



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

BANCO VOTORANTIM S.A.

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
BANCO VOTORANTIM S.A.

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROF^a.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROF^a. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Felipe Mendonça Nubile, RA 1012021100567

Gabriel M. Moreira Quadra, RA 1012021200050

Thrinna Maria G. de Lima, RA 1012021200199

Tiago Cristensen Simendes, RA 1012021200252

Fernanda M. Gonçalves Silva, RA 1012021200386

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	6
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	10
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	12
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	13
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	13
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	15
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	21
4. CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIAS	23

1. INTRODUÇÃO

A importância da comunicação dentro de uma empresa indo de encontro ao seu modelo de gestão, leva em consideração diversos fatores, como: o tamanho da organização, seu portfólio de produtos, áreas de atuação, público alvo, entre outros.

Apesar de, no campo empresarial, a comunicação muitas vezes não ser atribuída à sua devida importância, ela, quando bem executada, é um exemplo máximo de empatia a ser exercida, por um líder, que contribui para a resolução e prevenção de problemas organizacionais de uma empresa, tornando possível o cumprimento de metas estipuladas.

Neste trabalho será exposto e analisado a comunicação entre as equipes no contexto organizacional do Banco BV, e a relevância que seu modelo de gestão tem para o seu sucesso.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Considerado o 5º maior banco privado do Brasil, conforme ranking do Banco Central, o Banco Votorantim S.A. possui em seu DNA a união de uma das maiores instituições financeiras da América Latina, o Banco do Brasil, e um dos maiores conglomerados do mundo, a Votorantim.

A instituição garante soluções inovadoras que atendem as necessidades de seus clientes em todos os segmentos em que atua: crédito e financiamento para pessoas físicas, Corporate & Investment Banking, Asset Management e Private Banking.

Fundada em 1988, como uma distribuidora de títulos e valores mobiliários, constituída pela família Ermírio de Moraes sob a forma de sociedade limitada, com o nome de Baltar Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda – nome posteriormente alterado para Votorantim Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

Em 1991, tornou-se uma sociedade por ações e obteve autorização do Banco Central do Brasil para funcionar como banco múltiplo, com o nome de Banco Votorantim S.A. Em 1996, foi criada a BV Financeira S.A. para atuação no financiamento a consumidores pessoas físicas.

Dentre várias conquistas, em 2009 destaca-se a parceria com o Banco do Brasil, que adquiriu 49,99% do capital volante da Votorantim Finanças S.A., correspondente a 50% do capital social total do Banco Votorantim.

Em 2014, teve início a transformação digital. O Banco ampliou os investimentos em dados e tecnologia, na mudança da cultura corporativa e na diversificação dos negócios para tornar cada vez mais conectado com o ecossistema de fintechs e startups. De 2017 a 2019, estabeleceu parcerias com Portal Solar, Guiabolso, Yalo, Olivia, Avonale, Weel e Neon Pagamentos; além da criação do BV Lab, aquisição da plataforma de crédito pessoal online Just e o início do piloto da plataforma de revenda automotiva NaPista.

Ao final de 2019, o banco comunicou seu reposicionamento de marca, de Banco Votorantim para Banco BV. A reestruturação da identidade visual e a adoção da marca Banco BV tem como um de seus objetivos evidenciar ainda mais o cliente como centro dos negócios e do seu propósito. Por isso, além de um posicionamento de comunicação mais próximo e focado nas pessoas, a instituição criou a Diretoria de Clientes e Inteligência de Dados.

Ainda em 2019, houve o lançamento do BVx, a unidade de negócio de inovação, com objetivo de gerar valor por meio da conexão com o ecossistema de startups, através da cocriação, desenvolvimentos proprietários e investimentos em parcerias.

A sede do Banco Votorantim está localizada na avenida Nações Unidas, 14.171, bairro Vila Gertrudes, em São Paulo/SP, e inscrita sob o CNPJ 59.588.111/0001-03.

