



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<ADMINISTRAÇÃO>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**<UNIFEOB - CENTRO UNIVERSITÁRIO DA
FUNDAÇÃO DE ENSINO OCTÁVIO BASTOS>**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<ADMINISTRAÇÃO>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**<UNIFEOB - CENTRO UNIVERSITÁRIO DA
FUNDAÇÃO DE ENSINO OCTÁVIO BASTOS>**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Camila Harumi Moriki, RA 1012022100081
Evelyn Aparecida Costa de Souza, RA 1012021100316
Jose Ferdinando da Silva, RA 1012021200155
Vanessa Todero da Silva Gabriel, RA 1012021200131

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	12
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	14
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	17
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	17
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	20
4. CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIAS	22
ANEXOS	25

1. INTRODUÇÃO

Saber comunicar-se é uma habilidade muito requisitada pelas empresas e rege todos os setores de uma organização. É importante não só para a vida profissional, mas também para a pessoal. Um profissional pode ser ágil, competente e ter muito conhecimento, mas se não souber se comunicar de forma eficiente encontrará dificuldades para crescer. Quando se fala de equipe, não é diferente. É de suma importância que as pessoas consigam expressar suas ideias, manter um diálogo com seus colegas e estar informados sobre os alinhamentos e mudanças na empresa.

Toda empresa precisa de uma boa liderança, que dê espaço para os colaboradores falarem e ouvirem, mas um líder precisa, principalmente, desenvolver a comunicação de diversas formas para facilitar a comunicação da equipe e entre os setores.

Uma equipe que pratica uma comunicação eficaz apresenta melhores resultados no trabalho: as ideias são transmitidas mais facilmente, conflitos são evitados, a apresentação de um projeto é bem sucedida, o clima organizacional é melhor, a produtividade e eficiência são melhores e há um melhor alinhamento entre os colaboradores.

Contudo, são muitas empresas que sofrem com problemas de comunicação e suas consequências, entre elas: desmotivação dos colaboradores, fofocas, estresse, ausência no trabalho, qualidade do serviço ou produto prejudicada, baixa produtividade, entre outros. Neste Projeto Integrado (PI), nossa equipe abordará os diversos aspectos do comportamento humano e como está relacionado ao trabalho em equipe, suas dificuldades, os diversos tipos de comunicação e de que forma uma equipe pode se comunicar de forma eficaz.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

O Centro Universitário Octávio Bastos, conhecido como FEOB-UNIFEOB, é um centro universitário do estado de São Paulo, com sede na cidade de São João da Boa Vista, na Av. O Dr. Octávio da Silva Bastos, número 2439, Jardim Nova São João, Município de São João da Boa Vista, CEP: 13874-159, CNPJ: 59 764.555/0001-52, fundação privada e sem fins lucrativos com princípios ativos e regulamentada pelo e-MEC (Ministério da Educação).

Fundada em 4 de novembro de 1965 por Octávio da Silva Bastos, juntamente com um grupo de visionários (Anexo A e B) que apresentaram o município de São João com a primeira universidade sem fins lucrativos, com objetivo de levar uma formação de qualidade em diversas áreas e com isso contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.

Passado 60 anos e simplesmente podemos afirmar que o objetivo foi alcançado, hoje a UNIFEOB é uma referência não apenas para São João da Boa Vista como para o Brasil e o mundo, são milhares de formandos todo ano, diversas estruturas e polos espalhados pelo país (Anexos C, D, E, F e G), além de centenas de colaboradores, que fazem da Unifeob um lugar único para se estudar (UNIFEOB, 2022).

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O comportamento humano dentro das organizações é algo complexo, que envolve sentimentos, emoções e crenças. Também engloba a motivação para o trabalho, liderança, influência, diferenças individuais e entre outros.

É mais comum do que se imagina ter conflitos dentro das empresas por conta de profissionais que possuem certas dificuldades de trabalhar em equipe. Independente do cargo e das atividades que um profissional execute dentro de uma empresa, algumas tarefas e decisões serão realizadas em grupo e há quem apresente dificuldades.

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

Se um funcionário não estiver disposto a trabalhar em equipe, isso pode ser prejudicial para a produtividade da empresa e pode afetar os demais colaboradores ao seu redor (MATTOSINHO, 2019).

Cada pessoa tem sua maneira de agir e pensar. E isso não é diferente no mundo corporativo. As pessoas que trazem os resultados. Por mais que o planejamento estratégico, a tecnologia, a liderança e o ambiente organizacional sejam usados para levar os colaboradores adiante, existem muitos fatores a serem levados em consideração.

Ainda que existam regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, nenhuma organização molda o modo de agir de seus colaboradores. É importante saber que há outros pontos 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.

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 à melhoria do ambiente de trabalho. Para isso, conhecer melhor o comportamento de cada pessoa pode ser uma ajuda fantástica (SITEAWARE, 2019).

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.

Ninguém é igual ao outro. Tem ideias iguais. Mas, para evoluir e aprender, é fundamental saber ouvir os outros e conhecer diferentes pontos de vista.

Dizer o que pensa sobre determinado assunto deve permitir a troca de ideias. Mas para que isso funcione, é preciso também ouvir o que o outro tem a dizer.

