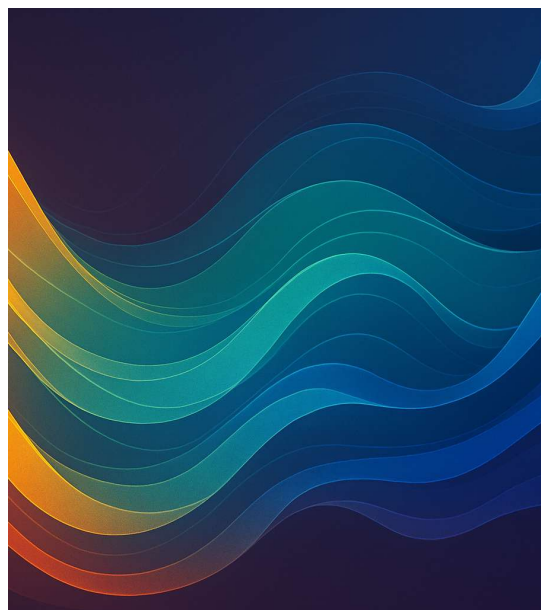




Comunicação no Trabalho

Treinamento para Condomínio
Seu nome Completo Vai Aqui

Mês de ano



- Bom dia! Meu nome ALUNO e hoje estou aqui para conversar com vocês sobre comunicação no trabalho.
- A comunicação é uma ferramenta essencial em qualquer lugar, mas em um condomínio, onde convivemos todos os dias com colegas e moradores, ela ganha uma importância ainda maior.
- Quando nos comunicamos de forma clara e respeitosa, evitamos mal-entendidos, reduzimos conflitos e criamos um ambiente em que todos se sentem motivados e valorizados. Este treinamento foi pensado especialmente para vocês – pessoal da administração, limpeza e segurança – porque sabemos que a rotina é puxada e, muitas vezes, o contato com o morador pode ser desafiador.
- Vamos ver juntos como pequenas mudanças na forma de falar e ouvir podem gerar grandes resultados no dia a dia.

Programação

Importância da comunicação

Modelos de comunicação

Elementos da comunicação

Comunicação verbal

Escuta ativa e inteligência emocional

Comunicação não verbal (linguagem corporal)

Estilos de comunicação

Linguagem positiva e comunicação sensível

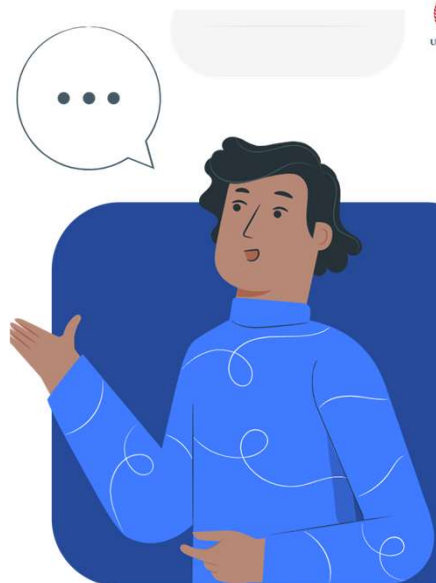
Atendimento aos moradores

Conclusão

- Para você se situar, vamos passar pelos seguintes tópicos: primeiro, discutiremos por que a comunicação é tão vital para o nosso trabalho e motivação.
- Depois, entenderemos diferentes modelos de comunicação que ajudam a perceber os papéis de emissor e receptor.
- Em seguida, veremos os elementos básicos envolvidos em toda conversa. Falaremos sobre comunicação verbal – como planejar e usar o tom de voz –, e dedicaremos um tempo à escuta ativa e à inteligência emocional, que é a habilidade de lidar com as próprias emoções e perceber as dos outros.
- Depois entraremos na comunicação não verbal, estudando linguagem corporal, postura e gestos. Vamos explorar os estilos de comunicação – passivo, agressivo e assertivo – para sabermos como agir de forma equilibrada.
- Abordaremos a importância de usar uma linguagem positiva e, ao mesmo tempo, ser objetivo e sensível.
- Para finalizar, teremos dicas práticas para atender bem os moradores e um resumo com os principais aprendizados.

