

# Módulo 3: Comunicação inclusiva



# Índice

## 01 INTRODUÇÃO

Pequena introdução, onde os formandos podem aprender os principais conceitos e a sua relação com o local de trabalho.

## 02 ATIVIDADES

Quatro atividades que visam aprofundar a compreensão dos formandos sobre a inclusão e a diversidade.

## 03 REFLEXÃO

Perguntas de reflexão sobre os tópicos abordados e os conhecimentos adquiridos pelos formandos durante a formação.

## 04 CONCLUSÃO

Breve resumo dos conhecimentos, aptidões e atitudes adquiridos durante a formação.

# 01. INTRODUÇÃO

Comunicação inclusiva – construir uma cultura inclusiva no local de trabalho



# Resultados de aprendizagem

---

Esta lição define os principais termos relacionados com a comunicação inclusiva e ajudá-lo-á a compreender o impacto da linguagem e do tom de voz no local de trabalho, a reconhecer as microagressões e a evitá-las, a identificar os meios de comunicação para uma cultura inclusiva no local de trabalho e a compreender a importância da comunicação não verbal para promover a comunicação inclusiva.

# Tópicos da lição

---

Os seguintes tópicos são abordados nesta lição:

- noções da comunicação inclusiva;
- impacto da linguagem e do tom de voz no local de trabalho;
- microagressões e microafirmações;
- comunicação intrapessoal e não verbal;
- escuta ativa.



# Comunicação inclusiva no trabalho

---

A inclusão significa mais do que ter uma mistura diversificada de pessoas numa organização. Trata-se de criar um ambiente onde todos se sintam bem-vindos, respeitados e apreciados.

A comunicação inclusiva é uma abordagem que procura criar um ambiente de comunicação favorável e eficaz, utilizando todos os meios de comunicação disponíveis para compreender e ser compreendido.

# Promover a comunicação inclusiva

---

- **Escuta ativa:** preste a sua atenção completa ao que está a ser dito pela outra pessoa, demonstrando interesse genuíno.
- **Consciencialização:** tenha consciência onde possam existir barreiras comece por identificar possíveis preconceitos inconscientes.
- **Considere o seu público:** adapte-se às necessidades específicas das pessoas com quem está a tentar comunicar.

# Promover a comunicação inclusiva

---

- **Linguagem inclusiva:** evite utilizar uma linguagem que reforce estereótipos ou que discrimine involuntariamente.
- **Liderança inclusiva:** se é gestor, tem a responsabilidade de promover estilos de comunicação inclusivos no local de trabalho e de criar uma cultura acolhedora e aberta na sua organização.
- **Desenvolva a empatia:** para o ajudar a colocar-se no lugar das outras pessoas e a comunicar melhor

# Microagressões e microafirmações

---

**As microagressões** são comportamentos ou comentários curtos e ofensivos contra uma pessoa ou contra um grupo de pessoas.

**As microafirmações** são pequenas ações ou comentários positivos que demonstram a nossa atenção. Incluem acenos de cabeça, expressões faciais, escolhas de palavras e tons de voz que transmitem inclusão, carinho e escuta.



# 02.

# ATIVIDADES



# Atividade 1: Explorar os principais conceitos

Esta atividade visa ajudar os formandos a definir os principais conceitos da comunicação inclusiva, designadamente a competência cultural, a escuta ativa e a empatia.

# Instruções

---

**Passo 1:** o formador descreve os principais conceitos relacionados com a comunicação inclusiva, designadamente a competência cultural, a escuta ativa e a empatia.

**Passo 2:** o formador fornece exemplos de cada conceito e incentiva os formandos a partilharem as suas experiências sobre estes temas.

**Passo 3:** os formandos escrevem as suas definições de cada conceito e discutem como os podem incorporar no local de trabalho.



# Atividade 2: O impacto da linguagem e do tom

Esta atividade foi concebida para ajudar os formandos a compreender como a linguagem e o tom de voz podem influenciar as relações e a cultura no local de trabalho.

# Instruções

---

**Passo 1:** o formador procura online vídeos de diferentes estilos de comunicação e pede aos formandos para identificarem o tom da comunicação e o seu impacto no local de trabalho.

**Passo 2:** em grupos de quatro, os formandos encenam cenários de comunicação no local de trabalho, assumindo cada formando um estilo de comunicação e um dos seguintes papéis: chefe, trabalhador da empresa, estagiário e investidor.

# Instruções

---

**Passo 3:** os formandos partilham as suas experiências em grupo, identificando as emoções envolvidas e como a linguagem e o tom de voz pode influenciar o seu desempenho profissional e as relações de trabalho.



# Atividade 3: Microagressões e microafirmações

Nesta atividade, vamos analisar o impacto das microagressões e as microafirmações nas relações profissionais.

# Instruções

---



**Passo 1:** o formador define os conceitos de microagressão e de microafirmação e dá exemplos de como se podem manifestar no local de trabalho.

**Passo 2:** o formador pede aos formandos que identifiquem exemplos de microgressões e microafirmações que tenham experienciado.

