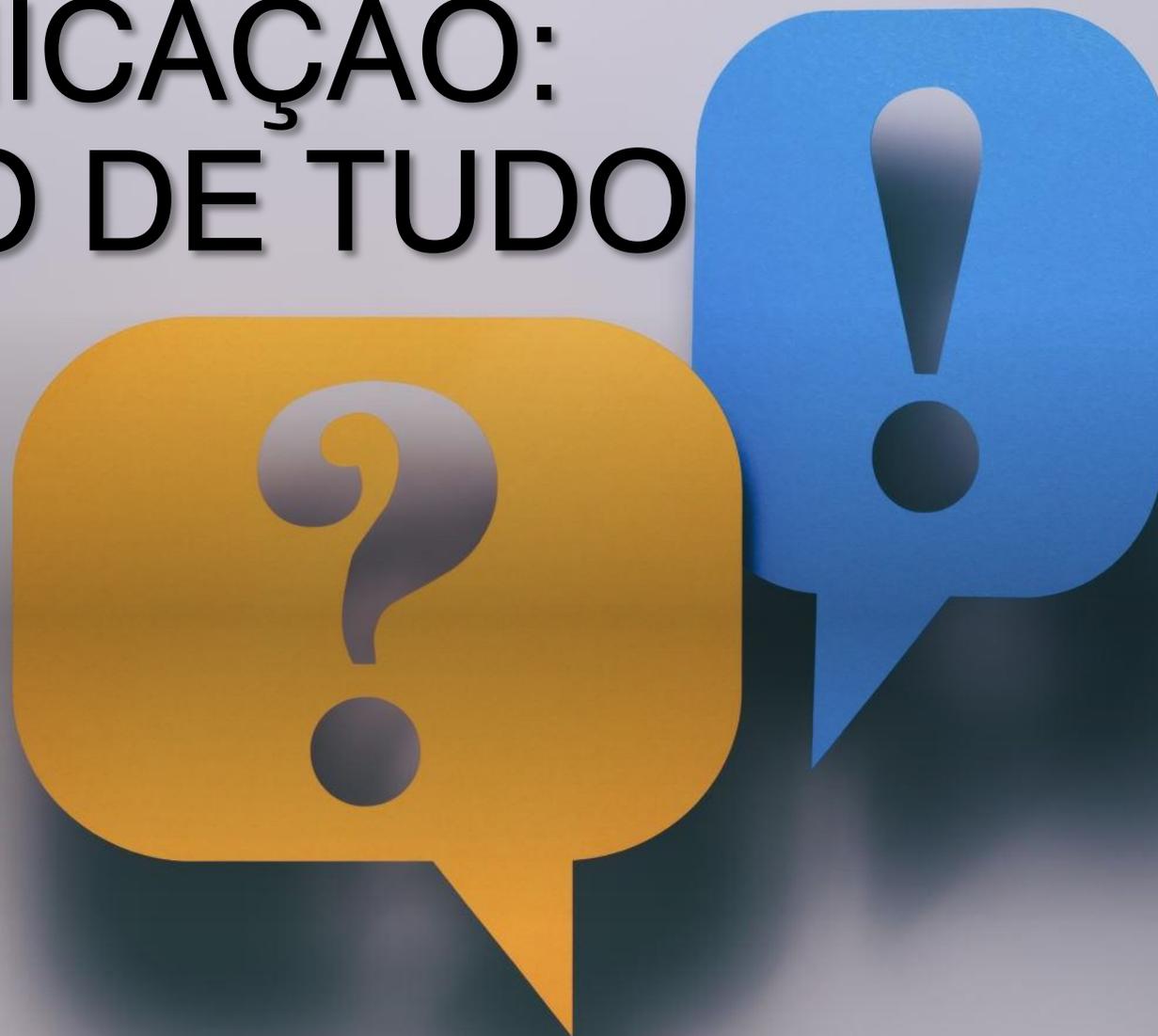


# COMUNICAÇÃO: O INÍCIO DE TUDO

*Ana Paula Mira*



# COMUNICAÇÃO: UMA COMPETÊNCIA ESSENCIAL

—

Quantas vezes você se comunica por dia?

