



Instituto Politécnico de Setúbal
Escola Superior de Ciências Empresariais

Gestão de Sistemas de Informação

Ano Lectivo de 2000/2001
T/P 521 - 1º Ano/2º Semestre

Trabalho Prático no âmbito da Disciplina de
Relacionamento Interpessoal
Docente - Dr. Nélson Ramalho

A Importância da Comunicação Verbal e Não Verbal no Contexto de uma Entrevista de Selecção

Autores:

- ❖ 1405 – Hugo Alexandre Dias Gonçalves
- ❖ 1804 – Guilherme Augusto Crispim Alves
- ❖ 1811 – José Joaquim Rosado Crispim
- ❖ 1813 – Luis Carlos Simões Jerónimo

Setúbal, 2001.Maio.14

Índice

Introdução.....	2
A Importância da Comunicação	3
Simulação de uma Entrevista de Selecção.....	7
Conceitos Gerais:	
A Comunicação não Verbal.....	8
A Comunicação Verbal.....	12
Conclusão.....	13
Bibliografia	14
Anexos.....	15
Plano Guia de Sessão.....	15.1
Documentação de Análise	15.2
Acetatos	15.3

Introdução

Os intervenientes numa entrevista de selecção necessitam de uma cuidadosa planificação para que a abordagem culmine no cumprimento correcto dos objectivos.

Por um lado, o entrevistador tenta recolher o maior número de informações que lhe permitam avaliar o perfil do candidato e o seu nível de conhecimentos. Por outro, o candidato tentará dar uma boa imagem, pessoal e profissional, de forma a persuadir o entrevistador, para que seja o preferido.

A comunicação, verbal e não verbal, assume uma importância primordial, embora raramente os indivíduos se apercebam de tal. A sequência inicia-se na linguagem verbal escrita, com a publicação e a leitura de "anúncios", a redacção do "Curriculum" e respectiva carta de apresentação, em que os intervenientes vão transmitir a primeira imagem. Segue-se a fase de entrevista, em que ambos os intervenientes vão tentar transmitir uma boa imagem de si próprios, através da linguagem verbal oral, e da não verbal, através de gestos e expressões, formas de vestir e de estar, tudo isto num ambiente de algum stress e ansiedade para ambos e que ambos se esforçam por ocultar.

No presente trabalho, os autores vão tentar demonstrar a veracidade das afirmações referidas, com o objectivo de alertar a assistência para uma realidade, que irão muito provavelmente enfrentar num futuro próximo.

Assim, vamos iniciar o trabalho, perguntando à assistência qual a sua opinião acerca do tema em questão, aproveitando para introduzir o trabalho. Seguidamente vamos pedir a três voluntários que se coloquem no papel de entrevistados e com eles vamos simular uma entrevista de selecção, na qual vamos utilizar pequenas técnicas de avaliação. Por último vamos concluir o trabalho, com uma exposição acerca da importância do tema.

A componente escrita do trabalho que estamos a apresentar, constitui um "plano guia de sessão", fugindo um pouco à forma tradicional de apresentação dos trabalhos escritos em que os temas são apresentados em forma de "manual". Optámos por esta metodologia, por o tema proporcionar uma apresentação dinâmica, pouco usual nos trabalhos que temos apresentado até ao momento, além de permitir um treino à nossa postura em público, ou seja, aperfeiçoar a forma como nos relacionamos com os outros, que nos parece constituir um dos objectivos da Disciplina de *Relacionamento Interpessoal*.

A Importância da Comunicação (No Contexto da Entrevista de Selecção)

“Comunicar revela-se como a troca de ideias, sentimentos ou experiências, entre indivíduos, que conhecem o significado do que se diz, se faz, ou que se pensa.”¹

Uma *entrevista de selecção* é um momento em que as formas de comunicar exigem um “refinamento” total que obriga a uma conjugação de factores pouco usuais na maioria das circunstâncias.

Poderemos afirmar que a comunicação se revela com toda a sua “pujança” na referida entrevista, pois todas as formas de comunicar se encontram envolvidas, tendo todas elas um papel primordial para atingir os objectivos.

Nesta perspectiva, vamos tentar apresentar as ideias que deram origem à referida conclusão, analisando a importância da comunicação correcta no contexto referido. Iniciamos pela *comunicação verbal escrita*, por ser a que aparece em primeiro lugar, no contexto referido, atendendo que, de uma forma genérica, o acesso a uma entrevista se deve a uma resposta a um “anúncio”.

