



# PROGRAMA DE FORMAÇÃO GEAVET PARA CSA

## AGRICULTURA SUSTENTÁVEL E INTELIGENTE PARA O CLIMA, GESTÃO PÓS-COLHEITA E ENERGIAS RENOVÁVEIS:

# MOÇAMBIQUE

### UNIDADE 3.I COMUNICAÇÃO

**VERSÃO EM PORTUGUÊS**

GEAVET Project n° 101129027



Open Educational Resources



**Aviso:** Cofinanciado pela União Europeia. As opiniões e pontos de vista expressos são, no entanto, da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente os da União Europeia ou da Agência Executiva Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser responsabilizadas por eles.

## 3.I.A. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E PROFISSIONAL EFICAZ

### PARTE I – MATERIAL DE APRENDIZAGEM

#### 1. Introdução

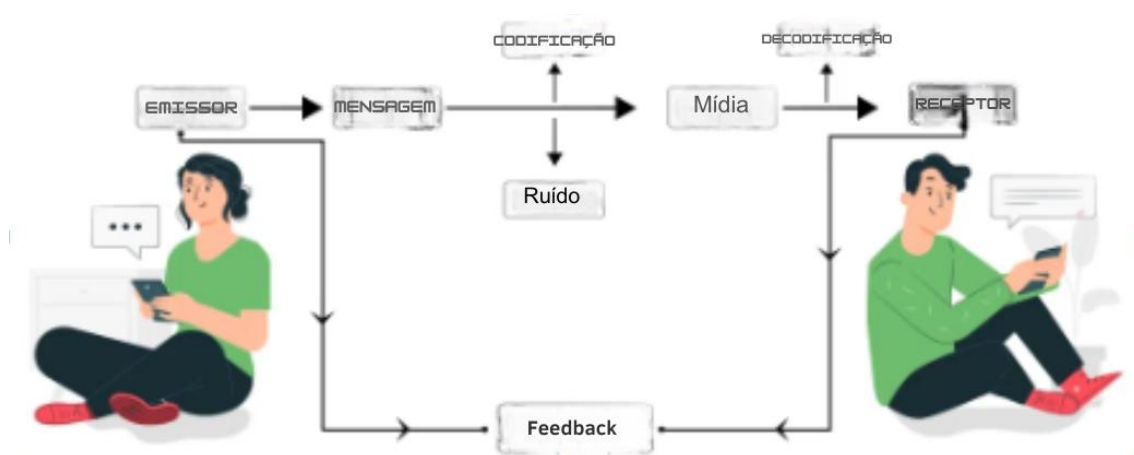
A comunicação eficaz é a pedra angular do sucesso na agricultura, tal como a luz solar e a água são para as culturas. Esta unidade explora como uma comunicação clara e respeitosa pode construir relações mais fortes com cooperativas de agricultores, melhorar as negociações com os compradores, melhorar as interações com os responsáveis de extensão e resolver conflitos de forma construtiva. Quer seja a comunicar cara a cara, em grupo ou por telemóvel, estas competências são vitais para fazer crescer o seu empreendimento agrícola e fomentar uma comunidade solidária.

#### 2. Os Fundamentos da Comunicação Eficaz

Esta subunidade cobre os blocos básicos de toda a comunicação.

##### 2.1. O Processo de Comunicação

Compreender o percurso de uma mensagem desde o remetente (a pessoa com uma ideia) até ao recetor (o ouvinte) através de um canal (fala, telefone, mensagem), e o papel essencial do feedback para confirmar a compreensão.



**Figura 9. Modelo básico de comunicação.** Um *emissor* codifica uma *mensagem* e envia-a através de um *canal* (voz, telefone, SMS, etc.) para um recetor. O destinatário decodifica a mensagem e dá *feedback* (uma resposta ou ação). Qualquer interferência (ruído) pode perturbar a compreensão.

Em qualquer conversa, uma pessoa (o **remetente**) tem uma ideia ou informação e transmite-a como uma **mensagem**. Devem codificar esta

mensagem de uma forma que o ouvinte (o **recetor**) possa compreender: por exemplo, falando claramente ou escrevendo de forma clara. A mensagem passa por um **canal** (conversa presencial, chamada telefónica, rádio, mensagem, etc.) para chegar ao recetor. Uma boa comunicação só é completa quando o receptor responde ou dá **feedback**, como fazer uma pergunta ou acenar com a cabeça para mostrar compreensão. Por exemplo, um agricultor (remetente) pode descrever problemas de solo a um oficial de extensão (recetor) ao telefone (canal), e o agente pode dizer "Então está a ver solo encharcado?" como feedback para confirmar o significado.

Se algo bloquear a mensagem, a comunicação pode falhar. Estes obstáculos, chamados **ruído**, podem ser literais (motores de trator barulhentos, estática no telemóvel) ou ocultos (mal-entendidos culturais). Por exemplo, se o agricultor falar em dialeto local mas o oficial só souber inglês técnico, grande parte do significado pode ser "perdido" na tradução. Da mesma forma, se o gado barulhento interrompe uma reunião, palavras importantes não se ouvem. Em termos de comunicação, ambas as partes devem *trocar informações e compreender-se*, caso contrário o processo falha. Bons comunicadores planeiam a sua mensagem (organizam pensamentos) e usam ciclos de feedback (pedem confirmação) para garantir que nada é mal interpretado.