O Banco BV valoriza muito as relações e as conexões, mas isso não é apenas para o ambiente de trabalho interno. Nos últimos anos, o banco decidiu dividir com o mercado um pouco sobre a sua cultura, sua forma de trabalhar e seus negócios através de suas redes sociais.

No site do Banco (www.bv.com.br) pode-se encontrar todas as informações de suas história, resultados e relatórios, além de todo conteúdo para entender melhor cada um de seus negócios.

Outro canal disponível é o LinkedIn (/banco-votorantim) para quem quer acompanhar e celebrar suas entregas e principais conquistas. Neste canal o Banco dispõe de material exclusivo para seus colaboradores para deixar seu perfil caprichado e profissional.

O Glassdoor é outro espaço disponível para os colaboradores compartilharem como é trabalhar na empresa e até indicar para quem estiver interessado em fazer parte do time. Seguindo essa mesma linha, há também o Kenoby (/banco-votorantim), canal por onde é feito todo novo processo de recrutamento e seleção do Banco.

Outra ferramenta de comunicação é o Instagram (@minhabv) onde o Banco expõe histórias inspiradoras de quem acredita e realiza #bvcreditoparaquemacredita.

E por fim o Facebook (@minhabv), aquele canal aberto com o público repleto de informações e dicas para curtir e compartilhar.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Toda empresa tem suas próprias normas, propósitos e cultura organizacional, e é esta última que baliza os comportamentos que os profissionais devem ter neste ambiente. Entretanto, existem ainda outros fatores importantes para a formação dos resultados e a satisfação do capital humano.

As pessoas são os bens mais valiosos que existem em uma organização, e obviamente gostam de se sentirem participantes ativas e importantes, já que, a partir disso, elas se motivam mais a trabalhar.

Há, assim, diversos fatores que despertam o interesse dos funcionários pelo trabalho, ou ao menos eliminam ou minimizam insatisfações, que por ventura possam existir no cotidiano laboral, contribuindo, desta forma, para elevar a eficiência de sua empresa e o nível de satisfação pessoal dos colaboradores.

Nos dias atuais é quase que impossível dissociar o estudo do comportamento humano das outras tarefas que uma organização necessita realizar, para obter ascensão em seu mercado de atuação.

A percepção dos hábitos, costumes e de todas as reações que ocorrem nos seres humanos deve ser analisada também na rotina de uma organização, pois se uma empresa sabe lidar com os fenômenos comportamentais dos seus colaboradores, provavelmente ela saberá o caminho certo para prosperar.

A maioria das empresas independente do tamanho ou quantidade de funcionários se preocupa bastante com a qualidade de seus serviços bem como com o atendimento. E para isto acontecer com excelência, estas buscam investir em potencial humano, uma vez que, além de aumentar o nível de satisfação dos colaboradores com a empresa, os transforma em aliados na motivação.

A partir do momento que o funcionário associa o crescimento da empresa com o seu próprio crescimento o seu comportamento sofre alterações. Eles se sentem motivados, com

maior domínio sobre seu trabalho, aumentam o nível de competência, buscam inovar e incentivar uns aos outros, além de trabalhar com maior satisfação.

O modo pelo qual o comportamento das organizações varia culturalmente está relacionado aos hábitos e comportamentos de um grupo ou sociedade perante outros. Diversas pesquisas têm encontrado consideráveis diferenças nos valores, atitudes e comportamentos dos indivíduos no ambiente de trabalho, principalmente nos trabalhos administrativos.

A motivação é uma ferramenta primordial a levar em consideração as diferenças individuais e culturais existentes entre as pessoas. Esse diferencial além de influir na interpretação de um desejo pode também afetar o entendimento da maneira particular como as pessoas se comportam na busca de seus objetivos.

