



UNIFEOB

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS**

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

**A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

**CASA DA CRIANÇA CRECHE ESCOLA DE
EDUCAÇÃO INFANTIL**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**CASA DA CRIANÇA CRECHE ESCOLA DE
EDUCAÇÃO INFANTIL**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

DANIEL PHILIFE, RA 1012020100477

ELIZANGELA F. DIONÍSIO, RA 1012020100733

GEORGE WILSON VIENA, RA 1012019200127

JHENIFER B. DE OLIVEIRA, RA 1012020100986

MARIA PAULA G. SOARES, RA 1012020100958

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, S

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	6
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	10
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	11
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	14
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	16
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	19
4. CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIAS	21
ANEXOS	24

1. INTRODUÇÃO

O homem é um ser extremamente interativo. Tem essa grande vantagem. As pessoas amam usar a comunicação, isso é fato, seja por redes sociais, fofocas, utilizando sinais para transmissão de uma mensagem etc. Desde que uma criança aprende a falar, por exemplo, se não houver nenhum transtorno, utilizará essa ferramenta até morrer. Estudiosos pensaram exatamente sobre isso, como gerenciar uma ferramenta (comunicação) que utilizamos para tudo, o tempo todo; inclusive, estamos comunicando com você, isso soa tão natural, não é?! O que se descobre sobre a comunicação é que, independente da forma que o gestor à enxerga, ela sempre acontecerá, sem proferir uma só palavra. Isso é no mínimo interessante. Nos últimos anos organizações em volta do mundo têm buscado e focado seus esforços na produtividade e qualidade ambiental. De fato, parece ser conveniente que, empresas têm e sempre tiveram como foco principal o lucro, o que modificam é a forma com que gerencia pessoas (Grupos e Equipes) e matéria prima. Tudo para alcançar a maximização de resultados/lucro. Trabalhos acadêmicos e pesquisas internacionais conceituadas provam e outras demonstram que a gestão de grupos e suas diversas formas de comunicação/interação potencializa a produtividade dos trabalhos executados. Utilizar a Administração em conjunto com a Psicologia, por exemplo, tem gerado resultados positivos significativos. A comunicação tem suas diferentes formas e “transporte”, estudar e adotar/aperfeiçoar essa ferramenta nas equipe/grupo será uma grande vantagem/desafio para as organizações neste século. O mundo de economia globalizada trouxe grandes oportunidades e desafios, no nosso estudo de caso, a comunicação. Atualmente uma das principais metas de grandes companhias é manter capital humano. Para tanto terão que saber informações relevantes de como funcionam suas relações com o mundo e outras pessoas. Gestores precisam encarar este grande desafio, uma comunicação cada vez mais eficaz. Por isso, informações relevantes sobre este tema será abordado.

!! Boa Leitura !!

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A CASA DA CRIANÇA CRECHE ESCOLA DE EDUCAÇÃO INFANTIL portadora do CNPJ: 59.765.628/0001-20 e situada na Av. João Osório, 396- Centro, São João da Boa Vista- SP no cep:13870-251, foi fundada em 24 de Maio de 1942, por três senhoras da sociedade sanjoanense, cujo objetivo era amparar crianças carentes. O objetivo da creche é amparar a criança durante o período em que a mãe está trabalhando fora, segue abaixo imagem frontal da Casa da Criança (IMAGEM 1).

IMAGEM 1 - Fachada frontal Casa da Criança



Fonte: site falasaojoao.com

A instituição atualmente conta com 34 funcionários em sua maioria mulheres exercendo funções como, coordenadores, professores, auxiliares, estagiários, cozinheiros, faxineiros e um homem exercendo a função de jardinagem e auxiliando na manutenção. A escola também conta com uma psicóloga que oferece apoio aos funcionários, pais e alunos que por sua vez está presencialmente 3 vezes por semana durante meio período na escola auxiliando e direcionando no que for necessário.

A Casa da Criança é uma instituição filantrópica que acolhe atualmente um total de 180 crianças, com a idade de 4 meses a 4 anos. A rotina das crianças é bem organizada e conta com um cronograma para todas as atividades (IMAGEM 2 , em anexo).

