



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<LOGÍSTICA >

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<GOOGLE>

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

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

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL
<GOOGLE>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

LETICIA SILVA RA 1012019100130

ANDERSON GUIMARAES RA 1012019100095

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	8
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	9
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	13
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	13
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	16
4. CONCLUSÃO	18
REFERÊNCIAS	20
ANEXOS	20

1. INTRODUÇÃO

Não importa qual o ramo ou segmento de uma empresa, uma boa comunicação no ambiente de trabalho deve ser necessária para uma corporação se manter e prosperar no mercado competitivo atual.

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.

A comunicação é responsável por transmitir mensagens claras, com o objetivo de aprimorar a rotina de trabalho. A comunicação é uma ferramenta crucial em todas as suas faces, é através dela que iremos poder desenvolver uma boa avaliação de desempenho.

Os seres humanos são altamente relacionados, e com isso a comunicação se torna a base de todas as atividades. O homem sempre esteve em busca e maneiras de relacionar que fossem eficientes, e hoje não é diferente. Temos diversas formas de estabelecer relações pessoais e profissionais a fim de gerar compreensão e engajamento.

E no ambiente corporativo, as empresas precisam se adequar às gerações contemporâneas que possuem sua própria maneira de se comunicar e trabalhar.

O que muitos empreendedores ainda não perceberam é que muitas empresas ainda não realizam, de fato, o processo de comunicação. Ao analisar o assunto, a justificativa para esses problemas está em pequenos erros de administração na implantação da comunicação como: excesso de informação; falta de envolvimento e participação das pessoas, falhas na comunicação, desmotivação dos funcionários, pouco trabalho em equipe, dificuldade de personalizar mensagens para os diferentes níveis de funcionários e entre outros.

Uma boa comunicação no ambiente de trabalho evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada.

De maneira geral, melhorar a comunicação no ambiente de trabalho contribui para propor soluções, expor ideias, explicar estratégias, fazer acordos etc., de maneira clara e objetiva.

Uma boa no ambiente de trabalho pode ser importante para uma organização por diversos fatores, e se você não sabe ainda quais são eles, nós iremos lhe falar.

Por mais que existam regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, nenhuma organização vai moldar o modo de agir de seus colaboradores com isso.

É importante saber que há outros pontos muito mais determinantes que podem interferir no comportamento humano nas organizações.

Acontecimentos tanto nos ambientes internos como externos trazem suas influências. Assim, eles acabam gerando comportamentos que podem desviar as pessoas dos objetivos traçados.

É por isso que os gestores e líderes precisam trabalhar com uma meta em mente: fazer as relações entre pessoas dentro da empresa serem as mais harmoniosas possíveis.

Só assim será viável melhorar o desempenho dos profissionais de acordo com os objetivos da organização.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.

NÚMERO DE INSCRIÇÃO 06.990.590/0001-23 MATRIZ

LOGRADOURO AV BRIGADEIRO FARIA LIMA 3477 ANDAR 17 A 20 TORRE
SUL ANDAR 2 TORRE NORTE ANDAR 18 A 20 TORRE NORTE CEP 04.538-133
SÃO PAULO - SP

Considerado o maior empreendimento mundial no campo virtual, o Google é uma empresa multinacional norte-americana que oferece produtos e prestações de serviços na Internet. Seu nome provém do termo ‘Googol’, elemento que integra o universo dos matemáticos e que se refere ao número 1 seguido de 100 zeros. Seus criadores fazem uma piada com este significado, pois a tarefa do Google é justamente estruturar os inumeráveis dados que circulam pela web.



Criado em 1998 por Larry Page e Sergey Brin, conhecidos como “Google Guys”, está gigante da net abriga atualmente mais de 24.000 trabalhadores por todos os recantos do Planeta; a maior parte, porém, concentra-se em Mountain View, na Califórnia. Quando o Google iniciou sua trajetória, no dia 4 de setembro de 1998, os responsáveis por sua concepção estudavam como Ph.D.s na Universidade de Stanford. A

princípio era um negócio privado, mas em 19 de agosto de 2004 transformou-se em um empreendimento público.

