



Guia para excelência na comunicação no trabalho

Sumário

Introdução.....	3
Benefícios da comunicação eficaz.....	4
Componentes essenciais para se tornar um expert em comunicação no trabalho.....	6
Melhore a comunicação em todos os níveis da empresa.....	14
Faça um parceria com a Eagle's Flight para melhorar a comunicação no trabalho.....	15

Introdução

No nosso mundo digital e hiperconectado, as pessoas se comunicam cada vez mais por e-mail, mensagens e outros meios eletrônicos, como redes sociais e ferramentas na nuvem relacionadas à colaboração. Entretanto, apesar da mudança decorrente dos avanços tecnológicos, a arte da comunicação “olho no olho” no trabalho continua tendo importância máxima. Essa comunicação feita pessoalmente traz contexto para as interações humanas e oferece muitas oportunidades para os interlocutores adquirirem conhecimento, expressarem emoção e causarem uma boa primeira impressão. Em um artigo da *Harvard Business Review*, pesquisadores concluíram que a comunicação olho no olho pode ser até 34 vezes mais eficaz que o e-mail.¹ Um outro estudo mostrou que 80% dos *millennials* e 78% dos profissionais da geração X preferem conversar pessoalmente ao se comunicar com os colegas.²

A comunicação digital veio para ficar, o que significa que os profissionais precisam se comunicar com eficácia tanto *online* como “ao vivo”. Felizmente, os componentes para a comunicação olho no olho eficaz também se aplicam para as comunicações digitais. Quando os colaboradores se tornam experts nos dois tipos de comunicação, a empresa inteira se beneficia.



**dos *millennials* e 78% dos
profissionais da geração X
preferem conversar
pessoalmente ao se comunicar
com os colegas.**



Benefícios da comunicação eficaz

A excelência na comunicação é muito mais do que uma habilidade interpessoal útil. Uma força de trabalho com comunicadores eficientes traz uma ampla gama de benefícios para as pessoas, para as equipes que lideram e para toda a empresa. Esses benefícios incluem:

Melhoria no trabalho em equipe e no trabalho colaborativo

A comunicação clara e verdadeira é ponto central do trabalho em equipe. Quando as pessoas compartilham informações e se comunicam com frequência no dia a dia, todos os membros da equipe estão atualizados e conseguem tratar das tarefas e dos desafios preparados com as informações que precisam. A comunicação eficaz também garante que as pessoas entendam as expectativas e as responsabilidades, ajudando a reduzir tarefas duplicadas ou “puladas” nas equipes.





Liderança eficaz

Comunicadores poderosos normalmente são líderes mais eficazes. Em uma pesquisa, a força na comunicação foi classificada entre as 10 maiores competências da liderança em relação a líderes de empresas globais.³ Os líderes que se comunicam com eficiência ajudam as equipes a entender as expectativas, dão *feedback* e *coaching* que resultam na melhoria da performance e desenvolvem conexões profundas e verdadeiras com outras pessoas.

Melhoria na produtividade

Quando as pessoas estão equipadas com todas as informações que precisam, elas conseguem completar tarefas e projetos de maneira produtiva. Seja por reuniões, e-mails ou redes sociais internas da empresa, a comunicação que é mais simples, que vai direto ao ponto e que fornece tudo o que os colaboradores precisam é aquela que os ajuda a realizar melhor o trabalho, e talvez até mais rápido. Na verdade, de acordo com uma pesquisa conduzida pelo *McKinsey Global Institute*,⁴ a produtividade melhora 20–25% nas organizações em que todos se sentem conectados, levando a um potencial aumento de até 1,3 trilhões de dólares na receita por ano.

Componentes essenciais para se tornar um expert em comunicação no trabalho

As pessoas que se comunicam com eficácia podem conquistar mais do que aquelas que dão *feedbacks* confusos, ou lidam com um estilo estranho de comunicação, ou passam mensagens com qualidade ruim. Esse é um dos motivos por que a maioria das organizações lista as habilidades de comunicação entre as competências necessárias para contratar ou promover alguém. Em um estudo conduzido pela *National Association of Colleges and Employers*, NACE (Associação Nacional de Faculdades e Empregadores), os colaboradores classificaram a comunicação verbal como a habilidade mais importante procurada em candidatos a emprego.⁵

Comunicação forte é mais do que uma tendência do momento. É uma ferramenta poderosa que pode fazer a diferença na performance de um indivíduo. Para se tornarem oradores e ouvintes eficientes, as pessoas precisam dominar uma ampla gama de técnicas de comunicação e comportamentos.