O comportamento eficaz atende à necessidade do indivíduo e, portanto, o livra da tensão por ela provocada. A existência de necessidades (carências) intrínsecas não atendidas gera um estado de desequilíbrio, que traz consigo sensações negativas de ameaça à integridade do indivíduo. Para livrar-se dessa situação desagradável ele crê que determinadas ações (ou comportamentos) poderão levá-lo a estados mais confortáveis justamente pelo fato de restituir o equilíbrio outrora perdido, pela necessidade que deveria ser suprida.

A partir daí, se criou o conceito de Relações Humanas nas organizações. Esta abordagem usava a figura do gerente para aplicar os conceitos primordiais do comportamento organizacional, atrelados a um bem estar satisfatório de todos os empregados.

O objetivo do comportamento organizacional é prever, controlar e explicar o comportamento e também pode ser considerada uma maneira simples de uma pessoa conhecer as outras que estão ao seu redor e a si mesmo, tendo assim uma auto percepção e o autoconhecimento. Para identificar esses comportamentos nos colaboradores, cabe ao líder ter duas habilidades importantes. São elas:

I – Percepção aguçada

A percepção do líder deve sempre estar aguçada, pois é necessário criar uma constante empatia e apurar a sensibilidade para entender as necessidades e anseios dos profissionais que formam uma equipe. Tudo o que percebemos em forma de reação e o modo como percebemos o mundo passa por um filtro mental que nos faz olhar situações ou pessoas de um modo que talvez possa ser distorcido. Esta distorção vem de nossas experiências passadas, das crenças que alimentamos, do que aprendemos ao longo de nossa vida, e o líder deve ter consciência e

maturidade suficientes para saber separar e conciliar os valores, as crenças e respeitar a diversidade cultural dos seus subordinados. Sempre tentando transmitir os princípios que norteiam as atividades profissionais.

II – Identificar soluções pontuais

Com o aumento da percepção e sensibilidade, podemos chegar a um conjunto de soluções relacionadas às questões que precisam ser estimuladas por um líder:

- Desempenho
- Criatividade
- Desinibição
- Desenvoltura
- Disciplina
- Ética e Respeito
- Inovação
- Empreendedorismo
- Comprometimento
- Responsabilidade
- Reciprocidade

Esses pontos se tornam essenciais e podem criar novos hábitos que abrirão portas para todos os colaboradores que forem afetados por estas práticas de comportamento organizacional. Mas, isso tudo é algo que apenas será obtido se quem os liderar tiver empatia suficiente para perceber quais são os pontos no comportamento humano no trabalho que precisarão ser desenvolvidos.

Relacionar-se com pessoas em um ambiente de trabalho não é uma das tarefas mais fáceis no dia a dia de um profissional, uma vez que cada ser possui comportamentos e atitudes diferentes, formas de pensar e enxergar o mundo próprias. Entretanto todos devem chegar a um comum acordo, afinal, neste tipo de ambiente, todos trabalham em prol de um só objetivo. Apesar de cada pessoa possuir diferenças em relação ao comportamento dos outros, todos

devem se comportar de maneira harmoniosa para que o ambiente de trabalho não se torne um ambiente de insatisfação.

O comportamento do indivíduo no trabalho tem um impacto direto no ambiente, na relação interpessoal e em sua produtividade. “É dever do gerente observar as competências de cada colaborador, caso identifique algum comportamento inadequado, cria-se oportunidades de treinamentos que o ajude a melhorar seu comportamento”. Mas cada indivíduo reage diferente a todo esse processo que pode causar estresse, sentimento de instabilidade, perda, medo do desconhecido, exigência de adaptações rápidas.