Você já pensou que essa é sua **atividade básica** e inicial para qualquer outra na sua vida?

A comunicação é uma competência a ser desenvolvida todo dia!



**Mudanças pessoais  
=  
Mudanças no cliente**

---



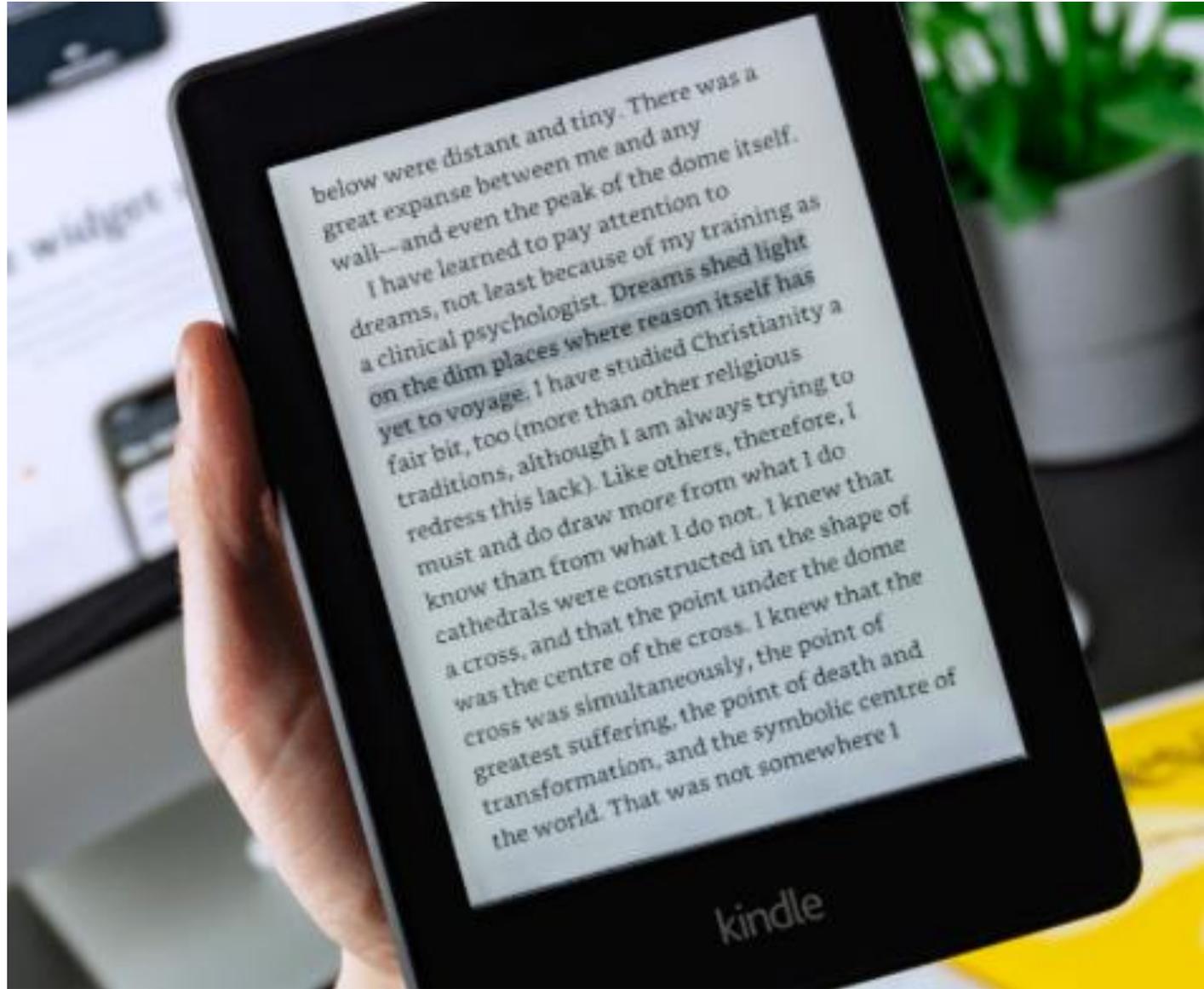






**YouTube**

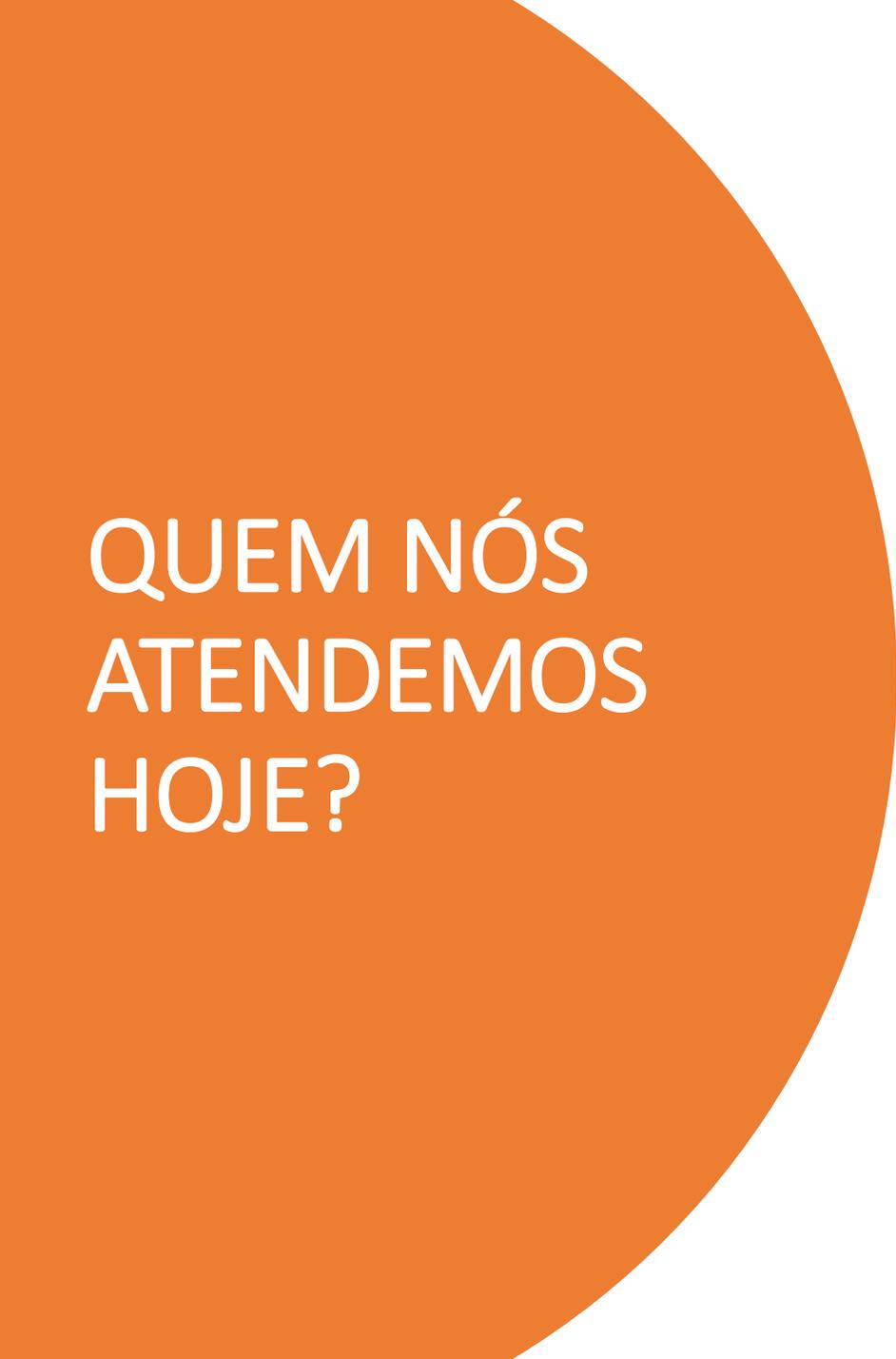
Pular anúncio ▶





PIX



A large orange circle is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the white background.

