

# Problemas da comunicação

- ◆ Problemas semânticos
- ◆ Diferenças culturais / contexto
- ◆ Efeito de estatuto
- ◆ Ausência de feedback
- ◆ Tipo e *timing* da informação
- ◆ Distracções
- ◆ Escolha do canal
- ◆ Percepção do outro (expectativas, estereótipos, efeito de halo...)
- ◆ Climax geradores de agressividade e defensividade (vs. assertividade)
- ◆ ansiedade

# Climas geradores de defensividade

- ◆ **Avaliação** – mensagens com juízos de valor sobre o comportamento do outro (Quem fez esta asneira?)
- ◆ **Controle** – mensagens que visam direccionar a forma de comportamento dos outros (Tens de fazer assim...)
- ◆ **Manipulação** – mensagens que revelam objectivos pouco explícitos e ambiguidade por parte do emissor (E se fossemos sem ele?)
- ◆ **Indiferença** – mensagens que revelam indiferença em relação ao outro (É-me indiferente que tenhas problemas em casa. Trabalho é trabalho!)
- ◆ **Superioridade** – mensagens que visam criar ou reforçar as diferenças de poder entre os interlocutores (Quem lhes deu licença para sentar? Diga o que tem a dizer.)
- ◆ **Certeza** – mensagens que introduzem certezas universais e dogmas (Você sabe que eu tenho sempre razão!)