



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

Shop Lar D.E.R

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

Shop Lar D.E.R

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Julia de Freitas, RA 1012022100346

Lavínia Regina da Silva Ramos, RA 1012022100272

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	15
4. CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS	16
ANEXOS	17

1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho podemos analisar o comportamento humano dentro das organizações, como se dá o trabalho em equipe, suas dificuldades, e a importância da comunicação eficaz. Para entendermos melhor sobre o assunto, vamos utilizar uma empresa real para essa pesquisa, a empresa Shop Lar D.E.R.

Veremos que uma boa comunicação é um dos pontos mais importantes, tanto na vida pessoal, quanto na profissional. Dentro da organização é necessário que a comunicação seja a mais eficaz possível, para que não ocorra conflitos e mal entendidos, entre colaboradores e stakeholders.

Com uma boa comunicação na organização podemos contribuir para o desenvolvimento dos profissionais, que passam a propor soluções e ideias de forma mais clara e objetiva.

Podemos destacar que a comunicação organizacional é de extrema importância, pois visa passar informações, tomadas de decisões corretas, e desenvolver relacionamentos que cooperam com o trabalho em equipe.

Vamos analisar como se dá o trabalho em equipe na empresa Shop Lar D.E.R. , suas dificuldades para se trabalhar em equipe, e como é feita a comunicação escrita e oral.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

O Shop Lar D.E.R foi fundado em 2015, em São João da Boa Vista/SP, por José Luís Borges Penha Filho e sua esposa Haiyane Rocha Nogueira Penha. O nome Shop Lar D.E.R surgiu a partir de sua matriz localizada na mesma cidade, o nome ligado diretamente com produtos que tem como principal objetivo otimizar os trabalhos domésticos.

No início a empresa comercializava principalmente produtos ligados a uso domésticos, porém com o passar do tempo novos nichos foram implementados na empresa, como setor de ferramentas, brinquedos, jardinagem, entre outros.

Missão: Ser uma empresa referência de compra do nosso segmento, servindo as pessoas com produtos que facilitam o seu dia-a-dia, levando praticidade e satisfação.

Visão: Ser a número 1 do nosso segmento, onde, através do bom relacionamento com os clientes, conquistaremos novos, gerando credibilidade e estabilidade empresarial.

Valores: Ter um atendimento personalizado para uma boa experiência de compra; Ser coerente; Respeitar o próximo; Ser comprometido; Ser proativo; Ter cooperativismo, excelência operacional; Responsabilidade socioambiental; Amor ao que faz.

3. PROJETO INTEGRADO

Nesta etapa do trabalho vamos abordar todo conteúdo estudado de cada unidade, incluindo a empresa Shop Lar D.E.R, uma empresa real, onde trabalhamos atualmente.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O estudo do comportamento humano nas organizações ajuda a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas.

Seja em particular ou em um grupo na empresa, cada comportamento pode afetar o resultado de todo um conjunto.

Cada pessoa tem sua maneira de agir e pensar. E isso não é diferente no mundo corporativo. Portanto, saber como lidar com o comportamento humano em sua empresa é muito importante.

Por mais que existam regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, nenhuma organização vai moldar o modo de agir de seus colaboradores.

É importante saber que há outros pontos muito mais determinantes que podem interferir no comportamento humano nas organizações.

Qualquer tipo de ação que possa gerar mal estar e mal-entendidos em qualquer integrante do ambiente de trabalho é um comportamento negativo, que gera dificuldades para se trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

A empresa Shop Lar D.E.R sempre apresentou um clima organizacional simples, mas com o passar do tempo, e com a pandemia, percebemos que uma organização simples não é o suficiente para o sucesso total da empresa. Atualmente estamos passando por um momento de reformulação total da organização, onde buscamos melhorar os pontos negativos de cada colaborador da empresa, e valorizando sempre os pontos positivos.

A empresa busca sempre o conforto dos funcionários, mantendo a folha de pagamento em dia, além de fornecer um trabalho conjunto com um psicólogo especializado em atendimentos empresariais.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O conceito mais comum de equipe a define como um pequeno número de pessoas, com conhecimentos complementares, comprometidas com um propósito, com metas de desempenho e de abordagens comuns, pelos quais todos são mutuamente responsáveis.

