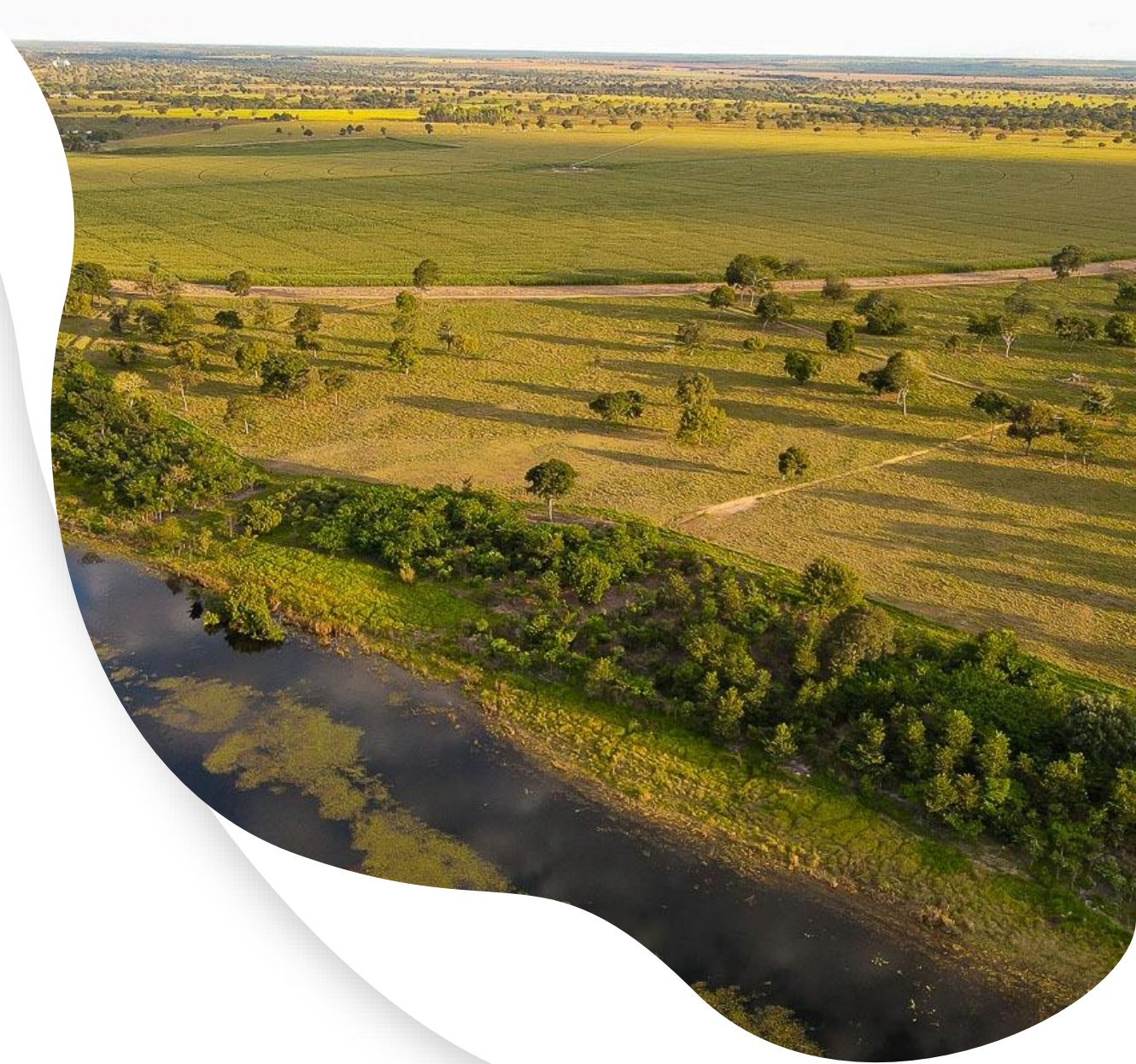
