

AULA 39: ORATÓRIA À PROVA DE CONFLITO



O QUE SÃO RUÍDOS?

QUANDO A MENSAGEM NÃO
CHEGA CLARA AO RECEPTOR
EXEMPLOS:

Falta de interesse

Canal errado

Mensagem mal elaborada

Falta de foco no ouvinte



FALTA DE INTERESSE

Pessoa mexendo no celular durante a conversa

Grupo de WhatsApp lotado de mensagens

E-mails sem resposta



70% DA POPULAÇÃO É ANALFABETA FUNCIONAL

LÊ, MAS NÃO COMPREENDE



CANAL ERRADO

WhatsApp ≠ comunicação corporativa

Cada canal tem sua função:

Stories → curtos e rápidos

Reels → maior tempo

YouTube → aprofundamento

Situações sérias → reuniões presenciais ou chamadas de vídeo



MENSAGEM MAL ELABORADA

"VOCÊ É O QUE COMUNICA"

Postura, roupas,
expressões → também
comunicam

Exemplo: Personal trainer
que só atraía perfis de
festa

No trabalho → Atraso,
falta de clareza,
postura tímida =
imagem negativa



FALTA DE FOCO NO OUVINTE

Adaptar linguagem ao público:

**Cliente ≠ chefe ≠ criança
≠ rede social**

**TikTok ≠ LinkedIn ≠
YouTube**

**Comunicação = tornar
comum**



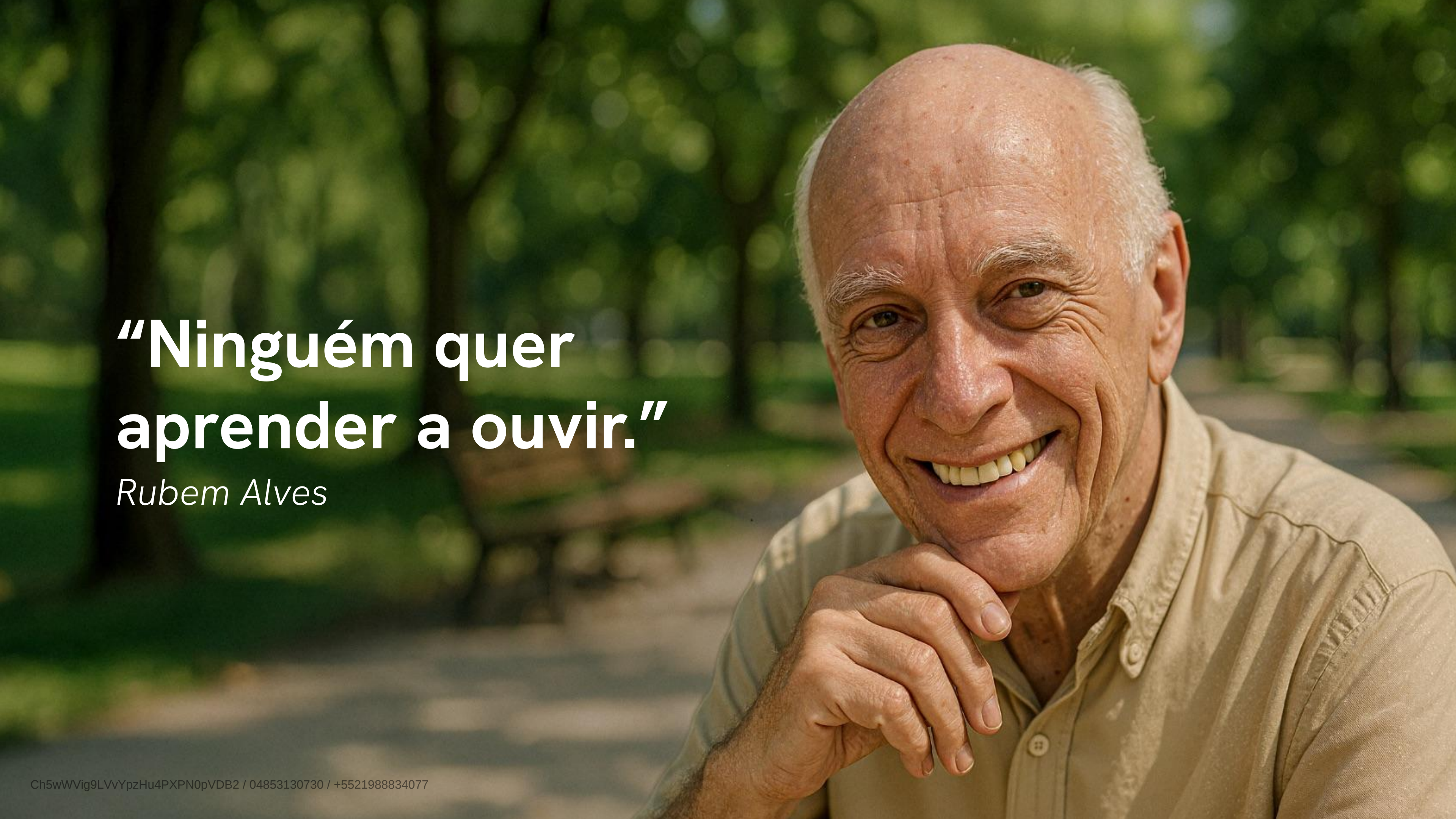
PILARES DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Escutatória = Ouvir é uma arte