¹ In, Cardim, A Comunicação – O Formador e o Grupo, 1990

A Comunicação Verbal Escrita

- **Na Óptica do Recrutador** - A maioria das pessoas procuram emprego nos jornais, revistas, ou diários especializados, ou tomam conhecimento deles por intermédio de anúncios noutros locais. Todas essas fontes se apoiam na resposta a um anúncio, que descreve, melhor ou pior, de que trabalho se trata. Do ponto de vista do recrutador, é importante que o anúncio seja habilmente escrito porque, de uma forma geral, os candidatos inadequados têm custos, pelo que os anúncios são efectuados de uma forma muito cuidada. De acordo com estudos efectuados, muitos leitores apenas perdem um e meio a dois segundos a percorrer um anúncio, pelo que os anunciantes utilizam técnicas para reter a sua atenção, tais como títulos destacados, desenhos invulgares, etc.. A maioria dos anúncios utilizam o mesmo sistema, conhecido por **AIDA**. A ideia é que, se queremos que resulte, deve, em primeiro lugar atrair a sua **Atenção**; cativar o seu **Interesse**, de maneira a que leia o anúncio todo; envolver os seus **Desejos**, oferecendo-lhe um trabalho excitante e algum dinheiro; depois esboça o que fazer em seguida, ou seja, a **Acção** que deve exercer para se candidatar. E para quê tudo isto? Para além dos custos envolvidos com a atracção do tipo de pessoas erradas e de ser submerso por candidaturas (alguém tem de abrir e ler essas cartas), é primordial captar a atenção das pessoas "correctas" minimizando ao máximo os custos.²
- **Na Óptica do Candidato** - Com grande frequência, é solicitado ao candidato que envie um "Curriculum Vitae", pelo que a sua elaboração se deverá revestir de particular cuidado, pois vai constituir uma primeira forma de avaliar o candidato. Assim, um "curriculum" elaborado de acordo com uma técnica correcta e uma carta de apresentação cuidadosamente manuscrita, serão factores a considerar.

² In, Huguet, Como Redigir um Currículo Vitae, 1985.

A Comunicação Verbal Oral

Uma entrevista é uma simples conversa entre duas pessoas, cuja finalidade concreta é **fornecer** e **recolher** informações. A entrevista tem êxito quando termina numa negociação, em que cada um dos participantes reúne informações suficientes para tomar uma decisão. É evidente que um dos protagonistas convocou a entrevista e a conduz à sua maneira. Mas o candidato não está, por isso, à sua mercê.

Neste contexto, a comunicação verbal oral é igualmente importante na transmissão da imagem de cada um dos protagonistas, atendendo a que:

- **O Recrutador** – necessita de utilizar técnicas de linguagem, que lhe permitam avaliar o comportamento aparente do candidato, de forma a perceber o mais possível o seu temperamento real. Daí as questões pessoais que confundem, por vezes, os candidatos e que se referem à sua vida pessoal, à sua infância, às suas opiniões e actividades extra-profissionais.
- **O Entrevistado** – este é aquele que está sujeito a uma situação de maior stress, pelo que, o esforço intelectual exigido é elevado. Por este motivo, é aconselhável falar de uma forma clara, concisa e correcta, responder em termos de feitos, de acontecimentos, não de vivência afectiva ou de estado de alma. É de primordial importância ganhar tempo para reflectir e reformular as perguntas que lhe são colocadas, ou seja, ouvir com atenção (sem interromper o interlocutor) e responder de uma forma clara, calma e concisa.

A Comunicação Não Verbal

O indivíduo manifesta-se a cada instante, global e totalmente, pela sua postura, pelas suas atitudes e pelos seus gestos. Se a comunicação verbal assume um papel importante no contexto de uma entrevista, conforme já foi demonstrado genericamente, a comunicação não verbal apresenta um papel com o mesmo nível, ou mesmo superior, atendendo ao facto que, através desta, será tirada uma primeira ilação sobre o indivíduo. A análise do comportamento não verbal é uma técnica muito antiga. É utilizada, muitas vezes, pelos recrutadores modernos porque ela fornece informações sobre os indivíduos que a linguagem controlada não dá. Em conformidade com o referido, podemos destacar alguns elementos:

- **A Apresentação e a Atitude** – cada atitude corresponde a uma emoção. A maneira como se apresenta, a postura, é, juntamente com o vestuário, o que determina o resultado da primeira impressão. Se está provado que às pessoas de aspecto agradável são muitas vezes creditadas qualidades de sensibilidade e de inteligência, podem igualmente provocar reacções de desconfiança. Em contrapartida, o charme manifestado de uma forma correcta, conciliando de uma forma correcta a maneira de falar, de estar e de sorrir, é sempre bem recebido. A dificuldade reside no facto de encontrar o ponto certo. Uma pessoa eficiente, segura da sua competência, não anda encostada às paredes, com as costas curvadas, a cabeça enfiada nos ombros, o olhar no chão, a mão húmida e a palma da mão mole. Ela também não se apresenta como se estivesse em terreno conquistado, nariz no ar, o tronco arqueado, a palma da mão rígida, ou corre o risco de indispor seriamente o seu interlocutor. Ter uma atitude ao mesmo tempo natural, descontraída, aberta, qualquer que seja o nível de tensão interna é muito importante.
- **A Interpretação dos Gestos** - cada gesto revela um sentimento. Os gestos são como uma linguagem e o corpo não mente, sendo a expressão corporal a expressão das qualidades profundas da personalidade. Neste contexto ressalvamos o seguinte:
 - **“As mãos** são a parte mais expressiva de um indivíduo. Logo à partida, o seu aperto de mão revela-o. Húmida, traduz a ansiedade; mole, a timidez; rígida, o desdém: só um aperto de mão franco e pleno creditará um carácter aberto e directo.
 - **A inclinação da cabeça** traduz o estado de espírito e o sentimento interior. Inclinação para a frente denota um indivíduo derrotado ou excessivamente tímido; atirada para trás o orgulho e a necessidade de se mostrar; direita e bem destacada dos ombros, demonstra um carácter equilibrado e confiante.
 - **O olhar** é uma porta aberta sobre o Eu profundo. O ideal é encarar o interlocutor, bem de frente, sem o procurar evitar. Assim, será denotada uma facilidade de contacto com os outros e com a realidade.”³

³ In, Bacus, Segredos e Exercícios para Arranjar Emprego, 1990, p.101.

Simulação de uma Entrevista de Seleção

Na simulação da entrevista, vamos tentar criar uma situação em que duas pessoas se candidatam a um estágio em Sistemas de Informação, tendo em vista a integração na Empresa, após o referido período de estágio. O perfil do (a) candidato (a), será em traços genéricos:

- candidato a primeiro emprego
- conhecimentos teóricos de hardware
- ambiente windows e aplicações do office;
- capacidade e vontade de aprendizagem;
- facilidade de integração e trabalho em equipa

O primeiro candidato será entrevistado de imediato

O segundo candidato vai ser instruído acerca da importância da comunicação, no contexto da entrevista. Será solicitado para ter cuidado com as respostas e pensar antes de responder, utilizando as técnicas transmitidas.

Questões a colocar:

- fale-me acerca de si, dos seus interesses...
- porque se candidatou a este lugar?
- quais os seus objectivos a nível de carreira?
- Que atributos acha possuir para que o recrutemos?
- Em que domínio acha que deve aperfeiçoar os seus conhecimentos?
- Acha que consegue trabalhar sobre pressão?
- Como reage em face de dificuldades

Será analisada a postura do candidato, relativamente à Comunicação, Maturidade e Flexibilidade, conforme a grelha apresentada no anexo 2.

Conceitos Gerais

A Comunicação não Verbal

De um modo geral, a comunicação não verbal pode ser sistematizada em 3 teorias:

Teoria Cinésica:

Segundo esta teoria é possível comunicar através dos movimentos do corpo e dos membros, ou seja, através de movimentos conseguem-se transmitir informações. Exemplos concretos deste facto são as expressões faciais, as posições corporais, entre outros. Contudo só têm sentido quando integrados num contexto.⁴

Teoria Proxémica:

Através desta teoria será possível retirar informações acerca das diferentes distâncias existentes, no estabelecimento de um diálogo, entre os indivíduos, isto porque esta teoria estuda o modo como as pessoas estruturam as distâncias físicas entre si, podendo este facto servir como função comunicativa. Por exemplo, quando estabelecemos um diálogo com uma pessoa com quem nos damos bem e com quem temos uma relação de confiança, permanecemos perto um do outro, podendo existir mesmo contacto; quando estabelecemos um diálogo com um desconhecido ou com quem não temos qualquer tipo de relação, a distância entre ambos é maior, sendo mesmo difícil existir contacto.⁴

Teoria Paralinguística:

Segundo esta teoria é possível haver comunicação através da maneira como falamos e como entoamos a voz num diálogo, isto porque a voz e a maneira como falamos pode imprimir sentidos diferentes a uma mesma expressão verbal. Assim, por exemplo, será possível verificar se uma pessoa está confiante ou se denota falta de confiança: se a pessoa fala em tons agradáveis, a sua voz transmite segurança e força; se a sua voz treme, ou se gagueja, transmite falta de confiança ou tensão.

Deste modo iremos ver que existem diversos factores que condicionam a comunicação: o silêncio, os gestos, as expressões faciais, o modo como nos vestimos, a maneira como nos tocamos, o tempo, o espaço e a distância a que comunicamos, os movimentos corporais, entre outros.⁴

⁴ In, Fachada, Psicologia das Relações Interpessoais, 1998

O Silêncio

Dependendo da situação os silêncios podem assumir várias formas e significados: o silêncio entre um casal de namorados (que poderá ser um silêncio cheio de amor e cumplicidade), o silêncio manifestado numa reunião ou num jantar formal onde nos é apresentada uma pessoa (que poderá ser um silêncio que demonstra não haver mais tema de conversa, daí procurar-se fazer tudo para que pareça que estamos ocupados, como compor o cabelo, mexer na carteira...), o silêncio entre dois amigos (onde simplesmente se acabou o tema de conversa).

Deste modo o silêncio poderá ser embaraçoso como poderá ser um momento de troca de emoções e sentimentos. Os silêncios são frequentes nas relações interpessoais, mas mesmo assim são muito importantes, mais que não seja porque para escutar o outro é preciso estar em silêncio e, acima de tudo, à que saber interpretar os silêncios, pois estes poderão provocar situações desagradáveis. Por ex.: se o namorado está preocupado com um determinado assunto do seu trabalho e se mantém em silêncio na presença da namorada, esta poderá depreender que o seu namorado está chateado com ela; assim, e pensando que ele está a ignorá-la, ela faz silêncio e ignora-o também. Neste exemplo a má interpretação do silêncio gerou uma quebra de comunicação. Assim para que não haja rupturas na comunicação será necessário interpretar os silêncios no seu devido contexto.⁵

Os Gestos

Os gestos são uma forma de comunicação muito importante. A sua interpretação poderá aprendida e poderá variar de cultura para cultura (em culturas automobilistas, o gesto de pedir boleia é idêntico, mas o de punho fechado pode assumir vários significados). Terão sido, talvez, a primeira forma de comunicação entre humanos, mesmo antes da comunicação verbal.

Assumem um importante papel na comunicação pois acompanham e reforçam a comunicação verbal. Fazemos gestos para dizer sim, não, se estamos contentos ou chateados..

Uma boa interpretação dos gestos facilita a comunicação entre os indivíduos, pois complementam e facilitam a comunicação verbal. Por ex.: um chinês encontra um português que lhe pede informações: devido à barreira que existe em comunicar verbalmente (à excepção de haver conhecimento de um idioma comum a ambos) através dos gestos será possível indicar um caminho, um hotel, um restaurante..⁵

As Expressões Faciais

“Os olhos são o espelho da alma”. Esta frase não é apenas uma frase bonita, ela reflecte aquilo que o olhar de um indivíduo transmite, ou seja, através dos olhos é possível comunicar. Através do olhar podemos

⁵ In, Fachada, Psicologia das Relações Interpessoais, 1998

A Importância da Comunicação Verbal e Não Verbal no Contexto de uma Entrevista de Selecção

expressar interesse, confiança, desinteresse, amor, desconfiança, confiança... A maneira como olhamos e somos olhados será mais uma forma de comunicação: poderá demonstrar hostilidade, empatia, simpatia, antipatia...