Por isso, é fundamental que os gestores implementem práticas que mostrem a real importância de ouvir os outros.

Acima de tudo, é fundamental sempre manter o foco nos resultados da empresa. A concentração é fundamental para conseguirmos concluir metas e objetivos em qualquer contexto, seja para fazer uma dieta, praticar exercícios físicos, dedicar-se aos estudos, manter a atenção no trabalho, entre outras inúmeras situações, por isso o foco é uma competência muito valorizada no mercado de trabalho. É preciso abstrair-se das distrações e exercitar o nosso autocontrole, habilidade fundamental para o sucesso pessoal e profissional.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Uma das maiores preocupações dos profissionais é o sucesso na carreira e o que muitas empresas buscam é uma boa relação entre as equipes, por isso chamam atenção para o trabalho em equipe. A empresa é feita por pessoas e ter um trabalho em equipe é

uma forma de sucesso para a organização. A atuação coletiva aumenta ainda mais o desempenho dos funcionários e favorece a construção de um ambiente colaborativo. Um time que tem resultados positivos é aquele com boa comunicação, sem espaço para competitividade interna e que pensa no alcance dos objetivos.

Saber trabalhar em equipe é uma das habilidades mais valorizadas nos profissionais e isso acontece porque ela é essencial na hora de desenvolver algum serviço ou produto. Dentro de uma organização existem diversos setores e especialistas, mas se não souberem trabalhar muito bem em grupo podem não conseguir bons resultados. Para que uma equipe funcione bem é preciso que cada colaborador faça sua parte, sem precisar passar por cima das obrigações dos outros e entender que trabalhar em conjunto é saber ajudar o outro colega, pois, a qualquer momento pode surgir uma necessidade que precisará de mais cabeças pensantes (PORTAL PÓS, 2021).

A motivação de uma pessoa é capaz de contagiar toda a equipe. Os gestos e atitudes de cada colaborador influenciam diretamente na sinergia e motivação do grupo. Veja algumas atitudes individuais que colaboram para a motivação de todos (FONSECA, 2016):

- Conhecer as pessoas da equipe.
- Respeitar as diferenças.
- Tomar cuidado com as críticas e saber aceitá-las.
- Tomar cuidado com brincadeiras de mal gosto.
- Crie um ambiente de trabalho agradável.
- Trabalhe o autoconhecimento e auto aceitação.

Durante essa fase do trabalho foi realizada uma entrevista com a Gestora de Registro Acadêmico da UNIFEOB, Patrícia Rosarin Alves. Foram expostos alguns temas referentes ao trabalho em equipe e como é apontado dentro da unidade da UNIFEOB:

1) Como se dá o trabalho de equipe na empresa? De que forma as equipes são compostas?

“É importante que a equipe toda possua visão sistêmica, ou seja, tenha uma visão do “todo”, mas também é importante que haja a divisão de tarefas. A visão sistêmica é importante de tal sorte que quando um se sinta sobrecarregado o outro possa ajudar.

A comunicação também é imprescindível na equipe para que um respeite ao outro para que se possa realizar um trabalho efetivo, de sucesso. As equipes são compostas por personalidades e talentos diferentes. Ter pessoas diferentes umas das outras em uma equipe é um ponto alto para que se consiga explorar cada talento dentro de uma determinada tarefa. Para cada tarefa, é traçado um perfil para que ela seja executada da melhor maneira e desta forma, é organizado as rotinas de trabalho.”

**2) Existe na empresa alguma valorização do trabalho em equipe?
Como ela é concretizada para os colaboradores?**

“A UNIFEQB valoriza de modo enorme conhecendo o perfil e o talento de cada um e priorizando estes talentos à medida que as demandas surgem.”

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Existem inúmeros fatores internos e externos que contribuem para que se tenha certas dificuldades em se trabalhar em uma equipe. Um que podemos citar é a falta de confiança. Algumas situações ou momentos podem tornar um indivíduo vulnerável. Quando os integrantes da equipe sentem medo ou receio de demonstrar essa vulnerabilidade provoca a perda de confiança entre os membros da equipe. A falta de segurança é demonstrada também na dificuldade de assumir os erros.

Outro fator que impede o sucesso no trabalho em equipe é o medo de conflitos, isso acontece quando integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou discordar de alguma opinião. Manter uma “falsa paz” a fim de evitar os conflitos pode ocasionar um clima desagradável entre os colaboradores e diminuir o rendimento. Conflitos constantes não são bons para a harmonia da equipe, porém em alguns casos as discussões são necessárias para a evolução do trabalho. Nessas ocasiões podem surgir novas ideias e sugestões assertivas (BLB BRASIL, 2018).

Como dito anteriormente, o medo de conflitos pode impedir o rendimento dentro da empresa, o que pode causar uma “impressão” de falta de comprometimento. Assim como a falta de confiança faz com que os membros tenham medo de conflitos, a

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

Além dos fatores citados que impedem a harmonia do trabalho em equipe, existem diversos outros que possam atrapalhar o dia a dia em grupo na empresa. É importante sempre manter uma boa comunicação seja formal ou informal. A comunicação de duas vias não produz apenas bons resultados. Ela também pode causar dificuldades. Duas pessoas ou mais podem discordar intensamente sobre algum item e não se darem conta disso até que estabeleçam uma comunicação de duas vias. Ao exporem seus diferentes pontos de vista, elas podem tornar-se ainda mais polarizadas, adotando posições até mais extremadas.

