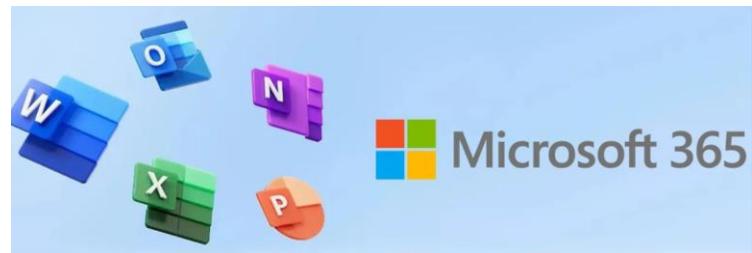


Cria, Comunica, Colabora @Microsoft 365

Tema 1 – Conceitos Teóricos sobre Comunicação e Colaboração



Docente: Bruno Loureiro **E-mail:** Bruno.AA.Loureiro@edu.azores.gov.pt



setembro de 2024

Conteúdos

- Comunicação
 - Processo Comunicacional
 - Linguagem Verbal e Não Verbal
 - Obstáculos à Comunicação
 - Auto-Conhecimento
 - Tipos de Comunicação
 - Comunicação Síncrona
 - Comunicação Assíncrona
- Colaboração
 - Definição de Colaboração
 - A colaboração para o Trabalho em Equipa
 - Benefícios e Desvantagens do Trabalho em Equipa



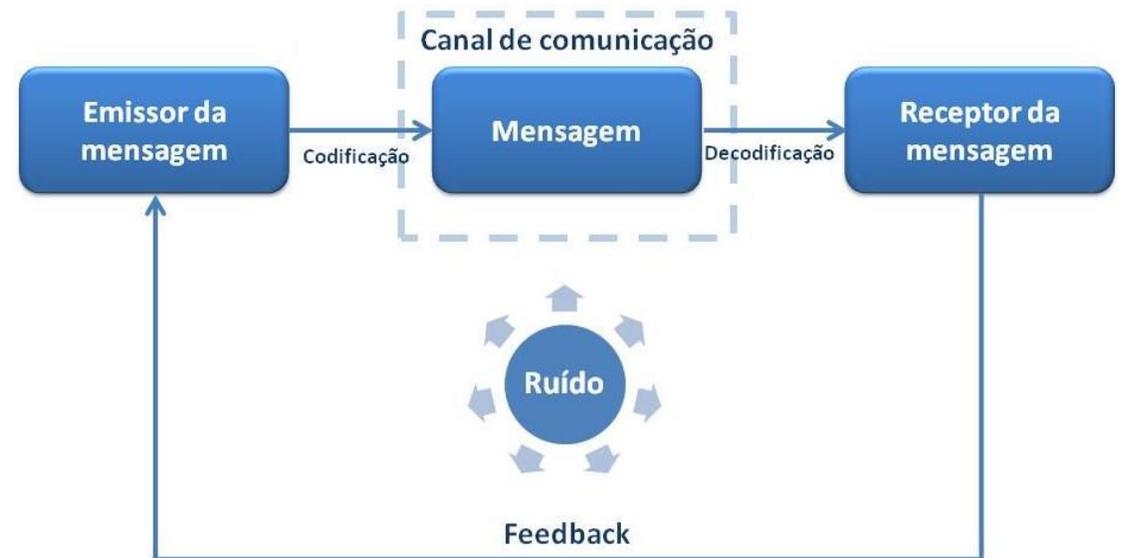
Processo Comunicacional

- Comunicar é essencial para o ser humano porque se trata de um processo que faz do homem aquilo que ele é;
- Permite que se estabeleçam todas as relações, sejam elas pessoais ou profissionais.



Processo Comunicacional

- O processo comunicacional, ocorre quando o emissor emite uma mensagem ao recetor, através de um canal de comunicação.
- O recetor interpretará a mensagem que pode ter chegado até ele com algum tipo de barreira (ruído, bloqueio, filtragem).
- E depois dará o feedback ou resposta, completando o processo de comunicação.