Deste modo, através da expressão facial será fácil entender como nos sentimos, o que sentimos, de que forma sentimos, a intensidade a que sentimos... Facilmente, e através da sua expressão facial, poderemos verificar o estado emocional de uma pessoa: se ela está triste, contente, feliz...⁵

O Modo como nos Vestimos

A maneira como nos vestimos e os adornos que utilizamos servem também para comunicar. Através deles, e da nossa aparência, conseguimos transmitir algo sobre nós: o papel que desempenhamos, por exemplo, se usamos fato, supor-se-á que, possivelmente, trabalhamos num escritório.

Deste modo será de esperar que cada pessoa use um vestuário adequado à sua função, não devendo este se constituir como uma perturbação ou distração à comunicação.

Será também de esperar que, em ocasiões que o exijam, o vestuário a utilizar esteja adequado à mesma.⁵

O Toque

À semelhança dos gestos a sua interpretação pode variar de cultura em cultura. Enquanto numas está relacionado com as relações mais íntimas, assumindo um significado sexual, noutras o toque pode ser entendido como uma "coisa banal", como o toque numa fila de espera em que as pessoas estão amontoadas.

Contudo, o toque tem uma importância elevada pois através dele poder-se-ão exprimir sentimentos como o amor, a ansiedade, o medo, entre outros. Assim, dependendo da maneira como nos tocamos, será possível tirar informações acerca da relação existente entre ambos.⁵

O Tempo

Nos dias que correm este aspecto torna-se bastante importante! Ninguém quer chegar atrasado a uma entrevista para emprego, isso daria logo uma má imagem de nós. Neste caso a pontualidade é apenas um exemplo onde o tempo assume importância relativa; outro caso será o de telefonarmos para a casa de um amigo ou fazermos visitas durante a noite apenas para sabermos como estão (nalgumas sociedades é incorrecto, noutras talvez não o será).

Deste modo, o tempo assume importâncias diferentes de sociedade para sociedade: na Inglaterra a pontualidade é um factor de extrema importância na qualidade de uma pessoa, num outro país por certo este

⁵ In, Fachada, Psicologia das Relações Interpessoais, 1998

A Importância da Comunicação Verbal e Não Verbal no Contexto de uma Entrevista de Selecção

facto não será muito relevante numa primeira avaliação de um indivíduo. Assim, para uma correcta avaliação de um indivíduo, será necessário conhecer qual a percepção de tempo que dada sociedade ou cultura têm, para se saber como este (o tempo) se vive e o modo como afecta a comunicação.⁵

O Espaço e a Distância a que Comunicamos

Outra fonte de comunicação será o espaço e a distância a que comunicamos. Assim, e como será de esperar, a distância de comunicação estará dependente da cultura onde estamos inseridos, o tipo de comunicação estabelecida e do tipo de relação que temos com a pessoa com quem estabelecemos um diálogo.

Deste modo, podemos considerar vários tipos de distâncias: uma distância que designamos como íntima (que varia entre 7 a 15 cm e é utilizada para dizer segredos, por exemplo); a distância social (que varia entre 1 a 1,5 m) e a distância pública (que varia entre 2 a 30 m).

Através das distâncias poderemos exprimir os nossos sentimentos: se gostamos de uma pessoa, temos tendência para nos aproximarmos mais dela; se não conhecemos a pessoa, ou se não gostamos dela, temos tendência para manter uma distância entre ambos.⁵

Os Movimentos Corporais

Como todos os factores atrás relatados, os movimentos corporais e a posição do corpo também é importante para a comunicação.

Braços cruzados, gestos agressivos, apontar o dedo, mãos na cintura, postura rígida... são acções que devem ser evitadas na comunicação. Estas podem ser mal interpretadas e por isso bloquear a comunicação. Assim, serão de esperar gestos que favoreçam a comunicação: uma postura ligeiramente inclinada, que possibilita uma escuta e empatia mais fáceis; as mãos deverão ser visíveis ao interlocutor e deverão ser utilizados gestos suaves que reforcem a comunicação e consequente mensagem.⁵

