



# COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA PARA LÍDERES

ADRIANA FRANCO



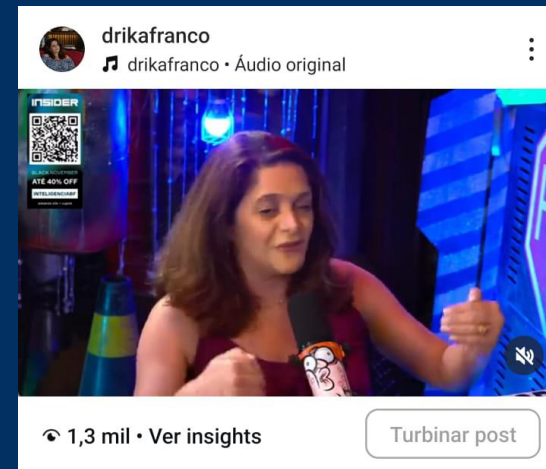
**EMPATIA**  
**GENEROSIDADE**

# TODAS ESSAS HISTÓRIAS ME ABRIRAM AS PORTAS

REPERTÓRIO

OPORTUNIDADE

CONTEXTO



“A linguagem é uma fonte de mal-entendidos”

O Pequeno Príncipe de Antoine de Saint-Exupéry (1943)

---



Que é preciso fazer?  
... perguntou o principezinho ...

É preciso ser paciente.  
... respondeu a raposa...



Tu te sentarás primeiro, um pouco longe de mim, assim, na relva.

Eu te olharei com o canto dos olhos e tu não dirás nada. A linguagem é uma fonte de mal-entendidos.

Mas a cada dia, tu te sentarás cada vez mais perto.. e...



A comunicação, o relacionamento acontece!

# COMUNICAÇÃO EFICIENTE É ESSENCIAL PARA:

- Liderar
- Fazer negócios
- Se relacionar com o mundo
- Construir relações saudáveis e positivas (fonoaudióloga Deborah Feijó)



# DADOS

Início >> Carreira

## 15 Habilidades em Alta no Brasil, Segundo o LinkedIn

F Redação

19/03/2025



**EM CINCO ANOS, 70% DAS HABILIDADES UTILIZADAS NA MAIORIA DOS EMPREGOS IRÃO MUDAR,**

# DADOS

---

CONHECIMENTOS  
TÉCNICOS, COMO  
INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL E ANÁLISE  
DE DADOS, E SOFT  
SKILLS, OU  
COMPETÊNCIAS  
SOCIOEMOCIONAIS,  
COMO COMUNICAÇÃO E  
VISÃO ESTRATÉGICA,  
ESTÃO ENTRE AS MAIS  
DEMANDADAS.

## 2. Comunicação

**Por que está em alta:** Em um ambiente de trabalho híbrido e digital, comunicar-se com clareza e assertividade é essencial para fortalecer conexões, alinhar equipes e garantir interações eficazes.

## Communication barriers in the modern workplace



## LEVANTAMENTO COM 403 EXECUTIVOS DOS ESTADOS UNIDOS

- 44% DOS ENTREVISTADOS  
RELATAM QUE A FALTA DE  
COMUNICAÇÃO CAUSOU  
ATRASOS OU FALHAS NA  
CONCLUSÃO DE PROJETOS.

18% AFIRMAM QUE AS  
FALHAS LEVARAM À REDUÇÃO  
DAS VENDAS.

- 52 % ACREDITAM QUE  
PROBLEMAS DE  
COMUNICAÇÃO TAMBÉM  
CONTRIBUÍRAM PARA  
ESTRESSE E DESÂNIMO (31%).



# Soluções

---

78% DOS ENTREVISTADOS ACREDITAM QUE TER OBJETIVOS MAIS CLAROS EM REUNIÕES TERIA UM IMPACTO SIGNIFICATIVO NAS MENSAGENS CORPORATIVAS.

63% DESEJAM UM LEQUE MAIS AMPLO DE FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

62% ACREDITAM NA IMPORTÂNCIA DOS TREINAMENTOS E CAPACITAÇÕES PARA MELHORAR O ENTENDIMENTO DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO E MENSAGENS INSTITUCIONAIS.

CRIAÇÃO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE ACORDO COM O NÍVEL HIERÁRQUICO E ATÉ PELA IDADE DO COLABORADOR.

[https://impact.economist.com/perspectives/sites/default/files/EIU\\_Lucidchart-Communication%20barriers%20in%20the%20modern%20workplace.pdf](https://impact.economist.com/perspectives/sites/default/files/EIU_Lucidchart-Communication%20barriers%20in%20the%20modern%20workplace.pdf)



Em uma sociedade hiperconectada, a comunicação torna-se um desafio ainda mais complexo.

Falamos com as pessoas pelos mais diferentes dispositivos móveis, mas será que realmente nos comunicamos, nos fazemos entender.