A comunicação consiste no envio de mensagens entre o emissor e recetor.

Processo Comunicacional

- Definições

Termo	Definição
EMISSOR	Indivíduo que envia a mensagem e ponto de partida de qualquer mensagem.
RECETOR	Aquele que recebe a mensagem. Deve estar sintonizado com o emissor.
MENSAGEM	Informação transmitida. É o conteúdo da comunicação que é constituída pelo conjunto de informações emitidas.
CÓDIGO	Conjunto de sinais e regras que permitem transformar o pensamento em informação, capaz de ser entendida pelo recetor.
CANAL	É o meio através do qual é transmitida a informação, é a via de circulação da mensagem.
RUÍDO	Interferência que perturba a comunicação
FEEDBACK	É a mensagem que é transmitida em resposta à mensagem inicial.

Processo Comunicacional

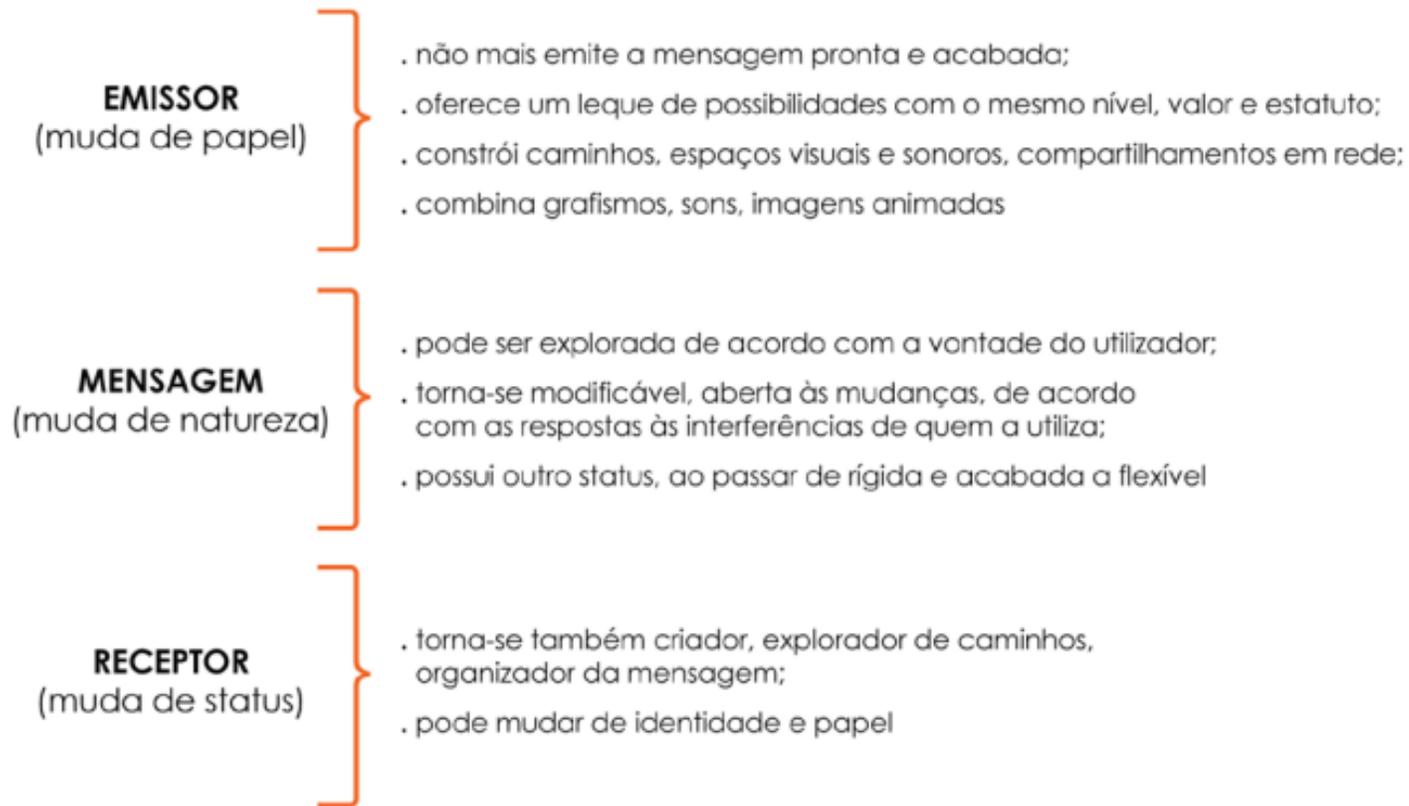
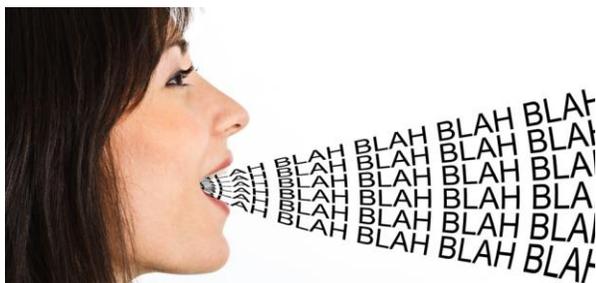