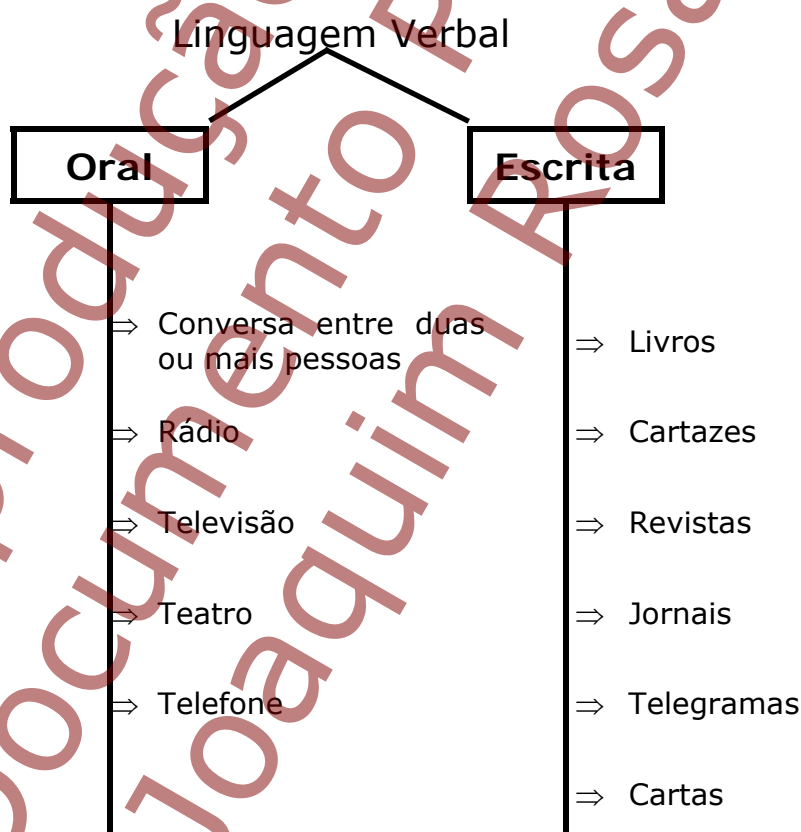
⁵ In, Fachada, Psicologia das Relações Interpessoais, 1998

A Comunicação Verbal

Entende-se por comunicação verbal a emissão de uma mensagem. Esta poderá ser emitida em vários códigos, neste caso por meio de palavras. Quando do uso das palavras, estas vão assumir um significado próprio num conjunto de regras, a denominada gramática. Deste modo, ao utilizarmos a linguagem verbal, estamos a fazê-lo através de um código verbal. Em suma, linguagem verbal, oral ou escrita, é a emissão de mensagens através de um código verbal.

LINGUAGEM VERBAL = LINGUAGEM QUE UTILIZA AS PALAVRAS

A **linguagem verbal escrita** poderá ser expressa em livros, jornais, cartas, cartazes, etc.; a linguagem verbal oral será utilizada, por exemplo, no diálogo entre duas pessoas, na televisão, ao telefone, na rádio, etc.



Conclusão

O presente trabalho demonstra-nos que devemos ter um certo cuidado com a forma de comunicar. Se é importante possuímos a cultura suficiente que nos permita ter um discurso oral fluente, é igualmente importante a nossa postura em presença de outrém.

Assim, deveremos ter presentes as técnicas básicas relativas às formas de comunicar, de forma a que a nossa mensagem atinja os objectivos pretendidos.

Numa entrevista de selecção, deveremos dar especial importância à nossa postura, considerando esta como um conjunto de factores que vão transmitir uma primeira imagem ao nosso interlocutor.

Assim, desde a forma como respondemos ao "anúncio", passando pela forma como falamos, como vestimos, ou mesmo pela forma como posicionamos o nosso corpo, são factores todos eles importantes para o sucesso da entrevista.

Não podemos afirmar que a Comunicação Verbal é mais importante que a não verbal. A afirmação correcta será que ambas são importantes, no sentido em que se complementam, pelo que deveremos dar igual importância a ambas na preparação para uma entrevista de selecção.

Bibliografia

BACUS, Anne, 1990, *Segredos e Exercícios para Arranjar Emprego*, Mem Martins, Publicações Europa América.

CARDIM, Luís, e outros, 1990, *A Comunicação – O Formador e o Grupo*, Lisboa, Instituto de Emprego e Formação Profissional.

FACHADA, M. Odete, 1998, *Psicologia das Relações Interpessoais*, Lisboa, Edições Rumo, 1º Volume, 2ª Edição.

FACHADA, M. Odete, 1998, *Psicologia das Relações Interpessoais*, Lisboa, Edições Rumo, 2º Volume, 2ª Edição.

