



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO/CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**MEDNET**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO/CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**MEDNET**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

GILMAR S. DE SOUZA, RA 1012021200178

MARCELO COELHO, RA 1012021200170

NAIARA M. C. PEREIRA, RA 1012021200175

PATRÍCIA S. R. DE SOUZA, RA 1012021100633

STELLA PRADO LOPES, RA 1012021100540

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	18
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>20</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>21</b>

# **1. INTRODUÇÃO**

Nesse projeto será feito uma análise sobre como é o trabalho em equipe e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas na empresa.

Foi escolhida a MedNet, que é uma empresa de medicina e segurança do trabalho, localizada em Poços de Caldas, Minas Gerais. Para ter mais informações e fazer com que o projeto fique completo, realizamos uma entrevista com a Luciana Câmara Bertozzi, que é gestora do estabelecimento.

Também destacaremos a necessidade da comunicação e a real utilidade para a sociedade, de um modo geral.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A MedNet é uma empresa de medicina e segurança do trabalho, está presente em mais de 40 municípios e 12 estados da federação, e presta serviços ocupacionais, sendo eles:

- Realização de exames clínicos e complementares;
- Plataforma de treinamento EAD;
- PGR(Programa de Gerenciamento de Riscos);
- PCMSO(Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional);
- LTCAT(Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho);
- PCMAT(Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção);
- PPP(Perfil Profissiográfico Previdenciário);
- Ergonomia;
- Treinamentos NRs.

Principais informações sobre a empresa:

<b>Razão social</b>	L.C.B. - ATIVIDADES MEDICAS EIRELI
<b>Nome fantasia</b>	MedNet
<b>CNPJ</b>	36.608.298/0001-64
<b>Data de criação</b>	09/03/2020
<b>Sede</b>	R. Pernambuco, 444 - Centro, Poços de Caldas - MG, 37701-021
<b>Site</b>	<a href="https://grupomednet.com.br/pocosdecaldas/">https://grupomednet.com.br/pocosdecaldas/</a>

### **3. PROJETO INTEGRADO**

Nesta etapa do PI são apresentados os conteúdos específicos de cada unidade de estudo e como são aplicados no respectivo estudo de caso, utilizando para isso, uma empresa real.

#### **3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

O estudo do comportamento humano nas organizações visa compreender o indivíduo, o grupo e suas interações internas, todas as pessoas tem sua maneira de agir e pensar, isso não é diferente no mundo corporativo. Portanto, saber como lidar com o comportamento humano na empresa é muito importante, afinal são as pessoas que trazem os resultados. Por mais que o planejamento estratégico, a tecnologia, o ambiente organizacional e a liderança sejam usados para levar os colaboradores a alcançarem suas metas, existem muitos fatores a serem levados em consideração como a transparência da empresa em passar sua missão, valor e objetivo.

Por meio deste estudo detalhado sobre o funcionário e a empresa, podemos observar as influências da dinâmica individual e de grupo, assim os potenciais pontos de conflito e discordância podem ser solucionados com antecedência, permitindo a resolução do que antes poderiam se tornar um conflito. Com este estudo detalhado da organização podemos entender se ela é uma estrutura orgânica ou mecânica, sendo orgânica uma hierarquia com grande amplitude de controle, alta descentralização e baixa formalização, e a estrutura mecânica é caracterizada por uma amplitude de controle estreita e um alto nível de formação e centralização.

O estudo organizacional busca integrar 4 forças essenciais: começando pelas pessoas, elas constituem o sistema social que se relaciona formal e informalmente com o outro, as estruturas não são definitivas, os cargos e as funções são desenhados e redesenhados em função das mudanças tecnológicas, a tecnologia precisa se atualizar rapidamente, pois a cada dia são feitas atualizações novas, e por fim no ambiente interno é onde o comportamento organizacional atua.

Cada pessoa tem seu próprio jeito de pensar e agir, existem três fatores principais que determinam isto, podemos citar: os modelos mentais, que são a base da experiência ou da cultura pessoal de cada um, os valores são as crenças e os aprendizados adquiridos ao longo do tempo, os motivos “o que motiva você, quais as

necessidades que considera mais importantes”, através destas perguntas conseguimos a resposta do que move cada indivíduo e justifica seu comportamento.

A MedNet tem como missão fornecer com qualidade e eficiência os serviços previstos na Norma Regulamentadora referentes à Medicina e Segurança Ocupacional. Com a visão de ser uma empresa líder do mercado, gerando trabalhos e visando a melhoria da comunidade em que está inserida. A empresa tem como valor a transparência para manter a confiança dos clientes e funcionários. Ela acredita que o crescimento coletivo é também um crescimento individual.

Por ser uma empresa de dois anos de abertura, ela ainda não é uma empresa que possui muitos processos definidos, utilizando assim a estrutura orgânica para gerenciar seus processos, sendo uma estrutura simples que emprega um número pequeno de indivíduos, oferecendo um único tipo de serviço.

### **3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE**

Surgiu após a Primeira Guerra Mundial, quando foi necessário uma união para reconstruir os países destruídos pela guerra. É um método usado tanto no meio político quanto no econômico para resolver problemas, ajuda a otimizar o tempo e ainda contribui para conhecer pessoas e aprender novas tarefas.

O trabalho em equipe é muito importante para construir uma cultura organizacional e para se chegar ao sucesso, ele reúne diversos profissionais com diferentes talentos e habilidades, permitindo assim ter uma visão mais ampla do negócio, além de várias formas de agir e pensar. O trabalho flui mais facilmente, quando os esforços de uma equipe são direcionados para um objetivo em comum, com isso se adquire habilidades pessoais e profissionais, com respeito, empatia, saber ouvir o próximo e inteligência emocional.

Para um bom trabalho em equipe, os líderes precisam sempre estar motivando as equipes dando feedback, estimulando o aprendizado, ajudando a bater metas e concedendo benefícios.

A MedNet busca sempre estar motivando seus funcionários a baterem as metas estabelecidas com um quadro de objetivos a serem alcançados, ela ainda concede dois benefícios aos seus funcionários, como plano ortodôntico e auxílio educação, e no futuro pretende ainda oferecer plano de saúde, buscando sempre a melhoria e satisfação da equipe.

### **3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE**

Não se engane, no trabalho em equipe existem diversos desafios, como falta de comprometimento, clima organizacional ruim, individualismo, falta de engajamento, líderes despreparados e o principal deles é a divergência de pensamento, quanto mais numerosa a equipe for, mais problemas de comunicação interna podem aparecer.

Os líderes exercem um fator essencial nas equipes, precisam transmitir confiança e transparência, pois eles são capazes de engajar, motivar, reconhecer os profissionais, administrar conflitos, gerenciar crises, despertar o potencial de cada membro da equipe e mostrar os caminhos a serem seguidos na empresa.

A MedNet encara as dificuldades como uma forma de aprendizado, ela entende que para um bom funcionamento da equipe todos devem procurar ser flexíveis e acessíveis, só assim é possível tirar vantagem das dificuldades e dar um passo importante para o sucesso profissional e pessoal.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação surge da necessidade do ser humano interagir com as demais pessoas no meio em que vive, registrando suas ideias, desejos, posturas, necessidades, manifestações criativas e identificações. A comunicação e a expressão não é só o que se transmite, mas tudo aquilo que o outro interpreta, então quanto maior a clareza, melhor a compreensão. Sendo fundamental alguns elementos:

- Emissor – Quem emite a mensagem;
- Receptor – Quem recebe a mensagem;
- Canal – Meio pelo qual a mensagem é transmitida;
- Mensagem – Assunto tratado;
- Feedback – Código comum aos interlocutores;
- Contexto – circunstância / momento.

A empresa MedNet tem procedimentos formalizados buscando sempre melhorar e garantir o bom funcionamento. O processo comunicativo eficaz é a grande garantia de que a informação circula entre todas as pessoas da melhor forma possível, e que a mensagem a ser transmitida e interpretada atingiu o objetivo. Mais que isso, a comunicação de qualidade é indispensável nas equipes de trabalho bem sucedidas. Não há como uma equipe que não se comunique bem, siga tendo conquistas.

### **3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

Comunicação escrita é saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las. É assim que a MedNet conquista sua eficácia na comunicação. É ser claro e manter-se no foco, também saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico entre recados e aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos passos para ser eficaz na comunicação.

A comunicação escrita é fundamental no ambiente corporativo. O uso correto da linguagem também é fundamental, a pontuação e concordância devem seguir as regras; garantir comunicação de qualidade e garantir a informação de qualidade, assim evitar problemas relacionados no ambiente organizacional, como retrabalho; erros nos processos internos; uma má qualidade no atendimento aos clientes; burocracia e mais.

Os e-mails tendem a ser uma comunicação mais simples, mas devem seguir a formalidade considerando os critérios organizacionais, como utilização da assinatura, tratamentos adequados, evitando saudações informais, lembrando sempre de corrigir erros ortográficos e gramaticais. Escrever e-mails de trabalho pode parecer uma tarefa simples, mas uma mensagem confusa pode não ter bons resultados.

A comunicação é de suma importância no meio empresarial, mesmo os colaboradores demonstrando interesse em cumprir suas tarefas, se não estiverem bem informados sobre os objetivos da empresa, será reduzida a má vontade de se dar o máximo. Quando se utiliza adequadamente, essa ferramenta faz com que os colaboradores queiram mais "vestir a camisa" da empresa, porque sentem-se partes importantes do processo, valorizando a participação de todos os colaboradores no andamento dos negócios, além de facilitar o relacionamento interpessoal. A comunicação na empresa deve ser uma ferramenta estratégica nos mais variados níveis hierárquicos para atingir o sucesso da organização.

Todas as decisões dos gestores devem envolver uma comunicação objetiva e precisa, até aquelas mais cotidianas. Por isso, a comunicação assertiva é um cuidado que deve ser tomado pelos gestores para manter sua equipe sempre informada e motivada. O feedback é uma ferramenta de suma importância para a eficácia do processo de comunicação.

Outras atitudes também são fundamentais para boa comunicação entre gestores e colaboradores. Até mesmo quando for chamar a atenção de um colaborador, se faz de forma reservada justificando o motivo. A contribuição de procedimentos padronizados,

deixa a empresa mais organizada com menos erros e com isso menos estresse no trabalho.

A comunicação, quando realizada de forma efetiva, não só favorece o envolvimento do colaborador com os princípios da empresa, como reforça seus valores. Além disso, ela é uma grande ferramenta para alcançar os resultados almejados.

### **3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL**

Uma comunicação eficaz é quando o que falamos é sempre compreendido pelo interlocutor. Comunicar-se de maneira eficaz é muito mais do que falar e ser ouvido. Precisa cortar ruídos, impedir desentendimentos e finalizar com a frustração de uma mensagem transmitida pela metade ou de maneira errada.

Saber se expressar oralmente é muito importante para qualquer pessoa, há pessoas que falam muito, mas se comunicam mal, o importante é que a mensagem saia do emissor para o receptor com o mínimo de ruído possível. A timidez e a dificuldade em expressar podem atrapalhar muito quem precisa falar em público. A falta de comunicação, ou comunicação deficiente, é a maior causa de problemas nas relações interpessoais. A boa comunicação oral ajuda a elevar a autoestima e também é a chave para uma melhor convivência em todos os aspectos da vida. A comunicação é de grande valor e interessa a qualquer empresa ou instituição.

A MedNet valoriza muito o colaborador com uma boa comunicação. Um bom comunicador é aquele que está sintonizado com o público, deve estar disposto a adquirir e aprimorar suas habilidades sempre. Na MedNet as reuniões são constantes, estudando e se programando para que as mesmas sejam pré definidas. A participação é de 100%, sempre participativa e com muita transparência, com isso o resultado é muito positivo.

Por isso, conhecer, desenvolver e aprimorar várias técnicas de apresentação é muito importante. Afinal ao usar surgem diversos benefícios, como:

- Ter consciência no que está sendo feito;
- Escolher Táticas mais apropriadas;
- Preparar a exposição com antecedência e clareza;
- Diminuir a ansiedade causada pela fala em público.

É claro que não podemos deixar de falar sobre as desvantagens, o ouvinte não pode reter mensagens orais na sua memória durante muito tempo. Com isso não fornece registro para referência futura. As comunicações orais podem ser mal compreendidas

devido à má expressão e ao ruído, as pessoas normalmente tomam menos cuidado ao falar do que ao escrever. Lembrando sempre que para se ter uma comunicação oral eficaz precisamos de clareza, brevidade, precisão, palavras certas, evitando frases clichês, compreender o ouvinte, voz natural e uma boa dicção.

