



Formação de Potenciais Coordenadores de Lavoura



Dia 02

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E FEEDBACK

25

SLC
AGRÍCOLA

Linha do Tempo

Workshop Presencial



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Comunicação Assertiva

- Comunicação e seus efeitos
- Assertividade
- Os tipos de comunicação
- Plano de Ação

Feedback

- Feedback e Feedforward
- Propósito do feedback
- Benefícios e princípios do feedback
- Julgamento x Descrição
- Feedback de Desenvolvimento e de Correção
- Feedback SCI

FAZENDA PANTANAL

QUANTIDADE DE HECTARES

GERAL

- 17.520,85 ha
- 8.292,60 ha
- 201,61 ha
- 17.121,76 ha
- Total: 43.136,82

SEDE MS

- 7.393,46 ha
- 1.849,02 ha
- 201,61 ha
- 7.011,72 ha
- Total: 16.455,81

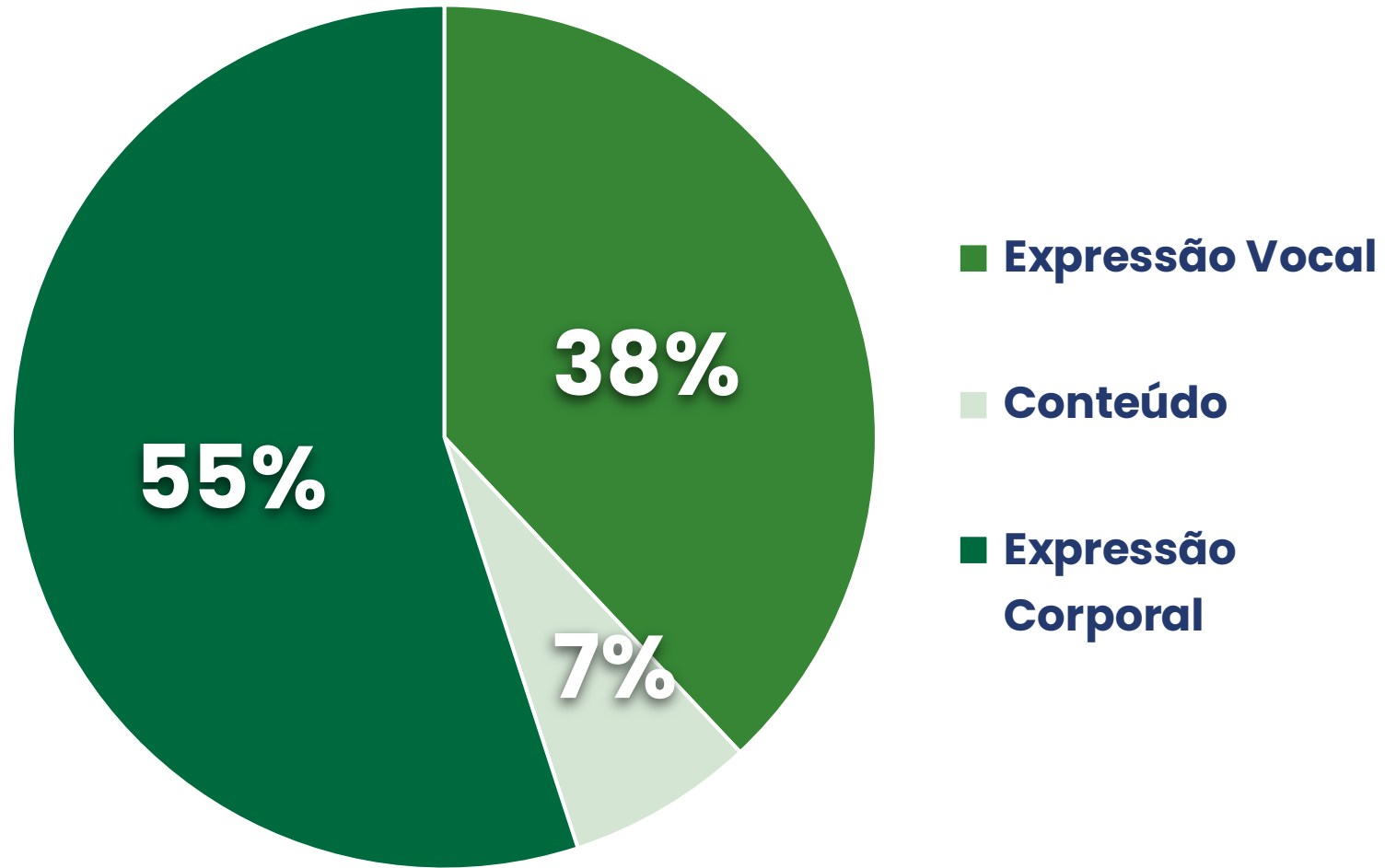
SEDE GO

- 10.127,39 ha
- 6.443,58 ha
- 10.110,04 ha
- Total: 26.681,01



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

A comunicação e seus efeitos



COMUNICAÇÃO

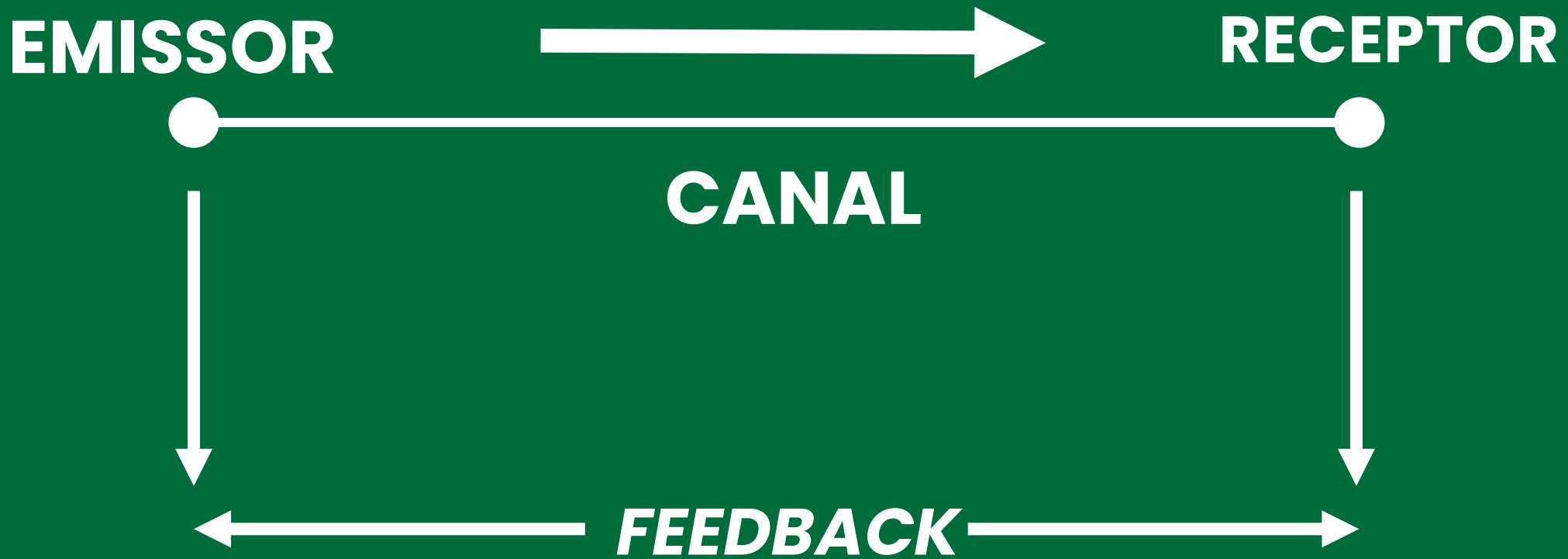
MENSAGEM

EMISSOR

RECEPTOR

CANAL

FEEDBACK



O QUE É

ASSERTIVIDADE?

ASSERTIVIDADE

Uma habilidade social percebida quando o indivíduo defende seu posicionamento, expressa pensamentos, sentimentos e crenças de forma **honesto, direta, clara e respeitosa**, sem violar os direitos da outra pessoa.

OS TIPOS DE COMPORTAMENTOS NA COMUNICAÇÃO

1

Assertivo

2

Passivo

3

Agressivo

4

Passivo - Agressivo

OS TIPOS DE COMPORTAMENTOS NA COMUNICAÇÃO

1

Assertivo

2

Passivo

3

Agressivo

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.



PASSIVO

desejos dos
outros

A
S
S
E
R
T
I
V
I
D
A
D
E

AGRESSIVO

meus desejos

Vídeo no eClass!

VÍDEO

Comunicação Passiva Agressiva

Por: Porta dos Fundos



EVIDÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO ASSERTIVA



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/ tom para diminuir outra pessoa. Demonstram contradição entre as palavras e ações.

SOBRE OS ESTILO DE COMUNICAÇÃO

Qual vocês percebem mais presente no dia a dia?



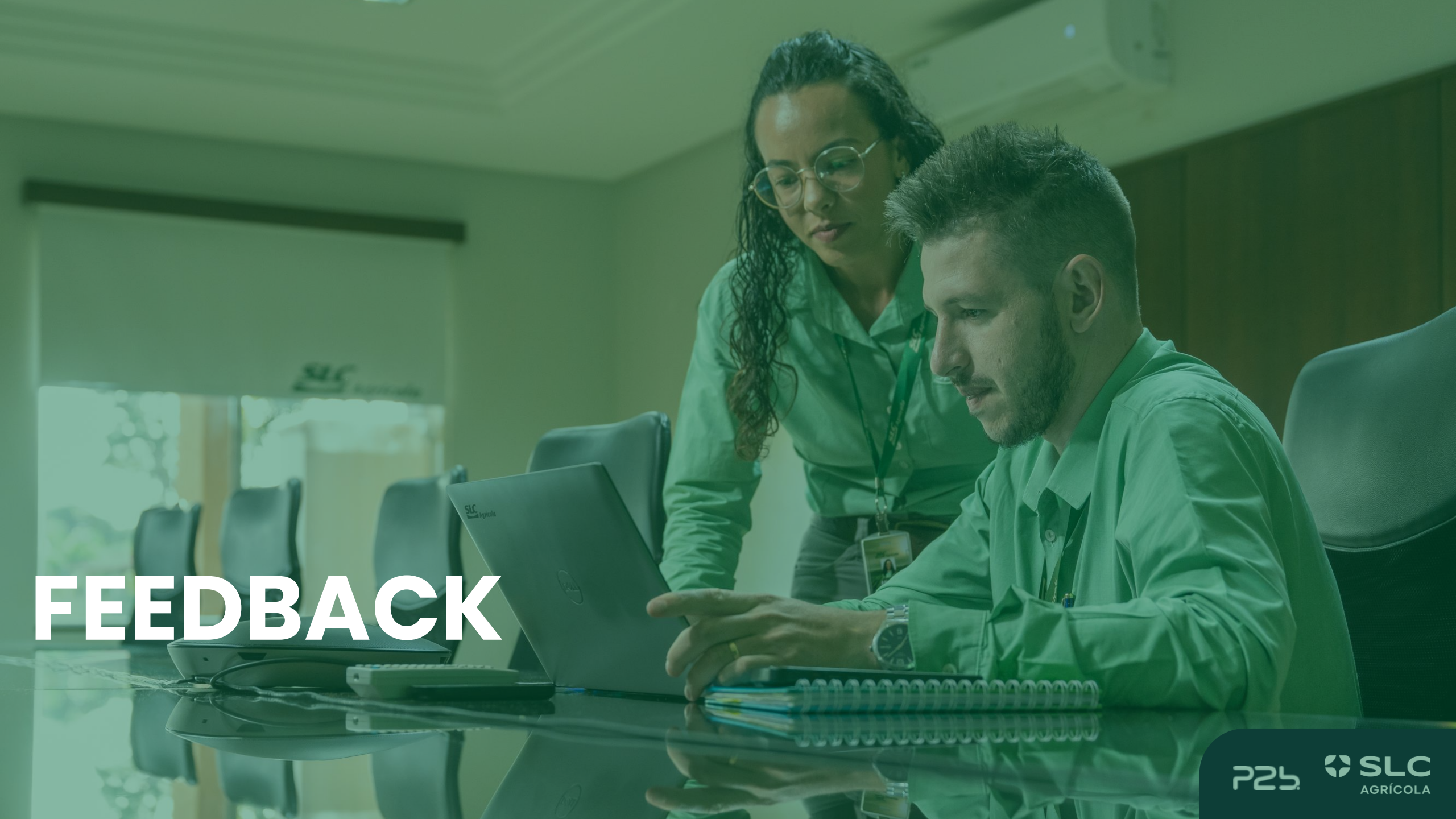
Ser assertivo é sempre escolher o que é melhor fazer e dizer, ser adequado à situação e ao contexto, respeitando a si mesmo e ao outro.

Quantas vezes você teve **dificuldade para lidar com alguém com **pensamentos e comportamentos** diferentes dos seus?**

Não é sobre tratar o outro como você gostaria de ser tratado, mas sim **tratar o outro como ele precisa ser tratado.**

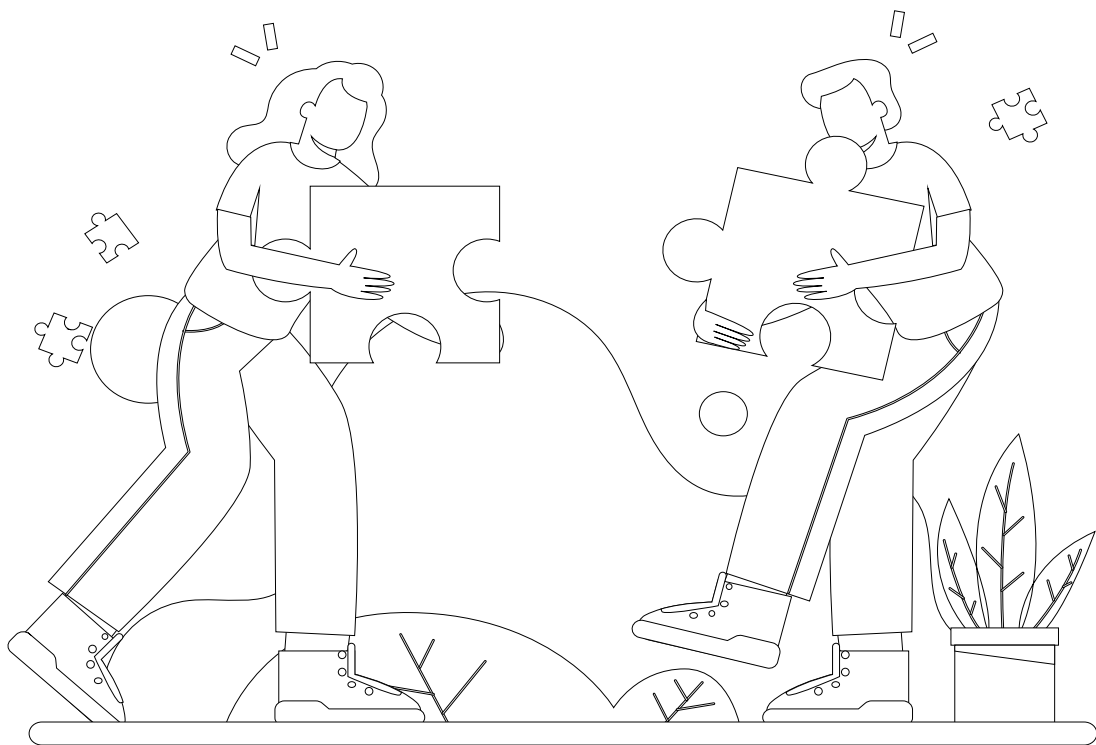
Uma comunicação de

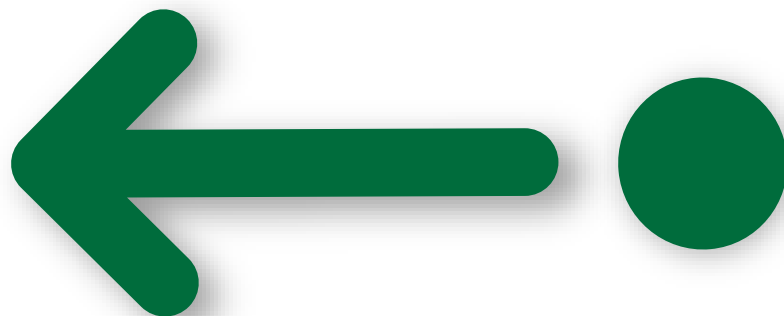
Pessoas para Pessoas.