Importância da comunicação

- Comunicação eficaz melhora colaboração e motivação no trabalho
- Clareza e concisão evitam mal-entendidos
- Planejar a mensagem e conhecer o público antes de falar
- Uma cultura positiva baseada em confiança facilita a comunicação



- A comunicação é a base de qualquer relação humana. No trabalho, ela é o combustível que mantém as engrenagens em movimento.
- Uma equipe que se comunica bem coopera melhor, divide tarefas de forma mais justa e se sente mais motivada. Pelo contrário, quando a comunicação é falha, surgem fofocas, retrabalhos e até conflitos desnecessários.
- Ser claro e conciso ao passar uma mensagem reduz a chance de mal-entendidos. Por exemplo, dar uma instrução completa como “Por favor, limpe o corredor do 3º andar até as 14h” é mais eficaz do que “Limpe o corredor depois”.
- Além disso, antes de falar, pare um momento para pensar: qual é meu objetivo? Quem vai me ouvir? Isso ajuda a adaptar a linguagem.
- Um ambiente de confiança e respeito, onde todos têm espaço para falar, facilita a comunicação.
- Se você perceber que alguém não entendeu, pergunte: “Ficou claro? Precisa que eu repita?” Essa abertura cria um clima positivo.
- Sugestão de Interação: Alguém lembra de uma situação em que uma conversa bem feita evitou um problema ou melhorou o trabalho? Compartilhar experiências ajuda todos a enxergar a importância da comunicação.

Modelo de comunicação: Linear

Envolve um emissor enviando mensagem a um receptor

Não há retorno imediato (unidirecional)

Ruídos no canal podem distorcer a mensagem



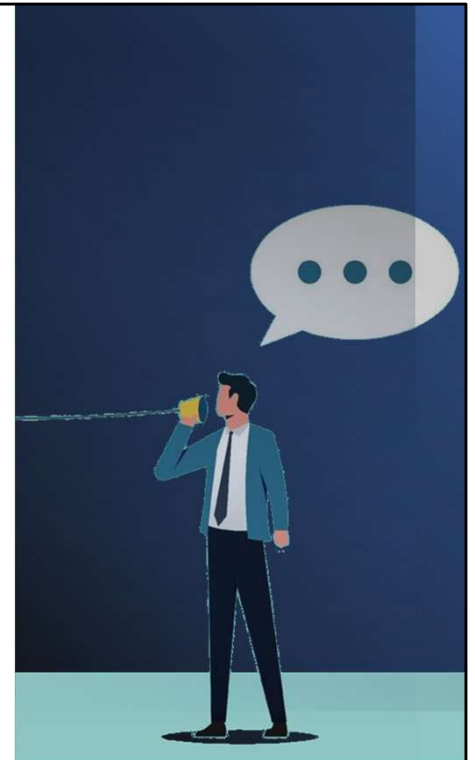
- O modelo linear de comunicação é como uma estrada de mão única: o emissor envia a mensagem e o receptor a recebe.
- Imagine uma circulares fixadas no elevador avisando sobre a manutenção: a administração escreve, cola o aviso e os moradores apenas leem. Não há espaço para retorno imediato.
- Esse modelo é útil para recados simples, mas tem limitações. Sem feedback, não há confirmação de que a mensagem foi entendida.
- Se há ruídos – como barulho, distrações ou ruídos literalmente, como um telefone chiado –, a pessoa pode interpretar errado.
- Por isso, mesmo em comunicações unilaterais, é bom pensar se haverá dúvidas e deixar contato para esclarecimentos.

Modelo de comunicação: Interativo

Emissor e receptor alternam papéis

A inclusão de feedback melhora a compreensão

Cada participante interpreta a mensagem conforme experiência



- No modelo interativo, o emissor e o receptor trocam de papéis: quem fala também ouve e vice-versa.
- Há um canal de ida e volta com feedback. Isso é fundamental no atendimento ao morador.
- Quando um morador relata um problema, você responde e ele pode dizer se entendeu ou perguntar mais.
- Esse retorno permite ajustar a mensagem. Por exemplo, se um morador diz “Não estou entendendo por que o elevador ainda não foi arrumado”, você explica e, ao ver que ele continua confuso, pode usar uma metáfora ou dar mais detalhes.
- O feedback ajuda a evitar rumores e interpretações erradas.

Modelo de comunicação: Transacional



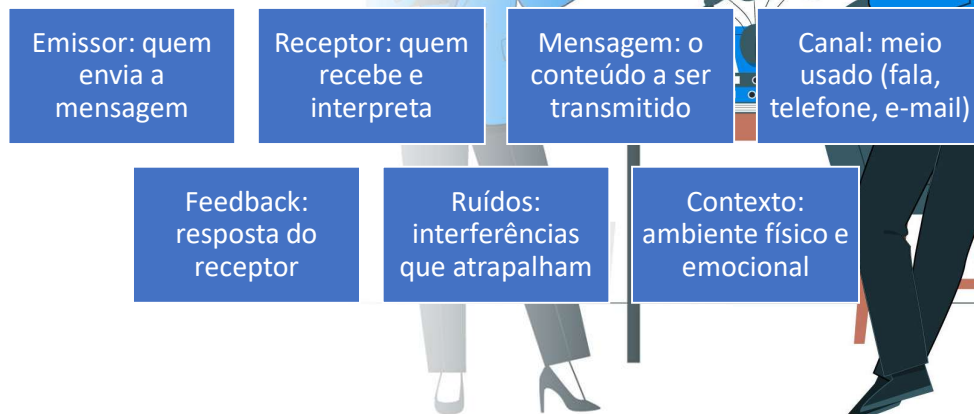
Comunicação ocorre simultaneamente entre as partes