## 2.2. Identificação de Barreiras Comuns

Mesmo com as melhores intenções, várias barreiras podem distorcer uma mensagem. Estar atento a estes fatores ajuda a preveni-los. Barreiras comuns incluem:

- **Linguagem & Jargão**

Usar termos técnicos ou gírias locais sem explicação pode confundir os ouvintes. Por exemplo, dizer "aplicar fertilizante 20-20-20 a 2 L/ha" pode não ser claro para quem não conhece estas unidades. Escolha sempre palavras simples ou explique termos específicos para garantir que a outra pessoa compreende.

- **Pressupostos culturais**

Assumir que alguém partilha o teu passado ou crenças pode levar a erros. Por exemplo, pensar que um jovem agricultor conhece todas as tradições ou que um género não se manifesta pode bloquear a informação. Em vez disso, verifique os factos e trate cada pessoa como um indivíduo.

- **"Ruído" Ambiental**

Qualquer interferência física ou técnica – como vento, sons de máquinas, sinal de rádio fraco ou uma linha telefónica avariada – pode distorcer uma mensagem. Na teoria da comunicação, isto chama-se *ruído*. O ruído impede a receção clara. Por exemplo, se uma reunião cooperativa for realizada junto a

uma estrada movimentada, os membros podem falhar pontos-chave. Da mesma forma, um sinal móvel irregular pode cortar uma chamada de negociação de preços. Minimizar distrações (local de reunião silencioso, verificar equipamentos) ajuda a que as mensagens passem claramente.

- **Barreiras Emocionais**

O estresse, a raiva ou o medo também podem bloquear a comunicação. Se alguém estiver chateado ou com medo de falar, pode fechar-se em vez de ouvir. Reconhecer e gerir emoções (por exemplo, fazer uma pausa quando a tensão está alta) ajuda as pessoas a manterem-se abertas e atentas.

Compreender e gerir estas barreiras, utilizando uma linguagem clara, respeitando as diferenças culturais e escolhendo o momento e o local certos é fundamental para uma comunicação eficaz.

### 3. Escuta Ativa vs. Audição Passiva

Ouvir é mais do que simplesmente deixar o som chegar aos teus ouvidos. **A audição passiva** acontece quando não prestas total atenção, podes acenar com a cabeça ou sentar-te em silêncio, mas a tua mente está noutra lugar. Em contraste, **escuta ativa** significa concentrar-se totalmente na mensagem e na intenção do orador.

**A escuta ativa** envolve:

- **Focar-se Completamente:** Dê total atenção ao orador. Olha para eles, afasta as distrações e pausa os teus próprios pensamentos. Como nota a University of Maine Extension, *"A escuta ativa desafia-o a focar toda a sua atenção na pessoa que está a falar para alcançar um novo nível de compreensão"*.
- **Refletir e Parfrasear:** Depois de o orador dizer algo, repita-o com as suas próprias palavras para confirmar que acertou. Por exemplo, *"Então, se percebi, estás preocupado que a chuva leve as tuas mudas?"* Isto mostra que estás a ouvir e confirma o significado.
- **Fazer Perguntas Abertas:** Incentive os detalhes usando perguntas que comecem por *"o quê", "como", "porquê"* ou *"pode contar-me mais?"*. Em vez de perguntar *"Aplicaste fertilizante?"* (sim/não), poderás perguntar: *"Que efeito teve o fertilizante na cultura?"* Isto convida a uma resposta mais completa.
- **Dar Feedback:** Use indicações verbais (*"uh-huh", "Entendo", "continue"*) e resume os pontos principais para demonstrar envolvimento. Por exemplo, diz *"Então parece que..."* ou *"Estou a ouvir que..."* e depois reafirmar a essência. Isto ajuda a esclarecer qualquer confusão imediatamente.

Por outro lado, alguém que ouve apenas passivamente pode parecer ouvir (fazendo contacto visual ou dizendo *"mm-hmm"*), mas pode estar na verdade a pensar na resposta ou a sonhar acordado. A escuta ativa exige um esforço consciente para absorver as palavras e sentimentos do falante. Na prática, um ouvinte ativo pode

incliná-lo, acenar de forma encorajadora e parar de falar até a outra pessoa terminar completamente um pensamento.

#### 4. Comunicação Não Verbal (Linguagem Corporal)

Grande parte da comunicação é não verbal. **A linguagem corporal, o tom de voz e as expressões faciais** muitas vezes falam mais alto do que as palavras. Por exemplo, um tom amigável e contacto visual podem reforçar uma mensagem de abertura, enquanto braços cruzados ou uma sobrancelha levantada podem sinalizar dúvida ou desaprovação. Prestar atenção a estes sinais silenciosos ajuda a interpretar o que realmente está a ser dito. Segundo especialistas em comunicação, os sinais não verbais incluem expressões faciais, contacto visual, postura, gestos e tom de voz. Numa conversa na quinta, pode notar um agricultor a desviar o olhar quando envergonhado ou a franzir o sobrolho quando confuso – estes são sinais para pedir esclarecimentos suavemente.

Da mesma forma, os teus próprios sinais não verbais afetam a comunicação. Sorrir, acenar com a cabeça e encarar o orador mostra que respeita e está envolvido com ele. Mesmo numa reunião de grupo, gestos simples como inclinar-se para a frente ou manter um tom calmo podem fazer com que os outros se sintam ouvidos. Mensagens não verbais e verbais devem coincidir: se as tuas palavras forem amigáveis mas franzes o sobrolho, os ouvintes confiarão mais no teu corpo. Estar atento a ambos os tipos de comunicação torna a sua mensagem mais clara e mostra que está a ouvir e a falar.