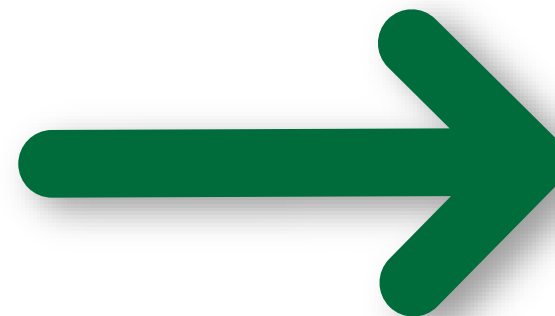
FEEDBACK

ATIVIDADE ESTÁ QUENTE OU ESTÁ FRIO?





Olhando para trás



Olhando para frente

CONTA BANCÁRIA EMOCIONAL

RETIRADAS	DEPÓSITOS
Feedbacks corretivos	Feedbacks positivos



Feedback no ambiente de trabalho

É a informação sobre o desempenho de uma pessoa comparado ao que se espera dela, em determinada situação. Refere-se a como o outro percebe o impacto dos comportamentos de alguém em relação aos papéis e responsabilidades assumidos. Traz clareza sobre como está sendo percebido no momento.



Propósito do Feedback:

- Desenvolver.
- Melhorar o desempenho.
- Orientar o comportamento.
- Estabelecer uma troca saudável.
- Aumentar a proximidade e a confiança.

Os líderes mais admirados e melhor avaliados, na pesquisa de clima GPTW, são os que dão feedbacks com maior frequência.

Estabelecendo a cultura do Feedback:

A qualidade de qualquer relação, seja profissional ou pessoal, depende da qualidade e da quantidade de *feedback* que cada indivíduo recebe do outro.

A falta de *feedback* – ou o mau uso dele – pode dificultar em muito nossas relações, já que ele tem um papel central em nossa vida, regendo nossos esforços e estímulos.

Quando não há feedback:

- Não há direcionamento.
- Pessoas acreditam estar no caminho certo, quando não estão.
- Os colaboradores ficam com a sensação de não serem vistos, fazendo certo ou não;
- Sentimento de estagnação, não percebem oportunidades de desenvolvimento e relevância para o negócio.
- As pessoas são pegadas de surpresa por falta de constância ou ausência total de feedback.



Quando realizar feedback?

- Constantemente, em situações positivas ou que exijam correção.
- Preferencialmente, logo após o evento que gerou essa necessidade de feedback.
- Sempre que houver oportunidade de aprendizado.

BENEFÍCIOS DO FEEDBACK

O autoconhecimento só será pleno por meio da contribuição dos outros. Isso significa expor-se, vencer alguns medos, desaprender atitudes e comportamentos improdutivos e aprender maneiras mais saudáveis de se relacionar consigo, com os outros e com o mundo.



Princípios do feedback

- Específico e não genérico
- Focado em comportamento
- No momento adequado
- Construtivo, com boa intenção
- Colaborativo
- Relevância e contextualização
- Descritivo e não “julgador”
- Respeitoso

Julgamento x Descrição

Julgamento	Descrição
“Você sempre chega atrasado.”	“Segunda-feira, você esqueceu da reunião. Seus colegas ficaram esperando e sem as informações sobre a condição da lavoura.”
“Você é inseguro.”	“Durante nossa reunião semanal com a equipe, você não emite sua opinião.”
“Você não é um bom colega de trabalho.”	“Presenciei por algumas vezes colegas seus sobrecarregados, precisando de ajuda e você pareceu não se importar, pois levantou e saiu. Por exemplo, no primeiro dia do plantio.”
“Você é superficial na análise.”	“Você não checkou todas as informações antes de comunicar.”

FEEDFORWARD

Conceito desenvolvido por um dos principais pensadores da metodologia coaching: **Marshall Goldsmith**.

- Tem como foco auxiliar na visualização de competências e comportamentos que devem ser trabalhados e desenvolvidos nos colaboradores.
- Funciona como um incentivo para ações focadas no futuro, sem se apegar ao que foi realizado no passado.
- Visa moldar o curso futuro das ações do colaborador, para tentar então obter resultados corretos na primeira tentativa.