É de suma importância também que o gestor da equipe esteja presente. Ele deve acompanhar cada parte da execução de uma função, para entender como os membros trabalham e se relacionam. Além disso, deve se disponibilizar para sanar qualquer dúvida e resolver qualquer problema que a equipe encontre, garantindo que nenhum empecilho afete o resultado final. O gestor deve conhecer e aprender a lidar com as diversidades assim como os integrantes da equipe.

Ainda que as equipes conversem entre si, certos conflitos são inevitáveis, principalmente quando há choque de opiniões. Quanto maior a equipe, maiores as chances de desavenças surgirem. Diante do design de um produto, por exemplo, a equipe está dividida entre dois estilos diferentes. Como figura de poder, é importante que o gestor se mantenha imparcial e resolva o conflito de forma justa, como por meio de uma votação, no caso. Para mudar o comportamento das equipes diante de adversidades como essas, é necessária toda uma mudança na cultura organizacional, que pode levar meses para ser implantada. Apesar do esforço e do tempo levado, o modo como a empresa lida com situações desse tipo reflete diretamente no desempenho da organização (ESPINHA, 2020).

Apesar das possibilidades de conflitos no trabalho em conjunto, ele pode ser realizado de forma harmoniosa, porém é preciso que o gestor esteja ciente das possíveis dificuldades e que saiba como contorná-las. Também é preciso que todos os integrantes

da equipe estejam com a mente aberta para aceitar novas opiniões e que sejam participativos nas tarefas e nas decisões que a equipe possa tomar para ser concluído um trabalho bem feito.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

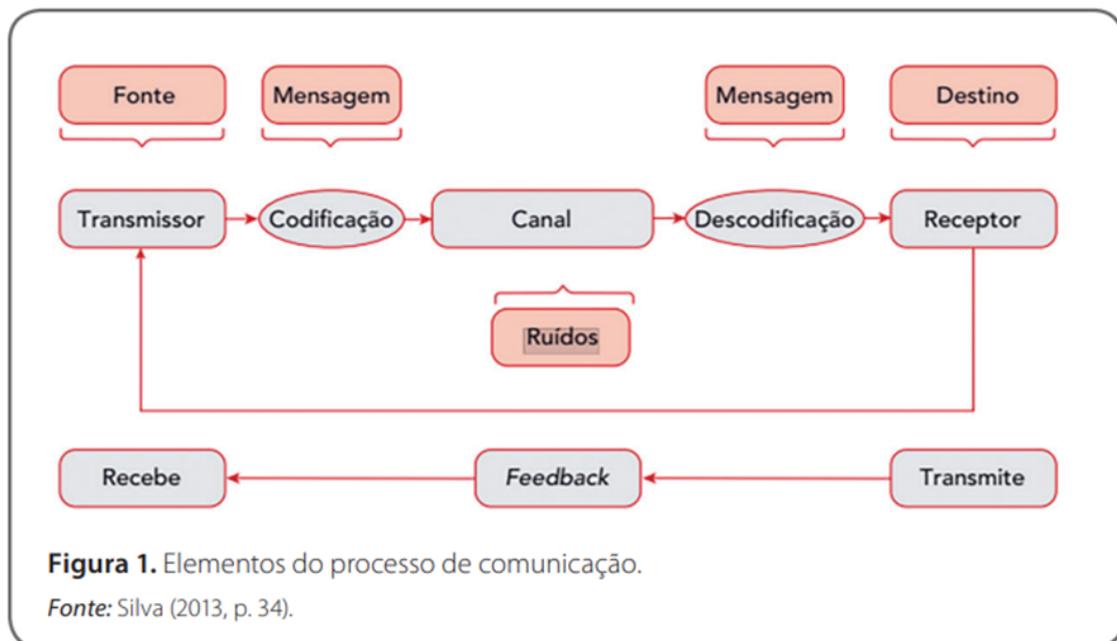
Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

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 (MARQUES, 2022).

Existem diversos elementos que compõem a comunicação (SILVA, 2013):

- Emissor — é quem inicia a comunicação e que necessita ou deseja transmitir uma informação;
- Mensagem — conjunto de informações transmitidas, que resulta da combinação de símbolos verbais e não verbais que tenham significado para o receptor;
- Receptor — é quem recebe a mensagem: pode ser uma pessoa ou um grupo. Se a mensagem não chegar ao receptor pode-se dizer que a comunicação não aconteceu. Pode acontecer também de a mensagem chegar ao receptor, mas não ser compreendida;
- Canal — meio utilizado para transmitir a mensagem, ou seja, liga a fonte e receptor, permitindo que a comunicação aconteça, ou seja, é o instrumento de transmissão, que normalmente é inseparável da mensagem e que deve ser adequado à mensagem;

- Feedback — é o retorno do processo de comunicação, ou seja, é a reação do receptor à mensagem recebida e demonstra se o receptor compreendeu a mensagem, sendo então o meio mais rápido e realizável de tornar a comunicação eficaz;
- Codificar — significa combinar signos, ou seja, palavras e gestos a serem utilizados pelo emissor na transmissão de uma mensagem;
- Decodificar — significa interpretar a mensagem recebida, ou seja, a decodificação acontece quando a mensagem é interpretada pelo receptor e transformada em informação significativa; quanto mais a decodificação do receptor estiver próxima à mensagem do emissor, mais eficaz será a comunicação.