QUEM NÓS  
ATENDEMOS  
HOJE?

---

Não só as pessoas mudaram,  
mas também o atendimento  
que recebem.

---

Isso é muito perceptível nas  
propagandas, que passaram a  
focar nos indivíduos, não mais  
apenas no produto ou serviço.



**HOSPITAL  
SÃO LUCAS**  
GOVERNADOR VALADARES

HOSPITAL SÃO LUCAS  
POSSUI COMPLEXO  
HOSPITALAR DE  
EXCELÊNCIA COM ALTO  
PADRÃO DE ATENDIMENTO.



CENTRO CIRÚRGICO  
MODERNO E UMA UNIDADE  
DE TERAPIA INTENSIVA PARA  
ATENDER CASOS DE ALTA  
COMPLEXIDADE.



**HÁ MAIS DE 50  
ANOS CUIDANDO  
DE VOCÊ!**

RUA BARÃO DO RIO BRANCO, 662, CENTRO  
GOVERNADOR VALADARES  
TEL: (33) 3279-8701.

[www.femina.com.br](http://www.femina.com.br)

Prometo te guiar no caminho  
certo e ensinar o valor  
das pequenas coisas.  
Prometo jamais me esquecer  
da primeira vez que te vi.  
Na verdade, isso eu nem  
preciso prometer.

Pai Cláudio Mattos e sua filha Isabella Cristina.

Uma homenagem da  
*Pai* ternidade Femina

Rua Corumbá, 538 - Lixeira - Cuiabá, MT - (65) 2128-9000

**Femina**  
Hospital Infantil e Maternidade



## O CLIENTE HOJE

- Mais exigente
- Menos paciente
- Preocupado com personalização
- Quer humanização
- Não gosta de robôs
- Tendência a não atender telefone

## HABILIDADES EXIGIDAS

Conhecer o cliente e entender suas diferenças

Capacidade de personalizar atendimento

Olhar o cliente de forma humanizada

Saber “ouvir”



# EMPATIA NA COMUNICAÇÃO

---





Empatia é algo a ser aprendido, ou seja, não é uma característica nata. O ser humano aprendeu a ser empático a partir da necessidade de conviver em sociedade e de cooperar para que sua vida funcione.

