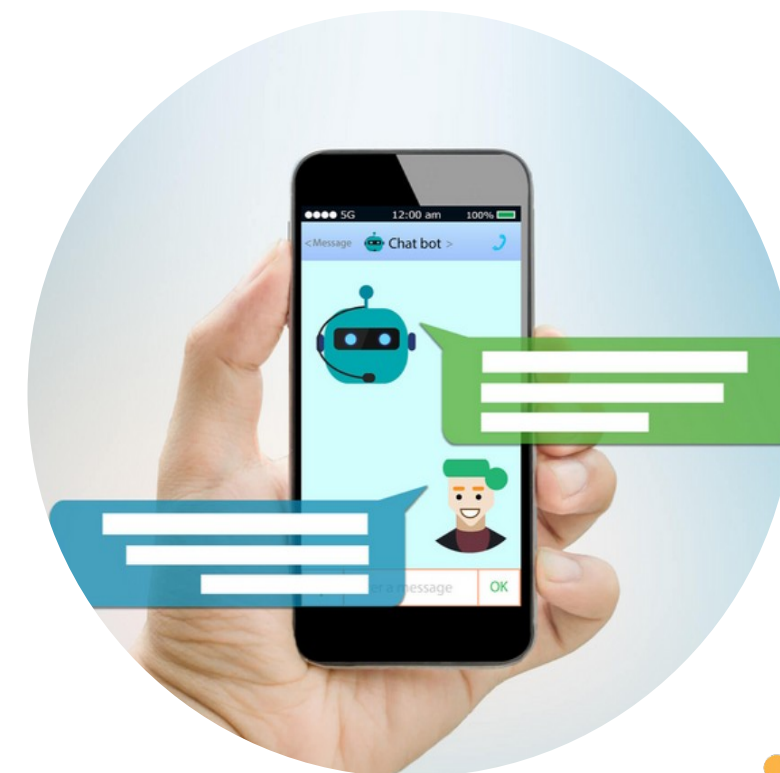


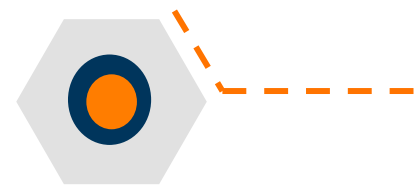
INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO: COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL

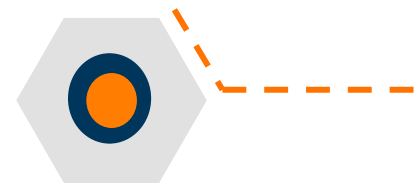




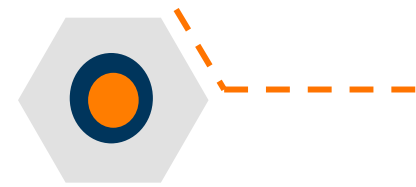
ÍNDICE



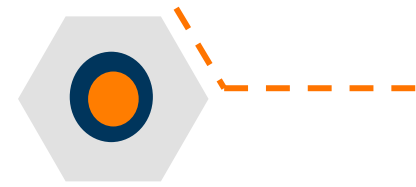
Introdução



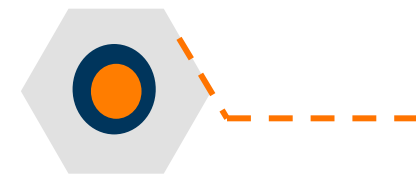
Conceito de empatia



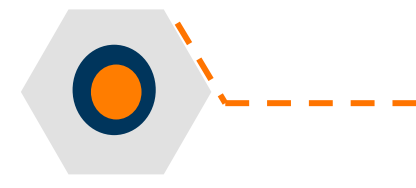
Escuta ativa enquanto técnica central
no processo de atendimento



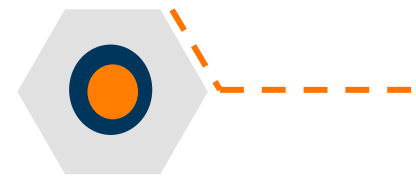
Tipos de perguntas (as diferentes
formas de questionar)