Em relação aos tipos de comunicação, existe a comunicação não verbal: é aquela que acontece sem o uso de palavras faladas ou escritas. Inclui comportamentos aparentes, como: olhares, gestos, toques, posturas, assim como mensagens menos óbvias, como: roupas, distância espacial entre as pessoas etc (SOUZA, 2020). Existe também a comunicação verbal: pode ser oral ou escrita. A comunicação oral se dá por meio da fala e é mais rápida, permitindo o entendimento imediato, caso não haja ruídos. A comunicação escrita pode acontecer por meio de documentos, mensagens eletrônicas e outros meios, e não é tão rápida, pois depende do tempo que o receptor leva para

recebê -la. Aqui, a comunicação também pode ser afetada pela forma como o receptor a interpreta (SILVA, 2013).

A oralidade depende, basicamente, de três elementos, que estão interligados: as palavras (adequar a formalidade da conversa, saber ouvir o outro e compreender suas necessidades), a voz (saber dar ênfase nas palavras certas, pronunciá-las corretamente e transmitir segurança no que dizemos) e os gestos (quando falamos, além da voz, também gesticulamos. A nossa postura pode reforçar o que dizemos ou, ao contrário, demonstrar contradições (UNESP, 2020).

A comunicação escrita é fundamental no ambiente corporativo, pois permite o registro de informações em relatórios, regulamentos, comunicados, entre outros. Contudo, para que esses documentos sejam verdadeiramente eficazes e promovam o entendimento, é necessário atentar-se para a qualidade das mensagens. Além de clareza e objetividade, a escrita depende de coerência e coesão. O primeiro item refere-se à harmonia na sequência de ideias apresentadas no texto; o segundo, à conexão entre suas partes, por meio de palavras ou expressões que estabeleçam a transição de ideias, como pronomes, advérbios e conjunções. O uso correto da língua também é fundamental: grafia, pontuação e concordância devem seguir as regras gramaticais da norma culta, considerando o Novo Acordo Ortográfico (CAPESESP, 2019).

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é a expressão do pensamento por meio da utilização do léxico e das estruturas gramaticais de cada língua com o objetivo de comunicar uma mensagem específica em uma determinada situação. Para Irandé Antunes (2003), a atividade de escrita é uma atividade interativa de expressão, pois envolve aquele que escreve e seu leitor, uma vez que um texto geralmente é produzido para ser lido por alguém. Além disso, Antunes (2003) afirma que a escrita é um meio pelo qual podemos exercer uma função comunicativa, seja a de informar, anunciar, descrever, recordar, explicar, argumentar, instruir, resumir, documentar ou registrar algo.

No momento atual a tecnologia nos proporcionou avanços na comunicação escrita, portanto temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar

soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens.

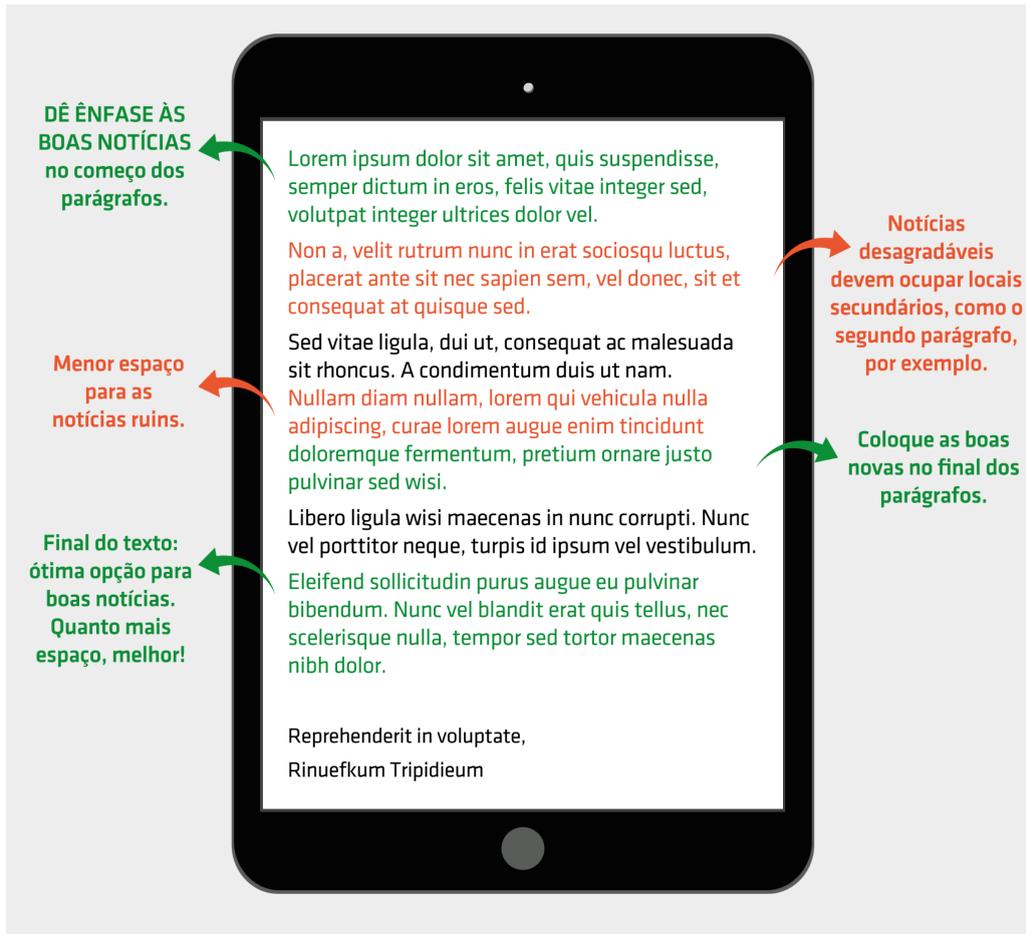
O emprego de expressões ditas “de uso consagrado” confere uniformidade e transparência ao sentido do texto. Mas isto não quer dizer que os textos oficiais devam limitar-se à repetição de chavões e clichês. Verifique sempre no contexto em que as palavras estão sendo utilizadas. Certifique-se de que não há repetições desnecessárias ou redundâncias. Procure sinônimos ou termos mais precisos para as palavras repetidas; mas se sua substituição for comprometer o sentido do texto, tornando-o ambíguo ou menos claro, não hesite em deixar o texto como está. (BRACKS, 2002).

A comunicação escrita deve ser clara, objetiva e de fácil entendimento para o outro, lembrando que o leitor precisa respeitar 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. (INTEGRAÇÃO, 2013)

Sendo assim, a mensagem escrita requer cuidados em sua construção, uma vez que essas mensagens podem carregar conteúdos de cunho positivo ou negativo.

Enfim, para a UNIFEOB uma comunicação positiva necessita ser educada, humilde, com escrita correta e coerente. Também precisa ter lógica e trazer seriedade pro assunto. É imprescindível que a comunicação seja clara e objetiva para que a pessoa possa entender o que está sendo repassado.

A melhor maneira de comunicar um feedback é saber como se portar. Se o feedback for positivo, é necessário mostrar entusiasmo para que a pessoa se sinta reconhecida. Se o feedback for negativo, não é coerente trazer o entusiasmo, mas sim uma lição de aprendizado, um discurso de aprendizado. Quando estamos nos comunicando com alguém que possui cargo elevado, precisa-se utilizar os pronomes corretos, agir com certa formalidade e sempre de maneira educada. Se for uma comunicação de solicitação, precisa ser uma comunicação clara, que deixe nítido o que está sendo solicitado e sempre de maneira respeitosa e educada, para que não dê a impressão de ordem e sim uma solicitação.



Fonte: UNIFEOB.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A habilidade na comunicação oral, que ocorre dentro e fora das organizações, pode auxiliar o interlocutor a entregar sua mensagem de forma eficaz. A comunicação oral pode ser formal ou informal, no ambiente organizacional, porém na maioria das vezes é usada a comunicação formal, podendo assim utilizar uma linguagem informal quando está diante de algum amigo ou com familiares.

Para que haja uma comunicação oral eficaz é preciso pensar antes de falar e se preparar para a fala, ou seja quando nos falamos é preciso atingir o objetivo proposto, porém o emissor deve ser compreendido pelo receptor corretamente. No entanto, é

necessário cortar os ruídos, evitando desentendimentos e para que não haja frustrações com mensagens transmitidas pela metade ou de maneira errada. (SAMANTA, 2018).

A comunicação formal é a transmissão de informações oficiais por vias formalizadas, como por exemplo o ofício. Nesse caso de situações de modo formal de se comunicar, é preciso atentar para alguns critérios, como o público para o qual estamos nos dirigindo e o tempo de fala (POLITO, 1996). A linguagem formal é um grande desafio, ou seja, é uma habilidade que precisa ser treinada e muito bem desenvolvida pois ela é corriqueira em um ambiente organizacional. Por tanto ela é mais utilizada em nossa vida privada, em uma empresa, em reuniões com o chefe, gestor ou diretor.

Já na comunicação informal, ao contrário da formal, a transferência de informações ocorre em forma de redes não formais, como exemplo as confraternizações entre os membros de determinada organização (WANSLEI, 2007). É utilizada quando se está entre amigos, família e colegas mais próximos de trabalho, e consequentemente não nos preocupamos com a forma como estamos falando. Nessas situações, estamos confortáveis e despreocupados, comunicamo-nos sem nenhuma dificuldade. Nesses momentos, a comunicação é informal, isto é, não demanda tantas regras ou adequação à linguagem culta formal.

Para que uma reunião empresarial tenha eficácia, ela depende diretamente de planejamento, liderança e controle. Estes três conceitos implicam, também, no rumo que a reunião vai tomar: quem conduz a reunião precisa dominar as técnicas de comunicação oral para observar e saber como agir diante do grupo. Polito (2018) recomenda o cuidado com o ritmo da fala. Isso porque o sucesso de uma comunicação eficaz está, para o autor, na alternância do volume da voz e na velocidade da fala. Em determinados momentos, é preciso falar mais alto, enquanto outros pedem um tom mais baixo; em alguns instantes, devemos falar mais rápido, já, em outros, mais lentamente. Essa alternância do ritmo envolve e motiva o público a acompanhar o conteúdo.

