

COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO NO TRABALHO



FLOWING
VIDA AO SEU ESTILO

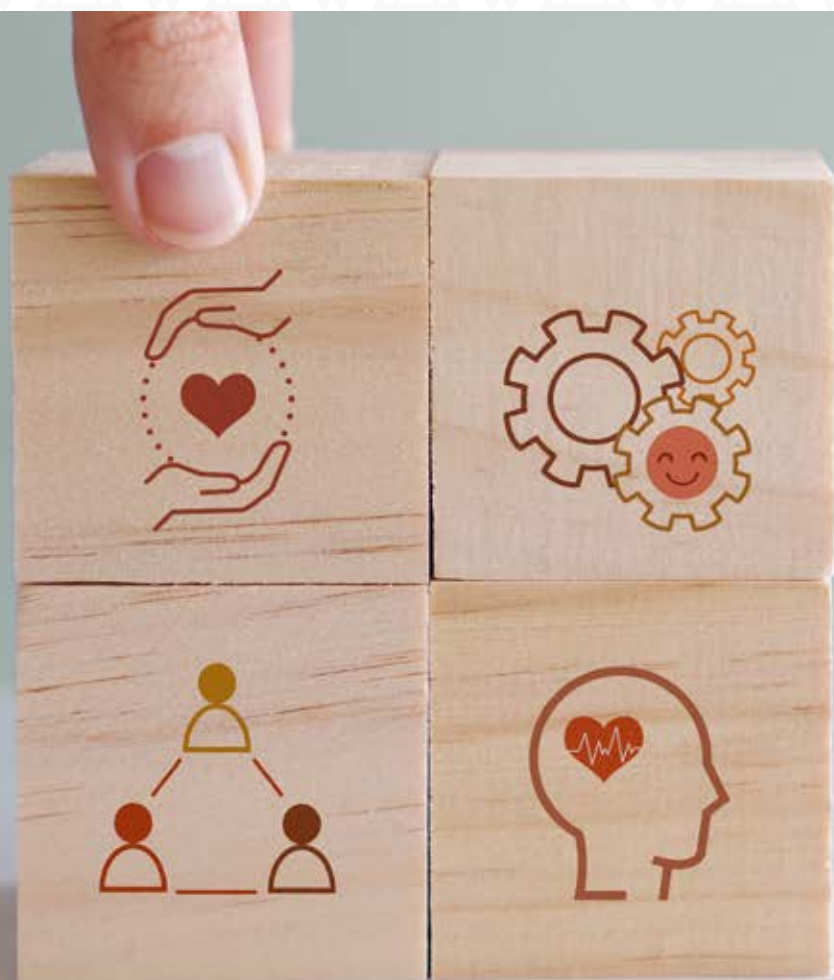
COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO NO TRABALHO

Não importa sua área e seus desafios técnicos, todo mundo precisa de relacionar dentro do ambiente profissional.

O relacionamento no trabalho não é uma escolha nossa, pessoas com prioridades diferentes, histórias diferentes, objetivos diferentes, estão no mesmo ambiente para entregar resultados e construir suas carreiras, por isso, é importante falarmos sobre isso.



QUAIS SÃO OS IMPACTOS DE UM AMBIENTE COM RELACIONAMENTOS SAUDÁVEIS?



Mais colaboração e menos retrabalho.

Quando há relacionamentos profissionais, as pessoas se sentem mais à vontade para pedir ajuda, dividir dúvidas e trabalhar juntas para encontrar soluções. Isso reduz erros, aumenta a eficiência e evita retrabalho pois as pessoas sabem trabalhar juntas.

Ambiente mais leve e motivador.

Um time que se relaciona bem traz um ambiente mais leve, onde as pessoas tem vontade de trabalhar e se conectam com os resultados e objetivos.

Redução de conflitos desnecessários.

Muitas tensões surgem de mal-entendidos ou expectativas não alinhadas. Com relações mais profissionais, há abertura para conversas francas e empáticas, que evitam conflitos antes que cresçam.

Fortalecimento da cultura e dos resultados

Empresas são feitas de pessoas. Quando as conexões são saudáveis, a cultura se fortalece e os resultados aparecem naturalmente.

McKinsey & Company (2023) - Estudo sobre colaboração e produtividade

E QUANDO OS RELACIONAMENTOS SÃO DISFUNCIONAIS, O QUE PODEMOS TER DE IMPACTO NEGATIVO?

