

UNIVERSIDADE DO PORTO  
FACULDADE DE ENGENHARIA

## ***COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS***

---

### **COMUNICAÇÃO PROFISSIONAL**

#### **2. GESTÃO DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS NA INTERAÇÃO**

**Sumário:**

1. CARACTERIZAÇÃO DAS ATITUDES  
COMUNICACIONAIS (PORTER)
2. AS ATITUDES COMUNICACIONAIS E  
OS SEUS EFEITOS NO COMPORTAMENTO
3. APLICAÇÃO DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS  
A SITUAÇÕES CONCRETAS
4. EFEITOS DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS  
SOBRE O CLIMA RELACIONAL

## 1. CARACTERIZAÇÃO DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS (PORTER)

Para se analisar e interpretar as interações no relacionamento interpessoal é necessário conhecer as atitudes comunicacionais de uma forma operacional, como por exemplo PORTER as caracterizou.

### ATITUDE DE AVALIAÇÃO

Expressão de censura por actos feitos. Induz sentimentos de culpa em relação ao comportamento passado. Manifesta o desejo de controlar o comportamento, presente ou futuro dos indivíduos, através do controle simbólico exercido sobre o passado.

(Ex. “Não devia ter feito isso!”, “Fez mal.”, “É um desastrado!”, etc.).

NOTA:

Avaliação (=repreensão, censura, crítica negativa, punição.):

Coloca-se como Censor, por exemplo, impondo um ponto de vista “de perito”. Aprova ou desaprova.



### ATITUDE DE ORIENTAÇÃO

“Reverso da medalha” relativamente à anterior. Assim exprime a intenção de controlar directamente o comportamento presente ou futuro dos indivíduos (e já não através do passado). Induz a dependência de uma lei ou de um dever, ou a aceitação de influência, com base na autoridade.

(Ex: “Deve proceder desta maneira...”, “Eis a solução do problema...”, “A minha opinião é esta...”, etc.).

NOTA:

Orientação (Decisão):

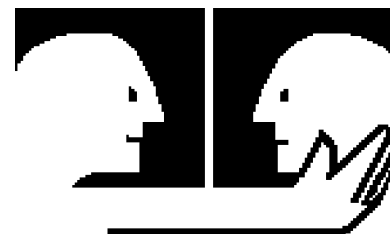
Decide o que o outro deve fazer. Impõe-lhe uma relação autoritária e guia-o por conselhos e soluções: é preciso que, você deve...



### ATITUDE DE APOIO

Resposta “simpática”. Manifesta uma afectividade concordante com os outros. É como dizer: “estou do seu lado, conte comigo...”

(Ex: “concordo”, “não desanime”, “não há-de ser nada”, etc.).



NOTA:

Apoio (Suporte):

Compadece-se. Procura consolar, encorajar, mas sem mesmo saber o que o outro quer realmente.

## ATITUDE DE INTERPRETAÇÃO

Explicitação do significado da comunicação do outro. É no fundo, uma atitude de orientação que expressa a análise feita ao comportamento do outro.

(Ex: “O que você sente é um complexo de culpa”. A alguém que deprecia outro: “O que você sente é inveja”, etc.).

NOTA:

Interpretação:

Distorce o que disse o outro para o fazer entrar no seu quadro de referência, explica-lhe o “seu caso”: você diz isso, na realidade, eu sei porquê...



## ATITUDE DE EXPLORAÇÃO

Visa a recolha de informações dos outros. Exprime directamente a necessidade de saber. Tipicamente, são as perguntas, directas ou indirectas, assim como afirmações sobre a nossa própria carência de informações.

(Ex: “Não estou a perceber bem”, “precisava de mais dados”, etc.).

NOTA:

Exploração (interrogativa ou inquérito):

Põe questões para fazer precisar tal ou tal ponto que lhe interessa e orienta o outro em função de: porquê, como, onde?



## ATITUDE DE COMPREENSÃO

Centra-se no outro e nos seus sentimentos, mas sem que por isso vibremos com ele, sem exprimirmos os nossos sentimentos. Emocionalmente é uma atitude benevolente (centra-se no outro), mas relativamente neutra, ou fria (não exprime sentimentos nossos nem de apoio nem de avaliação).



### 3 CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS:

1º Exprime o sentimento do outro, do ponto de vista dele.

2º Centra a comunicação no presente, aqui e agora.

3º Exprime o sentimento do outro de tal forma que ele é posto em relevo.