Hoje, além de ser o maior buscador do universo virtual, o Google indexa bilhões de sites da internet, abriga e estrutura diversos serviços e produtos da web, especialmente softwares como o e-mail Gmail, e redes sociais que englobam o Orkut e o Google Buzz, no qual os usuários podem compartilhar links e usar outras ferramentas significativas.

Seu desenvolvimento veloz propiciou a ampliação de seus atributos, pois no mundo acelerado em que vivemos o Google processa mais de um bilhão de pesquisas e vinte petabytes de informações criadas diariamente por seus frequentadores, além de ser movimentado por um montante que transcende um milhão de servidores em centros de processamentos de dados por todo o Planeta.

Assim, esta empresa gigantesca inclui também o navegador Google Chrome, o programa de fotografias Picasa e o Google Talk, que oferece mensagens instantâneas. Ele estende seus tentáculos igualmente ao setor de telefonia móvel para smartphones Android, os quais integram celulares como o Nexus One e o Motorola Droid.

Desde o começo a meta deste empreendimento é tornar os dados dispersos pelo mundo organizados, ao alcance de todos e proveitosos. Sua bandeira principal é a frase “Não seja maligno”, criada por seu engenheiro, Paul Buchheit. Sua maior fonte de renda é o setor publicitário, movimentado pelo programa AdWords.

O Brasil é o país por excelência desta empresa na América Latina. O site Alexa.com considera o Google como o endereço virtual mais procurado do Planeta. A revista Fortune afirma ser este negócio o mais agradável para profissionais da área. Seu lugar de destaque entre as empresas deste campo gerou debates sociais sobre temas como privacidade, direitos autorais e censura.

3. PROJETO INTEGRADO

- * O que determina o comportamento humano nas organizações?
- * O ambiente de trabalho do Google
- * Pirâmide de Maslow
- * As causas das dificuldades em se trabalhar em equipe
- * Comunicação e Expressão
- * Escrever não é falar

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O estudo do comportamento humano nas organizações ajuda a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas.

Seja em particular ou em um grupo na empresa, cada comportamento pode afetar o resultado de todo um conjunto.

Entendendo esses modelos de comportamento organizacional, você conseguirá criar estratégias para fazer com que os colaboradores atuem da maneira certa em determinadas situações.

Para o líder da empresa, é fundamental fornecer a todos um ambiente para o sucesso de cada um, o que reflete diretamente no sucesso do negócio.

Por isso, um gestor precisa se dedicar a melhoria do ambiente de trabalho. Para isso, conhecer melhor o comportamento de cada pessoa pode ser uma ajuda fantástica.

O que determina o comportamento humano nas organizações?

PIRÂMIDE DE MASLOW

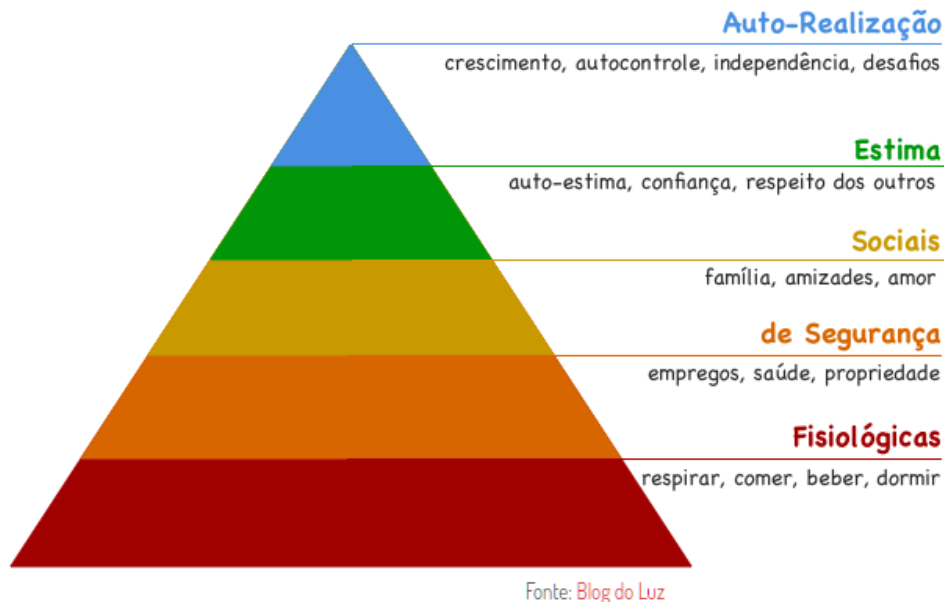
A Pirâmide de Maslow, também chamada de hierarquia das necessidades de Maslow, é um conceito criado na década de 50 pelo psicólogo norte americano Abraham H.

