



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<RECURSOS HUMANOS>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<GOOGLE LLC>

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<**RECURSOS HUMANOS**>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<**GOOGLE LLC**>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTE:

SILAS MARQUES DE SOUZA TIMPORINI, RA1012019100223

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA | 6 |
| 3. PROJETO INTEGRADO | 7 |
| 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES | 7 |
| 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE | 7 |
| 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE | 7 |
| 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO | 9 |
| 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA | 9 |
| 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL | 9 |
| 4. CONCLUSÃO | 10 |
| REFERÊNCIAS | 11 |
| ANEXOS | 12 |

1. INTRODUÇÃO

Neste projeto veremos a importância do trabalho em equipe e o quanto ela reflete no nosso dia a dia e na própria empresa. Trabalhar em equipe nem sempre é fácil, pois requer união, foco, comunicação, interação e desenvolvimento de um todo e não de um único indivíduo.

Muitas pessoas têm certas dificuldades para trabalhar em ambientes onde se é necessário um todo, e devido a isso a maioria das empresas acaba elaborando treinamentos para que os mesmos possam interagir entre si e assim criando um vínculo, aprendendo a se expressarem e colocarem seus pontos de vistas sem conflitos e cada um expondo suas ideias e propósitos por um mesmo objetivo de forma dinâmica. Existem vários cursos focados em comunicação e expressão corporal, comportamental, para ajudar no desenvolvimento e capacitação da equipe para que todos tenham uma qualidade de vida melhor e possam aprender que mesmo em meio às dificuldades de uma rotina de ambiente de trabalho, com união e foco não existe nada que não possa ser alcançado.

Diante disto, a empresa Google, pensando em seus colaboradores atribui investimentos em cursos, treinamento, dinâmicas e interações para que seus funcionários possam se desenvolverem e trabalharem sempre com qualidade e satisfação, assim ajudando na melhoria da empresa em prol a conquistar vários benefícios, tendo assim uma equipe preparada para dar um bom atendimento ao seu público alvo desde o primeiro contato até a finalização do atendimento e sempre obtendo um feedback positivo para ambas as partes.

Abaixo iremos falar um pouco da empresa Google e de como seus colaboradores lidam no seu cotidiano com focos, metas, objetivos e como conseguem realizá-los em conjunto e de forma eficaz.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

DADOS DA EMPRESA: Google LLC

CNPJ: não encontrado

ENDEREÇO MATRIZ: Googleplex, Mountain View, Califórnia,
Estados Unidos

ATIVIDADES PRINCIPAIS: Internet, programas de computador e
equipamentos de telecomunicações

CLASSIFICAÇÃO SETORIAL: Rede de software

SITE DA EMPRESA: google.com

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Segundo o site IBC (2018), como todos sabem, uma empresa é feita por pessoas. São elas que garantem a existência e o crescimento. Diante disso, é fundamental que as organizações estruturem de forma eficaz o trabalho em equipe. Este é indispensável para que a organização alcance seus objetivos, obtenha resultados extraordinários e siga em constante evolução no mercado em que está inserida. Claro que para que o trabalho em equipe flua de forma positiva é preciso que todos os envolvidos atuem de forma ativa e efetiva.

Benefícios para a empresa

O trabalho em equipe bem realizado é capaz de trazer vários benefícios para a empresa e para os profissionais envolvidos.

- **Maior criatividade:** a troca de informações e experiências favorece a ampliação de visão dos profissionais, estimulando a criação e inovação para o desenvolvimento de novas soluções.
- **Aumento de aprendizagem:** além do estímulo à criatividade, a troca de conhecimentos contribui significativamente para enriquecer a sabedoria de todos. Em ambientes que funcionam dessa forma, todos aprendem e todos ensinam.
- **Maior envolvimento e comprometimento:** quanto maior a participação dos colaboradores nas tomadas de decisão, mais eles sentem que realmente fazem parte da organização. Esta sensação de pertencimento impacta diretamente na motivação e comprometimento.
- **Habilidades diferentes para cada necessidade:** ninguém consegue ser bom em tudo e trabalhar em equipe é o único caminho para enfrentar todos os desafios do mercado. Cada profissional possui um ponto forte, e cabe aos líderes fazer

corretamente a gestão de competências do time, de modo as habilidades se complementem e a equipe seja forte e completa.

- **Melhor ambiente de trabalho:** o trabalho em equipe influencia diretamente no clima organizacional: quanto mais fluidos e conectados em direção a um mesmo sentido, mais positivo será o ambiente, estimulando a motivação, bem-estar, produtividade, engajamento e a lucratividade.

DIFICULDADES DE TRABALHAR EM EQUIPE

De acordo com o site CAE (2019), independente do cargo e das atividades que um profissional execute dentro de uma empresa, algumas tarefas e decisões serão realizadas em grupo e há quem apresente dificuldades no trabalho em equipe.

Os processos de uma organização são permeados por relações entre pessoas. Dessa forma, os colaboradores são dependentes mutuamente, ou seja, precisam uns dos outros para conseguir realizar suas funções.

Bons resultados dificilmente são possíveis de se alcançar sozinho, principalmente dentro de ambientes corporativos, que costumam envolver diversas áreas e setores.

Os profissionais do setor de vendas precisam dos colaboradores do setor de produção, que por sua vez, dependem de um gestor de processos e assim em diante.

Se um funcionário não estiver disposto a trabalhar em equipe, isso pode ser prejudicial para a produtividade da empresa e pode afetar os demais colaboradores ao seu redor. Isso ocorre, porque a desmotivação é contagiante. Um membro desmotivado, que faça críticas, reclamações ou, ainda, ironize e provoque outros trabalhadores, pode afetar gravemente o ambiente de trabalho.

Essas atitudes também influenciam a produtividade e a vontade de realizar trabalho em equipe dos demais membros. A empresa, ao se deparar com esse tipo de ações, deve buscar dialogar com esse determinado funcionário para entender quais fatores estão gerando seus comportamentos.

Profissionais que não conseguem trabalhar em equipe dentro de determinada empresa podem gerar:

1. individualismo
2. diminuição na produtividade da empresa
3. prejuízo ao surgimento de novas ideias e decisões
4. conflitos (lembrando que conflito é diferente de debate construtivo)
5. desmotivação dos demais funcionários
6. frustrações nos demais membros

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Segundo o blog Gestão de Segurança Privada, descrito por Sérgio Marcondes (2016), o trabalho em equipe é a atividade desenvolvida por um número reduzido de pessoas com competências e habilidades complementares, comprometidas umas com as outras pelo(s) mesmo(s) objetivo(s), e advém da necessidade histórica do homem para alcançar objetivos e metas que isoladamente não seriam alcançados.

A cooperação, para a obtenção de um objetivo comum é a essência do trabalho em equipe.

Trabalho em equipe, portanto, pode ser entendido como uma estratégia, concebida pelo homem, para atingir um objetivo comum.

Para que uma equipe atinja seu objetivo, se faz necessário que todos os membros da equipe compartilhem do mesmo objetivo.

O trabalho em equipe não implica em eliminar as diferenças e sim em respeitar, tolerar e buscar fazer um uso positivo dessas diferenças.

Pois são exatamente as diferenças que tornam a equipe forte, pois um membro da equipe complementa algo que falta em outro.

Não há um ser humano que seja bom em tudo ou que saiba de tudo. Todos temos facilidades para determinadas atividades e dificuldades para outras.

Fatores motivadores para o trabalho em equipe

Uma pessoa ao ser convidada a participar de uma equipe responde positivamente ou negativamente? A resposta depende de questões que o indivíduo procura esclarecer para decidir se adere ou não à equipe:

Qual o propósito da equipe? Isso me interessa? Quem participará? Que tipo de autoridade nós teremos? É importante para a empresa? Qual a compensação pela participação? Qual o risco (percebido por punição) por não participar? Quanto tempo levará? Será bom para mim? Entre outras.

Os principais fatores que motivam um indivíduo a participar de uma equipe, ou a permanecer em uma equipe são:

Propósito claro e comum; colaboração e interdependência; normas claras e respeitadas; responsabilidade e empoderamento: liderança; envolvimento emocional; empenho da organização; desafio.

Qualidades para se trabalhar em equipe:

- **Capacidade de lidar com conflitos**

É importante saber lidar com os conflitos e opiniões divergentes, desenvolver a habilidade de conversar para esclarecer fatos e pontos de vista diferentes. Respeitar as opiniões e posições de outros, mesmo que discorde.

- **Habilidade na comunicação**

Saber comunicar se com os outros colaboradores é fundamental para o trabalho em equipe. Escutar e falar na hora certa também é uma habilidade importante para que o ambiente da equipe se torne agradável e produtivo.

- **Ser Proativo**

Estar sempre disposto a ajudar o colega de equipe de forma espontânea e no momento que se fizer necessário.

- **Ser confiável**

É fundamental conquistar a confiança dos outros membros da equipe.

- **Respeito pessoal**

Por mais discussões e debates que venha a existir dentro da equipe, o respeito pessoal deve prevalecer. O respeito deve ser recíproco de pares para pares, de subordinados para superiores e de superiores para subordinados.

- **Respeito a individualidade**

Equipes são formadas por pessoas, que têm histórias de vida, conhecimentos, experiências e culturas bem diferentes e que devem ser respeitadas.

- **Capacidade de ser solidário**

Capacidade de se importar com o próximo, entender que não está só e que vive numa sociedade, onde o auxílio mútuo é muito importante.

Portanto, o trabalho em equipe requer habilidades comportamentais adequadas para que os objetivos da organização sejam alcançados pela união e a força de todos.

- ❖ Na empresa Google visando a produtividade no ambiente de trabalho, desenvolvem-se técnicas de gestão como compartilhamento de ideias.

Segundo o blog Runrun.it criado por Janaína Mattos [2018], “No Google, as pessoas têm bagagens culturais e profissionais bem distintas umas das outras e, por isso, quase sempre têm uma história interessante para compartilhar”, resume um funcionário. Lá, os profissionais fazem workshops, sobre os mais diversos temas, chamados de tech talks, para quem quiser assistir, e é o maior sucesso.

Outra forma de incentivar o compartilhamento de ideias num “padrão Google” é planejar um programa de treinamentos semanais, em que gestores ou assistentes dedicam de uma a duas horas para aprofundar os conhecimentos da sua própria equipe ou de outras equipes. Por exemplo, Marketing pode alinhar com Vendas e Pós-Vendas o discurso de marca com os clientes, e ficar a par das suas principais dúvidas, para refinar a comunicação. Da mesma forma, TI pode manter todo o time atualizado sobre atualizações no produto, e aprender sobre usabilidade com o time de Design.

