

## Portefólio Reflexivo de Aprendizagens (PRA)

UFCD: **5440**



FORMADORA: **Nelson Ferreira**

MEDIADORA: **Ana Paula Simões**

FORMANDO: **Rui Manuel de Sousa Pimentel**

DATA: **16/05/2023**

---

**Data Inicio** 24/02/2023

**UFCD 5440** **Data Fim** 25/04/2023

---

**Carga Horária** 25h

---

---

**Objetivos** Identificar e distinguir os elementos básicos do processo **comunicacional**;  
Identificar fatores determinantes para a eficácia no processo de **comunicação**;  
Identificar e desenvolver estilos de comportamento **assertivo**.

---

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

---

## Reflexão

---

A seguir, uma breve reflexão descreve uma **experiência** de formação que durou **25** horas, com aulas síncronas e assíncronas. Durante esse período, percebi que foram poucos os momentos da minha vida pessoal e profissional em que já tivesse lidado com alguns dos temas abordados.

A **modernização** administrativa tem sido uma das preocupações constantes para criar um modelo de Administração Pública ao serviço do desenvolvimento harmonioso do País, das necessidades da **sociedade** em geral e dos **cidadãos** e agentes económicos em particular. Para isso, a Administração tem de se aproximar dos **utentes**, prestar melhores serviços, **desburocratizar** procedimentos e aumentar a **qualidade** da gestão e funcionamento do aparelho administrativo do Estado. A criação de novos mecanismos de modernização administrativa que garantam uma maior **aproximação** da Administração aos cidadãos e **aperfeiçoamento** dos sistemas internos de gestão, organização e funcionamento são necessários para melhorar a qualidade dos serviços prestados à coletividade e contribuir para o crescimento e desenvolvimento **socioeconómico** do País.

A **comunicação** pode ser definida como um processo que envolve a troca de **informações** entre dois ou mais **interlocutores**, utilizando  sinais, regras e símbolos mutuamente **compreensíveis**. Essa troca de informações pode acontecer por meio da linguagem **oral**, **escrita** ou **gestual**.

A **eficácia** no processo de comunicação é influenciada por **vários** fatores. Alguns dos principais fatores determinantes para a eficácia na comunicação incluem: a **clareza** da mensagem transmitida e a **compreensão** do interlocutor; o **monopólio** da fonte de comunicação sobre seu público, que pode influenciar a mudança no público ou o efeito sobre ele em favor da fonte; e a habilidade de **ouvir** o outro, controlar as **emoções** e ser **enfático** na transmissão das ideias. Portanto, para uma comunicação eficaz é importante estar atento a estes fatores e aprimorar estas habilidades.

Comunicação assertiva é uma habilidade importante tanto no ambiente de **trabalho** quanto na vida **pessoal**. Alguns benefícios da comunicação assertiva incluem **liderança eficaz**, melhor resolução de **conflictos** e construção de relacionamentos mais **saudáveis**.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

Entre as competências e habilidades que compõem a comunicação assertiva, estão a capacidade de dar e receber elogios, recusar e elaborar **pedidos**, pedir **favores** e expressar sentimentos **positivos** e **negativos**. Uma comunicação assertiva também requer a habilidade de **ouvir ativamente**, ou seja, prestar **atenção** ao que a outra pessoa está a dizer sem interromper, julgar ou desviar a **conversa**. A comunicação assertiva também pode melhorar a qualidade de vida no ambiente de **trabalho**, ajudando a evitar conflitos desnecessários.

Em resumo, a comunicação assertiva é uma **habilidade** importante tanto para a **vida pessoal** quanto **profissional**, e pode trazer muitos benefícios para aqueles/as que a praticam.

Estou desempregado e, por esse motivo, tive a oportunidade de participar nesta ação de formação, a qual me permitiu **adquirir** conhecimentos tanto pessoais quanto profissionais. Os exercícios aplicados nas sessões assíncronas permitiram um aumento do conhecimento, o que me pareceu extremamente relevante para a minha formação e qualificação profissional.

O formador **Nelson Ferreira**, que, apesar da distância geográfica entre nós, contribuiu para dividir o seu conhecimento.

---

A **formação** ao longo da **vida** é uma prática essencial para aqueles que desejam manter-se atualizados e competitivos nas suas áreas **profissionais**, além de **contribuir** para o desenvolvimento **pessoal** e para a adaptação a um mundo em constante **mudança**.

---

*Não sou nada.*

*Nunca serei nada.*

*Não posso querer ser nada.*

*À parte isso, tenho em mim todos os sonhos do mundo.*

*Tabacaria / Fernando Pessoa*

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu