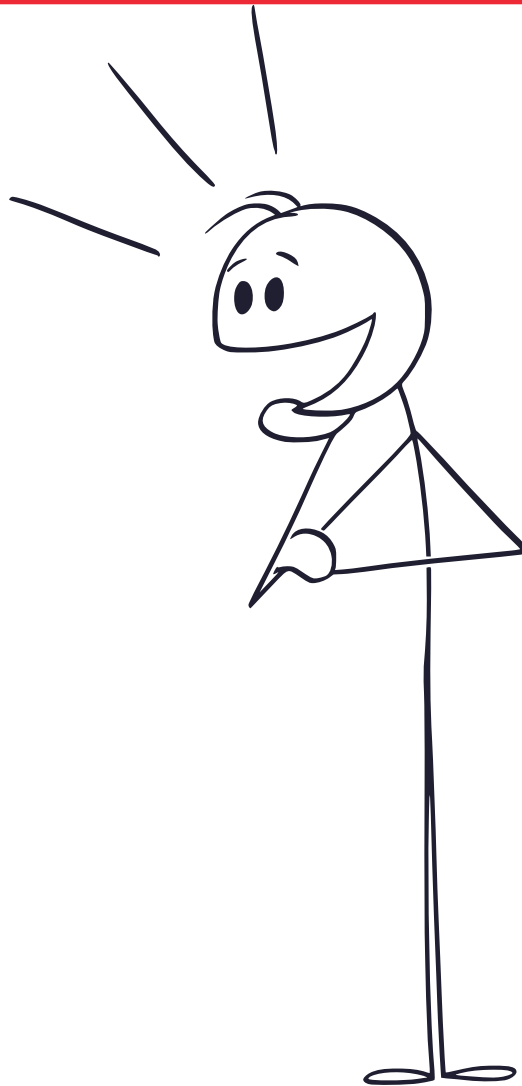


OS IMPACTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NA RELAÇÃO COM O CLIENTE



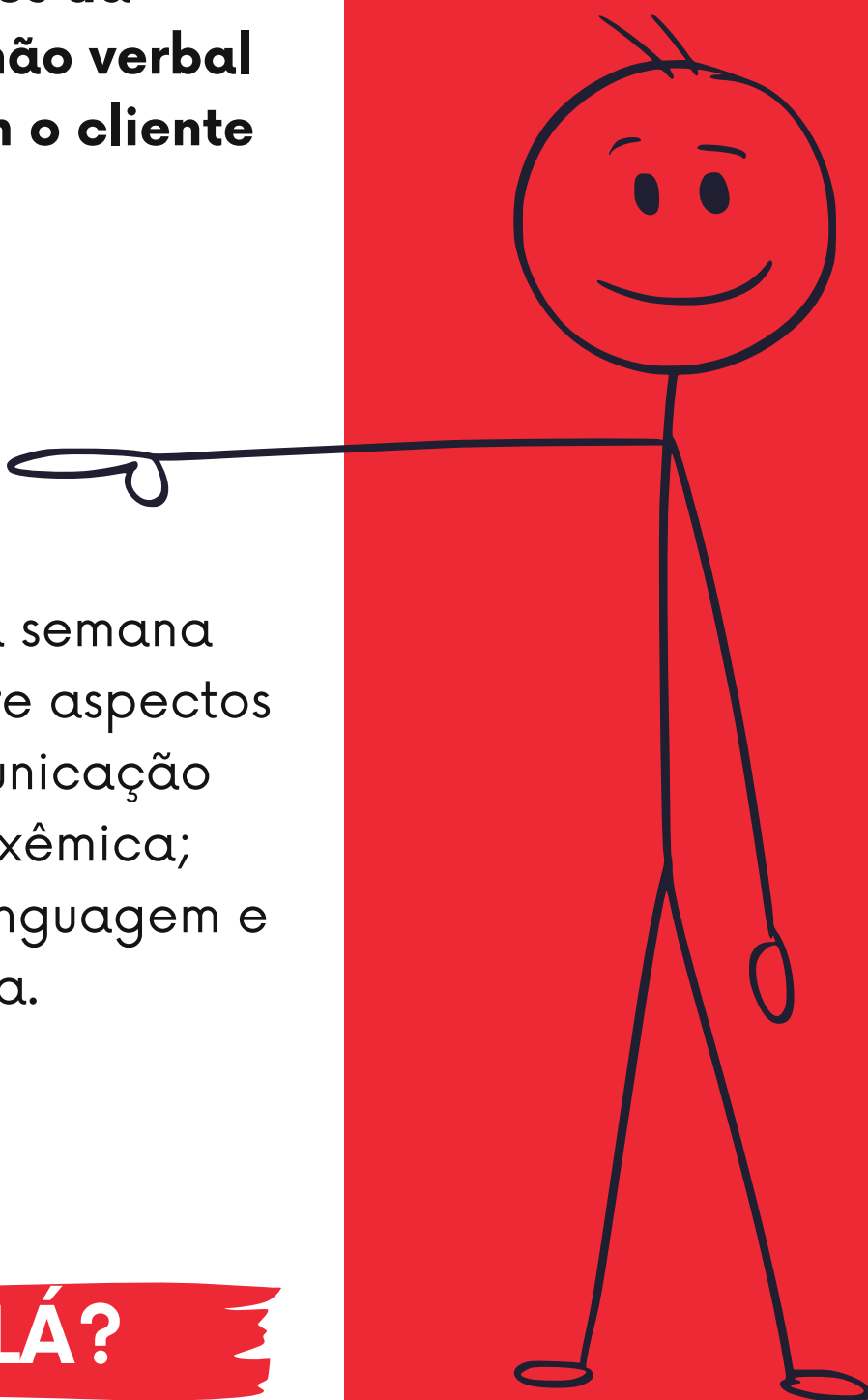
1. Proxêmica;
2. Tacêsica;
3. Paralinguagem;
4. Cinésica;

OLÁ ESTAGIÁRIOS!

Seja bem-vindo a aula:
**Os impactos da
comunicação não verbal
na relação com o cliente**

Na aula dessa semana
vamos falar sobre aspectos
vitais da comunicação
corporal: Proxêmica;
tacêsica; paralinguagem e
cinésica.

VAMOS LÁ?



