



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO FINANCEIRA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

NATURA S.A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO FINANCEIRA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

NATURA S.A

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

MARIUCIA C. FRANCO DE CARVALHO
R.A 1012018200400

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	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	11
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	13
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	16
4. CONCLUSÃO	19
REFERÊNCIAS	20

1. INTRODUÇÃO

No entendimento, de maneira geral, à área de comunicação dentro da organização exige dos administradores e líderes posturas diferentes para acompanhar o ritmo de transformações no mundo organizacional. Se antes as organizações tendiam a ser organismos mais estáticos, hoje só podem existir suas existências como dinâmicas e flexíveis.

O Projeto Integrado terá por estudo a forma de comunicação e como é realizado o trabalho em equipe dentro da empresa, observando as dificuldades das interações dentro do grupo.

O comportamento humano nas organizações vem sendo encarado pelos administradores e líderes com mais clareza, munidos de avanços teóricos da área que buscam melhorar o existir das pessoas neste contexto.

É preciso reconhecer as pessoas como parceiras da organização e não pela visão tradicional de trabalho.

As empresas atualmente estão sofrendo grandes pressões do contexto externo para gerir pessoas, devido ao estudo do comportamento organizacional fornecer insumos capazes de gerar vantagens competitivas para a organização.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Natura é uma empresa brasileira que atua no setor de produtos cosméticos. Fundada em 1969 por Antônio Luiz Seabra que inaugurou uma pequena fábrica em São Paulo. O negócio só deslanchou em meados dos anos de 1970 com o fechamento da loja na badalada Oscar Freire e passou adotar no sistema de vendas diretas e em 1979, a chegada de Guilherme Leal à sociedade. Quatro anos depois, o empresário Pedro Passos completou o grupo que levou a construção de uma marca hoje global

Missão da empresa natura, sua razão de ser é criar e comercializar produtos e serviços que promovam o bem-estar/estar bem. Bem-estar é a relação harmoniosa, agradável do individuo consigo mesmo, com o seu corpo. Estar bem é a relação empática, bem-sucedida, prazerosa, do indivíduo com o outro, com a natureza da qual faz parte, com o todo.

Visão: a Natura, por seu comportamento empresarial, pela qualidade das relações que estabelece e por seus produtos e serviços, será uma marca de expressão mundial, identificada com a comunidade das pessoas que se comprometem com a construção de um mundo melhor através da melhor relação consigo mesmas, como o outro, com a natureza da qual fazem parte, com o todo.

Crenças: a vida é um encadeamento de relações. Nada no universo existe por si só, tudo é interdependente. Acreditamos que a percepção da importância das relações é o fundamento da grande revolução humana na valorização da paz, da solidariedade e da vida em todas as manifestações. A busca permanente do aperfeiçoamento é o que promove o desenvolvimento dos indivíduos, das organizações e da sociedade. O compromisso com a verdade é o caminho para a qualidade das relações. Quanto maior a diversidade das partes maior a riqueza e a vitalidade do todo. A busca da beleza, legítimo anseio de todo ser humano, deve estar liberta de preconceitos e manipulações. A empresa, organismo vivo, é um dinâmico conjunto de relações. Seu valor e sua longevidade estão ligados à sua capacidade de contribuir para a evolução da sociedade e seu desenvolvimento sustentável.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O comportamento organizacional segundo Robbins (2009,p2) refere-se ao estudo sistemático das ações e das atitudes que as pessoas apresentam dentro das organizações. Dentro dos estudos de comportamento organizacional interessam-se por quatro tipos de comportamentos, pois eles podem influenciar o desempenho do funcionário.

- A Produtividade: produzir em quantidade suficiente com qualidade
- O Absenteísmo: o não comparecimento ao trabalho (o que prejudica o desempenho)
- A Rotatividade: mudança constante no quadro de funcionários, que atrasa a produção e aumenta os gastos com demissão, contratação e treinamento de pessoas; além disso a alta rotatividade implica a perda de conhecimento tácito, enfraquecendo a cultura organizacional, entre outros e,
- A Cidadania Organizacional: significa ajudar e apoiar os colegas de trabalho, oferecer-se para novas tarefas, evitar conflitos, enfim “vestir a camisa da empresa”.

É necessário também o estudo da satisfação dos funcionários, pois os funcionários satisfeitos tendem a produzirem melhor, o bem estar no trabalho também reduz as faltas e a rotatividade e também podem criar um ambiente satisfatório, com tarefas estimulantes.

