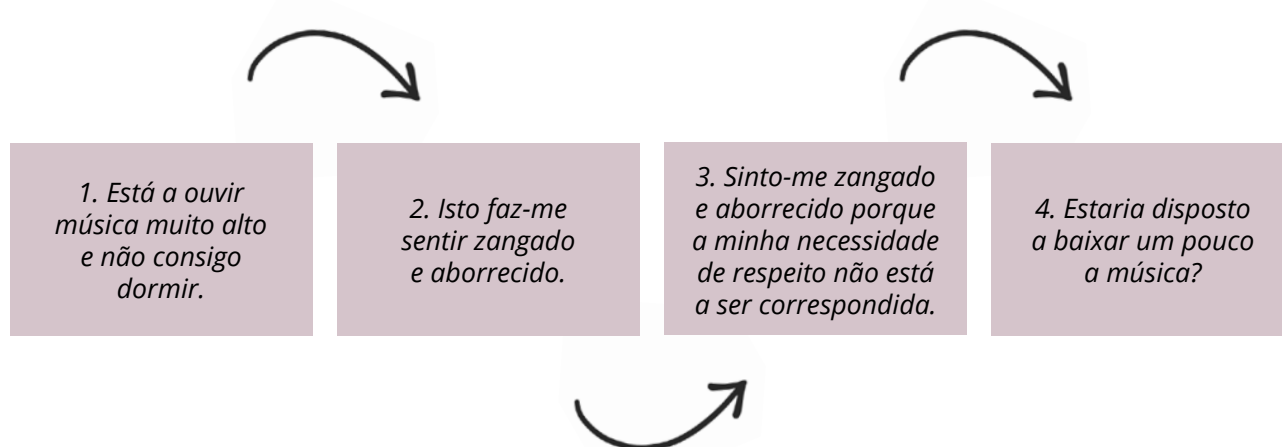


Em vez deste modelo, podemos tentar resolver situações de conflito usando estas 4 etapas:



¹ Vejo: https://en.wikipedia.org/wiki/Nonviolent_Communication

Observe o seguinte exemplo:



A *Comunicação Não-Violenta* recorre às metáforas do chacal e da girafa para abordar a comunicação:



O chacal ataca por instinto. Usa críticas, punição e recompensa e induz a culpa, vergonha e medo. O chacal vê as coisas como 'ou / ou' e 'preto ou branco', e vê as outras pessoas como um inimigo. Quando ouvimos com os ouvidos de um chacal, ouvimos críticas e culpa. Tornamo-nos uma vítima indefesa que culpabiliza as ações dos outros pelos seus próprios sentimentos feridos.