Por fim, cabe aos gestores agirem com cautela nesse momento delicado e atribuir todo suporte, bem como as informações claras aos seus profissionais, para que os mesmos não se sintam tão ameaçados, pois quando os funcionários estão por dentro destas mudanças, ou seja, de nova cultura, novos valores, eles se sentem mais satisfeitos em trabalhar nesta empresa, se sentem parte dela, e muito mais valorizados e importantes para a organização, fato este que poderá refletir nas atitudes do colaborador e por conseguinte no avanço dos resultados e lucros que serão gerados a partir do seu trabalho.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Equipe é um grupo de pessoas que se juntam para alcançar um objetivo em comum. Também é definido como pequeno grupo de pessoas habilidades complementares, que trabalham juntas com o fim de atingir um propósito comum, pelo qual se consideram coletivamente responsáveis ou como um grupo com funcionamento qualificado que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los, de forma compartilhada.

A comunicação entre os membros é verdadeira, as opiniões divergentes são estimuladas e respeitadas, fazendo com que a confiança seja grande e os riscos sejam assumidos. As habilidades complementares dos membros possibilitam alcançar resultados, os objetivos compartilhados determinam seu propósito e direção. Desta forma, a equipe investe constantemente em seu crescimento.

Os comportamentos individuais que colaboram para dinâmica de uma equipe que interage e busca os objetivos são os seguintes elementos:

- ❖ **Participação:** Deve haver uma participação equilibrada, não havendo dominante, nem ausente; deve haver equilíbrio;
- ❖ **Vender ideias:** A responsabilidade de cada membro da equipe é preparar suas ideias antecipadamente e apresentá-la à equipe de forma lógica e equilibrada, possibilitando efetiva contribuição;
- ❖ **Renúncia:** Este é o elemento mais importante no relacionamento de equipe. Quando os membros conseguem renunciar uma posição pessoal em prol do grupo, todos saem ganhando;
- ❖ **Avaliação:** Saber avaliar os resultados alcançados pela equipe ao final de um período (de um trabalho, de um projeto ou de um fechamento de mês), buscando eliminar os pontos falhos e buscar as alternativas que melhores resultados apresentaram;
- ❖ **Relacionamento:** Todos são responsáveis pelo relacionamento quando são membros de uma equipe. Se houver um conflito pessoal, deve ser resolvido pelas partes o mais rápido possível, pois um conflito no grupo prejudica ao todo e, muitas vezes, impede a realização proveitosa das tarefas;

- ❖ **Realização das tarefas:** É de extrema importância que todos estejam conscientes da sua responsabilidade em relação à realização das tarefas que cabem ao grupo. Em um relacionamento interdependente, a falha de um membro pode atrasar toda a equipe.

O trabalho em equipe é uma forma organizada e coordenada de trabalhar coletivamente com a finalidade de alcançar metas em comum. Pode ser considerado uma ferramenta de trabalho. Por meio das habilidades complementares de cada um dos integrantes da equipe, todos os membros mantêm uma responsabilidade individual e mútua para direcionar todos os esforços para um objetivo comum.

A partir da definição de trabalho em equipe, vemos que ele gera uma sinergia positiva, mas para alcançá-la deve-se manter um profundo sentimento de união e haver empatia entre todos os integrantes. Como resultado, obtém-se um maior rendimento, produtividade e satisfação pessoal e profissional. Além disso, no trabalho em equipe, a liderança é compartilhada entre todos. Por isso, é muito importante adotar um estilo de comunicação adequado, idealmente aberto e com feedback constante.

Atualmente os benefícios do trabalho em equipe são evidentes. Se a equipe trabalha de forma coesa, cooperada e organizada, as vantagens são tanto individuais como coletivas. Vale destacar que isso seja possível, todos os integrantes da equipe devem ter compreendido e aceitado os objetivos.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE 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 no trabalho em equipe.

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.

Bons resultados dificilmente são possíveis de se alcançar sozinho, principalmente dentro de ambientes corporativos, que costumam envolver diversas áreas e setores.

Os profissionais do setor de vendas precisam dos colaboradores do setor de produção, que por sua vez, dependem de um gestor de processos e assim em diante.

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. Isso ocorre porque a desmotivação é contagiante. Um membro desmotivado, que faça críticas, reclamações ou, ainda, ironize e provoque outros trabalhadores, pode afetar gravemente o ambiente de trabalho.

Essas atitudes também influenciam a produtividade e a vontade de realizar trabalho em equipe dos demais membros. A empresa, ao se deparar com esse tipo de ação, deve buscar dialogar com esse determinado funcionário para entender quais fatores estão gerando seus comportamentos.

Profissionais que não conseguem trabalhar em equipe dentro de determinada empresa podem gerar:

- ❖ Individualismo

- ❖ Diminuição na produtividade da empresa

- ❖ Prejuízo ao surgimento de novas ideias e decisões
- ❖ Conflitos
- ❖ Desmotivação dos demais funcionários.
- ❖ Frustrações nos demais membros.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação humana é estruturada por diversas formas e modalidades de comunicação. A escrita representa uma das comunicações mais antigas e importantes entre seres humanos. Mesmo com o surgimento de inovações tecnológicas e ferramentas de conexão verbal, a escrita continua sendo inerente e indispensável para comunicação, seja ela escrita a cunho ou com o uso de ferramentas e aparelhos tecnológicos.

Quando se pensa em organizações e empresas a mesma lógica se mantém. Apesar da rotina dinâmica, a comunicação escrita assume um papel fundamental e importante na estrutura organizacional pois diminui a ocorrência de imprevistos e mal entendidos entre colaboradores, garante que haja formalização de documentos e comunicação e possibilita que a comunicação empresarial, seja formal ou informal, siga um padrão estabelecido e minimiza ruídos e barreiras de comunicação entre os indivíduos.

Para que a comunicação escrita possa apresentar todas as potencialidades anteriormente citadas, é necessário que apresente uma estrutura de elaboração e criação. Ao construir uma comunicação escrita é imprescindível que ela apresente além de coesão e coerência, intencionalidade e situabilidade. A intencionalidade é o fator que determina o objetivo, finalidade da comunicação escrita. Portanto, se a comunicação visa comunicar, convencer ou informar, é necessário que seja construída e elaborada através de um discurso, verbos e modalidades textuais que influenciam esses resultados.

Além da intencionalidade, é preciso que a comunicação escrita apresente situabilidade, ou seja, apresente um contexto geral para que o leitor possa se situar, sem que haja prejuízo na mensagem passada.

Ao se analisar a comunicação escrita, é necessário que a mesma seja eficaz para que sua finalidade seja alcançada. Portanto, para que a comunicação escrita tenha a finalidade anteriormente alinhada na organização, é necessário que siga alguns fatores essenciais para sua elaboração. Além dos elementos trazidos e analisados anteriormente, é necessário que a comunicação escrita esteja muito bem determinada para qual público-alvo que deseja conversar, quais os objetivos que se busca construir junto a este e qual a mensagem central que se quer transmitir. Por fim, é necessário determinar quais os canais de comunicação que serão utilizados, bem como o orçamento presente para elaboração de tal mensagem.

Ao se pensar e analisar a comunicação escrita em uma organização, é necessário entender que a mesma não é apenas presente entre colaboradores e líderes diretos mas sim, entre todo o ambiente interno e externo. A comunicação escrita é essencial para divulgação de comunicados da empresa como alinhamento de documentos e etapas que necessitam de uma formalização bem como para comunicação interna e externa ligada ao marketing, entre outras dinâmicas.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Além da comunicação escrita, a comunicação oral eficiente é essencial para uma boa comunicabilidade entre os indivíduos. Para que haja uma comunicação eficaz e seu objetivo seja alcançado, é necessário que se defina primeiramente como essa comunicação será estruturada. Para isso, é necessário que haja a distinção entre o formato e canais de divulgação através da diferenciação de modalidades de comunicação.

Dito isso, para que os objetivos sejam plenamente alcançados é necessário que haja a diferenciação entre a comunicação formal e informal. A comunicação informal é aquela que ocorre por meio de vários fluxos entre os departamentos e indivíduos, ou seja, é manifestada por quaisquer direções e não apresenta nenhum formato ou canal de divulgação oficial. Trata-se, portanto, da comunicação entre colaboradores e/ou departamentos sem nenhuma formalização como ocorre, por exemplo, em conversas informais e boatos. Já a comunicação formal é a comunicação que apresenta formato e canais de divulgação pré-estabelecidos. Geralmente, se trata de uma comunicação que segue um fluxo de hierarquia, partindo dos cargos de alta liderança para os demais níveis hierárquicos. A comunicação formal é comumente utilizada para estabelecer uma comunicação total com todos os departamentos e colaboradores da organização para transmissão de comunicados, atualizações, explicações e informes, como, por exemplo, ocorrem quando há informações repassadas pelo setor de Recursos Humanos ou ainda da Direção das organizações.

Portanto, pode-se afirmar que a comunicação formal segue um fluxo de comunicação através de canais de divulgação e formatos já preestabelecidos, enquanto que a comunicação informal sofre da ausência de tais elementos e se refere à conversas e comunicações cotidianas.

Partindo dos conhecimentos analisados acerca das comunicação informais e formais bem como oral e escrita, é necessário identificar quais as mais eficientes comunicações e como tais podem ser desenvolvidas e utilizadas em reuniões e momentos coletivos das organizações. Ao estruturar momentos coletivos e reuniões organizacionais, é essencial que haja a adoção de uma comunicação formal para estabelecer uma comunicação eficiente e para que se alcance o objetivo e finalidade desse momento. Além disso, é necessário que se estabeleça uma comunicação oral e/ou escrita bem estruturada e coerente para que todos os

colaboradores presentes possam entender e receber a comunicação adequadamente. Portanto, é necessário que haja a adoção de uma comunicação oral e/ou escrita coerente e formal para que a mensagem seja entendida plenamente por todos, sem barreiras ou ruídos.

Os elementos anteriormente estudados são encontrados em diversas organizações bem como na empresa Banco BV, escolhida para o projeto em questão. Analisando tais comunicações internas, foi possível afirmar que as reuniões no Banco BV ocorrem rotineiramente nos departamentos e setores internos da empresa, sendo caracterizadas como reuniões participativas nas quais líderes, diretores e colaboradores participam ativamente buscando a solução de dificuldades e a estimulação de um ambiente ágil, um dos valores da empresa em questão.

A forma colaborativa, elemento extremamente importante para a cultura da empresa, está presente também nas reuniões através da condução dos resultados obtidos. Tais resultados são expressados e manifestados abertamente para os demais colaboradores e setores da empresa a fim de haver um fluxo livre de informações bem como o desenvolvimento de sinergia entre os departamentos buscando o desenvolvimento da empresa.

Além de tais reuniões, ocorrem constantemente feedbacks entre líderes e liderados a fim de estimular o desenvolvimento e capacitação dos colaboradores, bem como monitoramento e solução de problemas e dificuldades. Os feedbacks internos são marcados pela grande participação e espaço para manifestação dos colaboradores e alinhamento de planos de ações para alcançar os objetivos definidos.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Comunicar-se vai muito além das palavras. Envolve oratória, linguagem corporal e habilidades. Existem fatores que, ao serem analisados em conjunto, podem oferecer um repertório completo de como se comportar na hora de falar. Desse modo torna-se um comunicador melhor, abordando as áreas de comunicação.

Comunicar-se é a capacidade de receber e passar informações a outras pessoas. A comunicação deve ser eficiente quando o receptor entende tudo o que foi passado no menor tempo possível. Essa competência envolve a utilização de linguagem verbal, não verbal, escrita e de desenhos e esquemas, além de saber ouvir e saber ensinar os fundamentos necessários para que um receptor entenda a mensagem.