O significado é negociado no contexto físico, social e cultural

Ambos os interlocutores influenciam e são influenciados

- O modelo transacional vê a comunicação como um processo contínuo. Não é só fala e resposta: ambos participam ativamente, criando significado juntos. Em uma conversa informal, as palavras, o tom de voz, a expressão facial e o contexto social se misturam.
- O que você diz é interpretado com base no ambiente (uma sala silenciosa ou um corredor barulhento), no relacionamento com a pessoa (amizade, hierarquia) e na cultura de cada um.
- Por isso, é importante perceber se o outro está confortável, se está entendendo ou se precisa de mais informação.
- Esse modelo lembra que a comunicação não é um ato isolado, mas uma construção coletiva.

Elementos da comunicação



Toda comunicação envolve alguns elementos básicos que atuam juntos:

- Emissor – quem envia a mensagem;
- Receptor – quem recebe e interpreta;
- Mensagem – o conteúdo que se quer transmitir;
- Canal – o meio por onde a mensagem é enviada, como a fala face a face, um telefonema, um recado escrito;
- Feedback – a resposta do receptor que mostra se a mensagem foi entendida;
- Ruídos – qualquer interferência que distorce ou atrapalha a mensagem (um rádio, uma interrupção, má conexão);
- Contexto – o ambiente físico (escritório, rua), emocional (calmo, tenso) e cultural (valores, costumes) em que a comunicação ocorre.

Reconhecer esses elementos ajuda a ajustar a forma de se comunicar. Por exemplo, se estamos num local barulhento (ruído), talvez seja melhor chamar a pessoa para um lugar mais quieto ou repetir a mensagem devagar.

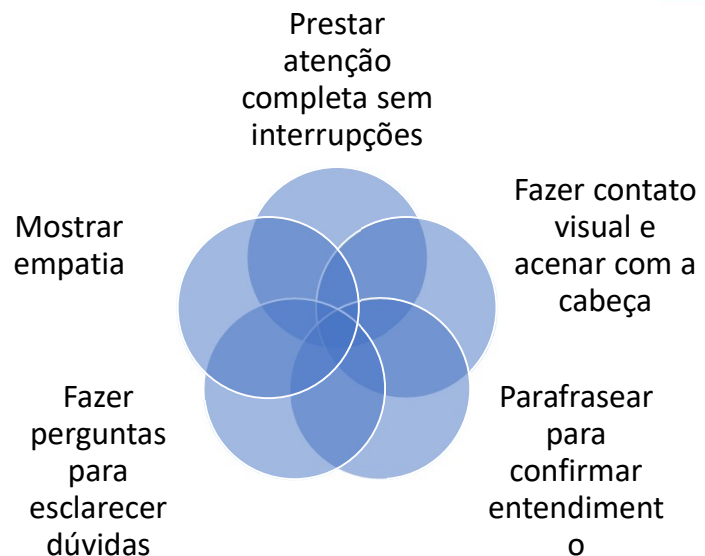
Comunicação verbal

- Usar linguagem simples e direta
- Preparar a mensagem antecipadamente
- Definir objetivos e conhecer o público
- Tom de voz: volume, entonação e ritmo influenciam a percepção
- Evitar jargões ou gírias



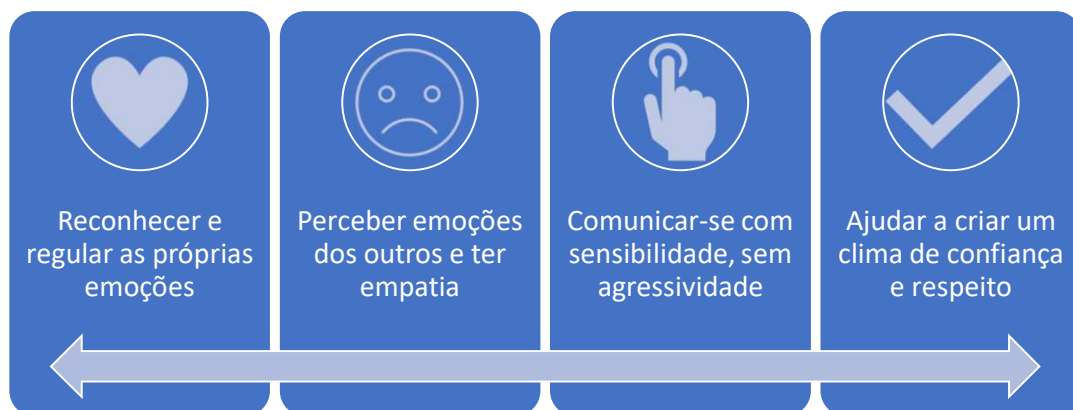
- A comunicação verbal é uma das mais utilizadas no nosso trabalho. Mas, se não for bem feita, causa confusão. Por isso, fale com clareza e use palavras simples.
- Evite jargões e abreviações que o morador ou colega possa não entender.
- Antes de comunicar um procedimento novo, pense: qual é a informação essencial? Como posso explicar de forma direta?
- Ajuste o vocabulário de acordo com o público; para um morador idoso, explique com calma e repita se necessário.
- Lembre-se de que o tom de voz influencia a percepção: falar muito alto pode parecer ríspido; falar muito baixo pode demonstrar insegurança.
- Encontre um volume médio e use entonação para mostrar cordialidade.

Escuta ativa



- Escuta ativa é ouvir de verdade. Muitas vezes escutamos pensando na resposta ou olhando o celular; isso não é ouvir.
- Na escuta ativa, você foca no outro, demonstra interesse com o corpo (olha nos olhos, inclina o corpo, acena com a cabeça) e deixa a pessoa terminar sem interrupções.
- Depois, para mostrar que entendeu, repete com suas palavras: “Então, a senhora gostaria que o lixo fosse recolhido mais cedo, correto?”. Se ficar dúvida, faça perguntas: “Qual seria o horário ideal pra senhora?”. Isso mostra respeito e evita retrabalho.
- A escuta ativa também envolve empatia: tentar se colocar no lugar do outro, entender seus sentimentos e responder de forma acolhedora.
- Sugestão de Exercício rápido: Em duplas, um participante fala por um minuto sobre um hobby ou uma situação do trabalho, enquanto o outro apenas escuta, sem interromper. Depois, o ouvinte resume o que ouviu. Troquem de papel. Isso nos faz perceber como ouvir com atenção é fundamental.

Inteligência emocional



- Inteligência emocional é a capacidade de reconhecer e gerenciar as próprias emoções e entender as emoções dos outros. Todos nós temos sentimentos como alegria, raiva e frustração.
- A diferença está em como lidamos com eles. Se um morador chega irritado reclamando de um problema, é natural sentir tensão, mas não podemos responder com agressividade. Respire, mantenha a calma e tente compreender a situação.
- Pergunte a si mesmo: por que ele está agindo assim? Talvez esteja cansado ou preocupado. Demonstrar empatia – dizer “Eu entendo que isso é chato” – acalma a pessoa.
- Controlar as próprias emoções também evita que você leve conflitos para casa ou deixe que um problema pequeno estrague o dia.

Comunicação não verbal

70–90% da comunicação é não verbal

Inclui expressões faciais, gestos, postura, tom e proximidade

Sinais não verbais são mais confiáveis que palavras

Observar e controlar a própria linguagem corporal



- Os gestos falam tão alto quanto as palavras. Pesquisas mostram que a maior parte do significado é transmitida pela linguagem corporal: expressões faciais, postura, tom de voz e distância.
- Se você diz “Bom dia” com cara fechada, a pessoa pode interpretar que você está irritado, mesmo que a palavra seja positiva.
- O mesmo vale para a postura: ficar de braços cruzados ou com os ombros caídos pode parecer desinteresse. Fique atento aos sinais que você emite e procure interpretar os sinais do outro.
- Por exemplo, um morador inquieto pode estar com pressa; alguém de braços cruzados pode estar desconfortável. Ajustar seu comportamento a esses sinais ajuda a criar uma comunicação mais eficaz.
- Interação: Olhe para a pessoa ao seu lado. Observe a postura dela: está aberta ou fechada? Depois, mude conscientemente a sua postura – cruze os braços, sorria, descruze – e veja como o outro percebe a mudança. Isso demonstra na prática a força da linguagem corporal.

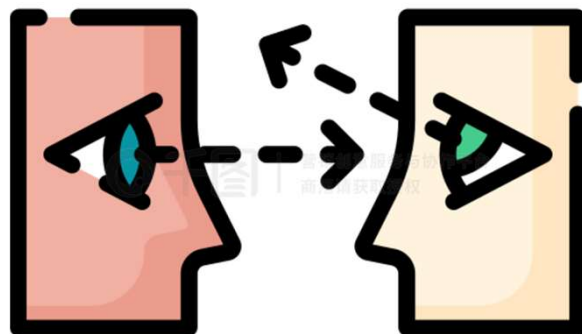
Contato visual e expressões

Manter contato visual de 2–3 segundos para demonstrar interesse

Sorriso genuíno e expressões positivas fortalecem a mensagem

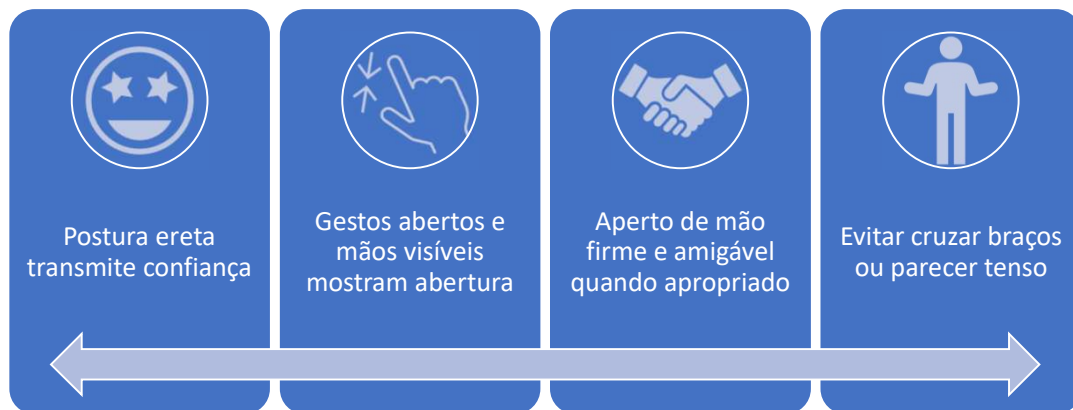
Evitar revirar os olhos ou caretas

Ser atento a diferenças culturais



- Manter contato visual demonstra atenção e respeito.
- Isso não significa ficar encarando; olhar por 2 ou 3 segundos e depois desviar brevemente é suficiente.
- Um sorriso genuíno abre portas, porque transmite simpatia e boa vontade. Expressões positivas, como sobrancelhas relaxadas e rosto amistoso, fazem a pessoa se sentir bem-vinda.
- Por outro lado, revirar os olhos, franzir a testa ou fazer caretas – mesmo sem perceber – podem ser entendidos como desrespeito ou impaciência.
- E lembre-se: contato visual e expressões têm significado diferente em diferentes culturas; adapte-se quando necessário.

Postura e gestos



- Nossa postura diz muito sobre nós. Ficar ereto, com os ombros para trás e o queixo alinhado, transmite segurança e disposição.
- Gestos abertos, com as mãos à vista e palmas para cima, demonstram honestidade e boa intenção.
- Quando cumprimentar alguém, um aperto de mão firme – sem apertar demais – pode passar confiança; uma saudação verbal também funciona.
- Evitar cruzar os braços, colocar as mãos nos bolsos ou ficar com as mãos no rosto mostra que você está aberto e disponível.
- Se perceber que está tenso, respire fundo e relaxe os ombros.

Tom de voz e espaço pessoal



Tom neutro e volume moderado evitam ruídos



Entonação transmite emoções (calma, autoridade, entusiasmo)



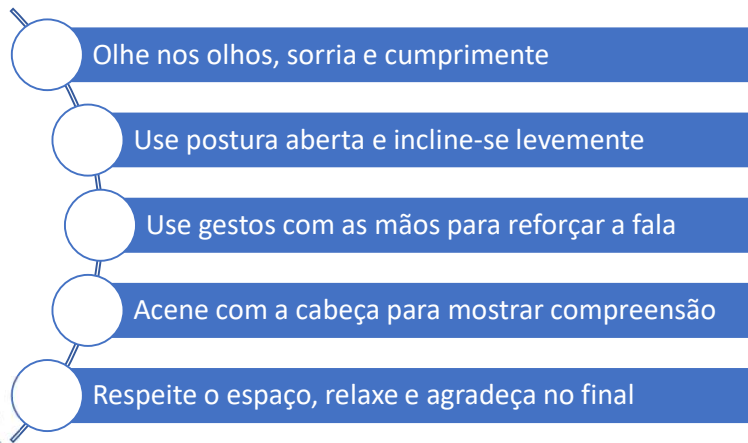
Respeitar a distância pessoal (cerca de 45–120 cm)



Evitar invadir o espaço do morador ou do colega

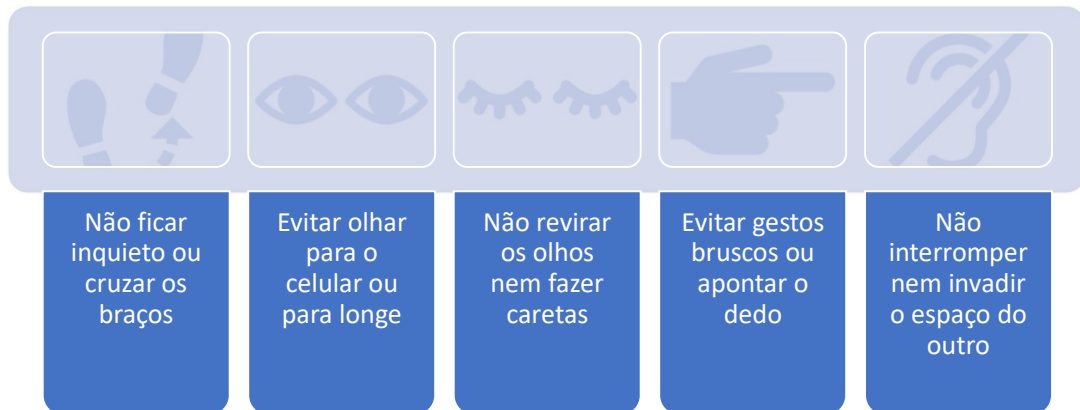
- A forma como dizemos algo é tão importante quanto o que dizemos. O tom de voz inclui o volume e a entonação.
- Um tom neutro e calmo evita mal-entendidos. Levantar o tom pode passar autoridade, mas também pode ser interpretado como agressivo; falar baixo demais pode parecer inseguro. Adapte seu volume à distância e ao ambiente.
- Outra questão é a distância física, ou espaço pessoal. Para uma conversa profissional, mantenha-se a cerca de um braço de distância.
- Chegar muito perto pode deixar o outro desconfortável; ficar muito longe pode dificultar a comunicação.
- Respeitar o espaço do outro é um sinal de consideração.