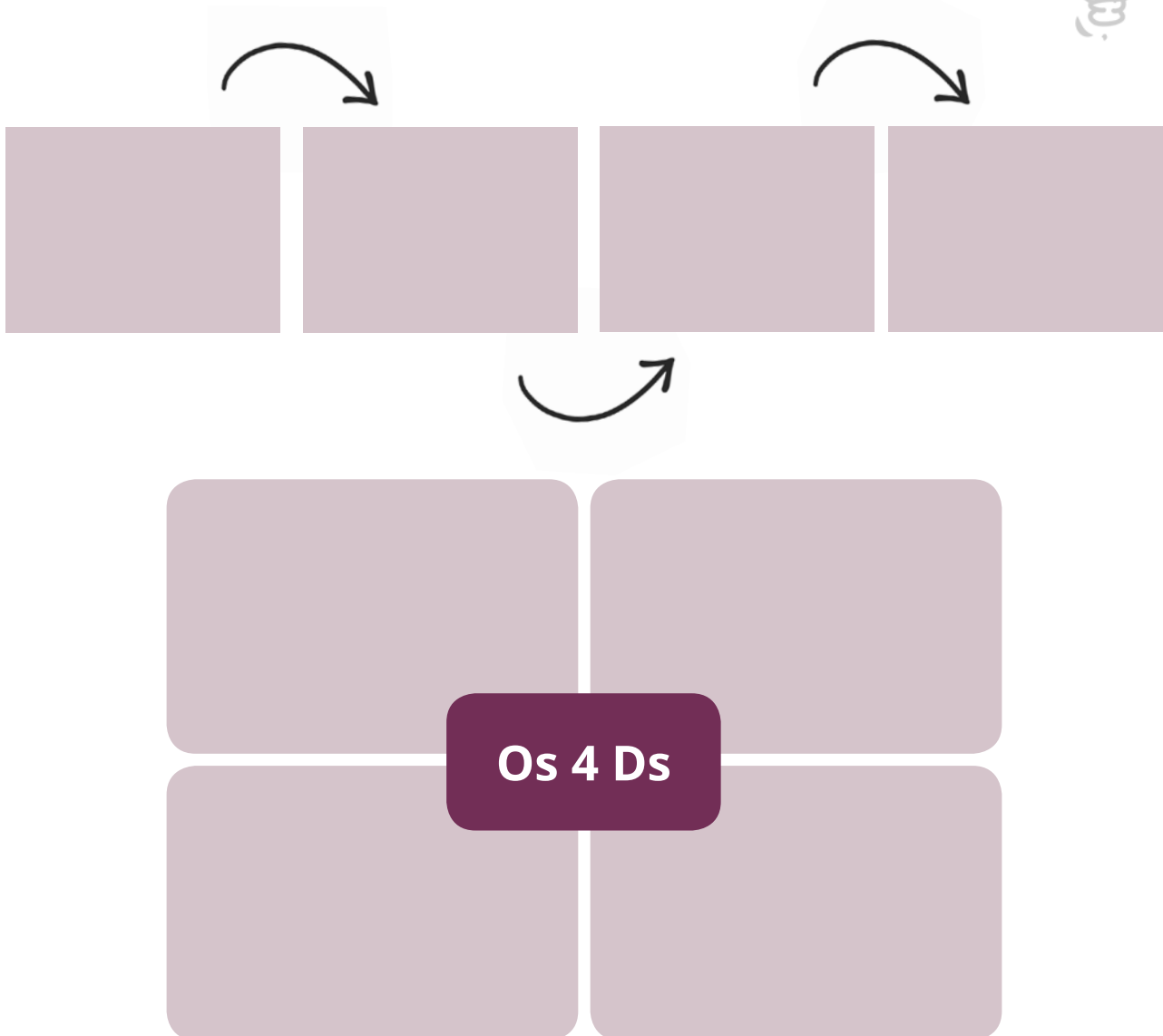


A girafa tem o maior coração de todos os animais terrestres. O seu longo pescoço torna-se vulnerável, mas também pode olhar para baixo numa situação e vê-la objetivamente, de cima. É um animal social que valoriza a conexão, compreensão e cooperação. A girafa preocupa-se com a compreensão das necessidades e sentimentos dos outros, e sabe que as situações são raramente ou / ou. Quando ouvimos com os ouvidos de uma girafa, ouvimos as emoções feridas dos outros, e a nossa natureza compassiva significa que queremos resolver esse mal. A girafa assume a responsabilidade pelos seus próprios pensamentos e ações.

Reveja a terceira etapa do processo 4 Etapas. Aqui estão mais algumas formas de fortalecer a sua girafa interior:

Sinto-me	zangado aborrecido desapontado frustrado impaciente solitário nervoso sobrecarregado triste desconfortável	porque a minha necessidade de	aceitação apreciação autonomia comunidade criatividade amor significado paz respeito descansar	não foi cumprido(a).
----------	---	----------------------------------	---	-------------------------

Pense numa conversa desafiadora ou numa situação com a qual pode ter de lidar ao longo dos próximos dias ou semanas. Use as 4 etapas e os 4 Ds para planear o que vai fazer e não fazer.