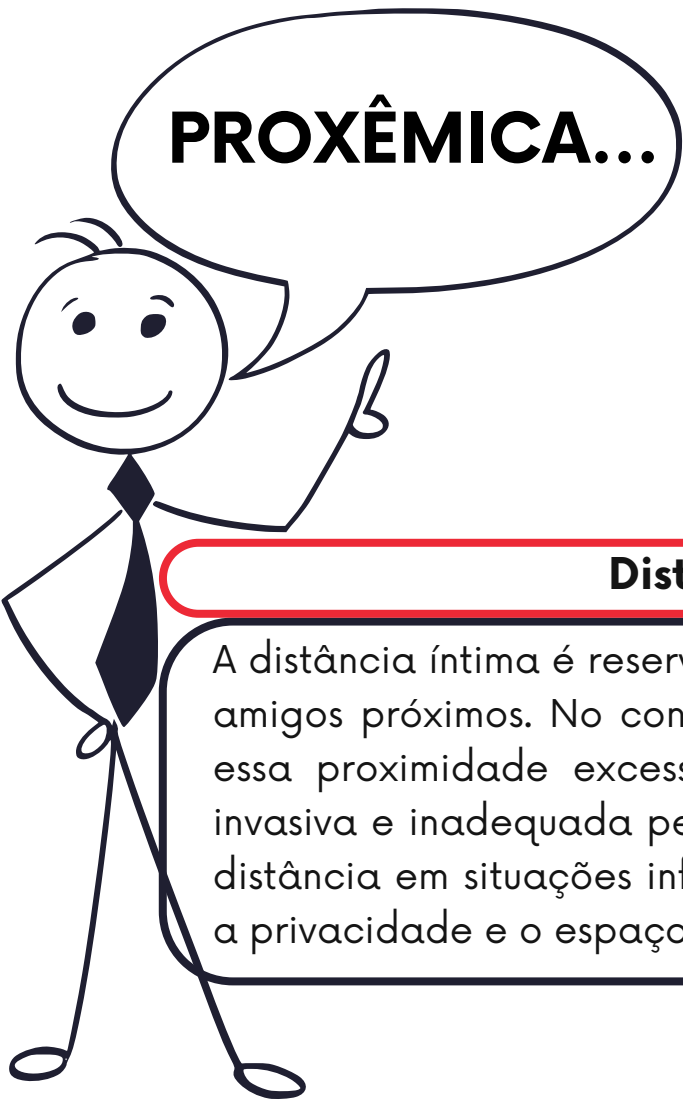


PROXÊMICA

Como vocês já viram nas aulas de português, a comunicação desempenha um papel fundamental em todos aspectos da nossa vida, no estágio não seria diferente.

É importante compreendermos a importância da comunicação não verbal, especialmente no contexto do supermercado.

Hoje, exploraremos quatro aspectos vitais da comunicação corporal - proxêmica, paralinguagem, cinésica e tacêsica - que não apenas moldam nossas interações com clientes e colegas, mas também definem a atmosfera de nosso ambiente de estágio.



PROXÊMICA...

A **proxêmica** estuda o uso do espaço físico durante a comunicação e é fundamental para garantir conforto, respeito e eficácia nas relações interpessoais. Aqui estão algumas orientações detalhadas sobre os diferentes níveis de distância e suas aplicações práticas:

Distância íntima:

A distância íntima é reservada para interações com familiares e amigos próximos. No contexto profissional, é importante evitar essa proximidade excessiva, pois pode ser percebida como invasiva e inadequada pelos colegas e clientes. Mantenha essa distância em situações informais e fora do estágio, respeitando a privacidade e o espaço pessoal dos outros.

Distância pessoal:

A distância pessoal é apropriada para interações cotidianas no ambiente de estágio. Geralmente, varia de 45 a 120 centímetros de distância entre as pessoas. É a distância típica em conversas cara a cara durante reuniões, conversas ou interações com clientes. Manter essa distância demonstra respeito pelo espaço pessoal do outro enquanto ainda permite uma comunicação próxima e eficaz.

Distância social:

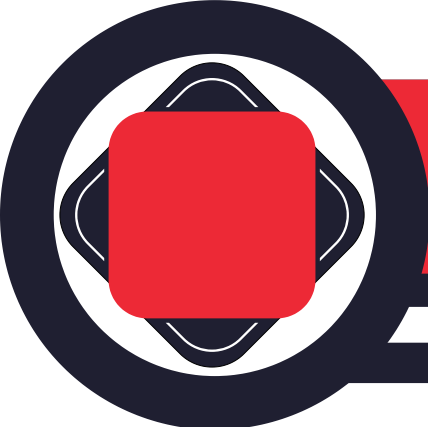
Ideal para interações formais ou profissionais, a distância social varia de 1,2 a 3,6 metros de distância entre as pessoas. É a distância comum em conversas durante uma apresentação, reuniões de equipe ou negociações. Essa distância proporciona uma sensação de respeito e conforto, permitindo que os participantes mantenham sua privacidade pessoal enquanto se envolvem na comunicação.

Distância pública:

Utilizada em situações como palestras ou apresentações formais, a distância pública é aquela que excede os 3,6 metros de distância entre as pessoas. Essa distância cria uma separação significativa entre o palestrante e o público, garantindo que todos se sintam confortáveis e respeitados. É importante observar que em um ambiente de varejo, mesmo em situações mais formais, é improvável que você precise manter essa distância extrema.

Ao entender e aplicar os diferentes níveis de proxêmica em seu estágio, vocês poderão melhorar suas habilidades de comunicação e construir relacionamentos mais sólidos e respeitosos com colegas e clientes. Lembrem-se sempre de adaptar sua proximidade de acordo com o contexto e as preferências individuais das pessoas com quem interagem. Essa conscientização e sensibilidade contribuirão para um ambiente mais harmonioso e produtivo para todos.





TACÊSICA



Tacêsica refere-se ao uso de toques e contato físico durante a comunicação, e é importante estar ciente dos limites pessoais e culturais ao lidar com essa forma de comunicação. Aqui estão algumas orientações detalhadas para praticar a tacêsica de maneira ética e construtiva:

Respeite os limites pessoais:

Como estagiários de mercado, é desnecessário o contato físico com os clientes, a menos que seja estritamente necessário para ajudá-los, como auxiliar um cliente idoso com suas compras, por exemplo. Evite toques e sempre respeite a preferência de cada pessoa em relação ao contato físico. Nem todos se sentem confortáveis com o toque físico, e é fundamental respeitar e reconhecer essas diferenças.

