

DITO E FEITO!

ESTRATÉGIAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ



PROGRAMA MENTORI@IPL

SÍNTESE DE CONTEÚDOS E RECURSOS

PROGRAMA
MENTORIA

Importância da Comunicação



A Comunicação Eficaz desempenha um papel fundamental em vários aspectos da vida humana, designadamente, ao nível interpessoal, no contexto académico e profissional.

Construção e Partilha

Favorece a construção e transferência do conhecimento, a troca de ideias e de informações entre indivíduos e grupos.

Competências de Comunicação

A capacidade de se expressar claramente, ouvir ativamente e compreender os outros é fundamental para o sucesso pessoal e profissional.

Impacta no trabalho em equipa (coordenar esforços e alcançar objetivos comuns) e na resolução de problemas (facilita a identificação de questões, a discussão de soluções e a implementação de planos de ação eficazes).

Participação

A comunicação eficaz é uma ferramenta poderosa para influenciar e persuadir outras pessoas.

Pode ser usada para motivar, inspirar mudanças e alcançar objetivos específicos





Elementos da estrutura

A estrutura de uma comunicação segue uma sequência de ideias e construção de argumentos. Vai variando dependendo da população, da mensagem e do estilo de comunicação que queremos utilizar.

Ideias principais

Clareza



Garantir compreensão sem ambiguidades e simplificando a linguagem e melhorando a retenção de ideias.

Coerência



Manter uma sequência lógica de ideias com transições suaves e interligadas. Reforça os argumentos e persuasão.

Concreto



Comunicação direta, específica e fundamentada, evitando informações desnecessárias que confundam a audiência.

Conexão



Estabelecer empatia, perceber o conhecimento e necessidades da audiência e usar exemplos relevantes para envolver.





Elementos não verbais

A comunicação existe sempre. Mesmo quando não se fala. Os elementos não verbais, como gestos e expressões faciais, acompanham a linguagem verbal, tendo um grande impacto na transmissão de ideias. De modo geral, é importante que os elementos verbais e não verbais sejam coerentes entre si e com a mensagem.

Ideias principais

Linguagem Corporal



Inclui gestos, expressões faciais, posturas, ritmo. Além de confiança, também reflete estado emocional e intenção.

Contacto Visual



Aumenta a probabilidade de conexão, confiança, interesse e atenção. É importante ir variando pela audiência.

Distância Física



Influencia o conforto, intimidade e atenção. Muito perto pode ser intrusivo, enquanto que muito longe pode parecer indiferente.

Aparência Pessoal



É das primeiras informações que a audiência tem sobre nós, pelo que influencia a impressão inicial e a relação com a audiência.





Elementos paraverbais

Os elementos paraverbais, ou os aspetos da voz e do discurso, são essenciais para a eficácia da comunicação oral. Não basta falar, mas sim falar de uma forma que capte atenção e facilite a compreensão das ideias, aumentando a probabilidade de uma relação adequada com a audiência e poder de persuasão.

Ideias principais



[Clica aqui para ver o vídeo](#)

Dicção



Impacta a clareza, compreensão e credibilidade das ideias. Inclui pronúncia, articulação, escolha de palavras e ritmo.

Tom de Voz



Transmite emoções, atitudes e ênfase. Permite influenciar a atenção das pessoas e aumenta a conexão à mensagem.

Expressão Vocal



Inclui variações de tom, volume e ritmo, evitando ser monocórdico. Isto permite cativar mais a atenção e influenciar a compreensão.





Interagir com Audiência -----

Usando questões, discussões e atividades, podemos ativar o pensamento e colocar as pessoas mais dispostas a assimilar conteúdo e participar na construção de ideias.



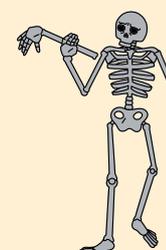
----- Storytelling e Persuasão



Transmitir ideias de uma maneira relacionável, usando metáforas, episódios da vida e factos que sejam relevantes para a audiência. O uso de teatro, música e narrativas são exemplos disto.

Esqueletos e Improvisação -----

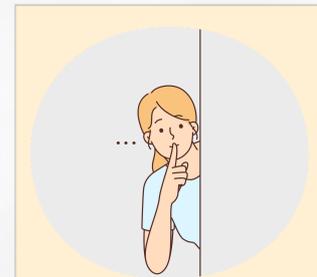
Usar estruturas com pontos-chave em vez de guiões detalhados permite maior flexibilidade e autenticidade. A improvisação é uma ferramenta que necessita de uma base sólida de conhecimento anterior.





