



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

Logística

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Montreal Magazine

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

Logística

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Montreal Magazine

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Danilo Machado Mariano, RA 1012020100165

Fabio Rubens Candolato, RA 1012020100656

Ideudes Cesar da Mata, RA 1012020100711

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	5
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	12
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	21
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	23
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	23
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	30
4. CONCLUSÃO	37
REFERÊNCIAS	38

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta o estudo da comunicação das equipes no contexto organizacional, dando ênfase e importância a habilidade de comunicação dos gestores para com seus colaboradores. O processo de comunicação organizacional envolve o conhecimento como o estudo de grupos de interesse e políticas de comunicação.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Montreal Magazine é uma rede que está há mais de 20 anos no mercado varejista com cerca de 45 lojas espalhadas em 41 cidades do estado de São Paulo, Mato Grosso do Sul e Minas Gerais.

O porte de empresa se enquadra em pequeno porém seu faturamento presumido por loja gira em torno de R\$ 360.001 a 4.800,00 anual

O modelo que foi utilizado foi a filial de Lençóis Paulista - SP com seus sócios e administradores Jose Antonio da Fonseca, Kenia Parreira Barbaglia Fonseca e Sidnei Barbosa de Oliveira.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Com o desenvolvimento tecnológico, surge a sociedade da informação ou do conhecimento. A tecnologia da informação e comunicação está inserida no cotidiano das pessoas em todas as esferas, trazendo transformações culturais e sociais.

No mundo do trabalho e no mundo social essas transformações, impulsionaram um novo modo de pensar das organizações, surgem novas ferramentas, processos e desafios num ambiente de incertezas e apreensões. As organizações para sobreviverem e prosperarem precisam inovar-se constantemente e contar com uma força de trabalho competente e motivada.

O estudo do comportamento humano, visa o indivíduo e o grupo em suas relações internas e externas. Organizações enquanto sistemas, possuem vários sub sistemas se inter relacionam e influenciam-se mutuamente, enquanto entidades vivas se se modificam continuamente, necessitando inovar, revitalizar, aprender, preparar e se ajustar às mudanças.

Necessitam de profissionais que transformam informações em conhecimento, ágeis para resolver problemas que atrapalhem a equipe e que acrescentem valor ao produto ou serviço.

O estudo constante e atualizado dos fatores sociais que influenciam o dia dia dos trabalho e imprescindível nas organizações como também o comportamento organizacional estuda pessoas em suas percepções, decisões, inteligência emocional individualmente ou em equipe.

Forças essenciais que afetam o comportamento organizacional.

PESSOAS - Sistema social que relaciona com outros. Ampla gama de saberes e expertises visam criar sinergia e alcançar resultados.

ESTRUTURAS - Redesenhados de acordo com as mudanças no ambiente e na tecnologia. Organizações sujeitas a mudança ao invés de órgãos e departamentos fixos, criam equipes multifuncionais, com atividades temporárias focados em objetivos exclusivos, ou transformam se em uma organização virtual sem fronteiras ou limites mais compacta e econômica.

TECNOLOGIA - O mundo cada vez mais conectado, informações amplamente disseminadas, sendo responsável pela globalização da economia. O foco das organizações, e das pessoas é transformar as informações em conhecimento e se é necessário atualizar constantemente.

AMBIENTE - Considerando que a força de trabalho mantém relações externas é no ambiente interno que o estudo do comportamento humano foca seus esforços. Como ambiente externo consideramos o macroambiente e o microambiente, macroambiente,

força que não podemos controlar (exemplo novas tecnologias, nos fazem adaptar a elas não controla-las), microambiente (forças que podemos controlar).

O estudo do comportamento humano nas organizações visa compreender os fenômenos tais como, motivação no trabalho, liderança, influência, administração de conflitos, cultura organizacional, valores, atitudes, comunicação, equipes de alto desempenho, diferenças individuais e mudança e resistência à mudanças. Busca auxiliar a organização no desenvolvimento de suas forças de trabalho para o sucesso do negócio.

CONCEITOS - O estudo do comportamento organizacional está pautado em diversos domínios de conhecimento das organizações como, desenvolvimento organizacional, gestão de pessoas, e administração de recursos humanos. Portanto, diferencia-se por aprofundar à estudar determinados aspectos como, percepções, atitudes individuais, normas grupais, comportamento informal e formal, conflitos interpessoais e intergrupais. Ambos produzem um impacto nos resultados das organizações.

CHIAVENATO - refere-se ao desempenho, o engajamento das pessoas, a fidelidade, a satisfação no trabalho e cidadania organizacional os aspectos mais importantes na natureza das pessoas.

SUCESSO FRACASSO - organização dependerá do desempenho pessoal ou grupal, onde todas as tarefas executadas pelas pessoas são traduzidas em desempenho e o estudo do comportamento organizacional irá analisar mais profundamente o que está acontecendo com uma pessoa ou grupo.

ENGAJAMENTO DE PESSOAS - entende-se o quanto as pessoas estão auto realizadas na execução do seu trabalho, permitindo um estado pleno de satisfação, energia e empenho nas suas funções. Neste estado as pessoas sentem-se motivadas e competentes para atingir as metas organizacionais.

FIDELIDADE - refere-se a confiança que o colaborador tem na organização e vice versa, como também mede o quanto ele veste a camisa, luta, defende e recomenda a empresa.

SATISFAÇÃO - entende-se que é composta por diferentes fatores que se inter-relacionam. Fatores que dizem respeito à características intrínsecas, inerentes ao trabalho e extrínsecas, que não podem ser controladas pelo colaborador.

Atualmente um fator de suma importância para as organizações é a satisfação no trabalho, investe-se em muita pesquisa sobre o clima no ambiente de trabalho, aferindo a atitude das pessoas, estando muito relacionada a qualidade de vida no trabalho buscando tornar-se em um ótimo local para se trabalhar.

A cidadania organizacional, diz respeito à várias ações informais dos colaboradores, e a influência das responsabilidades do cargo ou função, como exemplo ser altruísta, se propor a ajudar outros em suas tarefas e se tornar voluntário em ações sociais da empresa ajudando na sua responsabilidade social.

Para NEWSTROM (2011) os conceitos básicos relativos às pessoas são:

DIFERENÇAS INDIVIDUAIS: Toda pessoa é única, diferente das demais, isto dentro da organização, é positivo e cauteloso, principalmente para trabalhar em equipe. Porém se bem conduzido dentro de um grupo criando sinergia para tornar o grupo de alto desempenho.