Figura 6 - **Comunicação Interativa**
Fonte: Mill (2018)

Linguagem Verbal e Não Verbal

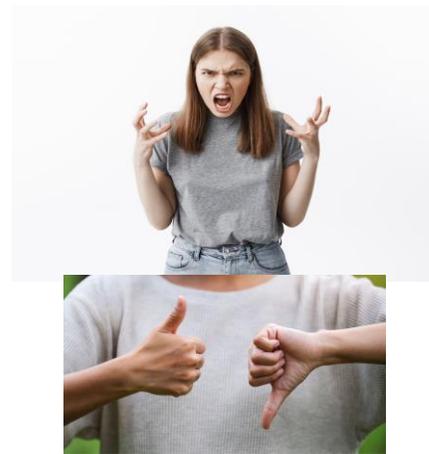
Linguagem Verbal

- A comunicação verbal é aquela expressa por meio de palavras escritas ou falada.



Linguagem Não Verbal

- A comunicação não verbal é compreendida como toda a comunicação realizada através de elementos não verbais, ou seja, que não usem palavras.
- Exemplos: Gestos, Expressões Corporais, Placas de Trânsito.



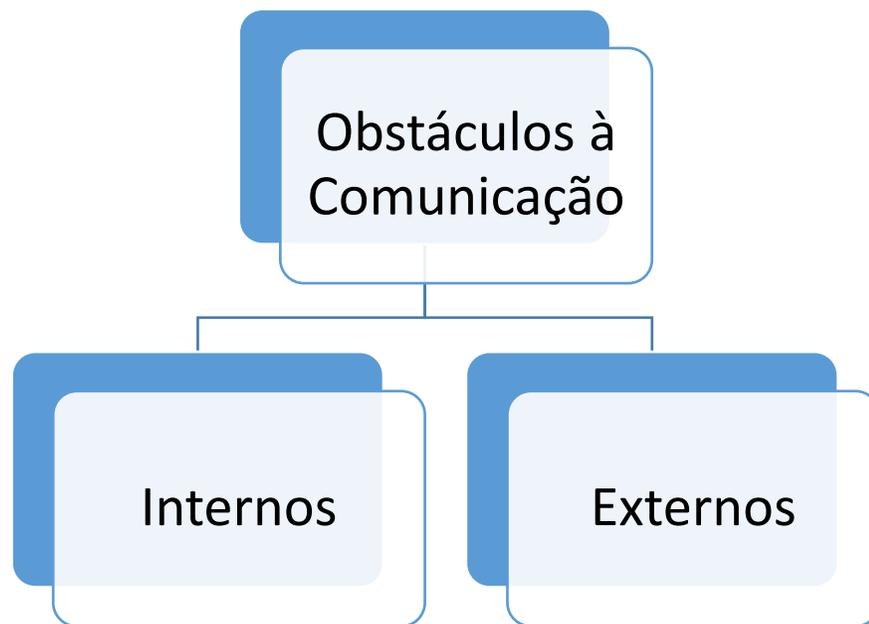
Obstáculos à Comunicação

- Durante a comunicação podem existir alguns fatores que impedem a chegada da mensagem corretamente do emissor ao recetor.



Obstáculos à Comunicação

- Os obstáculos à comunicação é tudo o que impede que a comunicação se efetue de forma eficaz.
- Estes podem ser classificados em obstáculos internos e externos.



Obstáculos à Comunicação

- Os obstáculos internos estão relacionados com a capacidade comunicativa do apresentador.
- Alguns exemplos :
 - utilizar uma língua diferente do recetor;
 - utilizar palavras ambíguas;
 - falar muito alto;
 - usar expressões faciais negativas;
 - sorrir ironicamente;
 - mentir;
 - manifestar nervosismo;
 - contradizer-se;
 - interromper as pessoas;
 - não olhar o interlocutor nos olhos;
 - etc.

Obstáculos à Comunicação

- Os obstáculos externos referem-se ao contexto onde decorre a apresentação.
- Podem ser originados por diversos aspetos, tais como:
 - a distância entre o emissor e recetor;
 - aspetos relacionados com a natureza física do espaço que prejudicam o bem-estar dos interlocutores, por exemplo: temperatura, iluminação, ruído, etc.



AutoConhecimento