CLIMA NEGATIVO E DESMOTIVAÇÃO

Ambientes com fofoca, competição exagerada ou falta de respeito geram ansiedade e insegurança. O clima é ruim e as pessoas começam a se frustrar.

Comunicação truncada e retrabalho

Quando há desconfiança, as pessoas evitam conversar ou não dizem o que realmente pensam. Isso leva a falhas de alinhamento, ruídos e desperdício de tempo.

Perda de foco e baixa performance

Conflitos mal resolvidos viram distrações. A energia que deveria ir para resultados é drenada por tensões e disputas internas.

Desgaste emocional e queda na saúde mental

Ambientes hostis podem gerar estresse crônico, falta de confiança e dificuldades de entrega. A longo prazo, isso se transforma em custos altos para a empresa e sofrimento real para as pessoas.

Cultura organizacional fragilizada

Se os líderes toleram ou ignoram relações disfuncionais, isso contamina o exemplo. O "clima ruim" vira parte da cultura e mudar essa cultura depois é muito mais difícil.

Gallup Workplace - Relatório sobre engajamento e vínculos no trabalho (2018).



COMO POSSO AJUDAR A CONSTRUIR RELACIONAMENTOS SAUDÁVEIS NO TRABALHO?

Seja maduro, separe o profissional do pessoal.

Relacionamentos profissionais não precisam girar em torno de simpatias ou afinidades pessoais. O que realmente conta é ter maturidade: a capacidade de se posicionar com respeito, lidar com as diferenças, receber feedbacks construtivamente e mudar de rumo sem transformar tudo em drama.

Ter maturidade significa conviver com quem tem opiniões diferentes sem transformar cada desacordo num ataque pessoal. É saber que, no trabalho, todos estamos a serviço de um objetivo comum e o respeito é o mínimo que podemos ter uns pelos outros.

Daniel Goleman - Inteligência Emocional

Busque a eficiência, relacionamentos saudáveis ajudam nisso

Quando as interações são pautadas na maturidade, o resultado é uma equipe mais eficiente. Reuniões se tornam diretas, conflitos são resolvidos focando no problema e não nas pessoas. O time aprende a lidar com as pressões do dia a dia sem perder o equilíbrio.

Em vez de gastar energia com indiretas, "rádio peão", fofocas" mal-entendidos ou confrontos, todos passam a agir de forma mais alinhada e impactando positivamente as entregas. Afinal, ninguém gosta de não entregar ou não ser eficiente não é mesmo?

Autorresponsabilidade: cada um pensa no seu próprio papel no todo

Ter relacionamentos saudáveis e profissionais não significa atingir a perfeição, mas sim, refletir sobre seu papel em tudo isso. Não adianta sempre pensar que o outro precisa melhorar.

Precisamos pensar no nosso papel tem tudo a ver com autorresponsabilidade, pois você também faz parte daquele relacionamento. Antes de apontar o dedo, vale perguntar: "O que eu posso fazer de diferente para melhorar essa relação?"

Stephen R. Covey - Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes - Hábito 1 Seja proativo.

E QUAIS SÃO OS PILARES PARA RELACIONAMENTOS SAUDÁVEIS (DENTRO E FORA DO TRABALHO)?

O primeiro grande pilar é a comunicação.

A comunicação é a base das relações no ambiente profissional.

Ela não é apenas o que você fala, mas como você fala, como o outro escuta e o que fica entendido no final da conversa.

Vale lembrarmos, que hoje temos diversos canais de comunicação, o que muitas vezes, ajuda na construção de ruídos.

E quais são os formatos de comunicação hoje e como posso utilizar melhor cada uma?

ASSÍNCRONA

O que é: Comunicação que não acontece em tempo real. Cada pessoa responde quando puder. Ela é realizada por ferramentas digitais.