Pausas e Silêncios

Garantem tempo para a audiência absorver ideias e refletir. Aumentam a antecipação e atenção ao controlar o ritmo do discurso. Servem para gerir respiração e ansiedade.



Humor e Energia



Reduzem tensão, aumentam a retenção na memória e criam relação ao ativar emoções, diminuir barreiras e criar atmosfera. Podem ser improvisados ou planejados, mas cuidado com os excessos.

Surpresa e Suspense

Através de revelações, reviravoltas e incrementações, podemos intrigar, cativar, desafiar expectativas e estimular curiosidade, tornando a experiência mais memorável, além de potenciar interesse.





Apresentações

São as ferramentas que contêm, tipicamente, os conteúdos que queremos comunicar. É importante escolher a que servirá melhor o nosso objetivo. Algumas têm bibliotecas maiores de opções, outras permitem manipular melhor o tipo de conteúdo.



Permitem a criação de conteúdos multimédia, com uma biblioteca e ferramentas diversas. Tem diversos templates base para trabalhar rapidamente.



O Canva e o Visme são bastante semelhantes, com algumas diferenças no tamanho da biblioteca, edição de vídeos e opções de partilha.



Com o seu estilo conhecido de transições, este recurso introduz mais movimento e dinamismo. Também é possível criar infográficos e vídeos.



Quando o objetivo é criar vídeos e animações explicativas, sem uma pessoa a apresentar, terás aqui opções adequadas a diferentes conteúdos.



Contêm variados templates para apresentações em Google Slides ou Powerpoint.



SlidesGo inclui um editor online com assistência AI, enquanto SlidesCarnival inclui templates para Canva.

Clica nas imagens para explorar mais!



Diagramas e Gráficos

Apesar dos recursos para criar apresentações conterem ferramentas de criação de diagramas e gráficos, ter alternativas dedicadas a esse conteúdo poderá trazer maior variedade e utilidade. Poderão ser importantes para esquematizar processos de trabalho e estruturas para depois construir as próprias apresentações.



Ótimo para criar rapidamente fluxogramas, genogramas e mapas de processos, podendo incluir tabelas.



Semelhante a Draw.io, mas com mais opções. Tem *templates* para diagramas e outras estruturas. Permite interatividade com outras pessoas e criar apresentações.



Recurso dedicado a criar mapas mentais, que funcionam para estruturar ideias de forma resumida. Vê também [MindMapsApp](#).



Tem diversas potencialidades para a criação de grafismos como posters, infográficos e diagramas. Tem também algumas funções estilo Canva e Visme.

Clica nas imagens para explorar mais!



Bancos de Imagens

Para aumentar a força das mensagens que queremos passar e a qualidade visual da nossa comunicação, é útil ter acesso a bibliotecas de imagens adequadas aos nossos objetivos.

É importante escolher imagens com boa qualidade, que sejam consistentes com a mensagem e que seja fácil de entender se têm direitos de autor associados.



Estes sites são semelhantes entre si, oferecendo imenso material audiovisual que podemos usar nas nossas comunicações, incluindo: fotos, vídeos, *gifs* e ilustrações.

Pixabay contém maior diversidade de tipo de ficheiros e tipicamente não é necessário atribuir direitos de autoria.



Freepik inclui um gerador de imagens assistido por AI. Tem imagens PSD para trabalho em Photoshop.



Pexels tem um algoritmo de pesquisa de imagens amigável, apoiando uma pesquisa mais exata.



Unsplash tem imagens com alta qualidade que são alvo de moderação e seleção por parte da sua equipa.



Com o Google Images, importa garantir a utilização de imagens com liberdade de direitos na opção *Ferramentas* > *Direitos de Utilização* > *Licenças Creative Commons*.

Clica nas imagens para explorar mais!





Interatividade

Quando pretendemos pedir opiniões, fazer quizzes e aumentar a interação com a audiência, podemos utilizar estes recursos.

A interatividade coloca noutro nível de atenção, permite recolher informação e ajuda a ativar ideias para trabalhar ao longo da comunicação.

 Poll Everywhere

Permitem criar conteúdo para questionar opiniões, votar em opções ou até testar conhecimento. Os resultados poderão ser mostrados em tempo real aos participantes. Podemos usar diversos formatos, como escalas, nuvens de palavras, escolha múltipla ou até classificações.