#### 5. Comunicação Profissional para o Agronegócio

Num ambiente agrícola ou agroindustrial, as competências de comunicação são aplicadas a situações específicas:

- **Reuniões:** Ao liderar ou participar numa reunião (para uma cooperativa ou equipa agrícola), comece com uma agenda clara e cumpra-a. Incentive todos a falar e a alternar. Por exemplo, uma agenda pode listar tópicos como "agendamento da colheita", "necessidades de input" e "próximo dia de campo". Durante a reunião, resuma regularmente os pontos-chave e convide os membros mais reservados a dar a sua opinião. A tomada clara de notas e o acompanhamento (por exemplo, partilha de minutos) garantem que as decisões e tarefas são compreendidas por todos.
- **Negociação:** A negociação é uma conversa estruturada para alcançar um acordo entre partes com interesses diferentes. Por exemplo, um vendedor e um comprador que negociam os preços das colheitas têm os seus próprios objetivos, mas procuram um preço que ambos considerem aceitável. Uma definição prática é: *"Quando duas ou mais partes com interesses diferentes se unem para alcançar um acordo mutuamente aceitável."* A negociação eficaz na

agricultura foca-se em resultados vantajosos para ambos. Segundo especialistas, é como uma ponte que liga pontos de vista conflitantes a um terreno comum. Para negociar com sucesso, prepare-se conhecendo as suas necessidades e o quanto pode comprometer-se. Durante a conversa, ouça ativamente as preocupações da outra parte e proponha soluções. Por exemplo, pode dizer: *"Se plantar parte do campo com milho resistente à seca, posso oferecer-lhe um preço ligeiramente mais baixo."* Isto mostra flexibilidade. Tenha sempre em mente o panorama geral – uma quinta próspera e uma comunidade beneficiam todos. Bons negociadores constroem confiança, procuram justiça e veem o processo como trabalho de equipa em vez de confronto.

- **Feedback Construtivo:** Numa empresa agrícola ou cooperativa, dar feedback acontece frequentemente entre supervisores e trabalhadores ou entre colegas. **O feedback construtivo** é uma comunicação que ajuda alguém a melhorar, focando-se em ações e soluções específicas, sem atacar a pessoa. Por exemplo, em vez de dizer *"És preguiçoso"* (o que é um ataque pessoal), podes dizer *"Notei que chegaste atrasado à reunião da manhã três vezes esta semana. No futuro, por favor, chegue às 19h30 para podermos começar a horas."* Isto visa o comportamento (atraso), oferece uma solução (chegar mais cedo) e mantém-se respeitador. De acordo com os recursos de formação em liderança, o feedback construtivo *"é concebido para promover o crescimento, focando-se em ações ou comportamentos específicos, oferecendo sugestões acionáveis e mantendo um tom respeitador"*. Dar feedback também significa elogiar o que foi bem feito, para que a pessoa se sinta encorajada. Ao receber feedback, ouça sem interromper ou ficar na defensiva. Faça perguntas como *"Pode dizer-me mais sobre como posso melhorar isto?"* E agradecer à pessoa pela sua opinião. Desta forma, o feedback torna-se um diálogo positivo e bidirecional. Com o tempo, praticar o feedback construtivo constrói confiança e conduz a uma melhoria contínua na quinta ou no escritório.

## 6. Resolução Construtiva de Conflitos

Desentendimentos (conflitos) acontecem em qualquer comunidade agrícola: talvez os vizinhos discutam sobre o uso de água, ou os membros da cooperativa discordem sobre a partilha de recursos. **A resolução de conflitos** significa lidar com estes desentendimentos de forma calma e produtiva. Em vez de culpar alguém, uma boa resolução de conflitos foca-se nas necessidades subjacentes e na procura de soluções comuns. Uma mentalidade útil é: *"Temos preocupações diferentes, mas todos queremos que a quinta/cooperativa tenha sucesso."*

Uma ferramenta útil é o **framework "I-statement"**. Em vez de acusar (*"Nunca partilhas equipamento!"*), podes dizer: *"Quando [a situação] acontece, sinto [emoção] porque [efeito em mim]. Gostaria de [mudança específica]."* Por exemplo: *"Quando o trator está*

*fora sem horário, sinto-me stressado porque isso atrasa o meu trabalho. Gostaria que tivéssemos um quadro de reservas claro.*" Isto expressa os teus próprios sentimentos e necessidades sem culpar a outra pessoa. Convida à compreensão e à procura de soluções.

Outra chave é procurar **um terreno comum**: identificar objetivos partilhados que ambos os lados valorizam (por exemplo, todos os agricultores querem colheitas bem-sucedidas). Focar-se nestes objetivos transforma o conflito num esforço de resolução de problemas em vez de numa luta. Como explica um guia para a negociação agrícola, pense no processo de resolução como mais uma negociação destinada a um resultado ganha-ganha. Ao ouvir ativamente cada lado e respeitar as diferentes opiniões, as partes podem encontrar soluções em conjunto. Por exemplo, se dois agricultores discutirem por uma fronteira, podem concordar com um plano de marcação de limites que beneficie ambos – talvez partilhando o custo da cerca – porque ambos querem um uso limpo e justo da terra.

Em resumo, a resolução eficaz de conflitos na agricultura envolve comunicação clara: use declarações "eu" para explicar problemas, ouça a perspectiva da outra pessoa e colabore em soluções que beneficiem todos. Esta abordagem colaborativa e respeitadora transforma os conflitos em oportunidades para uma melhor compreensão e um trabalho de equipa mais forte.

