



### **BALANÇO FINAL DO MÓDULO**

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Formando/a:</b> | Francisco Reis                            |
| <b>Ação:</b>       | Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO |
| <b>Módulo:</b>     | 0403 – Relacionamento interpessoal        |
| <b>Formador/a:</b> | Carla Coelho                              |
| <b>Data:</b>       | 12/06/2023                                |

#### **Objetivos**

- Reconhecer e descrever a importância das relações interpessoais para o desempenho da atividade.
- Aplicar técnicas de comunicação escrita e oral no âmbito do desenvolvimento da atividade.

#### **Conteúdos**

- Relacionamento interpessoal
  - Principais interlocutores:
    - Internos
      - *Marketing*
      - Vendas
      - Produção
      - Finanças
      - Investigação & Desenvolvimento
    - Externos
      - Clientes
      - Fornecedores
      - Transportadores
  - Fatores pessoais
    - Auto estima e afiliação
    - Motivação
    - Realização pessoal e profissional
  - Fatores organizacionais
    - Criação de ambientes propícios à colaboração e entreajuda
    - Capacidade de influenciar decisões e melhorias nos processos internos
    - Capacidade de melhorar o desempenho da empresa e dos fornecedores, através de um melhor entendimento dos objetivos e necessidades de cada interlocutor
  - Fatores relacionais
    - Rigor / objetividade
    - Eficácia e assertividade
    - Empatia e disponibilidade
    - Capacidade partilhar, cooperar e acompanhar
    - Recolher contributos das entidades envolvidas
    - Capacidade de resolução de conflitos e de situações geradoras de ansiedade
- Comunicação escrita e oral
  - Conteúdos e língua



- Linguagem corporal
- Estilos de linguagem
- Ajustar a linguagem ao objetivo da informação
- Clara seleção e identificação dos destinatários
- Escolha do formato a utilizar
- Formas de arquivo

Os conteúdos abordados nesta UFCD – Relacionamento interpessoal, ministrada pela formadora Carla Coelho, irão ser uma mais-valia para o meu futuro, uma vez que, a formação me dará uma certificação de Técnico Auxiliar de Farmácia. Todos os conteúdos lecionados neste curso são de extrema importância para o trabalho a desempenhar no futuro.

Enquanto futuro técnico auxiliar de farmácia, tive a oportunidade de melhorar os meus conhecimentos sobre as relações interpessoais, fundamentais em qualquer ambiente, seja ele pessoal ou profissional. Isso se deve ao fato de as pessoas não conseguirem realizar as suas tarefas sozinhas e muitas vezes precisam da ajuda de outras pessoas ou trabalhar em equipa para alcançar um objetivo comum. Além disso, essas relações também afetam significativamente o clima organizacional, podendo influenciar a motivação e a satisfação dos colaboradores. Ao reconhecer essa importância, é possível desenvolver habilidades que facilitem a comunicação e a colaboração entre os membros de uma equipa. Isso inclui a capacidade de ouvir e compreender as necessidades e expectativas dos outros, bem como a habilidade de expressar ideias e opiniões claras e objetivamente. Essas habilidades são essenciais para construir relações de confiança e respeito mútuo, o que pode originar uma equipa mais unida e eficaz.

Para aprofundar esse conhecimento realizamos várias atividades, onde percebemos que a comunicação pode ser difícil e complexa. Isso pode ser exemplificado pela história do "eclipse na caserna", que mostra como uma mensagem é alterada ao ser passada de uma pessoa para outra, resultando em dados completamente diferentes do que era a mensagem original.

A mensagem emitida:

“Vai haver amanhã um eclipse do sol. Mande formar a Companhia em farda de trabalho na parada, onde explicarei o fenómeno que não acontece diariamente. Se chover, não se verá e, por isso, deixe a Companhia na caserna”.

A mensagem recebida:

“Amanhã, se chover, parece que o capitão vai ser eclipsado na parada. É pena que isso não aconteça todos os dias”.

Esta história destaca a importância da clareza e da precisão na comunicação, bem como da necessidade de garantir que a mensagem seja transmitida corretamente em todas as etapas do processo.

Na linguagem escrita, também podemos encontrar frases ambíguas, como a frase “O deputado disse para os seus colegas que as suas observações, quanto ao relatório apresentado, não deveriam ser revistas”, que pode gerar confusão sobre quais observações não devem ser revistas — as do deputado ou dos colegas. Isso mostra como a comunicação pode ser interpretada de maneiras diferentes, ressaltando a importância de ser claro e específico na linguagem escrita e oral.

A atividade final foi a mais esclarecedora relativamente aos erros na comunicação. Nesta atividade, assistimos a vídeos sobre casos de atendimento em farmácias e identificamos todos os erros cometidos na comunicação, incluindo a linguagem utilizada e a postura adotada. Com base na aprendizagem adquirida, através de role play, propusemos formas adequadas de comunicação para os casos apresentados. Foi uma atividade bastante divertida tanto para mim como para os meus colegas de grupo.

Agora posso afirmar que existem diversos fatores que influenciam a comunicação, e que a comunicação não deve ser encarada apenas como um meio para transmitir informações, mas sim como uma forma de fortalecer e manter relacionamentos, seja, entre a empresa e os seus interlocutores, bem como entre as pessoas em geral e aqueles que as rodeiam.



Quando a comunicação é clara, objetiva e empática, a empresa pode estabelecer ligações mais próximas e confiáveis com os seus clientes, fornecedores e colaboradores internos. O que é fundamental para o sucesso de qualquer empreendimento.

No âmbito pessoal, a comunicação clara e empática é fundamental para estabelecer e manter relacionamentos saudáveis, seja na família, no trabalho ou nas amizades.

Assim é possível evitar mal-entendidos, construir confiança e respeito mútuo, e fortalecer os laços afetivos através da comunicação. Investir em habilidades de comunicação é essencial tanto para o sucesso nos negócios quanto na vida pessoal. Devemos estar sempre atentos à forma como nos comunicamos, procurando aperfeiçoar constantemente as nossas habilidades de expressão verbal, não verbal e escrita, além de cultivar uma postura de escuta ativa e empatia em relação aos outros.

Agradeço à formadora Carla Coelho, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

**Palavras-Chave:** Comunicação, Linguagem corporal, Relações, Assertividade