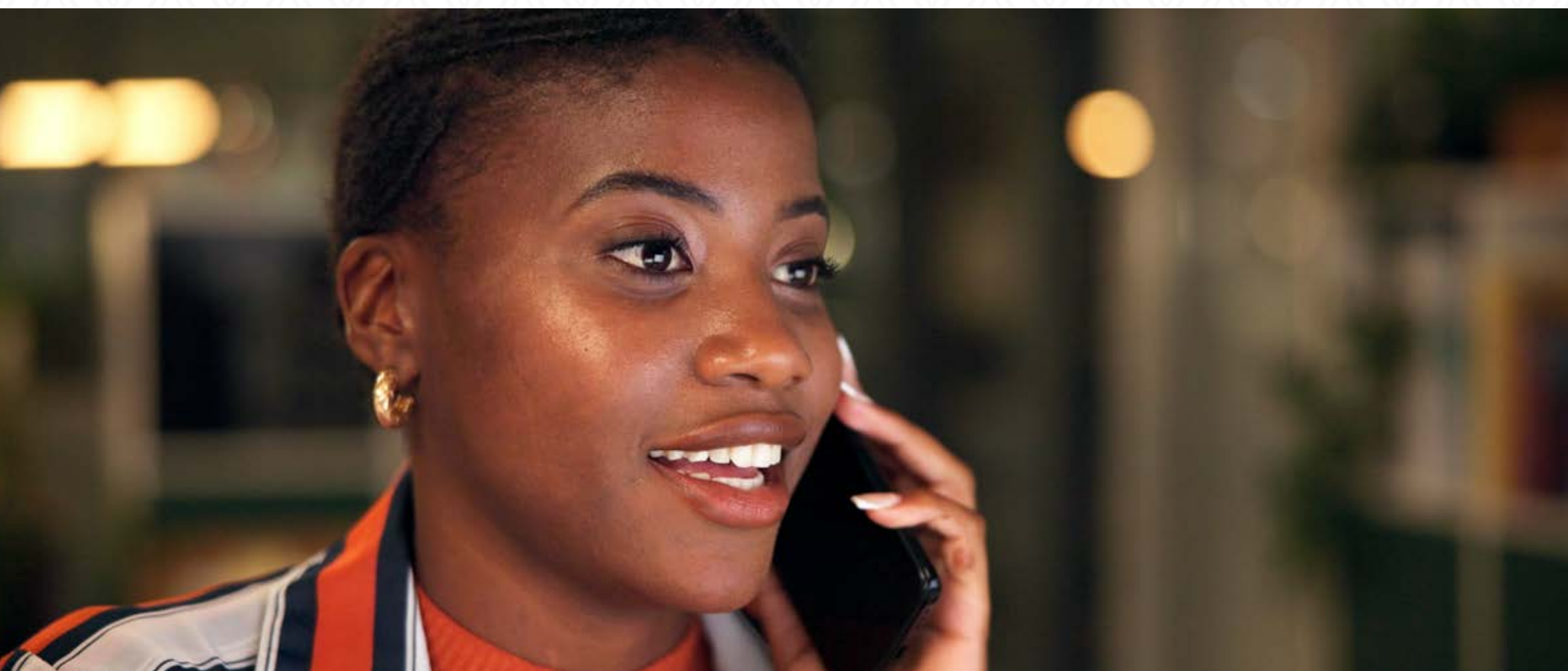
Exemplos:

E-mails, Vídeos gravados, tudo que você não está lá em “tempo real”.

Como ser mais eficiente:

- Use títulos claros e objetivos nos e-mails (ex: “Ação necessária até 14/04”).
- Destaque prazos e o que você espera do outro no corpo da mensagem.
- Seja direto, mas cordial. Não escreva como se fosse um livro – nem como se fosse um bilhete.
- Valide se a mensagem foi recebida quando for crítica.
- Utilize as ferramentas conforme a necessidade, precisa enviar um arquivo? Evite Whatsapp e utilize o e-mail. Deixou um recado no Teams, já pontue o que precisa.





SÍNCRONA

O que é: Comunicação em tempo real, com troca imediata de informações.

Exemplos:

Reuniões ao vivo, ligações, chamadas de voz no WhatsApp, chat com respostas instantâneas.

Como ser mais eficiente:

- Seja educado, apresente-se, mande um “Olá, boa tarde, tudo bem?”, mas não espere a resposta para sinalizar o porquê da mensagem.
- Utilize agenda, reserva o horário para a pessoa e evite ultrapassar os horários combinados.
- Traga os tópicos organizados. Preferencialmente, em reuniões, sinalize os temas no próprio convite da agenda.
- Evite interromper, independente do canal, a atenção plena é importante.
- Alinhe o formato de comunicação, há pessoas que preferem áudio e aquelas que não conseguem ouvir, pergunte se pode mandar, do contrário, você pode achar que a pessoa recebeu aquela informação e gerar ruídos ou pendências.

VIRTUAL

O que é: Comunicação mediada por tecnologia (pode ser síncrona ou assíncrona).

Exemplos:

Reuniões por Zoom/Meet, Teams, WhatsApp, mensagens por plataformas, apresentações online.

Como ser mais eficiente:

- Teste áudio e câmera antes (ninguém merece começar com “tão me ouvindo?”).
- Deixe claro que está “presente”, olhar para a tela, ligar a câmera, parecem questões banais, mas podem mudar totalmente a percepção da comunicação.
- Faça anotações ou favorite mensagens quando elas forem aspectos importantes, como definição de papéis, prazos e outras questões relacionadas a entrega.

CUIDADO! O fato de você estar disponível naquele momento, não significa que a pessoa está, por isso evite cobrar respostas imediatas em determinados canais, ninguém precisa estar on-line o tempo todo. Algumas ferramentas, por mais que enviem mensagens instantâneas, podem ser utilizadas de formas distintas por cada um.



PRESENCIAL

O que é: Comunicação face a face, sem mediação digital.

Exemplos:

Reuniões, conversas de corredor, apresentações presenciais, feedbacks pessoais.

Como ser mais eficiente:

- Use a linguagem corporal a seu favor (postura, expressão, contato visual).
- Esteja 100% presente, evite ficar muito no celular, ou mexer no computador quando está em um momento com mais pessoas, principalmente em dupla.
- Evite conversas improdutivas, seja simpático, interessado, mas não se esqueça do seu objetivo.
- Aproveite para fortalecer vínculos, muitas culturas valorizam olho no olho e preferem que alguns temas sejam tratados pessoalmente, utilize esses momentos ao seu favor.

Jason Fried & David Heinemeier Hansson- It Doesn't Have to Be Crazy at Work



E COMO SEI QUAL CANAL USAR E QUANDO?

<i>Se você precisa de...</i>	<i>Use</i>	<i>Por quê?</i>
Alinhar um ponto importante com contexto	E-mail	Dá tempo para pensar, documenta, não exige resposta imediata
Resolver algo urgente ou que depende de interação	Chat direto / ligação	Resposta rápida, troca imediata, ideal para destravar ações
Ter uma conversa delicada (feedback, conflito)	Presencial ou vídeo	Reações visíveis, mais empatia, menos chance de ruído
Explicar algo com detalhes ou demonstração	Vídeo ou tutorial	Mostra passo a passo, pode ser revisto depois
Engajar o time ou tomar decisões em grupo	Reunião online/presencial	Troca ao vivo, mais conexão, alinhamento em tempo real
Registrar decisões ou acordos	Documento compartilhado	Garante histórico e clareza sobre o que foi combinado

Harvard Business Review - How to Collaborate Effectively If Your Team Is Remote

No dia a dia corrido, é comum disparar uma mensagem no grupo ou marcar uma reunião sem pensar muito. Mas cada canal tem forças e limites, e usar o meio errado pode gerar retrabalho, ruídos ou até desgastes desnecessários.

A pergunta-chave é:

“Essa conversa precisa acontecer agora, com todos ao mesmo tempo, ou pode ser feita com calma e registrada?”

Quando você escolhe o canal certo, você:

- Ganha tempo (menos interrupções desnecessárias)
- Evita retrabalho (mensagens mais claras e registradas)
- Valoriza o tempo do outro (demonstra respeito)
- Fortalece a cultura do time (mais fluidez e menos estresse)

GitLab Handbook - Diretrizes de comunicação assíncrona em ambientes distribuídos.

NÃO SE ESQUEÇA:

Antes de chamar uma reunião, pense: isso poderia ser resolvido com um e-mail bem estruturado?

Se for usar chat, deixe claro o nível de urgência e objetivo (ex: "Preciso disso até as 14h para enviar ao cliente").

Evite reuniões sem pauta. Sem objetivo claro = tempo perdido.

Depois de reuniões importantes, sempre documente o que foi decidido (pode ser um e-mail ou resumo no grupo).

Considere a cultura da sua empresa: Tudo depende do contexto, entenda como funciona hoje, o que é efetivo, como você pode propor novos formatos, alinhe com sua gestão. Comunicação não é apenas fazer como quer, mas entender o que o ambiente pede.

Cal Newport - Trabalho Focado

E QUAIS SÃO OS PONTOS FUNDAMENTAIS PARA UMA COMUNICAÇÃO, INDEPENDENTE DO FORMATO QUE ELA OCORRE?

Diferencie escutar de ouvir.

