



SESAB-BA

PROCESSO SELETIVO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

#AULA 04 - YOUTUBE

Prof. Petronio Castro





LINK PARA O VÍDEO



<https://youtu.be/ZFITES8mZf4>



TODAS AS DISCIPLINAS

~~DE R\$ 278,00~~
POR R\$ 139,00

Incluindo Revisão Final em
Videoaulas com 10 horas de
duração.



Revisão através de questões
(videoaulas + Pdf)

TODAS AS DISCIPLINAS

10 horas de Videoaulas

Início: 13/03/2025



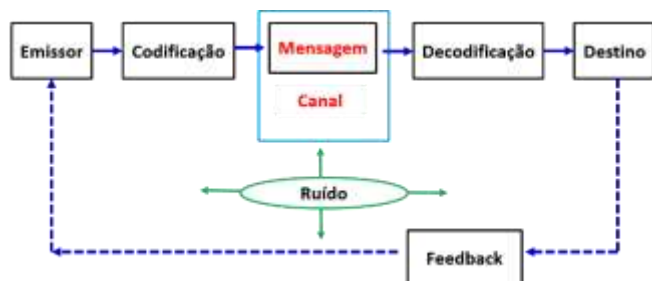
COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO

Comunicação é a troca de informações entre pessoas. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. É um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social.

Fonte: Chiavenato, Idalberto - Introdução a Teoria Geral da Administração - 9ª Edição - 2014

O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO



Emissor ou Fonte: é a pessoa, coisa ou processo que emite a mensagem para alguém, ou seja, para o destino. É a fonte de comunicação.

Codificador: é o equipamento que liga a fonte ao canal, ou seja, que codifica a mensagem emitida pela fonte para torná-la adequada e disponível ao canal.

Canal: é a parte do sistema que separa a fonte do destino, que podem estar fisicamente próximos ou distantes.

Decodificador: é o equipamento localizado entre o canal e o destino, isto é, que decodifica a mensagem para torná-la compreensível ao destino.

Ruído: É o termo que indica qualquer distúrbio indesejável dentro do processo de comunicação e que afeta a mensagem enviada.

Destino: é a pessoa, coisa ou processo para qual a mensagem é enviada. É o destinatário da comunicação.

Referente: O referente também é chamado de contexto. Isto é, é o assunto que é tratado no conteúdo que compõe a mensagem.

Feedback: Feedback significa realimentação – o retorno da informação para o emissor.

RUÍDOS NA COMUNICAÇÃO

É preciso muito cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Às vezes, uma pessoa fala e a outra não entende exatamente o que foi dito. Destacamos algumas dificuldades:

a) Barreiras tecnológicas - são de natureza material, resultam de problemas técnicos, como o do telefone com ruído.

b) Barreiras de linguagem - ocorre em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, gagueira.

c) Barreiras psicológicas - provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento, tais como:

- **Seletividade:** o emissor ou receptor só ouve o que é do seu interesse.
- **Egocentrismo:** o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro ou corta a palavra, resistindo para ouvir.
- **Timidez:** a inibição de uma pessoa pode causar gagueira ou voz baixa.
- **Preconceito:** a percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, entre outras.
- **Descaso:** indiferença às necessidades do outro. Enfim, comunicar-se adequadamente é um desafio e uma condição para o bom relacionamento com o público, principalmente em situação de trabalho.

Processo Seletivo

Saiu o Edital da SESAB-BA!

Cursos Online com 50% de Desconto

Técnico Administrativo:
de 278,00 por **139,00**

Técnico de Enfermagem:
de 288,00 por **149,00**

Conhecimentos Básicos:
de 198,00 por **99,00**

www.lojadoconcursseiro.com.br

loja do concursseiro



QUESTÕES DA BANCA IDCAP

01. (IDCAP - 2019 - Câmara de Boa Esperança - ES - Técnico Administrativo) Em relação aos elementos da comunicação, assinale a alternativa **incorreta**:

- a) Emissor é quem fala, aquele que emite uma mensagem.
- b) Código é o conjunto de signos organizados segundo regras de combinação usadas para a elaboração da mensagem.
- c) Canal é o meio físico de veiculação da mensagem que possibilita o contato entre receptor e emissor.
- d) Receptor é aquilo a que a mensagem se refere; contexto; situação; fato, dado para o qual a mensagem aponta.
- e) Mensagem é aquilo que é transmitido; enunciado produzido pela contribuição e seleção de signos realizada por um sujeito em dado lugar e em determinado tempo.

02. (IDCAP - 2018 - Câmara de Marilândia - ES - Técnico Administrativo) Em relação aos elementos da comunicação, analise:

I- Emissor: É quem gera o processo e quem toma a iniciativa;

II- Receptor: É quem recebe a mensagem. Ele deve receber e compreender a ideia que se quer passar, aplicando-a da forma mais adequada;

III- Mensagem: É o pensamento ou a ideia que o emissor pretende passar para o receptor.

Dos itens acima

- a) Apenas o item I está correto.
- b) Apenas os itens I e II estão corretos.
- c) Apenas os itens II e III estão corretos.
- d) Apenas os itens I e III estão corretos.
- e) Todos os itens estão corretos.

03. (IDCAP - 2019 - Câmara de Boa Esperança - ES - Técnico Administrativo) No atendimento é preciso cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Às vezes, uma pessoa fala e a outra não entende exatamente o que foi dito. Ou, então, tendo em vista a subjetividade presente na mensagem, muitas vezes, o emissor tem uma compreensão diferente da que foi captada pelo receptor. Além dessas dificuldades, existem outras que interferem no processo de comunicação, entre elas, as barreiras tecnológicas, psicológicas e de linguagem. Essas barreiras são verdadeiros ruídos na comunicação. Assinale a alternativa que corresponde às barreiras psicológicas:

- a) As barreiras psicológicas resultam de defeitos ou interferências dos canais de comunicação. São de natureza material, ou seja, resultam de problemas técnicos, como o do telefone com ruído.
- b) As barreiras psicológicas podem ocorrer em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, dificuldades ao escrever, gagueira, entre outros.
- c) As barreiras psicológicas dizem respeito às sensações movidas pelo psicológico.
- d) As barreiras psicológicas não dizem respeito aos aspectos do comportamento humano.
- e) As barreiras psicológicas provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano, tais como seletividade; egocentrismo; timidez; preconceito.

GABARITO

01. D	03. E
02. E	