Linguagem corporal: o que fazer



- Para transmitir profissionalismo e receptividade, use uma comunicação positiva também no corpo.
- Olhe nos olhos, sorria e cumprimente as pessoas pelo nome quando souber. Mantenha a postura aberta: ombros relaxados, braços soltos, corpo voltado para quem fala. Inclinar-se levemente para frente mostra interesse.
- Gestos com as mãos podem reforçar uma explicação, mas mantenha-os naturais. Acenar com a cabeça demonstra que você está compreendendo e acompanha o raciocínio.
- Ao final de uma conversa, agradecer e sorrir cria um clima de cordialidade e reforça o relacionamento.

Linguagem corporal: o que evitar



- Alguns comportamentos inconscientes podem transmitir mensagens negativas. Ficar balançando pernas ou mexendo objetos pode demonstrar nervosismo. Cruzar os braços passa ideia de resistência ou falta de abertura.
- Olhar para o celular ou desviar o olhar enquanto a pessoa fala transmite desinteresse. Revirar os olhos ou fazer caretas indica impaciência ou deboche.
- Gestos bruscos, apontar o dedo ou invadir o espaço do outro podem ser entendidos como agressivos. E interromper alguém repetidamente demonstra desrespeito.
- Prestar atenção a esses detalhes ajuda a passar uma imagem mais profissional e respeitosa.

Estilos de comunicação

Passivo	evita conflitos, aceita tudo e não expressa opinião
---------	---

Agressivo	impõe sua vontade, usa críticas ou ameaças
-----------	--

Assertivo	expressa necessidades com respeito e clareza
-----------	--

Objetivo	buscar o equilíbrio entre as necessidades de todos
----------	--



- Cada pessoa tem um estilo de comunicação predominante.
- O estilo passivo é quando a pessoa aceita tudo para evitar conflitos; ela diz “tanto faz” mesmo quando não quer, e acaba acumulando insatisfação.
- O estilo agressivo é o oposto: a pessoa impõe sua vontade, fala alto, critica, interrompe; isso gera medo e ressentimento no grupo.
- O estilo assertivo busca o equilíbrio: a pessoa expressa suas necessidades com clareza, sem agredir o outro, e ouve o que o outro tem a dizer.
- Já o estilo objetivo reforça a importância de focar no assunto sem enrolar.
- Conhecer esses estilos ajuda a identificar comportamentos e ajustar a forma de se comunicar para ser mais assertivo e respeitoso.

Comunicação assertiva

Focar em fatos e usar frases na 1ª pessoa ("eu")

Manter postura aberta e olhar nos olhos

Ser específico no que precisa e ouvir o outro lado

Controlar a voz e manter calma

Aprender a dizer "não" de forma respeitosa



- A comunicação assertiva é a mais recomendada porque respeita você e o outro. Para colocá-la em prática, foque nos fatos e evite julgamentos.
- Use frases na primeira pessoa: em vez de dizer “Você nunca limpou direito”, diga “Eu notei que a limpeza não está como combinamos”.
- Mantenha uma postura aberta e contato visual, mostrando que você está aberto ao diálogo. Seja específico no que precisa e pergunte a opinião do outro: “Eu preciso que a lixeira seja esvaziada até as 10h; isso é possível?”. Fale de forma calma, controlando a voz.
- Aprender a dizer “não” de forma educada – “Nesse momento não consigo, mas podemos agendar para amanhã?” – também é parte da assertividade.
- Sugestão de atividade: Vamos simular uma situação comum. Um morador reclama que o interfone não funciona. Um voluntário faz o papel do morador; outro responde com as técnicas de comunicação assertiva. Depois a dupla troca. Percebam como usar “eu” e ser específico ajuda a evitar conflitos.



Linguagem positiva

Evitar frases negativas como “isso não dá”

Substituir por expressões positivas ("Podemos tentar de outra forma")

Enfatizar soluções e o que pode ser feito

Usar suavizadores e perguntas ("Talvez um pequeno ajuste?")

A comunicação positiva melhora o humor e a produtividade

- A forma como escolhemos as palavras influencia diretamente as emoções das pessoas.
- Frases negativas ativam uma reação defensiva: se alguém diz “Isso não vai dar”, é comum a outra pessoa desanimar.
- Procure reformular: em vez de “Não posso fazer nada”, diga “Vamos ver o que podemos fazer”. Em vez de “Infelizmente não tem jeito”, tente “Ainda não conseguimos, mas estamos trabalhando para resolver”. Focar no que é possível reforça a cooperação.
- Fazer perguntas de forma positiva, como “O que você acha de tentarmos uma alternativa?” ou “Talvez possamos ajustar algo?”, convida a pessoa a participar da solução.
- A linguagem positiva melhora o humor e facilita a resolução de problemas.
- Sugestão de Interação rápida: Pense em uma frase negativa que você já ouviu no trabalho, como “Não dá tempo”. Como você poderia reformulá-la de maneira positiva? Quem quiser compartilhar, fique à vontade.

Comunicação objetiva e sensível



- Ser objetivo significa ir direto ao ponto, sem rodeios, mas isso não quer dizer ser insensível
- Quando for falar, organize suas ideias: início, meio e fim. Use palavras simples e clareza. Ao mesmo tempo, seja sensível às emoções do outro.
- Se um morador estiver irritado, por exemplo, evite dizer “Calma, isso é bobagem”; isso invalida o sentimento dele. Em vez disso, use empatia: “Entendo que isso incomoda, vamos resolver”.
- Não critique a pessoa; foque no comportamento ou na situação que precisa ser corrigida: “Essa área precisa estar limpa por causa da segurança”, em vez de “Você nunca limpa aqui”.
- Ao final, resuma o que foi combinado (“Então você vai trazer a chave amanhã e eu farei o cadastro”) para ter certeza de que ambos entenderam da mesma forma.

Atendimento ao morador

Cumprimentar com cordialidade, apresentar-se

Ouvir a demanda com atenção e empatia

Explicar procedimentos de forma simples

Propor soluções ou alternativas

Manter confidencialidade e respeito

Registrar ocorrências e acompanhar



- Atender bem o morador é parte fundamental do nosso trabalho. Comece sempre com um cumprimento cordial – um “bom dia, dona Maria!” ou “boa tarde, senhor João!” – e apresente-se pelo nome e função.
- Esse pequeno gesto passa confiança e cria proximidade, pois o morador sabe com quem está falando.
- Em seguida, ouça a demanda com atenção total, sem julgar nem interromper.
- Faça contato visual e demonstre interesse, mesmo que o assunto pareça simples.
- Quando o morador terminar, repita com suas palavras o que entendeu: “Então, a senhora está preocupada com o barulho na garagem, certo?”. Isso evita mal-entendidos e mostra que você realmente ouviu.
- Se ficar alguma dúvida, pergunte de forma gentil: “Foi isso mesmo?” ou “Pode me explicar melhor o horário em que o barulho acontece?”.
- Ao explicar procedimentos, seja claro e dividido em etapas. Por exemplo: “Para marcar a mudança, a senhora precisa avisar a administração com dois dias de antecedência, preencher este formulário e depois deixar a data reservada na portaria”.
- Verifique se ele entendeu: “Ficou claro? Tem alguma dúvida?”.
- Sempre que possível, ofereça alternativas: se o elevador social está em manutenção, oriente a usar o elevador de serviço e explique o motivo; se não puder resolver na hora,

explique o que você pode fazer e em quanto tempo dará retorno.

- Isso demonstra interesse em ajudar.
- Outro ponto importante é a confidencialidade: não comente problemas de um morador com outro, nem exponha reclamações em público.
- Diga algo como “Vamos conversar ali em particular para que eu possa entender melhor” quando o assunto for sensível.
- Depois do atendimento, registre a ocorrência de forma objetiva, anotando o nome do morador, o problema relatado e as ações que serão tomadas. Isso permite que outros colegas acompanhem e que você dê um retorno mais tarde.
- E, acima de tudo, mantenha sempre o respeito, mesmo quando o morador estiver nervoso ou alterado. Falar com calma, demonstrar empatia – “Entendo que isso é frustrante, vamos resolver” – e manter a postura profissional costuma acalmar a situação e facilita uma solução amigável.

