

CTeSP- PROTEÇÃO CIVIL

2018|2019

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

Ana Isabel Silva

A consulta deste documento não dispensa a consulta dos documentos facultados ao longo das aulas.

A. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

1. Técnicas de Comunicação
2. Ruídos do processo comunicativo

Exercício:

- Cenários em análise
- Assinalar os problemas de comunicação no diálogo que se segue e proponha as alterações
- Identificar os diferentes ruídos na comunicação
- identificar os componentes do ato comunicativo
- distinguir linguagem verbal e não verbal; mensagem não verbal de mensagem verbal
- diferenças entre estilos comunicacionais
- distinguir competência comunicativa de competência linguística

Cenários de resposta implicam recorrer aos procedimentos de escuta-ativa e identificar:

- ruídos na comunicação; contexto de comunicação; canal de comunicação; código de comunicação; a mensagem; o recetor e o feedback, ou seja os fatores e componentes do ato comunicativo que interferem na comunicação de uma mensagem, mas principalmente na compreensão da mensagem. A Comunicação interpessoal implica sempre a transferência de significado de uma pessoa para outra. A compreensão desses significados, pelo recetor, é fundamental para que o objetivo do emissor seja alcançado. Neste sentido, os diferentes tipos de ruídos apresentam diferentes consequências para essa compreensão. O ruído semântico constitui um dos principais problemas e desafios que se colocam aos intervenientes do ato comunicativo.
- linguagem verbal (por via da utilização da linguagem humana, especificando nos diferentes idiomas como códigos das mensagens verbais-signos linguísticos ou palavras que ainda que partilhem o mesmo referente, não partilham a mesma imagem e representação individual. A este propósito foi dado o exemplo de “desenha-me uma ovelha”) e não verbal (mensagens não verbais que recorrem à linguagem corporal, expressões faciais, gestos, movimentos, cores, indumentária...) e o impacto e influência que têm na compreensão da mensagem pela ativação da competência comunicativa e linguística; A linguagem não verbal não é comum a todas as culturas, línguas e nações. Ainda que possam ter uma matriz comum, a linguagem não verbal pressupõe, para ser bem interpretada, o conhecimento do contexto e da realidade cultural.
- Como tal, a linguagem é sempre um ato imperfeito.
- A comunicação pressupõe, também o autoconhecimento e a consciência de que o outro (para quem comunicamos ou que nos comunica algo) nem sempre participa do nosso universo de referência. (diferentes exemplos de notícias sobre a comunicação entre falantes da mesma língua, mas no contexto de saúde)
- Assim, tendo em conta estes apontamentos, surge a necessidade de caracterizar os diferentes estilos de comunicação, de entre os quais o ‘assertivo’ é o mais adequado às situações e cenários vivenciados neste contexto de formação. Os diferentes estilos de comunicação determinam diferentes impactos no recetor. Tal plasma-se em fórmulas linguísticas apresentadas como exemplos nas aulas (cf diapositivos).
- ESCUTA ativa - descrição e contextos de utilização e formas de ler o outro.
- desconstruir mensagens e identificar indícios e mensagens ‘ocultadas’.

B. TÉCNICAS DE EXPRESSÃO CORPORAL, VERBAL E ESCRITA

1. Exercícios vocais e de expressão corporal
2. Técnicas de elaboração escrita de documentos

Exercícios:

- identificar as qualidades de um discurso oral
 - distinguir a comunicação para grandes grupos e pequenos grupos
 - identificar diferentes tipos de textos para cada situação
 - o que implica escrever (fases de escrita)
 - identificar diferentes características do comunicado interno, do comunicado de imprensa, da notícia
-
- O discurso oral pode definir-se pela integração do discurso na voz e no corpo. O ORADOR está em permanente observação por parte dos seus interlocutores, não falando exclusivamente com a voz, mas sim com todo o seu corpo. Os diferentes exercícios corporais e de voz servem o propósito treinar a articulação. A percepção do som, mais precisamente de discurso oral (fala) implica discriminar auditivamente a mensagem (o que é dito). As variações dialectais ou, também, as variedades do português, podem interferir na compreensão da mensagem de forma mais ou menos eficaz. Ser capaz de articular os sons do idioma de comunicação de forma audível e perceptível, pressupõe ter uma dicção o mais próxima possível da norma ou padrão do português europeu. Tal não exclui o conhecimento desse idioma ao nível de regionalismos ou expressões populares utilizadas pelas pessoas. O treino da voz e da dicção auxiliam e complementam a manutenção do estilo comunicacional assertivo.
 - O registo escrito obedece a diferentes operações cognitivas. Os modelos de escrita são vários, mas todos apontam para três fases de escrita que integram para que o produto final seja claro, objetivo e cumpra a intenção de comunicação. Resumem-se à planificação, redação e revisão. Nesse processo, escrever implica conhecer minimamente o destinatário. Trata-se de um registo de informação que, no contexto desta formação, implica o conhecimento de modelos estandardizados e comumente aceites em diferentes instituições. Porém, quando escrevemos para a comunicação social, para meios e canais de difusão massificada, o conteúdo da mensagem deverá ser planificado de forma a traduzir apenas a informação necessária de forma o mais precisa possível. Vários são os 'incidentes diplomáticos' que surgem a partir de mensagens mal planificadas e pensadas. A título de exemplo, referimos o caso do ex-vice-primeiro ministro Paulo Portas (caso irrevogável). O mesmo ocorre em diferentes contextos e cenários políticos, culturais e institucional.