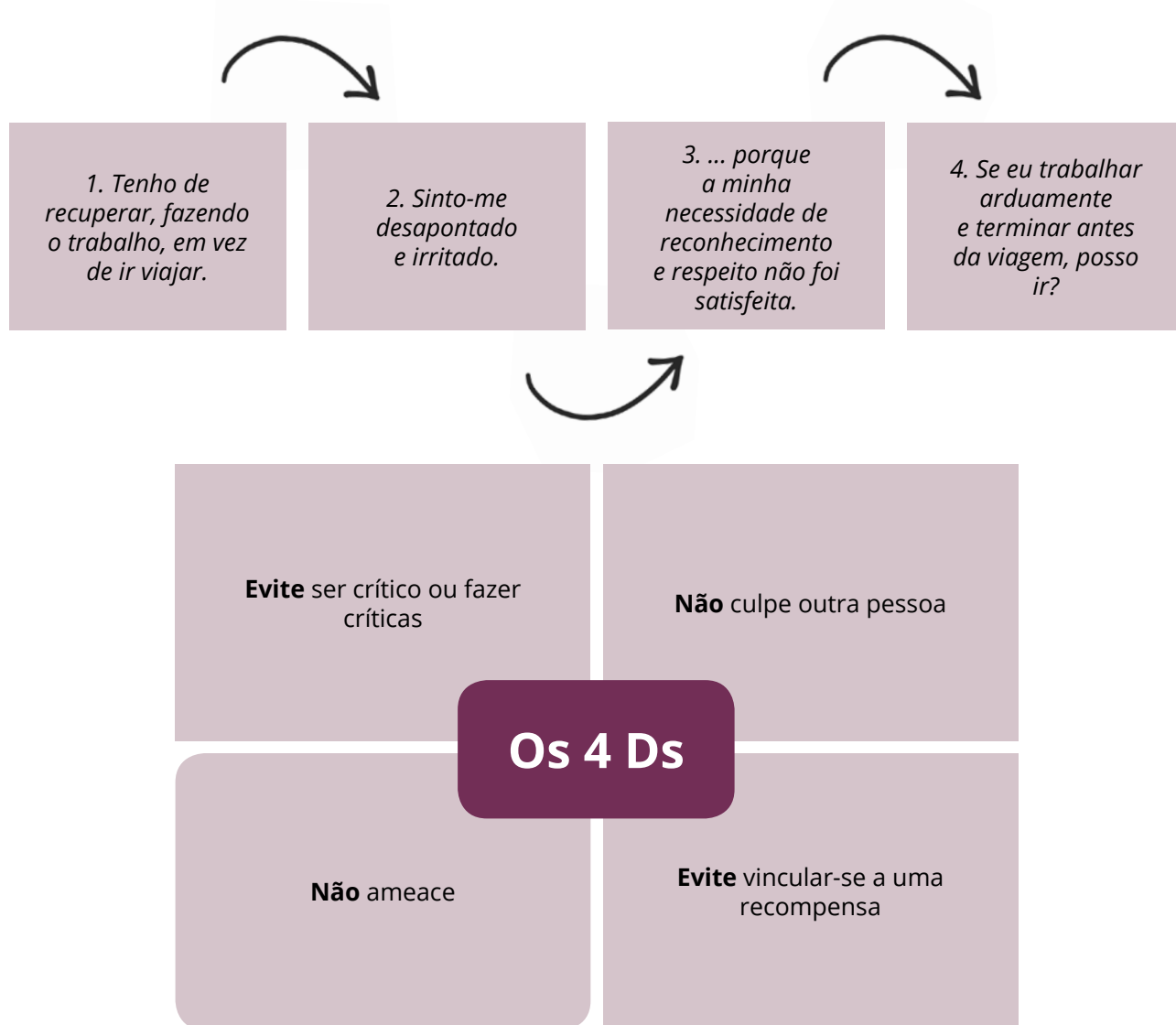


Como lidou com a situação? Era um chacal ou uma girafa? Ou uma mistura dos dois?



Exemplo:

O meu orientador na faculdade disse que não posso participar de uma viagem porque não entreguei o trabalho a tempo e preciso de me concentrar em recuperar.



Como lidou com a situação? Era um chacal ou uma girafa? Ou uma mistura dos dois?



O Chacal teria sido uma vítima indefesa, apenas a ouvir críticas e a lhe serem dirigidas culpas e desrespeito. Isto agravaria a situação, traduzindo que nenhum entendimento seria possível.



