

PROGRAMA CUORE | Apoio ao Colaborador
Formação Contínua

Programa II:

Comunicar em Ambiente Virtual

Bem Vindo(a) à sua Formação

Na sequência de celebração de Contrato de Trabalho, a GI GROUP vem por este meio enviar o seu **Programa de Formação de Colaborador**.

Esta formação é de consulta obrigatória e corresponde à modalidade de formação inicial, a qual consideramos ser uma mais-valia, quer para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, quer para a sensibilização dos princípios orientadores do presente Módulo, considerados de maior relevância, na garantia de um exercício profissional de excelência.

Estes cursos estão organizados em formação à distância e, na modalidade de auto formação, modalidade de aprendizagem individual que permite ao indivíduo aprender ao seu próprio ritmo, utilizando recursos específicos para o efeito e, que contribua para o aumento das suas competências pessoais e profissionais sem a necessidade do acompanhamento contínuo de um tutor ou formador.

Ao aceder a este Módulo, o/a Colaborador/a declara que se compromete a:

1. Aceder ao material formativo e dedicar o tempo necessário, para o seu desenvolvimento de competências e conclusão do presente Módulo;
2. Não transmitir a terceiros, sob qualquer forma, os materiais formativos recebidos.

Em caso de necessidade de suporte, p.f. contacte: formacao.colaborador@gigroup.com

Conteúdo Programático

O Contexto

A Comunicação

NETIQUETTE

Princípios da comunicação a distância

Princípios da comunicação a distância –

Trabalho em Equipa

Estratégias para usar o e-mail

Debriefing de Formação – O que Aprendi

O Contexto

Vivemos num momento histórico-social e político marcado pela rápida e crescente produção, transformação e uso de diferentes tecnologias de informação interligadas em rede.

A evolução do ser humano é marcada por inovações tecnológicas, como a roda, o papel, a escrita, a máquina, o automóvel, o rádio, a televisão e a informática, as quais exigem uma nova organização do trabalho e significativas mudanças culturais.

O real e o virtual interagem.

A Comunicação

A comunicação é um processo interativo e dinâmico, através do qual se partilham ideias e informações, e mensagens com os outros num determinado espaço e tempo. As interações que se estabelecem entre os indivíduos são o motor da comunicação humana, podendo assumir-se que o eixo da comunicação e fator elementar é a socialização.

A comunicação interpessoal baseia-se em dois grandes eixos: a capacidade e a intencionalidade, ou seja, o saber e o querer, representando a mecânica comunicativa e a qualidade de interação humana.

NETIQUETTE

A complexidade associada ao ato de comunicar não se dissocia da evolução da sociedade moderna e, sobretudo, com o recurso a novas tecnologias da informação e comunicação.

A principal diferença da comunicação virtual prende-se com a existência de um processo específico, exigindo-se uma distinta sensibilidade na forma de comunicar, recorrendo à Internet enquanto espaço de comunicação e não apenas como um mecanismo de troca de informação (*netiquette*). A comunicação através de sons, imagens e textos, integrando mensagens e tecnologias multimédia é rotina. A comunicação tornou-se mais sensorial, multidimensional, não linear.

Princípios da comunicação a distância

1. Pense

Analise a situação na qual a comunicação se vai dar. É uma reunião com um cliente novo? Está a entregar um memorando ou relatório? Não se limite a agir. Pense primeiro.

2. Faça perguntas

Faça perguntas a si e a outras pessoas. Utilize os tradicionais padrões: quem? O quê? porquê? quando? onde? como? Se perguntar e responder a estas questões antecipadamente poderá prever problemas e identificar oportunidades.

3. Faça planos

Quando tiver respondido às suas perguntas, faça planos e escolha o conteúdo das mensagens que quer enviar e a forma como as vai enviar. Planeie toda a comunicação possível, faça um esboço dos seus pensamentos e uma lista das suas prioridades.

Princípios da comunicação a distância – Trabalho em Equipa

1. Organize a sua agenda de trabalho virtual

Sem a interação cara a cara, há muito mais espaço para os mal-entendidos. Defina algumas regras para evitar isso:

Mantenha agendas partilhadas (Outlook ou outras) atualizadas em tempo real.

O uso correto da indicação de status das equipas, como "ocupado", "disponível" e "não perturbe".

Concorde com o uso de ferramentas para chamadas em conferência entre equipas, com o vídeo ativado por padrão.

Mantenha a colaboração de todos em relação às atividades da equipa e use canais privados dentro da mesma para projetos específicos, em vez de criar um novo grupo.

Respeite o objetivo de cada canal para evitar confusão e melhorar a velocidade de comunicação e conteúdo.

Princípios da comunicação a distância – Trabalho em Equipa

2. Escolha o Canal de Comunicação mais adequado

Sem a opção de se deslocar à mesa do seu colega ou equipa, há muito mais espaço para os mal-entendidos. Defina algumas regras para evitar isso:

Informações gerais, partilha de conhecimento, perguntas práticas: publique no canal público de uma equipe.

Informações relevantes para um conjunto específicos de colegas: publique num canal privado, ou configure uma reunião de equipas.

Informações para um número limitado de pessoas, por exemplo, referente a um projeto específico: publique na equipa relacionada ao projeto ou inicie uma conversa (chat) em grupo

Uma informação individual ou uma pergunta curta: pressione o botão de chat ou ligue diretamente para o destinatário.

Princípios da comunicação a distância – Trabalho em Equipa

3. Realize reuniões regulares de equipa, mas mantenha-as eficientes

Sem a opção de se deslocar à mesa do seu colega ou equipa, há muito mais espaço para os mal-entendidos. Defina algumas regras para evitar isso:

- Seja breve: as apresentações devem ser reduzidas o máximo possível, pois o tempo de atenção para a audição remota é menor do que nas interações cara-a-cara.
- Use o botão mute enquanto estiver a assistir a uma apresentação, para reduzir o ruído ambiente e eco.
- Mantenha as câmaras ativas, para aumentar a sensação de união e aumentar a quantidade de comunicação não verbal.
- Partilhe ideias visuais em tempo real. Não se esqueça de que pode partilhar o seu ecrã para mostrar aos seus colegas sobre as suas ideias.
- Grave a reunião para pessoas que não puderam participar.

Estratégias para usar o e-mail

Escolha os momentos certos para enviar os e-mails com importância elevada

A melhor altura para enviar um e-mail é que este seja o mais próximo da altura, ponderada por si, na qual o recetor terá mais probabilidades de a ler.

Saiba quais os dias mais comuns para enviar e-mails

Os resultados de um estudo de 2003 do “The E-mailLabs” da Q3 dos EUA mostraram que dois terços das mensagens são enviadas às terças, quartas e quintas.

Utilize os filtros para evitar e-mails desadequados

Escolha e instale um sistema eficiente para filtrar as mensagens de modo a que automaticamente seja feita a seleção das mensagens e assim evite perdas de tempo e de espaço na caixa de correio.

Crie uma estrutura para guardar os seus e-mails

É aconselhável que crie uma hierarquia de pastas para evitar que a sua caixa de entrada de e-mails atinja proporções alarmantes. Crie pastas e transfira as mensagens de acordo com a estruturação feitas das pastas.

Resumimos-te os principais resultados alcançados através desta formação:

1. Saber contextualizar o impacto da comunicação em ambiente virtual
2. Saber identificar as distintas formas de comunicação
3. Saber discernir as estratégias mais adequadas para minimizar impacto na comunicação

Agora que concluíste esta ação, acede ao questionário de satisfação da formação [AQUI](#) (Passo obrigatório para a conclusão desta ação).