Peça permissão:

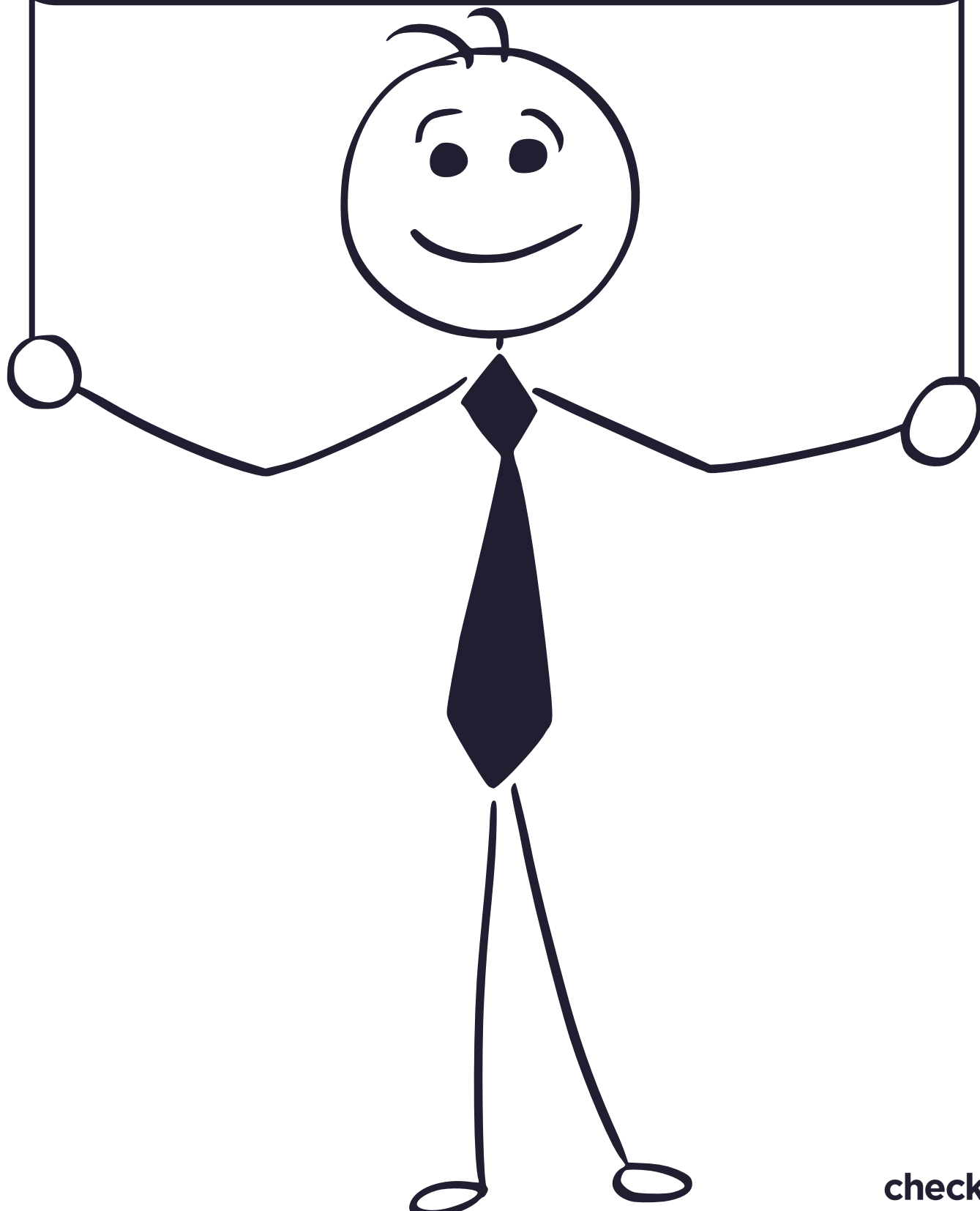
Sempre peça permissão antes de tocar alguém, mesmo que seja para ajudar um cliente. Pedir permissão demonstra respeito pela autonomia e pelos limites pessoais da outra pessoa. Além disso, mesmo em contextos em que o toque físico é mais comum, como cumprimentar colegas de estágio, é importante respeitar as preferências individuais de cada pessoa.

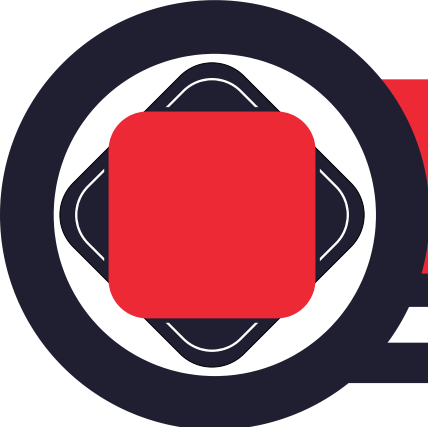
Sensibilidade cultural e contextual:

É crucial estar ciente de que o significado do toque pode variar significativamente entre diferentes culturas e contextos sociais. Alguns grupos culturais podem considerar o toque físico como uma forma de calorosa hospitalidade, enquanto outros podem interpretá-lo como invasivo ou inadequado. Esteja atento a essas diferenças culturais e adapte seu comportamento de acordo com o contexto específico.

Ao praticar a tacênica com sensibilidade e respeito, vocês podem fortalecer os laços interpessoais de forma ética e construtiva. Lembrem-se sempre de priorizar o conforto e o respeito dos outros ao lidar com o contato físico.

No ambiente de estágio de um supermercado, é geralmente melhor evitar o toque físico com os clientes, a menos que seja estritamente necessário e apropriado para ajudá-los.





PARALINGUAGEM

Consiste no conjunto de tom, ritmo, volume, entonação, tipo de vocalização (riso, bocejos, suspiros, gritos) e até secreções vocais ("huum", "aham", "né") que acompanham a fala e que revelam o estado psicológico e até mesmo o humor do falante. Aqui estão algumas orientações detalhadas sobre como aprimorar sua paralinguagem:



Tom de voz:

O tom de voz é fundamental para transmitir suas emoções e intenções. Mantenha-o calmo e claro, evitando ser agressivo ou monótono. Um tom de voz amigável e gentil pode ajudar a criar uma atmosfera de confiança e empatia durante as interações com colegas e clientes.