O trabalho em equipe, seja nas empresas ou em qualquer outro ambiente, pode otimizar os processos e proporcionar ao indivíduo sempre algo novo, que será aprendido com os outros integrantes do grupo.

A maior importância do trabalho em equipe é a capacidade de lidar com conflitos, discutir ideias e apresentar uma diversidade de opiniões e pontos de vista sobre determinado assunto pertinente ao trabalho.

Comportamentos individuais que colaboram para a participação em equipes:

- **Comunicação:** Uma das maiores habilidades que uma pessoa pode ter para o trabalho em equipe é a de comunicar-se bem.
- **Proatividade:** A proatividade é essencial para mostrar aos outros que você está disposto a ajudar, resolver problemas da equipe e otimizar as atividades.
- **Confiança:** A confiança é essencial para todo tipo de relação, principalmente a profissional. Uma equipe que não confia em você dificilmente lhe dará liberdade para opinar ou deixar você colocar alguma ideia em prática.
- **Empatia:** É necessário ter um bom relacionamento com todos os membros da equipe para saber o que se passa com os colegas que não estão indo bem. Saber escutar e compreender os outros, mesmo que você não concorde com o que a pessoa diga.
- **Flexibilidade:** Um indivíduo flexível consegue juntar suas ideias e experiências com a dos outros e aceitar diferentes pontos de vista.
- **Mente aberta:** Uma pessoa que tem a mente aberta entende que seu ponto de vista não é único e muito menos uma verdade absoluta. Assim, ela aceita a diversidade de opiniões, deixa que os outros expressem o que pensam, e sempre está em busca de conhecimento, pois sabe que não pode parar de aprender.

O trabalho em equipe da empresa Shop Lar, além de ser distribuídos em cargos e tarefas diferentes, fora das atividades cotidianas, cada colaborador exerce funções adversas para otimizar os resultados da empresa, visando sempre evoluir de função dentro da mesma.

O trabalho em equipe é mais valorizado, porque aumenta o desempenho dos colaboradores e favorece o crescimento da organização.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

No dia a dia organizacional acontecem diversos problemas que dificultam o trabalho em equipe.

Considerando que seu time precisa estar unido para que possam se ajudar sempre que surgir alguma dificuldade, é preciso reconhecer quais são os principais fatores que impedem que isso aconteça.

- **Falta de confiança:** Algumas situações ou momentos podem tornar um indivíduo vulnerável. Quando os integrantes da equipe sentem medo ou receio de demonstrar essa vulnerabilidade provoca a perda de confiança entre os membros da equipe. A falta de segurança é demonstrada também na dificuldade de assumir erros.
- **Medo de conflitos:** Os integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou discordar de alguma opinião. Conflitos constantes não são bons para a harmonia da equipe, porém em alguns casos as discussões são necessárias para a evolução do trabalho. Nessas ocasiões podem surgir ideias e sugestões assertivas.
- **Falta de comprometimento:** Em outras palavras, as decisões que não foram determinadas em conjunto, por falta de discussões, deixam de garantir empenho máximo por parte dos colaboradores.
- **Evitar responsabilidades:** Até os colaboradores mais empenhados se sentem desconfortáveis em cobrar mais responsabilidades dos seus colegas.
- **Falta de atenção aos resultados:** Quando os integrantes da equipe focam sua atenção nos próprios interesses em detrimento às necessidades da empresa. Até mesmo quando os interesses da equipe superam os da empresa.

Na empresa onde trabalhamos, a qual estamos usando para esse projeto, a principal dificuldade de se trabalhar em equipe é a diferente forma de pensar dos colaboradores dentro de uma mesma situação de trabalho. Como a empresa apresenta um quadro grande de funcionários, a falta de informação e comunicação às vezes atrapalha.

Não tivemos muitas dificuldades na elaboração deste trabalho, mas foi preciso usar muito a comunicação para chegarmos em um consenso, assim conseguimos entender a forma de pensar de cada uma.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação verbal abrange a escrita e a oralidade, ela está inserida no nosso dia a dia, em diversas situações de convívio social e corporativo. Para que seja eficaz, a comunicação verbal deve ocorrer de forma passiva e ativa.