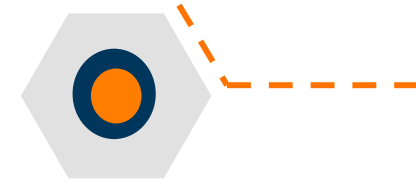
Barreiras da comunicação



Estilos de comunicação



Comunicação analógica versus
comunicação digital



A comunicação não verbal (forma de
otimizar a transmissão da mensagem)

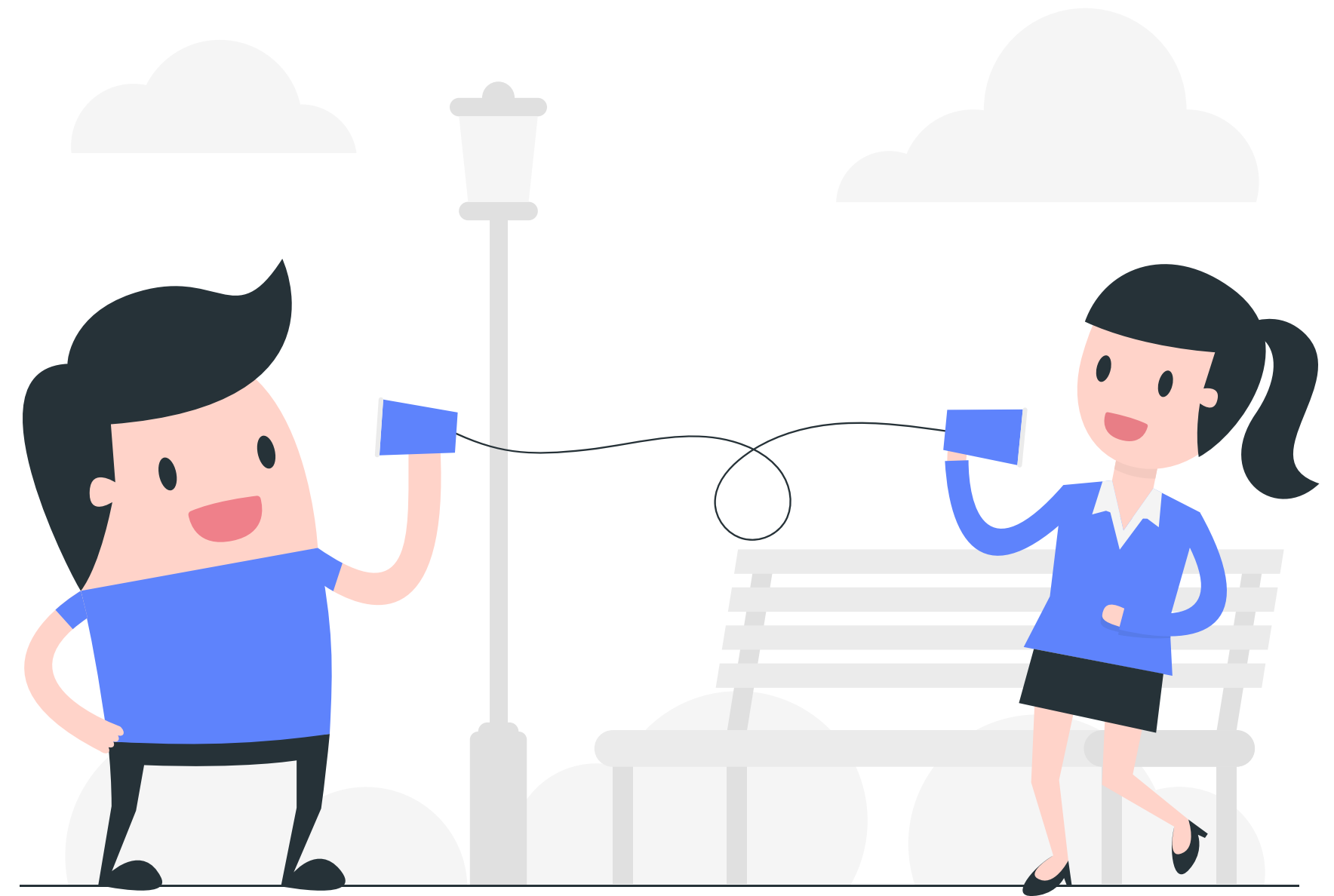


INTRODUÇÃO

INTRODUÇÃO

A comunicação é um processo fundamental no nosso dia a dia. Deve ser o mais clara possível, objetiva e transparente, para que a informação seja devidamente entendida.