Ritmo:

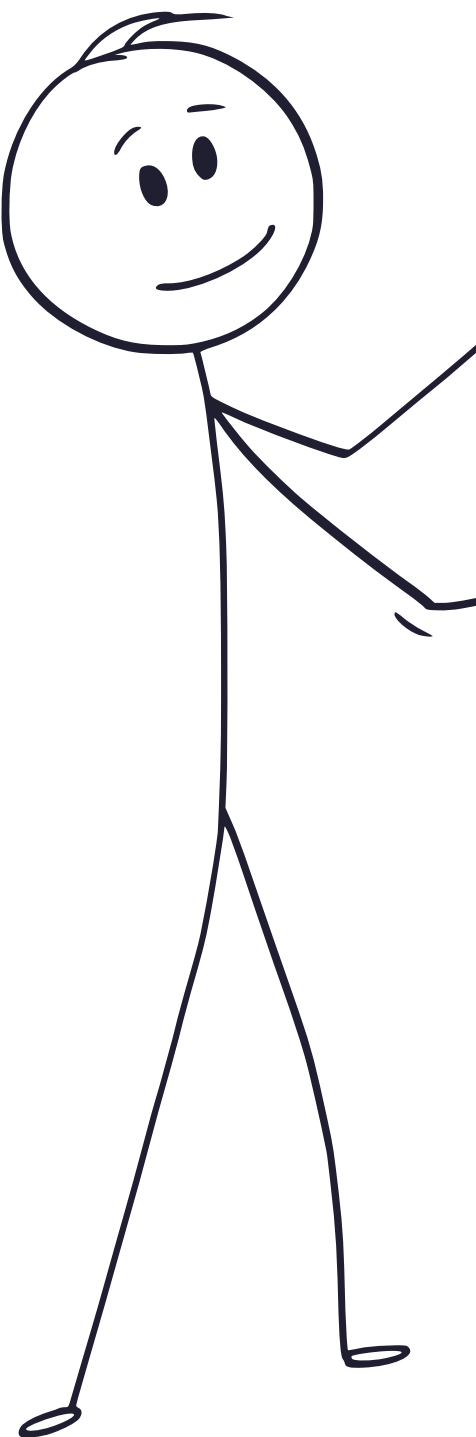
O ritmo em que você fala tem um impacto significativo na compreensão da mensagem. Fale em um ritmo moderado e pausado para garantir que sua mensagem seja entendida. Evite falar muito rápido, o que pode sobrecarregar o ouvinte, ou muito devagar, o que pode causar desconexão e falta de interesse.

Entonação:

Varie sua entonação ao falar para expressar emoções e enfatizar pontos importantes. Use inflexões naturais para tornar sua fala mais envolvente e interessante. Uma entonação monótona pode fazer com que sua mensagem pareça desinteressante ou desprovida de emoção, enquanto variações na entonação podem ajudar a transmitir sua mensagem com mais clareza e impacto.

Volume:

Ajuste o volume de sua voz de acordo com o ambiente e a situação. Evite ser muito alto, o que pode ser interpretado como agressivo ou intrusivo, e também evite ser muito baixo, o que pode dificultar a audição e compreensão. Manter um volume de voz adequado demonstra respeito pelo espaço e conforto dos outros ao seu redor.



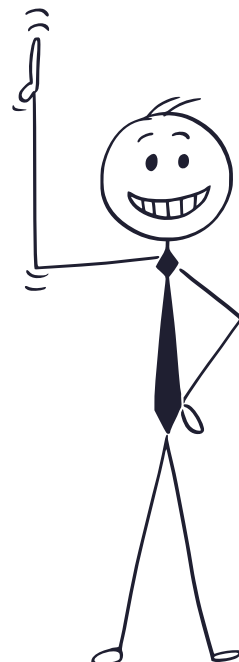
Lembrando sempre que uma boa paralinguagem não apenas ajuda a transmitir suas intenções e emoções de forma clara e respeitosa, mas também facilita a compreensão e a conexão com os outros.

Ao praticar essas habilidades regularmente, vocês poderão melhorar significativamente suas interações no ambiente de estágio, criando relacionamentos mais sólidos e produtivos com colegas e clientes.

CINÉSICA

Como estagiários de mercado, entender e aplicar os princípios da cinésica pode transformar suas interações cotidianas em oportunidades de comunicação mais eficazes e significativas.

A cinésica diz respeito ao uso consciente dos gestos, expressões faciais e postura corporal para transmitir mensagens e criar conexões interpessoais. Aqui estão algumas orientações detalhadas para aprimorar sua cinésica:



Gestos:

Os gestos são uma parte importante da comunicação não verbal e podem complementar ou reforçar sua mensagem verbal. Seja consciente dos gestos que utiliza, evitando aqueles que possam ser interpretados como agressivos, excessivamente exagerados ou inadequados para o contexto. Gestos naturais e moderados podem ajudar a transmitir confiança, interesse e empatia durante uma conversa.

Expressões faciais:

As expressões faciais desempenham um papel crucial na comunicação interpessoal, pois podem transmitir uma ampla gama de emoções e intenções. Mantenha uma expressão facial amigável, receptiva e congruente com o que está sendo dito para criar uma atmosfera positiva durante as interações. Sorrisos genuínos e contato visual são especialmente eficazes para estabelecer conexões emocionais e construir relacionamentos sólidos.

Postura corporal:

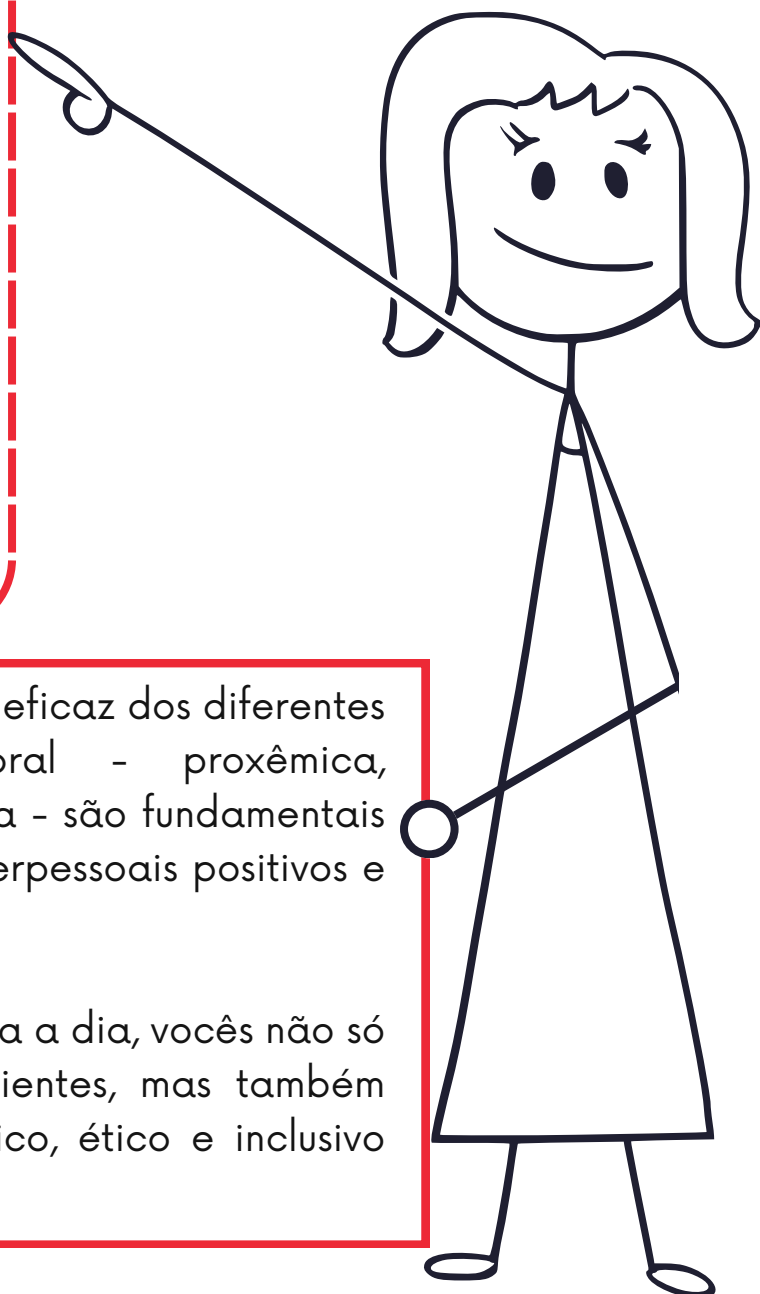
As expressões faciais desempenham um papel crucial na comunicação interpessoal, pois podem transmitir uma ampla gama de emoções e intenções. Mantenha uma expressão facial amigável, receptiva e congruente com o que está sendo dito para criar uma atmosfera positiva durante as interações. Sorrisos genuínos e contato visual são especialmente eficazes para estabelecer conexões emocionais e construir relacionamentos sólidos.