Para muitos gestores o tipo de reunião mais difícil da comunicação verbal é a apresentação formal. Por um outro lado, os gestores que possuem habilidade em fazer

uma apresentação formal eficaz tem a chance de obter promoções e adquire uma grande influência na organização.

Enfim, para que haja uma reunião com eficácia, é necessário fazer a comunicação com antecedência, elaborar uma pauta com os tópicos dos assuntos a serem abordados, envolver as pessoas, cronometrar o tempo de fala para que não se perca e deixe a reunião ou apresentação improdutiva, trazer a participação de todos e deixá-los à vontade e confortável para se expor caso deseje.

Segundo a Gestora de Registro Acadêmico Patricia Rosarin Alves, na maioria das vezes o setor realiza reuniões rápidas para a execução de determinadas tarefas, grande parte das reuniões são realizadas de maneira informal principalmente devido ao grande volume de trabalho e grande demanda para que reuniões sejam feitas. Quando há necessidade de uma conversa de alinhamento, todo o setor é parado para que todas as pessoas estejam cientes das decisões a serem tomadas a partir dali.



Fonte: UNIFEQB

3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

1. Construindo relações com a comunicação eficaz

Em todas as etapas da evolução humana, a comunicação sempre esteve presente. Ela, por sua vez, constitui diversos elementos, como o ruído, por exemplo. Ruídos na comunicação são quaisquer elementos que possam interferir no processo de comunicação entre o emissor e o receptor. É um dos motivos que tornam uma comunicação eficaz mais desafiadora (SOAP, 2020). É por meio da comunicação interpessoal que se dá o diálogo entre as pessoas, partindo do pressuposto de que o homem é um ser social e deve conviver com seus semelhantes. Sabemos que um dos maiores desafios das relações humanas é a comunicação uns com os outros (PONTOTEL, 2021).

Além do ruído, há outros fatores que também interferem no entendimento da mensagem:

- Comunicação não verbal: não são somente as palavras que causam impacto na outra pessoa, mas também a forma como se fala. A linguagem corporal, tom e volume da voz sintonizam a comunicação verbal com a não verbal.
- Emoções: nossas emoções e sentimentos podem impactar na nossa forma de se expressar, podendo ser ríspida e agressiva. É preciso cautela na hora de expressar os sentimentos para que a comunicação com o outro seja eficaz.

Ouvir é um dos pontos mais importantes da comunicação, pois pode fortalecer ou destruir relacionamentos. Para valorizar o outro e respondê-lo de forma adequada, é preciso ouvir. Para isso, é necessário diminuir o ritmo, prestar atenção, ser e estar presente e conectar-se com as pessoas. Além disso, fazer perguntas também pode ser importante, pois ajuda no aprendizado e melhora o vínculo interpessoal.

2. Diálogo e poder de uma boa conversa

Diálogo nada mais é do que uma conversação entre duas ou mais pessoas, é a Troca de ideias, opiniões etc., que tem por finalidade a solução de problemas comuns (DIÁLOGO, 2022).

Atualmente, com o advento da internet e das redes sociais, o diálogo tornou-se escasso. As relações são superficiais, mas acreditamos que estamos prestando atenção no outro, quando alguém posta uma foto feliz, apenas curtimos e mais nada, dificilmente perguntamos como a pessoa está.

O diálogo organizado é uma solução na resolução de conflitos. Um dos métodos mais eficazes para organizar um processo de diálogo é a roda de conversa. As rodas de conversa são momentos dedicados ao debate de determinado tema. Nas rodas de conversa, o diálogo é um momento singular de partilha, porque pressupõe um exercício de escuta e de fala, em que se agregam vários interlocutores, e os momentos de escuta são mais numerosos do que os de fala (MOURA; LIMA, 2014). O diálogo tem o poder de aproximar as pessoas, desenvolver a empatia e atenção pelo outro e regenerar as relações humanas, não há tecnologia ou rede social que substitua o poder de uma boa conversa.

3. Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

Escrever bem é um requisito para qualquer vaga de trabalho, independente da área de atuação. No mercado de trabalho, o que se escreve fica registrado. Por exemplo, se ao enviar um e-mail para uma empresa encaminhando um currículo com uma carta de apresentação você utilizou uma linguagem mais informal ou cometeu diversos erros de ortografia, é possível que essa comunicação não tenha sido eficaz.

Mas como elaborar uma comunicação escrita eficaz?

- Escolha o tipo de texto mais adequado para a situação: narração (utilizado para poemas, contos, fábulas e romances); argumentação (texto em que é defendido

um ponto de vista, utilizado em processos seletivos para o mercado de trabalho e projetos de universidades); relato (objetivo de documentar um fato, uma experiência ou percepções, presente em atas de reunião ou relatórios de trabalho); exposição (tem finalidade de divulgar o conhecimento em determinada área, em monografias, TCC, artigos científicos e teses); descrição (o objetivo dessa modalidade textual é a criação de manuais, regras, leis, orientações e instruções normativas).

