



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA/ CIÊNCIAS
CONTÁBEIS**

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

SGA PACKING EMBALAGENS LTDA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA/CIÊNCIAS
CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

SGA PACKING EMBALAGENS LTDA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ALVARO F. AUGUSTO, RA 1012021100443

ANA C. DOS SANTOS, RA 1012021100447

MARCOS M. DOS SANTOS, RA 1012021100474

MARIA L. T. DA SILVA, RA 1012020200300

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

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	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	6
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	12
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	14
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	14
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	17
4. CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIAS	21
ANEXOS	23

1. INTRODUÇÃO

Quando se trata de uma organização, onde a um aglomerado de pessoas com pensamentos , culturas e valores diversos, cada qual com o seu objetivo pessoal, característica e habilidades que se encontram diariamente, não sabemos se dentro desse espaço, teremos um relacionamento bom ou ruim, se os meios de comunicação sofrem muitos ruídos, se toda informação está sendo passada e entendida da maneira correta e se o meio pelo qual está sendo encaminhado essas mensagens, são o ideal.

Nesse projeto envolvemos com a autorização dos gestores, a empresa SGA PACKING Embalagens Ltda, em busca de uma pesquisa de como anda o relacionamento e a comunicação entre os departamentos, o meio externo e muito mais. Com perguntas e o conhecimento perante os temas, desenvolvemos o que seria a situação comunicacional dessa empresa real, da região paulistana. Interessante ressaltar que as perguntas foram feitas diretamente ao gerente geral, através de um dos integrantes que participam dessa organização e indicou que fosse obtida como exemplo da eficiência em termos de comunicação e relação com seus colaboradores.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A SGA Packing, localizada na cidade de Aguaí, São Paulo. Com CNPJ 19.269.797.0001-5. Teve início em 2013 com a visão dos sócios de contribuir com o crescimento de embalagens no Brasil, iniciou com segmentos de kits para forração de container, e atualmente atua no ramo de industrialização de Big Bags, com forte crescimento. Possui no momento 74 funcionários, está preparada para atender clientes de pequeno, médio e grande porte, oferecendo comprometimento, profissionais qualificados que seguem as normas de qualidade prezadas pela mesma.

Uma empresa que se importa com o bem dos colaboradores e dos que a cercam, em 2021 realizou uma ação social para arrecadar alimentos para um fundo social da cidade. E segue incentivando seus funcionários de maneira positiva, não só por meio de ações como também através de uma comunicação clara, objetiva, de forma cordial e respeitosa.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe é essencial para o crescimento e existência de uma empresa, e cada vez mais é valorizado o indivíduo que sabe trabalhar em grupo. Sendo assim, podem trazer os seguintes valores para empresa:

- Contribuem para um clima organizacional bem mais positivo;
- Eliminam falhas, pois se utilizam uma comunicação melhor;
- Garantem agilidade nos processos e projetos, pois todos trabalham juntos.
- Têm uma alta produtividade, pois compreendem que o grupo depende de seu trabalho;

Além disso, o profissional que realiza um bom trabalho pode desenvolver muita experiência através dos colegas por meio da troca de informações, ao ser empático, ao respeitar as diferenças, através de uma competitividade positiva e outros. Nem todas as pessoas possuem essa habilidade, uma pessoa tímida por exemplo terá mais dificuldade em se comunicar e isso é uma característica que ela precisará aperfeiçoar.

Na empresa escolhida o trabalho em equipe é alinhado da seguinte forma, segundo o gestor entrevistado:

“O trabalho em equipe é feito de forma sistematizada em células de produção. Além do bônus por produtividade existe também a valorização do trabalho através de ações esporádicas em que estimulem a continuidade do trabalho em equipe.”

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Trabalho em equipe é a reunião de várias pessoas que com seus esforços querem alcançar o mesmo objetivo por obrigação ou não.

Com isso as equipes são formadas por inúmeras pessoas que pensam, agem e têm personalidades totalmente diferentes. E é a partir que encontramos algumas dificuldades para se trabalhar em equipe a questão comportamental é um delas, mas podemos citar outras que são:

1. **Confiança:** nem todos confiam no amigo trabalho a ser entregue pelo colega de equipe;
2. **Respeito:** inúmeras pessoas pensam diferentes de nós e por isso devemos respeitar a cada um;
3. **Comunicação:** se comunicar de forma clara e objetiva é o ideal e nem todos estão prontos para ouvir dessa forma;
4. **Comprometimento e Proatividade:** o trabalho em equipe nunca irá funcionar sempre os dois;
5. **Humildade:** está ligada a confiança e ao respeito;
6. **Feedback:** deve-se sempre estar aberto a receber e dar feedback.

Na pesquisa realizada na empresa e respondida pela Diretora Geral da empresa Amanda podemos encontrar que ainda não se tem um uma estrutura de organograma definida, pois é um empresa que está em desenvolvimento e hoje conta com 74 colaboradores no todo, mas oferece benefícios como cesta básica, plano odontológico, desconto farmácia e psicoterapêutico.

Na parte organizacional a empresa consta sempre com o café com o gerente onde um funcionário e é convidado por semana a tomar café e responder um questionário de pesquisa e dar sugestões de melhoria e receber um feedback do seu trabalho, também há reuniões diárias com as líderes de produção para sempre apontar os problemas a fim de solucioná-los de forma rápida e eficiente que é sempre apontados com POPs e FITECs .

A pesquisa ainda aponta que utilizar a ferramenta 5s diariamente ajudaria no desenvolvimento da empresa.

A empresa sempre está trabalhando com uma comunicação clara, objetiva, cordial e respeitosa com todos os funcionários.

O grupo encontrou uma grande dificuldade de alinhar com a rotina diária as entregas de prazos definidos desde o início do trabalho. Isso se deu devido ao cotidiano de trabalho, vida pessoal como doenças e luto, mas no final unirmos com o foco do objetivo de entregar dentro do prazo o trabalho e mostrar que o trabalho em equipe prevalece.

Abaixo a entrevista feita com a Gestora Amanda Rodrigues de Oliveira que representa a empresa SGA PACKING Embalagens.

1. Entender a estrutura da empresa, uma boa forma é, se possível, que apresentem o organograma da empresa, para identificação se é mecânico ou orgânico.

A: Não temos.

2. Qual a missão, visão e valores da empresa?

A: Missão

Atender nossos clientes e o mercado com excelência, qualidade e satisfação visando priorizar a segurança de todos os envolvidos desde o recebimento da matéria prima até a industrialização.

Visão.

Ser referência na industrialização de embalagens Big Bag valorizando a segurança e custo benefício.

Valores

Respeito ao ser humano e ao universo.

Pontualidade e transparência

Inovação e agilidade

3. *Se a empresa concede benefícios ao trabalhador e quais são. (ajuda a entender sobre o ambiente organizacional)*

A: Além dos benefícios obrigatórios também são concedidos os opcionais como cesta básica, prêmio por produção, convênio farmacêutico, odontológico e psicoterapêutico.

4. *A empresa tem procedimentos e políticas formalizadas? Quais?*

A: Sim, temos o POP (protocolo de operação padrão) para o sistema de produção.

5. *Essas políticas e/ou procedimentos, como os gestores veem, contribuem para as estratégias organizacionais?*

A: Contribuem estrategicamente.

6. *A empresa apresenta um bom clima organizacional? Como é medido?*

A: Sim, através de ações voltadas diretamente da gerencia com lideres de produção e demais colaboradores.

7. *Quais fatores a empresa considera que contribuem para o ambiente motivador na empresa? E qual fator a empresa atribui para a motivação individual do trabalhador?*

A: O fator mais importante é a comunicação clara, objetiva e de forma cordial e respeitosa.

8. *A empresa tem processo de trabalho formalizado? Como esse processo de trabalho é informado ao trabalhador, ou seja, como ele aprende sobre suas atividades e responsabilidades?*

A: Sim, através dos POPs e FITECs (Ficha Técnica)

9. *Como a empresa lida com o stress e possíveis conflitos no dia a dia? Quais as principais causas? Como é resolvido?*

A: A empresa age de forma consistente através de mediações.

10. *Quais mudanças poderiam ser desenvolvidas de forma a impactar positivamente o negócio da empresa?*

A: Aplicar ferramentas como por exemplo, 5S com mais frequência.

11. Restrições no negócio demandam alternativas e tomada de decisão. A partir das restrições ou desafios, como a empresa toma suas decisões, tem estratégia para isso?

A: Sim, toda restrição ou desafio é um ponto de atenção para reflexão e consequente uma decisão estratégica é tomada a fim de que seja evitado ou diminuído um impacto ou resultado negativo.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Nas organizações o tempo todo os colaboradores estão em constante comunicação, por meios formais, informais, sendo verbais ou não, o que torna o bom relacionamento essencial. Além disso, a comunicação eficaz precisa estar em dia, sendo praticada e em constante evolução para atingir seus objetivos de forma mais clara e sem dúvidas sobre a mensagem que se transmitiu.

Para que essa comunicação eficaz, venha funcionar na organização, é necessário que todos colaboradores sigam passos importantes para evitar ruídos, que são aqueles desvios da mensagem, fazendo que a mensagem emitida, não chegue como pretendido ao receptor, sendo decodificada de forma incorreta e muitas das vezes alterada. Esse ruído pode ser causado por vários aspectos, intervindo no que se deseja passar. chamados de barreiras, os ruídos vêm através de ambientes barulhentos ou barulhos externos, como do trânsito, pode ser causado também por problemas fisiológicos como dor de cabeça forte, cansaço e até fome. Por motivos como esse e vários outros que precisamos tomar cuidado com a comunicação que se é desenvolvida dentro da organização, respeitar as adversidades dos colaboradores e ser totalmente aberto a novas aprendizagens, no meio semântico por exemplo, em crenças ou culturas diferentes, a mesma palavra pode se ter dois ou mais significados, podendo distorcer a mensagem que se foi enviado ao receptor.

Além da distorção, as barreiras comunicacionais podem trazer também outros aspectos negativos, como: diminuição na produção, pode trazer dificuldades aos gestores, deixar clientes insatisfeitos e aumento de erros devido ao mau entendimento. Para se evitar que ocorra esses processos negativos devemos estar atentos e identificar os ruídos presentes com a intenção de minimizar para que a comunicação seja eficaz.

Para facilitar a obtenção dessa forma eficaz de se passar as mensagens, temos diversas maneiras. Inicialmente recomenda-se que faça um roteiro de como será a

mensagem, classificar qual o tipo e a ordem das notícias, dando preferência de espaço para as boas notícias, descobrir qual a intenção do texto que se irá passar, é muito importante deixar claro o objetivo da mensagem, ser respeitoso e educado com os leitores conheça qual seu público e qual o meio de transmissão, por exemplo, um e-mail para um supervisor sobre os problemas da empresa, deve ter uma emissão mais formal e objetiva, do que para um amigo convidando-o a uma festa. Outra questão é em relação ao texto, produção de textos menores, como sínteses principalmente para se passar informações relevantes, junto com o objetivo claro, a mensagem além de se tornar mais atrativa, fica mais fácil de ser compreendida pelos receptores do mesmo.

Em uma comunicação escrita, temos aspectos importante tanto, quando em uma oral, a diferença é a falta de alguns compostos entre elas, por exemplo: o famoso tom de voz, a gesticulação e o olhar expressivo, no tom de voz quando alta, na comunicação oral pode significar estresse ou raiva, já um tom de voz mais baixo, pode trazer o sentimento de tristeza, angústia ou aborrecimento como seu significado. Na comunicação escrita, tanto na formal quanto informal, não temos esse elemento, tornando mais difícil a interpretação, deixando assim sobre responsabilidade do emissor de passar as informações com o peso que se torna maior em forma escrita.

Se tiver dificuldades para implementar essa comunicação peça ajuda a um profissional da área, para que uma comunicação seja passado de forma efetiva é preciso estratégias, esse gasto com um profissional no futuro trará benefícios, já que a comunicação é essencial a qualquer organização e tê-la de forma eficaz e transparente é um ponto positivo e lucrativo.

Na empresa que buscamos, vimos que a comunicação é clara e objetiva, usando a escrita para emissão de mensagem entre setores de todos os níveis, interrogados também por aplicativos de mensagens via internet, a empresa valoriza muitos pontos que tornam a comunicação entre os envolvidos na organização eficaz, tornando-se exemplo de empresa a se seguir.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação formal é aquela usada nas organizações que exige uma comunicação mais formal sem gírias e de um vocabulário.

A comunicação informal é aquela usada nas rodas de conversas com grupo de amigos, familiares e pode ser com gírias e descontraídas.

Abaixo mais alguns exemplos de situações que pode ser comunicação formal x informal:

COMUNICAÇÃO FORMAL	COMUNICAÇÃO INFORMAL
Entrevista de emprego	Conversas por Whatsapp
Reuniões de trabalho	Rodas de conversa de amigos/familiares

Depois de diferenciar comunicação formal e comunicação informal, temos que levar outro ponto importante nas organizações que são as reuniões quais pontos levar em conta para que aconteça.

Para que aconteça uma reunião temos que definir os seus objetivos que podem ser:

- Transmitir alguma informação ou direcionamento
- apresentar ideias
- medir conflitos
- apresentar proposta e discuti-las
- tomar e implementar decisões

Após a definição do objetivo, partimos para quem irá participar, quantas pessoas serão envolvidas e quais condições irá acontecer e quem pediu a reunião deverá fazer e revisar uma pauta onde deverá conter:

- assuntos a serem discutidos
- enviar os rascunhos antecipados a todos os participantes a fim de sugestões caso haja
- incorporar sugestão e fazê-las circular para que sejam aprovadas em definitivo

Um outra questão super importante a ser levada é os recursos para que as reuniões aconteçam como:

- reserva uma sala ou lugar
- se será um reunião que contará com pessoas virtualmente
- preparar com antecedência todo ou qualquer equipamento a ser utilizado

A reuniões feitas na SGA Packing Embalagens são feitas de duas maneiras uma só para os gestores (RH, Gestor e Diretor) a fim de discutir os orçamentos, sugestões de melhorias, projetos e são feitas mensalmente, outra forma é Gestor da Produção juntas com as líderes da produção onde há reunião diariamente para discutir produção do dia anterior e do dia atual, e caso tenha algum problema na produção como máquinas, funcionários são discutidas.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

A comunicação é muito importante em nosso cotidiano, mas por si só não representa somente o que dizemos, mas também aquilo que o outro entende. A mesma ocorre por meios diversos e nas comunicações remotas, por exemplo é muito mais difícil você interpretar as reações do seu interlocutor. É preciso ter: clareza, objetividade e coerência.

Nesse sentido, a comunicação é uma habilidade essencial, estando presente em todos os aspectos da vida. Uma comunicação eficaz abre portas, cria oportunidades, chave para a solução de conflitos, como por exemplo: se colocar no lugar do outro antes de se fazer uma crítica, na entrevista de emprego ter uma didática e uma boa comunicação contam muito, quem sabe se comunicar pode ajudar outras pessoas, ensinando-as, ouvindo-as, a se expressar e até mesmo aprender coisas diferentes porque cada pessoa tem maior habilidade em um determinado assunto.

O diálogo significa: “a fala que há interação entre dois ou mais indivíduos, conversa”, existem vários tipos como os debates, as discussões e até mesmo o diálogo. No debate por exemplo a fala de um candidato às eleições, necessita de uma preparação dos argumentos, já na discussão geralmente é associada a uma briga, que apesar das divergências se busca uma solução para determinado conflito e por fim o diálogo que é aquela conversa gostosa do dia a dia, seja para lembrar momentos especiais, seja para matar a saudade de alguém e até mesmo ter a simpatia e humildade apenas de ouvir e ajudar o outro de alguma forma.

Assim, o diálogo é tão produtivo que podemos levá-lo para o ambiente de trabalho, para resolver conflitos, contribuir com o desenvolvimento profissional, transformar as equipes e facilitar a forma de trabalho para se obter maior organização e crescimento tanto dos funcionários como da empresa.

Em tempos tão tecnológicos, na qual usamos muito o celular, a internet, o diálogo acaba sendo deixado de lado, fazendo com que quanto maiores curtidas, maiores seguidores se tem e mais popular uma pessoa se torna, acaba sobrepondo as relações humanas não virtuais. Em nosso cotidiano é importante termos esse diálogo, porque quantas coisas seriam resolvidas rapidamente se soubéssemos dialogar com alguém, é um caminho para o desenvolvimento pessoal, profissional e a chave para um mundo mais acolhedor e mais humano.

A comunicação escrita é uma das formas mais importantes e arriscadas, se torna mais difícil porque a chance de ser mal interpretado é bem maior. Escrever bem está associado a maiores chances de adentrar no mercado de trabalho independente da área de atuação e para se ter uma boa comunicação é preciso conhecer os diversos tipos de texto e o mais adequados, os mais utilizados em nosso cotidiano são: narração, argumentação, relato, exposição e descrição.

É muito importante sabermos elaborar um texto, não só em sua estrutura, mas também na gramática e obedecer também às regras ortográficas, a revisão ortográfica é requisito de qualquer texto. Mesmo com tanta tecnologia e recursos, com o uso exacerbado do celular, escrevemos as palavras pela metade, tudo de forma informal e prática, ficamos tão acomodados com tanta tecnologia que esquecemos de ler diariamente, o costume de ler é essencial, só escreve bem quem lê bem. Nesse sentido, a interpretação de um texto se torna extremamente essencial para um estudante que irá prestar uma prova de vestibular, na realização de um concurso e até mesmo em uma vaga de emprego.

Ainda, muito se fala em comunicação virtual, será que a comunicação virtual, com toda essa tecnologia disponível, é realmente eficaz e podemos abusar sem consequências? os meios de comunicação virtual e meios públicos mais utilizados são: Twitter, Instagram, Facebook e WhatsApp

É fundamental que as redes sociais e ferramentas de comunicação nos tragam alegria, diversão, distração, hobby, que agreguem valor à nossa vida, porque muitas vezes o que se transmite nesses conteúdos é sempre uma vida feliz, longe das tristezas, dos problemas, da fome. E a realidade de muitas pessoas estão bem longe dessa realidade virtual, talvez o que se transmite em uma rede social possa causar uma certa dependência, medo, ansiedade, depressão, tristeza a aquela pessoa que se sente sozinha

no mundo, mas parece ser tão feliz atrás das telas e isso requer atenção porque talvez seja a hora de usá-los com moderação e evitar o uso excessivo dos mesmos.

Outro ponto muito importante é sobre os dados, o conteúdo que se é compartilhado e que ficam disponíveis, porque além do transtorno que podem causar, tudo que se é compartilhado deve ser muito bem pensado, porque diz muito sobre a pessoa e isso pode atrapalhar em seu dia a dia porque pode ser mal interpretado por outras pessoas.

E qual a melhor opção, comunicação virtual ou presencial? Isso vai depender de cada pessoa, gerações mais velhas não gostam tanto de tecnologia, como as gerações mais novas, porém tudo pode ser usado a nosso favor ou contra nós, então temos sempre que seguir o que melhor convém a cada um, só que com muita cautela.

Por fim, a comunicação é um privilégio de todos os seres humanos, ela nos permite fazer amizades, resolver conflitos, crescer profissionalmente, conhecer pessoas, saber ouvi-las, além disso incluir os sinais, comportamentos e observar as entrelinhas.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Vídeo PI

ALVARO: Olá, somos um grupo da faculdade Unifeob, viemos passar para vocês algumas dicas de como se comunicar em situações do dia a dia, em reuniões, na sua casa, no seu local de trabalho ou em um encontro descontraído com os gerentes ou amigos.

A comunicação é algo realmente importante na nossa vida, tudo que fazemos, utilizamos de algum meio de comunicação, porém o ato de comunicar, não é tão simples quanto parece! Vou te mostrar onde está a complexidade dessa ação que é utilizada o tempo todo!

MARCOS: Com o passar dos anos, a transferência de informações, recebeu algumas novidades, a de maior destaque é a tecnologia, que nos possibilita de interagir com pessoas do mundo todo em questões de segundos. sabe aquele cantor ou cantora, ator e atriz que você tanto gosta? Pois é, rapidamente você é capaz de saber onde estão, e o que estão fazendo através das redes sociais.

Enfim, a tecnologia nos permitiu interações rápidas, mas me diz aí, através de uma mensagem, você saberia se a pessoa está calma ou brava? feliz ou triste? E como saber se entendemos a mensagem de forma correta ou se a pessoa no qual enviamos, compreendeu?

Uma comunicação escrita eficaz, é aquela transmitida de modo criativo, e de fácil entendimento, e para ajudar na criação dessa mensagem, o emissor precisa identificar o objetivo, se é informar, convidar, questionar, após a identificação é essencial colocá-la com clareza e conhecer o público alvo, que são aqueles que pretendemos entregar.

CAROL: Ah também a questão da ordem de informações, optar por colocar as informações positivas em destaque, é viável até porque notícia ruim ninguém quer, e colocá-la com menor ênfase não é nenhum crime. Acredita se que temos uma hierarquização quando vamos encaixar as informações no texto, o que possibilita deixar leve e prática ao receptor frisando a intenção que deseja passar. Viu só? colocar uma mensagem explicativa, de forma clara e direta. Saber para quem e como encaminhar,

escolher a estrutura, sendo formal ou informal, e classificando como positiva negativa ou persuasiva não é uma tarefa fácil, porém quando realizado esses aspectos, você terá a certeza que haverá um feedbacks de qualidade igual e uma comunicação eficaz propriamente dita, tanto na escrita quanto na oral, embora na escrita temos mais tempo para formular uma pergunta ou uma resposta, na oral, temos mais aspectos que influenciam no entendimento das informações, as gesticulações, o olhar e o famoso tom de voz, juntamente com a escolha de palavras e suas ordens, tornam a comunicação oral a forma mais utilizada e prática nas organizações e em nossas vidas

MARIA-Bom, agora que já sabemos como montar uma mensagem eficaz e objetiva, que tal colocá-las no nosso dia a dia ? Um exemplo é a ida na padaria de manhã, você acordou de mau humor, ao entrar não diz bom dia, com cara fechada simplesmente pede uns pães, paga e sai. Certamente o atendente entenderá que você é desrespeitoso ou que está estressado, e pode até na próxima, te tratar igual. Nas organizações por exemplo, ao atender um telefonema com um cliente ou fornecedor de modo a entender que está estressado, pode prejudicar o seu desempenho e o da empresa, pra que isso não aconteça precisamos controlar os impulsos e motivações emocionais que temos!

Peraí, você não sabe o que é impulso e motivações emocionais? Vou te explicar!

Os impulsos são inatos e universais, ou seja , todos temos desde o nascimento. Além disso, os impulsos são os motivos principais do nosso comportamento, são os responsáveis por gerar as emoções. consequentemente as emoções tem um papel importante na motivação. Daí surge a teoria das motivações emocionais.

Daqui já conseguimos identificar o quanto esses dois termos são interligados!

ÁLVARO: Agora que já entendemos alguns conceitos, e aprendemos quais são os modelos e modos de comunicação, vamos passar algumas dicas de como se comunicar de forma eficaz durante seu dia a dia :

Para se passar uma mensagem explicando a um amigo ou colega de serviço, alguma tarefa, vá direto ao ponto, não coloque informações demais, utilize palavras fáceis de entender e reduza o texto, assim você vai cumprir com o objetivo de explicar de uma forma que qualquer pessoa possa entender!