# Tipos de empatia



**Empatia cognitiva:** habilidade de compreender a perspectiva da outra pessoa



**Emocional:** a capacidade de sentir o que a outra pessoa sente



**Preocupação empática:** possibilidade de sentir o que a outra pessoa precisa de você



---

# COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

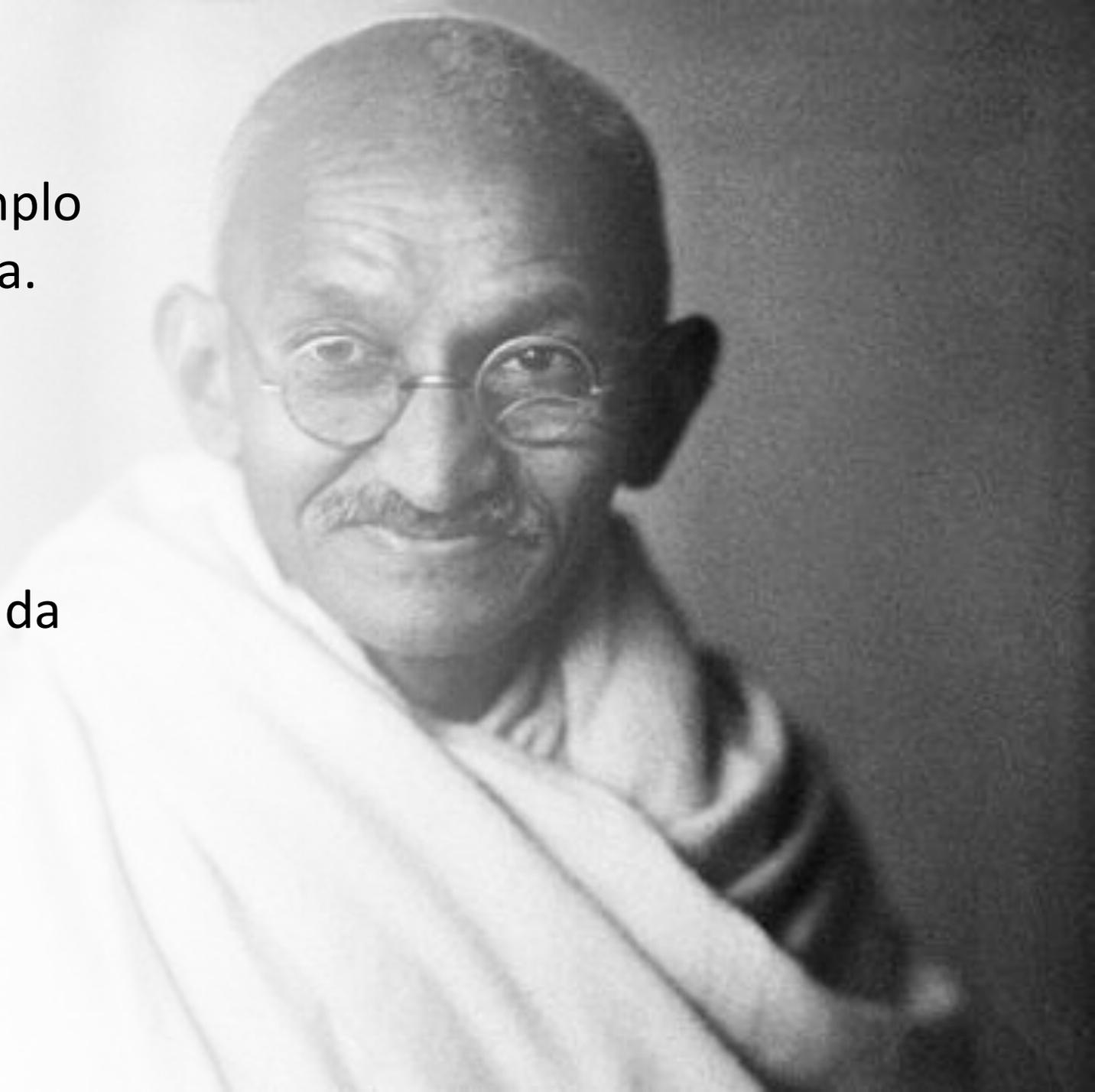
---

■  
Mahatma Gandhi é o maior exemplo  
no mundo de atitude não violenta.

Viveu de 1869 a 1948.

Pregou a resistência não violenta  
para conquistar a independência da  
Índia em relação à Inglaterra.

---

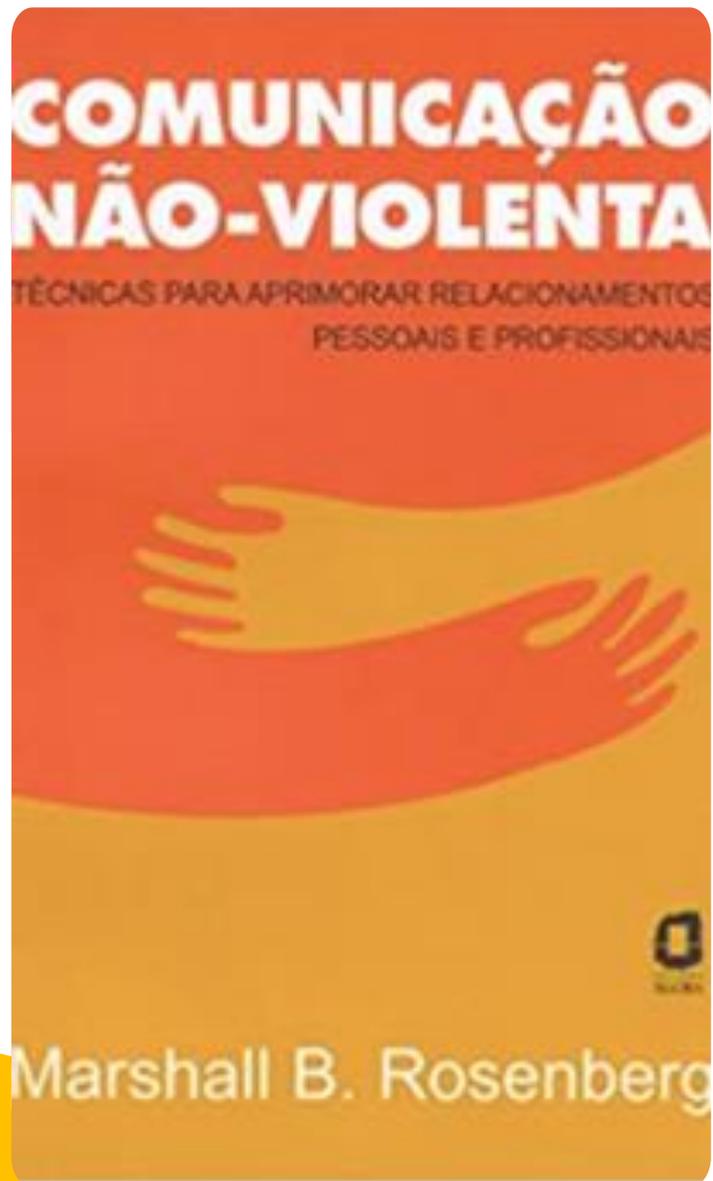




## A não violência

Marshall Rosenberg desenvolveu a Comunicação Não Violenta para resolver conflitos, baseado nos métodos de terapia de Carl Rogers.

Ele usa o termo “não-violência” na mesma acepção de Gandhi — “referindo-se a **nosso estado compassivo natural** quando a violência houver se afastado do coração. Embora possamos não considerar “violenta” a maneira de falarmos, nossas palavras não raro **induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos**”.



Livro lançado em 1999 e  
aplicado em mais  
de 70 países.

# A CNV pode e deve ser usada em todas as situações da nossa vida!

Relacionamentos íntimos

Famílias

Escolas

Organizações e instituições

Terapia e aconselhamento

Negociações diplomáticas e comerciais

Disputas e conflitos de toda natureza



# CNV nas organizações

- Estreita **laços** entre funcionários e liderança;
- **Transforma** o clima organizacional;
- **Motiva** a equipe;
- Diminui a **rotatividade**;
- Cria um ambiente de trabalho mais **humano**.



# PRECEITOS DA CNV

A Comunicação Não Violenta nos ajuda a **reformular** a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros.

Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se **respostas conscientes**, baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando.

Somos levados a nos expressar com **honestidade e clareza**, ao mesmo tempo que damos aos outros uma relação **respeitosa e empática**.



# O QUE É A CNV?

“Conjunto de habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de **continuarmos humanos**, mesmo em condições adversas.”

Marshall B. Rosenberg. “Comunicação não violenta”

# OS QUATRO COMPONENTES DA CNV

**Observação:** observamos a situação; procuramos não fazer nenhum julgamento ou avaliação.

**Sentimento:** identificamos como nos sentimos ao observar uma ação (magoados, irritados, assustados, alegres)

**Necessidade:** qual necessidade está ligada ao sentimento?

**Pedido:** depois de analisados esses três itens, saber qual pedido deve ser feito para aquela situação se resolver.



---

## POR ONDE COMEÇAR?

- Não julgue as pessoas
- Evite comparações
- Assuma responsabilidades
- Expresse como você se sente
- Use mais EU no lugar de VOCÊ em relação aos sentimentos

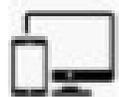
# Obrigada!



[facebook.com/toda.lettra](https://www.facebook.com/toda.lettra)



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



[www.todalettra.com.br](http://www.todalettra.com.br)



[contato@todalettra.com.br](mailto:contato@todalettra.com.br)



[+55 41 991151531](https://api.whatsapp.com/send?phone=5541991151531)