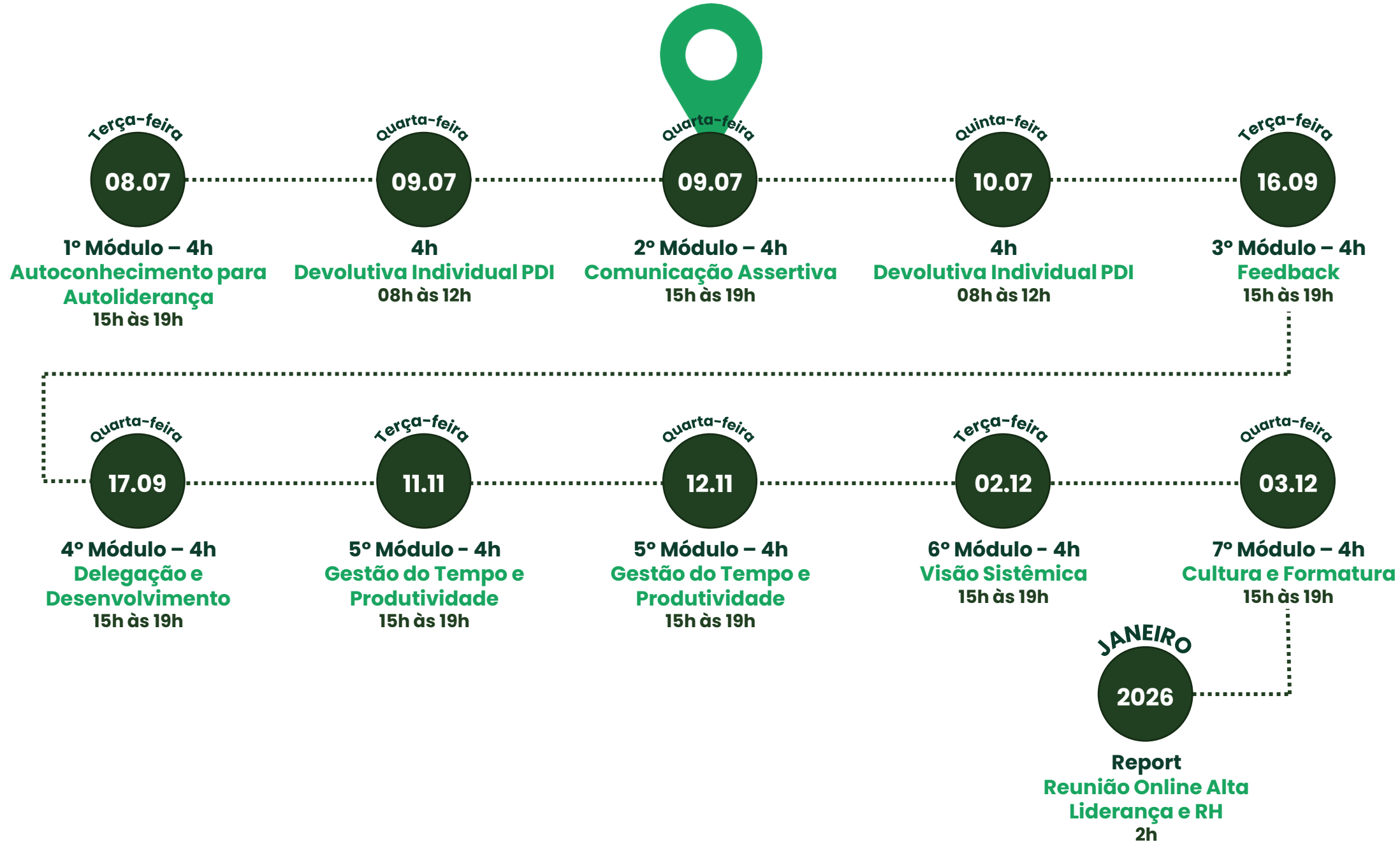


