

FERRAMENTA Nº 16

Capacidade de comunicação - Consiste na capacidade de expressão clara e precisa, na capacidade de compreender as declarações dos outros, na capacidade de ouvir e comunicar com o interlocutor, cuidados para uma apresentação e comportamento adequados e adaptados às situações e padrões.

Exame das competências de comunicação - primeira parte

Verifique que tipo de orador e ouvinte é, respondendo às perguntas dos dois testes de autodiagnóstico.

I. Autodiagnóstico - Teste de capacidade de oralidade

Ao responder, assinale uma das respostas possíveis, introduzindo o sinal X no campo apropriado.

Comportamento		Nunca	Raramente	Por vezes	Frequentemente	Sempre
1	Observo as emoções da pessoa com quem estou a falar.					
2	Eu controlo o estado das minhas emoções enquanto falo.					
3	Se eu falar com alguém sobre alguma coisa, Sei que objetivo pretendo atingir.					
4	É importante para mim, se me escutarem.					
5	Observo a linguagem corporal, as expressões faciais e os gestos do orador.					
6	Falo de forma clara e compreensível e ao ritmo certo.					
7	Falo clara e sucintamente, sem digressões desnecessárias.					
8	Eu utilizo palavras concretas, evitando as abstratas.					
9	Presto atenção à minha linguagem corporal: gestos, expressões faciais, etc.					
10	Enquanto falo, olho nos olhos do interlocutor, observo as suas reações.					

Ligue cada um dos pontos de resposta marcados com uma linha sólida. Isto dar-lhe-á um gráfico da sua capacidade de oralidade. Quanto mais a linha do gráfico se aproximar do lado direito da tabela, mais eficiente será o seu orador

II. Autodiagnóstico - Teste de capacidade de escuta

Enquanto responde, assinale uma das respostas possíveis, introduzindo o sinal X no campo apropriado.

Comportamento		Nunca	Raramente	Por vezes	Frequentemente	Sempre
1	Enquanto ouço, evito avaliar o que já foi dito.					
2	Não interrompo a pessoa que me fala.					
3	Não me oponho ao orador por causa da sua aparência ou da sua maneira de falar.					
4	Consigo ouvir o que não foi dito.					
5	Presto atenção ao comportamento do orador e à sua linguagem corporal.					
6	Concentro-me apenas em ouvir o meu interlocutor.					
7	Posso ouvir alguém que tem dificuldades em expressar-se, ou que se repete.					
8	Como ouvinte, uso a linguagem corporal: sor-rir, olhar nos olhos, acenar com a cabeça.					
9	Para ver se entendi bem, posso resumir brevemente.					
10	Quando não compreendo o que alguém mediz, admito-o e peço esclarecimentos.					

Ligue cada um dos pontos de resposta marcados com uma linha sólida. Isto dar-lhe-á um gráfico da sua capacidade de escuta. Quanto mais a linha do gráfico se aproximar do lado direito da tabela, mais eficiente será o seu ouvinte.

Segunda parte - avaliação por peritos

Estudo de caso – simulação

A segunda parte do diagnóstico é uma tarefa sob a forma de uma análise de estudo de caso. O participante recebe uma descrição de uma situação particular. A tarefa do participante é analisar o conteúdo e responder à pergunta feita. Ao mesmo tempo, o investigador observa o comportamento do examinado e regista as suas observações, avaliando o nível da competência testada.

Tarefas	Atividades
Tarefa 1	Está no escritório com um amigo com o qual partilha uma função importante, no trabalho. É urgente e importante. O seu amigo tem estado a falar-lhe há 15 minutos sobre experiências de férias e você quer falar sobre a tarefa, porque em 30 minutos têm uma reunião com o chefe sobre este assunto. O seu amigo está a falar sem parar e não o deixa falar. O que vai fazer para tomar a iniciativa nesta situação?
Tarefa 2	Um cliente perturbado entra no escritório/loja e começa a gritar consigo. Não permitindo que você venha para a frente - gritando, gesticulando. O cliente afirma ter sido enganado por si e pela sua empresa. O que vai fazer nesta situação?
Tarefa 3	Prepare uma breve informação sobre as suas realizações, competências e experiência. Apresente-a sob a forma de um discurso de um minuto. Tem 15 minutos para se preparar para esta tarefa.

Durante a observação, o perito avalia os indicadores individuais e, em seguida, contabiliza os pontos.

Indicador	Muito fraco (1 ponto)	Bom (3 pontos)	Muito Bom (5 pontos)
Resolução eficaz de mal-entendidos	Não consegue alcançar o objetivo de negociação estabelecido por si	No processo de comunicação, pode alcançar os objetivos estabelecidos por s	Atinge os seus objetivos tão bem que lhe é pedido que apoie situações negociais difíceis, o que serve para reforçar as relações mútuas