- **Construindo relações com a comunicação eficaz**

Em todas as etapas da evolução humana, a comunicação sempre esteve presente. Conforme a evolução social acontecia, a comunicação estava lá contribuindo na construção das relações entre pessoas nas sociedades.

Através dos impactos da fala, a comunicação é mais do que transmitir uma mensagem através de uma fala, além de falar e ser entendido por quem está recebendo a mensagem. Temos por exemplo o diálogo que tem os seguintes elementos: o tom de voz, a cadência e o volume da fala. Essas são umas das características que permite sintonizar a comunicação verbal com a não verbal.

A emoções na comunicação, algumas vezes ao escutar “não foi isso que eu disse”. é uma frase muito comum, que faz com que temos o princípio da comunicação, ou seja, não é o que você diz mas sim o que o outro entende, e isso acontece por muitas vezes por conta das emoções dos envolvidos com a fala e pela interpretação do que foi dito. Ultimamente, há um grande desafio pois é feita a comunicação de forma presencial e online. Cada meio de comunicação tem sua forma eficaz de comunicar. Na comunicação remota: Clareza; objetividade; Redação impecável. Comunicação presencial a tensão é na linguagem corporal.

Um ponto essencial é ter atenção ao receptor da mensagem. Por exemplo, quando você tiver que explicar algo específico da sua área de atuação para um pessoa leiga, evite o uso de termos técnicos, o que para você pode ser simples para um leigo pode soar complexo.

Existem três fatores que justificam e merecem atenção quando tratamos sobre inteligência não verbal. O uso da tecnologia visual, os avanços científicos que estudam diretamente a linguagem corporal e a crescente comunicação intercultural e diversificada.

Ouve-se as pessoas ao seu redor? Geralmente, quando estamos focados no que queremos dizer, avaliando as pessoas que falam e o que elas estão dizendo, ficamos distraídos com outras coisas e não ouvimos as outras pessoas. Ouvir é um dos pontos mais importantes da comunicação, pois pode fortalecer ou destruir relacionamentos. Para ouvir, é preciso: Diminuir o ritmo, Prestar atenção, Ser e estar presente e Conectar-se com as pessoas.

Aprender a perguntar é uma das primeiras coisas que infelizmente nem todos dão valor às perguntas. Existem diferentes motivos para não fazer perguntas, mas saber fazer a pergunta certa no momento certo pode ser a chave para resolver um conflito.

A comunicação é uma habilidade essencial a ser desenvolvida, pois ela está presente em todos os aspectos da vida.

- **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 por meio das palavras.

Há vários tipos de conversas, e começaremos pelo debate e pela discussão. 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? Esse tipo é o mais especial, é aquela conversa que não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições. Uma conversa que você e seus interlocutores conversam de verdade, sem a interferência de celulares, ligações ou qualquer coisa que desvie a atenção. Com tantos recursos tecnológicos para conversar com alguém, o diálogo presencial, olho no olho, está cada vez mais escasso.

O diálogo é algo tão produtivo, que pode, e deve, ser usado como forma de resolução de conflitos. Isso acontece a partir do momento em que buscamos o consenso sobre determinado tema. 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.

Acredite no diálogo como a forma mais refinada da comunicação humana. Por isso busque promover o diálogo, esteja pronto e estimule os outros à sua volta a dialogarem.

- **Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem**

A comunicação escrita possui características que oferecem certo desafio em sua execução, especialmente por não conseguirmos colocar entonação naquilo que estamos dizendo.

Para uma comunicação eficaz, precisa-se conhecer os diversos tipos de textos e qual deles é o mais adequado para cada situação. Entre os principais, podemos destacar cinco tipos de texto mais comuns no cotidiano, que são: Narrativo, Argumentativo, Relato, Expositivo e a Descrição.

Comunicar-se de forma escrita, deve sempre estar atento a três elementos essenciais, são eles: Introdução, Desenvolvimento e Conclusão.