Quando analisamos o indivíduo dentro de um grupo, percebe-se que muda. Tudo o que é feito em grupo é diferente do que fazemos sozinhos, pois contamos com habilidade dos outros componentes para completar as nossas. Em grupo até para tomar decisões é diferente.

Por isso, precisamos conhecer as diferenças entre o trabalho em grupo e o trabalho individual e em quais situações um é mais adequado ao outro.

Hoje as equipes são cada vez mais utilizados nas empresas, mas o gestor tem que ficar atento pois muitos fatores podem afetar o desempenho de uma equipe.

A comunicação é um fator de extrema importância nos grupos. Todo grupo possui uma estrutura que molda o comportamento de seus componentes. Essa estrutura se expressa de várias formas:

- Papéis: em cada equipe desempenhamos um papel ou vários papéis. Exemplo: um diretor, funcionário, líder, membro da CIPA. Os papéis podem ser compatíveis ou conflitantes.
- Normas: são regras ou padrões de comportamentos compartilhados por todos os componentes do grupo. Normas também se referem ao desempenho dos funcionários. As equipes normalmente indicam ao colega o que se espera dele em termos de comprometimento e resultados desejados. A função das normas é moldar o comportamento de alguém aos padrões do grupo.
- Status: quando falamos em um bom status social, sabemos que não evoluímos muito em direção a uma sociedade igualitária, sem distinção de classes, pois status é uma posição social definida ou atribuída pelas pessoas a um grupo ou membro do grupo. É um fator-chave para a compreensão do comportamento humano. Afinal é um grande motivador e pode ter consequências quando uma pessoa percebe que há diferença entre o status que ela pensa ter e o que os outros lhe atribuem.

O Status também influencia as normas do grupo. Pessoas com status maior tendem a ser mais livres para se desviar das normas e mais resistentes à pressão para se ajustar. A interação do grupo também pode ser afetada, o alto status tende a ser mais assertivo, se expressa com maior frequência, critica mais, dar ordens e interromper os demais. Com isso, a diferença de status pode prejudicar a criatividade e a produtividades dos demais do grupo.

Status também pode ter relação com a percepção de justiça e equidade, se a hierarquia do status parecer justa para todos, tudo bem, caso contrário haverá desequilíbrio

- Coesão: pode ser dizer que é como os membros são atraídos entre si e motivados por permanecer juntos. A relação entre a coesão e a produtividade depende das normas grupais.
- Tamanho: grupos pequenos são mais rápidos ao cumprir a tarefa, mas grupos maiores tem melhores resultados ao resolver um problema, por contar com soluções diversificadas. O problema é que em alguns grupos o rendimento cai devido que em grupo o rendimento individual cai, isso pode ser chamado de folga social e também o encosto, não cumpre com as suas responsabilidades encostando no restante do grupo.
- Tomada de decisão em grupo: informações e conhecimentos mais completos, mais diversidade de ponto de vista, decisões de qualidade mais elevada e ampla aceitação de uma solução.
- Pensamento grupal: quando os integrantes do grupo querem por unanimidade chegar a uma resolução forçada, sem ao menos avaliar as outras opções e pontos de vistas divergentes de forma real.
- Mudança de posição grupal: a decisão do grupo reflete a norma de tomada de decisão dominante desenvolvida durante a discussão. Se a mudança em relação a decisão do grupo está ligada a posição mais cautelosa ou de maior risco, isso depende da norma dominante no período anterior as discussões. Com isso a decisão em grupo, as pessoas se sentem isentos da responsabilidade final.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Quando pesquisamos a palavra equipe no dicionário nos deparamos com o significado: “Reunião de indivíduos que realizam em conjunto uma mesma tarefa ou alcançar um objeto comum”.

As características individuais de cada membro em prol do coletivo e o conjunto de pessoas como um todo tem especificações que determinam uma equipe e não apenas um grupo.

Existem muitos aspectos que devem ser consideradas na hora de desenvolver uma equipe. Há alguns anos o formato de trabalho nas empresas acontecia de maneira

individual até que se notou a necessidade de dividir e compartilhar as tarefas do dia a dia de acordo com as habilidades e a capacidade de cada funcionário.

Por conta disso, as empresas conseguiriam enxergar as falhas que existiam e passaram a desenvolver equipes, já que via uma melhora significativa no objetivo proposto.

