

comunicação

eficaz

para times

remotos



em sona Luísa Marina

amo café
& vinho

viciada em séries
& realities

mãe de
pet, SIM!

progressista

feminista

não acredito na
meritocracia

~~ex-workaholic~~

*explorada
& desorganizada*

Burnout 2021

ansiosa no controle
da situação

fibromiálgica no
controle da
situação

ex-empregada
pública

eterna aprendiz
da CNV

essencialista

saudavelmente produtiva!





é um conjunto de

práticas e ferramentas

para a produtividade saudável

que fazem você adicionar

+ vida no seu tempo

curso

e-book

workshop

mentoria

consultoria

palestra

templates

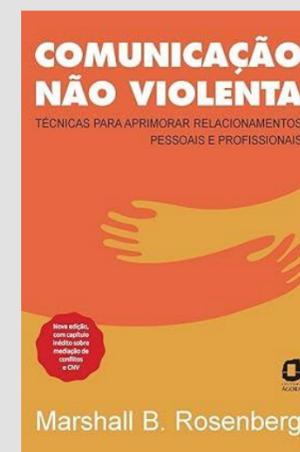
ferramentas

blog

site

instagram

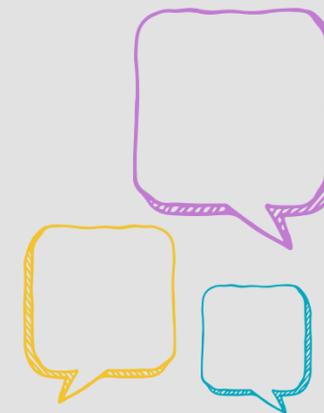
e mais...



premissas da produtividade



clareza de
objetivos



comunicação
eficaz



comunicação

eficaz



O MELHOR ATALHO PARA ATINGIR A PRODUTIVIDADE

**A COMUNICAÇÃO BEM-FEITA PRESTA UM SERVIÇO E TANTO PARA VOCÊ TER
UM DESEMPENHO MUITO MELHOR | POR VIVIANE MANSI**

Sendo ainda mais direta, a comunicação – algo que está completamente dentro da nossa possibilidade de ação – pode contribuir e muito para aumentar a nossa produtividade, seja simplificando o nosso dia a dia, seja facilitando a vida das pessoas que trabalham e convivem conosco.



comunicação

eficaz

comunicação não violenta

utilizar técnicas de comunicação para que possamos nos **expressar de forma empática**, de modo que os nossos **sentimentos** sejam reconhecidos e **necessidades** sejam atendidos.

exame.

O que é comunicação não-violenta (CNV) e como praticar

Desvendando a comunicação não violenta: A chave para alta performance no trabalho



Os desafios da comunicação (Klaus Vedfelt/Getty Images)

Da Redação
Redação Exame

Publicado em 2 de fevereiro de 2024 às 10h52.
Última atualização em 12 de março de 2024 às 13h49.

De acordo com uma pesquisa global do PMI, **75% dos problemas nas empresas têm origem na comunicação**, e a falta de escuta é um dos principais motivos de desengajamento dos funcionários. Neste contexto, a CNV surge como uma habilidade vital, assemelhando-se a aprender um novo idioma diariamente para construir fluência.

O impacto da comunicação não violenta na alta performance:

O projeto aristóteles da Google evidenciou que a comunicação eficaz é a chave para o sucesso das equipes. A segurança psicológica, confiabilidade, estrutura, significado e impacto do trabalho são fatores que definem equipes de alta performance. Empresas que adotam a CNV experimentam resolução rápida de conflitos, aumento do potencial dos colaboradores e redução do estresse.