A primeira é quando recebemos a mensagem, seja ouvindo alguma fala ou lendo uma mensagem, enquanto a segunda forma somos o emissor da mensagem, ou seja, nos comunicamos por meio da fala ou escrita.

A comunicação oral é a forma mais direta de se comunicar, já que para que ela ocorra é preciso ter a presença do emissor e receptor-não necessariamente no mesmo local, mas no mesmo momento. Além da conversa pessoalmente, há outras formas de realizar a comunicação oral, como o rádio ou telefones. Para se ter uma boa comunicação oral e transmitir a mensagem de forma eficaz, é preciso falar com naturalidade, ter uma postura simpática e confiante, desenvoltura, entre outras características. A comunicação oral tem o poder de deixar a mensagem clara, contornando mal entendidos ou situações inesperadas.

A grande diferença da comunicação escrita está no fato do receptor não estar necessariamente presente na conversa. Dessa forma, a comunicação escrita pode ser vista como um monólogo, onde o emissor transmite através da palavra escrita o que ele quer dizer e o receptor pode receber a mensagem futuramente. É preciso tomar cuidado

com a forma da escrita, já que a interpretação do receptor pode ser diferente do objetivo inicial da mensagem.

A correta interpretação e compreensão da mensagem é importante do ponto de vista da eficiência organizacional.

A comunicação eficaz, pode ser a transmissão e o recebimentos precisos, e seu correto entendimento.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é necessária para uma empresa, porque permite o registro de informações, em relatórios, comunicados, regulamentos, para manter a ordem, entre outros. É importante a confecção de mensagens persuasivas, e levar em consideração também quem será seu público alvo ou leitor para saber que sua mensagem tenha sucesso. Mas é fundamental estar sempre atento se estas informações estão sendo passadas com clareza e coerência, e outras características como:

O uso correto da ortografia.

Harmonia nas ideias apresentadas.

Essencial que faça sempre uma releitura do que foi escrito e uma revisão.

As formas de comunicação escritas são bem diversas e podem ser direcionadas de duas maneiras.

1- Comunicação externa: Quando a empresa se comunica com os clientes ou fornecedores.

Neste caso, a comunicação escrita da empresa Shop Lar com os clientes na maioria das vezes é feita através das redes sociais, fazendo com que o cliente se sinta o mais próximo possível, sempre prezando pela simpatia na comunicação.

Ao contrário da comunicação com os fornecedores, que acontece também pelas redes sociais, mas na maioria das vezes por e-mails, dando importância a formalidade, harmonia nas palavras, sendo sempre objetivo e tendo clareza.

2- Comunicação interna: Quando é somente dentro da empresa com os próprios funcionários.

A comunicação escrita dos funcionários com a empresa Shop Lar é sempre realizada através da rede de mensagens (*whatsapp*) em um grupo virtual que a empresa tem com seus empregados. Neste caso não é utilizado a comunicação escrita por e-mails pois assim facilita o diálogo escrito, seja para marcar uma reunião, lembretes ou comunicados, levando em conta a formalidade mas também a harmonia.

Essa forma de comunicação escrita acontece tanto de funcionário para empresa, quanto de empresa para funcionários.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral em uma empresa é de suma importância, seja ela externa ou interna, e é através dessa comunicação que a empresa passará segurança no que será dito.

É necessário também que a mensagem saia do emissor para o receptor com o menor ruído possível em estado fluído, para ser mais claro, seja o mais compreensível e interessante possível, uma boa comunicação exige que nos dediquemos a ouvir o outro, ela deve ser tanto verbal quanto não verbal; controlar emoções e evitar situações estressantes ajuda a obter uma comunicação mais eficaz, ser enfático e demonstrar suas ideia e fundamental.

Na comunicação oral podemos incluir também a comunicação visual, que é um ponto de grande importância na empresa, pois assim consegue passar mais segurança e verdade para o receptor, seja ele funcionário, fornecedor e principalmente para o cliente pois o ponto alto da empresa é a venda.