O principal elemento da comunicação é o ser humano, com seus sentimentos, emoções, valores e percepções de mundo. Entretanto, a tecnologia possibilitou variados recursos para que possamos produzir um texto.

Para escrever e interpretar textos, existem inúmeras estratégias, e esse é um tema que vai muito além, mas saiba que ao escrever e interpretar corretamente o que lê.

- **Comunicação virtual**

A comunicação virtual se faz cada vez mais presente na vida das pessoas, oferecendo assim diferentes formas de se comunicar no dia a dia. Entre os principais meios de comunicação virtual, estão as redes sociais.

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. Percebe-se 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. Quando nos comunicamos em redes sociais e aplicativos de mensagens, é importante saber o objetivo ao usar cada um desses recursos.

As diferenças entre 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.

Nem sempre a comunicação virtual será a melhor opção. É preciso bom senso para identificar quem está do outro lado; conhecer a preferência e o perfil que receberá a mensagem e entender o meio de comunicação mais adequado para o assunto que será tratado. Pois, uma vez publicada uma mensagem, é quase impossível apagá-la. Mas por que a preocupação? Porque a sua reputação é o seu maior ativo. Talvez uma postagem ou um comentário feito no calor da emoção possa causar prejuízos por muito tempo.

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 no ambiente de trabalho é sem dúvida essencial para o sucesso da empresa, independente do ramo ou segmento.

De uma maneira geral, melhorar a comunicação dentro do ambiente de trabalho contribui para propor soluções, expor ideias, explicar estratégias, fazer acordos, sempre visando à comunicação clara e objetiva.

Para entender melhor sobre como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação à sua reputação pessoal quanto profissional, apresentamos um vídeo no link abaixo

> Clique no link para assistir: <https://youtu.be/fq1X9Gv4psw>

4. CONCLUSÃO

Trabalhar em um projeto integrado relacionada a comunicação entre as equipes no contexto organizacional por meio da união das unidades de estudo de Administração dos Comportamento Humano nas Organizações e Comunicação e Expressão, trouxe à equipe a possibilidade de expor seus conhecimentos e conceitos estudados, tornando viável uma associação natural do conteúdo com as necessidades reais de uma gestão empresarial.

Buscando novas fontes de informação, a equipe pôde esclarecer pequenas dúvidas que ainda não haviam sido sanadas ao longo dos estudos virtuais, realizando pesquisas mais aprofundadas a respeito, que trouxeram informações importantes quanto aos cuidados de um gestor dentro de uma organização e revelando informações importantes quanto às principais medidas de análise.

Através das direções oferecidas durante as aulas da plataforma de estudos, pudemos reforçar nossos conhecimentos a respeito do comportamento humano nas organizações, comunicação e expressão como uma boa escolha estratégica para as relações do trabalho na sociedade contemporânea, onde podem interferir de maneira positiva ou negativa no Patrimônio Líquido de uma organização colaborando assim para que a empresa tenha uma saúde adequada e possa honrar suas obrigações.

REFERÊNCIAS

CLIENTOLOGIA, Você como nosso embaixador, 2022. Disponível em Banco BV: <intranet.bvnet.bv/radar>. Acesso em 12 de jun de 2022.

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES: CONHEÇA 3 DICAS PARA MELHORAR O DESEMPENHO DA SUA EQUIPE. **Siteware**, 2022. Disponível em: <<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>>. Acesso em: 18 de jun. de 2022.

EQUIPE. **Wikipédia**. 2022. Disponível em: < <https://pt.wikipedia.org/wiki/Equipe>>. Acesso em: 18 de jun. de 2022.

MARQUES, José Roberto. COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES. INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING, 2022. Disponível em: < [Comportamento Humano nas Organizações - Portal \(ibccoaching.com.br\)](http://Comportamento Humano nas Organizações - Portal (ibccoaching.com.br))>. Acesso em: 18 de jun. de 2022.