A seguir, alguns dos componentes essenciais que são a base para a comunicação eficaz no trabalho:

Clareza

O objetivo de qualquer tipo de comunicação é a compreensão clara da mensagem e a sua intenção. Bons comunicadores reconhecem que não é suficiente só assumir isso. Em vez disso, eles usam técnicas comprovadas e boas práticas para garantir que as outras pessoas receberam e entenderam sua mensagem completa e claramente antes de continuar a conversa. Por exemplo, normalmente, o uso de analogias ajuda na visualização das principais mensagens e informações, criando um caminho para a compreensão. Termos esportivos, por exemplo, são muito usados para explicar cenários de negócios, tais como “gol de placa” ou “bateu na trave”. Quando as pessoas entram em uma conversa sobre um assunto conhecido, é mais provável que elas façam paralelos que ajudam na compreensão.

A simplicidade também contribui com a clareza na comunicação. A *International Association of Business Communicators*, IABC (Associação Internacional de Comunicadores de Negócios), afirma que 21% dos comunicadores dizem que mantêm linguagem simples e sem jargões. Em relação à comunicação, simplicidade não significa eliminar a complexidade nem simplificar demais, mas sim reunir conceitos complexos de uma maneira que fiquem claros para os outros. No seu livro, *In Your Hands: The Behaviors of a World Class Leader*, Phil Geldart explica que as pessoas aprendem mais quando recebem menos informações e mais tempo para entender.⁶ Reduzir uma mensagem à sua essência ajuda as pessoas a absorverem e lembrarem seu significado e sua importância.