IMPORTANTE: O sentimento do interlocutor é relativizado e devolvido às suas proporções.

(Ex: Alguém se queixa: “A vida corre-me mal, com as poucas economias que tinha fiz um investimento que perdi e agora até em casa as coisas não andam pelo melhor”.

Resposta de compreensão: “sente-se deprimido pela maneira como as coisas lhe têm corrido ultimamente, por exemplo, no investimento de economias, ou em outros aspectos da vida familiar.”)

A resposta exprime o sentimento do interlocutor: “sente-se”; relativiza a situação “têm corrido ultimamente” (nem sempre), “certos aspectos” (nem todos).

NOTA:

Compreensão (ou empática):

Escuta. Espera que o outro se tenha exprimido antes de reformular. Quer compreender o seu problema “do interior”: peço-lhe o favor, fale...



## 2. AS ATITUDES COMUNICACIONAIS E OS SEUS EFEITOS NO COMPORTAMENTO

### AVALIAÇÃO:

- Aumento da tensão entre os comunicantes.
- Aumento da agressividade.
- Activação de mecanismos defensivos.
- Aumento da probabilidade de recusa mútua.
- Aumento da resistência do outro em relação às nossas mensagens.
- Endurecimento de posições.
- Forte redução da capacidade de comunicar.



### ORIENTAÇÃO:

- Imposições da autoridade.
- Aumento da quantidade de informações disponíveis.
- Criação de resistência às nossas mensagens.
- Tendência do outro a perceber a resposta como infundada.
- Redução da capacidade de ouvir.



### APOIO:

- Manutenção ou intensificação do estado afectivo existente.
- Aumento da tendência para a conformidade.
- Dificuldade da análise no plano comportamental.
- Favorecimento da dependência psicológica.



### INTERPRETAÇÃO:

- Sensação de agressão.
- Aumento da quantidade de informação disponível.
- Aumento brusco do nível de análise.
- Aumento da resistência à comunicação.
- Criação de dissonância a nível cognitivo.



### **EXPLORAÇÃO:**

- Movimento do outro para dar ou para esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude.
- Aumento da capacidade de análise.
- Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações).



### **COMPREENSÃO:**

- Movimento de apoio no receptor.
- Redução da intensidade do estado afectivo.
- Aumento da capacidade de análise.
- Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações.
- Aumento da racionalidade.



### 3. APLICAÇÃO DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS A SITUAÇÕES CONCRETAS

#### AVALIAÇÃO

Dados os seus efeitos, deve ser sistematicamente evitada. Só ocasionalmente perante o erro do outro, mas desde que ele aceite sem contestação a nossa autoridade.

Mesmo neste caso, não utilizar com frequência, porque gera incomunicabilidade.

Ou será substituída por outras (exploratória, por exemplo) ou, quando tal for possível e o erro não for perigoso, não será usada e o emissor não intervirá.



#### ORIENTAÇÃO

A orientação introduz novas informações no sistema comunicante, o que obriga a maior esforço.

Consequentemente, deve ser dada apenas quando é pedida (pedido de informação) e não corre o risco de ser inadequada (quando a sua utilidade e adequação ao outro é visível).

Atitudes de orientação sobre assuntos pessoais, íntimos, dos outros devem ser muito comedidas e cautelosas.



#### APOIO

A atitude de apoio mantém ou aumenta o estado emocional do sistema comunicante. Por este facto, está indicada para situações de alegria e entusiasmo.

Em situações de tensão, perturbação, dor ou pânico, o seu efeito comportamental vai no sentido de se manterem esses estados. Usada só, não está, por isso, indicada; deve ser acompanhada por outras, como a exploratória ou a empática. Quando a dor deriva de uma situação irremediável (uma morte, por exemplo) é geralmente adequado utilizar uma atitude de apoio de pouca intensidade.





## EXPLORAÇÃO

A atitude de exploração manifesta o desejo de colher informações. Por este facto, o comportamento do outro variará, consoante essa recolha de informação lhe parecer legítima ou abusiva.

No primeiro caso, esta atitude facilitará o fluxo informativo; no segundo caso, criar-lhe-á barreiras.

Tem de ser usada com tacto, sempre que o assunto envolva os sentimentos do outro.

Uma forma aceitável desta atitude é, nesse caso, a escuta atenta e silenciosa.



## INTERPRETATIVA

Esta atitude é útil para se passar da descrição factual à formulação teórica explicativa.

