

HABILIDADE NA COMUNICAÇÃO VERBAL (FALADA E ESCRITA) E A NÃO VERBAL

Treinamento de Competências para o Analista de T&D

Gabriel Oliveira Soares, John Richard dos Santos Lima, Micais da Silva Araujo*
Prof.ª Elisabete Helena Villas Boas, Ma.**

INTRODUÇÃO

Não se pode afirmar uma data precisa sobre a origem da comunicação na história, porém seu surgimento ocorreu como uma forma de recurso para facilitar as relações humanas. A comunicação evoluiu a partir de sistemas de sinais rudimentares (gestos e expressões faciais) que os ancestrais se utilizavam para transmitir informações. Chiavenato (2010) *apud* Matos (2018, p. 10), afirma que a comunicação é uma habilidade humana que “[...]ajudou a superar a condição animal e a tornar o ser humano um ente social que se distanciou intelectualmente dos demais seres vivos do planeta”.

A comunicação eficaz, seja verbal – falada e escrita e não verbal, desempenha papel fundamental no ambiente profissional e a habilidade em comunicação fica mais evidenciada para o desempenho das funções do Analista de Treinamento e Desenvolvimento (T & D). No dia a dia do trabalho do Analista de T & D, o aperfeiçoamento da habilidade em comunicação irá permitir que o profissional possa promover internamente na empresa, enquanto treinador/multiplicador, a aprendizagem de comportamentos, tais como: interação, cooperação, sentimento de serem aceitos, dar e receber informações, participar dos acontecimentos com ideias e opiniões. Além do mais, por deter os conhecimentos do processo de elaboração de treinamento, pode assessorar líderes e técnicos para que possam disseminar os seus conhecimentos aos demais colaboradores, de maneira didática-pedagógica, facilitando a aprendizagem.

OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho foi elaborar, executar e avaliar a simulação do treinamento de uma das competências necessárias para o desempenho do papel do Analista de T & D, que é o aperfeiçoamento da Habilidade em Comunicação Verbal e Não Verbal. Foram adquiridos conhecimentos sobre as etapas do processo de elaboração do treinamento: pesquisa do conteúdo e sua organização de maneira sequenciada e lógica; elaboração do plano de ensino, com a aplicação da teoria sobre objetivos geral e específicos em treinamento; métodos e técnicas de aprendizagem com uso no registro do passo a passo das ações do multiplicador; seleção de recursos instrucionais; duração de cada procedimento do instrutor em direção a obtenção da aprendizagem definida em seus objetivos específicos. Fizeram parte do trabalho: a elaboração da proposta de treinamento, da convocação do treinando, do formulário de avaliação de reação à simulação; do certificado de participação e do material de apoio do treinando

MÉTODOS E RECURSOS INSTRUCIONAIS

Em termos das técnicas para trabalhar o conhecimento e a reflexão das atitudes, foram empregadas no plano de ensino: a exposição, a exposição dialogada e as dinâmicas em grupo. Contou-se com os recursos instrucionais como: slides, textos com figuras para realização das tarefas em grupo e material de apoio dos treinandos.

REFERÊNCIAS

INFOGRAPHYA. **Conheça os 5 tipos de comunicação interna**. Outubro, 2020. Disponível em: <https://infographya.com.br/conheca-os-5-tipos-decomunicacao-interna/>. Acesso em: 11 mar. 2023.

MAFRA, Telma A. A comunicação oral na modernidade. *In*: MAFRA, Telma A. e SIMKA, Sergio (Organizadores). **Comunicação e discurso**. São Paulo: Iglu, 2008, p. 25-28 e 31.

MATOS, Gustavo. **Comunicação empresarial**. São Paulo: Manole, 2018.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal**. 56. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

* Graduandos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos
FATEC – Ipiranga.

** Profa. Mestra da disciplina Educação Corporativa e Orientadora – FATEC Ipiranga.

RESULTADOS

Ao final da simulação do treinamento, foi entregue a cada participante o formulário de “Avaliação de Reação do Treinamento”, que foi preenchido por 12 treinandos. A análise dos dados demonstrou que os resultados foram 100,0% satisfatórios quanto: conteúdo abordado na simulação; carga horária da simulação do treinamento; recursos instrucionais; desempenho dos instrutores (domínio do assunto, uso dos métodos e técnicas de ensino, esclarecimento de dúvidas, relacionamento interpessoal; atendimento das expectativas quanto a aprendizagem e o aproveitamento do conteúdo simulado em treinamento.

Os observadores-avaliadores do desempenho dos instrutores da simulação do treinamento, em sala de aula, registraram quanto ao pontos positivos: cumpriram o que foi planejado; a equipe executora manteve a clareza e segurança nas explicações. Como sugestões de melhoria: o material de apoio do treinando deveria conter mais figuras ilustrativas dos textos (torná-lo mais atraente para estimular a leitura) e o “Formulário de Avaliação de Reação à Simulação” utilizado estava em formato de impressão muito pequeno para a leitura e o registro das respostas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho ressalta a importância da comunicação como um processo essencial na formação de vínculos sociais. Na dinâmica organizacional, as tensões e conflitos também são comuns, especialmente em equipes, e o Analista de Treinamento e Desenvolvimento desempenha um papel importante na gestão dessas situações, direcionando as energias para a ação produtiva dos participantes durante o treinamento. A linguagem é destacada como um elemento humanizador, fundamental para expressar sentimentos, construir pensamentos e interagir com o ambiente e com outros indivíduos, dominar a linguagem é essencial tanto no âmbito pessoal quanto profissional. Assim, o trabalho como um todo enfatiza que a habilidade em utilizar e compreender as diferentes formas de comunicação para obtenção de relacionamentos e resultados positivos neste processo, torna o treinamento uma ferramenta indispensável para a prática de aperfeiçoamento da habilidade em comunicação e uma das principais competências a ser aperfeiçoada de maneira contínua pelo Analista de T & D.