Ao dominar a cinésica, vocês podem melhorar significativamente sua capacidade de se conectar com os outros de forma genuína e respeitosa.

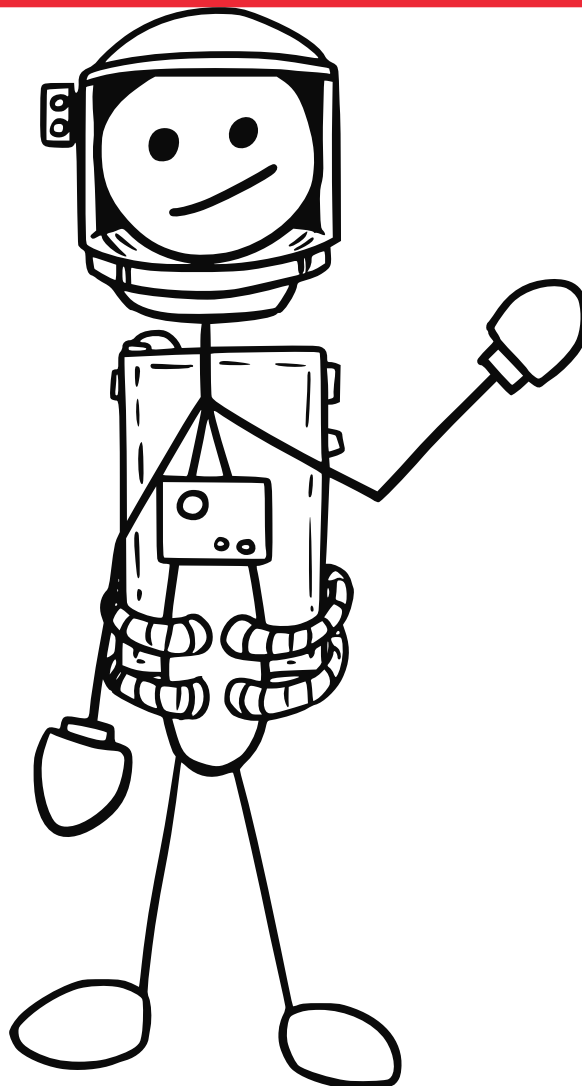
Praticar gestos e expressões faciais que transmitam empatia, interesse e confiança pode ajudar a construir relacionamentos interpessoais mais sólidos e significativos no ambiente de estágio.

Em resumo, a compreensão e o uso eficaz dos diferentes tipos de comunicação corporal - proxêmica, paralinguagem, cinésica e tacética - são fundamentais para construir relacionamentos interpessoais positivos e respeitosos no estágio.

Ao praticar essas habilidades no dia a dia, vocês não só melhorarão a experiência dos clientes, mas também criarão um ambiente mais empático, ético e inclusivo para todos.



SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO, NR17 E SUAS PRÁTICAS NA OPERAÇÃO DE CAIXA



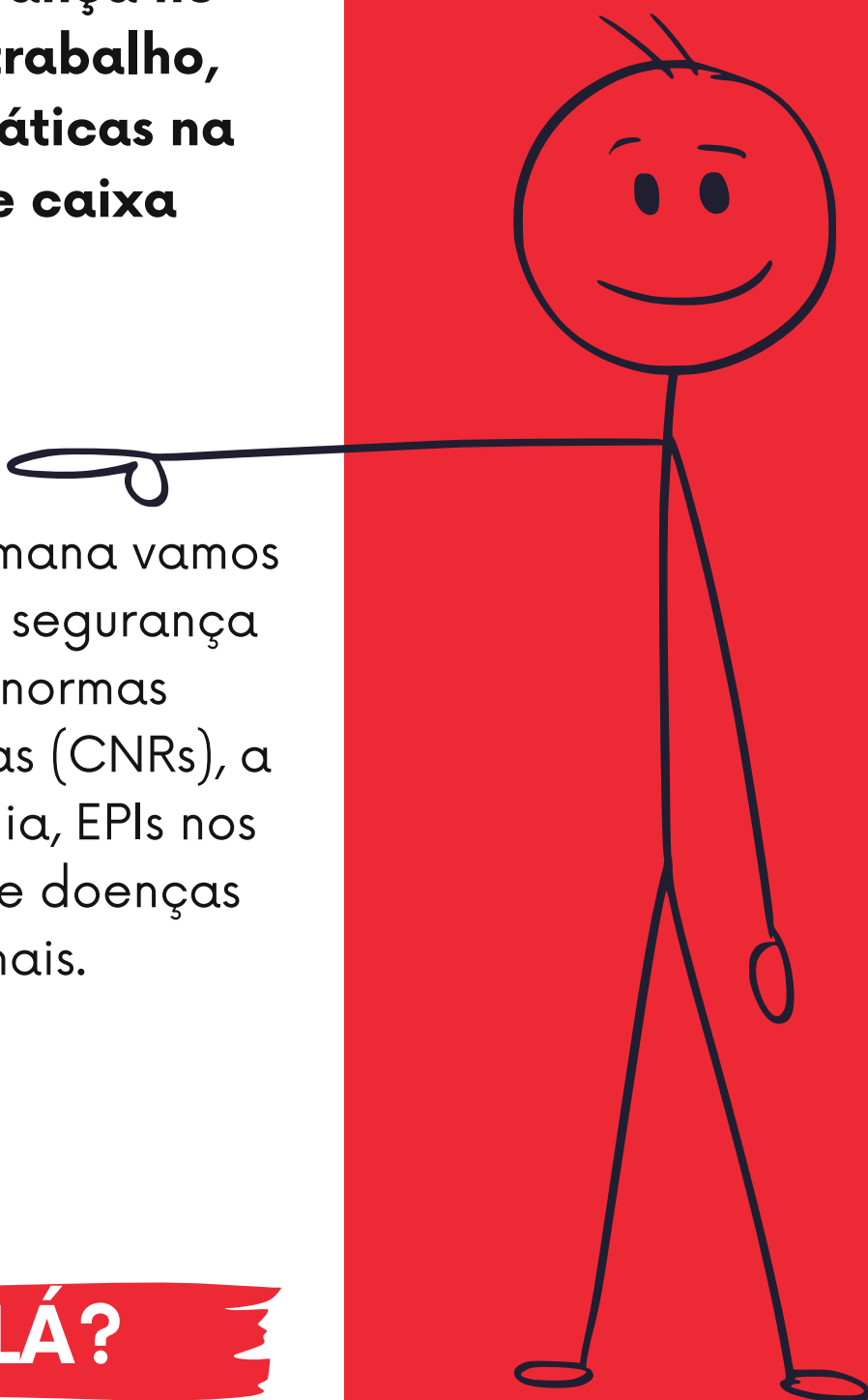
1. O que é Segurança do Trabalho.
2. Normas regulamentadoras, NR 17 e ergonomia.
3. EPI's nos supermercados.
4. Doenças Ocupacionais.