No caso de uma ligação com o intuito de passar também uma informação ou um aprendizado, fale com calma, com um tom de voz e uma dicção compreensiva, de exemplos para ficar fácil o entendimento, com certeza desse modo você estará se comunicando de forma eficaz!

Para enviar um e-mail ao seu chefe, pra passar um relatório sobre problemas, erros e acertos de um certo período, seja aberto, não esconda nenhuma informação que é relevante, seja direto e faça uma apresentação dos pontos importantes a que você deseja resposta, assim ele estará por dentro do que precisa ser mudado ou melhorado e você terá a resposta do que se é correto fazer nesse momento!

Em todo tipo de comunicação podemos utilizar essas dicas para transformar uma conversa entre amigos, uma reunião ou uma palestra em um diálogo eficiente, aproveitando o tempo e passando os objetivos aos receptores!

4. CONCLUSÃO

Dentro das pesquisas realizadas, das perguntas e dos conteúdos estudados pode-se observar que a empresa SGA Packing possui uma linguagem clara e objetiva, sempre buscando a qualidade para poder crescer cada vez mais dentro do mercado de trabalho.

Acrescenta-se ainda que a mesma se importa não somente com o seu crescimento, mas também com o de seus colaboradores e com a importância em atender bem seus clientes.

Nota-se que o trabalho em equipe é essencial, o diálogo entre os colaboradores evita conflitos, garante a agilidade nos processos de produção, fazendo com que todos adquiram maior experiência, saibam se respeitar e assim aprenderem juntos.

Por fim, a comunicação só se torna eficaz se todos souberem se respeitar, porque apesar das diferenças de valores, culturas e crenças deve-se sempre falar e se expressar de maneira respeitosa e educada, dando oportunidade ao outro de saber ouvir e tornando assim a empresa um exemplo a se seguir.

REFERÊNCIAS

SGA Packing. Disponível em: https://m.facebook.com/sgapacking/?ref=page_internal&mt_nav=0 . Acesso em: 17 jun. 2022.

Trabalho em equipe. Disponível em: <https://www.guiadacarreira.com.br/carreira/trabalho-em-equipe/>. Acesso em: 13 jun. 2022

Apostila – Comunicando de forma Eficaz

Apostila - Comunicação Empresarial

Comunicação formal x informal: Quando, como, e em que situações usá-las?. [S. l.]: Cindy Guerson, 10 jan. 2022. Disponível em: <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/comunicacao-formal-e-informal>. Acesso em: 18 jun. 2022.

Principais dificuldades do trabalho em equipe e como superá-las. Rodrigo Fonseca, 15 jan. 2016. Disponível em: <https://www.sbie.com.br/blog/principais-dificuldades-do-trabalho-em-equipe-e-como-superar-las/>. Acesso em: 18 jun. 2022.

As 6 Maiores Dificuldades de Realmente se Trabalhar em Equipe. [S. l.]: Patricia Bonfim de Aguiar, 12 maio 2016. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar/?originalSubdomain=pt>. Acesso em: 18 jun. 2022.

7 ideias para comunicar eficazmente por escrito. O blog, 2018. Disponível em: <https://www.blog-desenvolvimentopessoal.pt/2018/04/19/comunicar-eficazmente-por-escrito/>. Acesso em: 11 jun. 2022.

Tudo sobre Comunicação Escrita. Portal Educação. Disponível em: <https://blog.portaleducacao.com.br/tudo-sobre-comunicacao-escrita/>. Acesso em: 12 jun. 2022.

A importância da comunicação escrita no mercado de trabalho. Indeed, 2021. Disponível em:

<https://br.indeed.com/conselho-de-carreira/desenvolvimento-de-carreira/comunicacao-escrita>. Acesso em: 12 jun. 2022

ANEXOS

<https://www.youtube.com/watch?v=0xQ70JtEL40&feature=youtu.be>