Neste sentido, melhorar a forma como comunicamos, é essencial, não só a nível profissional mas também pessoal.



INTRODUÇÃO



No nosso dia a dia, ao comunicarmos utilizamos diferentes tipos de comunicação: verbal e não verbal. As nossas expressões faciais, corporais, os gestos, os movimentos, o contato visual, a postura, o tom de voz e a velocidade da fala também transmitem uma mensagem. Têm um significado e informação, pelo que convém encontrar a forma mais adequada de nos manifestarmos, para que não haja divergência entre o que dizemos e como nos comportamos.



CONCEITO DE EMPATIA

CONCEITO DE EMPATIA

A empatia é a capacidade de sentir e compreender os sentimentos e pensamentos das outras pessoas e de manifestar essa compreensão de forma sensível e apropriada.

A empatia é um atributo necessário para a comunicação, tendo um forte impacto nas relações pessoais e profissionais.

A atenção empática envolve "estar com" o cidadão, compreendendo a perspectiva e sentimentos, procurando identificar as mensagens não verbais.



CONCEITO DE EMPATIA



Há uma simpatia e uma preocupação com o bem-estar do cidadão, fazendo com que este se sinta compreendido.

A relação empática é a habilidade de considerar a perspectiva do cidadão como sendo fidedigna, reconhecendo as emoções, não julgando e transmitindo essa informação.



ESCUTA ATIVA ENQUANTO TÉCNICA CENTRAL NO PROCESSO DE ATENDIMENTO

ESCUITA ATIVA ENQUANTO TÉCNICA CENTRAL NO PROCESSO DE ATENDIMENTO

Ouçã com atençãõ o que lhe é exposto pelo cidadão e questione educadamente sempre que surgirem dúvidas ou omissões. Dê a devida importância ao problema ou situação e seja compreensivo.

Ouçã de uma forma sensível.

O ouvir sensivelmente envolve dar ao cidadão a oportunidade de ser ouvido nos seus próprios termos, sem ser julgado. O bom ouvinte é aquele que aprecia o outro tal como é, aceitando os seus sentimentos e ideias. Como consequência, o cidadão sentir-se-á entendido e valorizado.



ESCUA ATIVA ENQUANTO TÉCNICA CENTRAL NO PROCESSO DE ATENDIMENTO



Em situações de conflito, o ouvir sensível também promove efeitos positivos na interação. Ouvir sensivelmente e demonstrar compreensão pode diminuir o conflito e acalmar o cidadão, tornando-o mais disponível para ouvir e também para facilitar o diálogo e o entendimento.

Na escuta ativa deixe de lado, por alguns instantes, as suas perspectivas e opiniões e dedique-se inteiramente às perspectivas do cidadão.

Observe e "tente ler" as emoções e os comportamentos não verbais, que o cidadão está a manifestar, enquanto fala.

Saiba colocar-se no lugar do outro.



TIPOS DE PERGUNTAS (AS DIFERENTES FORMAS DE QUESTIONAR)

TIPOS DE PERGUNTAS (AS DIFERENTES FORMAS DE QUESTIONAR)

Não se esqueça que no atendimento é importante ouvir, portanto deverá ouvir mais e falar menos.

Para se perceber o que o cidadão realmente necessita, terá de fazer perguntas que o levem a falar e a envolver-se.

As perguntas poderão ser fechadas e abertas. As perguntas fechadas serão respondidas de imediato com “sim” ou “não”.



TIPOS DE PERGUNTAS (AS DIFERENTES FORMAS DE QUESTIONAR)



As perguntas abertas permitem prestar informação mais detalhada, permitem ao cidadão expressar a sua opinião, pelo que este tipo de perguntas tornam-se mais reveladoras.

As perguntas, abertas ou fechadas, deverão adequar-se ao tipo de cidadão e/ou situação.

TIPOS DE PERGUNTAS (AS DIFERENTES FORMAS DE QUESTIONAR)

Para estabelecer uma comunicação eficaz no atendimento:

- Cumprimente e apresente-se;
- Trate o cidadão pelo nome;
- Pergunte-lhe se precisa de ajuda e como pode ajudar;
- Fale devagar e num tom moderado;
- Mantenha o contacto visual;
- Adote uma postura que demonstre envolvimento.

A introdução de **gestos** na conversa melhora a comunicação e o entendimento.



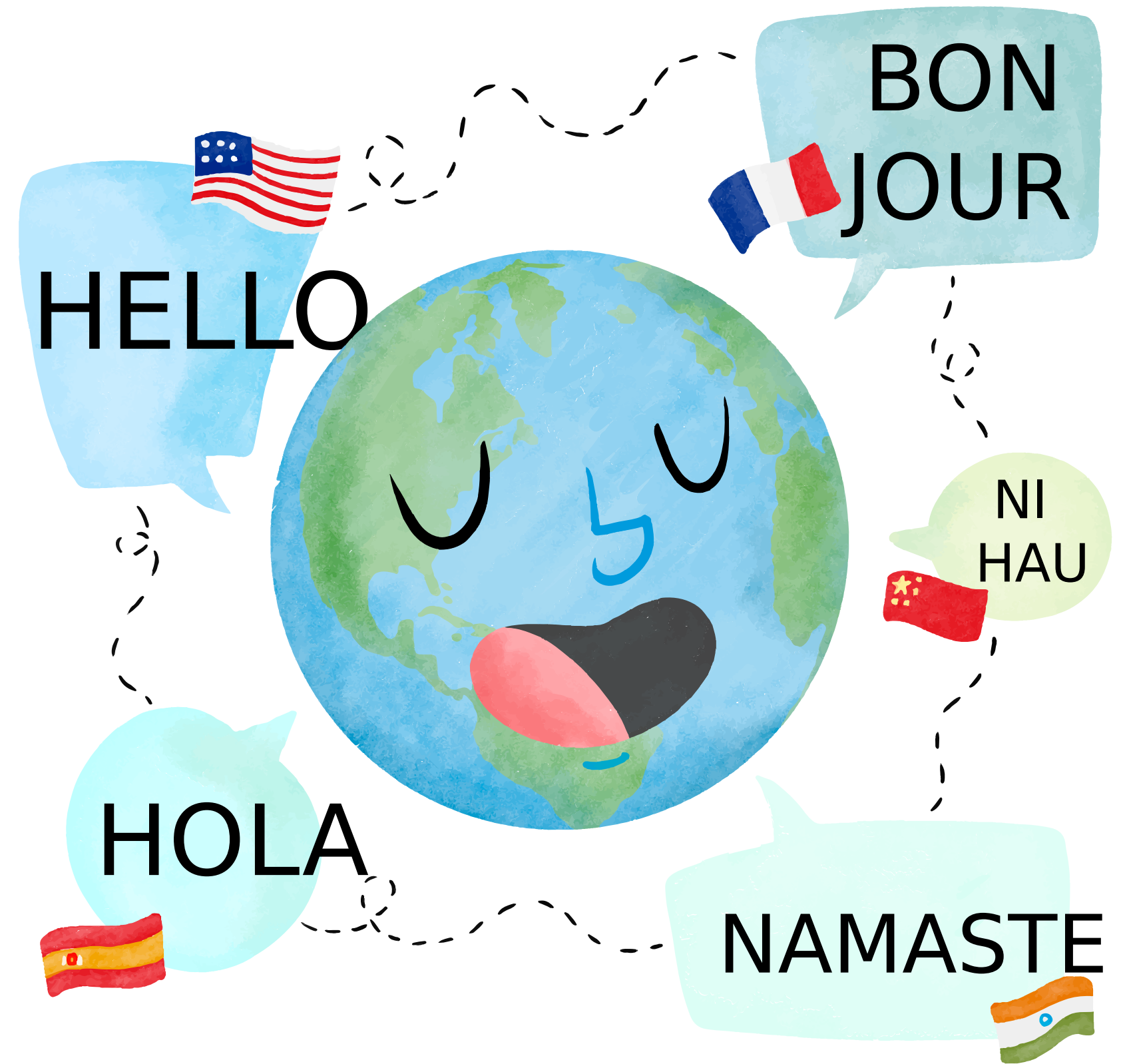


BARREIRAS DA COMUNICAÇÃO

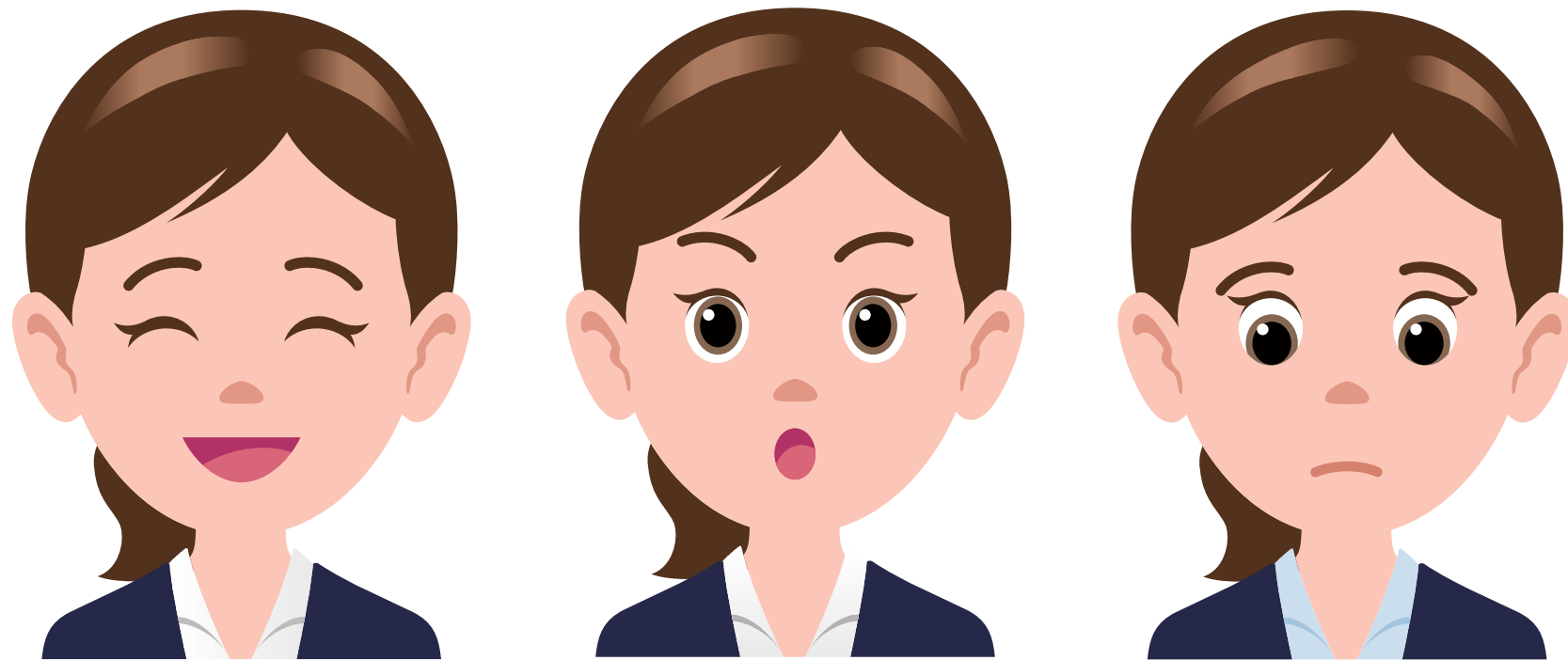
BARREIRAS DA COMUNICAÇÃO

As barreiras da comunicação impedem ou dificultam o entendimento entre os interlocutores.

Barreira da linguagem: se os interlocutores não falarem a mesma língua ou terminologia, ou utilizarem uma linguagem bastante técnica, o processo de comunicação será muito difícil. Não utilize linguagem e gestos inadequados. A mensagem não será transmitida. Fale de forma simples, clara e assertiva.