Frequência

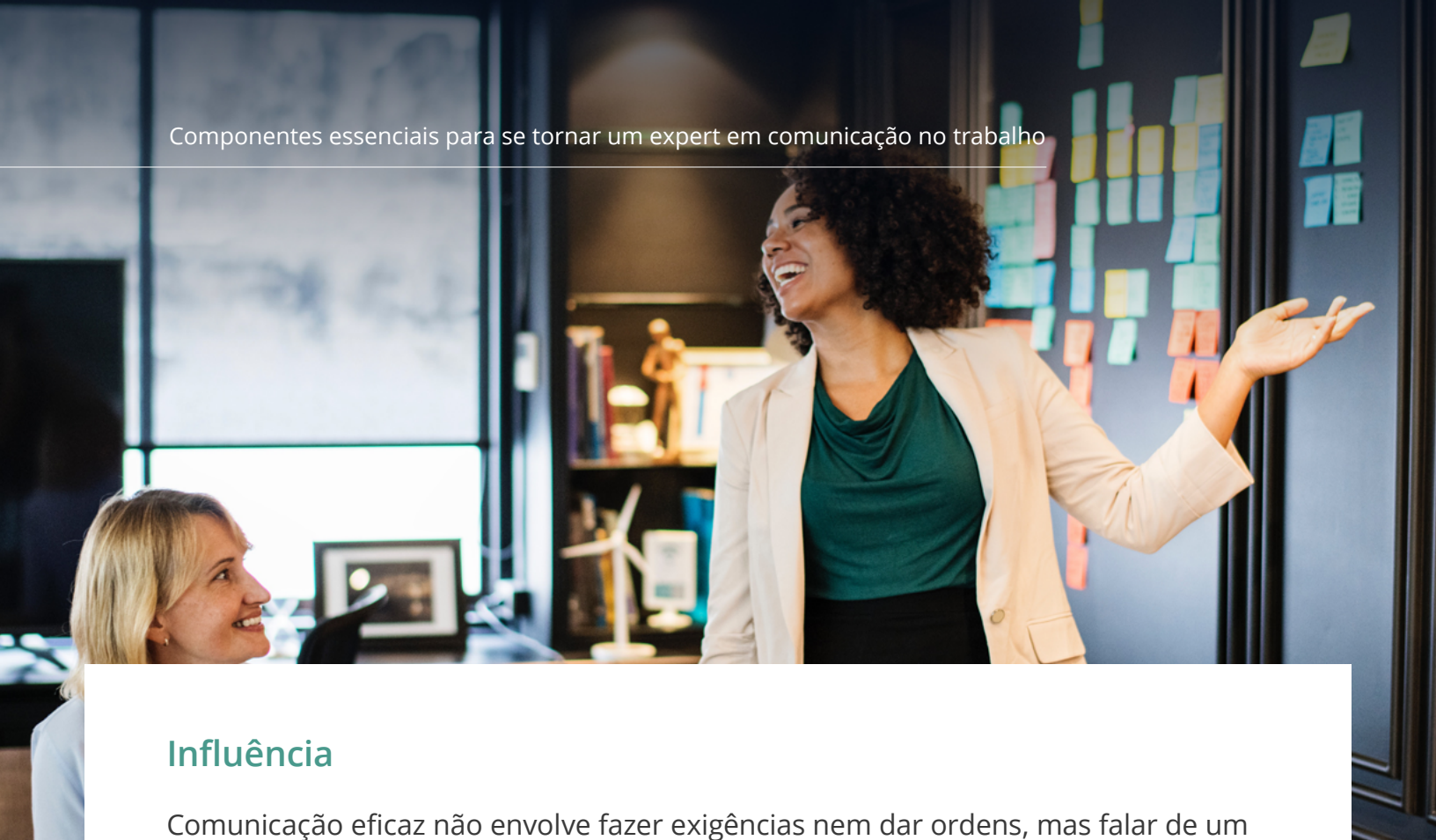
Se você falar algo só uma vez ou com pouca frequência, haverá poucas chances de a mensagem ser absorvida e ecoar. Mensagens importantes, como o *feedback* de desempenho, devem ser entregues sempre, oferecendo aos colaboradores muitas oportunidades de ouvir o que é esperado deles e o que estão fazendo bem ou precisa ser melhorado. De maneira similar, novas iniciativas que impactarão a empresa inteira podem precisar ser comunicadas muitas vezes, em diferentes situações e para cada pessoa particularmente, ou para a equipe ou departamento, ou para a empresa inteira.

Pesquisas mostram que os colaboradores valorizam a comunicação frequente com seus gestores como uma maneira de melhorar o engajamento. Em um estudo, 64% dos colaboradores declararam que queriam que seu supervisor conversasse com eles, pelo menos a cada duas semanas, sobre como estão indo e como poderiam ficar mais satisfeitos com o trabalho.⁷ Quando essas conversas acontecem regularmente, as pessoas têm mais chances de ouvir e agir de acordo com o *feedback*.



**dos colaboradores declararam
que queriam conversar com
seu supervisor pelo menos a
cada duas semanas.**





Influência

Comunicação eficaz não envolve fazer exigências nem dar ordens, mas falar de um jeito que influencie o modelo mental e os comportamentos das pessoas.

A habilidade de influenciar é essencial para uma liderança forte. Líderes eficazes influenciam as ações dos outros por meio de persuasão, negociação e inspiração. Por exemplo: bons comunicadores usam o tempo como uma poderosa ferramenta de persuasão. Dizer “vamos conversar sobre isso de novo na segunda-feira antes de tomarmos a decisão na terça” impõe um novo prazo que cria um senso de urgência e consegue mais tempo para discussão e negociação. Outras ferramentas de persuasão incluem a oferta de fatos e informações e a indicação de oportunidades para ganho mútuo, ajudando as pessoas a verem a possibilidade de uma solução ganha-ganha.

Bons comunicadores são também hábeis negociadores, uma vez que a negociação pode ser uma ferramenta útil para influenciar a tomada de decisão das pessoas. Por exemplo, ao negociar o preço de venda de um produto, um vendedor vai procurar manter o valor do produto mais próximo do seu objetivo de \$10.000 (como \$9.900, \$9.800, etc.) ao negociar com um cliente que pediu para reduzir o preço para \$7.000.