Como descrito em seu site <https://casadacriançasjbv.org/> a **Missão** é oferecer educação infantil de qualidade, proporcionar o desenvolvimento adequado da criança. **Visão** é ser reconhecida pela excelência e na transformação da vida das crianças. **Valores** ter transparência na administração; ética e legalidade; respeito e seriedade.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A revolução Industrial trouxe vários problemas e enigmas para resolver, do tipo como organizar todas as tarefas, produtos e pessoas, ainda tinha a desordem na produção, melhoria na padronização de produtos e treinamento de funcionário. Algumas teorias que se formaram nesta época, trouxe convicções que se modificaram com o passar do tempo através de estudos e pesquisas científicas. Frederick Winslow Taylor (Filadélfia, 20 março de 1856 – 21 março de 1915) formado em engenharia mecânica conhecido como o pai da Administração Científica tinha um olhar mais mecanicista voltado para a produção, seu foco principal era na eficiência e eficácia operacional, acreditava que as pessoas eram movidas por recompensas financeiras, ele tinha um olhar sistemático e não dava tanta importância às relações humanas dos funcionários. Com George Elton Mayo (1880-1949) psicólogo australiano, professor sociólogo e pesquisador das organizações, surgiu um movimento de relação humana, ele iniciou nas organizações pesquisa para entender conflitos internos nas fábricas, como as dificuldades de relacionamento de empregados e empregadores, apatia, tédio, alienação e alcoolismo. A experiência Hawthorne iniciou sua primeira fase com a influência dos níveis de iluminação, não importava o quanto Mayo piorasse ou melhorasse o nível de iluminação, a produção aumentava, foi então que ele percebeu que o que motivava esses operários era se sentir integrado a um grupo e a partir disso não se parou mais de pesquisar o comportamento humano nas organizações. Segundo McShane e Von Glinow (2015) “...o comportamento organizacional estuda pessoas, suas percepções, decisões, o uso ou não da inteligência emocional, individualmente e nas relações enquanto equipe”. segue a tabela abaixo de alguns conceitos fundamentais do comportamento organizacional.

TABELA 1 - Comportamento Organizacional

Quanto à natureza das pessoas	
Desempenho	Influencia o comportamento organizacional, o desempenho individual ou grupal é fator chave para o sucesso
Engajamento das Pessoas	Quando elas se sentem auto realizadoras em seu trabalho, chegando em um estado de satisfação.
Fidelidade	É a confiança que o empregado tem na Organização
Cidadania Organizacional	É ir além das responsabilidades do cargo , tem a ver com ações informais que acrescentam e incrementam resultados organizacionais.
Diferenças Individuais	As diferenças individuais que trabalhadas dentro de um grupo podem trazer um alto nível de desempenho para as organizações.
Percepção	É a percepção que cada indivíduo tem uma determinada situação. Ele pode distorcê-la ou moldá-la.
Totalidade da Pessoa	É a forma que o indivíduo percebe determinada situação é a famosa história do copo com água que pode estar meio cheio ou meio vazio.
Comportamento Motivado	Busca saber o que move as pessoas utilizando teorias motivacionais.
Desejo de envolvimento	A pessoa busca participar mais do negócio é como se ela fosse sócia do negócio, vê a organização como sua, e isso acontece quando elas compreendem os objetivos da organização.
Interesse Mútuo	Um depende do outro (organizações depende das pessoas e as pessoas das organizações).

Cada vez mais as organizações precisam de gestores com conhecimento em comportamento humano para poder identificar tipos de comportamentos prejudiciais que eles mesmo podem ter ou que aconteça dentro de algum contexto e possa comprometer bom desempenho do grupo, equipe ou na organização como um todo. Segue abaixo algumas limitações de comportamentos organizacionais:

Percepção: são deduções e convicções a respeito do meio social nas organizações de acordo com Colleta, (2018) percepções é “...sobre pessoas e sobre grupos que são os estereótipos, profecias auto realizáveis” ela diz ainda “... que são pensamentos e considerações explícitas ou implícitas que podem ter uma intenção positiva mas são incorretas.

Profecia autorrealizável: é um prognóstico que ao se tornar uma crença provoca sua própria concretização ou cria um chavão que não é real. As propagandas utilizam muito esta técnica para vender seus produtos geralmente a frase vem na seguinte ordem “tenha isso e acontecerá aquilo”. Outra forma de profecia autorrealizável é quando surge um boato que um banco vai falir e os clientes começam a tirar as aplicações e realmente este banco entra em falência.

Dissonância cognitiva: é o conflito entre duas situações psicologicamente contraditórias podendo se manifestar em atitudes contraditórias ou permanecer no campo mental. O fato é que a identificação da dissonância abre possibilidades de identificar crenças limitantes o que favorece nos feedback.

Enquadramentos das partes: para a tomada de decisão de um gestor a identificação de problemas é de suma importância porém quando for tomar sua decisão deverá levar em conta o enquadramento das parte ou seja cada parte (funcionário fornecedores, cliente etc) ao relatar uma situação visa seus próprios interesses.

Modelos mentais: É a imagens que formamos ao longo de nossa vida e experiências, criamos o hábito de ver determinada situação sempre da mesma maneira. O Indivíduo pode ter limitações na organização ou sucesso vai depender muito de seu modelo mental. Na maioria das vezes o indivíduo já vem com um modelo mental

construído de outras organizações que trabalhou e os bloqueios pode ser com chefes, colegas de trabalho, abrindo um rol de possibilidades limitantes ou impulsionadoras.