Maslow. Seu objetivo é determinar o conjunto de condições necessárias para que um indivíduo alcance a satisfação, seja ela pessoal ou profissional.

De acordo com a teoria, os seres-humanos vivem em busca da satisfação de determinadas necessidades. Para o psicólogo, a perspectiva de satisfação dessas necessidades é o que gera a força motivadora nos indivíduos.

A pirâmide de Maslow é usada, então, para demonstrar a hierarquia dessas necessidades. Ou seja, descreve quais são as mais básicas (base da pirâmide) e as mais

elaboradas (topo). As necessidades base são aquelas consideradas necessárias para a sobrevivência, enquanto as mais complexas são necessárias para alcançar a satisfação pessoal e profissional.



Mesmo com essas necessidades apontadas por Maslow em nossa mente, fica a pergunta: o que determina a forma como cada indivíduo age?

Na prática, existem 3 fatores que são os principais responsáveis por determinar os comportamentos.

Os 3 fatores que influenciam o comportamento humano nas organizações:

1. **Valores:** são as crenças e os aprendizados adquiridos ao longo do tempo. Esses fatores são determinantes para as atitudes dos indivíduos na sociedade;
2. **Motivos:** o que motiva cada indivíduo? Quais as necessidades que consideram mais importantes? São as respostas a essas perguntas que movem as pessoas e justificam seus comportamentos;

3. **Modelos mentais:** cada pessoa constrói um significado diferente para cada experiência. Apesar de duas pessoas passarem por uma mesma situação, elas têm reflexos diferentes sobre elas. Essa é a ideia passada pelos modelos mentais, que podem ser definidos como a base da experiência ou da cultura pessoal de cada um.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O ambiente de trabalho do Google serve de inspiração para empresas do mundo todo. E o principal segredo é a forma como os gestores e profissionais da empresa se preocupam com o bem-estar e a felicidade de seus profissionais.

A dedicação do Google em encontrar estratégias que valorizem o trabalho de seus colaboradores é que faz toda a diferença para a boa imagem de trabalho que construiu.

A cultura do Google é de priorizar, de fato, aqueles que trabalham para a empresa.

Um ambiente de trabalho onde todos se sintam satisfeitos e que queiram estar ali por anos e anos. Os colaboradores sabem que tem uma empresa que pensa no futuro deles.

Uma cultura que preza pelo crescimento profissional de seus colaboradores. O ambiente de trabalho do Google está sempre atento aos planos de carreira e estratégias que ofereçam bem-estar e valorização das equipes.

Os gestores da empresa mantêm conversas constantes com seus profissionais para saber sobre os anseios e sonhos para o futuro.

A partir dessas conversas os gestores e profissionais de RH buscam criar garantias de crescimento profissional para que todos se mantenham satisfeitos e engajados.

No Google, as pessoas têm bagagens culturais e profissionais bem distintas umas das outras e, por isso, quase sempre têm uma história interessante para compartilhar”, resume um funcionário. Lá, os profissionais fazem workshops, sobre os mais diversos temas, chamados de tech talks, para quem quiser assistir, e é o maior sucesso. Vai dizer que isso não seria possível na sua empresa? Você mesmo(a) tem uma habilidade ou um conhecimento específico que deveria compartilhar e tornar mais pessoas capazes.

