



# A comunicação humanizada na liderança à distância

Ana Elisa Moreira-Ferreira  
Diretora Executiva da Univoz  
Fga. Ma. Coach e Consultora em Comunicação Humana

Foto Pexels

**D**entro do mundo corporativo, muito se fala sobre liderança para conseguir resultados. Mas além do papel nos negócios, uma atribuição essencial é guiar seu time. Para isso, a verdadeira liderança exige força de vontade e determinação para lidar com desafios humanos, especialmente nos dias atuais de distanciamento e de comunicação por tantas novas tecnologias.

A globalização entre os séculos XX e XXI trouxe consigo a evolução tecnológica, modernização empresarial, vantagens como a fácil comunicação à distância, e maior acesso às diversas informações. Em março de 2020, bem no início da pandemia, segundo a Fundação Instituto de Administração (FIA), 43% das empresas já haviam optado rapidamente pelo *home office* devido à crise da Covid-19; hoje, muito mais empresas ou áreas estão atuando à distância. Uma mudança muito rápida e dá até

para imaginar o que seria das empresas nessa fase sem os recursos de contato *online* e de trabalho *home office*! Provavelmente, muitos dos negócios seriam literalmente interrompidos ou teriam colaboradores mais expostos ao risco para sua saúde. Ter líderes atentos às tendências e inovações tecnológicas é uma necessidade atual.

Mas agora tornou-se mais urgente que o líder observe também as inovações nas **necessidades humanas**, já que esse distanciamento de suas equipes veio para ficar e trouxe novos desafios para gerir e se comunicar à distância.

Para quem atua em *home office*, não há mais o contato constante de olhar a equipe trabalhando e sentir o clima deste grupo. Não aproveitamos mais aquele café para aproximar e gerar outros vínculos mais profundos. Muitos comportamentos e atitudes foram substituídos por Zoom, Teams, Google Meetings. Que bom que os temos, mas qual transformação o líder precisa acompanhar?

A liderança com uma **comunicação humanizada** é essencial nesse momento, para que haja um equilíbrio entre o reger o grupo e o se conectar com cada membro da equipe.

A comunicação é o processo que possibilita a interação e troca entre as pessoas. Comunicar é tornar comum, fazer com que o outro entenda seu ponto de vista, mas

também se abrir para a visão do outro. A comunicação humanizada, parte dessa base, mas vai além, necessitando de outros componentes.

A comunicação humanizada é o fugir do que é apenas mecânico e voltar a essência humana! Quando uma mensagem chega ao seu receptor, ele precisa perceber-se não como um público qualquer, mas que essa interação é pessoal e direta. Nada mais, e nada menos do que assumirmos nossa natureza para nos aproximarmos como humanos, e não máquinas. Não é ser bonzinho ou permissivo, mas sim acolhedor, bom ouvinte, e empático, até mesmo para quando precisar dar uma negativa; e é da liderança que isso deve começar.

Vamos falar aqui de 4 pontos essenciais da **Comunicação Humanizada do Líder:**

**Comunicação mecanizada precisa ser abandonada**

Sabe aquele hábito de somente o líder falar? Ou fazer encontros eventuais e somente com o grupo todo? Então, no *home office* os colaboradores ficam mais carentes de contato. Em uma pesquisa americana, muitos trabalhadores relataram não quererem atuar em *home office* com medo de serem esquecidos por seus líderes e empresas. Reuniões pontuais e unilaterais podem até continuar, desde que outros momentos de contato aconteçam.

Conversas individuais frequentes, rodas de conversa para coletar percepções e necessidades, momentos de descontração mesmo que *online* substituindo o *happy hour* são ações importantes. Estar mais ou menos próximo com contato diário vai depender de boas conversas do líder com cada colaborador, captando aquele que necessita de maior ou menor apoio.

### **Saiba compreender e exerça a empatia**

Respeite a singularidade de cada um dentro de sua equipe. Todos possuem personalidades diferentes e precisam de atenção em áreas diferentes também. Quando há espaço para compreender o que o outro está dizendo, a comunicação torna-se efetiva, gerando conexões positivas. Por isso, o contato diário torna mais clara quais são essas necessidades individuais. Lembre-se também que agora você está entrando na casa do colaborador, em momentos familiares e até com risco de ele expor aquilo que antes mantinha discreto em sua intimidade. Faça acordos sobre os momentos que são bons para conversarem, e verifique se ele tem um ambiente favorável para abrir a câmera e microfone; peça para virar o computador para uma parede lisa, assim não expõe ninguém. Seja empático com cada realidade de vida. Sabemos que isso não é fácil para o líder: pedir resultados para a equipe atendendo as necessidades suas e da empresa, mas também considerando momentos e individualidades. Mas isso faz

parte da comunicação e liderança humanizadas.

### **Seja um comunicador exemplar**

O respeito como autoridade não se constrói pelo medo, mas pela admiração dos outros por você. Um líder precisa ser o primeiro a demonstrar vontade em alcançar os melhores resultados, e deve colocar em prática o que ele mesmo cobra de cada um. A comunicação humanizada também ajuda a construir essa imagem de exemplo a ser seguido. A escuta acolhe, a fala atenciosa respeita, até mesmo o “dizer não” pode ser bem recebido se for dito com assertividade e humanidade. Isso constrói uma imagem positiva de líder influenciador e que será mais facilmente seguido por sua equipe.

### **Intensifique *feedbacks* que fortaleçam a confiança**

A comunicação humanizada implica também em calibrar expectativas. É muito respeitoso dizer ao outro o que esperamos dele, o quanto ainda está distante dos níveis de desenvolvimento esperados, mas o quanto acreditamos em seu potencial, e como estamos dispostos a apoiá-lo nessa conquista. Nesse trabalho à distância, esse tipo de conversa de *feedback* tornou-se mais necessária para que colaboradores se sintam vistos e apoiados, e para que as relações se fortaleçam em laços de confiança. O neurocientista Paul Zak reforça

o quanto o cérebro fica mais seguro e trabalha muito melhor quando essas relações de confiança são construídas entre líder e sua equipe. Ser um líder de comunicação humanizada é o que possibilita estabelecer essa ponte de confiança, e promover os pontos particulares e habilidades de cada envolvido.

Sua equipe precisa saber para que direção vocês estão indo. Procure estabelecer um planejamento e dar um retorno sobre cada tarefa cumprida, ou não cumprida, sobre cada *step* alcançado. O feedback é uma das melhores formas de calibrar visões, e uma das principais ferramentas de desenvolvimento para o sucesso individual, do time e da empresa.

### Por fim:

Sabemos que um verdadeiro líder deve caminhar com sua equipe e guiá-la a fim de melhores resultados. No entanto, isso só se torna possível quando o mesmo pratica suas ações com maturidade, sensibilidade, assertividade, flexibilidade cognitiva, inteligência emocional e empatia. Essas são características e *Soft Skills* que podem ser mais evidenciadas ou desenvolvidas se o líder buscar seu autoconhecimento. Conhecer a si mesmo de fato, suas emoções e sentimentos, suas necessidades e anseios, seus gatilhos e pontos para melhorar, suas crenças e valores, facilita posicionar-se como ser humano, falível, mas com grande potencial. Conhecendo a si mesmo ficará até mais fácil conhecer cada membro de seu time. Autoconhecimento também é um grande passo para conquistar uma comunicação humanizada na liderança.

Ana Elisa Moreira-Ferreira  
Diretora Executiva da Univoz

Fga. Ma. Coach e Consultora em Comunicação Humana

### Como o líder pode desenvolver uma nova forma de comunicação mais humanizada e que gere resultados por meio das pessoas?

Você, líder, pode contar com o apoio da Univoz para o seu desenvolvimento por meio dos cursos online como “Assertividade e Seus Arquétipos”, “A Dinâmica da Liderança”, “Competências Pessoais na Inteligência Emocional”, ou em eventos como o “Diálogos em Pauta”, entre outras soluções: **assessment, sessões de coaching, mentoria LAB Liderança, Rodas de Conversa, e muito mais.**

[Clique aqui](#) e faça sua inscrição agora mesmo!

Fique perto e conecte-se com a gente!

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