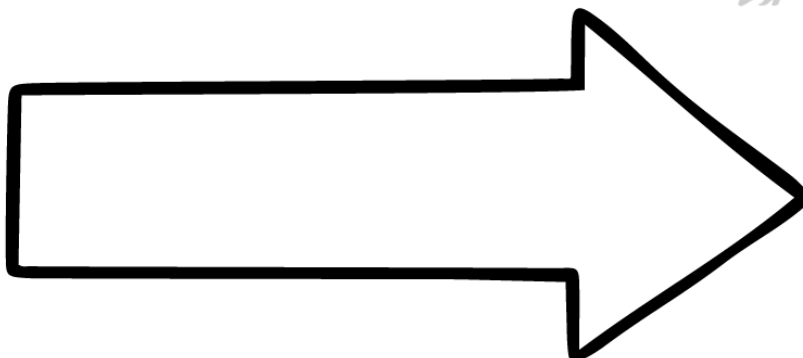
A girafa está a tentar entender as necessidades da outra pessoa. Ao explicar a pressão adicional e sugerir uma opção alternativa, iniciou-se um processo de negociação.

REFLEXÃO E AVALIAÇÃO

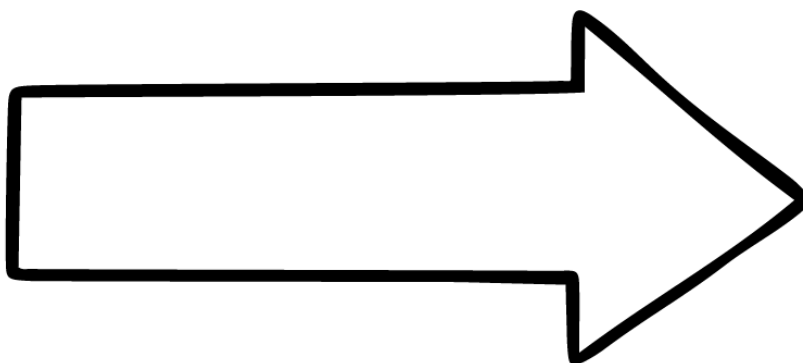
Esta é a sua oportunidade para refletir sobre como melhorou as suas competências de trabalho em equipa. Preencha cada seta com os seus resultados e pensamentos.



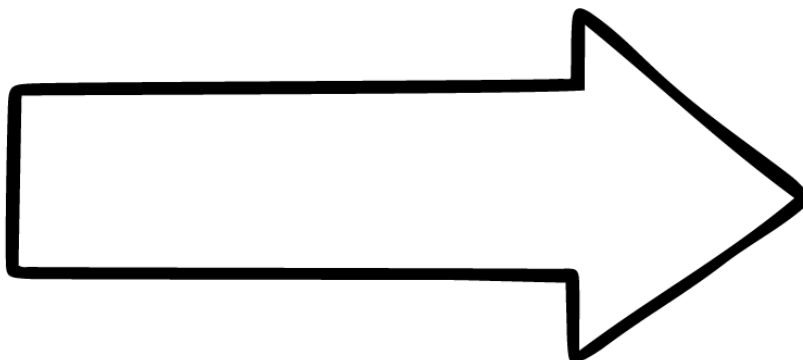
**Que tarefa/atividade
levou a cabo?**



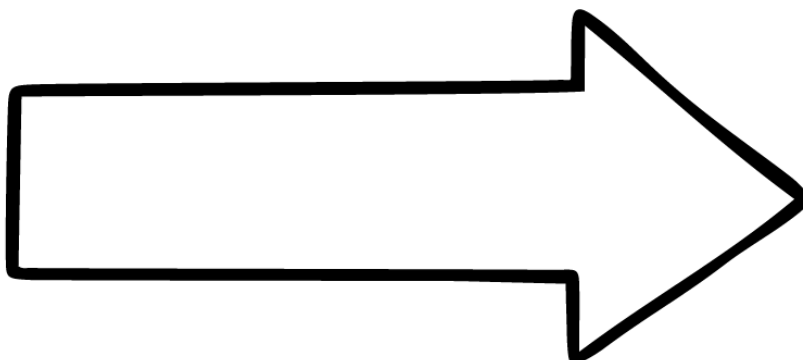
**Seguiu o seu
próprio conselho
de competências
comunicacionais? Como?**



**Consegue comunicar
melhor? Como?**



**Que novas competências
de comunicação levará
consigo e desenvolverá
ainda mais no futuro?**



APÓS A VIAGEM – VERIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Está quase concluída esta etapa de sua viagem. Já usou esta parte da viagem para pensar sobre as suas competências de comunicação. Agora é hora de ver o quão longe viajou. Indique os espaços que melhor representam as suas competências atuais.