## **7. Recursos Audiovisuais Recomendados**

**Vídeos ComDev da FAO:** O portal de Comunicação para o Desenvolvimento da FAO (Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura) oferece vídeos curtos sobre comunicação rural. Por exemplo, excertos como *"Rádio rural em desenvolvimento"* (na série *Voices for Change da FAO* ) ilustram como ouvir os agricultores através da rádio e métodos participativos pode melhorar a partilha de conhecimento.

**Animações de Escuta Ativa:** Procure animações ou excertos simples (em plataformas como o YouTube) que demonstrem competências de escuta ativa. Por exemplo, uma explicação animada a mostrar uma pessoa a acenar com a cabeça e a parafrasear as palavras da outra pode tornar o conceito memorável.

**Estudos de Caso de Negociação:** Vídeos educativos com agricultores em simulações de negociação podem ser úteis. Por exemplo, vídeos de formação de serviços de extensão agrícola por vezes mostram agricultores e compradores ou membros da cooperativa a praticar negociações de preços ou contratos. Estes cenários reais tornam conceitos de negociação concretos.

**Role-Plays de Resolução de Conflitos:** Vídeos curtos dramatizados de conflitos agrícolas (por exemplo, dois parceiros a discutir) seguidos de um mediador a guiar uma conversa de "eu-statement" podem ser muito ilustrativos. Estes estão

frequentemente disponíveis através de programas de extensão universitária agrícola ou ONG. Ajudam os formandos a ver os passos de resolução de conflitos em ação.

## **8. Referências/Fontes**

FAO. (2010). Competências de Comunicação para o Desenvolvimento Rural.

Fundo Internacional para o Desenvolvimento Agrícola (FIDA). (2015). Construção de Organizações Agrícolas Eficazes.

Covey, S. R. (1989). Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes. Imprensa Livre.

## PARTE 2 – CURRÍCULO

### Objetivos de Aprendizagem

CONHECIMENTO	COMPETÊNCIAS	ATITUDES
<p><i>Os formandos saberão:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Os componentes-chave do processo de comunicação e as barreiras comuns.</li> <li>Os princípios da escuta ativa e da comunicação não verbal.</li> <li>Passos básicos para uma resolução construtiva de conflitos.</li> </ul>	<p><i>O estudante poderá a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pratique a escuta ativa numa conversa individual.</li> <li>Comuniquem o seu próprio ponto de vista de forma clara e respeitosa num ambiente de grupo.</li> <li>Aplique uma estrutura simples para desescalar e resolver um conflito menor.</li> </ul>	<p><i>O aluno irá desenvolver a seguinte mentalidade:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abertura para compreender as perspetivas dos outros.</li> <li>Respeito por opiniões diversas dentro de uma comunidade.</li> <li>Confiança para expressar ideias e preocupações de forma profissional.</li> </ul>
<p><b>COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS INTEGRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Colaboração</b></li> <li><b>Negociação e Resolução de Conflitos</b></li> <li><b>Pensamento Crítico:</b> Analisar uma situação antes de responder</li> </ul>		
<p><b>COMPETÊNCIAS DIGITAIS INTEGRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Comunicação Digital:</b> Utilizar SMS, WhatsApp ou email de forma clara e adequada para o agronegócio</li> </ul>		
<p><b>COMPETÊNCIAS VERDES INTEGRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>A comunicação</b> é uma competência fundamental para defender e explicar práticas sustentáveis a pares e partes interessadas.</li> </ul>		

### Plano de implementação das atividades pedagógicas - Esquema de trabalho

Duração: 2 horas
Alvo: Formandos de TVET

Número de Atividade	Duração	Métodos de Atividade / Treino	O que os treinadores fazem	O que os participantes fazem
1.	30 min	Palestra e Discussão Interativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduza conceitos-chave (processo de comunicação, barreiras).</li> <li>• Facilitar uma discussão sobre desafios comuns de comunicação no contexto agrícola deles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouça, faça perguntas</li> <li>• Partilhe exemplos pessoais de falhas de comunicação.</li> </ul>
2.	45 min	Role-Play & Simulação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentando a técnica de escuta ativa.</li> <li>• Facilitar o roleplay de "Agricultor e Oficial de Extensão".</li> <li>• Faça um relatório sobre a atividade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar em jogos de papéis em pares</li> <li>• Praticar a escuta ativa e depois mudar de papéis.</li> </ul>
3.	45 min	Análise de Estudos de Caso e Trabalho em Grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresente um estudo de caso de um conflito numa cooperativa</li> <li>• Guie os grupos nos passos de resolução de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em pequenos grupos, analise o estudo de caso.</li> <li>• Discutam e proponham uma solução baseada na comunicação para</li> </ul>

				apresentar à turma.
<b>Materiais (O que os formadores precisam de ter preparados):</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Quadro de flips</li> <li>● Marcadores</li> <li>● Cartas de cenário de role-play</li> <li>● Materiais de estudo de caso.</li> </ul>				
<b>Outras notas:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crie um ambiente seguro e respeitador para que os participantes possam praticar e partilhar.</li> </ul>				

## PARTE 3 – GUIA DE ATIVIDADES

### DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

#### 1. O Par de Escuta Ativa

Esta é uma atividade de role-play em pares onde os participantes praticam competências de escuta ativa. Uma pessoa interpreta um agricultor com um problema específico (por exemplo, uma doença agrícola que não consegue identificar), e a outra interpreta um oficial de extensão. O objetivo do "oficial" é compreender o problema puramente através de técnicas de escuta ativa, sem saltar imediatamente para uma solução.

1. **Objetivo da atividade:** Desenvolver competências práticas de escuta ativa num ambiente controlado e de baixo risco.
2. **Duração:** 30 min
3. **Material necessário:**
  - Cartões de cenário pré-escritos para os "agricultores"
  - Uma lista de dicas de escuta ativa num flip chart (por exemplo, "Não interrompas", "Faz perguntas abertas", "Parafraseia o que ouviste").
4. **Instrução passo a passo:**
  - O formador introduz o conceito de escuta ativa e revê as dicas no flip chart. (5 min)
  - Os participantes dividem-se em pares. Um torna-se "Agricultor A", o outro "Oficial de Extensão B". (2 min)
  - O "Agricultor A" recebe uma carta de cenário e tem 2 minutos para pensar no seu problema. "Agente B" revê as dicas de escuta. (2 min)

- Os pares conversam durante 5 minutos. O "Agente B" pratica a escuta ativa para compreender totalmente o problema.
- Os parceiros trocam de funções com um novo cenário e repetem o processo. (7 min)
- O treinador lidera um relatório de grupo, perguntando: "O que foi difícil?" "Como foi ser verdadeiramente ouvido?" "Que técnicas funcionaram melhor?" (10 min)

#### **Referências/Fontes/Materiais adicionais:**

Covey, S. R. (1989). Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes. Imprensa Livre.

## **2. A Simulação de Reuniões Cooperativas**

Os participantes são divididos em grupos para simular uma reunião de uma cooperativa agrícola. É-lhes atribuído um ponto realista da agenda para discutir (por exemplo, "Como devemos gastar o nosso bônus coletivo?" ou "Resolver disputas sobre equipamentos de irrigação partilhados"). O objetivo é praticar a expressão clara das opiniões, ouvir os outros e trabalhar para alcançar um consenso de grupo.

- 1. Objetivo da atividade:** Praticar competências profissionais de comunicação e colaboração num contexto realista baseado em reuniões.
- 2. Duração:** 45 min
- 3. Material necessário:**
  - Cartões da agenda da reunião para cada grupo, descrição do tema e alguns pontos de vista fictícios para iniciar a discussão.
- 4. Instrução passo a passo:**
  - Divida os participantes em pequenos grupos de 5-6 pessoas. Cada grupo é uma "cooperativa". (5 min)
  - Dê a cada grupo um cartão da agenda da reunião. Nomeie ou faça com que elejam um facilitador para a reunião. (5 min)
  - Os grupos têm 25 minutos para realizar a sua reunião e tentar chegar a um consenso ou a uma decisão sobre o tema.
  - O treinador circula, observando a dinâmica de comunicação dos grupos.
  - Cada grupo relata brevemente a sua decisão e um desafio de comunicação que enfrentou. (15 min)
  - O formador resume as estratégias eficazes de comunicação em reuniões observadas. (10 min)

#### **Referências/Fontes/Materiais adicionais:**

FIDA. (2015). Construção de Organizações Agrícolas Eficazes.

### **3. A Ponte da Declaração "EU"**

Esta atividade foca-se na utilização de declarações "eu" como ferramenta para resolução construtiva de conflitos. Os participantes aprendem a fórmula "Quando [situação], eu sinto [emoção] porque [efeito]. Gostaria de [pedido]." Depois, praticam aplicá-lo a cenários de conflito comuns e de baixo risco num ambiente agrícola.

- 1. Objetivo da atividade:** Fornecer uma ferramenta simples e estruturada para expressar queixas sem culpa, desescalando assim o conflito.
- 2. Duração:** 40 min
- 3. Material necessário:**
  - Folha de exercícios com a fórmula da declaração "eu"
  - Cartões com cenários simples de conflito (por exemplo, "O gado do seu vizinho continua a partir a sua vedação", "Um colega da cooperativa chega sempre atrasado às reuniões").
- 4. Instrução passo a passo:**
  - O formador introduz o conceito de afirmações "eu" versus afirmações "tu" (que muitas vezes soam acusatórias). (10 min)
  - O treinador demonstra a fórmula com um exemplo.
  - Em pares, os participantes recebem uma carta de cenário. Trabalham em conjunto para criar uma declaração eficaz em "eu" que resolva o problema. (15 min)
  - Seleciona alguns pares para interpretar o seu cenário, com uma pessoa a dizer o "eu". (10 min)
  - O grupo discute a eficácia e como se sentiu diferente de uma abordagem mais acusatória. (5 min)

#### **Referências/Fontes/Materiais adicionais:**

FAO. (2010). Competências de Comunicação para o Desenvolvimento Rural.

## 3.I.B. COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA E DIGITAL

### PARTE I – MATERIAL DE APRENDIZAGEM

#### 1. Introdução

A **comunicação estratégica** é um processo planejado e orientado para objetivos que alinha mensagens, canais de comunicação, *timing* e públicos-alvo para alcançar um objetivo claramente definido. Em contextos agrícolas e inteligentes em relação ao clima, isto significa desenhar deliberadamente a comunicação para influenciar o conhecimento, atitudes e comportamentos relacionados com práticas sustentáveis. Ao contrário da partilha de informação ad hoc, a comunicação estratégica começa por identificar que mudança é desejada, quem precisa de ser alcançado e como a comunicação pode apoiar essa mudança.

Um princípio teórico central da comunicação estratégica é a **segmentação de audiência**. Diferentes intervenientes (pequenos agricultores, agentes de extensão, processadores, grupos de mulheres, jovens ou líderes locais) têm necessidades de informação, níveis de literacia, motivações e restrições distintas. **A comunicação eficaz** adapta a linguagem, o tom e o formato em conformidade. Por exemplo, promover poças de plantio ou a adoção de sementes tolerantes à seca requer mensagens práticas e localmente relevantes para os agricultores, enquanto os decisores políticos podem exigir briefings baseados em dados que demonstrem benefícios de produtividade e clima.

Outro conceito chave é o **enquadramento da mensagem**, que se refere à forma como a informação é apresentada para a tornar significativa e acionável. As mensagens podem ser enquadradas em torno de:

- **Benefícios** (por exemplo, aumento dos rendimentos, redução do trabalho, rendimento mais elevado),
- **Redução do risco** (por exemplo, resiliência à seca, menor perda de gado),
- **Normas sociais** (por exemplo, "agricultores da sua comunidade estão a adotar..."),
- **Gestão ambiental** (por exemplo, restauração do solo, proteção da biodiversidade).

A comunicação estratégica também considera o tempo e a repetição. As mensagens são mais eficazes quando transmitidas em momentos de decisão, como antes das épocas de plantação, campanhas de vacinação ou períodos de colheita. A repetição em múltiplos canais reforça a compreensão e a confiança.

**A comunicação digital** prolonga a comunicação estratégica ao permitir uma disseminação, interação e feedback mais rápidas. Em contextos de poucos recursos,

a eficácia depende menos da tecnologia avançada e mais de estratégias digitais adequadas. Formatos de poucos dados, como notas de voz, SMS, carrosséis de imagens e vídeos curtos, são particularmente eficazes onde os smartphones são comuns, mas o acesso à internet é limitado. Plataformas de conversação como WhatsApp, Facebook e Telegram apoiam a aprendizagem entre pares, discussão em grupo e resolução rápida de problemas, enquanto os alertas comunitários de rádio e SMS continuam essenciais em áreas com conectividade limitada.

Várias estratégias práticas de comunicação digital são particularmente relevantes:

- **Comunicação multicanal:** combinar plataformas digitais com rádio, cartazes e reuniões presenciais para maximizar o alcance.
- **Comunicação bidirecional:** incentivar perguntas, feedback e discussão, em vez da entrega de informação unidirecional.
- **Comunicação visual:** utilização de imagens, diagramas e vídeos curtos para ultrapassar barreiras de literacia.
- **Mensagens baseadas na confiança:** usar vozes familiares como trabalhadores de extensão, agricultores líderes ou mulheres defensoras.

## 2. Estudos de Caso

### 2.1. Promoção da Secagem Segura para Aflatoxinas

Em partes da África Oriental, a contaminação por aflatoxinas foi reduzida ao combinar programas de rádio comunitária com grupos de WhatsApp geridos por agentes de extensão. As transmissões de rádio apresentaram os riscos e benefícios para a saúde da secagem segura, enquanto grupos de WhatsApp partilharam imagens e vídeos curtos que demonstravam secadores solares e armazenamento adequado. Os agricultores usaram os grupos para colocar questões e partilhar experiências, reforçando a aprendizagem através da troca entre pares (FAO, 2013; Nakasone *et al.*, 2014).

### 2.2. Campanha de Vacinação do Gado

Uma campanha de vacinação de gado numa região semiárida utilizou lembretes SMS programados duas semanas antes e durante a campanha, combinados com notas de voz em línguas locais a explicar os benefícios da vacinação. Líderes locais foram incluídos em grupos de WhatsApp para mobilizar as comunidades, resultando numa maior participação e na redução dos surtos de doenças (Aker, 2011; FAO, 2011).

Ao integrar o planeamento estratégico com ferramentas digitais acessíveis, a comunicação estratégica e digital possibilita a mudança de comportamento, a coordenação e a ação coletiva. As teorias e estratégias apresentadas nesta secção fornecem a base para as atividades práticas que se seguem, incluindo

exercícios de design de mensagens, tarefas de seleção de canais e simulações de planeamento de comunicação baseadas em casos.

### 3. Destaques da Adaptação Local (Nigéria, Moçambique, Uganda, Quênia)

**Línguas e Literacia:** Use linguagem simples e visuais; ofereça conteúdos bilingues se necessário. Forneça versões áudio e notas de voz para públicos com pouca literacia.

#### **Hábitos de Canalização:**

- Grupos/Transmissões de WhatsApp para clusters de agricultores, jovens agro-PME; Moderado para prevenir spam.
- Rádio Comunitária (horários de telefone, programas em língua vernácula) para alcançar agricultores remotos; emparelhar com sondagens SMS/IVR para feedback.
- **Quênia:** aproveite plataformas agrícolas e páginas do Facebook dos condados; integre USSD/SMS para dicas de preços ou meteorologia.
- **Nigéria:** cooperar com o ADP estadual; pequenos avanços sobre uso seguro de pesticidas e armazenamento seguro da humidade.
- **Uganda:** integre os boletins meteorológicos da UNMA em dicas semanais para a agricultura via rádio + cartazes do WhatsApp.
- **Moçambique:** emparelhar publicações em português com áudio em língua local; coordenar com os serviços distritais e associações de agricultores.

**Tipos de Conteúdo:** vídeos legendados de 60–90 segundos, passos fotográficos com ícones, anúncios de rádio (30–45 segundos), sessões de perguntas e respostas em direto no dia de mercado, publicações em carrossel com antes/depois.

**Proteção e Consentimento:** Use formulários de consentimento para fotos/áudio; anonimize onde for sensível; verifique afirmações técnicas para evitar conselhos prejudiciais.

**Medição:** Acompanhar alcance, envolvimento, gravações/partilhas, consultas e feedback qualitativo; ajustar o timing aos dias de mercado e aos horários de rádio à noite.

### 4. Referências/Fontes

Aker, J. C. (2011). *Disce "A" para agricultura: Utilização das tecnologias de informação e comunicação para extensão agrícola em países em desenvolvimento*. *Economia Agrícola*, 42(6), 631–647.

Clarke, A. B. (2024). *Conversas Difíceis Facilitadas: Domine a Comunicação Eficaz com Estratégias Comprovadas de Resolução de Conflitos para Aumentar a Confiança e Navegar*

Coyle, D. (2018). *O Código Cultural: Os Segredos de Grupos de Alto Sucesso.*

FAO. (2011). *Um manual para campanhas de vacinação de gado em países em desenvolvimento.* Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura.

FAO. (2013). *Contaminação por aflatoxina no milho em África: Impactos e soluções potenciais.* Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura.

McChrystal, S., Collins, T., Silverman, D. (2015). *Equipa de Equipas: Novas Regras de Engajamento para um Mundo Complexo.*

Nakasone, E., Torero, M., & Minten, B. (2014). *O poder da informação: A revolução das TIC no desenvolvimento agrícola.* *Revisão Anual da Economia dos Recursos*, 6, 533–550.

Patterson, K., Grenny, J., McMillan, R., Switzler, A. (2002). *Conversas Cruciais: Ferramentas para Falar Quando As Apostas Estão Elevadas.*

## PARTE 2 – CURRÍCULO

### Objetivos de Aprendizagem:

CONHECIMENTO	COMPETÊNCIAS	ATITUDES
<p><i>Os formandos saberão:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipos de audiência, objetivos e noções básicas de enquadramento da mensagem (benefícios de problemas → passos simples → chamada à ação).</li> <li>● Funcionalidades principais do canal (alcance, custo, interatividade, acessibilidade) e análises básicas.</li> <li>● Pilares de credibilidade: precisão, transparência, fontes e tom respeitador</li> <li>● Riscos de greenwashing e desinformação.</li> </ul>	<p><i>O estudante poderá a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Constrói um mapa das partes interessadas e uma proposta de valor</li> <li>● Crie mensagens-chave com visuais/narrativa.</li> <li>● Produza um calendário de conteúdos através da rádio/WhatsApp/Facebook/SMS</li> <li>● Publique um protótipo e recolha feedback.</li> <li>● Entregue um briefing de porta-voz e gere um cenário de desinformação usando um simples fluxo de escalonamento.</li> </ul>	<p><i>O aluno irá desenvolver a seguinte mentalidade:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicação ética, inclusiva e com segurança em primeiro lugar</li> <li>● Resposta ao feedback e aprendizagem contínua.</li> </ul>
<p><b>COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS INTEGRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pensamento Crítico</b></li> <li>● <b>Resolução de Problemas</b></li> <li>● <b>Colaboração</b></li> <li>● <b>Comunicação</b></li> <li>● <b>Adaptabilidade</b></li> <li>● <b>Gestão de Tempo e Projetos</b></li> <li>● <b>Liderança</b></li> </ul>		

- **Negociação e Resolução de Conflitos**
- **Orientação para o empreendedorismo**

**COMPETÊNCIAS DIGITAIS INTEGRADAS:**

- **Literacia Digital**
- **TIC para a Agricultura**
- **Gestão de Dados**
- **Narrativa visual**
- **Publicação e análise em redes sociais**
- **Cibersegurança/privacidade**
- **Consciência geoespacial:** Histórias de campo geo-marcadas
- **Ferramentas financeiras digitais:** Campanhas de orçamento/tempo de antena

**COMPETÊNCIAS VERDES INTEGRADAS:**

- **Mensagem de Gestão Sustentável da Terra**
- **Agroecologia**
- **Resiliência Climática**
- **Economia Circular**
- **Gestão Ambiental**
- **Soluções baseadas na natureza**
- **Utilização responsável de entrada**
- **Minimização de desperdícios em campanhas:** ativos de poucos dados

**Plano de implementação das atividades pedagógicas - Esquema de trabalho**

Duração: 2 horas				
Meta: Formandos de TVET em agricultura/agronegócio/extensão (iniciante-intermédio)				
<b>Não. de Atividade</b>	<b>Duração</b>	<b>Métodos / Atividade de Treino</b>	<b>O que os treinadores fazem</b>	<b>O que os participantes fazem</b>
1.	30 min	Mapeamento do Público e Enquadramento da Mensagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facilitar o mapeamento das partes interessadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mapear os intervenientes locais (por exemplo, condado/freguesias)</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzir a segmentação de audiência</li> <li>• Modele uma mensagem CSA</li> </ul>	<p>a, freguesia, distrito)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rascunhar mensagens-chave e chamadas à ação</li> <li>• Revisão por pares</li> </ul>
2.	60 min	Mix de Canais Digitais e Calendário de Conteúdos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuração de demonstração da transmissão do WhatsApp, publicação na página do Facebook, esboço do anúncio de rádio</li> <li>• Partilhe noções básicas de analytics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolha canais (rádio+WhatsApp+SMS)</li> <li>• Storyboard, um vídeo dos anos 60-90</li> <li>• Agende um calendário de conteúdos de 2 semanas</li> <li>• Publicar um protótipo de publicação/nota de voz</li> </ul>
3.	30 min	Simulação de Crise e Desinformação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresente um caso de rumor (por exemplo, "nova semente causa falha nas colheitas")</li> <li>• Prática de porta-voz guia</li> <li>• Debriefing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rascunho da declaração de detenção</li> <li>• Entrega um resumo de porta-voz dos anos 60 em vídeo/áudio</li> <li>• Crie um fluxo de perguntas e respostas e escalonamento</li> <li>• Refletir</li> </ul>

**Materiais (O que os formadores precisam de ter preparados):**

- Flipcharts/marcadores
- Telemóveis com acesso WhatsApp/Facebook
- Exemplos de scripts PSA
- Modelos de consentimento
- Folha de dicas analíticas
- Modelo de storyboard de vídeo com poucos dados
- Lista de contactos por rádio
- EPI para filmagem de campo (segurança solar/calor).

**Outras notas:**

- Priorize formatos de poucos dados (notas áudio, imagens comprimidas)
- Diretrizes de moderação de planos para grupos
- Alinhe o conteúdo com os calendários agrícolas locais e as normas linguísticas.

## PARTE 3 – GUIA DE ATIVIDADES

### DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

#### 1. Mapeamento de Audiência e Sprint de Mensagens CSA

As equipas escolhem um objetivo da CSA (por exemplo, "aumentar a adoção de poços de zai antes das chuvas" ou "promover a secagem segura para aflatoxinas"). Mapeiam públicos primários (pequenos agricultores, jovens, grupos de mulheres), influenciadores (agricultores líderes, comerciantes agroalimentares, líderes locais, apresentadores de rádio) e audiências institucionais (extensão, compradores). Utilizando o modelo do Apêndice 1, cada equipa elabora uma proposta de valor e três mensagens-chave (benefício, prova, ação). Traduzem uma mensagem chave em dois formatos: um script de anúncio de rádio (45 s) e um cartaz do WhatsApp (passos simples de ícones, legenda bilingue). Grupos de pares avaliam para clareza, precisão e inclusão (linguagem, género, acessibilidade). O formador enfatiza evitar afirmações excessivas (sem greenwashing) e cita fontes agronómicas seguras. O sprint termina com um rápido "elevator pitch" a um oficial de distrito ou comprador simulado.

- 1. Objetivo da atividade:** Produzir mensagens credíveis e alinhadas com o público, adequadas para canais de poucos dados.
- 2. Duração:** 30 min
- 3. Material necessário:**
  - Modelos de mapa de partes interessadas e mensagens
  - Canetas marcadoras
  - Telemóveis

- Formulários de consentimento.

#### **4. Instruções passo a passo:**

- Defina o objetivo
- Audiências dos mapas
- Mensagens de rascunho
- Converter para script de rádio + cartaz do WhatsApp
- Revisão por pares
- Pitch.

#### **Referências/Fontes/Materiais adicionais:**

Distribuição da unidade; exemplos de scripts; Glossários linguísticos.

## **2. Laboratório de Mistura de Canais Digitais e Calendário de Conteúdos**

Os formandos escolhem uma mistura de 3 canais (por exemplo, rádio comunitária + Transmissão do WhatsApp + Página do Facebook). Eles fazem um quadro de historia de um vídeo vertical de 60–90 s (gancho, problema, 3 passos, chamada à ação com uma linha direta). Elaboram um calendário de duas semanas alinhado com eventos locais (dias de mercado, campanhas de vacinação, início das chuvas). Cada equipa publica um protótipo: uma nota de voz no WhatsApp ( $\leq 60$  s) e uma publicação simulada no Facebook (imagem + legenda + hashtags + CTA). São discutidas análises básicas (alcance, comentários, saves, partilhas), juntamente com moderação (com regras da MUNITY, alertas de desinformação) e salvaguarda (consentimento, não menores sem tutores).

- 1. Objetivo da atividade:** Construir um plano realista e de baixo custo para publicar, medir e aprender.
- 2. Duração:** 60 min
- 3. Material necessário:**
  - Modelo de calendário
  - Folha de storyboard (Apêndice 2)
  - Telemóveis
  - Imagens/ícones de exemplo
  - Aplicação de compressão.
- 4. Instruções passo a passo:**
  - Escolha canais
  - Storyboard
  - Calendário do draft

- Publicar o protótipo
- Defina métricas e plano de moderação.

#### **Referências/Fontes/Materiais adicionais:**

Distribuição da unidade; ficha de analytics; Política de Moderação de Exemplo.

### **3. Simulação de Crise e Desinformação (Rumor de Sementes/Pesticidas)**

Espalha-se um rumor no WhatsApp local de que uma nova semente "causa falha nas colheitas" ou que um pesticida "mata abelhas/humanos". As equipas realizam um exercício de mesa: monitorizar (recolher capturas de ecrã, identificar a afirmação), verificar (chamar a extensão/regulador seed; rever etiquetas), decidir (reter, atualizar ou contra-enviar) e comunicar. Cada equipa redige uma declaração de espera (o que sabemos/não sabemos, ações em andamento, onde obter factos), uma sessão de perguntas e respostas e um vídeo/áudio de 60 segundos com um porta-voz, adaptado para rádio e WhatsApp. Também mapeiam a escalada (quem assina, quando envolver as autoridades) e a aprendizagem pós-ação (atualizar as perguntas frequentes).

- 1. Objetivo da atividade:** Praticar respostas éticas, rápidas e calmas que protejam as pessoas e confiem.
- 2. Duração:** 30 min
- 3. Material necessário:**
  - Cartas de cenário
  - Modelo de guião de porta-voz
  - Câmara do telemóvel
  - Sala silenciosa.
- 4. Instruções passo a passo:**
  - Resumo
  - Monitorizar e verificar
  - Rascunho da declaração de detenção + Perguntas e Respostas
  - Mensagem de gravação
  - Resumo e aulas.

#### **Referências/Fontes/Materiais adicionais:**

Distribuição da unidade; Lista de contactos de verificação.