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

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

As causas das dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade. Porém, há alguns fatores que são mais comuns e com muita frequência, são vistos problemas com raízes no individualismo. Além disso, indivíduos que têm baixa tolerância à frustração costumam não conseguir trabalhar em equipe.

Outra problemática bastante encontrada é a má gestão da empresa sob as relações interpessoais que ocorrem durante as atividades em equipe.

Muitas organizações não entendem a importância de se manterem atentas aos comportamentos de seus membros e como as atitudes desses podem afetar toda a produtividade da empresa

5 dicas para se trabalhar em equipe:

1. Confiança

Esse é o ponto mais difícil quando se fala em trabalho em equipe. Estamos falando que teremos um grupo de pessoas, tarefas serão distribuídas e você terá que confiar que o seu colega irá entregar um trabalho tão bom quanto se você mesmo o fizesse. E mais, você terá que inspirar confiança, para que eles tenham o mesmo sentimento em relação a você. Confiar no trabalho e no envolvimento das pessoas é particularmente difícil para pessoas que são excepcionais em seu trabalho. É nesse momento que você precisa se desapegar de frases do tipo: “Se quer bem feito, faça você mesmo”.

Demonstrar que você acredita no trabalho das pessoas e mostrar o seu comprometimento fará com que você não só ganhe um espaço maior na equipe, como também disseminar o sentimento de que todos são responsáveis pelo resultado final. As vitórias ou as derrotas serão de todos.

2. Respeito

O respeito passa por muitos aspectos do trabalho em equipe.

Pessoas diferentes desenvolve trabalhos de maneiras diferentes, isso não quer dizer que o desenvolvimento está errado. Temos o infeliz hábito de acreditar que se algo não foi feito exatamente do jeito que achamos que deve, está errado.

Existem pessoas que são extremamente corporativas, gostam de ir para a empresa e se vestir formalmente, outros são mais casuais, preferem trabalhar de casa, outros trabalham melhor de madrugada, tem gente que nunca vai trabalhar num feriado, outros trabalham em todos... Entenda que as pessoas não são iguais a você e isso não é ruim, é enriquecedor. Aprenda a respeitar não somente o processo, mas os resultados que cada um obtém. Você não precisa aceitar nada mau feito, mas aprenda que o seu jeito não é o único e nem o certo.

Se você é mais experiente, cuidado! Você pode estar agindo como se soubesse tudo, sem enxergar o quanto o seu estagiário pode contribuir. E se você é gestor, cuidado duplo! A sua equipe deve trabalhar juntamente com você, você não é uma estrela acima de todos. Ah, e sobre respeito, espero não ter que citar que pessoas que verdadeiramente trabalham em equipe respeitam opiniões de pessoas independente de gênero, raça, etc.

3. Comunicação

Aprenda a se comunicar. Parece batido, uma afirmação idiota, mas se comunicar de forma clara e objetiva é primordial para se relacionar com outras pessoas. Aprender a escutar e falar na hora certa.

Escutar nem sempre é fácil. Muitas vezes nosso cérebro já está avançado na conversa e temos a impressão que já sabemos o que a pessoa vai falar, e tomamos a infeliz atitude de interromper. Aprenda a escutar como um todo e entenda o que o outro está te dizendo. Compreenda, pratique a sua empatia e quando for falar, seja claro, não enrole no discurso, não seja ríspido, saiba discordar das pessoas de forma a expor o seu ponto de vista. Se é de uma área técnica e está conversando com uma pessoa com menos conhecimentos específicos, limite o “tecniquês” ao essencial, aprenda que determinados termos devem ser utilizados com profissionais da área. Explore mais o seu vocabulário com pessoas que não compreendem esse linguajar.

4. 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.

Quando cada membro busca a maior qualidade possível em suas entregas, estando atento ao objetivo a ser atingido, sempre disposto a ajudar e a resolver os problemas juntamente com o time, quando trabalhamos para o nosso sucesso e para o sucesso do outro, saímos do status de grupo e passamos a ser uma equipe.

5. 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.

Embora equipes sejam altamente colaborativas, isso não quer dizer que todos terão o mesmo nível de exposição. Pessoas são diferentes, por isso dentro de uma equipe quase sempre há um craque, alguém que se destaca.

Pode ser que essa pessoa seja você, pode ser que não. Se for você, o desafio é ser humilde mesmo sabendo disso. É valorizar de forma sincera o trabalho de seus colegas e fazer com que todos entendam que são parte importante do time.

Se você não é essa pessoa, deve entender que todos são importantes em uma equipe, e que cada um tem um papel que deve ser desenvolvido. Aprenda que os bastidores é que fazem o show, e que se você quiser estar onde está não existe nenhum problema nisso. Assim como não existe problema em querer se destacar. Trabalhe para isso.

Agora, se você foi um destaque e hoje está nos bastidores, a prática da humildade se tornará um exercício diário. Quem já entendeu o que é trabalho em equipe não se ressentiu por isso.

Sundar Pichai, diretor executivo da Google, vai assumir também as rédeas da Alphabet, matriz da empresa de tecnologia americana, uma decisão que reflete a evolução do grupo, um gigante do setor que gera milhões de dólares e está no centro de várias polêmicas.

Com a mudança, anunciada na terça-feira (3), o executivo de 47 anos, nascido na Índia, substituirá Larry Page, que fundou a Google há 21 anos com Serguei Brin.

“Pensamos que chegou o momento de assumir o papel de pais orgulhosos, que dão conselhos e amor, ao invés de uma intensa vigilância diária!”, escreveram os dois fundadores, que seguem sendo membros do conselho administrativo da Alphabet e acionistas.

Pichai dirigirá um gigante com mais de 100.000 funcionários no mundo, que está envolvida em muitas controvérsias relacionadas com sua posição dominante na Internet e nas tecnologias em geral

Vários governos e órgãos reguladores acusam a Google de más práticas em termos de proteção da privacidade e gestão de dados pessoais.

A União Europeia critica a empresa, assim como outros gigantes da tecnologia, por evasão de impostos com a transferência dos lucros para países com políticas fiscais mais flexíveis.

Nos Estados Unidos, Google enfrenta várias investigações antitruste que buscam determinar se a empresa abusou de sua posição dominante em alguns mercados.

Mas Pichai deve enfrentar aquela que pode ser a batalha mais dolorosa para uma empresa que sempre divulgou um código de conduta que incluía a frase “Não seja mau”: acusações de seus próprios funcionários e ex-funcionários.

As acusações incluem desde um afastamento dos ideais de fundação e não lidar corretamente com casos de abuso sexual no local de trabalho até os vínculos da empresa com governos, como Estados Unidos ou China.

Nascido em uma família humilde em Chennai, Índia, estudou Engenharia no Indian Institute of Technology (IIT) de Kharagpur antes de continuar sua formação e carreira nos Estados Unidos.

Ele prosseguiu os estudos na Universidade de Stanford e depois na Wharton School da Universidade da Pensilvânia.

“Sundar aporta humildade e grande paixão pela tecnologia a nossos usuários, a nossos sócios e nossos funcionários a cada dia (...) Não poderíamos encontrar ninguém melhor para levar Google e Alphabet para o futuro”, declararam Page e Brin.

Nos últimos anos, a Alphabet se tornou uma das empresas mais valiosas do mundo.

A Alphabet foi fundada em 2015 para englobar todas as atividades não centrais do grupo, dos carros autônomos da Waymo à filial Sidewalk Labs, dedicada a projetar “cidades inteligentes”, passando pela Calico, empresa especializada em biotecnologia.

Em 2018, a Alphabet registrou lucro de quase 30 bilhões de dólares, com um volume de negócios de 136,8 bilhões.

A ferramenta de busca do Google e a plataforma de vídeo do YouTube respondem pela maior parte do faturamento do grupo, com publicidade.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para ser relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência, é a comunicação. Saber se comunicar seja com quem for e em qualquer lugar contribui para um bom desenvolvimento pessoal e para uma boa formação profissional.

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

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

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

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

comunicação escrita corporativa

Atualmente, temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens.

Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais enxutas, excesso de tarefas a realizar, grande volume de informações desafia nosso cotidiano e nos

levam a ter pouco tempo para planejar e elaborar os textos como provavelmente gostaríamos de fazer.

1. Escrever não é falar

O primeiro ponto que devemos observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas são diferentes, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum.

Ao convocar um grupo para uma reunião, por exemplo, o redator deve se lembrar de todas as informações necessárias para que cada leitor participe da reunião no dia e hora marcados. Se, após enviar a mensagem, o redator precisa confirmar informações, esclarecer o que escreveu ou acrescentar detalhes pelo telefone, significará que a comunicação não foi eficaz.

A comunicação nas empresas tem papel integrador e viabilizar a tomada de decisões, ações e processos diretamente relacionados à imagem, reputação e clima organizacional, questões fundamentais para que se atinjam os resultados esperados.

Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Também há alguns desafios e um deles é que escrevemos muito atualmente e, algumas vezes, optamos pela escrita quando outra forma de comunicação seria a melhor opção.

2. Seja profissional e cordial

Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas, mas isso não quer dizer que essa comunicação deva ser pesada ou arrogante. Seu objetivo, e tratar diretamente dos assuntos importantes ao negócio e às relações de trabalho, mostra respeito com o leitor e evita constrangimentos.

Precisa pedir um favor? Vai cobrar um devedor? Está bravo? Precisa fazer uma reclamação? Seja educado sempre! Comunique-se com firmeza, assertividade, declare exatamente o que precisa ser dito, mas seja educado em qualquer circunstância. Inicie um documento com cordialidade, use palavras como “por favor” e “obrigado”, assuma e assine tudo o que escrever.

3. Primeira pessoa, sempre

Escreva na primeira pessoa do singular ou do plural. Evite expressões que despersonalizam a comunicação como: recomenda-se, o departamento recomenda, é

recomendável. Além disso, evite mudar de abordagem no meio do texto: se começar com recomendamos, continue com essa forma de linguagem até o fim do texto.

4. Fale a linguagem do leitor

Um bom texto deve ser escrito para o outro, o leitor, que precisa ter respeitados seu repertório, necessidades de informação e de direcionamento. No entanto, é preciso cautela, pois podemos ter leitores diferentes. As pessoas são únicas e têm necessidades diferentes de

informação, detalhamento e explicações. Além disso, recebem e entendem as informações seguindo seu jeito de pensar e suas expectativas. Para definir qual é o perfil do seu leitor, faça a si mesmo as seguintes perguntas:

- Quem vai liderar a ação?
- Quem vai agir?
- Quem vai utilizar as informações?
- Quem precisa conhecer a situação?
- Quem será mencionado?
- Quem deve ser consultado?

Nunca distraia, confunda ou ofenda seus leitores. Excesso de informação pode distrair e alguns aspectos podem confundi-los, como: cores, datas, horas, símbolos, medidas, nomes incorretos e excesso de números.

Ofensas são mais subjetivas – um pedido fora de contexto, cópias desnecessárias e tantas outras situações podem estremecer relacionamentos com pares, clientes, fornecedores. Além disso, as pessoas não buscam informações da mesma forma: algumas as querem para tomar decisão (decisores), para elas o tempo da informação é já, agora. Há outras que são analíticas (introspectivas), precisam da informação, mas precisam também de tempo para digeri-las, o tempo delas é o depois. Há, ainda, quem precise de suporte e aceitação social para captar a mensagem (sociáveis) e outras pessoas que sentem que a informação só é confiável se houver detalhes (detalhistas).

5. Regras de etiqueta

O e-mail é um documento empresarial como qualquer outro. Apesar da rapidez em enviar/receber a mensagem e da proximidade que há com o leitor, ele deve seguir as mesmas regras de educação e profissionalismo que regem as relações nos negócios. Nesse contexto, as principais regras de etiqueta são:

- Escrever com tato e evitar excesso de letras maiúsculas e minúsculas

- Usar cumprimento inicial e assinar as mensagens
- Revisar a mensagem para que não haja erros gramaticais
- Evitar enviar mensagens com cópia para todos. É preciso ter cuidado com o endereço de e-mail das outras pessoas
- Não ofender, distrair ou confundir o leitor

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral é a pedra angular do desenvolvimento da civilização humana. Ainda que a linguagem não verbal tenha sido um ponto de guinada extremamente importante no desenvolvimento, foi a partir da língua falada e da expressão que se começou a construir as relações e o aprendizado.

Por isso, saber se expressar oralmente é muito importante para qualquer pessoa. E a capacidade de se comunicar não tem correlação direta com ser introspectivo ou extrovertido, mas sim com a habilidade de transmitir a informação da melhor maneira possível, entre aquilo que se pensa e sente.

Afinal, há pessoas que falam muito, mas se comunicam mal. E há aqueles que falam pouco, mas são excelentes comunicadores. O importante é que a mensagem saia do emissor para o receptor com o mínimo de ruído possível em estado fluido. Em outras palavras, seja o mais compreensível e interessante possível.

1. Adapte sua linguagem para o público

Uma das coisas mais importantes quando se trata de comunicação é conhecer seu público e entender qual a melhor forma de falar com ele. Apesar de manter o respeito e a gentileza diante de qualquer pessoa, é preciso entender com quem você está falando e adaptar seu vocabulário e formas de expressão para algo que seja de fácil compreensão para aquele grupo específico e com o qual ela se identifique.

Por exemplo, a forma como você poderia explicar seu trabalho para um superior ou um sócio, é diferente de como você faria para uma turma de estudantes do ensino médio –

afinal, se você mantivesse o tom formal diante dos jovens alunos, eles provavelmente te acham chato e desinteressante.

Por isso, seja flexível e não mantenha o mesmo tom em todas as ocasiões. Adapte-se!

2. Capriche na pronúncia

Outro ponto muito importante para garantir que sua mensagem está sendo recebida da forma correta é a sua pronúncia. Se você fala rápido demais, tem o costume de emendar as palavras, ou não capricha na entonação, pode ser que as pessoas não te compreendam. Isso, na melhor das hipóteses, fará com que você tenha que repetir a mesma coisa várias vezes. Na pior, fará com que as pessoas desistam de te entender ou apenas finjam que isso aconteceu. Portanto, comece a dar a devida atenção para a forma como você pronuncia as palavras e, se preciso, busque ajuda de um profissional adequado, como um fonoaudiólogo.

3. Seja claro e objetivo

Tempo é algo muito importante para as pessoas hoje – especialmente no ambiente de trabalho. Por isso, quando for falar algo com alguém ou transmitir um recado para um grupo, seja claro e objetivo! Não fique dando voltas em um assunto e fale apenas aquilo que for realmente relevante.

Isso vai evitar que sua audiência perca o interesse no que você está dizendo e também vai ajudar a garantir que sua mensagem foi entendida de forma correta.

4. Saiba ouvir e observar

Mais do que apenas falar, quando se está interagindo com uma pessoa ou grupo, é preciso saber ouvir e observar. O modo como alguém reage ao que você está dizendo, seja com palavras ou com gestos e sinais, diz muito sobre o que essa pessoa está absorvendo da conversa e de como ela está recebendo sua mensagem.

Portanto, saiba reconhecer os sinais que a outra pessoa dá e sempre esteja aberto a escutar suas respostas e feedbacks. Isso vai te ajudar a desenvolver sua habilidade de comunicação.

5. Controle seu tom de voz

Algumas pessoas falam tão baixo que é difícil entender o que elas dizem e a comunicação se torna difícil e demorada. Outras falam tão alto que geram desconforto em quem está ao seu redor e podem criar um bloqueio em relação a recepção da mensagem e ao estabelecimento de uma boa comunicação.

Por isso, sempre tente controlar o seu tom de voz. Fale alto o suficiente para que as pessoas interessadas possam te ouvir com clareza, mas também baixo o suficiente para que o assunto permaneça apenas entre vocês.