		A emergir		A consolidar	Estabelecido	
		Nunca - Eu luto com isso	Quase nunca	As vezes	Normalmente, mas nem sempre	Sempre - não há problema!
	Exemplo: Penso através de ideias antes de falar ou comunicar.	1	2	3	4	5
1	Penso através de ideias antes de falar ou comunicar.	1	2	3	4	5
2	Comunico positivamente em situações difíceis ou desafiadoras.	1	2	3	4	5
3	Sei se o que digo foi entendido pela pessoa com quem estou a falar.	1	2	3	4	5
4	Sei quando usar linguagem informal ou mais formal.	1	2	3	4	5
5	Ouçoo aberta e atentamente as outras pessoas durante as conversas.	1	2	3	4	5
6	Tenho consciência e respeito os valores culturais das pessoas com quem estou a comunicar.	1	2	3	4	5
7	Presto atenção à minha linguagem corporal quando converso com outra pessoa.	1	2	3	4	5
8	Sei quando e como fazer perguntas.	1	2	3	4	5
9	Entendo e sigo as instruções para realizar uma tarefa específica.	1	2	3	4	5
10	Reconheço situações em que preciso de ajuda e sei a quem perguntar.	1	2	3	4	5

Sombreie a caixa que melhor indique como se encontram as suas competências de comunicação a nível global.

No geral, as minhas competências de comunicação estão:	A emergir	A consolidar	Estabelecidas
--	-----------	--------------	---------------



Emergir = as suas competências estão a começar a se desenvolver.

A consolidar = está a praticar e a desenvolver as suas competências, mas ainda não chegou lá.

Estabelecido = as suas competências estão bem desenvolvidas e assimiladas.

Mais uma vez, peça a alguém que o conheça bem para sombrear ou marcar os espaços que melhor representam o seu ponto de situação. Este não deve olhar para as suas respostas!

Reflexão realizada por:		A emergir		A consolidar	Estabelecido	
Relação:		Nunca - Eu luto com isso	Quase nunca	As vezes	Normalmente, mas nem sempre	Sempre - não há problema!
	Exemplo: <i>Pensa através de ideias antes de falar ou comunicar.</i>	1	2	3	4	5
1	Pensa através de ideias antes de falar ou comunicar.	1	2	3	4	5
2	Comunica positivamente em situações difíceis ou desafiadoras.	1	2	3	4	5
3	Sabe se o que diz está a ser entendido pela pessoa com quem está a falar.	1	2	3	4	5
4	Sabe quando usar linguagem formal ou mais informal.	1	2	3	4	5
5	Escuta abertamente e com atenção as outras pessoas durante conversas.	1	2	3	4	5
6	Está ciente e respeita os valores culturais de com quem está a comunicar.	1	2	3	4	5
7	Presta atenção à sua linguagem corporal quando conversa com outra pessoa.	1	2	3	4	5
8	Sabe quando e como fazer perguntas.	1	2	3	4	5
9	Entende e segue instruções para realizar uma tarefa específica.	1	2	3	4	5
10	Reconhece situações quando precisa de ajuda e sabe a quem recorrer.	1	2	3	4	5

Sombreie a caixa que melhor indique como se encontram as competências de comunicação a nível global.

No geral, as competências de comunicação estão:	A emergir	A consolidar	Estabelecidas
---	-----------	--------------	---------------



Emergir = as suas competências estão a começar a se desenvolver.