premissas da boa comunicação



clara

ao mesmo tempo

simples



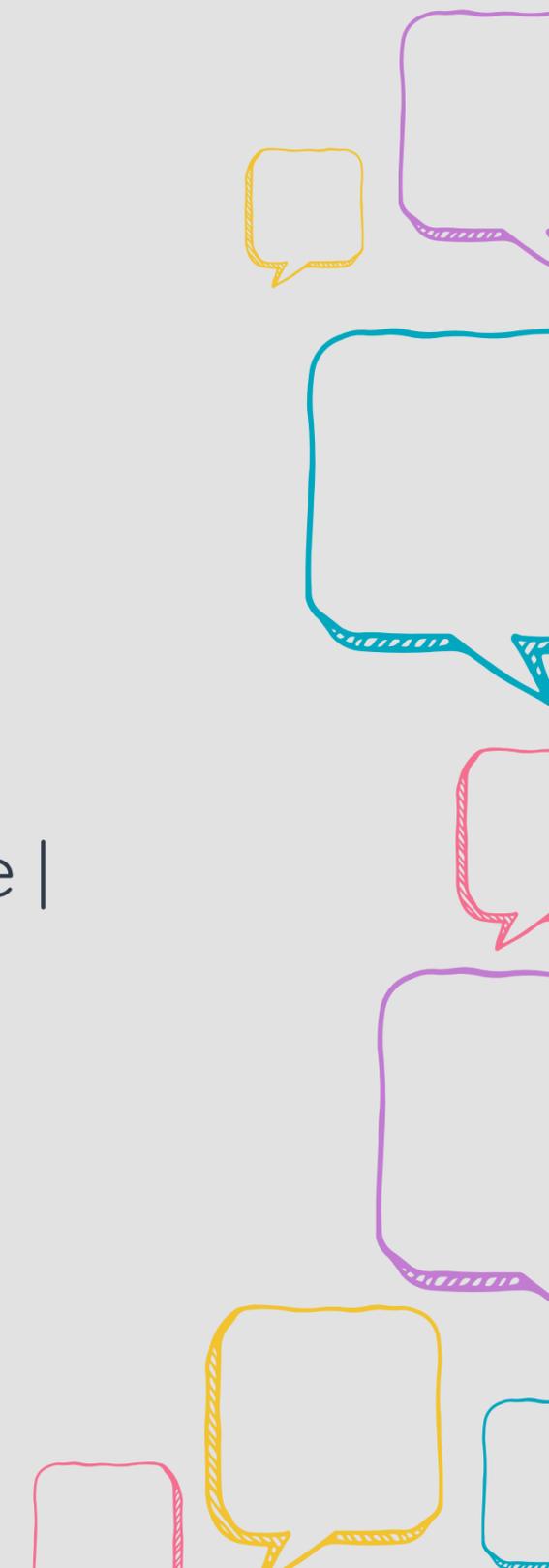
termos **comuns** a todos do público alvo



destaque o que **importa**



categorize: urgente | com prazo | compliance |
cliente | financeiro



premissas da boa comunicação



clara

ao mesmo tempo

simples



objetiva

sem deixar de ser

completa



premissas da boa comunicação



objetiva

sem deixar de ser

completa

- ✓ comece com o **pedido**, depois com a justificativa
- ✓ atenha-se ao **essencial**
- ✓ tudo que possa **evitar um retorno com dúvidas**, é essencial
- ✓ **situe** o destinatário
mencione conversas anteriores, normas relacionadas, inclua links para informações complementares, informe a importância e o prazo do pedido



premissas da boa comunicação



clara

ao mesmo tempo

simples



objetiva

sem deixar de ser

completa



honestas

e

transparentes



premissas da boa comunicação



honestas

e

transparentes

- ✓ informe **riscos** de fazer e de não fazer
- ✓ se houve **falha**, esclareça e informe como corrigir
- ✓ informe o possível sobre as **justificativas** e **estratégias**
- ✓ direcione a informação para **todos os interessados**



premissas da boa comunicação



clara

ao mesmo tempo

simples



objetiva

sem deixar de ser

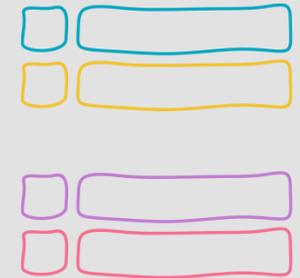
completa



honestas

e

transparentes



disponível,

organizada e

adequada



premissas da boa comunicação



disponível,

organizada e

adequada



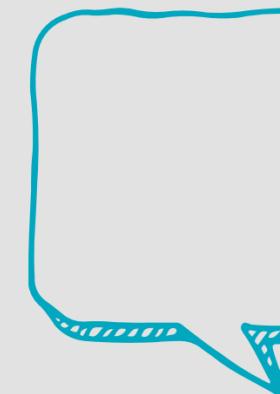
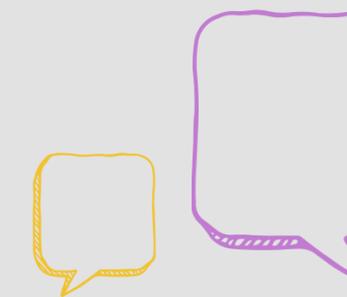
todos os interessados e permitidos devem ter **acesso** à informação