6. Use a linguagem corporal

A comunicação não é feita só de palavras. Mais do que falar, falar e falar, para que você estabeleça um relacionamento sincero e efetivo com outras pessoas, você precisa utilizar sua linguagem corporal.

Durante uma conversa ou apresentação, os gestos que você faz e a forma como você se porta influenciam muito na forma como as pessoas recebem sua mensagem. Portanto, lembre-se de alguns pontos básicos, como manter uma boa postura, olhar nos olhos das pessoas, evitar os braços cruzados e gesticular com as mãos para complementar sua fala.

7. Seja bem humorado e aberto

Uma das piores coisas da vida é precisar conversar com pessoas mal humoradas, carrancudas e que não estão dispostas a ouvir, certo?! Portanto, não seja essa pessoa.

Quando for se comunicar com uma pessoa ou um grupo, mostra -se animado, interessado no assunto e seja receptivo ao debate e a discussão. Isso vai fazer com que as pessoas se sintam mais confortáveis ao conversar com você e vai evitar mal entendidos e situações chatas.

8. Trabalhe seu autoconhecimento

Autoconhecimento é uma das habilidades mais importantes que um profissional pode desenvolver e ele também é muito importante para que você consiga se comunicar melhor. Afinal, se conhecendo bem, você será capaz de reconhecer seus pontos fortes e fracos quando o assunto é o relacionamento interpessoal e assim você pode trabalhar para se desenvolver e atingir excelentes resultados.

4. CONCLUSÃO

Os colaboradores também são vistos como recursos dentro da organização, que carregam habilidades, poder de produção, responsabilidade, competências, motivação de trabalho, entre outras atribuições, mas devemos levar em consideração que pessoas

são pessoas e possuem características de personalidade, objetivos e histórias pessoais, e conhecendo bem as características das pessoas como pessoas, fica mais fácil compreender o comportamento humano dentro da organização.

É importante que a empresa encare a comunicação como uma aliada para os negócios, pois o bom relacionamento com seus públicos, interno e externo, assegura o reconhecimento perante a sociedade, valoriza os recursos e o potencial de seus colaboradores, e auxilia no fortalecimento da reputação. Ter uma comunicação empresarial feita de forma profissional pode ajudar nos negócios. Não importa qual o ramo ou segmento de uma empresa, uma boa comunicação no ambiente de trabalho deve ser necessária para uma corporação se manter e prosperar no mercado competitivo atual.

Os seres humanos são altamente relacionáveis, e com isso a comunicação se torna a base de todas as atividades. O homem sempre esteve em busca e maneiras de relacionar que fossem eficientes, e hoje não é diferente. Temos diversas formas de estabelecer relações pessoais e profissionais a fim de gerar compreensão e engajamento.

A comunicação é uma das principais competências necessárias para o ser humano, e no ambiente corporativo isso não é diferente.

As novas tendências de mercado, e os avanços tecnológicos aumentaram a importância do domínio da comunicação no ambiente de trabalho, seja ela escrita ou oral. Hoje o mercado está cada vez mais exigente. Assim, o profissional precisa sempre aprimorar a boa comunicação no ambiente de trabalho, fazendo cursos específicos, como: falar em público, cursos de língua portuguesa e etc.

Quanto mais envolvidos e bem informados os seus colaboradores estiverem, mais empenhados eles estarão para realizar as suas atividades.

O desenvolvimento de capacidades depende não só do canal utilizado para realizar a comunicação, mas sim a forma de se expressar.

Uma boa comunicação é elemento fundamental para o sucesso. Os profissionais não devem ter medo de expor suas ideias, apenas devem estar atentos para falar de forma a serem compreendidos, ou seja, de maneira objetiva e clara.

REFERÊNCIAS

<https://www.sbcoaching.com.br/blog/piramide-de-maslow/>

<https://exame.com/negocios/fundadores-do-google-deixam-o-comando-da-empresa/>

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

<https://www.infoescola.com/empresas/google/>

<https://informederendimentos.com/consulta/cnpj-google/#:~:text=O%20CNPJ%20do%20Google%20%C3%A9,no%20site%20da%20Receita%20Federal.>

ANEXOS