A satisfação no trabalho tem sido um foco de grande atenção entre os gestores pois dela se depende resultados organizacionais, muitas empresas dão prêmio a seus gestores de acordo com os índice resultados. O nível de satisfação do funcionário reflete positivamente ou negativamente as empresas, funcionários felizes melhores resultados, clientes felizes, produtos com qualidade, menor rotatividade e absenteísmo e o contrário disso pode levar as organizações a falência. De acordo com Meshane e Von Glinow (2014, 6ªed) “A satisfação no trabalho é a avaliação que uma pessoa faz do próprio emprego e do seu contexto profissional” porém a satisfação pode englobar várias facetas, um exemplo disso é quando um funcionário está feliz com o trabalho em si mas não com seus colegas. A insatisfação no trabalho provoca quatro reações no modelo EVLN (exit, voice, loyalty, neglect) em português significa: saída,opinião lealdade negligência.

- **Saída:** deixar a empresa, transferir de unidade.
- **Opinião:** usar a voz na tentativa de modificar a situação que causa a insatisfação.
- **Lealdade:** O funcionário sofre calado na espera que o problema se resolva.
- **Negligência:** Diminui os esforços, falta compromisso com a qualidade, absenteísmo e atrasos.

A ética empresarial determina a reputação de uma organização, o nível de satisfação no trabalho faz com que a empresa seja mais disputadas, pois é nela que funcionários passam a maior parte de seu tempo então é de suma importância que as empresas construa e nutram ambientes seguros e agradáveis para com seus colaboradores.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe é quando um grupo, sociedade ou organização se juntam para resolver algum problema. É quando pessoas se juntam para realizar algo que compartilhem da mesma meta e objetivos. O trabalho em equipe admite uma forma em que todos os integrantes da mesma área de trabalho possa expor suas idéias e sugestões para que um determinado tema ou trabalho seja executado da melhor forma possível.

Para que uma equipe consiga alcançar suas metas é necessários uma boa liderança e comunicação de acordo com Zanelli, Andrade e Bastos(2014, 2ª ed. pag 396), “ um dos aspectos que mais deveria receber atenção nas organizações é o relativo às comunicações entre as pessoas, as equipes os grupos” para isso o gestor deve promover além da comunicação mais algumas atitudes que estão enumeradas logo abaixo.

1º - O gestor deve acompanhar cada processo execução das tarefas e perceber como é a comunicação e relacionamento da equipe e quando necessário ter sua interferência para sanar qualquer dúvida ou empecilho.

2º - Conhecer seu colaboradores e ter um olhar mais empático faz com que vínculos e a confiança aumente. O excesso de formalidade faz com que o ambiente de trabalho fique maçante, é importante é promover uma integração entre a equipe.

3º - Incentivar o diálogo entre a equipe não só promove um relacionamento amigável mas para que possam conversar e resolver qualquer tipo de conflito de maneira racional. O diálogo em equipe a deixa mais independente para as resoluções de problemas.

4º - Estar sempre preparado para as adversidades faz com que o gestor tenha sempre um plano B e saiba contornar as situações difíceis. Neste caso é de suma importância um planejamento antecipado para estar preparado as adversidades..

5º - Dividir as tarefas faz com que cada membro da equipe saiba exatamente o que precisa fazer. o gestor deve conhecer a capacidade de cada funcionário e dividir as tarefas de acordo com suas competências.

6º - Reconhecer e celebrar as conquistas faz com que cada membro da equipe se sinta motivado e inspirado a realizar suas tarefas.

Na Casa da Criança as atividades em equipe é supervisionada pela coordenadora pedagógica, pela qual a mesma divide as funções entre o quadro de funcionários entre professores, auxiliares e estagiários. Pode-se afirmar que é necessário que todos os colaboradores tenham a mesma visão e se comprometam em focar para que o trabalho seja executado com excelência.

Vale citar também que o trabalho executado em equipe, expõe uma maneira mais apropriada e direta de ser realizado determinado trabalho ou atividade. Lembramos também de zelar que todos da equipe possam dar idéias e terem um bate-papo saudável sem gerar conflitos.

Todos dentro da equipe são responsáveis pelas atividades exercidas. Portanto cada membro é responsável pelo sucesso de uma tarefa bem feita, ou pelo fracasso de um trabalho e/ou operação mal sucedida. Sendo assim devemos ter um bom diálogo para que tudo seja realizado dentro das normas especificadas pela instituição. Afim, destacamos que o trabalho em equipe simboliza agrupar um conjunto de pessoas e desenvolver determinadas ações que visam um só propósito, um só objetivo.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

As Organizações estão cada vez mais necessitadas de pessoas que tenham bons desempenhos e habilidade de se trabalhar em equipe, pois delas dependem e muito o sucesso para um bom projeto, produtos de qualidade, novas idéias etc. Uma equipe somente funciona quando valores e ideias são compartilhados e aceitos, e isso só é

possível através de uma boa comunicação, de acordo com Zanelli, Andrade e Bastos (2014) “...a comunicação é condição *sine qua non* para funcionamento do grupos dentro e fora da organização”.

