

**CHEGA
MAIS**

**VAMOS
JUNTOS!**



E-book



Índice



Introdução	3
Comunicação Entre Equipes	4
Linguagem Corporal	8
Cordialidade e Gentileza	9
Empatia	10
Reuniões	12
Comunicação Não-Violenta	15
Assumir responsabilidades	19
Fazer pedidos	20
Ser ouvinte	21
Comunicação Digital	22
Comunicação por e-mail	25
Postagens em redes sociais	26
Uso de celular no trabalho	27
Uso do WhatsApp	28

Na sua essência, a comunicação é um processo interativo, por meio do qual as pessoas constroem significados, criam expectativas e vivenciam experiências.

No trabalho, ela é a principal ferramenta que aproxima, movimenta e dá força às equipes.

Por isso, buscar sempre a melhor forma de se comunicar com os colegas é fundamental.

Na Killing, a comunicação é dividida em três pilares:

- ✔ **Comunicação Entre Equipes**
- ✔ **Comunicação Não-Violenta**
- ✔ **Comunicação Digital**

Ao longo deste material, iremos aprofundar o conceito de cada um deles e trazer dicas de como melhorar o entrosamento do time no dia a dia.



Comunicação Entre Equipes



Cada pessoa enxerga o mundo da sua maneira, por isso, entender o modelo de comunicação é muito importante.

Pensar em se comunicar remete, automaticamente, a alguma conversa, a uma fala ou a um texto escrito. Entretanto, a expressão humana passa por todos os sinais que emitimos, incluindo a postura, os gestos, os olhares e muito mais.

Além disso, a escolha das palavras, o tom adotado no discurso e a capacidade de compreensão sobre as questões do outro fazem toda a diferença para que se construa um ambiente de trabalho cada vez melhor.



A comunicação Entre Equipes pode ser entendida em quatro aspectos:

1

LINGUAGEM CORPORAL

Como citamos, nem só as palavras falam. Os nossos gestos, as nossas expressões faciais e até os movimentos dos olhos ajudam (ou atrapalham) na nossa comunicação.

2

CORDIALIDADE E GENTILEZA

Contornar os ruídos de comunicação é essencial numa rotina corrida. Portanto, ser cordial e gentil ajuda (muito) na hora de falar e de escutar.

3

EMPATIA

Colocar-se no lugar da pessoa com quem se comunica é indispensável para a compreensão da perspectiva alheia.

4

EXTRAIR O MELHOR DAS REUNIÕES

Otimizar os encontros para torná-los cada vez mais produtivos é benéfico para todos.

Mas... Por que é importante saber disso?



Primeiro, porque entender os processos e as ferramentas da comunicação faz com que se compreenda melhor os outros e, assim, sejam construídas melhores relações, tanto no trabalho quanto na vida pessoal. Segundo, para transmitir mensagens com mais confiança, clareza e assertividade.

As **primeiras impressões** costumam ser marcantes para o interlocutor. Por isso, é importante prestar atenção aos **movimentos de mãos e braços** na hora de se comunicar. Assim, é possível passar mais segurança à primeira vista.

Articular bem as palavras, fazer pausas durante a fala e utilizar um tom de voz calmo e suave são coisas que ajudam bastante na expressão, especialmente na hora de lidar com situações de estresse, quando se está **mediando um conflito**, por exemplo.

Quanto à **postura**, indica-se buscar que seja neutra, **evitando cruzar os braços**, pois isso demonstra que quem escuta está **aberto a ouvir o outro** durante o diálogo. Essa é uma boa maneira de receber um colega quando ele chama você para conversar!

Seja quando estiver falando ou escutando alguém, uma ação que faz toda a diferença é **olhar nos olhos** da outra pessoa. Isso traz **horizontalidade** para a conversa e transmite **confiança** entre você e os envolvidos no bate-papo.



A rotina de trabalho é composta por pessoas com **diferentes histórias de vida, variados jeitos de ser e com múltiplas opiniões.**

Por isso, é importante pensar em como **evitar mal-entendidos** entre os colegas e lembrar sempre que o objetivo da comunicação é transmitir ideias com clareza e de **maneira respeitosa.**

Para começar, ser gentil e cordial é **dar a devida atenção** quando um colega chama para uma conversa ou precisa tirar uma dúvida. Quando estamos num trabalho em equipe, isso se refere a tratar a todos com o **respeito** que gostaríamos de ser tratados, independentemente do cenário.