Com os avanços da tecnologia, muitos continuam a desenvolver novas formas de comunicação oral. Existem as videoconferências que combinam com áudios e vídeos para que os trabalhadores em locais distantes possam se ver e falar uns com os outros. Outras formas modernas de comunicação oral incluem podcasts e mais (clips áudio a que se pode aceder na Internet) também Voice Over Internet Protocol (VoIP), que permite às pessoas que telefonam comunicar através da Internet e evitar custos telefônicos. O Skype é um exemplo de VoIP, e por fim a comunicação oral é muito rápida, poupa tempo do envolvido na escrita da mensagem e sua entrega através de um canal de serviços.

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

Ao longo dos anos, muitas têm sido as mudanças no que se refere à comunicação, nas formas que esta assume, nas estratégias que são utilizadas, na importância que esta tem nas relações, quer pessoais, quer profissionais. Nos dias de hoje, fruto de uma sociedade que desenvolve e quebra barreiras de comunicação a um ritmo fulminante, estas mudanças tiveram e têm um impacto crescente na dimensão da sua importância. Com efeito, hoje, os colaboradores de qualquer organização são agentes ativos na construção e circulação da comunicação e não meros intermediários para a concretização dos objetivos organizacionais, tal como foram percebidos em tempos mais recuados.

Uma comunicação eficaz reduz o esforço dispensado em resolver conflitos, que são muitas vezes derivados da falta de diálogo ou informação, aumenta consigo a produtividade através da capacitação proporcionando uma satisfação contínua, que melhora a relação entre os indivíduos e gera organizações mais eficientes e eficazes.

#### **3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ**

A comunicação é uma necessidade de todos os seres vivos. Cada um de uma forma de expressão, mas todos os seres vivos necessitam de comunicar. O Homem

também sente essa necessidade embora o faça de variadas formas, através da dança; da representação; da pintura; do gesto; da música e da escrita.

## **CONSTRUINDO RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO EFICAZ**

A comunicação faz parte de nossas vidas, e para que ela seja eficaz, é necessário que haja o entendimento entre as partes. Por si só, a comunicação não é garantia de sucesso. Existem três elementos que precisam ser considerados:

- O emissor: aquele que envia uma mensagem;
- O receptor: aquele que recebe a mensagem;
- O entendimento: resultado da comunicação.

Para que a comunicação “funcione”, ela precisa ser eficaz, ou seja, o que o emissor deseja comunicar precisa ser entendido pelo receptor corretamente. Um erro comum é considerar que a comunicação envolve apenas o que é falado, mas você já pensou na forma como a mensagem é transmitida?

Dois diálogos acontecem em todas as conversas: um usa as palavras, e o outro, o tom de voz. Às vezes, os dois combinam, mas muitas vezes, não. As emoções na comunicação: as emoções têm papel fundamental. Sabe por quê? O princípio da comunicação não é o que você diz, mas sim o que o outro entende, as emoções e o contexto mudam a interpretação do que foi dito, a comunicação ocorre pelos meios remoto e presencial.

### **Comunicação remota:**

- Na comunicação remota, é muito mais difícil você interpretar as reações do seu interlocutor;
- É preciso clareza, objetividade e coerência;
- Um e-mail mal redigido ou uma mensagem de texto ou de voz no tom errado podem gerar muitos dissabores;
- Para que a sua comunicação seja eficaz, reflita antes de responder a alguém ou iniciar uma conversa ou uma troca de mensagens.

### **Comunicação presencial:**

- Na comunicação presencial, tenha atenção a suas reações e a do outro;
- Esteja disposto a reconhecer quando suas emoções e seus sentimentos o guiarem para uma fala que possa ser interpretada como agressiva;

- Isso também vale para quando você se sentir mal com algo que ouviu;
- Expresse os sentimentos e esteja pronto para receber as emoções do outro.

## **A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL FUNCIONA PARA AMBOS OS LADOS**

Exemplos de como transformar uma ideia em uma oportunidade, uma simples idealização pode se tornar algo real e produtivo:

### **Formação de opinião:**

As pessoas formam uma opinião a seu respeito nos primeiros segundos. Antes de falar com alguém, puxe os ombros para trás e mantenha a cabeça erguida, assim você transmitirá uma mensagem de tranquilidade e energia.

### **Corpo alinhado:**

Mantenha sempre o corpo alinhado com o da outra pessoa, o contato visual e o sorriso. Quando romper o contato visual, jamais olhe para baixo, pois esse é um sinal de submissão ou insegurança.

### **Conexão pessoal:**

Mantenha a conexão. Durante a conversa, esqueça o celular, faça sempre contato visual e emita sinais positivos, como inclinar-se levemente para frente e acenar com a cabeça em sinal de concordância quando conveniente.

### **Impressão final:**

Deixe uma impressão final positiva, assim como você demonstrou tranquilidade e energia no início da conversa, a sua despedida deve ser marcante. Mantenha-se em pé, deixando a impressão de confiança e de alguém com quem se pode negociar no futuro.

## **POR QUE OUVIR?**

Há palavras que têm muitos significados iguais ou semelhantes, o que na prática nos induz a erros, tanto de compreensão, como de ação. Entre os muitos vocábulos que podem servir de exemplo disso, temos os verbos ouvir e escutar.

Ouvir é um dos pontos mais importantes da comunicação, pois pode fortalecer ou destruir relacionamentos. Confira três passos para você seguir ao ouvir as pessoas:

1. O primeiro passo para ser um bom ouvinte é estar presente. Isso requer total atenção à pessoa que está falando. Quando você está de fato presente, é possível ouvir o que o outro diz e reconhecer essa fala.
2. Busque uma conexão emocional. Quando você está presente e ouvindo, tem maior possibilidade de entender a mensagem por trás das palavras. Isso permite ouvir e sentir o que o outro deseja dizer.
3. Além da escuta ativa, é importante prestar atenção ao que a pessoa está dizendo, e não se limitar às próprias opiniões pessoais prévias. Se sua opinião for fortalecedora, ou seja, positiva, ótimo. Caso contrário, veja se você pode “atualizá-la”, isto é, encontrar o que é bom. Não se trata de concordar ou gostar de todos, mas de assumir a responsabilidade pelos seus julgamentos e perceber que a sua opinião pode influenciar alguém.

#### **PARA OUVIR, É PRECISO:**

- Diminuir o ritmo.
- Prestar atenção.
- Ser e estar presente.
- Conectar-se com as pessoas.

#### **DIÁLOGO E O PODER DE UMA BOA CONVERSA**

Diálogo e comunicação possuem uma relação direta entre si, especialmente quando nos deparamos com o significado da palavra “diálogo”: ação de resolver algo por meio das palavras.

Quais são os tipos de conversa e porque é importante conhecer e saber diferenciar esses tipos? Diversas situações e vínculos geram diferentes tipos de conversas, muitos autores detalham normalmente o que chamam de 3ds da conversa: debate, discussão e diálogo. No debate, existe a preparação dos argumentos, como acontece nos debates realizados pelos candidatos nas eleições, por exemplo.

Uma discussão geralmente está associada a uma briga ou a uma conversa mais ríspida. Ela é, na verdade, uma conversa que, a partir das divergências, busca o melhor entendimento ou solução sobre o tema. E o diálogo é o tipo mais especial. É aquela conversa que não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições.

## **ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DO DIÁLOGO**

Um bom diálogo pode resolver conflitos, evitar desentendimentos, expressar sentimentos. No ambiente pessoal, ele ajuda a unir as pessoas, a deixar claro qual a importância dos outros em nossas vidas e a evitar discussões. No ambiente corporativo, ele resolve conflitos entre funcionários, motiva o grupo em busca de um objetivo comum e torna equipes mais produtivas e eficazes.

Na estruturação do processo de diálogo, sempre fale e garanta que os outros falam em primeira pessoa. O pressuposto do diálogo é a autoridade de quem fala. É importante garantir que, quando estiver em grupo, todos tenham espaço para falar com respeito ao que foi exposto. Além disso, todos devem se sentir seguros para expor ao grupo as ideias e ter a atenção dos outros.

O diálogo deve ser organizado em um ambiente tranquilo, que promova e estimule a participação de todos. O mediador tem a missão de garantir que todos tenham o mesmo espaço e tempo de fala. O diálogo organizado é uma solução na resolução de conflitos. Um dos métodos mais eficazes para isso é a roda de conversa, uma vez que são momentos dedicados ao debate de um determinado tema.

### **Nas rodas de conversa:**

- Todos os participantes têm a oportunidade de se expressar.
- Cada um deve se sentir acolhido, respeitado e seguro para expor as questões.
- Toda interferência externa, como celulares ou conversas paralelas, deve ser evitada.

A estrutura básica de uma roda de conversa é:

- Abertura: o espaço para a apresentação dos participantes e do tema a ser debatido;
- Desenvolvimento: o momento em que o mediador inicia a pergunta ou atividade que foi previamente planejada e comunicada a todos;
- Fechamento: nesta etapa, todos devem refletir sobre o que foi debatido. Uma das estratégias é o uso dos momentos de silêncio para essa reflexão coletiva e, logo após, a abertura para que os participantes possam falar sobre suas impressões.

No diálogo, não cabem julgamentos, preconceitos ou interpretações baseados em valores, princípios e crenças. Por exemplo, se uma pessoa em situação de rua pede algo dizendo que está com fome, será que é correto, com base nas nossas crenças,

automaticamente pensarmos que aquela pessoa está mentindo? Se alguém diz que se sente preterido, é porque talvez, de fato, essa pessoa não se sinta valorizada.

O papel do diálogo é aproximar pessoas, criar pontes, derrubar muros e abrir portas. Ele regenera as relações humanas, e, para isso, não há aplicativo ou tecnologia que substitua uma boa conversa olho no olho. Algumas pessoas têm mais dificuldades de se expressar. Em alguns casos, a ajuda de um psicólogo é essencial, ele compreenderá a origem dessa incapacidade e ajudará o paciente a desenvolver a habilidade de se expressar. Acredite no diálogo como a forma mais refinada da comunicação humana. Por isso, busque promover o diálogo, esteja pronto e estimule os outros a sua volta a dialogarem.

## **COMUNICAÇÃO EFICAZ ESCRITA: A IMPORTÂNCIA DA MENSAGEM**

A comunicação escrita é, antes de tudo, uma forma de comunicação interpessoal. Assim, ela conserva algumas características interativas da conversação, visto que, pode ser considerada como uma conversa entre pessoas distantes. Contudo, é preciso destacar que é imprescindível levar em consideração o meio e os receptores daquela mensagem, já que se a informação não for escrita de forma clara, o leitor pode não a interpretar de forma certa.

A dificuldade da comunicação escrita está no fato de, talvez, o receptor não conseguir identificar o tom desejado de quem escreveu a mensagem. E isso pode ser um grande problema. Se alguém precisa se comunicar de forma escrita, deve sempre estar atento a três elementos essenciais:

### **INTRODUÇÃO:**

Na introdução, apresentamos o problema ou situação e uma consequência. É o momento de chamar a atenção para o que virá na sequência, e para isso podem ser utilizados questionamentos e reflexões.

### **DESENVOLVIMENTO:**

O desenvolvimento é o momento em que se deve, em cada parágrafo, explicar o porquê de a situação apresentada na introdução ser um problema e o que o impede de ser resolvido. Use aqui todo o seu conhecimento da situação e mantenha a coerência com a tese que estiver defendendo.

**CONCLUSÃO:**

A conclusão é o ápice do texto. Aqui, você deve conectar o seu raciocínio com as ideias que apresentou nas outras etapas, reforçando o seu ponto de vista sobre o assunto. É necessária a apresentação de uma proposta para a resolução do problema.

**GRAMÁTICA E REGRAS ORTOGRÁFICAS:**

A revisão ortográfica é requisito de qualquer texto. Muitas vezes, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de toda uma frase. Mesmo com todos os recursos tecnológicos, o ideal é que você tenha um amplo conhecimento de gramática e ortografia. Muitos recursos auxiliam na correção gramatical dos textos. No entanto, se você tiver que escrever um texto no papel, não poderá contar com o corretor dos editores eletrônicos.

**LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO:**

Apenas ler um texto não é suficiente — é preciso interpretá-lo corretamente. A dificuldade para entender uma frase ou parágrafo pode ocorrer por diversos motivos, como falta de treino em leituras variadas, desatenção resultante de distrações, entre outros fatores. Seja qual for a causa, é possível melhorar essa habilidade com táticas simples.

Para começar, tenha em mente que a interpretação demanda foco e atenção a diversos detalhes. Logo, sempre que tiver a oportunidade, procure um ambiente adequado e confortável, onde você possa fazer a leitura sem se preocupar com ruídos ou com a interferência de terceiros.

Ao ler um texto, talvez você encontre palavras desconhecidas, sendo necessário buscar o significado delas. No entanto, é importante saber que o texto é construído com base em um contexto, ou seja, o conjunto de palavras que demonstra uma ideia. Portanto, a segunda habilidade é entender o contexto, e não apenas o significado de cada uma das palavras.

Nos textos de não ficção, muitas informações são apresentadas, e talvez você tenha condições no momento de checar todos os dados. Não há nada de errado nisso. O objetivo desse tipo de texto é transmitir uma ideia principal, e as informações e os dados servem para sustentá-la.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

### **COMUNICAÇÃO VIRTUAL:**

Quando nos comunicamos virtualmente, não tem como o outro saber nosso tom de voz ou expressão facial, então uma frase pode ser interpretada de diversas formas diferentes, causando muitas vezes até mesmo um desnecessário mal entendido. Entre os principais meios de comunicação virtual, estão as redes sociais. Recursos tecnológicos que permitem a construção do processo de comunicação intenso, sem a necessidade de contato físico ou interação ao vivo. O uso contínuo e excessivo dessas redes interfere em diversos aspectos do comportamento humano, já que os recursos tecnológicos fazem parte do cotidiano do indivíduo.

Todos esses meios de comunicação são importantes e usuais, mas lembre-se de que tudo o que é escrito on-line fica registrado e documentado. Por isso, é fundamental ter atenção à linguagem que será utilizada em cada um deles e com cada um dos receptores. É fundamental que as redes sociais e as ferramentas de comunicação agreguem valor à sua vida, mesmo que seja como um hobby.

Se você perceber que o uso de qualquer um desses meios está gerando sentimentos negativos, talvez esse seja um sinal de alerta para diminuir seu tempo de uso ou, até mesmo, evitá-los. Outro ponto de atenção é quanto ao conteúdo que é compartilhado, principalmente para não expor informações que possam prejudicar você e outras pessoas.

### **COMUNICAÇÃO VIRTUAL: FORÇA OU FRAQUEZA?**

As diferentes gerações têm reações diversas quanto à comunicação virtual. Enquanto os idosos tendem a encontrar dificuldades ao usar a comunicação virtual, os mais jovens preferem esta forma de se comunicar, evitando reuniões presenciais e priorizando contatos virtuais.

### **REGISTRO E ORGANIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO:**

Ter uma organização da comunicação pode fazer toda a diferença, seja no lado pessoal, seja no profissional. Confira algumas dicas. Se você usa e-mail corporativo, essa comunicação é propriedade da empresa em que você trabalha, portanto fazer um

backup desse material é ilegal. Verifique as cláusulas sobre propriedade intelectual e de confidencialidade.

Se você está se preparando para ser um profissional liberal, comece a organizar as informações sobre a sua profissão, como possíveis fornecedores e clientes, materiais informativos, normas técnicas e legislação da área.

Se você tem uma empresa ou está iniciando um negócio, existe regramento próprio para a guarda de documentos contábeis, fiscais, licenças e documentos legais.

As comunicações pessoais, como e-mail de agradecimento por um trabalho realizado, uma mensagem de alguém especial, uma foto ou uma recordação, não têm validade. Além de guardar na memória, procure organizar e catalogar a sua comunicação pessoal, pois é o registro da sua história. Saber se comunicar e usar a comunicação para gerar benefícios para a vida é um privilégio do ser humano.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

Uma boa comunicação é importante tanto na vida pessoal, quanto na vida profissional, para que não ocorram mal-entendidos ou algum tipo de problema. Nos comunicamos o tempo todo, e de várias formas.