C. ASSESSORIA DE IMPRENSA E PORTA-VOZ

1. distinção entre as funções de assessor de imprensa e porta-voz

Exercício:

- identificar as funções atribuídas ao assessor de imprensa e ao porta-voz
 - identificar o papel do assessor de imprensa na gestão de imagem de uma instituição ou entidade
- O porta-voz e o assessor de imprensa, não tendo as mesmas funções, trabalham em equipa. Podem, em alguns casos, ser a mesma pessoa. Quanto mais organizada é a instituição ou entidade, mais trabalho comum e partilhado entre estes profissionais deverá existir. A mensagem a transmitir é tanto mais credível quanto mais clara e objetiva for, bem como mais resposta der aos solicitado. Em gestão de crise, situação específica, o porta-voz fala pela instituição, responde às situações e representa uma identidade. O assessor de imprensa, pode, em muitas situações, representar o conceito de 'eminência parda'. regra geral é um jornalista ou alguém com uma relação cordial com a comunicação social.

D. COMUNICAÇÃO INTERNA

1. Técnicas para uma boa comunicação interna

Exercício:

- definir em que consiste a comunicação interna
 - identificar as diferentes funções da comunicação interna
 - reconhecer as diferentes fases para a 'construir' o plano de comunicação
 - identificar a necessidade de planear a comunicação interna nas entidades e instituições
- A **comunicação interna** existe sempre, mesmo que as organizações ou entidades não tenham definido uma política de comunicação. As conversas de corredores ou durante a pausa para café são um espaço privilegiado para a comunicação interna.
- Uma **política de comunicação** interna é uma forma eficaz de combater rumores, estimular o envolvimento dos seus funcionários nos projetos da empresa, de organizações ou entidades, instaurando um ambiente de confiança.
- Reforço da imagem de uma instituição e entidade são exigências do século XXI, dada a velocidade com que a informação é disseminada, à exigência do cidadão (hipertransparência); o diálogo; as ferramentas da internet e dos seus utilizadores e a memória do cidadão e dos registos audiovisuais.

E. FONTES DE INFORMAÇÃO E JORNALISMO CONTEMPORÂNEO

1. Conflitos na atual comunicação social - fontes de informação e jornalismo contemporâneo

Exercícios:

- compreender o imediatismo da informação e a necessidade que os media provocaram na sociedade
 - reconhecer o contexto da comunicação social e a necessidade de gestão de crise, tendo em conta a comunicação
 - distinguir entre incidentes, emergências e crise
 - identificar a informação essencial a facultar aos mass media
 - reconhecer as características da comunicação da mensagem (5C's)
- Os media, em situação de crise, obrigam a uma gestão e controlo de informação por parte das instituições e entidades/empresas. Essa gestão parte da necessidade da construção de um plano de comunicação interna e da clara definição de papéis (porta-voz e assessor de imprensa). Do mesmo modo, de não subestimar as ferramentas e instrumentos, à disposição dos jornalistas e do cidadão comum, de recolha e disseminação da informação. As redes sociais são um palco privilegiado para dar a conhecer, mas também mitigar, denunciar, insultar ou denegrir, elogiar e enaltecer pessoas, instituições, entidades e empresas. A negação da sua existência ou a sua superlativação trazem ruído à comunicação, mas também podem trazer a valorização da imagem corporativa. face a diferentes contextos: emergências, incidentes ou crise, será contraproducente negligenciar a presença e o trabalho da comunicação social, pois esta constitui-se o quarto poder em qualquer sociedade. Nesse sentido, estudar bem a mensagem e a situação, bem como seleccionar o porta-voz e assessor de imprensa requer seriedade e compromisso. Do mesmo modo, gerir conflitos na comunicação social requer o respeito integral pelas Máximas de Grice (qualidade - ser verdadeiro; quantidade - dizer a informação necessária; modo - ser claro; relação - responder ao solicitado e não desviar a atenção ao devolver acusações ou questões). Estas máximas, reduzem-se a 5 C's.