A comunicação faz parte de nossa vida em todos os momentos, muitas vezes nós comunicamos inconscientemente sem perceber os vícios e falhas que está inserido em nossa fala. Existem vários fatores que pode atrapalhar o individuo na comunicação entre grupos e equipes e principalmente no dia dia do trabalho , esses fatores são denominados como barreiras. Algumas barreiras podem atrapalhar a Comunicação Egocentrismo, distração, excesso de intermediários, suposição dificuldade de expressão, preconceito.

A barreira de comunicação envolve o emissor, de onde vem a mensagem, o receptor quem a recebe e a mensagem que basicamente é o conteúdo emitido, podendo ser ele de várias formas gestos expressões faciais sons e a fala. Durante este processo de comunicação acontece diversos fatores que influenciam na decodificação então podemos dizer que a mensagem nunca vai ser pura porque existem fatores internos do receptor que vai alterar esta mensagem ou seja tudo que ele viveu e a forma como enxerga a vida vai influenciar de como ele a interpreta cada uma das mensagens.

E também para um bom trabalho em equipe não podemos esquecer a importância da liderança. Por muitos anos acreditava-se que o comportamento de liderança era algo que nascia com o indivíduo, mas devido a longos estudos se chegou à conclusão que a liderança pode ser aprendida. Existe vários tipos de líder mas o mais importante é que o líder tem que atender as expectativas de um grupo para ser aceito e respeitado.

Dentre o rol de conflitos organizacionais existe os conflitos intragrupo é quando membros de equipe ou grupos discordam sobre algum pontos de vista podendo ser um novo projeto ou uma decisão. A origem do conflito pode ser muitas seguem algumas delas:

Diferentes objetivos e horizontes de tempo: è quando dentro de uma organização grupos e equipes de departamentos acabam tendo objetivos e metas diferentes da do outro, um exemplo disso é o departamento de produção e o de

marketing que por sua vez o primeiro valoriza redução de gastos enquanto a segundo tem por objetivo a satisfação do cliente.

Sobreposição de autoridade: é quando dois gerentes ou departamento dizem ter autoridade para a mesma tarefa.

Interdependência de tarefas: quando um indivíduo, grupo ou equipe depende de outro para concluir sua tarefa.

Sistema diferente de Avaliação e recompensa: Cada grupo é recompensado de uma maneira diferente, novamente usarei o grupo de marketing e o de produção, como cada um deles acabam querendo atingir seus objetivos para ser recompensando o que acontece é que um objetivo se opõe ao outra é aí está estabelecido o conflito.

Recursos escasso: Acontece que com as escassez de recursos uma parte acaba recebendo mais investimentos que outra e isso desestimula a equipe prejudicada e assim estabelecendo o conflito.

Inconsistência de Status: É quando um cargo mais alto acaba tendo que receber ordens de hierarquias mais baixas, um exemplo disso são chefes de restaurante que tem que receber os pedidos e feedbacks dos pratos pelos dos garçons e se essa comunicação não for bem administrada pode causar muito conflito.

O líder tem um papel muito importante na comunicação ele deve passar confiança e direcionamento a toda a equipe. Cada líder tem sua maneira de liderar o mais importante é que a equipe compartilhe e reconheça suas crenças e valores.

Na Casa da Criança Escola creche de Educação Infantil quem oferece a liderança é a coordenadora pedagógica é por meio dela que se tem um direcionamento das tarefas e também a resolução de conflitos. As dificuldades para se trabalhar em equipe está em um nível baixo porque a coordenadora direciona cada tarefa a cada funcionário, fazendo com que cada um se reporte a ela quando encontrar alguma dificuldade. Como em todo ambiente de trabalho sempre tem suas divergências dividido a ponto de vista diferentes isso ocorre geralmente quando a coordenadora pede opinião

sobre um determinado assunto e como as pessoas têm pontos de vista diferentes acabam acontecendo divergências de opiniões.