Para ter uma melhor comunicação separamos algumas dicas, sendo elas: praticar muito, lendo e escrevendo; ter empatia, como por exemplo se colocar no lugar do outro, e entender as opiniões, ao invés de definir se está certa ou errada; ser direto e claro ao se comunicar; saber com quem está falando (ex: amigos, família, chefe da empresa) - cada público tem as suas diferenças, então adeque as mensagens de acordo com o público-alvo, e planeje o que vai falar - na empresa por exemplo, se for fazer críticas construtivas, solicitar mais auxílio ou discutir um problema importante, é melhor que tenha planejado, pois assim, corre menos o risco de se confundir no momento da comunicação. Essas foram algumas dicas importantes, e se usá-las em sua rotina aumentará sua habilidade de comunicação.

Link do vídeo: <https://youtu.be/m2mtvSU-qOY>

## 4. CONCLUSÃO

Através da realização desse projeto integrado foi possível ver a importância do comportamento humano, trabalho em equipe e a comunicação para um bom funcionamento das empresas. Citamos também as diferentes maneiras de comunicação e expressão, a sua importância e eficácia, destacando a comunicação não verbal e o diálogo entre a equipe.

Por meio dos materiais de apoio do portal do aluno, videoaulas e fóruns de interação, pudemos realizar com êxito esse projeto, desenvolvendo-o dentro do tema proposto e alinhando com a prática em parceria com a empresa MedNet. Através da entrevista realizada com a gestora da empresa, conseguimos elencar alguns itens essenciais para a concretização desse projeto.

Por fim, atrelar toda a teoria aprendida em aulas com a realidade de uma empresa é de extrema importância para o nosso ensino aprendido. Através disso temos a noção do quão importante é a boa comunicação e as mais diversas maneiras de se comunicar, usando isso em prol do bom funcionamento da empresa e tornando a rotina da mesma mais prática.

## REFERÊNCIAS

**A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM EQUIPE PARA O SUCESSO DE UM NEGÓCIO.** Disponível em <https://peepi.com.br/blog/importancia-trabalho-equipe/>. Acesso em maio de 2022.

**COMO COMPREENDER E INTERPRETAR UM TEXTO.** Disponível em: <<https://www.cpceconcursos.com.br/blog/como-compreender-e-interpretar-um-texto-de-maneira-simples-2/>> Acesso em: maio. de 2022.

**COMUNICAÇÃO EFICAZ.** Disponível em <http://www.ibccoaching.com.br/portal/artigos/importancia-da-comunicacao-eficaz-nas-organizacoes> Acesso em maio de 2022.

**COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES: CONHEÇA 3 DICAS PARA MELHORAR O DESEMPENHO DA SUA EQUIPE.** Disponível em <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>. Acesso em maio de 2022.

**COMPORTAMENTO VIRTUAL: 4 DICAS PARA TER UMA COMUNICAÇÃO HUMANIZADA.** Disponível em: <<https://blog.racheljordan.com.br/comportamento-virtual-4-dicas-para-ter-uma-comunicacao-humanizada/>> Acesso em: maio. de 2022.

**ENTENDA O QUE É COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E COMO ELE É ANALISADO.** Disponível em <https://blog.vb.com.br/comportamento-organizacional/>. Acesso em maio de 2022.

**GRUPO MEDNET.** Disponível em <https://www.99jobs.com/grupo-mednet>. Acesso em maio 2022.

**INFORME CADASTRAL.** Disponível em <https://www.informecadastral.com.br/cnpj/l-c-b-atividades-medicas-eireli-36608298000164> Acesso em maio 2022.

**MEDNET.** Disponível em <https://grupomednet.com.br/pocosdecaldas/> Acesso em maio 2022.

**O PESO DA COMUNICAÇÃO ESCRITA EM UMA ORGANIZAÇÃO.** Disponível em <http://www.convictiva.com.br/artigos/o-peso-da-comunicacao-escrita-em-uma-organizacao> Acesso em: maio. de 2022.

**REDES SOCIAIS VIRTUAIS: PERCEPÇÃO, FINALIDADE E A INFLUÊNCIA NO COMPORTAMENTO DOS ACADÊMICOS.** Disponível em <https://brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/7681> Acesso em: maio. de 2022.

**SIGNIFICADO DE TRABALHO EM EQUIPE.** Disponível em <https://www.significados.com.br/trabalho-em-equipe/>. Acesso em maio de 2022.