HUGUET, Catherine, 1985, *Como Redigir um Currículo Vitae*, Mem Martins, Publicações Europa América.

OLIVEIRA, Fernando, 1999, *Preparação e Desenvolvimento de Sessões de Formação*, Lisboa, Instituto de Emprego e Formação Profissional, 4º Edição.

PARKINSON, Mark, 1995, *Preparação para as Entrevistas de Emprego*, Mem Martins, Publicações Europa América.

PETERS, Thomas J., e outros, 1987, *In Search of Excellence*, New York, Harper & Row, 2nd Edition.

PINTO, Avelino, 1999, *A Dinâmica do Relacionamento Interpessoal*, Lisboa, Instituto de Emprego e Formação Profissional, 3º Edição.

Anexos

Plano Guia de Sessão

Bom dia a todos! O nosso grupo vai tentar analisar, com a vossa ajuda, a importância da comunicação no contexto de uma entrevista de selecção.

Neste contexto, os nossos objectivos, em termos genéricos, são:

Acetato 1

- Verificar a necessidade de planificar com antecedência uma entrevista de selecção
- Simular uma entrevista de selecção, abordando de uma forma prática toda a problemática referida
- Analisar a importância da comunicação verbal e não verbal no contexto referido
- Constatar a veracidade das teorias académicas acerca da comunicação não verbal

Antes de mais, vamos definir "entrevista":

Acetato 2

Simple conversa entre duas pessoas, cuja finalidade é **fornecer e recolher** informação

Tem êxito quando termina numa negociação, em que cada um dos intervenientes reúne informações suficientes para tomar uma decisão

Assim, que importância assumem as diferentes formas de comunicação neste contexto?

Esperar a reacção do público, e perguntar qual a forma de comunicação que acham mais importante no contexto "Verbal" ou "não Verbal". Porquê?

Muito bem, para analisarmos as nossas opiniões, vamos simular uma entrevista (apagar retroprojector).

Pedimos dois voluntários que imaginem uma candidatura a um estágio em Sistemas de Informação, tendo em vista a integração na Empresa, após o referido período de estágio. Pretende-se que tenham:

Conhecimentos de informática, a nível de hardware (teórico/alguma prática), ambiente windows e aplicações do office; capacidade e vontade de aprendizagem; facilidade de integração e trabalho em equipa.

O primeiro candidato será entrevistado de imediato

O segundo candidato vai ser instruído acerca da importância da comunicação, no contexto da entrevista. Será solicitado para ter cuidado com as respostas e pensar antes de responder, utilizando as técnicas transmitidas.

Após a Entrevista

Relativamente às formas de comunicação, quais as ilações que retiraram?

Qual o candidato que melhor se comportou? Argumentar em presença da grelha efectuada, que foi o segundo pois preparou a entrevista.

Que forma de comunicação acham mais importante, a verbal ou a não verbal?

Nós achamos que:

Acetato 3

Acetato 4

Acetato 5

Acetato 6

Acetato 7

Acetato 8

Falar dos acetatos com suporte dos apontamentos das págs. 3 a 6.

Perguntar a opinião sobre o demonstrado.

Deste modo, podemos constatar a veracidade das 3 teorias que nos foram apresentadas na disciplina que sistematizam a comunicação não verbal.

Acetato 9

Concluindo

Acetato 10

Obrigado pela vossa atenção e damos por concluída a nossa apresentação

A Importância da Comunicação Verbal e Não Verbal no Contexto de uma Entrevista de Selecção

Documentação de Análise (Entrevista de Selecção)

Grelha de Síntese/Análise

Nome do Candidato _____

Nome do Observador _____

1 – Comunicação:

Verbal	Escuta activa, discurso fluente, claro, objectivo	Muito Bem	Bem	Normal	Mal	Muito Mal
Não Verbal	Postura adequada, congruência verbal/não verbal					
Auto Confiança	Seguro de si, afirmativo					
Organização Mental	Ideias ordenadas e estruturadas					
Auto Controlo	Ponderado, racional					

2 – Maturidade:

Atitude à Entrevista	Tranquilo, sereno, atento	Muito Bem	Bem	Normal	Mal	Muito Mal
Realismo	Compreensão das perguntas					

3 - Flexibilidade

Empatia	Emoção, Sentimentos, afecto	Muito Bem	Bem	Normal	Mal	Muito Mal
Adaptação	Varia o comportamento com as perguntas					