No trabalho ou na vida pessoal, é essencial entender que **não há necessidade de concordar** com tudo o que a outra pessoa diz. Entretanto, abrir-se à pluralidade de ideias e **saber dialogar** com o diferente é fundamental. Essa mentalidade não só favorece as **boas relações** na vida profissional, como também traz benefícios ao **ampliar a nossa visão de mundo.**



Outro fator que ajuda a ampliar a perspectiva é praticar a **empatia**. Para começar, é importante tentar se colocar no lugar do outro. Trata-se de tentar porque nunca será possível sentir na pele o que as outras pessoas sentem, mas fazer esse exercício ajuda muito na compreensão de outras vivências.

Dissemos, anteriormente, que cada pessoa tem uma história de vida e é justamente aqui que essa questão fará diferença. Isso porque a maneira de lidar com cada situação vai depender dessas vivências anteriores. Na hora de dar boas notícias ou de tratar de temas amenos isso pode parecer pouco relevante. Porém, quando houver a necessidade de solucionar problemas ou de falar de temas mais sérios, **pensar em como o outro irá reagir**, no que irá sentir com a notícia ou em como um comentário lhe afetará faz com que se possa elaborar melhor a fala.

Isso tornará as **conversas mais leves e verdadeiras**.





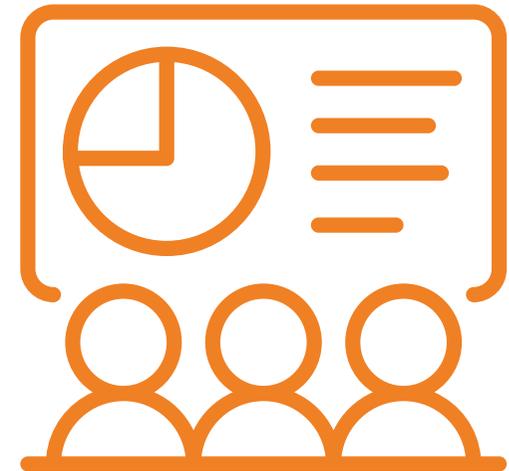
Basicamente, para uma Comunicação Entre Equipes mais efetiva, o ideal é se expressar com clareza, escutar com atenção, respeitar as diferenças, tratar a todos com gentileza e buscar sempre extrair o melhor de cada reunião entre os colegas.

As reuniões, sejam presenciais ou virtuais, são essenciais para o bom funcionamento do nosso trabalho. Além de servirem como momentos de **estruturação de projetos e alinhamentos de rotina**, elas também são um importante momento de **integração da equipe**.

Afinal, nesses encontros os integrantes do time podem se **conhecer** melhor, **expressar** as suas ideias e **ficar por dentro** do que acontece dentro da empresa.

Para que elas ocorram da melhor forma possível, é primordial que haja planejamento. Isso vale tanto para o conteúdo a ser trabalhado no encontro quanto para a definição de quem estará presente em cada momento.

Desse modo, as reuniões não podem se tornar apenas um ritual independente de um propósito e devem ser capazes de ampliar e fortalecer a equipe e, conseqüentemente, o negócio.



Para extrair o melhor das reuniões:

- ✔ Faça o agendamento no Outlook e verifique a disponibilidade da sala presencial de reuniões.
- ✔ Use a agenda do Outlook para marcar as reuniões e atente-se para não haver sobreposição de compromissos, caso os convidados já tenham outra atividade no mesmo horário.
- ✔ Sempre que possível, marque as reuniões com um intervalo de descanso entre uma e outra.
- ✔ Teste o áudio e o vídeo antes das reuniões online.
- ✔ Em encontros com muitos integrantes, como o Bom Dia Killing, a câmera deve permanecer fechada.

Listamos, a seguir, algumas ações para melhorar a sua participação em reuniões, no formato online e presencial, e que também podem ser aplicadas em todos os momentos da Comunicação Entre Equipes na Killing.

Para se comunicar com os colegas:

- ✔ Mantenha uma postura aberta, sem cruzar os braços.
- ✔ Olhe nos olhos da outra pessoa durante a conversa.
- ✔ Escolha sempre palavras gentis.
- ✔ Quando alguém precisar de ajuda, pense em como contribuir para melhorar a situação.
- ✔ Trate a todos com respeito.
- ✔ Busque otimizar as reuniões e obter o melhor de cada encontro.



Chega mais, vamos juntos praticar uma boa Comunicação Entre Equipes na Killing!

Comunicação Não-Violenta (CNV)



A **Comunicação Não-Violenta**, também chamada de **CNV**, é um método de comunicação baseado nos **sentimentos**, na **escuta**, no entendimento das **necessidades** e na **empatia**, tópico também abordado no capítulo anterior.

A CNV surgiu quando um psicólogo e pesquisador norte-americano chamado Marshall B. Rosenberg entendeu, por meio dos seus estudos, que um **ponto-chave para o acontecimento dos conflitos entre as pessoas é a linguagem utilizada.**



Primeiramente, devemos entender que a linguagem, além do conjunto de símbolos (como as letras e os números de um alfabeto), é o meio que usamos para **expressar ideias e sentimentos** com a nossa ou de forma gestual, como abordamos no tópico Linguagem Corporal.

Mas por que Comunicação Não-Violenta?

O termo é inspirado nas palavras do pacifista Mahatma Gandhi que se refere à “não violência” como sendo o estado de espírito de compaixão que experimentamos ao afastar a violência do coração. Nas próximas páginas, nos aprofundaremos em como praticar a Comunicação Não-Violenta no dia a dia.

A Comunicação Não-Violenta passa por três principais entendimentos. **São eles:**

1

ASSUMIR RESPONSABILIDADES

Entender que nem tudo está sob o nosso controle e que precisamos dividir atribuições para assumir responsabilidades exige comunicação.

2

FAZER PEDIDOS

Diante de uma necessidade, saber pedir de maneira positiva traz melhores resultados e maior conexão entre as pessoas do que dar uma ordem imperativa.

3

SER OUVINTE

Numa época em que as pessoas falam muito e ouvem pouco, é preciso ter disponibilidade e manter a mente aberta para escutar o outro.

No dia a dia, como isso tudo se manifesta?

Em cada conversa, reunião, troca entre duas ou mais pessoas, cada um desses aspectos estará presente e, para tornar qualquer ambiente mais agradável, devemos estar atentos para identificá-los.

Tomar responsabilidade diante de um assunto passa por entender cada pessoa como parte importante do todo, em prol de um resultado maior. No caso do ambiente de trabalho, esse **bem maior** pode estar relacionado ao alcance de um bom **resultado** e ao desenvolvimento da empresa, mas não apenas isso. O benefício comum também tem a ver com a **construção de um local de respeito**, acolhedor e que favorece os diálogos de maneira não-violenta.

Além disso, também precisamos pensar no nosso senso de prioridades. Sabe aquela sensação de “preciso resolver isso para ontem”?

Essa realidade atinge também outras pessoas e **cada uma tem as suas prioridades** na lista de tarefas. Por isso, **é essencial conversar para encontrar o equilíbrio** entre o que cada pessoa pode e consegue entregar, assumindo a sua parte e colaborando com os demais é essencial.



Um dos primeiros pontos para começar a fazer pedidos de maneira positiva e assertiva é a transparência. Isso porque as coisas, quando ditas pela metade, em meias palavras ou de modo não muito claro tendem a causar confusão e, até mesmo, desconfiança no interlocutor. Ou seja, a transparência favorece a segurança entre as pessoas e faz com que a comunicação seja melhor.

Mas... como isso se enquadra no conceito de não violência?

É simples, quando as conversas são claras, honestas e acontecem de uma forma segura, temos mais chances de nos afastar dos conflitos ou, ainda, de solucioná-los pacificamente. Para isso, é importante salientar que não se trata só de sermos transparentes em relação às nossas opiniões, mas também de expressarmos os nossos sentimentos.



Quantas vezes você aprendeu algo inesperado com alguém que conhecia há bastante tempo, mas nem imaginava que aquela pessoa poderia saber sobre determinado assunto?