Com este recurso, podemos criar quizzes e avaliações com escolha múltipla, verdadeiro e falso, ou respostas curtas. Tem uma biblioteca mais académica.



Cria quizzes divertidos que têm um toque de torneio. Podemos acrescentar vídeos às perguntas. A biblioteca de temas é bastante abrangente.



Utilizando vídeos, é possível colocar questões em momentos chave, saindo um pouco dos questionários escritos. Permite integração de vídeos de outros *websites*.



Nesta plataforma, é possível colocar o conhecimento da audiência à prova com diversos formatos.

Clica nas imagens para explorar mais!



Estilos de Letra

Por vezes, a nossa comunicação necessita de maior consistência entre todos os elementos visuais. Para isto, podemos utilizar estilos de letra que se adequam ao nosso objetivo e que criam maior impacto, fugindo aos estilos típicos, como *Open Sans* ou *Arial*.

Por exemplo, se quisermos utilizar uma comunicação através de diário, podemos usar um estilo de letra que pareça manuscrito.



Em todos estes recursos, encontramos bibliotecas com imensas possibilidades de estilos.



Alguns permitem pesquisar por temas (e.g., escrita à mão) e até testar um texto para verificar como ficaria. Além de letras, por vezes oferecem também ícones e outros grafismos que ajudarão a potenciar a comunicação e material de apresentação.



Para utilizar os estilos de letra, temos que descarregar e instalar. Como indicado neste [guia](#).



Na sua maioria, são gratuitos e de fácil acesso, pelo que serão uma ótima adição aos materiais de comunicação que podemos criar.



Clica nas imagens para explorar mais!





VR e AR

A realidade aumentada e a virtual são ferramentas que permitirão fazer uma exploração e interação com conteúdos, podendo dar aos utilizadores a oportunidade de fazer uma experiência guiada ou autónoma mais imersiva e estimulante.



Contém diversas experiências interativas. Podemos visitar [Experiments with Google](#) para ter acesso a códigos, software e ferramentas.



Permite criar ambientes 3D com diversos elementos e animações.



Biblioteca de objetos 3D que podem ser incorporados e vistos noutras plataformas.



À semelhança de códigos QR, podemos associar conteúdos audiovisuais a imagens que a aplicação irá reproduzir quando forem lidas.



Permite criar objetos 3D e aceder à biblioteca de objetos, que poderão ser utilizados noutras plataformas e programas.

Clica nas imagens para explorar mais!



O que (não) deve acontecer numa apresentação



[Clica aqui para ver o vídeo](#)

Pensa na melhor e pior comunicação pública que já presenciaste.

- O que aconteceu?
- Quais as maiores diferenças?
- O que (não) funcionou para ti?
- Que estratégias de comunicação consegues identificar?
- Como é que foi a interação com a audiência?

Elabora uma lista de ideias acerca de como poderias melhorar as tuas comunicações.

- Estruturas e guiões;
- Treinar periodicamente;
- Procura feedback de diferentes pessoas, incluindo docentes;
- Conhecer diferentes ferramentas e formas de apresentação;
- Analisar vídeos de comédia, política, comunicação científica.

As comunicações dificilmente serão perfeitas ou agradáveis para todas as pessoas. É importante ir treinando, melhorando e adaptando às necessidades que vão surgindo.





O que (não) deve acontecer numa apresentação



Leitura direta dos slides

Utilizar *slides* apenas como suporte visual com pontos-chave, ajudando a explicar e expandir o conteúdo apresentado.

Falta de contacto visual

Manter contacto visual com diferentes secções da audiência, ajudando a criar uma conexão e a envolver os espetadores.

Muito rápido ou muito devagar

Praticar o ritmo do discurso para ser claro e fácil de entender. Fazer pausas para permitir que a audiência assimile as informações.

Apresentação desorganizada

Estruturar a apresentação. Usar sinais visuais, como títulos e marcadores, para ajudar a orientar a audiência.

Desadaptação à audiência

Se possível, saber mais sobre a audiência e adaptar o conteúdo e a forma. Usar exemplos relevantes e linguagem apropriada.

Gestão de tempo pouco adequada

Praticar a apresentação periodicamente, com cronómetro. Decidir uma estratégia para estar consciente do tempo durante a apresentação.





Ansiedade: O que é?

A Ansiedade é um fenómeno natural que apoia a ativação de uma resposta mental e física.