Resumo e próximos passos

Pratique a clareza, simplicidade e preparação

Use escuta ativa e inteligência emocional para construir confiança

Observe e controle sua linguagem corporal

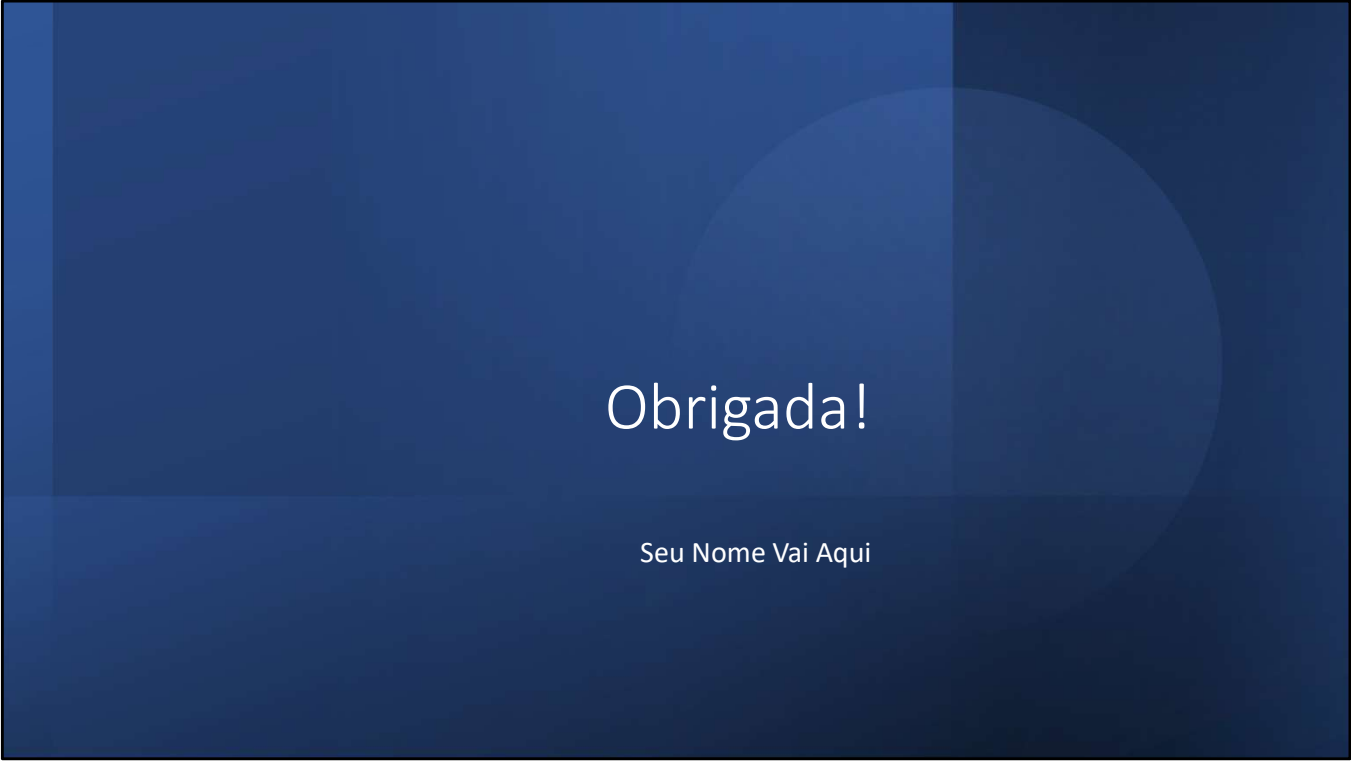
Prefira comunicação assertiva e positiva

Respeite moradores e colegas, adaptando-se a cada situação

- Para finalizar nosso encontro, quero reforçar algumas dicas práticas que vocês podem aplicar já no dia a dia aqui no condomínio.
- Primeiro: sempre fale com clareza e de forma simples.
- Quando for dar uma informação – como orientar sobre o uso da área comum ou explicar por que um corredor ainda não foi limpo –, evite termos complicados ou falas longas.
- Diga de forma direta e respeitosa, como: “A limpeza desse andar está agendada para as 10h, tudo bem?”
- Outra dica: escute com atenção. Se um morador reclamar de um vazamento, por exemplo, não interrompa nem se defenda logo de cara.
- Deixe ele falar, mostre que você está ouvindo com gestos, como acenar com a cabeça, e depois responda com calma: “Entendi, vamos verificar isso agora mesmo”.
- Use sua inteligência emocional para manter a calma, mesmo que o outro esteja exaltado.
- Sua postura e gestos também comunicam.
- Um segurança de braços cruzados ou com olhar distante pode parecer fechado. Já alguém que sorri, cumprimenta e olha no olho transmite acolhimento.
- Seja cordial, principalmente em momentos tensos. Quando algo der errado, evite apontar culpados – prefira frases como: “Vamos resolver isso juntos” em

vez de “Não fui eu que fiz”.

- E o mais importante: respeite a todos, moradores e colegas. A faxineira, o porteiro e o síndico são partes do mesmo time.
- Adaptar a forma como você fala para cada situação é sinal de inteligência e respeito.



Obrigada!

Seu Nome Vai Aqui

- A comunicação é como uma ferramenta: quanto mais usamos com atenção, melhor ela funciona.
- Esse treinamento é só o começo. Agora, convido vocês a testarem essas dicas e depois compartilharem o que perceberam de diferente no dia a dia.
- Muito obrigada pela presença e participação de todos!
- Vamos abrir agora para dúvidas ou situações que vocês queiram comentar.