Entretanto o tipo de liderança e mais o alinhamento na comunicação faz com que na Casa das Crianças as dificuldades de se trabalhar em equipe esteja em nível baixo, tornando assim um ambiente seguro e acolhedor para todos.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Percebe-se que nos círculos de interação social é quase padrão o uso da comunicação oral, isso ocorre de uma forma natural, a maioria das vezes trata-se de uma conversa informal. Afinal, não é comum recorrer à cartinhas depois dos tempos de escola. No ambiente organizacional é de suma importância saber qual das formas de comunicação aplicar no cenário, seja ela linguagem oral, oral informal ou escrita, em seus diversos canais de transmissão, pois: “a comunicação é uma ferramenta estratégica, que deve ser pensada e planejada com base nos valores da organização e adequada ao cumprimento e alcance dos objetivos pretendidos” (SILVA, 2013). Empregar linguagem oral ou escrita, em qual das situações? Reunião formal ou mandar a mensagem no grupo de rede social? Para todos envolvidos ou parte deles? Toda linguagem empregada no ambiente de trabalho da estrutura organizacional é meticulosamente avaliada, ou deveria. É importante se valer de todos recursos de comunicação, Desde que sejam claros e objetivos, obedecendo o planejamento, propósito e tempo ou (PPT). Desta forma, ampliará a margem de vantagem sobre possíveis concorrentes desatentos a estes aspectos.

Certas pessoas costumam dizer que quando falam não são entendidas. Como já mencionamos, a Comunicação oral geralmente é a expressão mais comum, inclusive na comunicação empresarial, sendo “o processo por meio do qual as informações se movimentam e são trocadas entre as pessoas em toda a empresa (SILVA, 2013)”. O constructo que se tem por aí, de que falar é tarefa simples, é falsa. O ato de comunicar

ou, passar uma mensagem pode ser uma das tarefas mais complexas no ambiente organizacional e quanto mais arrojado for a estrutura organizacional, mais abstruso será gerenciá-la.

“Segundo uma pesquisa realizada pelo Project Management Institute Brasil (PMI), 76% de 300 grandes empresas, definem a comunicação no ambiente de trabalho como o principal motivo de fracasso de diversas atividades propostas (MENDONÇA, 2017)”

O grande lance das empresas é selecionar indivíduos que saibam comunicar e que dominem ferramentas de comunicação, por exemplo, redes sociais (tecnologia), e mais, que façam isso muito bem. Empresas apostam nisso em todos os níveis hierárquico. A comunicação oral é empregada em diversos momentos, como por exemplo na condução e participação de reuniões, em comunicação ascendente (colaboradores/gestores), descendente (gestores/colaboradores), lateral (horizontal, entre colaboradores) etc. O gerenciamento da comunicação, tem conferido sucesso às empresas que o adotam, já que, empresas que enfrentam disfunções na comunicação oral e desencontros de informações tem dificuldade de passar sua mensagem de missão tanto internamente quanto externa.

Nos primórdios a escrita era uma ferramenta que passava a ideia de nobreza ou formalidade em atividades organizacionais, onde apenas os níveis mais elevados podiam entender esse tipo de linguagem (escrita), já que grande parte dos trabalhadores não tinham estudos. Com o tempo essas características sofreu algumas mudanças. Normalmente quando pretende resolver uma ocorrência de extrema formalidade, por exemplo, a renovação de contratos, utiliza-se além do do acordo firmado em palavras, a escrita para assegurar tal informação. A escrita tende de estar presente em todos os níveis de uma empresa, seja por mera utilização de rotina como mensagens de alertas de segurança com a inscrição: Perigo, ou mensagens extremamente relevante, como contratos e informações confidenciais de uma determinada companhia. A escrita estará sempre presente. Como todas as formas de expressão, a escrita está em constantes mudanças e reformulações, mas competências como clareza, por exemplo, dentre outras ainda é uma das principais características que não sofreu modificações. Para uma escrita eficaz e conseqüentemente uma comunicação eficaz, “segundo o Manual de redação

oficial da Presidência da República, a clareza é um dos requisitos fundamentais de um texto oficial (BRACKS et al., 2002)”.

Escrever e-mails e enviá-los no contexto organizacional na época de Taylor, pai da Administração científica, era inimaginável, hoje, sec. XXI o inverso também é verdadeiro, isso mostra que a tecnologia atualiza a cada dia a forma com que as pessoas se comunicam e interagem no ambiente organizacional. Informações que circulam na ambiência de uma certa empresa precisam ser coerentes e consistentes. Para tanto não pode existir, por exemplo, práticas como a fofoca. Gerenciar e passar informações oficiais, por exemplo, pode frustrar qualquer dúvida ou desinformação no ambiente de trabalho. Através da tecnologia o gerenciamento de informações passa a ser uma tarefa mais complexa, muitas informações circulam rapidamente pelas redes isso é bom e ruim. Gestores precisam estar sempre atentos, pois qualquer desleixo suas empresas podem ser bombardeadas de informações não correspondentes. A escrita é pura semântica, gerenciá-la pode ser desafiador, mas ao mesmo tempo de suma importância. Neste presente século é a ferramenta que alcança mais espaços, redes sociais, blogs, artigos, artigos científicos, entre outras. Domina por completo o sistema corporativo. Gerenciar tirando proveito desta ferramenta deve continuar a ser a base de grandes organizações.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Verifica-se que a eficácia na comunicação escrita é fundamental para um bom desenvolvimento de informações que precisam ser entendidas e estabelecidas dentro do ambiente de trabalho empresarial.