OLÁ ESTAGIÁRIOS!

Seja bem-vindo a aula:
**Saúde e segurança no
ambiente de trabalho,
NR17 e suas práticas na
operação de caixa**

Na aula dessa semana vamos
explorar o que é segurança
do trabalho, normas
Regulamentadoras (CNRs), a
NR 17 e ergonomia, EPIs nos
supermercados e doenças
ocupacionais.

VAMOS LÁ?





SEGURANÇA DO TRABALHO

Podemos compreender a Segurança do trabalho como uma junção de medidas que visam diminuir e até mesmo acabar com os acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, a fim de proteger a integridade e capacidade física e mental dos estagiários, jovens aprendizes e todos presentes no supermercado.

O que é considerado acidente de trabalho?

Definimos acidente de trabalho como aquele que ocorre pelo exercício da função a serviço da empresa, provocando lesão corporal ou perturbação funcional, permanente ou temporária, que cause a morte, a perda ou a redução da capacidade de mobilidade.

EXEMPLOS

Queda em piso molhado: escorregar em um derramamento de líquido não sinalizado no corredor do supermercado e sofrer uma queda, resultando em lesões.



Lesão ao manusear equipamentos ou carrinhos: durante o manuseio de carrinhos ou equipamentos, a falta de preparo e/ou cuidado pode levar a uma lesão.



Acidente no trajeto casa-trabalho-casa: enquanto se desloca entre sua residência e o supermercado, pode-se envolver em um acidente de trânsito, resultando em lesões.

Produtos mal armazenados: itens mal armazenados em prateleiras podem cair e atingir tanto quem organiza os produtos, quanto os clientes, podendo causar lesões.



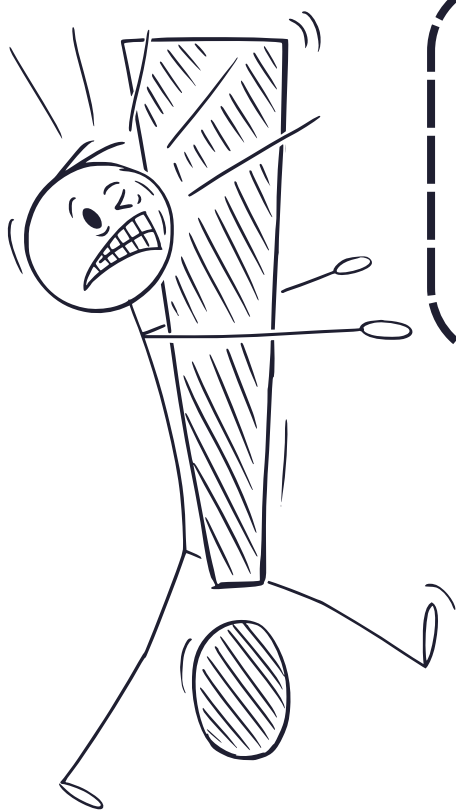
Corte ao manusear utensílios de cozinha: enquanto auxilia em atividades de preparação de alimentos, pode-se cortar a mão ao manusear facas sem os devidos cuidados.

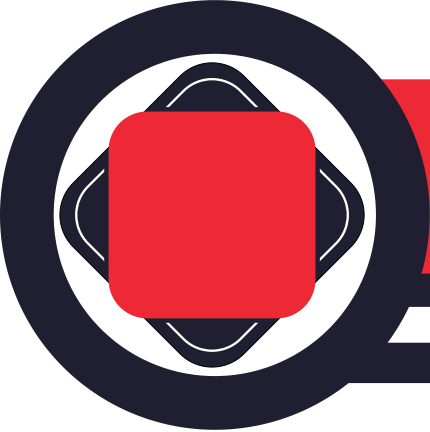


Lesões por levantamento incorreto de produtos pesados: ao levantar caixas ou produtos pesados sem seguir as práticas corretas, pode-se sofrer uma lesão nas costas.



Exposição a produtos químicos: ao higienizar, entra-se em contato com produtos químicos de limpeza. A não ou má utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) apropriados, pode resultar em irritação na pele.





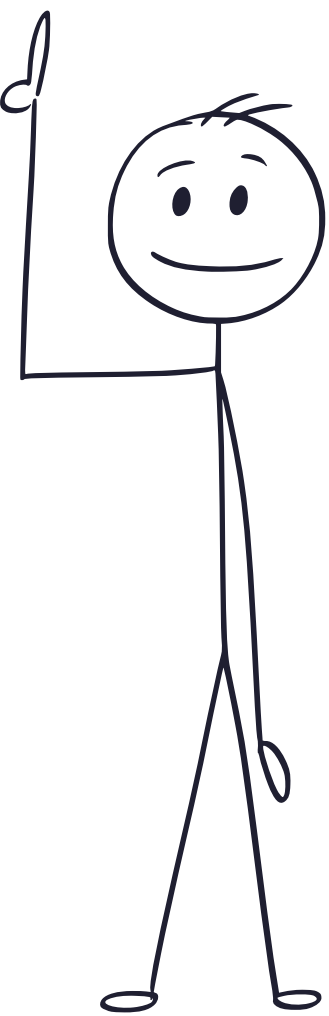
NORMAS REGULAMENTADORAS, NR17 E ERGONOMIA

As primeiras normas regulamentadoras foram criadas em 1977 pela Lei n.º 6.514, com intuito de regulamentar os procedimentos obrigatórios relacionados à segurança e saúde do trabalhador.