# COMUNICAÇÃO EFICAZ

Envolve um jogo de interesses – no melhor sentido da palavra, bem como perspectivas e expectativas. (Érika Baruco – Comunicóloga)

Credibilidade

Estratégia



# COMUNICAÇÃO EFICIENTE

- CLARA
- COERENTE
- HONESTIDADE PARA COM VOCÊ MESMO
- DIPLOMACIA PARA OUVIR E RESPEITAR AS DIFERENÇAS



# COMUNICAÇÃO EFICIENTE

- **Conectar sentimentos e emoções** ao conteúdo que está sendo falado.
- Ela é resultado de um conjunto de fatores: **conhecimento acumulado, pensamento crítico, experiências profissionais, relações pessoais, processos terapêuticos.**
- Quanto mais desenvolvemos a nossa comunicação, melhor nos **relacionamentos com as pessoas do nosso entorno.**

Deborah Feijó - Fonoaudióloga



**EU FALEI NORMAL**  
**VOCÊ QUE LEU**  
**COM RAIVA**



[@pedrovinicio80](https://www.instagram.com/pedrovinicio80)



A COMUNICAÇÃO NÃO É APENAS O QUE DIZEMOS, MAS O QUE CONSTRUÍMOS NA RELAÇÃO COM O OUTRO.

AUTOCONHECIMENTO PARA EXPRESSAR COM CLAREZA

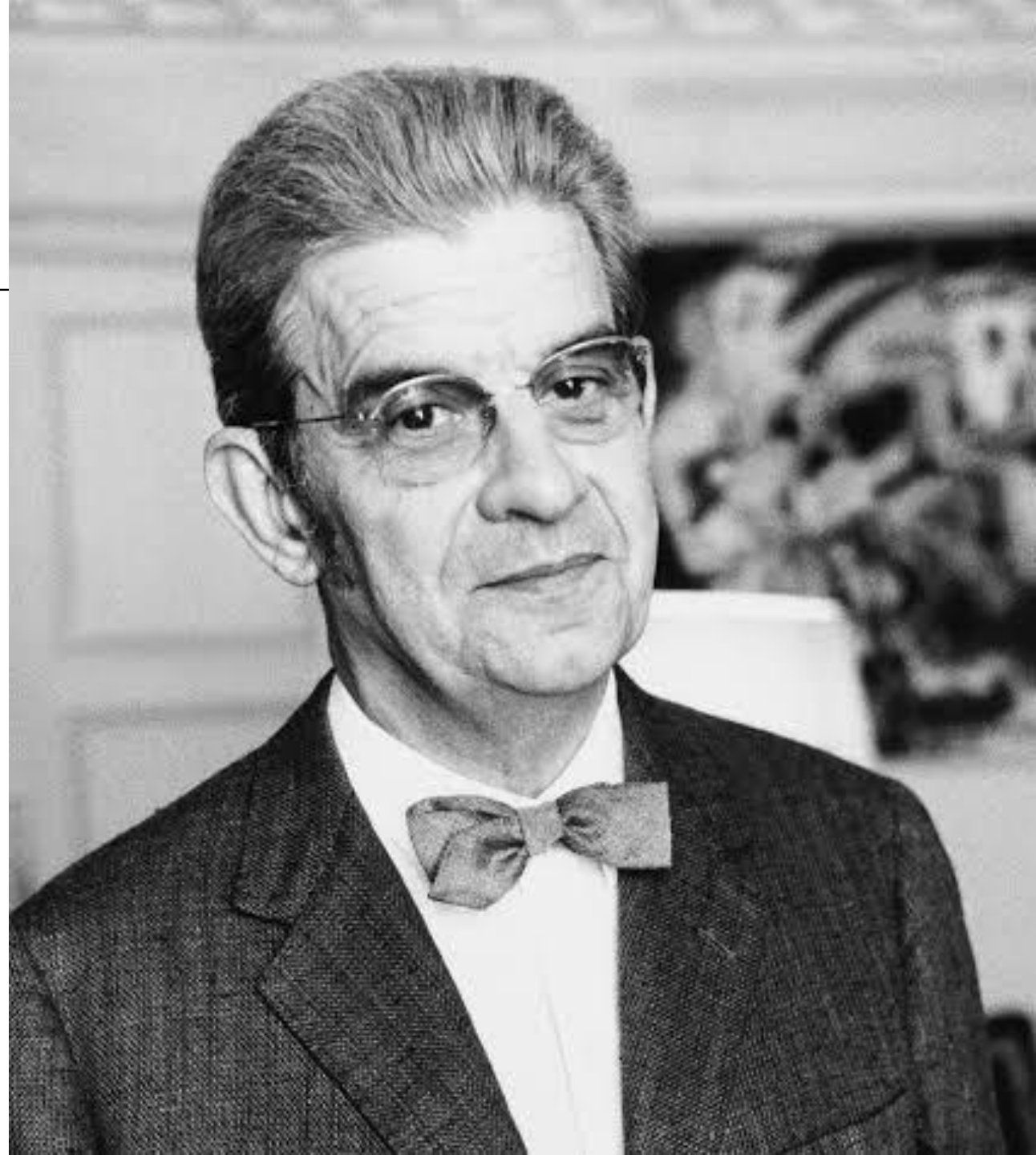
E OBSERVAÇÃO PARA COMPREENDER ALÉM DAS PALAVRAS.

## JACQUES LACAN

“O INCONSCIENTE É ESTRUTURADO  
COMO UMA LINGUAGEM”

NOSSA COMUNICAÇÃO É SEMPRE  
ATRAVESSADA PELO DESEJO DO  
OUTRO.

A COMUNICAÇÃO DEPENDE NÃO SÓ  
DO QUE FALAMOS, MAS TAMBÉM DA  
FORMA COMO O OUTRO NOS  
ESCUTA E INTERPRETA.





A COMUNICAÇÃO  
É UMA ARTE QUE  
EXIGE NÃO  
APENAS  
TÉCNICA, MAS  
CONHECIMENTO  
E ESTRATÉGIA



“A comunicação  
eficaz não é só  
sobre você,



mas sobre quem  
te escuta.”



LÍDERES QUE **OUVEM BEM** CRIAM CULTURAS EMPRESARIAIS ONDE AS PESSOAS SE SENTEM OUVIDAS, VALORIZADAS E ENGAJADAS —

FUNCIONÁRIOS QUE VIVENCIAM UMA **ESCUTA DE ALTA QUALIDADE** RELATAM MAIORES NÍVEIS DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO E SEGURANÇA PSICOLÓGICA.

OUVIR TAMBÉM É CLASSIFICADO COMO A **HABILIDADE DE COMUNICAÇÃO ORAL MAIS IMPORTANTE** NO LOCAL DE TRABALHO, ACIMA DE CONVERSAR E APRESENTAR, RESPECTIVAMENTE.

# HABILIDADES DE ESCUTA

**1 – OUÇA ATÉ O FIM** - assim que a outra pessoa terminar, tire um momento para pensar sobre o que você acabou de ouvir antes de responder.

**2 – OUÇA PARA RESUMIR, NÃO PARA RESOLVER** - verifique se você entendeu corretamente o significado do orador. você pode dizer: "o que ouvi você dizendo é..." e então resumir ou parafrasear as palavras dele. continue perguntando: "eu entendi direito?"

## **3 - OUÇA TANTO O RELACIONAMENTO QUANTO O CONTEÚDO**

**RELACIONAMENTO** : sua conexão com a outra pessoa/subordinado

**CONTEÚDO** : a informação ou o problema que estão comunicando

**4 – OUÇA OS VALORES** - interação com o cliente está acionando seu funcionário emocionalmente? como isso está desestabilizando-o ou dificultando que ele avance produtivamente?

<https://hbr.org/2024/12/4-listening-skills-leaders-need-to-master>

## O CÉREBRO HUMANO PROCESSA A COMUNICAÇÃO DE MANEIRAS DIFERENTES À PARTIR DE INÚMEROS FATORES

- ✓ **Culturais** – O que é aceitável em um contexto pode ser ofensivo em outro.
- ✓ **Educação** – O nível de conhecimento impacta a compreensão da mensagem.



✓ **Crenças pessoais** –  
Valores e ideologias  
influenciam como as  
palavras são recebidas.

✓ **Experiências de vida**  
– Situações passadas  
moldam nossa reação a  
determinadas falas.

✓ **Geração** – Cada  
geração tem referências  
e expectativas diferentes  
sobre comunicação.



# COMO EVITAR RUÍDOS NA COMUNICAÇÃO



## CONHEÇA O SEU PÚBLICO

Antes de comunicar, entenda com quem está falando.



## EVITE AMBIGUIDADES

Seja específico e contextualize suas mensagens.



## ADAPTE A LINGUAGEM

Use termos claros e exemplos próximos da realidade da equipe.



## ESTEJA ABERTO/A A FEEDBACKS

Perguntar "Faz sentido para você?" pode evitar mal-entendidos.



## CHEQUE A COMPREENSÃO

Pergunte: "O que você entendeu disso?"



## UTILIZE MÚLTIPLOS CANAIS PARA REFORÇAR A MENSAGEM.

Nem todo mundo assimila a informação da mesma forma.

Não trate de assuntos complexos por mensagem de texto ou áudio

# COMUNICAÇÃO COMO SOLUÇÃO DE CONFLITOS E GESTÃO DA ANSIEDADE

- Pessoas ansiosas tendem a interpretar mensagens com mais carga emocional do que realmente existe.

- A liderança deve regular suas emoções antes de se comunicar.

- Você sabe dar feedback?

Um bom feedback é específico, respeitoso e focado no comportamento — não na pessoa. Ele deve apontar o que pode ser melhorado, mas também reconhecer o que está funcionando. Quando feito com empatia, o feedback vira uma ferramenta poderosa de desenvolvimento, não de julgamento.



*THE*  
*Hollywood*  
REPORTER





*A gente ama não é a pessoa que fala bonito.  
É a pessoa que escuta bonito.  
A fala só é bonita quando ela nasce de uma longa e  
silenciosa escuta.  
É na escuta que o amor começa. E é na não escuta que  
ele termina. Não aprendi isso nos livros.  
Aprendi prestando atenção.”*

Rubem Alves

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/adrianasouzafranco/>

Instagram: @drikafranco

E-mail: [adriana@souzafranco.com](mailto:adriana@souzafranco.com)