Academia de Líderes ●





A person wearing a straw hat is seen from the side, looking out over a vast, flat landscape under a soft, hazy sky. The scene is bathed in the warm, golden light of sunset or sunrise, creating a contemplative and serene atmosphere. The person's hat is a wide-brimmed straw hat with a dark band. The landscape below is a flat expanse of land, possibly a field or a beach, with subtle textures visible in the foreground.

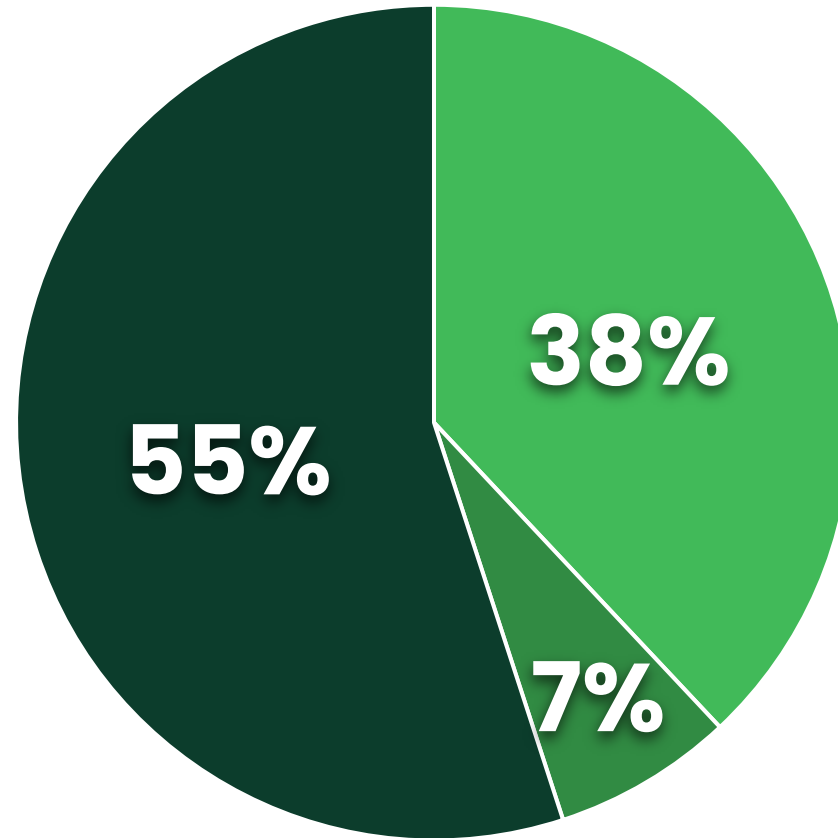
Módulo 2

Comunicação Assertiva

Comunicação Assertiva

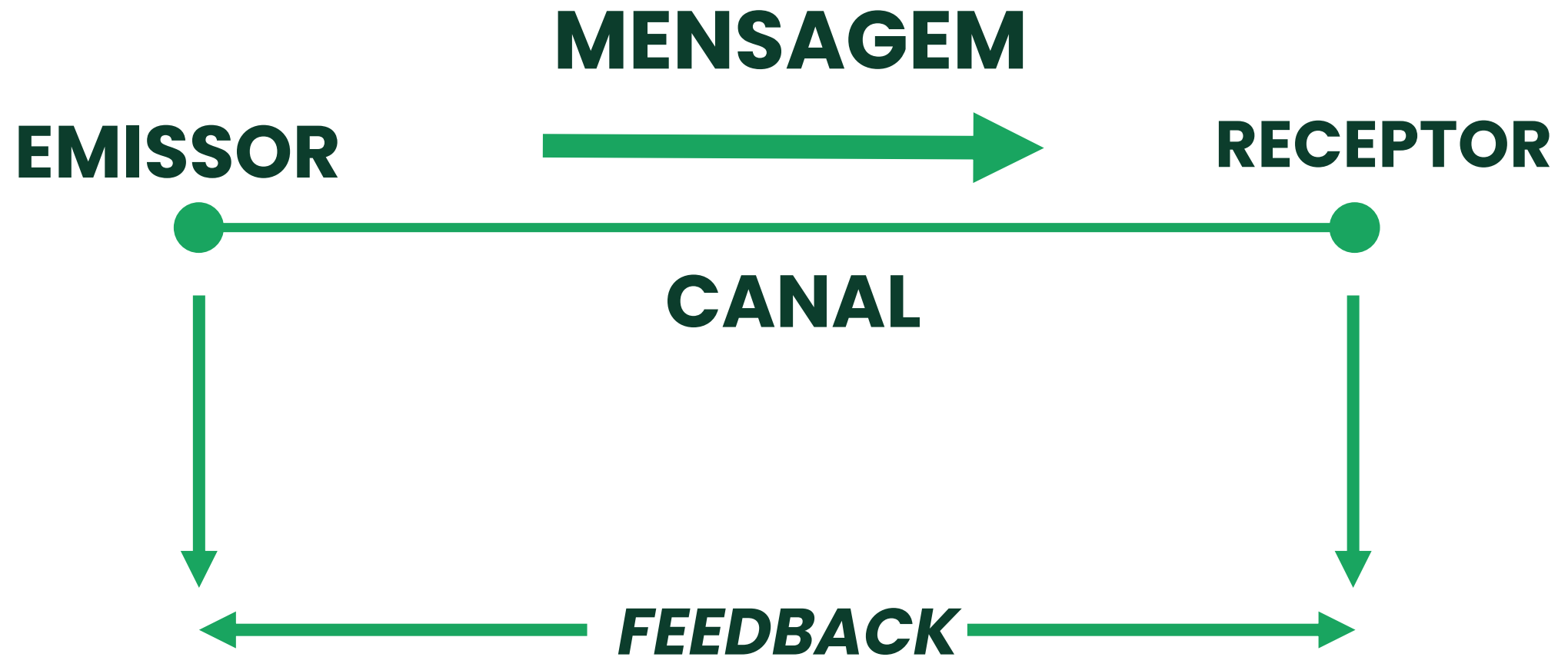
- Comunicação e a importância de seus efeitos
- O que é assertividade?
- Os 4 tipos de comunicação
- Comunicação agressiva
- Comunicação passiva
- Comunicação assertiva
- Passiva-agressiva
- Comunicação e Conexão
- Como se comunicar?
- Como conhecer o perfil dos meus colegas?