PERCEPÇÃO: (Gestalt/Forma), psicologia da forma, defende que para se compreender as partes é necessário compreender o todo, que influencia na compreensão do objeto é como o indivíduo vê a realidade, através da sua percepção da realidade (exemplo eu vejo a velha eu vejo a moça);

TOTALIDADE DA PESSOA: Considera-se os aspectos em que a pessoa está inserida, intrínseco da própria pessoa o lado profissional, lado familiar, ou seja, considera todos os papéis que a pessoa desempenha dentro e fora da organização;

COMPORTAMENTO MOTIVADO: Os estudos do comportamento organizacional buscam o que move as pessoas utilizando-se de teorias motivacionais (SKINNER, MASLOW, ETC);

DESEJO DE ENVOLVIMENTO: É melhor entendido quando pensamos em gestão de pessoas, enquanto parceiros do negócio, pessoas participam mais da organização quando compreendem seus objetivos, metas e desafios;

VALORIZAÇÃO DO INDIVÍDUO: Um exemplo é a implementação de equipes auto gerenciáveis, sendo que o indivíduo não aceita mais ser apenas um recurso utilitário. Como sistema social entendemos que as organizações por serem constituídas por pessoas influenciam-se mutuamente.

Esse interesse mútuo revela que ambos se necessitam para atingir uma meta com a soma de esforços. Esses esforços devem ser pautados em um comportamento ético em todas as relações.

O estudo do comportamento humano possibilita compreender a dinâmica dentro de uma organização em prol do seu objetivo que é maximizar esforços e alcançar o máximo de eficácia possível. (Exemplo a dinâmica de empresas como o Google e Facebook).

LIMITAÇÕES DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL - Melhoria da qualidade e aumento da produtividade, criar novos parâmetros para poder se diferenciar no mercado, são os pontos cruciais para a organização.

Com o evento da globalização a atualização constante do conhecimento do seus colaboradores, o desenho da estrutura organizacional deve ser o mais ajustado possível ao seu funcionamento a fim de suportar os acasos.

O gestor deverá ter competências técnicas de controle e planejamento, exigindo um domínio da relações humanas, ou seja, entender o comportamento humano.

O campo dos estudos do comportamento organizacional, que os gestores enfrentam, requer um cuidado em alguns constructos como é o caso da percepção, que pode levar a alguns erros no entendimento, nas deduções e convicções do meio social na organização, sobre as pessoas e sobre os estudos que são:

ESTEREÓTIPOS: São considerações e pensamentos explícitos e implícitos que podem ter intenção positiva, mas incorretas ou racistas (exemplo: “bairianos são preguiçosos”);

PROFECIAS AUTO REALIZÁVEL: É quando permitimos que um chavão sobre determinada pessoa se perpetue, por isso a percepção deve ser fundamentada em informações precisas, fidedignas com justiça e imparcialidade, como a informação passada por comerciais (exemplo: “beber determinada cerveja fará você conseguir mulheres”);

DISSONÂNCIA COGNITIVA: Quando há dois objetos ou situações psicologicamente contraditórios, quando ocorre dissonância percebemos que há um conflito, situação desagradável e que causa desconforto (exemplo: “eu fumo e sei que o cigarro faz mal.”);

Um dos problemas do estudo do comportamento organizacional e que leva a limitação na atuação eficaz é a tomada de decisão dentro da organização. Para identificar problemas lava-se em conta o enquadramento das partes interessadas, modelos mentais, liderança decisiva, problemas focados na solução e defesa perceptiva.

ENQUADRAMENTO DAS PARTES: O gestor leva em consideração que cada parte (colaboradores, fornecedores, clientes) ao relatar algum problema, traz consigo interesses próprios, é necessário não haver entendimento distorcido que pode leva-lo a decisões equivocadas;

MODELOS MENTAIS: São imagens que formamos durante nossa trajetória de vida e que representam o mundo externo. Esses modelos podem criar um sentido em uma situação presente e prejudicar o entendimento de como a vemos baseado em experiências passadas;

LIDERANÇA DECISIVA: Decisões tomadas de forma muito rápida sem levar em conta os detalhes;

PROBLEMAS FOCADOS NA SOLUÇÃO: Quando o gestor toma decisões baseado em fatos do passado em circunstâncias diferentes, pois isso lhe traz a sensação de fechamento confortáveis;

DEFESA PERCEPTIVA: Quando gestores não conhecem ou ignoram notícias negativas que prejudicam a tomada de decisão.

Segundo NEWSTROM (2011), os estudos e pesquisas do comportamento organizacional, com suas práticas, não resolvem todos os problemas organizacionais sobre a eficácia dos processos de gestão, refere-se à três grandes limitações:

VIÉS COMPORTAMENTAL, pessoas despreparadas ou inexperientes podem querer utilizar os conhecimentos da organização em benefício próprio, focando em demasia as necessidades de uma das partes, correndo o risco de perder o foco nos objetivos da organização.

LEIS DE RETORNO DESCRENTES, excesso de engajamento ou comprometimento de resultados, podem acarretar a redução de retornos positivos esperados, o gestor deve pautar pelo equilíbrio.

MANIPULAÇÃO ANTIÉTICA, quando o gestor utiliza as práticas do comportamento organizacional em benefício próprio, não se preocupa com a satisfação dos seus colaboradores, e ficam deslocados, não agindo com transparência da organização.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Trabalho em equipe pode ser definido como os esforços conjuntos de um grupo ou sociedade visando a solução de um problema. Ou seja, um grupo ou conjunto de pessoas que se dedicam a realizar determinada tarefa estão trabalhando em equipe.

Essa denominação se origina da época logo após a Primeira Guerra Mundial. O trabalho em equipe, através da ação conjunta, possibilita a troca de conhecimentos entre especialistas de diversas áreas.

Como cada pessoa é responsável por uma parte da tarefa, o trabalho em equipe oferece também maior agilidade e dinamismo.

O trabalho em equipe é essencial para a obtenção de bons resultados em qualquer organização. Estimular a comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores pode fazer toda a diferença em uma empresa.

Obtenção de resultados, realização de objetivos, relação interpessoal construtiva e sucesso são algumas das vantagens em trabalhar em equipe. As empresas no mercado atual buscam, cada vez mais, um perfil profissional que saiba gerenciar essa habilidade.