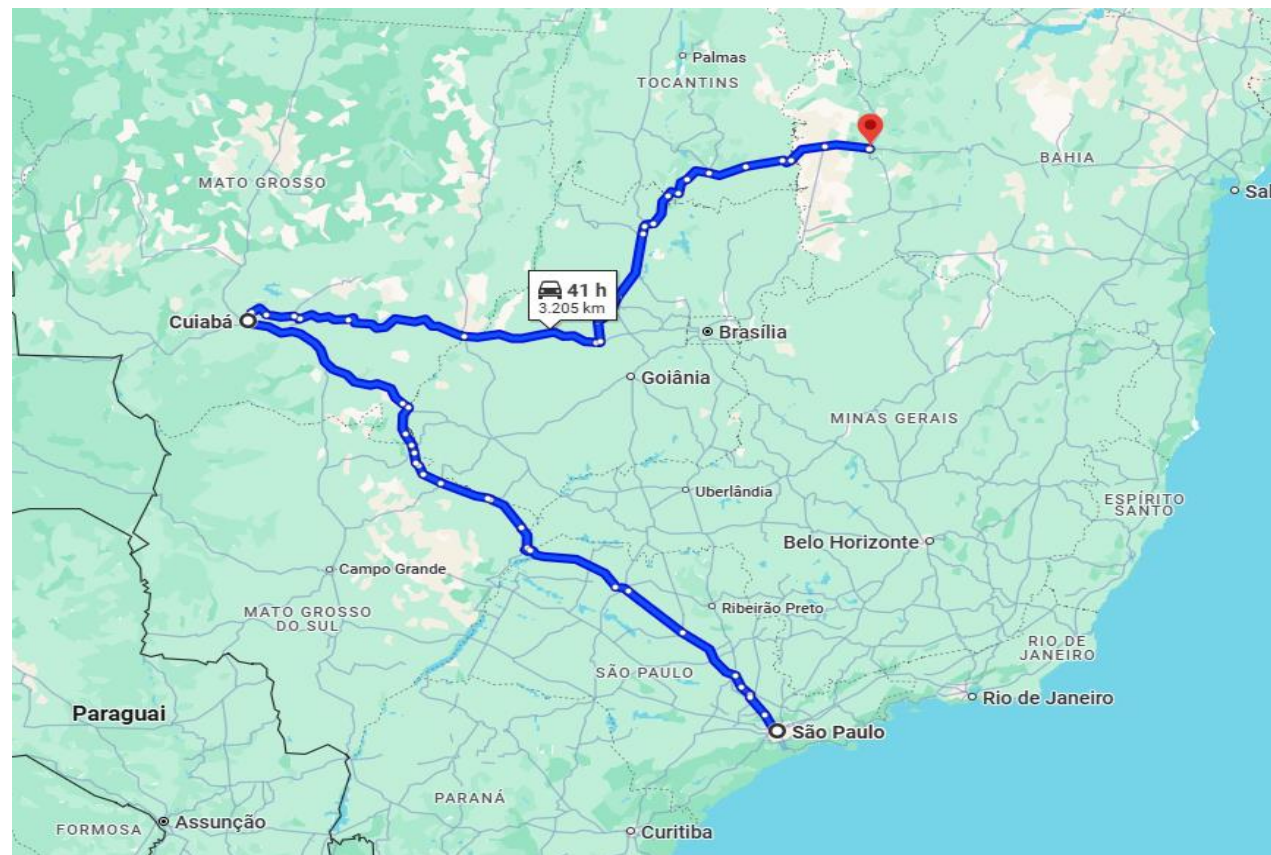
Feedback: Foco no passado
Feedforward: Foco no futuro



Feedback: Olhar no retrovisor



Feedforward: Olhar para frente



“ O feedforward ajuda as pessoas a focar em um futuro positivo, não em um passado de insucesso, ele pode ajudar os colaboradores a aprender métodos novos e eficazes para resolver problemas. ”

Marshall Goldsmith

An aerial photograph of a group of approximately 15 people standing in a circle on a lush green lawn. They are holding hands, suggesting a team meeting or a collaborative activity. The people are wearing light-colored shirts, some in shades of green and others in light blue or white. The scene is brightly lit, with shadows cast across the grass.

PLANEJAR O FEEDBACK

Oferecer feedback:

- Faça anotações prévias e prepare-se;
- Crie um clima favorável, um ambiente de segurança e confiança;
- Foque em dados e fatos, sejam eles positivos ou não;
- Seja assertivo, direto e respeitoso;
- Escute e seja empático (a);
- Construam um compromisso futuro e acompanhe;
- Coloque-se à disposição para apoiar.

Recomendação: dê feedback e esteja preparado para receber um!