Ouvir é fisiológico. Escutar é uma escolha.

Quantas vezes você realmente escutou alguém até o fim, sem interromper mentalmente com o que ia dizer depois?

Escutar de verdade é abrir espaço interno para o outro.

É não pensar em resposta, mas sim, em presença.

Prática: Da próxima vez que alguém estiver falando, tente apenas estar.

Não planeje sua resposta. Apenas escute.

Marshall B. Rosenberg - Comunicação Não-Violenta

Seja claro

Se a outra pessoa não entendeu, a responsabilidade é de quem comunicou.

- Use frases curtas, objetivas e sem ambiguidade.
- Dê exemplos sempre que possível.
- Evite criar complexidade, se atente a mensagem que quer passar

Prática: Antes de concluir, pergunte: "Fui claro? Posso reforçar algum ponto?"

Foque na sua intenção

Toda comunicação tem um “porquê”. Ignorar isso gera ruído.

- Você quer informar, convencer, alinhar, escutar, acolher ou resolver?
- Fale conforme seu objetivo, se você usa um estilo de comunicação que dá sinais diferentes do que precisa, pode gerar confusão para o interlocutor.

Prática: Comece com “Estou te chamando para falar sobre...” ou “Meu objetivo aqui é...”

Escute (de verdade)

A comunicação funciona melhor acontece quando a escuta é verdadeira.

- Dê atenção plena, não interrompa.
- Demonstre que está acompanhando com gestos, frases curtas ou perguntas.
- Evite múltiplas atividades ao mesmo tempo, nenhuma informação será 100% absorvida com qualidade.
 - Valide o que entendeu antes de responder.

Prática: Use frases como “O que você está dizendo é que...” ou “Se entendi certo, você quis dizer...”

Empatia (Se coloque no lugar do outro)

Não basta o que você fala, importa como a outra pessoa se sente ao ouvir.

- Considere o estado emocional do outro.
- Ajuste seu tom e escolha as palavras com cuidado.
- Evite julgamentos e comparações.

Prática: Substitua “Você está exagerando” por “Entendo que isso está te afetando bastante”

Kim Scott - Empatia Assertiva

Seja coerente (tenha alinhamento entre o que você diz e o que você faz)

A comunicação não-verbal (gestos, expressões, atitudes) gera muitos impactos para nossa comunicação, principalmente na percepção do outro.

- Fale olhando nos olhos (presencial ou câmera).
- Cuide do tom de voz e da postura.
- Tenha coerência sobre o que fala e o que faz

Prática: Observe suas reações, expressões faciais e corporais, elas te ajudam ou te atrapalham no momento de comunicar?

Adapte-se ao seu público e momento

Não é sobre “como eu me expesso”, mas “como o outro entende melhor”.

- Com pessoas diretas: vá direto ao ponto.
- Com pessoas analíticas: traga contexto e dados.
- Com pessoas sensíveis: equilibre lógica e emoção.

Prática: Pergunte: “Como você prefere receber esse tipo de informação?”

Comunicação é uma via de mão dupla.

Falar bem não basta. Comunicar é muito mais que isso!

No fim das contas, não é sobre o que você diz. É sobre o que você constrói com o outro.

Agora é com você.

Escolha uma conversa do seu dia e pratique escuta ativa, clareza ou presença verdadeira.

Peça feedback sobre seu estilo de comunicação para pessoas de sua confiança.

Refleta como é sua comunicação dentro e fora do ambiente de trabalho.

Pense em como a comunicação tem impactado seus relacionamentos no trabalho e o que você pode fazer de diferente para se tornar cada vez mais um excelente profissional.

Às vezes, uma pequena mudança de atitude é o que transforma relações inteiras.



PARA SABER MAIS



Livros

Comunicação Não-Violenta
Marshall Rosenberg

Em Conflito: Por que as discussões estão nos distanciando e como podem nos unir
Ian Leslie

Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas
Dale Carnegie

Empatia assertiva
Kim Scott

**Comunicação Assertiva:
Fale de forma clara, segura e respeitosa**
Vera Martins



Podcasts:

Oratória - Dominando a arte de falar em público

CBN Comunicação e Liderança

Talk SOAP

Ep. 53 - CNV (Comunicação Não Violenta) | Love the Problem



TED:

Julian Treasure

How to Speak so That People Want to Listen (TED Talk)



FLOWING
VIDA AO SEU ESTILO

FLOWING.COM.BR