Pessoas que conseguem manejar o trabalho em equipe apresentam um alto nível de satisfação e ajudam na obtenção de resultados. O trabalho em equipe harmonioso resulta em maior rapidez e eficiência no ambiente corporativo.

Para que o trabalho em equipe funcione bem, é essencial que o grupo possua metas ou objetivos compartilhados. Também é necessário que haja comunicação eficiente e clareza na delegação de cada tarefa.

Um bom exemplo de trabalho em equipe é a forma que times esportivos são divididos. Cada jogador possui uma função específica, devendo desempenhá-la bem sem invadir o espaço e função dos seus companheiros de time.

O trabalho em equipe é essencial no meio corporativo. Como desenvolver um produto ou oferecer o serviço normalmente envolve um leque enorme de especialidades e setores, é essencial que todos trabalhem em conjunto.

Funciona da mesma maneira que o time esportivo: cada um se especializou em uma função. Para que a equipe funcione bem, é preciso que todos se dediquem à sua especialidade, colaborando sem atropelar o trabalho dos seus companheiros.

A diferença de pensamento e visão entre pessoas distintas é fundamental para uma resolução de problemas eficiente. Quanto mais perspectivas uma equipe tiver sobre um único problema, mais fácil é encontrar a melhor solução possível.

Cada vez mais as organizações valorizam colaboradores que apresentam facilidade com trabalho em equipe. Como a grande maioria das tarefas e serviços requerem a atuação de diferentes setores profissionais, colaborar e se comunicar bem é mais do que essencial.

A capacidade para trabalho em equipe possibilita que você apresente melhores resultados e mais eficiência. Além disso, um ambiente corporativo composto por pessoas que se comunicam bem e colaboram sem problemas é mais harmonioso, melhorando muito a qualidade de vida de todos os envolvidos.

De uma forma geral, pessoas que possuem facilidade com trabalho em equipe trabalham melhor, têm mais qualidade de vida no trabalho e mais possibilidades de receber uma promoção.

O trabalho em equipe é uma competência composta de diferentes habilidades, são capacidades que podem ser aprendidas e desenvolvidas, e que devem ser trabalhadas por todos os profissionais.

Independente da sua área, o autoconhecimento visando a melhora nunca deve cessar. Habilidades que precisam ser desenvolvidas para aprimorar a capacidade de trabalho em equipe.

GERENCIAR CONFLITOS - Grande parte dos profissionais procura evitar os conflitos a todo custo. No entanto, muitas vezes eles aparecem, e ignorá-los não é uma maneira saudável ou eficiente de proceder. Para trabalhar em equipe efetivamente, é preciso identificar, gerenciar e resolver conflitos.

Para isso, é necessário desenvolver um conjunto de habilidades sociais, destacam-se a empatia e a assertividade. A empatia é fundamental para que você consiga acessar o ponto de vista das outras pessoas, compreendendo a situação por diferentes perspectivas. Já a assertividade ajudará a não fugir das situações socialmente desconfortáveis e estabelecer os seus limites sem agressividade.

Falando na agressividade, a inteligência emocional é outra habilidade importantíssima tanto para a gestão de conflitos quanto para o ambiente profissional como um todo.

COMUNICAÇÃO EFICIENTE - Se comunicar de forma clara e eficiente é essencial para um bom trabalho em equipe. Alinhar as metas e objetivos é o primeiro passo para que tudo funcione sem problemas. Quando todos os colaboradores entendem qual a direção que devem seguir com o trabalho, é mais fácil orquestrar a execução.

A comunicação também é importante para que todas as partes saibam o que é esperado delas. A delegação de tarefas deve ser clara, e ser respeitada. Novamente, a assertividade será uma habilidade essencial para a boa comunicação.

Quando um colaborador não sabe expressar seus limites, pode acabar pressionado a aceitar prazos que não pode cumprir ou tarefas que não sabe realizar. Isso prejudicará tanto o desempenho da equipe, quanto a confiança dos colaboradores. E claro, o produto final também será amplamente afetado.

Por isso a comunicação pode ser vista como um dos principais pilares do bom trabalho em equipe.

PROATIVIDADE - A proatividade é antecipar necessidades e, de forma autônoma, todas as atitudes para atendê-las. Para o bom trabalho em equipe, é preciso que todos os colaboradores tenham a habilidade de identificar situações-problema antes que elas aconteçam. O mais importante, no entanto, é tomar uma atitude e oferecer soluções.

Uma equipe formada por colaboradores proativos tem um funcionamento mais eficiente. Os resultados são melhores e obtidos de forma mais rápida. Essa característica

também possibilita que os processos sejam otimizados, elevando a qualidade do trabalho como um todo.

Para que funcionários sejam proativos, no entanto, é necessário que o estilo de liderança da organização seja flexível. A abertura a feedbacks, sugestões e opiniões entre os gestores é essencial para estimular a proatividade.

INOVAÇÃO - A criatividade e inovação são habilidades capazes de transformar a forma que uma equipe interage. Para o bom trabalho em equipe, é preciso que seus integrantes estejam sempre inovando os processos e procurando soluções criativas. Isso possibilita a obtenção de melhores resultados, aumento da eficiência e otimização dos processos.

Da mesma forma que a proatividade, a criatividade na equipe precisa de espaço concedido pela liderança para florescer. Estimular a autogestão na equipe possibilita que os profissionais criem soluções inovativas para realizar suas tarefas.

CONFIANÇA - Não existe trabalho em equipe sem confiança mútua. Afinal, cada um precisa fazer a sua parte das tarefas e acreditar no potencial de seus companheiros. Quando você confia no resto na sua equipe, consegue delegar tarefas sem temer pela qualidade do produto final.

Isso é especialmente verdadeiro para os líderes. Muitos gestores cometem o erro de praticar a microgestão, tentando controlar todos os aspectos das tarefas de toda a equipe. Isso passa aos colaboradores a mensagem de que o líder não confia em suas habilidades, afetando o relacionamento entre a equipe, a autoconfiança e a motivação.

Para delegar, é preciso confiar. Se sua equipe sentir que a liderança e seus pares confiam em seu trabalho, tem muito mais chances de realizar as tarefas eficientemente e com motivação.