Síntese = Menos é mais

Posicionamento = Saber dizer não





**“Ninguém quer
aprender a ouvir.”**

Rubem Alves

ESCUTATÓRIA

Ouvir evita conflitos

Permite entender antes de reagir



PODER DA SÍNTESE

Menos é mais

**Evitar prolixidade e
repetições**

**Curador do TED: "Melhor
uma mensagem curta e
clara do que muitas
superficiais"**



3 PILARES DA CLAREZA

Dominar conteúdo

Conhecer público

Saber o motivo da fala



SE POSICIONAR

Saber dizer não com educação

Pessoas que só dizem "sim" perdem autoridade

Frases úteis em reunião:
"Respeito seu ponto de vista, mas..."

"Importante trazer isso, e..."

"Obrigado por compartilhar. Porém..."



TÉCNICA DO "REPETE, POR FAVOR"

EM CASO DE PIADAS OU ATAQUES:

Pergunte "Pode repetir?"
(com tom neutro)

Obriga o outro a refletir
no que disse

Reduz hostilidade



EXEMPLOS PRÁTICOS (REUNIÕES)

Chegar atrasado transmite desorganização.
Como corrigir: Pontualidade, câmera ligada, energia

Entrar no celular transmite desrespeito..
Como corrigir: Parar ligação, pedir licença

Excesso de mensagens em grupo transmite poluição e desorganização..
Como corrigir: Mensagens claras e objetivas, usar marcação



HUMOR DESCALIBRADO

Piadas em momento
sério = imagem negativa

Exemplo: Piada em grupo
sobre golpe → silêncio
constrangedor

Regra: **Calibrar humor no
ambiente profissional**



CORDIALIDADE NO DIA A DIA

Cumprimente sempre: "Bom dia", "Boa tarde"

Olho no olho, sorriso, postura

Nem distante demais, nem brincalhão
demais = Equilíbrio

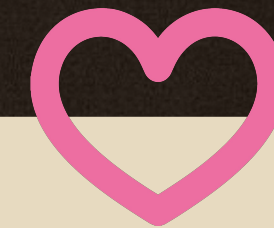


O QUE EVITAR



**Comentários
pessoais invasivos**

"Nossa, você está
acabado hoje"



**Prefira abordagem
privada com tom
amigável**

"Está tudo bem?
Precisa de algo?"