A Importância da Comunicação Verbal e Não Verbal no Contexto de uma Entrevista de Selecção

Acetatos

OBJECTIVOS

- **Verificar a necessidade de planificar com antecedência uma entrevista de selecção.**
- **Simular uma entrevista de selecção, abordando de uma forma prática toda a problemática referida.**
- **Analisar a importância da comunicação verbal e não verbal nos contextos:**
 - **De uma entrevista**
 - **No dia a dia**
- **Verificar a veracidade das teorias académicas acerca da comunicação não verbal.**

DEFINIÇÃO DE ENTREVISTA

Simple conversa entre duas pessoas, cuja finalidade concreta é **Fornecer** e **Recolher** INFORMAÇÃO

Tem êxito quando termina numa negociação, em que cada um dos intervenientes reúne informações suficientes para tomar uma decisão

Assim, QUE IMPORTÂNCIA ASSUMEM AS DIFERENTES FORMAS DA COMUNICAÇÃO NESTE CONTEXTO?

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

(No Contexto de uma Entrevista de Seleção)

Comunicação Verbal Escrita:

- O Recrutador quer minimizar custos, pelo que utiliza artifícios para “chamar a atenção” dos candidatos “certos”
- O candidato deve ter cuidado na apresentação de documentação escrita, nomeadamente:
 - ◆ Curriculum
 - ◆ Carta de Apresentação

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

(No Contexto de uma Entrevista de Selecção)

Comunicação Verbal Oral:

- O **recrutador** utiliza técnicas de linguagem de forma a perceber o temperamento do candidato
- O **candidato** deve falar de uma forma clara, concisa e correcta, não deixando transparecer vivências afectivas ou “estados de alma”.

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

(No Contexto de uma Entrevista de Seleção)

A Comunicação não verbal:

- O Indivíduo manifesta-se, a cada instante, global e totalmente, pela sua postura, pelas suas atitudes e pelos seus gestos.
- Assim, a comunicação não verbal, revela-se de grande importância, atendendo à cultura em que vivemos, cuja base é a imagem.
- Através da comunicação não verbal, é efectuada uma primeira análise ao indivíduo, que poderemos considerar de importância primordial.

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

(No Contexto de uma Entrevista de Seleção)

A Comunicação não verbal

A Apresentação e a Atitude

- Cada atitude corresponde a uma emoção
- A primeira impressão é determinada pelo vestuário, em conjugação com a forma como se apresenta (a postura)
- Por exemplo, uma pessoa eficiente, segura da sua competência, não anda encostada às paredes, com as costas curvadas, cabeça “enfiaada” nos ombros, o olhar no chão, a mão húmida e a palma da mão mole.

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

(No Contexto de uma Entrevista de Seleção)

A Comunicação não verbal

A Interpretação dos Gestos:

- Cada gesto revela um sentimento
- Os gestos são como uma linguagem e o corpo não mente
- A expressão corporal revela a expressão das qualidades profundas da personalidade.

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

(No Contexto de uma Entrevista de Seleção)

A Comunicação não verbal

A Interpretação dos Gestos:

- **As mãos** são a parte mais expressiva – P.Ex. Húmida traduz ansiedade, mole timidez, rígida desdém. Pelo contrário, um aperto de mão franco e pleno, creditará um carácter franco e aberto.
- **A Inclinação da Cabeça** – traduz o estado de espírito e o sentimento interior. Inclinação para a frente, denota derrota e timidez; “atirada” para trás, orgulho e necessidade de se mostrar; direita e bem destacada dos ombros denota um carácter equilibrado e confiante
- **O Olhar** – é uma porta aberta sobre o “Eu” profundo. O ideal é encarar o interlocutor, bem de frente. Denotará facilidade de contacto com os outros.

Conceitos Gerais

Acabámos de constatar a veracidade das 3 teorias que sistematizam a comunicação não verbal

- Cinésica – comunicamos através dos movimentos do corpo e através deles transmitimos informações.
- Paralinguística – A forma como falamos e entoamos a voz, transmite sentimentos diferentes a uma mesma expressão verbal.
- Proxémica – embora pouco evidente no contexto que apresentamos, a distância que guardamos com o nosso interlocutor, por exemplo na fase de “cumprimento”, serve igualmente como função comunicativa