RESPEITO - O respeito mútuo é importantíssimo para o bom trabalho em equipe. Colaboradores que não se respeitam como profissionais e como pessoas jamais terão um bom relacionamento. Sem o respeito, nenhuma outra habilidade que citamos anteriormente é possível.

Para estimular o respeito entre a equipe, é necessário trabalhar as habilidades de empatia e construir uma boa convivência entre os membros. Dinâmicas e exercícios de team building são ferramentas valiosíssimas nesse cenário.

A estimulação do trabalho em equipe começa com a contratação correta. Identificar no processo seletivo o perfil de funcionário ideal para a sua empresa é fundamental. Além disso, é possível incentivar o trabalho em equipe usando algumas técnicas simples de motivação e encorajamento de convivência.

Comemorar as vitórias e metas alcançadas ressaltando o papel do trabalho em equipe no sucesso é uma ótima forma de incentivar esse comportamento. Além disso, as dinâmicas e outros exercícios que possibilitam que os funcionários se conheçam melhor podem auxiliar no processo.

Gerenciar bem os colaboradores, é fundamental para um trabalho em equipe eficiente na empresa. O líder é um dos principais responsáveis por garantir o bom funcionamento da equipe. Para isso, é preciso gerenciar com maestria seguindo sete passos essenciais:

Aprenda a delegar: Não adianta ter uma equipe com os melhores especialistas se o líder usará todo o seu tempo com a microgestão em cada tarefa. É preciso delegar e respeitar a delegação realizada.

Conheça sua equipe: Para delegar com eficiência, é preciso conhecer bem todas as habilidades e competências dos profissionais da sua equipe.

Confie nos seus funcionários: Confiar e principalmente demonstrar que confia em seus profissionais é essencial para a boa gestão.

Estimule a participação e envolvimento: Uma boa liderança sempre envolve os colaboradores nos processos de tomada de decisões, definição de metas e planejamento de projetos. Quando a equipe está envolvida, entende os objetivos e compartilha das metas da empresa.

Esteja presente: Um bom líder está disposto a ajudar a equipe a chegar em soluções e apoiar os colaboradores em todos os momentos.

Invista nos feedbacks: Como especialistas, a opinião da sua equipe sobre os processos e soluções é importantíssima. O bom líder escuta e investe no feedback recebido de sua equipe.

Reconheça e celebre o sucesso: O reconhecimento faz maravilhas pela motivação da equipe. É muito comum que gestores conversem com suas equipes apenas sobre problemas, deixando de lado a celebração dos sucessos e soluções. Não cometa esse erro: Comemore e reconheça sempre as boas ideias e o bom desempenho.

QUAIS AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DE UM BOM GESTOR DE EQUIPES - Um bom gestor busca liderar enquanto compõe a equipe, ajudando no processo de resolução de problemas e se fazendo sempre presente. Um líder é capaz de motivar os colaboradores e estimular o trabalho em equipe.

Principais características de um gestor de sucesso

Iniciativa e proatividade

Capacidade de mediar conflitos

Boa comunicação e capacidade de expressão

Flexibilidade e empatia

Autoconfiança

Capacidade de reter talentos

Criatividade e inovação

Facilidade em delegar tarefas

Inteligência emocional

Assertividade e controle

Aprendizagem contínua

Habilidade em receber feedbacks

Ser um bom planejador

COMO LIDERAR UMA EQUIPE - Um bom líder está à frente de sua equipe, e o sucesso dela está na forma com a qual ele conduz a sua gestão.

Por meio de incentivos e desenvolvimento de autoestima, o líder deve alinhar os objetivos de seus colaboradores. É fundamental entender quais são as captações da equipe e sincronizá-las às metas da organização. O esforço praticado cria uma atmosfera positiva, de cordialidade e bem-estar.

Para que o trabalho em equipe possa trazer bons resultados, é preciso ter uma visão ampliada do negócio exercido. O papel de um líder é traçar estratégias de maneira efetiva.

Harmonização do ambiente de trabalho, treinamento de coaching para auxílio no desenvolvimento, habilidade de ouvir e falar, reconhecimento e feedbacks são grandes estratégias para promover maiores resultados. Essas são as principais características de uma liderança que realmente inspira o trabalho em equipe.

Nós vencemos juntos! É com base nesta afirmação que o cenário interno das grandes empresas está sendo vigorado. Cada dia mais os líderes em empresas estão se responsabilizando por todo o rendimento positivo interno, e também respondem indiretamente a forma de como ele é firmado no mercado.

O trabalho em equipe sempre gera mais resultados que qualquer atividade executada individualmente. Quando um profissional se entrega a esse conceito, pode não somente contribuir para a obtenção de resultados como agregar valores profissionais a si mesmo.

O trabalho em equipe pode ser uma exigência atual do mercado. No entanto, aprender a lidar com relações interpessoais, aceitar opiniões, saber ouvir e expor suas

opiniões de forma inteligente acabam sendo benéficos também para o desenvolvimento pessoal.

As habilidades desenvolvidas a fim de trabalhar melhor em equipe são competências que melhoram muitos outros setores da vida. Além do profissional, quem investe nesse desenvolvimento notará melhoras nos relacionamentos pessoais e na capacidade de expressão. Além disso, essas competências são capazes de aumentar a autoestima e autoconfiança, melhorando a qualidade de vida de forma geral.

ENTREVISTA

Como se dar o trabalho em equipe na organização:

O trabalho em equipe na organização fazemos de uma forma com que todos os colaboradores entendam a sua importância na "engrenagem" e quanto o trabalho dele impacta positiva ou negativamente no trabalho do outro e no desempenho geral da organização, ou seja entender que sozinhos não conseguimos excelência nas tarefas e que os resultados dependem do trabalho em equipe

De que forma as equipes são compostas:

As equipes são compostas por diferentes perfis de profissionais, isso faz com que tenhamos visões diferentes da mesma situação, fazendo com que possamos tomar decisões de maneira mais acertada.

Existe algum tipo de valorização ao trabalho em equipe? Como é concretizada pelos colaboradores :

O trabalho em equipe é valorizado pelos colaboradores porque nos momentos de dificuldade tem sempre alguém disposto para ajudar, isso é um ponto importantíssimo para fortalecer o trabalho em equipe. Isso é realizado diariamente, exemplo quando chega produto em um departamento específico colaboradores de outro setor estão a disposição para ajudar.

A comunicação é feita de maneira informal entre os colaboradores e de maneira mais formal nas reuniões e treinamentos.

Como é a comunicação formal e informal:

Como são realizadas as reuniões, qual a constância e a rotina? Se são participativas :

As reuniões são realizadas em 2 modelos:

Um com toda a equipe, quando são assuntos de interesse de todos os colaboradores e outro de maneira fracionada, ou seja com parte da equipe ou até individual de acordo com o assunto a ser abordado.

As reuniões são realizadas pelo menos 3 vezes por semana.

As reuniões com todos os colaboradores são pouco participativas, já as que são realizadas com parte da equipe são mais participativas e os assuntos são debatidos de forma mais efetiva.

Como os resultados das reuniões são conduzidos:

Os resultados das reuniões são analisados pelo Gestor para que possam ser revertidos em ações importantes com o objetivo de aumentar os resultados da organização, quando necessário são feitos ajustes e melhorias antes serem colocadas em prática, posteriormente são avaliados os resultados das ações com o intuito de verificar se foram assertivas.

Sugere-se a utilização de entrevistas com os gestores da empresa escolhida para o projeto para a identificação de como se dá o trabalho em equipe na organização, de que forma as equipes são compostas e se existe na empresa algum tipo de valorização do trabalho em equipe e como é concretizada para os colaboradores.

Leandro Avelino Lopes, gestor de filiais.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Com as áreas das empresas cada vez mais integradas, ter a habilidade de trabalhar em equipe é primordial para o sucesso da organização. Aliar os conhecimentos do seu departamento com as necessidades de outros exige uma habilidade de conciliar pontos de vista que só quem sabe trabalhar em equipe consegue fazer. E quem não consegue lidar com essa realidade, pode não se dar bem.

Trabalhar em equipe é exigência comum no mercado de trabalho, mas nem todos os profissionais têm essa habilidade. Podem haver conflitos de paradigmas, que é a maneira como vemos e entendemos as situações à nossa volta, exemplificando a questão, podemos colocar 10 pessoas na mesma sala, e teremos opiniões diferentes sobre o mesmo assunto (pensei em colocar aqui o exemplo do desenho da velha e a moça).

Muitas vezes, nos enganamos. Mantemos um bom relacionamento com as pessoas, usamos palavras simpáticas e por isso ficamos com a impressão de que somos ótimos em trabalho em equipe, mas secretamente não confiamos no trabalho de ninguém.

As seis maiores dificuldades de realmente se trabalhar em equipe:

Confiança: Esse é o ponto mais difícil quando se fala em trabalho em equipe. Estamos falando que teremos um grupo de pessoas onde tarefas serão distribuídas e deverão ser executadas num ambiente de confiança mútua.

Respeito: O respeito passa por muitos aspectos do trabalho sendo, respeito ao processo, a hierarquia e as pessoas envolvidas devemos compreender o outro em suas diferenças.

Comunicação: Primeiro compreender para depois ser compreendido, talvez seja o nível mais produtivo em relação a se comunicar em equipe.

Comprometimento e Proatividade: Nenhum trabalho em equipe irá funcionar sem comprometimento e proatividade dos membros. São características que sempre serão sentidas pelo time durante o desenvolvimento de um trabalho.

Humildade: A humildade está diretamente ligada à confiança e ao respeito. Entender que alguém tem um destaque maior e não se ressentir com isso também é trabalho em equipe.

Feedback: Uma equipe não nasce do dia para a noite. Erros acontecem, conflitos acontecem, as pessoas possuem egos a serem balanceados e opiniões a serem discutidas.

Atualmente valorizamos muito o feedback entre gestores e colaboradores, mas a conversa entre pares, pessoas que estão trabalhando juntas, é tão importante quanto, já que, no dia a dia, são essas pessoas que interagem conosco.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva. Mas, porque isso é tão importante para as organizações? Quais os prejuízos que uma comunicação pouco eficiente podem causar para as empresas? Para saber mais sobre esta e outras questões, convido você a me acompanhar e continuar a leitura deste artigo!

O que é comunicação eficaz?

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

Emissor: responsável por transmitir a mensagem, com todas as informações necessárias para que haja o entendimento assertivo e efetivo desta;

Receptor: trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;

Linguagem: aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;

Mensagem: pôr fim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações que são transmitidas

A junção de todos estes elementos, faz com que a comunicação aconteça, de forma verdadeiramente eficaz, nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

E por falar em mundo corporativo, é necessário lembrar que a boa comunicação neste ambiente é bastante dinâmica. Ela não é realizada apenas por meio de conversas, formais e informais, telefonemas e reuniões. Ela está presente desde a pausa do café até a emissão de documentos importantes. Além disso, há também a utilização de ferramentas de comunicação escrita – como e-mail, memorandos e circulares, por exemplo – que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

Por isso, saber escrever de forma clara e objetiva, assim como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas. Neste sentido, investir em uma comunicação eficaz não é somente investir em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais.

Lembre-se sempre que um bom profissional deve saber planejar e esquematizar suas ideias para transmiti-las de forma eficiente e serem entendidas com assertividade por aqueles que receberem estas mensagens.

Porque é importante investir em uma comunicação eficaz?

É importante que as empresas entendam o quão valioso é ter uma comunicação eficaz, que seja clara e direta entre todos aqueles que fazem parte dos negócios. É essa comunicação que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários.

Pode soar como exagero, querida pessoa, mas não é. Quando uma mensagem ou uma informação relevante para a equipe é mal transmitida ela, conseqüentemente, será mal compreendida. Essa falha na comunicação – que impactará o andamento das atividades de toda uma equipe – poderá afetar negativamente o ambiente de trabalho e trazer diversos outros prejuízos para os negócios.

Uma informação mal transmitida poderá impactar negativamente o atendimento aos clientes e fornecedores, por exemplo, além de interferir nas relações interpessoais de colegas de trabalho.

Diante disso, é essencial que você, seja empreendedor, empresário ou colaborador de uma empresa, perceba como é importante garantir que a comunicação dentro das organizações seja realmente eficaz, pois ela contribui de maneira positiva com o equilíbrio organizacional.