# Instruções

---



**Passo 3:** o formador apresenta estudos de caso sobre as microagressões e as microafirmações.

**Passo 4:** o formador pede aos formandos para debaterem como podem aplicar as microafirmações no local de trabalho.



# Atividade 4: Comunicação não verbal

Nesta atividade, vamos utilizar a comunicação não verbal, como a linguagem corporal e as expressões faciais para promover uma comunicação inclusiva no local de trabalho.

# Instruções

---

**Passo 1:** o formador propõe para discussão o tema da importância da comunicação não verbal, incluindo a linguagem corporal, as expressões faciais e o tom.

**Passo 2:** cada formando recebe cartões de *role-playing* com diferentes cenários de comunicação não verbal: cliente e empregado de mesa, colega e colega recentemente promovido, gestor e membro da equipa.

# Instruções

---



**Passo 3:** em grupos de dois, os formandos representam os cenários referidos.

**Passo 4:** após a realização das encenações, os formandos refletem sobre as encenações realizadas e sobre a prática da adaptação do estilo de comunicação ao interlocutor.

# Cartões de *role-playing*

---

**Cenário 1:** é um cliente e não está satisfeito com o serviço que recebeu num restaurante. Pode utilizar a comunicação não verbal, como franzir o sobrolho, abanar a cabeça, cruzar os braços ou apontar para o problema, para mostrar o seu desagrado e insatisfação.

**Cenário 2:** é um colega e quer felicitar alguém pela sua promoção ou conquista. Pode utilizar a comunicação não verbal, como dar os parabéns, bater com o punho, aplaudir ou levantar as sobrancelhas para mostrar o seu entusiasmo e admiração.

**Cenário 3:** é um gestor e quer motivar a sua equipa a trabalhar mais e de forma mais inteligente. Pode utilizar a comunicação não verbal, como levantar-se, gesticular, falar alto ou utilizar uma linguagem corporal positiva para mostrar a sua confiança e entusiasmo.

**Cenário 4:** é um trabalhador por conta de outrem e quer pedir um aumento ou uma promoção. Pode utilizar a comunicação não verbal, como vestir-se de forma profissional, manter uma boa postura, sorrir ou estabelecer contacto visual para mostrar a sua competência e credibilidade.



# Atividade 5: Escuta ativa

---

A escuta ativa tem uma importância vital na comunicação inclusiva. Durante a escuta ativa deve concentrar-se no orador e manter o contacto visual, demonstrar compreensão através de sinais verbais e não verbais, resumir e clarificar, responder adequadamente e evitar interromper.

# Instruções

---

**Passo 1:** em grupos de dois, os formandos partilham experiências ou histórias pessoais.

**Passo 2:** quando um dos formandos termina, o outro resume o que ouviu e partilha os seus pensamentos e sentimentos sobre o que ouviu.

**Passo 3:** em grupo, os formandos refletem sobre o exercício realizado, sobre receber e dar *feedback* e sobre a escuta ativa.



# Atividade 6: Obstáculos à comunicação

Esta atividade visa ajudar os formandos a identificar as barreiras de comunicação no local de trabalho e a explorar formas de as ultrapassar.

# Instruções

---

**Passo 1:** em grupos de quatro, peça aos formandos que discutam experiências ou histórias pessoais de barreiras de comunicação no ambiente de trabalho.

**Passo 2:** cada grupo deve criar uma lista de barreiras identificadas, incluindo questões de linguagem, diferenças culturais, falta de *feedback*, estereótipos, entre outras.

# Instruções

---

**Passo 3:** os formandos devem realizar um *brainstorming* para identificar possíveis soluções para cada uma das barreiras de comunicação listadas.

**Passo 4:** cada grupo escolhe algumas estratégias práticas e realistas para superar as barreiras identificadas, considerando a aplicabilidade no ambiente de trabalho.

# Instruções

---

**Passo 5:** cada grupo partilha a lista de barreiras identificadas e as estratégias propostas.

**Passo 6:** o formador promove uma discussão sobre as barreiras identificadas e as estratégias propostas, incentivando a troca de ideias e experiências.

# 03. REFLEXÃO

# O que é que aprendemos?

---



Qual é o *insight* mais importante que retira deste módulo?



Como é que vai aplicar o que aprendeu no seu local de trabalho?

# O que é que aprendemos?

---



Que estratégias irá utilizar para reconhecer e responder a microagressões e promover microafirmações no seu local de trabalho?

# O que é que aprendemos?

---



O que aprendeu sobre a escuta ativa e o seu papel na promoção de uma comunicação inclusiva no local de trabalho?

# 04. CONCLUSÃO



# O que é que sabemos agora?

---

Depois de termos explorado a comunicação inclusiva, na qual se enquadra a competência cultural, a escuta ativa, a empatia e a comunicação não verbal, compreendemos melhor estes conceitos e como aplicá-los no local de trabalho

Sabemos reconhecer as microagressões e as microafirmações, sabemos adaptar a comunicação ao nosso interlocutor e sabemos identificar e ultrapassar as barreiras à comunicação.

**OBRIGADO**





**THINK GLOBAL ACT LOCAL**  
**DIVERSITY MANAGEMENT**