Receber Feedback:

- Escute com atenção;
- Seja receptivo;
- Faça perguntas esclarecedoras e peça exemplos;
- Repita o que você ouviu para certificar-se de que compreendeu;
- Encare como uma oportunidade de aprender algo novo.



Recomendação: Agradeça pela oportunidade! O *feedback* é um presente para o seu desenvolvimento. Tudo depende do que você vai fazer com ele.

Feedback de desenvolvimento

Esse tipo de feedback visa ampliar as habilidades e competências do colaborador, pensando em seu crescimento no médio e longo prazo. Ele valoriza o potencial e incentiva o aprendizado, mostrando caminhos para evolução. É mais inspirador e voltado para o progresso individual.

Orientações para Feedback de Desenvolvimento

- 1. Estabeleça uma frequência de reuniões. Importante definir se será mensal, quinzenal... a cada reunião marcar a próxima.**
- 2. Avise com antecedência para as pessoas se programarem e se planejarem para o momento.**
- 3. Tenha proximidade para que conheça o que está sendo feito. Oriente, apoie e ajude a organizar e planejar o que for necessário.**

Feedback de correção

O foco está em corrigir um comportamento ou resultado que não está alinhado com as expectativas. Ele é direto e objetivo, buscando ajustar ações específicas para evitar erros futuros. Explicar o impacto e oferecer orientação para a solução, mantendo o respeito e o tom construtivo é fundamental. Praticar o feedforward nesses momentos, orientar o que pode ser feito melhor e/ou diferente daqui para frente.

Orientações para Feedback de Correção

1. Aplique a cada situação e deve ser feito com brevidade.

2. Combine um horário e deixe um local reservado para que tenham privacidade.

3. Prepare-se com anotações. Oriente sobre o que deve ser feito melhor ou diferente. Apoie, acompanhe e reconheça a mudança/evolução.

Ferramenta **SCI** para feedback

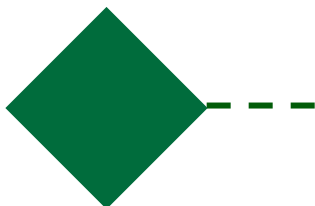
Feedback

A sigla SCI significa: **Situação, Comportamento e Impacto**

S

C

I



O Feedback SCI: Você captura e esclarece a Situação, descreve os Comportamentos específicos observados e explica o Impacto que o comportamento da pessoa teve sobre o contexto.

O uso desse modelo pode ajudar ambas as partes a se sentirem mais confortáveis como processo de feedback.

SITUAÇÃO

SOBRE O CONTEXTO!

Descreva a situação de forma específica.

O objetivo é manter a clareza sobre o espaço, o tempo e a circunstância.

Evite palavras generalistas como "mês passado", "naquele dia".

Exemplo: Segunda, durante O DDS...

S

C

COMPORTAMENTO

SOBRE QUEM RECEBE O FEEDBACK!

Descreva o comportamento observado, atentando-se aos fatos, sem julgamentos. Deve-se atentar ao aquilo que foi visto e/ou ouvido.

Evite comentários sobre interpretações ou opiniões sobre o fato.

*Exemplo do que não fazer: – **Você foi rude, grosseiro.***
Este comentário contém julgamento.

*Mude para: – **Segunda, durante o DDS, você elevou o tom de voz com o seu colega.***

IMPACTO

SOBRE QUEM REALIZA O FEEDBACK, OS OUTROS OU RESULTADOS COLETIVOS!

O impacto pode ser em relação a quem está realizando o feedback, a outras pessoas ou no resultado da equipe/projetos.

Exemplo: Segunda, durante o DDS, você elevou o tom de voz com o seu colega. Não é um tratamento respeitoso e você demonstrou, naquele momento, falta de controle emocional.

Qual impacto esse tipo de situação pode ter em sua carreira, em sua opinião?

ATIVIDADE



ATIVIDADE

Case:

Na segunda-feira o colaborador responsável pelo monitoramento do talhão de soja 37B não passou as informações em tempo e atrasou o processo de pulverização, aumentando os riscos de impacto na cultura.

Praticar em trios:


1º oferecer

2º receber

3º observar

Os observadores praticam o feedforward, diz o que pode ser melhor ou diferente e fazem o rodízio.

Os três passarão pelos papéis de oferecer, receber e observar.



**COMO VOCÊS ESTÃO
SAINDO HOJE DO
NOSSO ENCONTRO?**

Obrigado(a)!