- Estruturar corretamente o texto em: introdução, desenvolvimento e conclusão da ideia.
- Praticar ou elaborar: os editores de texto mais comuns são o Microsoft Word e o Google Docs.
- Conheça as regras ortográficas: muitas vezes, uma simples troca de letra pode alterar o sentido da palavra, seja pelo desconhecimento ou por um erro de digitação, por isso é importante realizar uma revisão ortográfica antes de concluir o texto.

4. Comunicação virtual

A Internet é, sem dúvida, uma das maiores invenções do século XX. Desde que surgiu, abriu as portas para novos desenvolvimentos tecnológicos que continuam avançando até hoje, transformando o modo como vivemos e nos relacionamos (ROCKCONTENT, 2020).

No entanto, essa evolução traz algumas preocupações. Em um mundo cada vez mais polarizado, ou seja, onde não há meio termo, somente dois extremos, algumas pessoas, por estarem “protegidas” atrás das telas, acabam adotando um tom mais agressivo e duro ao defender suas ideias. É o caso dos haters:

Um hater da internet é alguém que dissemina ódio nesses espaços. Ainda mais com o crescente número de influenciadores a cada dia. Isso porque, na internet, há maior liberdade para se expressar. Então, essa ideia de liberdade possui aspectos negativos também. Pois, os haters acreditam que podem falar tudo o que quiserem. E pior, “doa a quem doer”, porque estão protegidos pelas telas (PSICANÁLISE

CLÍNICA, 2021). Por isso, é preciso utilizar as redes sociais com sabedoria, sem substituir o diálogo presencial e genuíno.

Por fim, a comunicação, seja oral ou escrita, é um privilégio do ser humano. Ela nos permite fazer novas amizades, resolver conflitos, ascender profissionalmente, unir equipes e melhorar nosso autodesenvolvimento. Uma comunicação eficaz envolve ouvir, falar, escrever, ler e interpretar sinais, comportamentos e observar as entrelinhas.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A comunicação acontece independentemente da nossa vontade. Seja como for, diariamente temos que nos comunicar com outras pessoas. Seja por uma comunicação verbal ou não verbal.

Pessoas que conseguem desenvolver um bom poder de comunicação tem mais sucesso em seus relacionamentos pessoais, sabem resolver conflitos e transmitem mais confiabilidade. Esses aspectos refletem na vida profissional e quem se comunica com eficácia tem mais sucesso no mercado de trabalho. Esta é uma característica bastante comum entre gestores, empreendedores, diretores e outros cargos de liderança.

A comunicação efetiva é a chave para ver os resultados aparecerem. Focar em passar uma mensagem objetiva é fundamental para alcançar os resultados e ser entendido da maneira correta por superiores, colegas de trabalho, clientes, etc. No entanto, nem todos possuem a habilidade de ser um bom comunicador. Nessa fase do Projeto Integrado (PI), serão apresentados diversos aspectos em relação a comunicação, como também dicas para o sucesso na vida profissional e pessoal através de uma comunicação eficiente:

<https://www.youtube.com/watch?v=8Ud9vaoEu78>

4. CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo fazer uma análise sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional. A empresa escolhida para a elaboração do Projeto Integrado (PI) foi a UNIFEOB - Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos. Observamos que a comunicação, seja ela oral ou escrita, é de suma importância para um bom relacionamento em uma empresa, e também para manter a harmonia e comprometimento de todos, buscando assim o desenvolvimento da empresa com o engajamento e apoio dos colaboradores e de todos os setores, pois nada é feito dentro de uma empresa sem que antes haja uma reunião com uma boa comunicação entre os envolvidos no procedimento. Lidar com várias cabeças que pensam diferentes e colocá-las em uma mesma sintonia não é fácil, portanto mesmo sendo uma tarefa árdua só se tem sucesso através da comunicação.

Concluimos que a instituição UNIFEOB, através da entrevista e pesquisas feitas pelo grupo, possui em seu quadro de colaboradores pessoas comprometidas que gostam do trabalho, que se respeitam entre si, que formam uma equipe organizada e comprometida a realizar seu trabalho de forma presencial, online, telefônico e interno. Portanto percebe-se no setor um equilíbrio na comunicação da equipe, pois todos estão comprometidos para a melhor solução dos problemas. Isso se dá através de uma equipe organizada onde há tarefas bem distribuídas, muita conversa e empatia entre os colaboradores e acesso às informações de outros setores. Sua comunicação é realizada pelo WhatsApp, chat e e-mail. Para a instituição, na central de relacionamentos, a comunicação escrita é a mais utilizada, e por isso busca-se a eficácia na clareza e objetividade na construção de uma mensagem escrita.

REFERÊNCIAS

A verdadeira importância do trabalho em equipe: veja como aplicar. **Portal Pós**, 2021. Disponível em: <<https://blog.portalpos.com.br/importancia-do-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 03 jun 2022.

ANTUNES, I. **Aula de português: encontro e interação**. São Paulo: Parábola, 2003.

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

CAIXA DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DE SERVIDORES DA FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE. **A importância da comunicação escrita no ambiente corporativo**. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://servicos.capesesp.com.br/campanhas/informecapesesp/edicao_8/a-import%C3%A2ncia-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-escrita-no-ambiente-corporativo.html>. Acesso em: 21 mai. 2022.