- Autoconhecimento é estar em contato com as próprias qualidades, habilidades, potencialidades, limitações e pontos de desenvolvimento.
- É tomar consciência daquilo que sempre existiu dentro de si e encarar com coragem o que somos na essência.



AutoConhecimento

- Autoconhecimento pode ser útil para identificar problemas na comunicação.
- Alguns exemplos:
 - Dizer frequentemente uma palavra durante uma apresentação.
Solução: Ao identificar este problema devemos procurar utilizar uma similar.
 - Falar demasiado baixo em uma apresentação.
Solução: Tentar falar em um timbre de voz mais elevado.

Tipos de Comunicação (Síncrona/Assíncrona)

- Na Internet existem diversas ferramentas e ambientes de comunicação que potenciam a aprendizagem, a comunicação e a socialização, pelas quais poderás optar, tendo em conta o tipo de comunicação que pretendas estabelecer, por exemplo, comunicação Síncrona ou Assíncrona.
- Quando pensas em utilizadores de ferramentas e ambientes de comunicação na Internet, provavelmente pensas em jovens para realizar as atividades escolares, adultos para exercer a sua atividade profissional, no entanto há cada vez mais idosos a utilizar estes ambientes para partilhar conhecimentos, combater a solidão e comunicar com os seus familiares.



Tipos de Comunicação (Síncrona/Assíncrona)

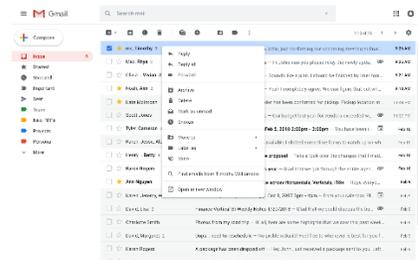
Comunicação Síncrona

- A comunicação síncrona é quando temos a oportunidade de falar com alguma pessoa de maneira direta. Ou seja, o emissor passa a mensagem e o receptor responde, sendo que o diálogo ocorre naquele momento.
- Exemplos: Chamada telefónica, áudio conferência e vídeo conferência.