O que é **comunicação** e qual a importância dos seus efeitos?



■ Expressão Vocal ■ Conteúdo ■ Expressão Corporal

COMUNICAÇÃO



O QUE É ASSERTIVIDADE?

ASSERTIVIDADE?

habilidade social: o indivíduo defende seu posicionamento, expressa pensamentos, sentimentos e crenças de forma **honest**a, **direta, clara e apropriada/respeitosa**, sem violar os direitos da outra pessoa.

OS TIPOS DE COMUNICAÇÃO

1

Assertiva

2

Passiva

3

Agressiva

4

Passivo Agressiva

An aerial photograph showing a circular clearing in a dense, green forest. In the center of the clearing, there are four circular structures, possibly wells or small pits, arranged in a square pattern. A dirt path or road runs along the edge of the clearing, and a power line is visible crossing the forest. The word "Atividade" is written in white text on a dark green rectangular background in the bottom left corner.

Atividade

EVIDÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

AGRESSIVA



TOM DE VOZ

Autoritário, cortante, alto, sarcástico, arrogante e insolente.



EXPRESSÃO FACIAL

Cenho franzido, severa, crítica, reprovadora, fria, zangada e ameaçadora.



GESTOS

Braços cruzados, dedo em riste, punhos cerrados, movimentos agressivos e acelerados.



POSTURA CORPORAL

Altiva, queixo alto, mantém distância, rígida e mãos na cintura.



PALAVRAS

Certo, errado, bom, mau, bonito, feio, deve e preciso.

EVIDÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

PASSIVA



TOM DE VOZ

Baixo, inexpressivo, suplicante, manso, tímido, ansioso, angustiado e hesitante.



EXPRESSÃO FACIAL

Ansiosa, medrosa, olhar baixo e acanhada.



GESTOS

Limitados e atentos, mãos nervosas, mãos juntas entre as pernas, movimentos de retorcer as mãos e dedos



POSTURA CORPORAL

Vergada, ombros caídos, encolhida, tensa, cabisbaixa e evita olhar nos olhos



PALAVRAS

“Sim, está bem, como você quiser e eu vou fazer.”

EVIDÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO ASSERTIVA



TOM DE VOZ

Calmo,
compassado,
firme, seguro,
confiante, uniforme
e relaxado



EXPRESSÃO FACIAL

Tranquila, risonha
e simpática



GESTOS

Descontraídos,
naturais e
espontâneos



POSTURA CORPORAL

Descontraída,
atenta e flexível,
movimentos
abertos, ereta,
mantém a
atenção no outro
e olhar firme



PALAVRAS

O que, como, por
quê, observo,
penso que é, na
minha percepção



Disponível no Class!

VÍDEO

Comunicação Passiva Agressiva

Por: Porta dos fundos



EVIDÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

PASSIVO AGRESSIVA



TOM DE VOZ

O descontentamento com algo transparece no tom de voz, ainda que use palavras gentis para se comunicar.



EXPRESSÃO FACIAL

Demonstrar desinteresse pelas propostas, ideias e argumentos colocados.