Devendo haver objetivos definidos na função da comunicação para que o leitor consiga interpretar todo o contexto. Entretanto da mesma forma que ocorre a comunicação de informações positivas, também é necessário articular com eficiência na transmissão de informações negativas ou resultados ruins que foram atingidos pela empresa, funcionários, gestores e entre outros.

Entende-se na comunicação escrita que a organização de todo o assunto tratado é primordial para que o leitor consiga compreender todas as informações que o emissor contextualizou em seu comunicado.

Compreende-se que possuímos diferentes formas de nos comunicarmos por escrita, temos como exemplo o e-mail que segue a mesma base de questionários que ocorre a organização de assuntos e perguntas que podem ser realizadas para o leitor com o objetivo de sanar todas as dúvidas e esclarecer todo o contexto da escrita, sendo aberto para sugestões significativas, mas que não são indicados para o envio de mensagens confidenciais.

Possuímos diferentes modelos de comunicação escrita no caso da empresarial a mais utilizada é a neutra, também existem as mensagens negativas e persuasivas, em relação às mensagens negativas devemos classificar qual é o perfil do leitor e nos expressarmos de forma cordial sem despertar no mesmo o sentimento de inferioridade.

Reis (2006, p. 26) constata que a “comunicação escrita atravessa séculos e séculos e traz informações valiosas, atualiza mentes e corações”. Segundo a autora, são incontáveis os atos de comunicação de que participamos. A comunicação organizacional, relacionada nas diferentes situações interativas no dia a dia da empresa, é tida como uma atividade sistêmica, estratégica, segundo Tomasi e Medeiros (2009, p. 64), “tem por objetivo criar, manter ou mudar para favorável, se negativa, a imagem da empresa junto a seu público”. Os autores se apoiam em Elizabeth Kfuri Simão (in: NASSAR, 2005, apud TOMASI; MEDEIROS, 2009, p. 64), que afirma: “Comunicação [...] é a ferramenta que estabelece o relacionamento com todos os públicos da organização, tornando imperativo, portanto, ser uma área estimuladora de conhecimento”. Todavia, como as outras, é uma área passível de barreiras (ou falhas), os também chamados ruídos (perturbações) de comunicação.

O planejamento na maneira de conduzir o texto facilita na compreensão do leitor um bom exemplo é: saudação, contextualização e justificativa do porque a comunicação está sendo negativa, seguindo o mesmo para as mensagens positivas.

Temos um bom exemplo de um comunicado positivo, dentro da creche como o questionário de perguntas sobre habilidades e o desenvolvimento do aluno e também sobre pontos positivos da escola, favorecendo o vínculo entre escola e família. Assim de forma gentil o questionário deve disponibilizar perguntas aos pais, que posteriormente serão esclarecidas pelos professores através das respostas obtidas irão utilizar as informações para realizar o portfólio do aluno, que em sala de aula os dados irão auxiliar na realização de atividades específicas para melhorias no desenvolvimento de ensino-aprendizagem de cada aluno.

Nas mensagens persuasivas devemos também conhecer nosso receptor e convencê-lo sobre determinado assunto, neste caso se tratando da empresa devemos convencer os funcionários, gestores, colaboradores entre outros. Uma das melhores estratégias de convencimento é a gentileza, expressada no comunicado, onde o leitor se reconheça como parte do sucesso da empresa.

O endomarketing, no caso da Elegância Jovem, permitiria que, no dizer de Nassar (200-, apud TOMASI; MEDEIROS, p. 59), “a administração torne comuns as mensagens destinadas a motivar, estimular, considerar, diferenciar, promover, premiar e agrupar os integrantes de uma empresa”, pois visa, segundo Bekin (1995, apud ANGELONI, 2010, p.73), facilitar e realizar trocas nos 67 relacionamentos com o público interno (colaboradores), harmonizando e fortalecendo esses e outros relacionamentos; além de promover os valores e o comprometimento aos objetivos da organização.

Portanto, a comunicação escrita possibilita a formalidade da empresa, sendo regida com clareza para que os receptores consigam compreender o comunicado corporativo democrático, onde todos podem expor suas ideias para que melhorias possam ser implantadas e desenvolvidas da melhor forma, valorizando o trabalho em equipe.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

As atividades com linguagem oral está presente na prática de muitos professores.

Alguns professores criam no momento das suas aulas entretenimento para que alunos participem, expressam opiniões, seu dia com os familiares, com amigos, alguma situação que aconteceu fora do normal.

Muitas crianças aprendem a falar antes de ler e escrever, e assim criam formas diferentes de Comunicação Oral.

Em algumas instituições de ensino de Educação Infantil é possível identificar a presença da oralidade nas séries iniciais, nas atividades de recreio com brincadeiras de roda, conversa entre os alunos, fala improvisada com uma situação de conversa, séries que os alunos assistem em finais de semana.

A escola deve levar os alunos a ultrapassar as formas de produção oral para confrontar com outras formas mais institucionais, mediadas, parcialmente reguladas por restrições exteriores.

Gravações de entrevistas debates e exposições orais, são exemplos alguns textos que podem ser compilados pelo professor e trabalho com os alunos.

A comunicação oral é de grande importância, se faz presente em reuniões, recados em mural, atividade semanal com os pais ,alunos e meios eletrônicos WhatsApp e E-mail.

Em uma entrevista ao vivo transmitida pelo rádio da escola, o público é desconhecido e ausente, já em uma entrevista realizada no auditório, pode considerar a interação da plateia com o texto.

Quando utilizamos a linguagem oral, colocamos em jogo uma série de gestos e sinais que reconhecidos, podem ou não confirmar as intenções do falante, como por

exemplo a expressão facial, postura corporal, troca de olhares a voz ou até mesmo a disposição de pessoas no espaço físico.

Para evidenciar esses aspectos, criando uma série recomendações de como falar ou se portar durante a uma apresentação é necessário criar situações nas quais crianças e adolescentes observem bons modelos de comunicação oral.

E estes recursos são utilizados pelos falantes mais experientes e que efeitos de sentido provoca nos ouvintes.

Todo trabalho com linguagem, não é possível produzir um texto escrito ou oral, ter desenvolvimento de um repertório que possibilite ao aluno compreender como o discurso se organiza em cada gênero.

O aluno encontra situações de comunicação, onde se faz necessário conhecimentos diferentes gêneros orais onde fazem parte das práticas sociais.

Segundo Dolz e Schneuwly (2011), “não se pode pensar no oral como funcionamento da fala sem prosódia, isto é, a entonação, a acentuação e o ritmo” (apud GUILHERME, 2015, edição 280).

Na Casa da Criança a coordenadora pedagógica faz reuniões toda a segunda-feira passando os recados pertinentes do decorrer da semana (esses recados geralmente são cronogramas de atividades, temas a ser trabalhado na semana, se a escola vai receber alguma visita etc.). No dia a dia os funcionários conversam entre si informalmente fazendo trocas de conhecimentos e informações relacionados à escola. A comunicação oral com os pais geralmente ocorre na entrada e saída dos alunos a escola, os professores e auxiliares repassam informações da criança e geralmente quando é um assunto mais delicado essa comunicação é direcionada para a coordenadora pedagógica acompanhada da psicóloga.

4. CONCLUSÃO

Percebemos que a comunicação está presente em todos os momentos de nossas vidas. Seja ela na fala, escrita ou por gestos. É incontestável sua importância. Podemos modificar situações e resultados através dela. Hoje em dia existem muitos coach de comunicação, uma das teses é que a procura tem aumentado, pessoas estão cada vez mais tentando aprimorar esta ferramenta. As empresas estão cada vez mais valorizando profissionais que tenham uma boa comunicação e possam liderar equipes. As dificuldades de se trabalhar em equipe muito se provém do desajuste na comunicação. Com certeza existem outros fatores, de outra natureza que atrapalham uma equipe, mas não podemos esquecer que, é através da comunicação que podemos mudar crenças e paradigmas limitantes, que atrapalham o bom desempenho dentro das organizações.

Entendemos que um gestor deve estar sempre preocupado com o índice de motivação de seus colaboradores e promover um ambiente saudável e seguro. Os colaboradores devem estar alinhado com os objetivos da organização. Somente assim uma empresa consegue alcançar objetivo. Cada dia que se vai surgem novos estudos do comportamento humano, estudiosos garantem incessantemente através de seus estudos, que o valor holístico resulta em resultados mais satisfatórios. fato é, tudo está conectado. Por mais que um indivíduo deseja ter uma postura profissional de bom desempenho desacompanhado, deve saber que todos os outros papéis na organização, além dele, contribui para o resultado final ao qual toda equipe está inserida.

Portanto chegamos a conclusão que não existe um bom trabalho em equipe sem uma boa comunicação. Seja ela no trabalho, na escola, na família ou em qualquer grupo que faça parte, sempre vamos nos comunicar. Afinal, somos humanos, e o homem é um ser extremamente interativo.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, M. T. Comunicação nas organizações da era do conhecimento. São Paulo: Atlas, 2010.

BRACKS, M. V. et al. Manual de redação da Presidência da República. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Presidência da República, 2002.

CASADACRIANÇASJBV.COM. Disponível em:
<<https://pt-br.facebook.com/casadacriançasjbv/>> Acesso em: 17 junh.2020.

CASADACRIANÇASJBV.COM. Disponível em:
<<https://casadacriançasjbv.org/sobre-nos/>>. Acesso em: 17 jun.2020.

COLETTA, D.A; AMARAL, H.S; FAGUNDES, F.P. Imagem Pessoal (recursos eletrônicos). Porto Alegre, SAGAH 2018.

FALASAOJOAO.COM. Disponível em:
<<https://falasaojoao.com/casa-da-crianca-ganha-biblioteca-e-sala-de-leitura-no-proximo-mes/>> Acesso em: 15 junh. 2020.

GUILHERME, D. A importância da comunicação oral no planejamento escolar. Nova Escola, 2015. Disponível em:
<<https://novaescola.org.br/conteudo/8349/a-importancia-da-comunicacao-oral-no-planejamento-escolar>>. Acesso em: 08 de jun. 2020.

MENDONÇA, B. “A importância da comunicação no ambiente de trabalho” . disponível em <<https://www.edools.com/comunicacao-no-ambiente-de-trabalho/>>. Acesso em: 16 de junho. 2020.

REIS, C. A. B. Redação Técnica e Comercial. São Paulo: Rideel, 2006, 1.ª ed.

SIGNIFICADOS. Significados.com.br . Disponível em:
<<https://www.significados.com.br/trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 19 de jun. 2020.

TOMASI, C; MEDEIROS, B. J. Comunicação empresarial. 2.a ed., São Paulo: Atlas, 2009, 2. ed.

SCOOP.IT. Disponível em: <<https://www.scoop.it/topic/psicologia-by-paty-silva>>

Acesso em: 15 de jun. 2020.

SILVA, R. O. Teorias da administração. 3. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

WIKIPEDIA. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Elton_Mayo>. Acesso em: 09 de jun. 2020

WIKIPÉDIA. Disponiível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Frederick_Taylor>.

Acesso em: 02 de jun. 2020.

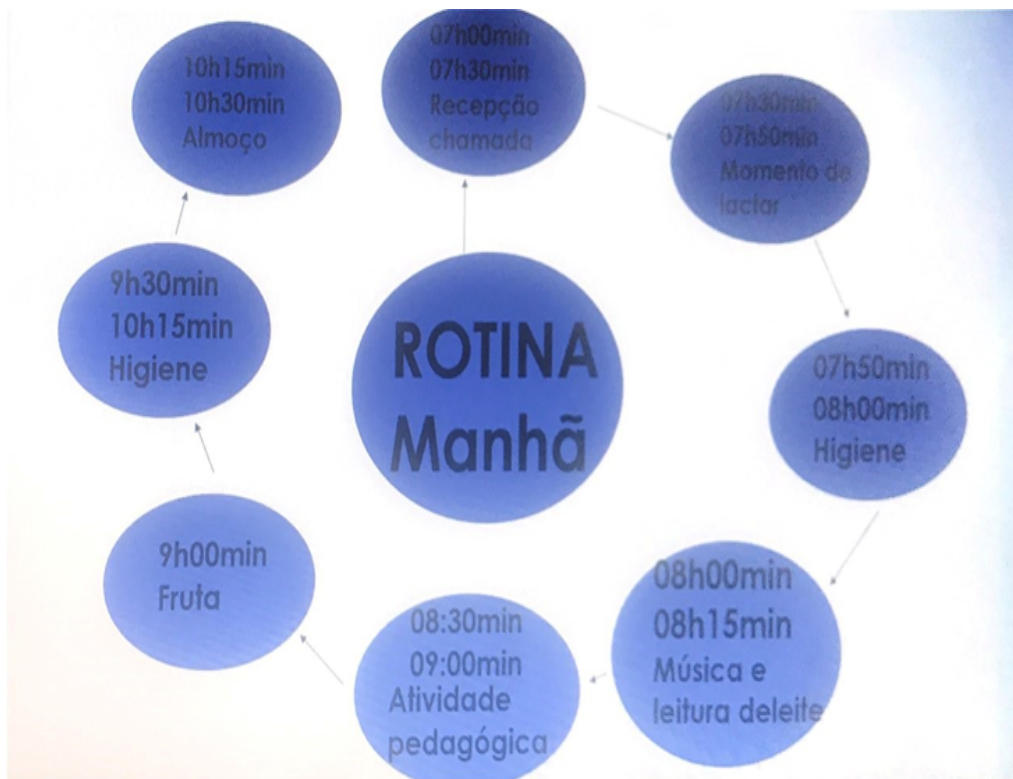
WIKIPEDIA. Disponível em:

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Profecia_autorrealiz%C3%A1vel>. Acesso em: 30 de maio. 2020.

ZANELLI, J.C; ANDRADE, B. E. J; BASTOS, B. V. A. Psicologia Organizações e Trabalho no Brasil, 2 ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre. Artmed, 2014.

ANEXOS

IMAGEM 2 - Cronograma de Atividades



Fonte: Casa da Criança