

Comunicação Interpessoal

A comunicação é a ação, efeito ou meio de entrar em relação com o outro. Processo que realiza a transmissão interpessoal de ideias, sentimentos e atitudes entre dois (ou mais) indivíduos ou organizações: para além de permitir a troca de informação, possibilita e garante a dinâmica de grupo e a dinâmica social.

Critérios da Comunicação:

- Têm de existir duas ou mais pessoas em proximidade física;
- Envolver interdependência comunicativa;
- Há troca de mensagens, de sentimentos e emoções;
- As mensagens são codificadas de forma verbal e não verbal;
- É marcada pela informalidade e pela flexibilidade;



Relações Interpessoais e Gestão de Conflitos



ESSUA -Escola Superior de Saúde de Aveiro

Licenciatura em Gerontologia | 2º Ano | 2º Semestre

Docente: Professora Marília Rua

Discentes: Cátia Pinto/José Barrocas/Tatiana Silva/Vanessa Teles



Processo Comunicacional

O modelo convencional do processo comunicacional envolve três processos:

- **Codificação:** capacidade de construir mensagens segundo um código compreendido pelo emissor e pelo recetor;
- **Descodificação:** capacidade de interpretar a mensagem;
- **Feedback** (Informação de retorno): resposta do recetor à mensagem enviada pelo emissor.

Estilos Pessoais de Comunicação

A mesma pessoa tem tendência a adotar diferentes estilos comunicacionais em graus diferentes, consoante o contexto e estado emocional.

- Estilo Agressivo;
- Estilo Passivo;
- Estilo Manipulador;
- Estilo Assertivo;

Estilo Assertivo

- Expressão das necessidades, preferências, emoções e opiniões de uma forma direta, explícita, de modo a respeitar tanto os seus direitos como os dos outros;
- O comportamento assertivo é aprendido e é uma escolha!
- Mas ninguém é sempre assertivo com todas as pessoas ou em todas as situações!
- Não evita conflitos entre duas pessoas, mas permite que quando este estejam em desacordo, reconheçam o desconforto e tentem chegar a um compromisso ou manter a sua posição respeitando-se.



Conflito

É o resultado de divergências de interesses, objetivos e/ou opiniões entre pessoas ou grupos.

Formas de lidar com os conflitos

Evitar (não permanentemente, deve-se enfrentar a situação);

Desativar (é uma atitude que se caracteriza em ganhar algum tempo para perceber como solucionar o conflito);

Enfrentar

Perder – Perder;

Ganhar – Perder;

Ganhar – Ganhar;



Para solucionar o conflito devem ser adotadas as seguintes atitudes:

- Nomear a emoção;
- Relatar o sucedido, do seu ponto de vista;
- Negociar
- Propor mudança;
- Apontar benefícios da solução;
- Apontar desvantagens da irresolução.