a informação deve ser facilmente **encontrável** e **compreensível**



utilize o **canal adequado** para cada tipo de comunicação, podendo ser redundante, se couber



disponível, organizada e adequada

✓ todos os interessados e permitidos devem ter **acesso** à informação



- **um só local** para todos os arquivos, jamais sua máquina ou pasta particular
- pastas são **funis** organizados por projeto / tipo de documento
- classificar **nível de confidencialidade**
- dê preferência para servidores em nuvem, com **arquivos compartilhados**, que estão sempre na versão atual



disponível, organizada e adequada

✓ a informação deve ser facilmente **encontrável** e **compreensível**

- nomeie pastas e arquivos utilizando **datas** e **padrões** comuns a todos



✗ Palestra ✗ Hacktown ✗ Apresentação

✓ 20240801 Apresentação Palestra Hacktown 2024

AAAAMMDD garante ficar sempre na ordem por data

01082024 < 20072022

01 AGO 2024 < 01 MAI 2023



disponível, organizada e adequada

✓ a informação deve ser facilmente **encontrável** e **compreensível**

- nomeie pastas e arquivos utilizando **datas** e **padrões** comuns a todos



✗ Palestra ✗ Hacktown ✗ Apresentação

✓ 20240801 **Apresentação** Palestra Hacktown 2024

tipo de documento



disponível, organizada e adequada

✓ a informação deve ser facilmente **encontrável** e **compreensível**

- nomeie pastas e arquivos utilizando **datas** e **padrões** comuns a todos



✗ Palestra ✗ Hacktown ✗ Apresentação

✓ 20240801 Apresentação Palestra Hacktown 2024

↓
especificidade



ferramentas comunicação remota



quando

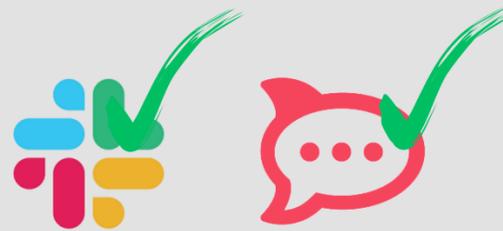


como



chat

quais



imediatismo, **ansiedade** e FOMO

péssima gestão e segurança de **arquivos**

sem garantia de que a informação estará **acessível** no futuro



não tem hora, é **invasivo**

assuntos pessoais e familiares se **misturam**



chat

quando



- ✓ discussões simples e assíncronas
- ✓ combinados simples, dúvidas
- ✓ infos que não precisem ser resgatadas

✗ repositório



chat

como



- ✓ centralizar temas comuns no chat do time, transparência
- ✓ canais por tema, com times diversos
- ✓ marcar o destinatário
- ✓ silenciar / não perturbe
- ✓ texto formatado



Pessoal, conseguimos agendar a **apresentação do projeto!!** \o/
Criei tarefas no planner, a saber:

@todos - até amanhã 12h, por favor:

- **reler** o relatório
- **comentar** no documento com sugestões de melhorias/ajustes

@leo - até sexta 12h, por favor:

- **consolidar** as sugestões já alterando o relatório para a versão final
- **revisar** e **ajustar** a apresentação, se necessário



chat

como



- ~~registro oficial de demandas~~
- ~~marcar urgente quando não é~~
- ~~mandar áudio~~



chat

como



enrolada

 **Robson** 8:34

Oi!!! Tudo bem?

 **Você** 9:10

Tudo sim, e vc?

 **Robson** 9:51

Bem também! Preciso muito falar com vc!

 **Você** 10:45

Pode dizer! Hoje estou concentrada na avaliação dos dados de vendas, estou vendo pouco o chat.

 **Robson** 12:15

Tô precisando da sua ajuda pra revisar o relatório do projeto, com o seu olhar de linguagem simples.

Você consegue me dar essa ajuda e me entregar até hoje 18h?

 **Você** 14:00

Poxa, voltei agora do almoço e tenho uma agenda que está muito em cima da hora para remarcar, não vai dar tempo pra hoje, não :/



chat

como?



direto ao ponto



Robson

8:34

Oi!!! Tudo bem?

Tô precisando da sua ajuda pra revisar o relatório do projeto, com o seu olhar de linguagem simples.

Você consegue me dar essa ajuda e me entregar até hoje 18h?



Você

9:10

Oi, Robson! Tudo bem, e você?

Eu tô quase terminando a avaliação dos dados de vendas. Em seguida consigo pegar o relatório para revisar.

Consigo te entregar ainda hoje!



Robson

9:51

Muitíssimo obrigada!
Qualquer dúvida, pode me chamar.



e-mail

quando



- ✓ detalhe demais para mandar no chat
- ✓ clareza suficiente para não precisar de reunião
- ✓ formalizar combinados

controle de tarefas

bate-papo

Para: Todos

C/C:

Assunto: RE: RE: RE: RE: URGENTE! Prazo judicial



e-mail

como



- ✓ linguagem formal, porém simples
- ✓ categoria no assunto (prazo / para ciência / urgente / compliance / atendimento...)
- ✓ clareza de papéis
- ✓ assunto claro e distinto
- ✓ links e anexos que completem a informação / pedido
- ✓ texto formatado

Para: quem vai decidir / executar / responder

C/C: quem precisa saber / acompanhar

Assunto: [Prazo 05/08] Subsídios Caso XPTO -
Maria da Silva



reunião

quando



- ✓ alinhamentos e decisões
- ✓ conversas complexas e sensíveis
- ✓ não é possível resolver por mensagem ou e-mail

- ~~✗ primeira opção de comunicação~~
- ~~✗ dúvidas cuja resposta está escrita em algum lugar~~



reunião

como

? a agenda / o convite

- ✓ somente as pessoas necessárias (quem faz / quem decide / quem reporta...)
- ✓ aviso de pontualidade
- ✓ pauta clara
- ✓ segue com informações necessárias
- ✓ combinado previamente
- ✓ seu calendário público



reunião

como



de reunião

- ✓ pontual para iniciar e terminar
- ✓ respeito à pauta
- ✓ inclusiva - um facilitador, vários participantes
- ✓ checkin e checkout



reunido

como



~~“vamos esperar mais 5 minutinhos?”~~



~~padrão 1 hora~~



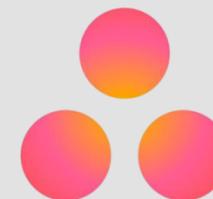
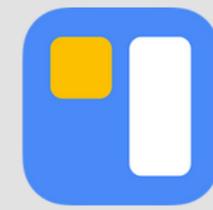
ANTES de ligar para alguém se pergunte:

- você precisa da pessoa ou de algo que a pessoa tem/sabe?
- você não consegue explicar por escrito o que você precisa?
- você quer que o seu colega atrase as tarefas que está comprometido em entregar?



gestão de tarefas

quando?



- ✓ entregas com prazo
- ✓ entregas ainda sem prazo - backlog
- ✓ visibilidade do progresso



gestão de tarefas

como



- ✓ inicie com verbos no infinitivo
- ✓ preencha todos os campos do card – prioridade, data, responsável, urgência...
- ✓ atualize imediatamente após iniciar / parar / concluir
- ✓ comente no card sobre o que importa



~~controle extra em outras ferramentas~~



colaboração

quando



- ✓ ideação – post its, mapas mentais, etc
- ✓ decisões simples e rápidas - enquetes
- ✓ produção de textos, apresentações com temas distribuídos



~~não houve alinhamento mínimo~~



colaboração

como



- ✓ evidenciar alterações
- ✓ comentar quando há dúvidas ou sugestões



~~salvar na máquina~~



premissas do trabalho remoto eficaz



remoto

como

regra



comunicação

escrita e

assíncrona



gestão do

conhecimento



dicas extras para a comunicação eficaz

se você não tem

10 minutos

por dia para

conversar

com o seu time, você

não está

gerindo nada!

respeite

o
tempo

do outro

controle
as

interrupções

internas





 Produtividade **SEM**
burnout