Dado que facilmente se torna agressiva, convém ser enquadrada por atitudes de apoio e empáticas.

Quando o outro reagir negativamente a esta atitude, evite-se sempre argumentar ou tentar justificá-la. Passe-se antes a outro assunto e reveja-se o próprio comportamento.



## EMPÁTICA (Compreensão)

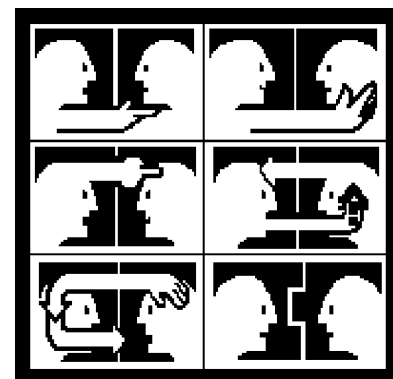
O efeito principal desta atitude é o aumento da percepção da situação (aumento da lucidez) e a redução da intensidade afectiva dos comunicantes. Por este facto, é uma atitude indicada para situações de perturbação, de angústia, stress ou outras do mesmo tipo (quando são resolúveis; em situações irresolúveis parece mais indicada a atitude de apoio moderado).

Nas situações de euforia e entusiasmo, em que se procura a intensidade do sistema e não a lucidez, esta atitude é desaconselhável, pois aparece como um “balde de água fria”.



#### 4. EFEITOS DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS SOBRE O CLIMA RELACIONAL

PROCESSO COMPETITIVO	PROCESSO RESOLUTIVO
Avaliação	Apoio
Orientação	Exploração
Interpretação	Compreensão



##### 1) EFEITOS DO PROCESSO COMPETITIVO:

- Aumento:
  - tensão e agressividade;
  - intolerância e preconceitos.
- Diminuição:
  - capacidade de ouvir os outros;
  - percepção das razões dos outros;
  - inteligência prática dos interlocutores (soluções e decisões piores).

##### Conclusão:

Deve-se procurar diminuir a frequência destas atitudes na comunicação com o(s) interlocutor(es), já que os seus efeitos sobre o clima relacional são negativos.

##### 2) EFEITOS DO PROCESSO RESOLUTIVO:

Favorece a centração dos interlocutores sobre o(s) assunto(s) em questão, e não sobre as emoções;

Assim (efeitos opostos a (1)):

- Aumenta
  - tolerância relativamente às divergências
  - capacidade de ouvir os outros e de perceber as suas razões;
  - inteligência prática dos interlocutores (soluções e decisões melhores).

##### Conclusão:

Deve-se procurar aumentar a frequência destas atitudes em situações de comunicação profissional já que facilitam o desenvolvimento de uma relação interpessoal construtiva.

GRELHA DE OBSERVAÇÃO – “ATITUDES COMUNICACIONAIS”			
Atitudes	Sujeitos	EMISSOR(A)	RECETOR(A)
AVALIAÇÃO			
ORIENTAÇÃO			
INTERPRETAÇÃO			
APOIO			
EXPLORAÇÃO			
COMPREENSÃO			

<b>PROCESSO COMPETITIVO</b>	<b>PROCESSO RESOLUTIVO</b>
<i>ATITUDES DE AVALIAÇÃO</i>	<i>ATITUDES DE APOIO</i>
"Fez mal..." "Já devia ter pensado nisso..." "Julgo que a sua atitude não é a correta." "Isso não é verdade." "Assim não se resolve nada..."	"O senhor é capaz de ter razão." "Tenha calma." "Deixe lá!" "Não se enerve." "Não há-de ser nada." "... Formidável..." "... Concorde..." "... Parabéns..."
<i>ATITUDES DE ORIENTAÇÃO</i>	<i>ATITUDES DE EXPLORAÇÃO</i>
"Acho que devias..." "Deves tentar..." "Tem que..." "Se fosse eu, fazia..." "Se fosse a ti..."	"Qual é o problema?" "O que aconteceu?" "O que quer dizer com..." "Quando é que isso aconteceu?" "Como foi isso?"
<i>ATITUDES DE INTERPRETAÇÃO</i>	<i>ATITUDES DE COMPREENSÃO</i>
"O que você é..." "O que sente é..." "Você julga-se..." "É muito importante para si..." "Tens a mania que és..."	"Se compreendi bem..." "Verifico que... é isso?" "Está... é esse o problema?" "... Não é verdade?" "O senhor considera que..."