Atualmente as empresas tem utilizados os funcionários trabalhando em equipe pois, mostram que esse esquema é capaz de melhorar o desempenho dos trabalhadores quando a tarefa requer múltiplas habilidades, julgamento e experiência. O trabalho em equipe otimiza a produtividade, aumenta o foco no cliente e também é fundamental para obtenção de bons resultados em qualquer organização.

Podemos citar algumas habilidades necessárias para um bom trabalho em equipe:

- Gerenciar conflitos: grande parte dos profissionais procuram evitar os conflitos a todo custo. No entanto, muitas vezes eles aparecem, e ignorá-lo não é uma maneira saudável ou eficiente de proceder. Para isso, é necessário desenvolver um conjunto de habilidades sociais. Destacando a empatia e a assertividade. A empatia é fundamental para que se 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.
- Comunicação eficiente: se comunicar de maneira 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 é fundamental 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.
- 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 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 obtidos de forma mais rápida. Essa característica também possibilita que os processos sejam otimizados, elevando a qualidade do trabalho como um todo.

Para que os 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.
- **Confiança:** não existe trabalho em equipe sem a confiança mútua. Afinal, cada um precisa fazer a sua parte das tarefas e acreditar no potencial de seus companheiros. Quando você confia no resto da sua equipe, consegue delegar tarefas sem temer pela qualidade do produto final. 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.

Diante do exposto, a empresa Natura S.A tem por objetivo com seus funcionários e equipes:

- Construir um ambiente de trabalho estimulante e criativo, no qual as pessoas se sintam respeitadas em sua individualidade, reconhecidas por suas contribuições, estimuladas a aceitarem desafios e buscar o novo é um exercício diário que envolve todos nós.
- Construir e cultivar relações éticas e transparentes e criar um ambiente seguro e saudável, onde o dinamismo, o prazer, a confiança e a cooperação estejam sempre presentes.
- Aperfeiçoar nossas relações e o nosso modo de trabalhar.
- Estabelecer um diálogo aberto e honesto com nossos gestores, com nossas equipes e nossos pares.
- Estimular a diversidade em nosso quadro de colaboradores e respeitando a individualidade. Garantindo oportunidades iguais e tratamento justo para todos.
- Valorizar o trabalho em equipe, reconhecendo e recompensando a contribuição de cada um com base no cumprimento de metas e competências. Buscando ter sistemas de remuneração que permitam uma justa distribuição de resultados da empresa.
- Buscar a capacitação individual e das nossas equipes para o pleno exercício de nossas funções. Valorização e disseminação da importância da educação continuada como meio de transformação do indivíduo, das famílias, das empresas e de toda sociedade.
- Informar o que se espera de cada membro de nossas equipes e buscar saber o que espera de nós. Dando transparência aos critérios utilizados na avaliação das atividades e procuramos saber como nosso trabalho é avaliado.
- Não adotar condutas abusivas, inoportunas ou ofensivas no ambiente de trabalho, sejam elas verbais, físicas ou gestuais.
- Agir com integridade e bom senso no oferecimento e recebimento de presentes ou benefícios para preservar nossa autonomia e não estabelecer vínculos inadequados a uma relação profissional.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Já citamos que as criações de equipes nas organizações causam melhora no desempenho da empresa, devido a eficiência e agilidade nas resoluções e cumprimento de metas. Realizar essa gestão é um grande desafio para as empresas, principalmente para aquelas que não tem seus processos bem estruturados. Atualmente, manter uma boa gestão de equipes tornou-se fator indispensável para otimizar e competir com as concorrências do mercado. As principais atividades desenvolvidas pelos gestores são:

- Trabalhar e motivar os demais a cumprirem os objetivos da empresa;
- Adequar a visão dos empregados sobre a empresa e vice-versa;
- Equilibrar a produtividade e qualidade dos serviços;
- Estimular o aprimoramento profissional de cada membro do time
- Incentivar o trabalho em equipe;
- Seguir políticas de desenvolvimento e de retenção de talentos;
- Tornar os colaboradores mais motivados e comprometidos com suas tarefas;

Apesar de todas as atividades desenvolvidas pelos gestores para uma melhor motivação, comunicação com as equipes, nos deparamos também com alguns desafios ao trabalhar com elas e que necessitam ser ajustados para uma melhor assertividade de toda a equipe:

- Falta de confiança: o medo de se mostrar vulnerável, de sofrer represálias e punições muitas vezes impossibilita a criação de uma base de confiança entre as equipes. Para todos os membros do time deve ficar clara a mensagem de que todos têm boas intenções e de que não há motivos para não ser transparente uns com os outros. Exercícios de história pessoais, atividades e reuniões diferenciadas são formas de manter a equipe integrada e mais confortável para realizar suas atividades.
- Medo de conflitos: a incapacidade de criar confiança afeta e prejudica diretamente a gestão de conflitos e as políticas interpessoais. Algumas vezes, o conflito é visto como um grande problema nas organizações e, quanto maior os níveis hierárquicos, mais tempo se gasta tentando evitar esses debates passionais. Por outro lado, quando membros da equipe não

debatem ou contestam abertamente ideias importantes, acabam gerando ataques pessoais. Conflitos produtivos possibilitam melhor solução dos problemas no menor tempo possível.

- Falta de comprometimento: se os membros da equipe não expressam suas opiniões por meio de debates abertos, raramente é obtido o comprometimento com as decisões tomadas, mesmo que concordem ou finjam concordar. O consenso remete a buscar a adesão da equipe mesmo quando a unanimidade é impossível e isso é considerado extremamente frágil. O ideal seria identificar que as opiniões foram ouvidas e levadas em consideração e definir que a decisão é tomada é a melhor para a situação. Estabelecer prazos, rever os detalhes e criar um plano de contingência prevendo diferentes tipos de cenários combatem alguns problemas criados pela falta de compromisso.
- Fugir das cobranças: a falta de comprometimento e a discordância sobre as escolhas feitas levam a mais uma situação crítica para as equipes de alto desempenho; a não identificação das responsabilidades de cada um. Como não há compromisso com a decisão tomada, até os membros mais engajados e motivados hesitam em fazer cobranças aos seus colegas em relação ao comportamento e a atitudes contraproducentes para o sucesso da equipe. A relação gestão da equipe é primordial e a cobrança é necessária, de maneira respeitosa, demonstrando que os membros têm grande expectativas em relação ao desempenho do colega. Uma boa maneira de reverter esse quadro é definir objetivos e padrões de trabalhos, assim como identificar claramente os papéis e responsabilidades do que cada membro da equipe deve fazer para obter o sucesso.
- Falta de atenção aos resultados: a última situação ocorre quando os membros da equipe colocam suas necessidades individuais (ego, sucesso na carreira ou reconhecimento) acima dos objetivos da equipe. Por mais clara que seja a necessidade de que essa situação não ocorra, muitas equipes tem dificuldade em focar nos resultados do grupo. Elas não priorizam os objetivos significativos e querem apenas continuar existindo. Para estes casos é muito importante definir o foco e os resultados mensuráveis e apresenta-los a todos os membros. Com isso, as

equipes tendem a trabalhar com mais responsabilidade para alcançar e até mesmo superar todas as expectativas e metas estabelecidas.

Na empresa Natura, para administrar a partir do ano de 2015 com seu novo líder, Roberto Lima, passou a fazer reuniões semanais onde funcionários de menor escalão produzem relatórios para seus superiores e estes repassam aos vice-presidentes. É uma maneira de manter a empresa atualizada sobre cada passo dado e, conseqüentemente acelerar as decisões relevantes da companhia. Dar agilidade tanto à tomada de decisões quanto a implementação de novas estratégias é tido como um desafio para Natura.

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.

A 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 comportamento, então ela não atingiu seu resultado.

Quando se fala em comunicação eficaz, é aquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso.

Para uma comunicação eficaz é necessário 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 empresarial.

A comunicação eficaz, tem por consequência um ambiente em que as atividades são realizadas com muito mais fluidez, o que traz resultados positivos para todos. No momento que uma empresa investe em comunicação, ela evita a incidência de conflitos entre seus colaboradores.

Quando falamos em comunicação escrita eficaz, podemos citar algumas técnicas:

- 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 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 precisar 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 vocabulários 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.

Comunicar-se de forma eficaz é promover a troca/o encontro. É saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las. É ser claro e manter-se no foco, saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico, recado, aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação.

- 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. Ser objetivo, e tratar diretamente dos assuntos importantes ao negócio e às relações de trabalho, mostra respeito com o leitor e evita constrangimentos.

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.

- Primeira pessoa, sempre: Escreva na primeira pessoa do singular ou do plural. Evite expressões que despersonalizam a comunicação como: recomenda-se, o de departamento 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.
- Fale a linguagem do leitor: um bom texto deve ser escrito para o outro 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 será mencionado?