Influenciar os outros também exige uma comunicação que inspire as pessoas a agir. Uma mensagem positiva e inspiradora ajuda as equipes a superar obstáculos difíceis e reanima os colaboradores em relação ao objetivo comum a todos. Não é surpresa que as pessoas sigam um líder que as inspire. Uma pesquisa com 1700 CEOs do mundo inteiro mostrou que a capacidade de inspirar está entre as três características mais importantes para uma liderança eficaz. Além disso, em um outro estudo, a capacidade de inspirar foi a característica dos líderes apontada como responsável por criar níveis mais altos de engajamento e comprometimento entre os colaboradores.⁸

*Influenciar os outros também exige
uma comunicação que
inspire as pessoas a agir.*



Escuta ativa

Ouvir com atenção ajuda as pessoas a se sentirem compreendidas e valorizadas e ainda encoraja uma comunicação respeitosa de “mão dupla”. Quando as pessoas praticam a escuta ativa e buscam com paciência as oportunidades para falar e ouvir, a comunicação rende mais. Alguns exemplos de como as pessoas podem demonstrar a escuta ativa:

- Saber quando interromper e quando deixar os outros interromperem.
- Reservar tempo para captar o tema central da mensagem e da perspectiva de alguém.
- Repetir comentários e pedir esclarecimentos como uma maneira de demonstrar que o conteúdo foi compreendido.

Sinceridade e empatia

Antes de entrar em conversas pesadas, é essencial usar seu bom julgamento para definir onde, quando e como entregar uma mensagem importante. Por exemplo, um gestor poderia falar uma palavra positiva de reconhecimento ou elogio “do nada”, informalmente, mas espera para ter uma conversa difícil em uma hora e em um lugar que ambas as partes possam conversar com mais tranquilidade e honestidade.

Para uma comunicação sincera, é importante manter a verdade e ter o cuidado de evitar meias-verdades, discutindo apenas tópicos tranquilos ou falando de maneira mais genérica. Dessa forma, as outras pessoas sabem onde estão e podem responder ou agir adequadamente. Assim, ver as coisas a partir de um outro ponto de vista e reconhecer os problemas que são importantes para os outros podem ajudar as pessoas a se comunicar com empatia. A empatia aproxima as pessoas e pode ajudá-las a chegar a um consenso quando estiverem em conflito.

Entrega

A entrega eficaz de qualquer mensagem exige um equilíbrio cuidadoso de três componentes: estilo, paixão e fato.⁹ A mistura desses elementos será diferente dependendo do público — por exemplo, uma discussão entre duas pessoas ou uma reunião de equipe —, mas cada um sustenta o impacto do outro.



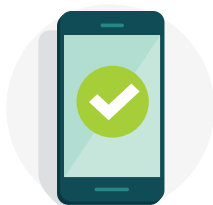
Estilo

O estilo da comunicação não é apenas o jeito como uma pessoa conversa. É um conjunto de escolhas em relação a tom de voz, linguagem corporal e atenção. As escolhas de estilos podem ajudar uma pessoa a passar uma boa impressão para os outros e a derrubar barreiras da comunicação. O estilo também é único e exclusivo de cada indivíduo e pode ser personalizado para se adequar às situações e ao público, seja mais informal ou formal.



Paixão

O entusiasmo pode levar a uma reação positiva nos outros, que ficam mais suscetíveis a compartilhar e a ouvir. Comunicar-se com paixão e entusiasmo também beneficia o desempenho e o engajamento dos colaboradores. Pesquisas têm demonstrado que líderes que se comunicam com alto-astral e entusiasmo ajudam a aumentar a motivação dos colaboradores, a atenção e a absorção em atividades do trabalho.¹⁰



Fato

Uma apresentação que inclui fatos e argumentos relevantes causa um impacto. Quando entregue no estilo certo e no nível adequado de paixão, os fatos e as evidências podem mudar mentes e comportamentos.

Tornar-se um comunicador eficaz tem muito a ver com a experiência pessoal do uso desses componentes da comunicação. Vai levar tempo e treino para entender onde e quando usar cada componente, dependendo de com quem você está se comunicando e em qual contexto.

Melhore a comunicação em todos os níveis da empresa

Habilidades de comunicação influenciam como os colaboradores interagem uns com os outros e com os clientes e como abordam os problemas e entregam resultados. Melhorar a comunicação pode envolver alguns conceitos simples, mas será um desafio conseguir se as pessoas não souberem como ou o que mudar. Um treinamento que ofereça o conhecimento e as habilidades de comunicação necessárias ajudará colaboradores de todos os níveis da empresa a se tornarem comunicadores eficientes.

A comunicação não é uma habilidade que os colaboradores podem aprender com maestria simplesmente lendo, assistindo a um vídeo ou ouvindo uma apresentação sobre isso. Em vez disso, os colaboradores precisam de oportunidades para aprender como se tornar comunicadores melhores fazendo na prática. A aprendizagem experiencial ensina as habilidades de comunicação por meio de uma oportunidade de baixo risco para aprender e praticar técnicas de comunicação em uma experiência engajadora que não parece nada relacionada com a rotina de trabalho dos colaboradores. Ao se envolverem na aprendizagem experiencial, as pessoas começam a entender por que as habilidades de comunicação são tão importantes no trabalho, como melhorar essas habilidades e como aplicar as lições aprendidas na volta ao trabalho.

Além das habilidades de comunicação, líderes de todos os níveis podem se beneficiar com o desenvolvimento da liderança e com o treinamento sobre habilidades de comunicação que ensinam como definir expectativas claras, entregar *feedbacks* com o máximo de impacto e dar *coaching* aos colaboradores a fim de melhorarem suas performances e conquistar seus objetivos.

Faça um parceria com a Eagle's Flight para melhorar a comunicação no trabalho

Na Eagle's Flight, entendemos a importância da comunicação eficaz como uma competência essencial que impacta diretamente os resultados da empresa e o sucesso de colaboradores e líderes. Sendo assim, nos últimos 30 anos, desenvolvemos um grande número de treinamentos sobre comunicação para preparar todos — dos colaboradores individuais aos líderes seniores — para se comunicarem com mais eficácia. Embora tornar-se um comunicador brilhante seja uma jornada para a vida inteira, o treinamento certo para cada nível garantirá que todos se sintam apoiados e motivados no decorrer desse caminho.

“Na Eagle's Flight, entendemos a importância da comunicação eficaz como uma competência essencial que impacta diretamente os resultados da empresa e o sucesso de colaboradores e líderes.”



Mais recursos



GUIA

Aprendizagem Experiencial:
O segredo do sucesso no
desenvolvimento
dos colaboradores

[Leia agora →](#)



BLOG

Como iniciar o
desenvolvimento
conduzido pelos
colaboradores

[Leia agora →](#)



GUIA

Mapeamento dos desafios
da atualidade com
programas da Eagle's Flight

[Leia agora →](#)



BLOG

Liderança e Comunicação -
As pessoas estão
entendendo a sua
mensagem?

[Leia agora →](#)



BLOG

Trabalho em equipe -
Comunicação eficaz
e frequente

[Leia agora →](#)



INFORMAÇÃO

DO PROGRAMA

Habilidades essenciais
de comunicação

[Leia agora →](#)



Desde nossa fundação, em 1988, a Eagle's Flight desenvolveu e refinou seu modelo para criação de mudança comportamental previsível e sustentada. Somos especialistas em aprendizagem experiencial e oferecemos às empresas um resultado superior por meio do total engajamento dos participantes. Os programas de treinamento e desenvolvimento organizacionais de sucesso demandam um trabalho contínuo que pode se perder facilmente em meio às infinitas tarefas diárias que podem parecer mais urgentes. A parceria com um fornecedor que conta com um longo histórico de sucessos ajudando empresas a gerar mudanças mensuráveis ajudará a garantir a conquista de seus objetivos de desenvolvimento.

Se você quiser entender melhor como é formar uma parceria com a Eagle's Flight, entre em contato hoje mesmo!

**ENTRE EM CONTATO
AINDA HOJE**

Grátis para América do Norte: 1-800-567-8079 • **Internacional:** +1-519-767-1747 • **www.eaglesflight.com**
Pacífico Asiático: +65-6805-0668 • **Europa:** +44-0-175-353-3010 • **América do Sul:** +55-11-3050-2210