COMPORTAMENTO humano nas organizações: conheça 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe. **Siteaware**, 2019.. Disponível em: <<https://www.siteaware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizaes/>>. Acesso em: 11 jun. 2022.

Comunicação interpessoal: O que é, características e qual a sua importância para as empresas? **Pontotel**, 2021. Disponível em: <<https://www.pontotel.com.br/comunicacao-interpessoal/>>. Acesso em: 05 jun. 2022.

Conheça a história da Internet, sua finalidade e qual o cenário atual. **Rockcontent**, 2020. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/historia-da-internet/>>. Acesso em: 05 jun. 2022.

CONHEÇA os 5 desafios do trabalho em equipe. **BLB Brasil**, 2018. Disponível em: <<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/#:~:text=1%2D%20Falta%20de%20Confian%C3%A7a,dificuldade%20de%20assumir%20os%20erros>>. Acesso em: 11 jun. 2022.

DIÁLOGO. In: **MICHAELIS**, Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. 2022. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/DI%C3%81LOGO/>>. Acesso em: 05 jun. 2022.

ESPINHA, Roberto G. 6 passos fundamentais para o trabalho em equipe nas organizações. **Artia**, 2020. Disponível em: <<https://artia.com/blog/trabalho-em-equipe-passos-fundamentais/>>. Acesso em 11 jun. 2022.

FONSECA, Rodrigo. **5 atitudes no trabalho em equipe para motivação profissional**. **Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional**, 2016. Disponível em: <<https://www.sbie.com.br/blog/5-atitudes-no-trabalho-em-equipe-para-motivacao-profissional/>>. Acesso em: 03 jun. 2022.

Haters: significado, características e comportamento. **Psicanálise Clínica**, 2021. Disponível em: <<https://www.psicanaliseclinica.com/haters/>>. Acesso em: 05 jun. 2022.

Institucional **UNIFEOB**. **UNIFEOB**, 2022. Disponível em: <<https://unifeob.edu.br/institucional/>>. Acesso em: 03 jun. 2022.

INTEGRAÇÃO ESCOLA DE NEGÓCIOS. **Comunicação Escrita Eficaz nas Empresas**. São Paulo, 2022. Disponível em: <<https://integracao.com.br>>. Acesso em: 02 jun. 2022

JOVANA, Samanta. O que é uma comunicação eficaz e o que ela pode fazer por negócios. **Talent Network**, 2018. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/talent-blog/comunicacao-eficaz/>>. Acesso em: 10 jun. 2022.

MARQUES, José R. A importância da comunicação eficaz nas organizações. **IBC Coaching**, 2022. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>>. Acesso em: 21 mai. 2022.

MATTOSINHO, Luís P. Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos. **CAE Treinamentos**, 2019. Disponível em:

<<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 11 jun. 2022.

MOURA, A. F.; LIMA, M. G. **A Reinvenção da Roda: Roda de Conversa**, um instrumento metodológico possível. *Revista Temas em Educação, [S. l.]*, v. 23, n. 1, p. 95–103, 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufpb.br/index.php/rteo/article/view/18338>>. Acesso em: 5 jun. 2022.

NOBLE, Debbie M. **Comunicação e Expressão**, 2022. Disponível em: <<https://unifeob.grupoa.education/plataforma/course/36882/content/383641>>. Acesso em: 02 jun. 2022.

NOBLE, Debbie M. **Eficácia na Comunicação Oral**, 2022. Disponível em: <<https://unifeob.grupoa.education/plataforma/course/36882/content/383650>>. Acesso em: 10 jun. 2022.

O que são ruídos na comunicação e como evitá-los. **SOAP**, 2020. Disponível em: <<https://blog.soap.com.br/ruídos-na-comunicacao/>>. Acesso em: 05 jun. 2022.

POLITO, R. **Aproveite bem a sua voz**. 2018. Disponível em: . Acesso em: 07 nov. 2018.

POLITO, R. **Vença o medo de falar em público**. São Paulo: Saraiva, 1996.

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

SOUZA, Ivan. Comunicação não verbal: o que é, tipos e como usar. **Rockcontent**, 2020. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/comunicacao-nao-verbal/#:~:text=A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20n%C3%A3o%20verbal%20%C3%A9,roupas%2C%20acess%C3%B3rios%20ou%20dist%C3%A2ncia%20espacial.>>. Acesso em: 21 mai. 2022.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. **Comunicação oral**. Bauru, 2020. Disponível em: <<https://www.faac.unesp.br/#!/pesquisa-e-extensao/comunica-educacao/cursos/comunicacao-oral/aula-1/>>. Acesso em: 21 mai. 2022.

ANEXOS

Anexo A: Octávio da Silva Bastos, juntamente a um grupo de visionários.



Anexo B: Dr. Octávio Bastos, Fundador da universidade.



Anexo C: Centro Universitário.



Anexo D: Polo Poços de Caldas.



Anexo E: Polo São José dos Campos (UNIVAP - Universidade do Vale do Paraíba)



Anexo F: Fazenda Escola.



Anexo G: Clínica Fisioterapia.

