

INFORMAÇÕES

| MÓDULO | | INSTRUTOR |
|--------|-------------|--|
| 02 | Comunicação | Síntese Aprofundada Fabrício Felipe |

CONTEÚDO

Treinamento de Comunicação - FMX Academy
Comunicação eficaz com clientes internos e externos

FMX Academy | Facilitador: Fabrício Felipe Dutra Silva
Duração: 4 encontros | **Formato:** Interativo, Reflexivo e Prático

AULA 1 - FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO EFICAZ

Objetivo: Compreender os fundamentos da comunicação e seu impacto no ambiente corporativo e interpessoal.

Conteúdos trabalhados:

- Diferença entre clientes internos e externos
- Princípios da comunicação eficaz
- Escuta ativa e empatia como pilares de relacionamento
- Comunicação assertiva e adaptada ao público
- Introdução ao conceito de ruídos de comunicação

Reflexões:

- Qual o nosso papel na qualidade da comunicação?
- Como os ruídos se formam na escuta e na fala?
- Empatia como ferramenta de conexão.

Atividade prática:

- Apresentação Pessoal: Os participantes foram convidados a se apresentar de forma criativa, compartilhando quem são, seus sonhos, hobbies, formação, família e uma frase que os representa.

AULA 2 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E RUÍDOS

Objetivo: Trabalhar a autoexpressão com equilíbrio entre empatia e clareza, reconhecendo os fatores que interferem na comunicação.

Conteúdos trabalhados:

- Comunicação assertiva x agressiva x passiva
- Ruídos na comunicação: psicológicos, semânticos, culturais e físicos
- Comunicação Não-Violenta (CNV) – os 4 passos práticos
- Importância da intenção e escuta genuína

Recurso multimídia:

- Vídeo "Ruídos na Comunicação" do canal #ESQUENTA com uma dramatização de falhas de entendimento.

Aprendizados:

- A forma como falamos muitas vezes fala mais alto do que o conteúdo.
- O cuidado com o tempo, tom, canal e contexto pode evitar conflitos.

AULA 3 - AUTOIMAGEM X IMAGEM PERCEBIDA

Objetivo: Estimular o autoconhecimento e a consciência da imagem que projetamos, a partir de feedbacks e autoanálise.

Conteúdos trabalhados:

- Diferença entre **autoimagem** e **imagem percebida**
- Conceito de **metacomunicação**: como o outro interpreta a nossa comunicação
- Reflexão sobre **autoestima comunicacional**

Atividades realizadas:

- Compartilhamento das **apresentações pessoais**
- Análise dos **feedbacks recebidos de colegas** sobre a própria comunicação
- Introdução e prática das **10 técnicas de Leil Lowndes** para conversas eficazes

Discussão em grupo:

- Como me vejo x como sou visto
- Que ajustes posso fazer na minha forma de comunicar?
- O que me surpreendeu nos feedbacks?

AULA 4 - COMUNICAÇÃO COM INTENÇÃO E AÇÃO

Objetivo: Conectar tudo o que foi aprendido ao longo do módulo e aplicar com intenção, alinhando fala e atitude.

Conteúdos trabalhados:

Os 4 Pilares da Comunicação com Intenção:

- Presença
 - Clareza
 - Escuta
 - Ação
- A importância de escolher o foco comunicacional intencionalmente
 - O poder da comunicação como movimento e transformação

Atividade individual:

- Preenchimento do Mapa da Comunicação Pessoal
- Escolha de um dos 4 pilares para praticar conscientemente em situações reais
 - Compartilhamento de palavras-chave que definiram a jornada pessoal de cada um:
 - “Autoconhecimento”, “Crescimento”, “Iniciativa”, “Aprendizado”, “Reflexão”

RESUMO INTEGRADO DO MÓDULO

| Aula | Tema | Competência Desenvolvida | Atividade-Chave |
|------|---------------------------------|---|---|
| 1 | Fundamentos da Comunicação | Escuta ativa, empatia, adaptação ao público | Apresentação pessoal |
| 2 | Assertividade e Ruídos | Clareza, CNV, percepção e autocontrole | Análise de ruídos + vídeo + CNV |
| 3 | Autoimagem e Imagem Percebida | Autoconhecimento, leitura de contexto | Feedbacks, técnicas de Leil Lowndes |
| 4 | Comunicação com Intenção e Ação | Comunicação estratégica e propositiva | Mapa da comunicação pessoal + desafio final |

IMPACTO DO MÓDULO NA EQUIPE:

- Aumento da escuta entre os pares
- Maior consciência na escolha das palavras
- Protagonismo na comunicação (iniciativa)

- Valorização da comunicação como processo relacional, e não apenas informacional
- Autoconhecimento como base da comunicação eficaz

ENCERRAMENTO

Para receber seu certificado de participação, complete a avaliação final disponível via link e QR Code.

“Comunicar é mais do que falar – é construir, curar e conectar.”

CONTATO E APOIO

Instrutor: **Fabrizio Felipe**

E-mail: contato@fmxsolucoes.com.br

Telefone: +55 18 99710-6779

LinkedIn: [fabrizio-felipe](#)

Estou sempre aberto para ouvir, apoiar e caminhar junto na sua jornada de desenvolvimento!

Esta apostila é seu mapa e sua lembrança de que crescimento é escolha diária. Releia, compartilhe, adapte – e siga crescendo!