A empresa Google tem uma forma peculiar de se organizar hierarquicamente, que basicamente dispensa muitas figuras de autoridade. sua equipe é composta com número menor de gerentes e uma administração em grupo, isso cria um ambiente mais aberto e propício para que os funcionários possam expressar suas opiniões e ideias.

Segundo o site Xerpa (2019), desde que se consolidou no mercado como uma gigante global, a Google figura com frequência nos principais rankings de melhores empresas para trabalhar. Mas por que os colaboradores da multinacional são tão satisfeitos? É claro que a remuneração ajuda, mas a verdadeira resposta está em como a Google motiva seus funcionários.

A cultura e os benefícios da empresa se tornaram referência mundial quando o assunto é gestão de pessoas. E não é à toa: tudo foi minuciosamente pensado para construir um time mais feliz, engajado e produtivo.

Plano de benefícios

O plano de benefícios é parte fundamental de como a Google motiva seus funcionários. A organização conta com um dos mais completos pacotes de vantagens do mundo, o que explica o desejo de muitos profissionais em fazer parte da companhia.

A equipe recebe regalias que aumentam a qualidade de vida dentro e fora da empresa. Assim, os funcionários têm todo tipo de necessidade atendida, ficando com a mente livre de preocupações e com foco 100% no trabalho.

Veja abaixo alguns dos principais benefícios oferecidos!

Comida grátis

A Google garante alimentação gratuita para todos os seus funcionários. E não estamos falando apenas de cafezinho e frutas.

Os colaboradores podem almoçar, jantar e petiscar sem sair da empresa, dada a variedade de opções que é oferecida ao longo do dia.

Antecipação de novidades

Sendo uma das maiores empresas de tecnologia do mundo, a Google permite que seus funcionários usem smartphones, tablets e chromebooks antes mesmo de eles serem lançados.

O colaborador ainda pode dar sugestões para melhorar os produtos, tomando parte em sua criação mesmo sem fazer parte do time responsável.

Permissão para levar pets

Poder levar animais de estimação é um excelente benefício para aumentar a qualidade de vida no trabalho.

Além de não se preocupar em deixar o pet em casa, o colaborador trabalha muito mais feliz, e ainda alegra o ambiente de todos à volta.

Benefícios para mães

Na sede da Google nos EUA, as mães de recém-nascidos têm 18 semanas de licença, sendo que a maioria das empresas do país concede apenas seis semanas.

Além disso, a companhia oferece ajuda de custo para fraldas e outros gastos, além de ter creche no escritório para quando a pessoa retornar ao trabalho.

Incentivo à atividade física

Para promover a saúde dos seus profissionais, a Google possui diversas ações de incentivo à atividade física.

Algumas delas são:

- ginástica grátis;
- formação de grupos de esportes entre os funcionários;

- patinetes para se deslocar no escritório.

Quando mais os colaboradores se movimentarem, maior será o bem-estar na equipe.

Estrutura horizontal

A estrutura horizontal da empresa também explica como a Google motiva seus funcionários.

A organização das funções é plana, sem hierarquia. Os profissionais são divididos em pequenas células de trabalho, onde as ideias fluem e todos colaboram entre si. Os feedbacks acontecem entre os colegas, não entre subordinado e superior.

Isso não significa que não existam lideranças. Elas estão lá, e são parte fundamental do desenvolvimento de cada funcionário.

Os gestores conversam com os mais jovens sobre suas trajetórias e os ajudam a traçar um plano de carreira personalizado para cada um.

Há um esforço para entender os anseios profissionais de cada colaborador, com o intuito de torná-los mais motivados e ajudá-los a crescer.

Foco em inovação

O principal foco da Google no mercado é a inovação. Por isso, a cultura da empresa incentiva todos a fazerem perguntas e compartilharem informações.

Se você não sabe o objetivo de um projeto, pode perguntar sem sentir medo de ser o único que está por fora. Não há julgamentos. Assim, os colaboradores se sentem seguros para arriscar, dar ideias e participar ativamente das discussões.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

De acordo com o blog BLB Brasil (2018), as empresas possuem diversas dificuldades quando se trata de trabalhar com equipes, abaixo segue algumas informações desses motivos que causam essas atitudes pelos seus colaboradores.

Os desafios do trabalho em equipe

Mesmo que o gestor seja um bom líder e consiga manter a harmonia entre os colaboradores, algumas situações podem passar despercebidas ou serem enfrentadas de forma equivocada. A consequência desse equívoco pode ser apresentada em forma de queda no desempenho dos colaboradores.

O escritor norte-americano Patrick Lencioni, em seu livro 5 desafios das Equipes – Uma fábula sobre liderança, descreve as principais dificuldades enfrentadas pelos gestores no trabalho com as equipes de organizações. Ele acredita que o papel do trabalho em equipe é essencial para a geração de resultados efetivamente significativos dos negócios.

De acordo com Lencioni, o caminho para diminuir os possíveis problemas que ocorrem nos trabalhos em equipe é identificar e entender as dificuldades. Vencer esses problemas é o que garantirá a continuidade dos negócios.

Por meio de uma pirâmide, o escritor apresenta os desafios considerando desde a base ao seu pico: falta de confiança; medo de conflitos; falta de comprometimento; fugir

das cobranças; e falta de atenção aos resultados. Segundo o livro, cada disfunção contribui para que outra aconteça como um efeito dominó.

Vamos entender esses desafios?

1- Falta de Confiança

Algumas situações ou momentos podem tornar um indivíduo vulnerável. Quando os integrantes da equipe sentem medo ou receio de demonstrar essa vulnerabilidade provoca a perda de confiança entre os membros da equipe. A falta de segurança é demonstrada também na dificuldade de assumir os erros.

O papel do líder diante dessa situação é edificar uma base de confiança sólida. Explicar aos colaboradores a importância da confiança, de que todos estão unidos por uma boa intenção, trará mais segurança à equipe.

Manter o time confiante pode ser conseguido por meio de reuniões e dinâmicas de integração e depoimentos de relatos pessoais de superação, por exemplo.

2- Medo de Conflitos

Uma das consequências da falta de segurança é o medo do embate e das discussões. Os integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou de discordar de alguma opinião.

Manter uma “falsa paz” a fim de evitar os conflitos pode ocasionar um clima desagradável entre os colaboradores e diminuir o rendimento.

Conflitos constantes não são bons para a harmonia da equipe, porém em alguns casos as discussões são necessárias para a evolução do trabalho. Nessas ocasiões podem surgir novas ideias e sugestões assertivas.

3- Falta de Comprometimento

Assim como a falta de confiança faz com que os membros tenham medo de conflitos, a omissão das discussões provoca a falta de comprometimento. Em outras palavras, as decisões que não foram determinadas em conjunto, por falta de discussões, deixam de garantir empenho máximo por parte dos colaboradores.

Os membros de uma equipe só se sentirão realmente parte de um time quando se sentirem à vontade e seguros para expressar suas ideias ou propor soluções divergentes das já apresentadas. Desse modo, o comprometimento vem de forma automática e o trabalho é desenvolvido com muito mais qualidade.

Criar um plano “B” para diferentes situações, estipular prazos e reconsiderar detalhes são medidas a serem tomadas para renovar o comprometimento dos colaboradores.

4 – Evitar responsabilidades

Como uma reação em cadeia, a falta de comprometimento da equipe ocasiona a dificuldade de assumir responsabilidades. Até os colaboradores mais empenhados se sentem desconfortáveis em cobrar mais responsabilidade dos seus colegas.

Para reaver o controle dessa situação, é importante determinar objetivos e esquemas de trabalho e deixar bem claro as responsabilidades de cada um. É importante expor a importância da função e responsabilidade de todos para a obtenção de sucesso.

5- Falta de Atenção aos Resultados

A ponta da pirâmide diz respeito à desconsideração aos resultados do negócio. Pode ser exemplificado quando os integrantes da equipe focam sua atenção aos próprios interesses em detrimento às necessidades da empresa. Até mesmo quando os interesses da equipe superam os da empresa.

Se o propósito coletivo se enfraquece, o compromisso com a produção de resultados diminui. Quando isso acontece, a dica é redefinir o foco e as metas. Dessa

forma, a tendência é que os colaboradores se dediquem mais para atingir os objetivos e até mesmo superar as expectativas.

Crescemos ouvindo falar em trabalho em equipe e o quanto isso é importante, aprendemos que temos que dividir e compartilhar, aprendemos isso na infância em nossas escolas, na faculdade e ainda em nossos empregos.

Na Google não seria diferente a importância de se trabalhar em equipe, porém não é uma tarefa fácil. As maiores dificuldades encontradas em trabalhar em conjunto é a falta de confiança, comunicação, humildade, divergência de opiniões, falta de feedback, falta de comprometimento e proatividade da equipe, sempre sobrecarregando um ou demais colegas e delegando suas funções.

E isso não é diferente em nosso dia a dia e rotina e devido a isso muitos acabam tendo dificuldades em interagir e preferem trabalhar de forma individual para evitar possíveis conflitos.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Segundo o site Administradores.com, citado por Ertha Pereira (2013), a comunicação exerce um papel cada vez mais importante na vida das pessoas, tanto no trabalho quanto no convívio social, dessa forma, a comunicação oral e escrita se fazem presentes em todos os contextos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional. Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para ser relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência, é a comunicação. Saber se comunicar seja com quem for e em qualquer lugar contribui para um bom desenvolvimento pessoal e para uma boa formação profissional.

Mais do que isso, é poder se expressar através das palavras e da escrita, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso da linguagem escrita e oral, a comunicação ocorre com a decodificação da mensagem transmitida pelo emissor ou locutor da mensagem e conforme a variedade linguística empregada para se comunicar, o receptor ou interlocutor entenderá ou não a mensagem transmitida.

É importante saber se comunicar com diferentes públicos seja dentro da empresa ou fora dela, como a família e os amigos. Nas empresas, no caso da apresentação de um projeto, por exemplo, a clareza e objetividade na comunicação são fundamentais quando se deseja prender a atenção das pessoas sem cansá-las e nem deixar que elas saiam antes mesmo de terminar de falar.

Vale salientar que falar muito não é falar bem, mas falar bem também não significa falar pouco, mas o suficiente para expor as ideias e ser compreendido. As pessoas também devem ter atenção quando escrevem, para não se deterem a informações desnecessárias durante o desenvolvimento de um assunto para que não haja distorção da informação e nem a ausência de atenção no foco principal do assunto.

Quanto mais conhecemos a natureza daquilo que se quer abordar, mais fácil fica de transmitir as ideias que se deseja passar àquele que lê sobre o assunto.

O ser humano carrega dentro de si a necessidade de comunicar-se, uma vez que se trata de um ser que não nasceu para viver sozinho, mas que vive em grupos e comunidades, conversando e interagindo, aprendendo e adquirindo conhecimento e sabedoria.

A comunicação pode causar grandes efeitos na vida de uma pessoa, pois através dela é possível conseguir um bom emprego, uma promoção para o cargo desejado, ter uma boa produtividade na empresa, construir relacionamentos duradouros com as pessoas, e, além de tudo, uma grande satisfação pessoal e realização profissional.

Mas tão necessário quanto saber se comunicar é saber ouvir, retribuir com a devida atenção para quem está falando e interpretar a mensagem transmitida.

Uma ferramenta bastante importante e muito utilizada pelas empresas é o feedback. Através dele o profissional pode saber como anda a sua conduta na empresa, se o seu modelo de gestão está trazendo resultados, bem como o índice de aprovação que ele tem pela sua equipe ou como está o desempenho deles. O feedback pode ser aplicado ou dado não só nas empresas, mas em qualquer lugar e situação, pois ter o retorno do que se faz, independente que seja positivo ou negativo é importante para o amadurecimento pessoal e profissional da pessoa. Se o retorno for positivo, deve procurar melhorá-lo continuamente, mas se for negativo deve procurar se possível, revertê-lo. Na realidade, o feedback é uma ferramenta que serve entre outras coisas, tanto para corrigir um comportamento quanto para orientar a fazer melhor o que já se fazia bem. É geralmente dirigido para comportamentos que possam ser mudados e deve ser dado de forma espontânea e diretamente a própria pessoa, conforme a orientação, advertência ou qualquer assunto correlato que se deseje conversar.

Mas o feedback também não é algo assim tão fácil de ser posto em prática, isso porque quem recebe um feedback nem sempre consegue aceitá-lo com naturalidade e nem consegue vê-lo como algo importante na avaliação pessoal que tem como objetivo corrigir ou melhorar aquilo que se estava sendo feito ou a maneira como estava sendo feita determinada tarefa ou se for o caso, quando se tratar de atitudes e comportamentos, por exemplo.

Para algumas pessoas, é difícil aceitar suas dificuldades e expô-las aos outros, muitas vezes por temer o que os outros vão dizer e por não ter conseguido dar o seu melhor. Já para quem aplica o feedback, o processo não é muito diferente, pois alguns temem em dá-lo e serem mal interpretados ou com medo da reação de quem o recebeu, nunca se sabe em que estado emocional se encontra o indivíduo e tão pouco seus problemas pessoais, que podem afetá-lo de diferentes maneiras, como no seu rendimento na empresa e nos suas atividades e relacionamentos fora dela.

Ao se tratar de negócios, a comunicação exerce um papel fundamental nessas horas, pois é a chave que pode abrir as portas para novas oportunidades. Uma apresentação por slides bem feita por meio de tópicos devidamente selecionados, por exemplo, torna a explanação do assunto menos exaustiva e mais produtiva, uma vez que o assunto resumido permite uma interação maior com as pessoas; como também saber de que forma pedir aquele aumento tão esperado ou a promoção para um cargo do qual já se vinha planejando há bastante tempo.

Outra forma de se comunicar é através da persuasão. Alguns têm uma habilidade muito grande em influenciar os outros com uma boa conversa, mas é preciso ter cuidado para não extrapolar com as palavras, pois ao invés de encantar as pessoas pode acabar desencantando-as.

Em se tratando de ler e escrever bem, cultivar o hábito da leitura ajuda a compreender melhor diversos tipos de assuntos e facilita na comunicação oral e escrita, pois vai se adquirindo discernimento para discorrer melhor com as palavras. Quando entendemos melhor as pessoas, os conflitos diminuem e os relacionamentos crescem.

Não se trata de usar palavras difíceis e complicadas num discurso ou em um texto qualquer sem nem ao menos saber ao certo o seu significado, e, se corresponde ou não ao contexto onde se pretende empregá-las, depende de como quem escreve deseja ser entendido por aqueles que vão ler sobre o assunto ou discernir sobre o discurso, mas o bom mesmo é usar uma linguagem simples e de fácil acesso ao entendimento das pessoas.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

De acordo com o site Portal Educação (2013), a comunicação escrita, é extremamente importante no ambiente de trabalho. Imagine agora que você precisa passar uma mensagem para alguém da sua equipe. Quais palavras utilizar? Como iniciar o texto? Como terminar? Que linguagem precisa ser empregada? Alguns autores fazem um bom apanhado para que possamos escrever um texto coerente e preciso.

Segundo Cohen (2011), quando vamos enviar uma mensagem escrita a alguém, antes de iniciar o texto é importante ter em mente a quem ele se destina, este é o critério que vai definir se o texto será mais ou menos culto ou mais ou menos formal. A partir daí é preciso definir a meta, é ela que vai orientar na confecção do texto.

Teixeira (2007) coloca que um dos principais traços de uma comunicação escrita eficaz está na precisão vocabular. Escolher palavras que representam com clareza e exatidão o que se pretende informar tornou-se uma condição necessária para que o processo de decodificação obtenha a maior proximidade possível entre a ideia original e a ideia percebida.

Em situações informais da comunicação é comum que as mensagens sejam construídas de forma mais desprendida, sem grande elaboração por parte do emissor. Isso leva ao uso repetido de palavras que carregam significados imprecisos, garantindo até mesmo certa fluidez ao discurso.

O autor coloca ainda que outra grande qualidade da comunicação escrita é a objetividade, que começa por sua clareza, juntamente com a delimitação concisa do assunto, a definição prévia dos objetivos e a precisão das ideias, sem referências a pensamentos ou informações que podem afastar o leitor do texto enviado.

Clareza e objetividade são sinais de fluência no documento, servindo de base para a eficácia. Com clareza e objetividade, o texto com certeza alcançará seu objetivo. Seguindo, a fluência é a quarta qualidade da comunicação escrita. Se um texto é claro,

objetivo e sua comunicação é eficaz, há muitas chances de se alcançar a fluência, que depende intimamente de uma sólida estrutura gramatical.

Segundo Botelho (2010, p. 40), “há iniciativas para redigir um texto. Talvez o mais importante deles seja a de pesquisar as informações e adaptar o texto ao público-alvo”. Pesquisar sobre o assunto e passar credibilidade são dois fatores que também contribuem bastante para uma boa comunicação escrita. Importante destacar que antes de iniciar uma redação é preciso PLANEJAMENTO:

O que vai dizer?

Para quem?

De que modo quer escrever: formalmente ou de maneira mais informal?

Qual é o motivo da mensagem?

A clareza é um dos fatores mais importantes ao se desenvolver uma boa mensagem escrita. Prefira ordem direta, frases compostas por sujeito, verbo e predicado, sem enfeitar desnecessariamente as frases. Uma mensagem não compreendida é quase a mesma coisa de uma mensagem inexistente. Se o destinatário não conseguir entendê-la por falta de clareza, a comunicação não surtiu efeito.

Segundo Teixeira (2007), no processo de composição de um texto não literário, tendo já definido o que se pretende dizer e que objetivos alcançar, a estrutura e a linguagem escolhidas devem se atentar aos princípios da objetividade e da clareza, evitando construções sintáticas e semânticas, que por serem falhas prejudicam e chegam a invalidar o processo comunicativo.

Isso ocorre com frequência em textos ambíguos, que impossibilitam a precisão da comunicação; textos com argumentos falaciosos acabam por desviar o foco da argumentação real; e também com estruturas em que não se observa o paralelismo sintático e semântico, fator, que frequentemente empobrece a capacidade expressiva do texto.

Outro elemento importante nos textos é a concisão, que juntamente com a clareza forma um texto claro e conciso. As pessoas deveriam estar preocupadas somente com mensagens importantes, por isso no contexto organizacional um texto conciso é sempre bem-vindo. A dica é escrever na mensagem somente o que é realmente necessário. O leitor com certeza vai entender a mensagem imediatamente, sem distorcê-la, tornando a comunicação escrita mais eficaz.

Etapas para construção de uma mensagem eficaz

Com base em Stella (2015), podemos estabelecer algumas etapas essenciais na construção de uma mensagem escrita eficaz. São elas:

- definir o objetivo do texto;
- selecionar a abordagem do tema tratado;
- hierarquizar as informações abordadas no texto e excluir as que não serão;
- recorrer a elementos de fundamentação das ideias: dados, caso, exemplo, analogia, utilidade da informação, causa, consequência;
- escolher palavras, formatação e recursos visuais adequados aos leitores e aos objetivos do texto para materializar a informação.

Na empresa Google, eles são exigentes ao extremo quando o assunto é comunicação. Claro que erros podem acontecer internamente como erros ortográficos, falha de comunicação, dificuldade visual, diferenças de níveis culturais ou até mesmo cansaço físico e mental por conta da cobrança e da rotina. Porém, eles preparam bem sua equipe para que tenham o mínimo de erro possível, afinal eles são como nossos dicionários virtuais e eles devem transmitir respostas de acordo com o que procuramos e para isso eles tem que saber interpretar as perguntas e tornar as repostas de rápido e fácil acesso, sem complicação e claro de forma correta e simples e de fácil entendimento.

A Google não é apenas uma empresa e sim uma das maiores redes de comunicação e interação.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Segundo o blog Comunicar e informar (2013):

Comunicação Formal

A comunicação formal estabelece-se entre diferentes níveis de hierarquia da empresa, segue a cadeia de autoridade e limita-se às comunicações ligadas às tarefas a desempenhar pelos diferentes órgãos ou pessoas.

As **comunicações formais verticais** unem investidos graus de autoridade diferentes. Se têm sentido descendente, visam informar, dirigir e instruir os subordinados, fornecendo informação relacionada com as tarefas a desempenhar. Fazem-se, geralmente, através de memorandos, ordens de serviço, reuniões, manuais de procedimentos, correio eletrónico, etc.

Têm a finalidade reduzir a distância entre as chefias e os empregados e têm grande importância psicológica porque dão aos diferentes elementos a possibilidade de participarem de forma mais real na vida da empresa.

As **comunicações formais horizontais** unem os elementos investidos de igual grau de autoridade. É o caso da comunicação estabelecida entre o diretor comercial e o diretor de investigação e desenvolvimento acerca da melhoria de qualidade de um produto ou novos desejos dos consumidores.

Assim, numa organização, os grupos e indivíduos podem trocar as suas informações através de canais estruturados em redes, assegurando assim, a regularidade e eficácia da comunicação. Estas redes fazem parte da estrutura formal da organização refletida no organigrama. É precisamente esta rede formal de comunicação que orienta o indivíduo sobre o canal para tratar determinado tipo de problema.

Vantagens e desvantagens da comunicação formal:

| Vantagens | Desvantagens |
|--|--|
| Estabelece um diálogo da empresa com o seu público interno e externo | Burocratização da informação dentro da organização |
| Padroniza os processos da empresa | Pouco trabalho em equipa |
| Da credibilidade aos discursos gerenciais | Falhas na comunicação |
| Influencia o comportamento dos colaboradores | Dificuldade em personalizar as mensagens para os diferentes níveis de funcionários |

Comunicação Informal

As pessoas relacionam-se segundo afinidades e identidades, por exemplo, no futebol, na política, nas amizades de infância ou em idêntica formação académica. Estas redes de comunicação informais são tão ou mais importantes e fecundas que as comunicações formais, especialmente quando estas não funcionam eficazmente ou deixam as pessoas insatisfeitas quanto às necessidades de informação.

Como se processa em todos os sentidos, a comunicação informal não respeita as linhas formalmente estabelecidas e efetua-se, geralmente, por via oral, sendo por isso, mais rápida, mas simultaneamente menos rigorosa.

As redes informais criam, por vezes, dificuldades ao funcionamento das redes formais. Fazem surgir boatos e podem ser usadas para boicotar decisões tomadas pela hierarquia. Contudo, permitem um maior conhecimento das pessoas e ajudam à maior rapidez na tomada de decisões.

Vantagens e desvantagens da comunicação informal:

| Vantagens | Desvantagens |
|---|---|
| Gera rapidez na transmissão das informações | É geradora de boatos, ruídos e atritos entre as pessoas |
| Motiva e integra as pessoas da empresa | Provoca desconhecimento da realidade empresarial pelos gestores |
| Reduz a carga de comunicações dos gestores | Dificuldade de controlo |
| Completa a estrutura formal | |
| Facilidade de compreensão e de atualização, torna a velocidade superior às outras | |

A comunicação constitui um fator crítico no funcionamento de qualquer organização, existindo uma forte relação entre esta e o desempenho organizacional. Nas empresas é necessário estabelecer um sistema de troca de informações, não só para a resolução de problemas pontuais, como para promover atuações conjuntas em que é importante a sintonia entre os vários elementos da equipa que os promove. O tipo de comunicação numa organização pode ser subdividido em interna e externa.

De acordo com o site Administradores.com citado por Danielle Treinamentos (2016):

10 dicas para a realização de uma reunião com sucesso

1. Planeamento – definição da finalidade da reunião, os objetivos pretendidos, conteúdo a ser abordado.

2. Preparo – a preparação é um elemento fundamental, conheça o assunto, estude o tema as práticas, estabeleça um roteiro de abordagem adequado ao tempo de duração da reunião.

3. Conteúdo, início, meio e fim – Ao apresentar o assunto seja objetivo e claro quanto às contribuições desejadas, e atenha-se ao foco. Perguntas promovem a contribuição ou dispersam os diálogos. Quando buscar soluções para abrir o debate inicie a pergunta por: Diante do exposto quais alternativas poderemos apresentar para a situação x? Outro ponto importante é deixar claro onde se pretende chegar com esta abordagem? Qual sua importância para os envolvidos? Isso trará mais objetividade e autonomia para a pessoa conduzir a reunião.

4. Seleção dos interessados – Ao selecionar os participantes de uma reunião, verifique a importância desta pessoa para esta reunião, o quanto ela está envolvida e interessada com o tema, ou como pode envolvê-la para obter o máximo de contribuições relevantes para os assuntos propostos.

5. Comunicação e confirmação – Ao organizar a reunião comunique com antecedência todos os participantes. Ao comunicá-los informe a pauta da reunião, e a finalidade da mesma, data, hora de início e término, para que todos possam programar suas atividades de modo a estarem presentes em tempo integral.

6. Pontualidade – tenha pontualidade comece a reunião no horário marcado em respeito aos presentes. Mesmo parecendo duro demais, um acordo entre os participantes uma vez começado a reunião esta não deve mais ser interrompida por pessoas que chegaram atrasadas.

7. Foco e objetividade – mantenha o foco de sua pergunta com perguntas direcionadas, quais as contribuições, como elas podem alavancar os resultados, de que forma as alternativas sugeridas estão ligadas a finalidade proposta. Qual é a mais coerente para fechar.

8. Abertura e condução da reunião – a melhor forma de começar uma reunião e oferecer boas-vindas aos participantes, e logo em seguida apresentar a pauta da reunião, esclarecendo o compromisso com o horário e a seriedade da mesma. É interessante ter um cronômetro isso o ajudará a manter o foco.

9. Recursos e ambiente – verifique com antecedência os recursos necessários incluindo os de mídia som, anexos e documentos a ser utilizados, se estão em número suficiente para cada participante, e sua qualidade. Outro ponto verifique se o local escolhido está livre de ruídos ou outros sons que possam interferir e prejudicar o andamento da reunião. Tenha sempre uma ata ou outro meio de registrar os temas e decisões tomadas na reunião como um histórico e assim acompanhar os resultados recorrentes.

10. Fechamento – ao encerrar, reserve dez minutos para sintetizar os assuntos abordados, agradecer as contribuições de todos e reforçar o compromisso de cada um até a data da próxima reunião. Importante que todos já sejam informados da data e pauta da próxima reunião. Leia a todos a ata ou outro documento de registro da reunião certificando que todos estão cientes e acordados com as decisões tomadas, solicite as assinaturas, servindo como registro de presença e participação.

A Google, como toda empresa também precisa direcionar, orientar e saber como anda a atual situação dentro da corporação e de seus colaboradores, para que eles tenham um bom resultado e possam resolver pendências eles também realizam reuniões. Claro que para que todos possam participar, primeiramente é planejado os horários da reunião, para que ela não se torne repetitiva e exaustiva, ela é realizada de forma interativa e dinâmica, dando a chance de todos expressarem seus pontos de vistas, dúvidas e quais os objetivos a serem alcançados com tais questões abordadas. Eles utilizam slides, treinamentos, vídeos, tem como diferencial um método onde aqueles que não podem participar ou possuem dúvidas devido ao não entendimento do que se foi passado, possam fazer perguntas e deixar suas sugestões para contribuir com o processo. A Google preza muito pelos seus colaboradores e por isso faz questão de que todos participem e opinem nas reuniões para que ambos possam chegar aos seus objetivos juntos e todos consigam crescer profissionalmente.

4. CONCLUSÃO

Conclui no trabalho acima, a importância de analisarmos o comportamento humano nas organizações, onde podemos avaliar as ideias, postura, modo de agir e pensar das pessoas, podemos ver onde os mesmos têm dificuldades vendo seus pontos fortes e fracos e visando sempre melhorar individualmente cada colaborador e também em grupo.

Aprendi a importância de se trabalhar em equipe, mesmo tendo os prós e contras, e apesar de todas as dificuldades encontradas podemos ver que é necessário aprender lidar com o outro, ter a empatia pelo outro, saber ouvir e respeitar suas opiniões, seu modo de pensar, aprender a ter um bom convívio para que possamos todos chegar juntos ao um mesmo objetivo.

Podemos construir através de planejamentos, reuniões, treinamentos, aprendendo sempre a se comunicar e passar as informações de forma clara e objetiva tanto verbalmente como escrita. Temos que ter clareza ao impor e expor nossos conhecimentos, temos que saber ouvir e interpretar o próximo de forma dinâmica e sadia para que todos possam aprender um com o outro, através da comunicação diária e constante podemos sempre nos manter atualizados independentemente de como cada um pensa ou age.

A empresa escolhida Google preza muito a importância do bem estar de seus colaboradores, tendo sempre reuniões, treinamentos, benefícios para que os mesmos possam trabalhar com conforto e responsabilidade se sentindo como parte da equipe e não apenas um simples funcionário, eles possuem a liberdade de se expressarem e de se auto avaliarem e assim todos tendo direito a se expressar de forma individual ou em equipe, porém todos são ouvidos e se comunicam para que ambos cheguem juntos a um mesmo objetivo.

Portanto, concluí que independentemente de ser em uma empresa ou em nossas vidas pessoais, é sempre importante aprendermos a lidar com o outro, entendermos e respeitar a opinião do próximo mesmo quando não concordamos, afinal de contas quando aprendemos a ouvir, a nos comunicar sem julgamentos e damos importância a

palavra união, conseguimos todos interagir de maneira saudável e assim contribuimos de uma forma a conviver com as diferenças para juntos alcançar os objetivos traçados.

REFERÊNCIAS

STELLA, V. R. Principais desafios ao redigir textos corporativos. 2015. Disponível em: <<http://vrscursos.com.br/blog/?p=399>>. Acesso em: 24 nov. 2018.

Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos. **CAE**, 04 de abr. de 2019. Disponível em: <<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em 23 de maio. de 2020.

Conheça os benefícios do trabalho em equipe. **IBC**, 30 de jul. de 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/conheca-os-beneficios-do-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em 23 de maio. de 2020.

Trabalho em equipe: O que é? Conceito, Significado, Importância. **BLOG**, 13 de jan. de 2016. Disponível em: <<https://gestaodesegurancaprivada.com.br/trabalho-em-equipe-conceito-importancia-e-caracteristicas/>>. Acesso em 23 de maio. de 2020.

Conheça os 5 desafios do trabalho em equipe. **BLOG BLB BRASIL**, 13 de mar. de 2018. Disponível em: <<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em 23 de maio. de 2020.

Inspiração: veja como o Google motiva seus funcionários!. **XERPA**, 30 de jan. de 2019. Disponível em: <<https://www.xerpa.com.br/blog/como-a-google-motiva-seus-funcionarios/>>. Acesso em 23 de maio. de 2020.

O que os funcionários do Google têm no ambiente de trabalho e você também pode? **RUNRUNit BLOG**, [2018]. Disponível em: <https://blog.runrun.it/ambiente_de_trabalho_do_google/>. Acesso em 23 de maio. de 2020.

Os efeitos da comunicação oral e escrita na vida das pessoas. **Administradores.com**, 10 de jul. de 2013. Disponível em: < <https://administradores.com.br/artigos/os-efeitos-da-comunicacao-oral-e-escrita-na-vida-das-pessoas>>. Acesso em 30 de maio. de 2020.

Estruturando um bom texto – Comunicação escrita. **Portal Educação**, 05 de mar. de 2013. Disponível em: < <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/estruturando-um-bom-texto-comunicacao-escrita/37025>>. Acesso em 30 de maio. de 2020.

Comunicação Formal e Informal. **Comunicar e informar**, 29 de maio. de 2013. Disponível em: < <https://comunicareinformar.blogs.sapo.pt/1625.html>>. Acesso em 30 de maio. de 2020.

10 dicas para realizar uma reunião de sucesso. **Administradores.com**, 26 de jan. de 2016. Disponível em: < <https://administradores.com.br/artigos/10-dicas-para-realizar-uma-reuniao-de-sucesso>>. Acesso em 30 de maio. de 2020.

ANEXOS

Google



- O segredo da Google para uma equipe de alto desempenho (vídeo)

https://www.youtube.com/watch?v=WF4TC_r_Yo8