Quando nos abrimos para ser ouvintes, **sem julgamentos**, experimentamos novos aprendizados e conseguimos **nos conectar melhor com as pessoas**. Além disso, muitas reflexões e aprendizados que não teríamos sozinhos acontecem quando nos colocamos em contato com **ideias diferentes** das nossas. Sendo assim, com a Comunicação Não-Violenta, entendemos que cada conversa é uma nova possibilidade, que discordar pode ser muito benéfico e que **a escuta abre portas** entre as pessoas.



Comunicação Digital

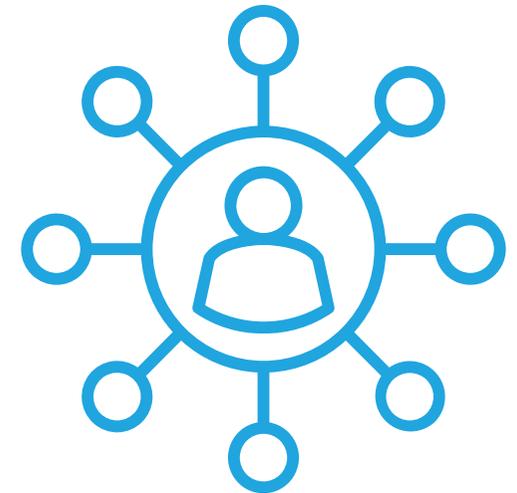


Na era virtual, a Comunicação Digital vem para nos **aproximar** e **facilitar** o nosso dia a dia. Entretanto, assim como nos diálogos presenciais, as conversas via e-mail, mensagens por aplicativos e, também, por redes sociais exigem alguns **pontos de atenção**.

Além disso, o **uso do celular no ambiente corporativo** é um tópico importante de reflexão para **evitarmos excessos** que possam interferir na nossa produtividade.

Outro ponto relevante de cuidado que o mundo mais conectado, como o que vivemos hoje, é a **exposição**. Seja com imagens, com estratégias da empresa ou com dados dos colaboradores e dos clientes, precisamos nos resguardar e evitar qualquer vazamento.

Confira, a seguir, como a Comunicação Digital está presente na Killing.



Aqui na empresa, a Comunicação Digital é composta por cinco aspectos. **São eles:**

1

COMUNICAÇÃO POR E-MAIL

Compreender a utilidade do e-mail corporativo e as melhores maneiras de utilizá-lo é essencial.

2

POSTAGENS EM REDES SOCIAIS

Evitar o excesso de exposição e agir de acordo com as políticas da empresa.

3

USO DO CELULAR NO TRABALHO

Mesmo quando permitido, o uso do aparelho no trabalho exige regras. É muito importante atentar-se a elas.

4

USO DO WHATSAPP

Atenção para checar fontes de informações compartilhadas no aplicativo e evitar o excesso de mensagens.

5

USO DO TEAMS

Fazer o melhor aproveitamento da ferramenta que nos aproxima e facilita o dia a dia de trabalho à distância.

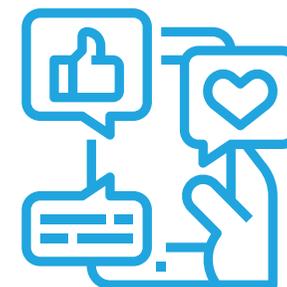
O e-mail é o **meio de comunicação** mais adequado para **assuntos oficiais**, permitindo o **registro** e a melhor **organização** e **consulta** de informações sempre que for necessário. Isso porque, muitas vezes, é preciso consultar uma mensagem muito **tempo** depois de passada a conversa e, nos aplicativos de mensagens, elas podem acabar se perdendo, por diversos motivos. A busca fica ainda mais comprometida quando a troca de informações ocorre por meio de áudio ou de vídeo. **Por isso, quando se tratar de um assunto oficial, devemos enviar o conteúdo via e-mail.** Dessa forma, todos os envolvidos terão tudo registrado e poderão acessar a informação com facilidade.

Quando falamos em e-mail e em organização, um pensamento é primordial: **menos é mais.** Para evitar uma caixa de entrada cheia de mensagens, dentre as quais chegamos a ter dificuldade em estabelecer o que precisa ser guardado, o que é **prioridade** e o que pode ser deletado, **não devemos deixar as mensagens acumularem, podemos categorizá-las por assunto e, principalmente, precisamos evitar o disparo excessivo e desnecessário de e-mails.**



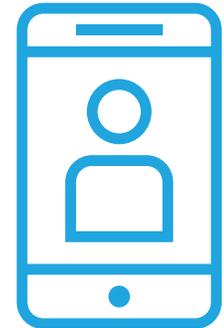
Principalmente em períodos em que estamos mais distantes das pessoas e com menos eventos sociais acontecendo, as redes sociais são ótimas aliadas da nossa comunicação. Elas também podem fazer parte da nossa maneira de nos **expressarmos** e mostrarmos para quem a gente gosta um pouco mais do nosso dia a dia. Isso vale, inclusive, para aqueles momentos de **orgulho**, quando mostramos as nossas **conquistas** pessoais ou profissionais para quem nos quer bem.

Por outro lado, **nem tudo o que vivemos no trabalho pode ser compartilhado** com pessoas externas à empresa. Existem **informações sigilosas**, ligadas a estratégias da organização e dados pessoais ou sensíveis que podem comprometer a Killing, os demais colaboradores, clientes ou, ainda, parceiros de negócios. Um vazamento de dados, além de poder prejudicar todos os citados, fere a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, um instrumento importante da **segurança da informação**.



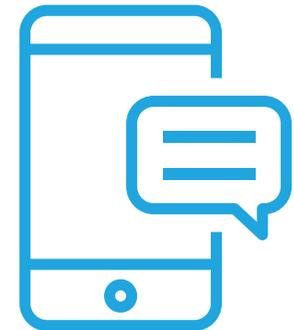
Quando pensamos no **uso saudável** do celular, logo nos vêm à cabeça os problemas que o seu **excesso** pode causar. Já é conhecida entre muitas pessoas a sensação de ansiedade causada pelas redes e, também, o sentimento de estar o tempo todo perdendo alguma coisa. Por isso, a dica para uma relação saudável tanto com o celular, quanto com as redes sociais é **estabelecer prioridades**. Tudo tem a sua hora e, trocar o momento de trabalho pelo consumo de conteúdo nas redes sociais, ou pelas conversas nos aplicativos de mensagens, além de impactar na nossa **produtividade**, pode contribuir para uma rotina de dependência.

Além disso, temos a questão das **áreas de risco**. Na Killing, trabalhamos mantendo o máximo de cuidado, focando sempre em evitar todo o tipo de acidentes que podem ser causados sem má intenção ou por um simples descuido. **Por isso, nos ambientes da empresa em que são utilizados produtos químicos, não devemos usar o celular. Essa é uma medida de segurança que protege toda a equipe.**



Há poucos anos, a dinâmica da comunicação pelos aparelhos celulares era outra. Bem mais lenta, com custos mais altos e mais inacessível.

Hoje o cenário mudou e as **informações circulam de forma muito mais democrática**. Entretanto, ao mesmo tempo em que rodam notícias importantes, uma série de histórias falsas e conteúdos mal-intencionados circulam nos aplicativos de mensagens todos os dias. Nesse caso, devemos cuidar para não sermos responsáveis por multiplicar essas notícias, chamadas fake news.



Mas... como fazer isso?



Conferindo sempre a **veracidade** das informações em **fontes confiáveis**, como agências de checagem de fatos, portais relevantes de notícias, conferindo a data das publicações (pois muitas coisas podem ser tiradas de contexto) e, também, pesquisando o que está sendo dito em outros portais, principalmente aqueles com **uma visão diferente** da nossa.

Você se lembra de quando, lá na primeira parte do e-book, falamos sobre **a importância de conviver com quem pensa diferente de nós?**

Aqui esse pensamento é essencial e pode nos livrar de sermos aquela pessoa que compartilha fake news.

Com respeito, olhar crítico e sabendo estabelecer prioridades, a Comunicação Digital pode ser uma grande aliada, dentro e fora da empresa.



Agora que você mergulhou no tema Comunicação na Killing e chegou até aqui, vamos juntos botar em prática os conhecimentos e usar as ferramentas a nosso favor!

CHEGA
MAIS

VAMOS
JUNTOS!