GESTOS

Como não resolvem seus descontentamentos pelo diálogo, ficam suspirando sem se manifestar verbalmente;



POSTURA CORPORAL

A linguagem corporal do passivo-agressivo, muitas vezes, contradiz a fala. A pessoa se mostra inquieta, embora se expresse de maneira aparentemente calma.



PALAVRAS

Falar palavras dóceis e gentis com sentido ou tom para diminuir outra pessoa. Demonstram contradição entre suas palavras e ações.

Ser assertivo é sempre escolher o que é melhor fazer e dizer, ser adequado à situação e ao contexto, respeitando a si mesmo e ao outro.

Quantas vezes você teve dificuldade para lidar com alguém de personalidade diferente da sua?

O certo não é “tratar o outro como você gostaria de ser tratado”, mas sim “tratar o outro como ele precisa ser tratado”.

Não existe mais

THERE IS

**NO MORE
B2B OR B2C.**

*Negócios para
negócios ou...*

*...Negócios
para clientes*

———— IT'S H2H: ————

Agora temos

**HUMAN TO
HUMAN.**

*Humanos para
Humanos*

**“Se você não entende de
pessoas, você não
entende de negócios.”**

Simon Sinek



Voltado para pessoas
Relacionais

Tolerante – Receptível – Agradável



Voltado para processos
Processuais

Racional – Lógico – Questionador

E quando são perfis opostos na composição?



COMUNICAÇÃO E CONEXÃO

Quais aspectos devem ser considerados para uma comunicação assertiva com cada estilo comportamental, levando em conta suas preferências, necessidades e formas de interação?

Seguro e Si
(ousado, ativo, rápido)

EXECUTOR

- Corajosos
- Gostam de desafios
- Enérgicos
- Autoconfiantes
- Competitivos

COMUNICADOR

- Influentes
- Relacionais
- Otimistas
- Festivos
- Entusiasmados

Voltado para processos
(racional, lógico, questionador)

ANALISTA

- Detalhistas
- Precisos
- Metódicos
- Cuidadosos
- Aplicados
- Organizados

PLANEJADOR

- Observadores
- Têm ritmo constante
- Estáveis
- Conservadores
- Pacientes
- Empáticos

Voltado para pessoas
(tolerante, receptível, agradável)

Cauteloso
(calmo, atencioso, moderado)

An aerial photograph showing a large, circular area of deforestation in a dense green forest. Inside the cleared area, there are four circular concrete structures, possibly for water storage or irrigation, and a small, simple building. A dirt road or path runs along the edge of the cleared area. The surrounding forest is thick and green, with some visible tracks or paths winding through it.

Atividade

COMO SE COMUNICAR?

- Peça opinião e ouça
- Seja amistoso, não ignore
- Demonstre entusiasmo e interesse
- Pergunte como se sente
- Dê tempo para socializar e deixar falar
- Forneça reconhecimento



Comunicador

COMO SE COMUNICAR?

- Seja direto, rápido e conciso
- Mantenha-se focado
- Ressalte os resultados
- Mostre oportunidades
- Abordagem lógica e não emocional
- Evite excesso de detalhes



E

Executor

COMO SE COMUNICAR?

- Use uma sequência lógica
- Convide a trazer ideias
- Dê tempo para discussão
- Seja sincero e não domine a conversa
- Seja paciente e construa confiança
- Demonstre os benefícios das soluções



P

Planejador

COMO SE COMUNICAR?

- Use fatos e dados
- Exponha cada argumento
- Mantenha-se focado
- Seja paciente no ritmo
- Foque na qualidade e evite imprevistos
- Evite questões pessoais
- Discorde do fato e não da pessoa



Como conhecer o perfil dos pares, equipe?

- Leitura do ambiente
- Leitura corporal
- Aperto de mão
- Saudação no início e no fim do diálogo
- Altura do tom, ritmo e volume de fala
- Velocidade na tratativa



SAUDAÇÃO

Direto, forte e firme
Mais formais



Mais Caloroso
Abrço, aperto de
mão mais forte
Mais informais

Solto, quase suave
e distante
Mão "frouxa"
Mais formais



Movimentos firmes
mas amigáveis e não
ostensivo
Não se expõe

TELEFONE E TOM DE VOZ

Rápido, impõe o ritmo da fala, firme e intensa

E

Não deixa responder ,
envolvente, caloroso e
ritmado.
Usam mais áudio

C

Cético, distante
porém polido, tom de
voz mais baixo, não
empolgante, frio.