O objetivo das normas é proporcionar um ambiente de atuação saudável, prevenindo doenças e acidentes que possam vir a ocorrer, com a intenção de preservar a saúde física e mental de todos.

Essas normas são obrigações, bem como direitos e deveres, estabelecidas por um grupo de representantes do governo, de empregadores e de empregados.

NR 17



A Norma Regulamentadora NR 17 é uma regulamentação emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (hoje Ministério da Economia) do Brasil que estabelece diretrizes sobre **ergonomia**.

A NR 17 visa prevenir lesões ocupacionais relacionadas a esforços repetitivos, posturas inadequadas e outros fatores ergonômicos. Em supermercados, isso é muito relevante, considerando as várias tarefas repetitivas e movimentos frequentes.

A NR 17 se relaciona com a atuação em supermercados devido ao seu foco em melhorar as condições de atuação, especialmente em atividades que envolvem movimentação de materiais, posturas inadequadas, repetitividade de tarefas e exposição a riscos ergonômicos.

Grande parte dos setores do supermercado envolvem certo grau de riscos ergonômicos descritos na Norma Regulamentadora 17 (NR17), como por exemplo esforços físicos, levantamento de peso, postura inadequada e jornada prolongada

Além disso, para os jovens estagiários que atuam na operação de caixa, é fundamental compreenderem como a NR 17 se aplica especificamente a essa função.

A operação de caixa em um supermercado pode envolver longos períodos de permanência em uma posição estática, movimentos repetitivos ao passar produtos pelo leitor de códigos de barras, manipulação de dinheiro e interação com clientes.

Portanto, é essencial seguir as diretrizes da NR 17 para garantir que essas atividades sejam realizadas de forma ergonômica e segura.

Isso inclui a adoção de posturas corretas, a utilização de equipamentos adequados, como cadeiras ergonomicamente projetadas, e a realização de pausas para descanso e alongamento, a fim de prevenir possíveis lesões musculoesqueléticas e garantir o bem-estar no ambiente de trabalho.

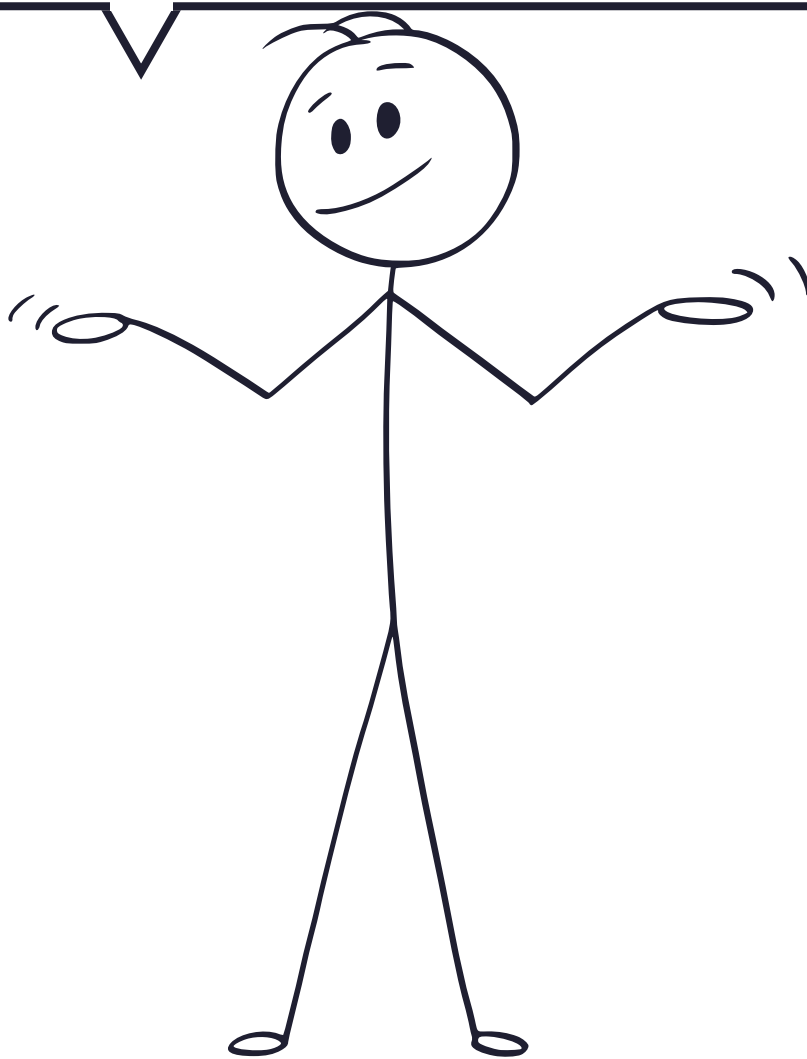


ERGONOMIA

A ergonomia é o estudo da relação entre a pessoas e o seu ambiente de atuação, incluindo os equipamentos que utiliza, as tarefas que realiza, o ambiente físico e os fatores mentais envolvidos. O objetivo principal da ergonomia é otimizar o projeto do local de atuação, de modo a melhorar o bem-estar, segurança, eficiência e produtividade.

Em resumo, a ergonomia visa adaptar a atuação às características e necessidades do ser humano, promovendo um ambiente mais seguro, eficiente e saudável.

Ao aplicar os princípios da NR 17 na operação de caixa, vocês contribuem não apenas para sua própria saúde e segurança, mas também para a eficiência e qualidade do serviço prestado aos clientes do supermercado.





EPI'S NO SUPERMERCADO

Seja em pequenos, médios ou grandes mercados, preocupar-se com a sua segurança deve ser prioridade em qualquer organização. Desse modo, cabe ressaltar a importância dos Equipamentos de Proteção Individual em situações nas quais as tarefas representam algum tipo de risco à saúde humana, como riscos físicos, químicos, biológicos, etc.

Os EPIs nada mais são do que uma série de dispositivos de segurança de uso obrigatório que visam minimizar riscos e promover a integridade física de quem atua no local. Capacetes, luvas, respiradores e óculos são exemplos desses equipamentos de proteção, os quais necessitam ser especificados conforme a natureza do risco presente nas tarefas exercidas.

RISCOS:

O varejo oferece uma série de riscos que podem afetar a segurança, saúde, integridade e produtividade de todos. Daí a importância de participar de capacitações de segurança do trabalho e fazer o uso de EPIs para supermercados. Embora esta não seja uma exclusividade do setor, dados recentes apontam que o Brasil registrou 2,5 mil óbitos relacionados a acidentes de trabalho em 2021. Visto a grande quantidade de funções na área, os supermercados merecem uma atenção especial quanto a isso.

EXEMPLOS:

- Condições ergonômicas, como a forma de sentar.
- Temperaturas extremas, como na câmara de frios.
- Cortes, já que ocorrem na padaria e açougue.
- Quedas, já que alguns produtos ficam mais altos.
- Choque elétrico, já que o supermercado tem diversos aparelhos.

Principais EPIs para supermercados



Botinas com bico de aço ou composite

Visando proteger os dedos, caso algum objeto atinja os pés ou tornozelo, as botas podem ser usadas em praticamente todos os setores dos supermercados, do açougue à logística.

Luva de malha de aço



Usada geralmente por quem exerce funções no açougue, frigorífico e câmaras frias, a luva de malha de aço protege contra possíveis cortes causados por facas, fatiadores ou serras.



Óculos de proteção

Também considerado um item essencial para quem atua nos frigoríficos e açougues do supermercado, os óculos de proteção, por sua vez, visam proteger os olhos contra objetos volantes, como pedaços de ossos, peças de carne ou, ainda, sangue dos animais.

Botas de PVC



Essenciais em todas as áreas que lidam com os alimentos frios no supermercado, as botas de PVC evitam que respingos de gordura ou sangue atinjam os pés e, conseqüentemente, escorregões e quedas.



Roupas térmicas

Indispensável para quem acessa a câmara fria do supermercado, as roupas térmicas, como o próprio nome sugere, garante que a função seja desempenhada de forma correta, sem causar incômodos. Ainda, minimiza os riscos e impactos em decorrência da exposição ao frio artificial.



Protetor auricular

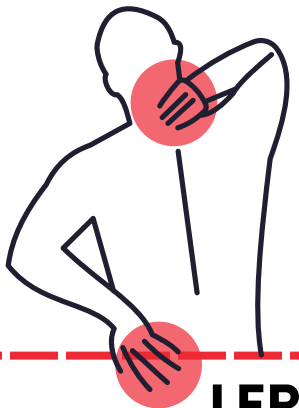
Os supermercados contam geralmente com maquinários pesados e estes ruídos podem ocasionar perda auditiva. Este é justamente o objetivo do protetor auricular: proporcionar a melhor proteção da capacidade auditiva, evitando danos físicos e psicológicos.



Toucas, luvas e máscaras descartáveis

A touca e a máscara descartável aumentam a segurança em diferentes setores, evitando o contato com alimentos e substâncias químicas. As luvas, por sua vez, protegem as mãos contra agentes abrasivos e infecciosos. Em ambos os casos, os equipamentos têm como objetivo aumentar, também, a capacidade de sanitização dos ambientes, uma vez que evitam respingos nos alimentos.

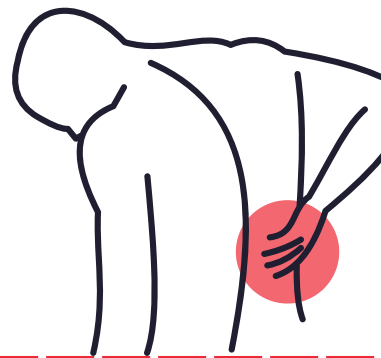
DOENÇAS OCUPACIONAIS



LER

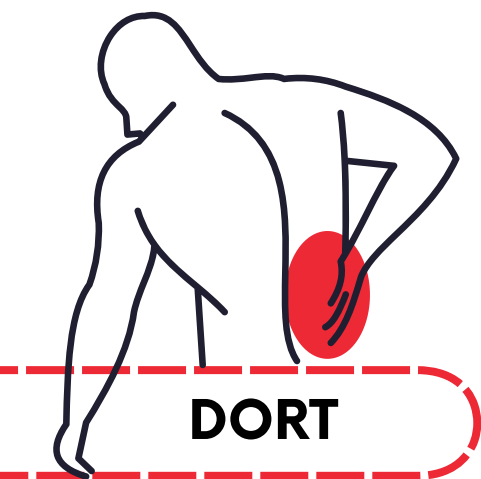
Entende-se por doenças ocupacionais aquelas diretamente ligadas às condições de atuação exercidas. Sendo assim, o conceito abrange qualquer complicação física ou psicológica que seja decorrente de uma atividade profissional. As doenças ocupacionais mais comuns são LER, DORT e doenças psicológicas.

A Lesão por Esforços Repetitivos (LER) é um conjunto de condições que afetam músculos, tendões e nervos devido à repetição constante de movimentos ou posturas inadequadas. No ambiente de atuação, isso pode ocorrer quando uma tarefa exige a execução repetitiva de ações, como movimentos de digitação, levantamento de mercadorias ou qualquer atividade que sobrecarregue uma parte específica do corpo ao longo do tempo.



Como prevenir a LER:

- **Exercícios de alongamento regular:** realize exercícios de alongamento durante os intervalos para reduzir a tensão muscular e melhorar a flexibilidade, durante os intervalos seja ativo, levantando-se, esticando-se e movimentando-se.
- **Autocorreção de postura:** esteja conscientes da postura ao realizar tarefas e busquem corrigir automaticamente posturas inadequadas.
- **Gerenciamento da carga de funções:** evite sobrecarregar-se distribuindo tarefas ao longo do dia e pedindo ajuda quando necessário.



DORT

Doença Osteomuscular Relacionada ao Trabalho (DORT) refere-se a um grupo de condições que afetam elementos do sistema musculoesquelético. Em um supermercado, as DORT podem se manifestar devido às tarefas que exigem movimentos repetitivos, levantamento de peso ou posturas prolongadas.



Como prevenir a DORT:

- **Verificação pessoal de ergonomia:** avalie regularmente seu próprio ambiente de atuação, ajustando cadeiras, mesas e equipamentos para garantir uma postura confortável.
- **Comunicação aberta:** comunicar qualquer desconforto ou dor imediatamente aos supervisores ou responsáveis, buscando soluções em conjunto.
- **Autocuidado:** pratique autocuidado fora do ambiente de atuação, incluindo atividades físicas regulares, uma boa qualidade de sono e técnicas de relaxamento.
- **Aprendizado contínuo sobre ergonomia pessoal:** estejam sempre abertos a aprender sobre ergonomia pessoal, buscando informações sobre boas práticas de postura e movimentação.