BARREIRAS DA COMUNICAÇÃO



Barreira da emoção: as emoções, como a tristeza e a alegria, podem alterar a capacidade de interpretar a mensagem de forma racional. Se estivermos contentes recebemos a mensagem de forma positiva, caso contrário poderemos interpretar de forma negativa. Alheie-se dos seus problemas.

BARREIRAS DA COMUNICAÇÃO

Barreira da distorção: quando o conteúdo da mensagem foi alterado. Questione o cidadão se entendeu o problema ou situação reportados, para não deturpar o que é pretendido.



BARREIRAS DA COMUNICAÇÃO



Barreira seletiva: quando recebe a mensagem e interpreta em conformidade com as suas motivações, experiências ou crenças. Dispa-se das suas ideias e preconceitos, não avalie e não julgue.

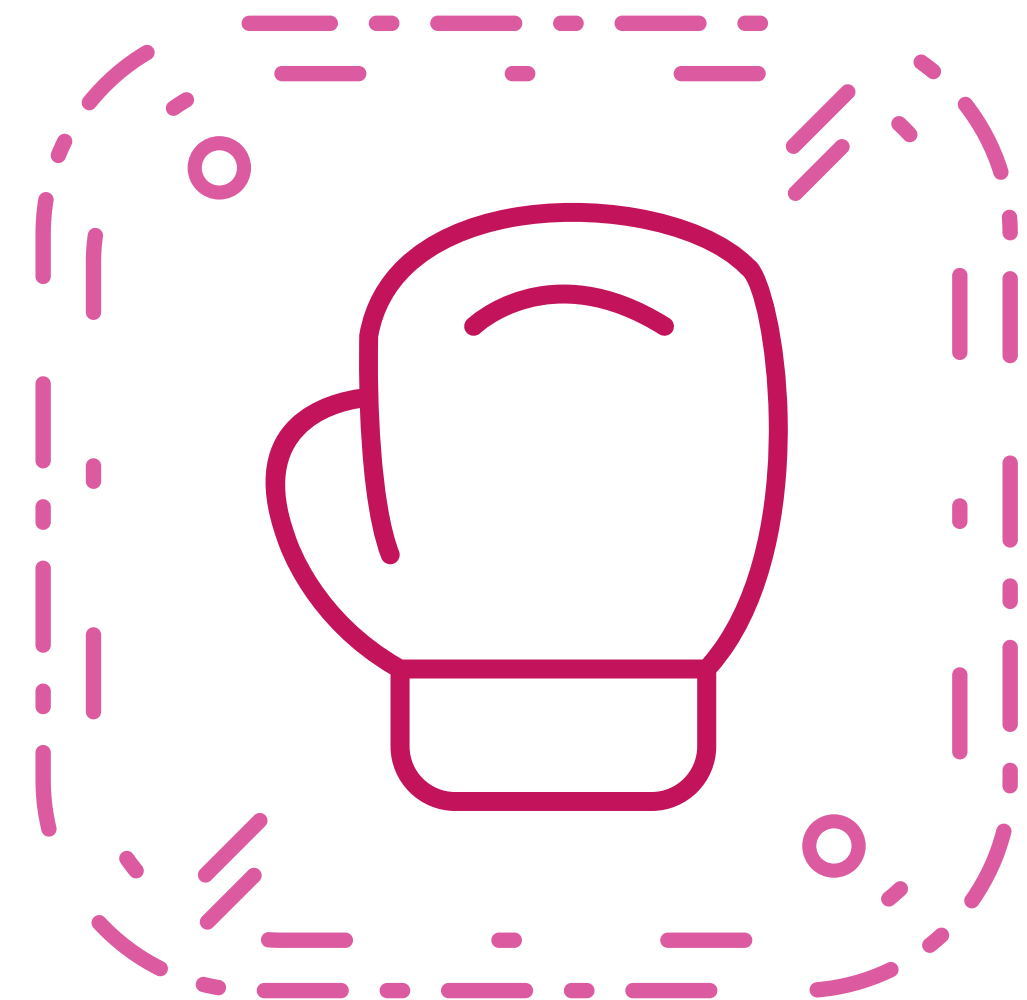




ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

Estilo agressivo: tratamento grosseiro, próximo da agressão verbal, podendo por vezes tornar-se física. Nesse estilo, há uma interrupção constante da fala do outro, por entusiasmo ou porque se ignora a consideração pelo outro. Não se dá oportunidade para o indivíduo opinar, dado o desrespeito para com a outra pessoa.