Nunca distraia, confunda ou ofenda seus leitores. Excesso de informação pode distrair e alguns aspectos podem confundir 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 querem para tomar decisões outras precisam de um tempo para geri-las e outras precisam de mais detalhes para se tornarem confiáveis

- Regras de etiquetas: o e-mail é um documento empresarial como qualquer outro. Apesar da rapidez em enviar e 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 de negócio. Nesse contexto, as principais regras de etiquetas são: Escrever com tato evitar excesso de letras maiúscula e minúsculas; usar cumprimento inicial e assinar as mensagens; revisar a mensagem para que não haja erros gramaticais; evitar enviar mensagem 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

Comunicar é poder, a voz e a fala são ferramentas indispensáveis de relacionamento e promoção em organizações e na vida como um todo. A comunicação oral integra e promove relacionamento nas organizações.

Para ter uma boa comunicação oral é fundamental o treinamento. A comunicação é entendida como a transmissão de estímulos e respostas provocadas, através de um sistema completa ou parcialmente compartilhado.

E todo o processo de transmissão e de troca de mensagens entre seres humanos. Na comunicação oral as dificuldades ocorrem quando as palavras tem graus distintos de abstração e variedade de sentido.

O significado das palavras não está nelas mesmas, mas nas pessoas (no repertório de cada um e que lhe permite decifrar e interpretar as palavras), na comunicação não verbal, as pessoas não se comunicam apenas por palavras, mas nos movimentos faciais e corporais, os gestos, os olhares, a entoação são também importantes: são os elementos não verbais da comunicação.

A oralidade é a melhor forma de comunicação nas organizações segundo especialistas. Em discursos e reuniões o ajuste dos tons emocionais e racionais dão destaques ao discurso de lideranças. “Olho no olho”

É necessário o conhecimento do tema no discurso, sendo importante a postura e atitude também. A criatividade e poder de síntese, memória e bom vocabulário são fundamentais. O Orador precisa de um bom jogo de palco e boa expressão corporal e entusiasmo.

A comunicação verbal (seleção dos vocábulos) e não verbal (expressões corporais) devem ser sincronizados. O líder necessita conduzir o seu pessoal. Falar e estar presente é muito importante, e é neste momento que a comunicação oral mostra seu valor.

As ferramentas da Comunicação Oral são:

- Diccão
- Ênfase
- Entonação
- Voz
- Projeção vocal
- Ressonância
- Respiração
- Altura da voz

O importante é sempre planejar bem a fala, evitar modismo e palavras estrangeiras, olhar para a plateia, exercitar a voz, não gritar e não ler o slide.

Lembrando que existem dois tipos de comunicação a formal que é a comunicação endereçada através dos canais de comunicação existentes nos

organograma da empresa, é derivada da alta administração e a comunicação informal é a utilizada com a família e amigos.

Na empresa Natura, ela sempre mantém um processo dinâmico e constante de comunicação em diversas áreas, e está empenhada em transmitir e expressar, informações, conhecimentos, ideias, emoções, planos, objetivos e resultados de forma transparente e clara.

É compromisso da empresa garantir o alinhamento e comprometimento de todos em relação a desafios do trabalho, manter um nível de relacionamento positivo e transparente entre a empresa e seus colaboradores, cliente e fornecedores, evitar o retrabalho e garantir a disseminação do conhecimento.

4. CONCLUSÃO

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

O trabalho em equipe pode ser uma exigência do novo mercado. No entanto, aprender a lidar com relações interpessoais, aceitar opinião, saber ouvir e expor de forma inteligente acabam sendo também um benefício para o desenvolvimento pessoal.

As habilidades desenvolvidas com a finalidade de trabalhar melhor em equipes são competências que melhoram até outros setores das nossas vidas. Essas habilidades nos são capazes de aumentar a autoestima e a autoconfiança, melhorando a qualidade de vida de forma geral.

Nesta parte deve ser feita uma conclusão do PI, descrevendo os principais pontos abordados, as dificuldades encontradas e outras informações que se julgarem relevantes.

Não se esqueça de revisar os textos, corrigir os erros de digitação/ortografia, fazer uma última conferência na formatação.

Também é preciso atualizar o sumário, isso pode ser feito automaticamente, basta clicar sobre ele e em seguida no botão que aparecerá à esquerda: “Atualizar sumário”.

REFERÊNCIAS

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

Sites:

www2.natura.net/Web/Br/Inst/HResources/rh_gestao_comunicacao.asp

www.natura.com.br

www.dlv.natura.com.br

www.xerpa.com.br

<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar>