dss+

Utilizando a Comunicação Afetiva e o Engajamento de Colaboradores para Resultados Extraordinários

Para que as empresas prosperem, a comunicação eficaz é essencial. Na verdade, 93% dos líderes empresariais concordam que "a comunicação é a espinha dorsal dos negócios", segundo o relatório State of Business Communications 2024 da Grammarly. Quase dois terços (64%) também afirmam que a comunicação eficaz leva ao aumento da produtividade, e metade (49%) acredita que ela eleva a confiança dos colaboradores.

Por outro lado, o relatório State of the Global Workplace: 2023 da Gallup apontou que a falta de engajamento contribuiu para uma perda global de US$ 8,8 trilhões em produtividade.
Mas para ser eficaz, a comunicação também precisa ser afetiva.

Qual é a diferença?

Ao descrever uma comunicação como eficaz, o foco está nos resultados. Já a comunicação afetiva está ligada a sentimentos e emoções — e à capacidade de mudar mentalidades e comportamentos. É onde líderes se conectam com seus colaboradores sobre o que valorizam e os sentimentos associados a esses valores.

Entender e aplicar a comunicação afetiva é crucial para empresas que desejam otimizar eficiência, alcançar metas, manter agilidade e competitividade. No entanto, isso exige compromisso: engajar emocionalmente os colaboradores requer estratégia evoluída — e intencionalidade. Quando bem feita, essa conexão mais profunda transforma o ambiente de trabalho, impulsionando o moral, a produtividade e, por fim, os resultados.

A Necessidade de Comunicação Afetiva

Qualquer líder experiente concordará: a comunicação dentro da organização é extremamente importante. Dados da Gallup (2024) indicam que equipes bem conectadas têm aumento de:

- **18% em produtividade (vendas);**
- **23% em lucratividade;**
- **70% no bem-estar dos colaboradores.**

A Harvard Business Review já classificou a falha de comunicação como "o assassino silencioso das grandes empresas", o que reforça sua importância.

Por que, então, tantas empresas ainda falham na comunicação?

Um dos motivos principais é o foco excessivo em objetivos financeiros de curto prazo. A alta liderança frequentemente prioriza eficiência, produtividade e confiabilidade de ativos, negligenciando práticas internas de comunicação. Além disso, muitas empresas não valorizam a comunicação afetiva — o que gera um vazio, justamente onde os colaboradores mais anseiam por conexão.

O Poder da Comunicação Afetiva

Nossa recomendação central é clara: as empresas precisam adotar a psicologia afetiva em suas estratégias de comunicação. Pesquisas em neurociência mostram a ligação entre razão, emoção e tomada de decisão, afetando profundamente nossas interações dentro e fora do trabalho. Quando conectados emocionalmente, os colaboradores se sentem mais motivados e engajados.

O modelo de aprendizado em três domínios de Benjamin Bloom — cognitivo, psicomotor e afetivo — reforça isso. Para que iniciativas organizacionais tenham sucesso, é essencial alinhar o conteúdo a valores significativos.

Quando as pessoas compreendem o "porquê" por trás de suas ações e sentem conexão com o que fazem, adotam comportamentos positivos tanto para si quanto para a organização.

Estratégias para Implementar a Comunicação Afetiva

Na dss+, começamos nosso trabalho engajando a liderança executiva e uma amostra diversa de colaboradores. Por meio de workshops interativos, entrevistas e grupos focais, promovemos um ambiente inclusivo onde todas as vozes são ouvidas.

O componente de mensagem é vital. O professor Tim Ludwig, especialista em segurança comportamental, destaca que as empresas devem remover barreiras ao sucesso, e não apenas promover valores de segurança.

A comunicação afetiva precisa ressoar de forma genuína, eliminando obstáculos ao engajamento. Segundo Ludwig, o verdadeiro valor está nas conversas reais — de pessoa para pessoa — que moldam uma cultura interdependente capaz de transformar mentes, corações e comportamentos.

O modelo Curva de Bradley™ da dss+ mostra que uma cultura de segurança interdependente salva vidas, melhora o desempenho do negócio e gera impactos positivos nas operações. Em culturas maduras (estágio interdependente), a segurança é sustentável, os colaboradores se apoiam, se desafiam e se sentem responsáveis pela segurança mútua.

Tornando a Comunicação Atingível e Autêntica

Inspirados pela teoria de Marshall McLuhan de que "o meio é a mensagem", alinhamos meio, conteúdo e público para garantir que a mensagem seja eficaz e afetiva. Nossa abordagem valoriza narrativas autênticas. Isso garante que a comunicação seja:

- Crível
- Realista
- Alinhada aos valores, emoções e sentimentos dos colaboradores

Criamos vídeos, sinalizações, workshops e outras ferramentas que trazem as mensagens à vida — conectando-se a todos os níveis da organização e reforçando a cultura interdependente que buscamos desenvolver.

Esse tipo de comunicação gera uma mudança profunda e duradoura na forma como as pessoas pensam, colaboram e resolvem problemas. É assim que a verdadeira transformação acontece de dentro para fora.

Casos de Sucesso com Comunicação Afetiva

Trabalhando com empresas em todo o mundo, testemunhamos o poder transformador da comunicação afetiva:

- Em uma empresa da Ásia-Pacífico, ajudamos a incorporar Regras de Vida por meio de um programa de compromisso pessoal, melhorando a adesão à segurança de 700 colaboradores.
- Um fabricante nos EUA criou um ambiente voltado ao bem-estar dos colaboradores, reduzindo em 55% os casos de lesões graves e fatais.
- A Bruce Power, maior empresa de energia nuclear da América do Norte, reduziu em 50% os erros operacionais em apenas 9 meses, ao adotar uma abordagem comunicacional mais afetiva.

Conclusão

A principal mensagem é simples: a comunicação afetiva não é algo secundário — ela é fundamental para o sucesso organizacional.

Empresas que investem na conexão emocional com seus times:

- Aumentam o engajamento
- Impulsionam a inovação
- Melhoram a produtividade
- Constroem resiliência

Comunicação afetiva é estratégia.
E quando aplicada com autenticidade, leva a resultados extraordinários.

Autora

Nancy Kondas
Líder global de comunicações e branding, dss+
nancy.kondas@consultdss.com

Sobre a dss+

A dss+ é uma fornecedora líder de serviços de consultoria em gestão de operações com o objetivo de salvar vidas e criar um futuro sustentável. A dss+ permite que as empresas desenvolvam capacidades organizacionais e humanas, gerenciem riscos, aprimorem as operações, alcancem metas de sustentabilidade e operem de forma mais responsável.

dss+
Protect. Transform. Sustain.

linkedin.com/company/consultdss
x.com/consultdss
youtube.com/consultdss
instagram.com/consultdss
www.consultdss.com/pt

© 2025 DSS Sustainable Solutions. Todos os direitos reservados.