Começa a ser problemática quando a ansiedade é demasiado baixa ou demasiado alta. As dificuldades mais comuns surgem de níveis altos de ansiedade, que se fazem de acompanhar de sinais como:

- **Físicos** - coração acelerado, secura na garganta, tremor na voz;
- **Cognitivos** - pensamentos derrotistas, crenças distorcidas;
- **Comportamentais** - evitamento, mudanças na velocidade.

Durante uma comunicação ou apresentação em público, a ansiedade poderá ser um obstáculo à eficácia da mensagem que queremos passar. Muitas pessoas sentem-se expostas, sendo frequentes pensamentos como:

“Vou fazer figura ridícula”

“Ninguém quer saber disto”

“Não quero expor-me”

“E se cometer um erro?”



Nota: ver síntese do Workshop

“Ansiedade para que (não) te quero”





Ansiedade: Estratégias para lidar



Desafiar os pensamentos

Os pensamentos intrusivos atrapalham e muitos não têm fundamento concreto. Tenta criar e repetir pensamentos opostos e realistas.



Mindfulness

Pratica a capacidade de estar presente, conscientemente, mas quase como em terceira pessoa. É algo a treinar ao longo do tempo e que liga muitas estratégias.



Reduzir sintomas físicos

Respiração é a melhor aliada. Experimenta este **exercício**. No geral, tenta estar numa posição confortável e demora um pouco mais a expirar do que a inspirar.

Nota: ver síntese do Workshop
“Ansiedade para que (não) te quero”





Ansiedade: Estratégias para lidar



Preparar para situações

Aumenta a sensação de controlo e de competência. Começar a treinar cedo e periodicamente, aprender o conteúdo, pedir orientação, conhecer os espaços e sair gradualmente da zona de conforto.



Técnicas de distração

Permitem refocar. Passivamente, presta atenção a sensações básicas, sem pensar demasiado (ex: quantas cadeiras existem). Podes também concentrar-te numa memória positiva.



Alongar e relaxar

O conforto físico relaciona-se com o mental. Se nos retirarmos um pouco não só para libertar tensão, mas também para ativar saudavelmente o corpo, terá impacto positivo na capacidade de comunicar.

Nota: ver síntese do Workshop
“Ansiedade para que (não) te quero”





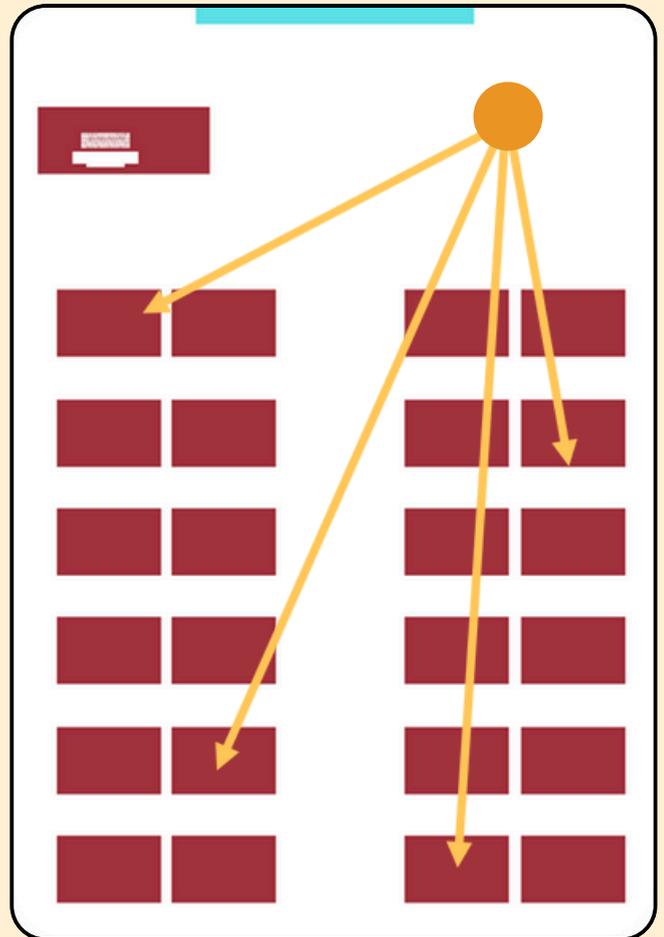
Controlar o Espaço

Uma parte importante da preparação inclui conhecer o espaço onde as comunicações serão feitas.

Um outro aspeto a ter em conta é a maneira como o usamos.

Ficar atrás da secretária ou fixo no mesmo local poderá conferir mais segurança, ao evitar aumentar a exposição, mas afetará a qualidade da comunicação.

O movimento corporal dá mais dinamismo à comunicação, ajuda a cativar a atenção e pode apoiar na gestão da ansiedade



Recomendações:

- Mover pelo espaço;
- Fazer contacto visual com vários pontos da sala;
- Adequar movimentos à mensagem e ritmo do discurso;
- Não voltar as costas à audiência enquanto se fala;
- Respirar calmamente.



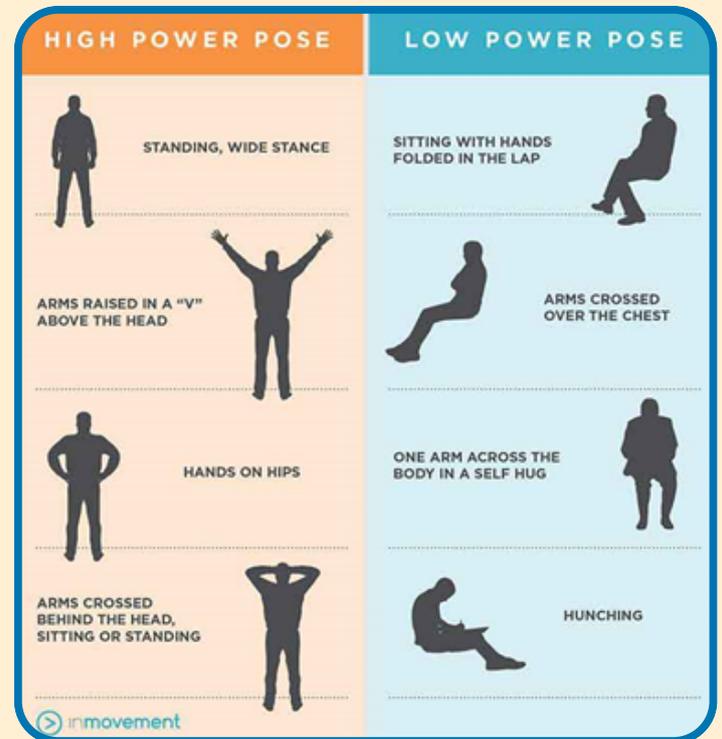


O Poder da Postura

As posturas de poder são uma estratégia que pretende conectar o corpo à mente, de forma a ativar uma maior sensação de confiança e controlo.

Apesar de existirem variadas posturas de poder que poderão ser utilizadas, é importante escolher a mais confortável. Se for feita durante a apresentação, é importante pensar se é adequada ao contexto (ex: evitar colocar as pernas em cima da mesa).

Se a nossa postura típica é de baixo poder, a adoção de posturas de alto poder poderá ter o maior efeito.



Carney, D. R., Cuddy, A. J. C., & Yap, A. J. (2010). Power Posing – Brief Nonverbal Displays Affect Neuroendocrine Levels and Risk Tolerance. *Psychological Science*, 21 (10), 1363-1368.

Recomendações:

- Antes da apresentação, ficar dois minutos na postura de alto poder;
- Respirar calma e controladamente, tal como sugerido anteriormente;
- Estar consciente dos pensamentos, mas sem focar demais;
- Durante a apresentação é geralmente importante mostrar posturas mais abertas (ex: não cruzar os braços)



Para explorar mais...

Vídeos

[How to sound smart in your TEDx Talk | Will Stephen](#)

[Vinh Giang: Communication & Public Speaking Tips](#)

[Luis Urrutia: Powerpoint Tricks and Effects](#)

Podcasts

[Comunicação Intuitiva](#)

[Think Fast, Talk Smart - Communication Techniques](#)

[The Art of Communication](#)

[Communication Snacks](#)

Livros

Prieto, G. (2014). *Comunicação Eficaz - Teoria e Prática da Comunicação Humana*. Lisboa: Escolar Editora

Prieto, G. (2014). *Falar em Público - Arte e Técnica da Oratória*. Lisboa: Escolar Editora

Birkenhbihl, V. F. (2000). *A Arte da Comunicação*. Lisboa: Pergaminho

Pease, A., & Pease, B. (2005). *Linguagem Corporal - Porque é que os homens coçam a orelha...e as mulheres mexem na aliança? Lisboa: Bizâncio*.