ESTILOS DE COMUNICAÇÃO



Estilo passivo: abordagem tímida. Utiliza-se este estilo para evitar uma manifestação, ainda que se mostre necessária.

A passividade surge quando o ponto de vista do próprio não expressa, por receio ou vergonha, a sua opinião, podendo provocar no outro uma reação de desrespeito e/ou intimidação.

A comunicação passiva surge quando se permite ser desrespeitado.

ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

Estilo passivo-agressivo: este estilo é negativo e um pouco manipulador. É utilizado com a intenção de acabar com a comunicação, impedindo que haja qualquer tipo de diálogo.



ESTILOS DE COMUNICAÇÃO



Estilo assertivo: a comunicação assertiva é a ideal para que se estabeleçam relações mais harmoniosas e eficazes no ambiente de trabalho.

Evitam-se, assim, comportamentos de comunicação, que podem ser considerados inadequados, não interrompendo a fala do outro.

É uma comunicação baseada no respeito.

Este estilo denota uma boa capacidade de comunicação.

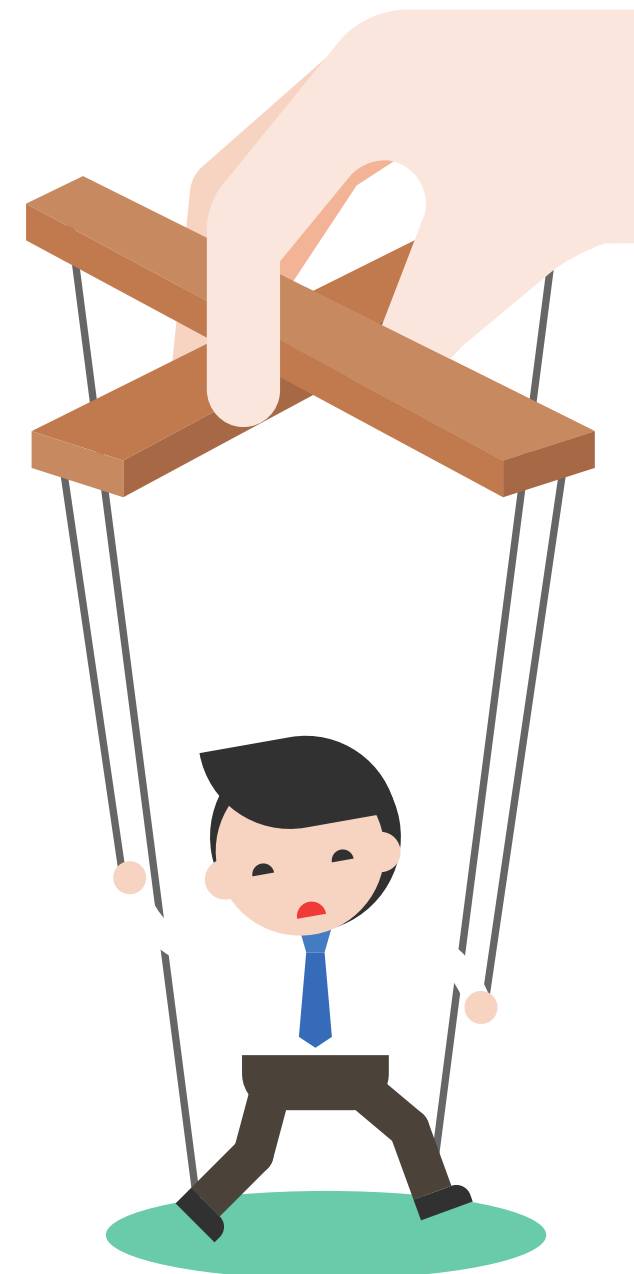
ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

Estilo manipulador: caracteriza-se pela habilidade de se expressar quando as suas opiniões são contrárias às apresentadas.

Exagera em algumas informações e situações, manipulando para seu próprio benefício.

É crítico e tem dificuldade em assumir os seus próprios erros e responsabilidades.

Esta comunicação não é honesta nem objetiva.





COMUNICAÇÃO ANALÓGICA VERSUS COMUNICAÇÃO DIGITAL

COMUNICAÇÃO ANALÓGICA VERSUS COMUNICAÇÃO DIGITAL

As grandes mudanças tecnológicas geram grandes mudanças nas expectativas das pessoas.

O ser humano tende a comunicar digitalmente, numa linguagem mais precisa, rápida e eficaz.

Já não é suficiente a comunicação por telefone e presencial. A agilidade da comunicação é essencial para um atendimento de qualidade.



COMUNICAÇÃO ANALÓGICA VERSUS COMUNICAÇÃO DIGITAL



Caminha-se para um atendimento digital, recorrendo à tecnologia nos atendimentos. No entanto, neste tipo de atendimento também se mostra essencial a componente humana.

Deverá existir uma interligação entre o atendimento humano e a inteligência artificial.

A interação entre as soluções digitais eficientes e a componente humana, que envolve o cidadão, mostram-se essenciais para um atendimento de excelência.



A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL (FORMA DE OTIMIZAR A TRANSMISSÃO DA MENSAGEM)

A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL (FORMA DE OTIMIZAR A TRANSMISSÃO DA MENSAGEM)

A linguagem corporal tem um enorme impacto na forma como se relaciona com o público.

Sorria

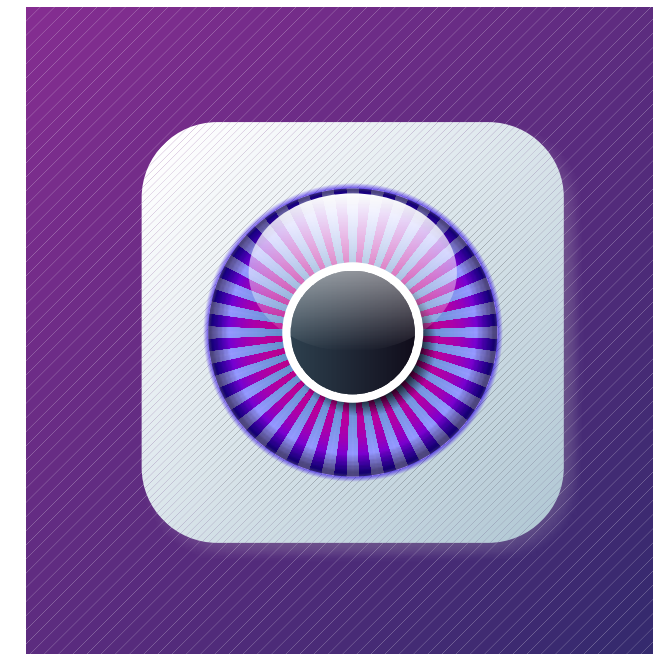
O sorriso tem um efeito poderoso na relação com o público. Transmite confiança e abertura.

Enquanto fala ou ouve o cidadão, coloque um sorriso no rosto.



Estabeleça contacto visual

Olhe o cidadão diretamente nos olhos e seja um bom observador.



A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL (FORMA DE OTIMIZAR A TRANSMISSÃO DA MENSAGEM)

Tenha uma postura firme e assertiva

Se estiver demasiado inclinado para trás poderá transmitir distância. Mantenha-se firme e ligeiramente inclinado para a frente, transmitindo assim disponibilidade.

A postura pode fazer toda a diferença.

Se pretender passar uma imagem amigável e deixar o cidadão mais à vontade, considere recorrer a alguns gestos mais subtis, como por exemplo, utilizar as mãos enquanto fala.

O uso de gestos na conversa melhora a comunicação verbal.



Evite ou reduza gestos nervosos

Quando estamos mais nervosos ou stressados é natural fazermos gestos que demonstram essa inquietação, como por exemplo balançar a perna, esfregar as mãos, entre outros.

Nessas situações respire fundo, apoie os pés firmemente no chão e coloque as mãos no colo. Não junte as mãos ou cruze as pernas.



INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO: COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL