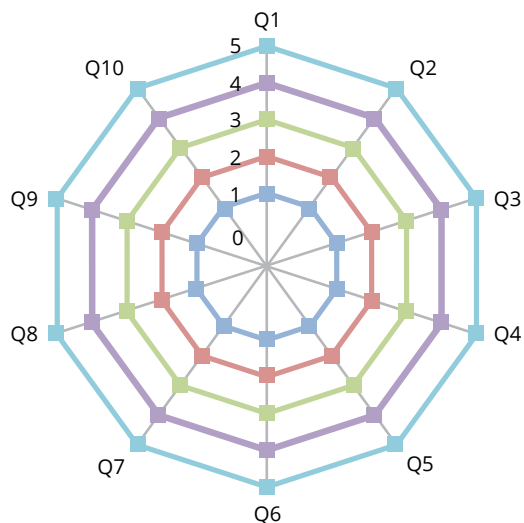
A consolidar = está a praticar e a desenvolver as suas competências, mas ainda não chegou lá.

Estabelecido = as suas competências estão bem desenvolvidas e assimiladas.

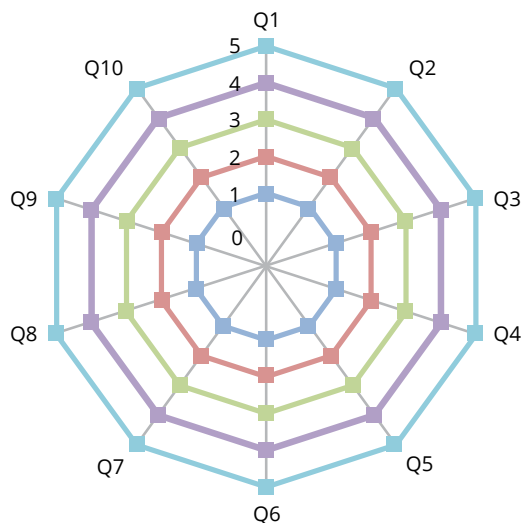
Em seguida, trace as suas respostas nos gráficos de radar.

Se precisar de mais ajuda, consulte a seção de instruções e orientações.

As minhas respostas:



As respostas da outra pessoa:

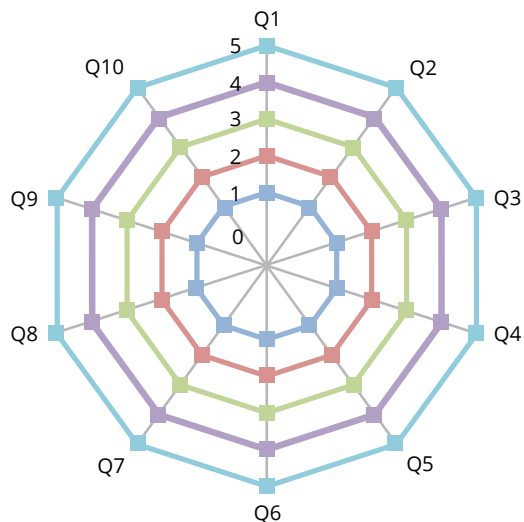


Se as teias de aranha se parecerem iguais, é positivo. Avance para a próxima fase.

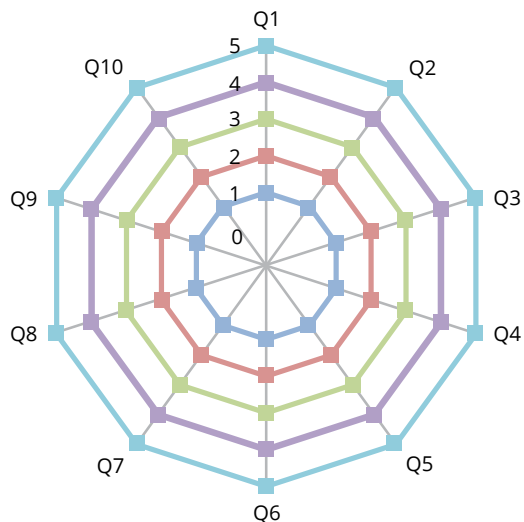
Se são diferentes, trabalhem juntos para produzir uma teia de aranha única na qual concordem.

Trace dois diagramas -as suas competências antes e as suas competências agora.

As minhas competências antes:



As minhas competências atuais:



Os diagramas são diferentes? Como foi o seu progresso?

Se são iguais, não desanime. Às vezes, precisamos de mais tempo para desenvolver as nossas competências. Faz parte da viagem!