Continue a leitura e veja quais outros motivos temos para considerar importante que a comunicação dentro de uma organização seja, efetivamente e na prática, eficaz:

Assertividade nos processos

Todos sabemos que um dos maiores gaps existentes nos mais diversos ambientes corporativos é a falha na comunicação. Isso acontece, pois, em grande parte dos casos, as pessoas que fazem parte da empresa e dos negócios, de uma forma geral, não têm a consciência de que é necessário transmitir informações com clareza e objetividade, para que assim, a execução dos processos organizacionais sejam o mais assertivos possíveis.

Assim, criar esta consciência e este hábito em todos, independentemente dos cargos ocupados, faz com que os processos tenham um bom andamento e as demandas sejam executadas com muito mais facilidade, tornando, assim, muito mais fácil, também, o alcance dos objetivos e resultados extraordinários.

Engajar e motivar os colaboradores.

Quando existe uma comunicação eficaz nas empresas, os colaboradores que dela fazem parte sentem-se altamente satisfeitos. Isso acontece, pois eles enxergam que estão em um lugar onde existe transparência, objetividade e espírito de cooperação na forma de se comunicar.

A consequência disso é um ambiente em que as atividades são realizadas com muito mais fluidez, o que traz resultados positivos para todos. Além disso, quando observam que a comunicação é eficaz na empresa, ou seja, que o que cada um diz verdadeiramente importa e é levado em consideração, aumenta a sensação de pertencimento destes colaboradores, fazendo com haja um aumento significativo de seu engajamento e motivação.

Diminuição de conflitos

A partir do momento que uma empresa investe em comunicação eficaz, ela evita a incidência de conflitos entre seus colaboradores. O motivo disso se dá pelo fato de que todos têm a grande preocupação de transmitirem suas mensagens com o maior número de informações possíveis, que facilitem a interpretação do colega que irá recebê-la e que, por ventura, executará determinada tarefa.

Com isso, ocorre uma diminuição considerável de discussões desnecessárias, que surgem por simples falhas que acontecem na comunicação, seja por parte do emissor, ou por parte do receptor, situações estas que, infelizmente, ainda são bastante corriqueiras nos mais diversos ambientes organizacionais.

Além disso, por tornar o ambiente organizacional o mais transparente possível, caso ocorram conflitos, estes logo são resolvidos entre todos os envolvidos, uma vez que, através da comunicação eficaz, estes tornaram-se maduros o suficiente, para, em um conversa amigável, sentarem-se e resolverem suas diferenças, sem que ninguém saia ofendido ou prejudicado com isso.

Melhora o clima organizacional

Como um dos benefícios trazidos pelo investimento em uma comunicação assertiva e eficaz nas empresas é a transparência, o clima organizacional melhora de forma considerável com isso.

Isso acontece, pois os gestores, principalmente, fazem questão de compartilhar todas as informações necessárias com seus colaboradores, o que tem como resultado uma equipe mais motivada e altamente valorizada, pois se sente parte dos processos, bem como a diminuição de fofocas e especulações, que geralmente são os motivos mais recorrentes dentro de uma empresa, que fazem com que o seu clima seja prejudicado, assim como o trabalho de todos.

Dicas para desenvolver a comunicação eficaz na sua organização

Agora que conseguimos entender o quão importante é ter uma comunicação cada vez mais eficaz no ambiente corporativo, vou compartilhar com você algumas dicas para que você consiga desenvolver e acelerar este processo em seus negócios. Continue a leitura e confira:

Avalie o cenário

No dia a dia das organizações é muito importante que os colaboradores e a empresa estejam alinhados quanto aos objetivos a serem alcançados, para que assim, todos caminhem juntos em direção aos resultados extraordinários. Sendo assim, é através da comunicação eficaz que a organização conseguirá criar uma cultura corporativa, onde cada membro da equipe entende quais são os valores, crenças e regras de conduta da empresa.

Neste sentido, para iniciar o processo de desenvolvimento de uma comunicação assertiva e transparente em seus negócios, é primordial que o seu primeiro passo a ser dado seja reunir os gestores e líderes da sua empresa, para avaliarem se a comunicação existente contribui positivamente com a cultura corporativa e também com todos os processos que citei nos parágrafos anteriores deste texto. Caso a resposta não seja satisfatória, vejam o que pode ser feito, levando em consideração o cenário da

organização em si, buscando e pesquisando ferramentas que lhes ajude a reverter esse quadro.

Conheça o seu receptor

Quando se diz que cada indivíduo é único não é algo dito aleatoriamente. Cada pessoa tem a sua própria construção de significados, que é pautada por toda uma carga cultural adquirida durante toda a sua existência. Ou seja, as pessoas não agem igual, pois suas formas de pensar são embasadas em questões culturais e particulares.

Com isso, a forma de se expressar, a escolha das palavras, o tom da voz ou o meio utilizado na comunicação influencia tanto na maneira como o ouvinte interpretará a mensagem recebida quanto na forma que esta mensagem será transmitida.

Devido a isso, é importante entender quem é o seu receptor, para que assim você consiga se comunicar com ele, de uma maneira que seja mais fácil para que ele compreenda e também para que a sua mensagem seja recebida exatamente da forma como você transmitiu, sem interpretações dúbias no futuro.

Invista na cultura de feedbacks

O processo de comunicação deve estar em evolução contínua, sendo aperfeiçoado todos os dias. Para isso, o feedback é uma ferramenta de suma importância, pois ele dá a oportunidade de conversarmos com nossos receptores, no sentido de entender se a mensagem que transmitimos foi bem compreendida, se eles necessitam de mais informações, entre outros pontos, assim como eles também podem nos ajudar com sugestões, dizendo de que forma podemos melhorar estes processos dentro da empresa, para que se tornem verdadeiramente eficazes e contribuam com o trabalho de todos.

Dessa maneira, assegura-se do retorno da mensagem que foi transmitida, certifique-se se ela cumpriu com o objetivo é, de fato, gerou a atitude esperada. Caso isto não ocorra, o que você pode fazer é passar a informação novamente, porém, dessa vez, utilizando mecanismos que a deixem mais clara, usando outros meios e palavras, por exemplo.

O ideal aqui, na implementação da cultura de feedback, é que todos procurem entender quais são as dúvidas, a fim de esclarecê-las, e melhorar cada vez mais a comunicação existente entre cada um que faz parte da organização.

Atente-se para o uso da língua portuguesa

Um das situações, que ainda observamos bastante nos mais diversos tipos de empresas, é o uso incorreto da língua portuguesa, seja de forma falada ou escrita. Por mais que tenhamos acesso à uma infinidade de informações, bem como facilidade para aprimorar nossos conhecimentos, muitos de nós ainda comete inúmeros pecados linguísticos, o que acaba por prejudicar consideravelmente a comunicação no ambiente organizacional.

Sendo assim, é essencial que antes de falarmos algo ou, principalmente, de escrevermos um e-mail ou ainda aquela mensagem no bate-papo do trabalho, independentemente das pessoas com as quais estejamos conversando, nós façamos o exercício de nos certificarmos se estamos nos comunicando corretamente, ou seja, se as palavras estão ortográfica e gramaticalmente corretas, se cada uma delas está transmitido a mensagem com o sentido que queremos transmitir, entre outros cuidados, que farão com que a comunicação seja de fato eficaz e alcance o seu objetivo, que é passar informações, sem que haja erros de interpretação, tanto decorrentes de nossa parte, quanto do receptor.

Cultive o hábito de, sempre que tiver em dúvida sobre como dizer ou escrever isso ou aquilo, pesquisar antes, seja na internet ou em um dicionário, pois isso não é vergonha nenhuma e vai te ajudar no aprimoramento de seus conhecimentos e em seu repertório com o passar do tempo.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva. Mas, porque isso é tão importante para as organizações? Quais os prejuízos que uma comunicação pouco eficiente podem causar para as empresas? Para saber mais sobre esta e outras questões, convido você a me acompanhar e continuar a leitura deste artigo!

O que é comunicação eficaz?

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

Veja que neste parágrafo eu falei sobre os elementos que compõem a comunicação eficaz, aos quais vou ressaltar mais uma vez, para que fique claro o que é necessário para que se estabeleça um processo comunicacional:

Emissor: responsável por transmitir a mensagem, com todas as informações necessárias para que haja o entendimento assertivo e efetivo desta;

Receptor: trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;

Linguagem: aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;

Mensagem: por fim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações que são transmitidas

A junção de todos estes elementos, faz com que a comunicação aconteça, de forma verdadeiramente eficaz, nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

E por falar em mundo corporativo, é necessário lembrar que a boa comunicação neste ambiente é bastante dinâmica. Ela não é realizada apenas por meio de conversas, formais e informais, telefonemas e reuniões. Ela está presente desde a pausa do café até a emissão de documentos importantes. Além disso, há também a utilização de ferramentas de comunicação escrita – como e-mail, memorandos e circulares, por exemplo – que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

Por isso, saber escrever de forma clara e objetiva, assim como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas. Neste sentido, investir em uma comunicação eficaz não é somente investir em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais.

Lembre-se sempre que um bom profissional deve saber planejar e esquematizar suas ideias para transmiti-las de forma eficiente e serem entendidas com assertividade por aqueles que receberem estas mensagens.

Porque é importante investir em uma comunicação eficaz?

É importante que as empresas entendam o quão valioso é ter uma comunicação eficaz, que seja clara e direta entre todos aqueles que fazem parte dos negócios. É essa

comunicação que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários.

Pode soar como exagero, querida pessoa, mas não é. Quando uma mensagem ou uma informação relevante para a equipe é mal transmitida ela, conseqüentemente, será mal compreendida. Essa falha na comunicação – que impactará o andamento das atividades de toda uma equipe – poderá afetar negativamente o ambiente de trabalho e trazer diversos outros prejuízos para os negócios.

Uma informação mal transmitida poderá impactar negativamente o atendimento aos clientes e fornecedores, por exemplo, além de interferir nas relações interpessoais de colegas de trabalho.

Diante disso, é essencial que você, seja empreendedor, empresário ou colaborador de uma empresa, perceba como é importante garantir que a comunicação dentro das organizações seja realmente eficaz, pois ela contribui de maneira positiva com o equilíbrio organizacional.

Continue a leitura e veja quais outros motivos temos para considerar importante que a comunicação dentro de uma organização seja, efetivamente e na prática, eficaz:

Assertividade nos processos

Todos sabemos que um dos maiores gaps existentes nos mais diversos ambientes corporativos é a falha na comunicação. Isso acontece, pois, em grande parte dos casos, as pessoas que fazem parte da empresa e dos negócios, de uma forma geral, não têm a consciência de que é necessário transmitir informações com clareza e objetividade, para que assim, a execução dos processos organizacionais sejam o mais assertivos possíveis.

Assim, criar esta consciência e este hábito em todos, independentemente dos cargos ocupados, faz com que os processos tenham um bom andamento e as demandas sejam executadas com muito mais facilidade, tornando, assim, muito mais fácil, também, o alcance dos objetivos e resultados extraordinários.

Engajar e motivar os colaboradores.

Quando existe uma comunicação eficaz nas empresas, os colaboradores que dela fazem parte sentem-se altamente satisfeitos. Isso acontece, pois eles enxergam que estão em um lugar onde existe transparência, objetividade e espírito de cooperação na forma de se comunicar.

A consequência disso é um ambiente em que as atividades são realizadas com muito mais fluidez, o que traz resultados positivos para todos. Além disso, quando observam que a comunicação é eficaz na empresa, ou seja, que o que cada um diz verdadeiramente importa e é levado em consideração, aumenta a sensação de pertencimento destes colaboradores, fazendo com haja um aumento significativo de seu engajamento e motivação.

Diminuição de conflitos

A partir do momento que uma empresa investe em comunicação eficaz, ela evita a incidência de conflitos entre seus colaboradores. O motivo disso se dá pelo fato de que todos têm a grande preocupação de transmitirem suas mensagens com o maior número de informações possíveis, que facilitem a interpretação do colega que irá recebê-la e que, por ventura, executará determinada tarefa.

Com isso, ocorre uma diminuição considerável de discussões desnecessárias, que surgem por simples falhas que acontecem na comunicação, seja por parte do emissor, ou por parte do receptor, situações estas que, infelizmente, ainda são bastante corriqueiras nos mais diversos ambientes organizacionais.

Além disso, por tornar o ambiente organizacional o mais transparente possível, caso ocorram conflitos, estes logo são resolvidos entre todos os envolvidos, uma vez que, através da comunicação eficaz, estes tornaram-se maduros o suficiente, para, em um conversa amigável, sentarem-se e resolverem suas diferenças, sem que ninguém saia ofendido ou prejudicado com isso.

Melhora o clima organizacional

Como um dos benefícios trazidos pelo investimento em uma comunicação assertiva e eficaz nas empresas é a transparência, o clima organizacional melhora de forma considerável com isso.

Isso acontece, pois os gestores, principalmente, fazem questão de compartilhar todas as informações necessárias com seus colaboradores, o que tem como resultado uma equipe mais motivada e altamente valorizada, pois se sente parte dos processos, bem como a diminuição de fofocas e especulações, que geralmente são os motivos mais recorrentes dentro de uma empresa, que fazem com que o seu clima seja prejudicado, assim como o trabalho de todos.

Dicas para desenvolver a comunicação eficaz na sua organização

Agora que conseguimos entender o quão importante é ter uma comunicação cada vez mais eficaz no ambiente corporativo, vou compartilhar com você algumas dicas para que você consiga desenvolver e acelerar este processo em seus negócios. Continue a leitura e confira:

Avalie o cenário

No dia a dia das organizações é muito importante que os colaboradores e a empresa estejam alinhados quanto aos objetivos a serem alcançados, para que assim, todos caminhem juntos em direção aos resultados extraordinários. Sendo assim, é através da comunicação eficaz que a organização conseguirá criar uma cultura corporativa, onde cada membro da equipe entende quais são os valores, crenças e regras de conduta da empresa.

Neste sentido, para iniciar o processo de desenvolvimento de uma comunicação assertiva e transparente em seus negócios, é primordial que o seu primeiro passo a ser dado seja reunir os gestores e líderes da sua empresa, para avaliarem se a comunicação existente contribui positivamente com a cultura corporativa e também com todos os processos que citei nos parágrafos anteriores deste texto. Caso a resposta não seja satisfatória, vejam o que pode ser feito, levando em consideração o cenário da

organização em si, buscando e pesquisando ferramentas que lhes ajude a reverter esse quadro.

Conheça o seu receptor

Quando se diz que cada indivíduo é único não é algo dito aleatoriamente. Cada pessoa tem a sua própria construção de significados, que é pautada por toda uma carga cultural adquirida durante toda a sua existência. Ou seja, as pessoas não agem igual, pois suas formas de pensar são embasadas em questões culturais e particulares.

Com isso, a forma de se expressar, a escolha das palavras, o tom da voz ou o meio utilizado na comunicação influencia tanto na maneira como o ouvinte interpretará a mensagem recebida quanto na forma que esta mensagem será transmitida.

Devido a isso, é importante entender quem é o seu receptor, para que assim você consiga se comunicar com ele, de uma maneira que seja mais fácil para que ele compreenda e também para que a sua mensagem seja recebida exatamente da forma como você transmitiu, sem interpretações dúbias no futuro.

Invista na cultura de feedbacks

O processo de comunicação deve estar em evolução contínua, sendo aperfeiçoado todos os dias. Para isso, o feedback é uma ferramenta de suma importância, pois ele dá a oportunidade de conversarmos com nossos receptores, no sentido de entender se a mensagem que transmitimos foi bem compreendida, se eles necessitam de mais informações, entre outros pontos, assim como eles também podem nos ajudar com sugestões, dizendo de que forma podemos melhorar estes processos dentro da empresa, para que se tornem verdadeiramente eficazes e contribuam com o trabalho de todos.

Dessa maneira, assegure-se do retorno da mensagem que foi transmitida, certifique-se se ela cumpriu com o objetivo e, de fato, gerou a atitude esperada. Caso isto não ocorra, o que você pode fazer é passar a informação novamente, porém, dessa vez, utilizando mecanismos que a deixem mais clara, usando outros meios e palavras, por exemplo.

O ideal aqui, na implementação da cultura de feedback, é que todos procurem entender quais são as dúvidas, a fim de esclarecê-las, e melhorar cada vez mais a comunicação existente entre cada um que faz parte da organização.

Atente-se para o uso da língua portuguesa

Um das situações, que ainda observamos bastante nos mais diversos tipos de empresas, é o uso incorreto da língua portuguesa, seja de forma falada ou escrita. Por mais que tenhamos acesso à uma infinidade de informações, bem como facilidade para aprimorar nossos conhecimentos, muitos de nós ainda comete inúmeros pecados linguísticos, o que acaba por prejudicar consideravelmente a comunicação no ambiente organizacional.

Sendo assim, é essencial que antes de falarmos algo ou, principalmente, de escrevermos um e-mail ou ainda aquela mensagem no bate-papo do trabalho, independentemente das pessoas com as quais estejamos conversando, nós façamos o exercício de nos certificarmos se estamos nos comunicando corretamente, ou seja, se as palavras estão ortográfica e gramaticalmente certas, se cada uma delas está transmitido a mensagem com o sentido que queremos transmitir, entre outros cuidados, que farão com que a comunicação seja de fato eficaz e alcance o seu objetivo, que é passar informações, sem que haja erros de interpretação, tanto decorrentes de nossa parte, quanto do receptor.

Cultive o hábito de, sempre que tiver em dúvida sobre como dizer ou escrever isso ou aquilo, pesquisar antes, seja na internet ou em um dicionário, pois isso não é vergonha nenhuma e vai te ajudar no aprimoramento de seus conhecimentos e em seu repertório com o passar do tempo.

4. CONCLUSÃO

Vemos que no momento atual existe uma preocupação entre os gestores em relação ao trabalho porém ainda existe a falta de especializações em termos de conhecimento administrativo e liderança

Hoje gestores e diretores tomam as decisões a respeito do planejamento da empresa objetivos e metas porém encontram dificuldades na construção de uma gestão participativa. Vale lembrar que na maior parte das vezes esta mesma incomunicação se deve pelo desconhecimento de técnicas e instrumentos que auxiliam a gestão e o alcance dos objetivos da empresa.

A empresa citada foca em diversidade de perfis isso facilita na resolução de problemas tendo uma gama de opiniões diferentes e assim tendo uma assertividade maior em seus problemas.

O caminho que a filial se encontra e o correto o de mudança tendo a efetiva participação do colaborador em reuniões e discussões que o afetam diretamente. O gestor por sua vez analisando tais discussões toma as ações necessárias e principalmente repassa o feedback as colaboradores.

REFERÊNCIAS

<https://www.econodata.com.br/>

<https://www.montrealmagazine.com.br/>

<https://www.sbcoaching.com.br/>

<https://www.sbcoaching.com/>

<https://repositorio.ufsc.br/>