Comunicação Assíncrona

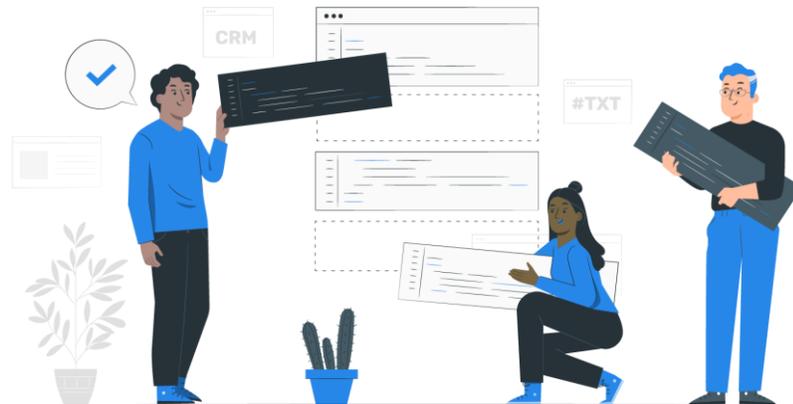
- Na comunicação assíncrona o emissor envia a mensagem e só quando o receptor vir a mensagem é que responde, existe um desfasamento temporal.
- Exemplos: E-mail, chat de texto, SMS, Fóruns de Discussão, Comentários nas Redes Sociais.



Colaboração

Definição de Colaboração

- Colaboração é o processo em que duas ou mais pessoas, entidades ou organizações trabalham juntas para completar uma tarefa ou atingir um objetivo. A colaboração é similar à cooperação. Muitas vezes a colaboração requer liderança.
- Exemplos de Ferramentas que podem ser usadas na Colaboração: E-mail, Teams, Forum de Discussão e Onedrive.



A Colaboração no Trabalho em Equipa

Definição de Trabalho em Equipa

- Trabalho em equipa é quando um grupo ou uma sociedade resolve criar um esforço coletivo para resolver um problema. O trabalho em equipe pode também ser descrito como um conjunto ou grupo de pessoas que dedicam-se a realizar uma tarefa ou determinado trabalho.
- Em vez de ter um grupo de pessoas realizando suas próprias tarefas individuais para atingir um objetivo, em colaboração, existe um grupo de pessoas criando uma mente coletiva para alcançar um objetivo ou resolver um problema.



Benefícios e Desvantagens do Trabalho de Equipa

Vantagens



- Máximo aproveitamento dos talentos de cada um;
- Máxima criatividade ao serviço do projecto;
- Maior motivação nas metas a atingir;
- Descentralização de poder que resulta em maior responsabilização individual;
- Maior rapidez na concretização, logo maior produtividade;
- Possibilidade de trocas enriquecedoras de experiências e papéis;
- Complementaridade de funções;
- Novas abordagens e soluções para velhos problemas.



Desvantagens



- Dispersão e distração que resulta em perda de tempo;
- Choque de personalidades e procura de liderança que resulta em conflito;
- Dificuldade de aplicação de métodos de trabalho em grupo eficazes;
- Ausência de chefia que resulta em desmotivação em cadeia;
- Confusão nas funções a desempenhar que resulta em desgaste do grupo;
- Falta de produtividade de alguns membros que resulta em desequilíbrio produtivo da equipa.

Bibliografia

- [Moreira, J. António; et al. - Educação digital em rede: princípios para o design pedagógico em tempos de pandemia \[Em linha\]. Lisboa: Universidade Aberta, 2020. 49 p. \(eUAb. Educação a Distância e eLearning; 10\). ISBN 978-972-674-881-6](#)
- [Vantagens e Desvantagens do Trabalho de Equipa. Disponível em: http://www.pmelink.pt/article/pmelink_public/EC/0,1655,1005_5338-3_41101--View_429,00.html](http://www.pmelink.pt/article/pmelink_public/EC/0,1655,1005_5338-3_41101--View_429,00.html)