Lembre-se que os níveis são pessoais e refletem os seus hábitos, conhecimento e experiência e não podem ser comparados com outras pessoas pois cada indivíduo apresenta o seu próprio *background*.

AVANÇANDO

Esta parte da viagem está quase no fim. É hora de se preparar para a próxima fase.



1. Como vai continuar a desenvolver as suas competências de comunicação?

Vou continuar a desenvolver as minhas competências de comunicação:

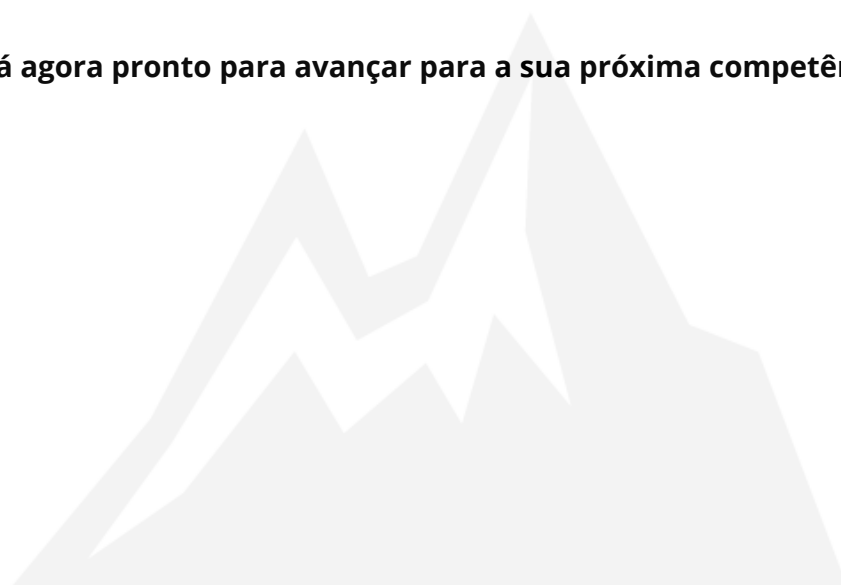
2. Candidatou-se a um emprego ou a formação e pretendem saber que experiência tem em comunicar eficazmente com uma série de pessoas diferentes.

Que exemplos pode dar na sua candidatura?

3. Gostaram da sua candidatura e pretendem convidá-lo para uma entrevista.







*Que outros bons exemplos de competências de comunicação deve mencionar na entrevista?
Como deve comunicar durante a entrevista?*

Está agora pronto para avançar para a sua próxima competência.



FOLHA DE RESPOSTAS

Estão as seguintes pessoas confiantes e disponíveis? Ou estão nervosas ou defensivas?

 <p>Braços cruzados sobre o peito e um olhar direto indica defesa e desconforto.</p>	 <p>O contato visual interrompido e a remoção de borboto real ou imaginário mostram que a pessoa não concorda com o que foi dito.</p>	 <p>Olhar para baixo, para a mão, e evitar contato visual indica insegurança.</p>	 <p>Pernas cruzadas e a segurar a cadeira são indicativos de insegurança, nervosismo e falta de confiança.</p>	 <p>Braços cruzados sobre o peito e ombros levantados indicam nervosismo, defesa e insegurança.</p>	 <p>Tocar o nariz indica que a pessoa está insegura e se sente desconfortável.</p>
---	--	--	--	--	---

 <p>Braços abertos com ombros arredondados mostram audição confiante, confiável e ativa.</p>	 <p>Mão nos quadris é uma pose defensiva agressiva.</p>	 <p>Prestar atenção total com contato visual direto mostra confiança e interesse.</p>	 <p>Pernas cruzadas fecham o corpo e indicam confiança, defesa e passível de desafio.</p>	 <p>Disponível e atento, pronto a agir.</p>	 <p>Indica que a pessoa está a ouvir atentamente de maneira profissional.</p>
--	---	---	--	---	---



Esta é uma pose muito autoconfiante. Seria apropriado se sentar assim num ambiente informal, como com a família ou amigos.

No entanto, seria considerado desrespeitoso numa situação formal ou séria, como uma entrevista ou uma reunião de trabalho.