A

Frases claras,
estruturadas, voz calma
segura e serena.

P



O Plano de Ação

PLANO DE AÇÃO T.R.E.M

Transformar

Realçar

Excluir

Manter

**Escreva, em relação a sua
comunicação, o que deseja**

Transformar

Realçar

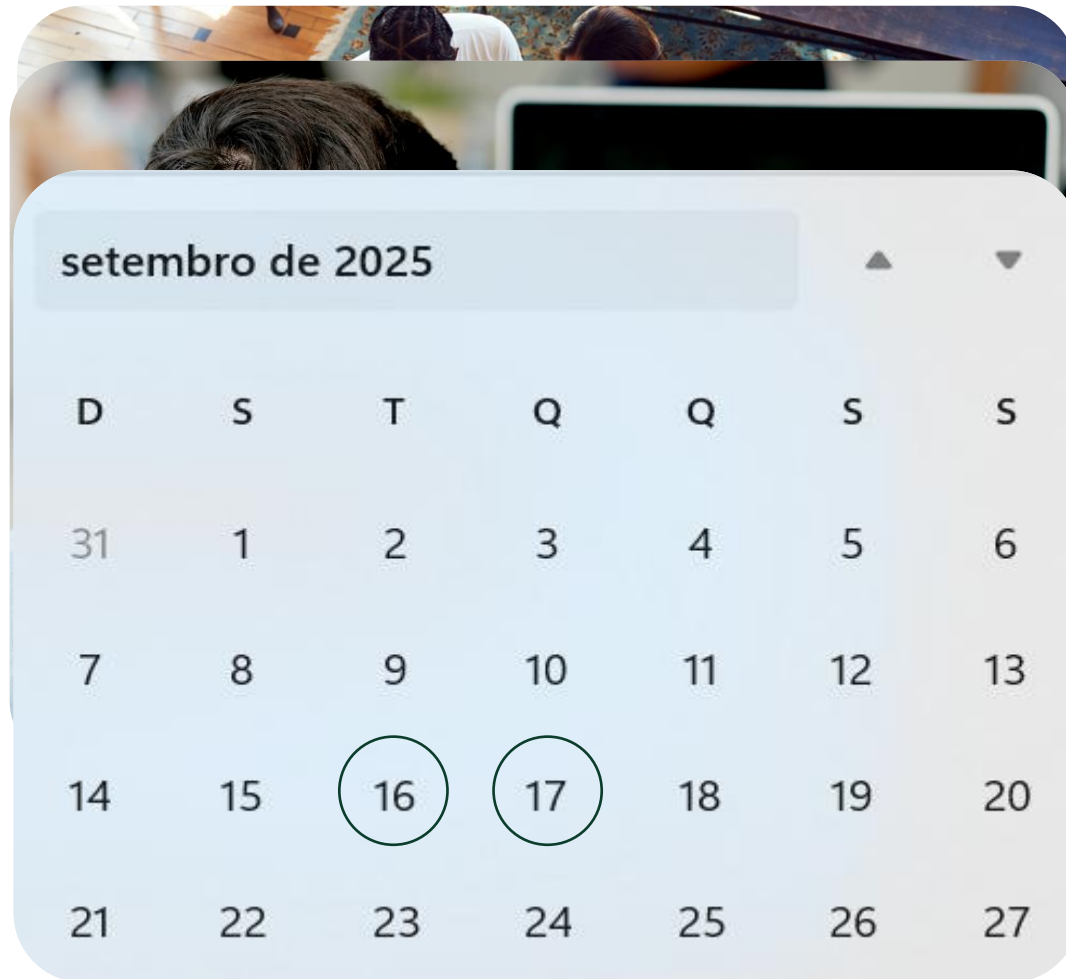
Excluir

Manter



**Como vocês estão
saíndo hoje do nosso
encontro?**

PRÓXIMOS PASSOS



- Lembrem-se de dar início ao planejamento e organização dos projetos.
- Todos os conteúdos estarão em nossa plataforma, no Class.
- Nosso próximo encontro será nos dias **16 e 17/09**.
 - ⇒ Feedback
 - ⇒ Delegação e Desenvolvimento



OBRIGADA