Comunicação Formal- Quando um dirigente deseja comunicar algum fato para sua equipe, é sempre utilizado um canal formal, como o e-mail, um memorando, reuniões, etc.

A empresa Shop-Lar utiliza essa formalidade em reuniões, com colaboradores, ou fornecedores, e também em contratações de novos funcionários. As reuniões entre os colaboradores e líder da empresa acontecem frequentemente, sempre no primeiro dia do mês *“day one”* para esclarecer informações, se as metas da empresa foram alcançadas, se não, de qual maneira conseguiremos conquistar esse objetivo.

Comunicação Informal- É utilizada em situações mais descontraídas, quando existe uma familiaridade entre os colaboradores, nela não é necessário o uso formal, sendo comum o uso de gírias coloquialismo.

Essa comunicação comunicação na empresa acontece sempre em eventos, encontros com os funcionários e quando estão em seu intervalo.

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

A comunicação dentro da empresa é de suma importância, e para que isso seja feito, é necessário que haja coerência e disciplina no que será dito, falaremos abaixo quais as melhores formas de comunicação para cada situação e quando e como usá-la.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

- **Tópico 1: Construindo relações com a comunicação eficaz**

Uma boa comunicação no ambiente de trabalho evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada. De maneira geral, melhorar a comunicação no ambiente de trabalho contribui para propor soluções, expor ideias, explicar estratégias, fazer acordos, etc, de maneira clara e objetiva.

A comunicação faz parte das nossas vidas, e, para que ela seja eficaz, é necessário que haja o entendimento entre as partes.

Existem três elementos que devem ser considerados para garantir uma comunicação de sucesso, são eles:

Receptor: Aquele que recebe a mensagem.

Emissor: Aquele que envia a mensagem.

Entendimento: Resultado da comunicação.

Muito importante também, analisar a emoção durante a comunicação, ou seja, as reações, que são um “gatilho” da compreensão. Através da compreensão podemos dar ênfase a determinados temas ou enfoques envolvidos em uma mensagem, dando um toque pessoal e diferenciado ao processo de entendimento e compartilhamento das informações.

Levar em conta uma comunicação mais clara com pessoas leigas, para que haja um bom entendimento sobre o assunto.

A comunicação não verbal funciona para ambos os lados, as principais características para que dê certo são:

Formação de opinião.

Corpo alinhado.

Conexão pessoal.

Impressão final.

- **Tópico 2: Diálogo e o poder de uma boa conversa**

Se por um lado, saber dialogar abre portas no ambiente profissional e se faz necessário para trabalhadores de todos os tipos, por outro lado, os que não dominam essa competência podem paralisar o crescimento na carreira.

O diálogo e a 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**).

Existem vários tipos de conversa, e começaremos pelo debate e pela discussão.

No debate, existe a preparação dos argumentos, assim como acontece nos debates realizados pelos candidatos nas eleições, por exemplo.

Agora, já na discussão geralmente está associado a uma briga ou uma conversa mais ríspida. Na verdade uma conversa que, a partir das divergências, busca o melhor entendimento ou solução sobre o tema.

O diálogo é aquela conversa mais especial, que não exige preparação de argumentos ou defesa de posições.

Relações superficiais	Envolvimento, empatia e atenção	Humildade
<p>Mantemos relações superficiais, mas acreditamos que estamos prestando atenção no outro.</p> <p>Quando vemos que alguém postou uma foto feliz, curtimos e pensamos “Ah ele está feliz”, mas em nenhum momento paramos para perguntar se realmente está.</p> <p>O diálogo não acontece na maioria das vezes não acontece.</p>	<p>É sobre reconhecer as suas crenças, seus valores e princípios, e identificar esses elementos no outro.</p> <p>Não cabe desqualificar aquilo que o outro diz. No entanto, isso não quer dizer que você deva concordar e sim entender o que está sendo dito para você.</p>	<p>Quando o outro fala, nem sempre ele está pedindo um conselho ou opinião. Saiba reconhecer que será apenas um desabafo.</p> <p>Portanto, não se sinta na obrigação de oferecer respostas, apenas acolha, tenha empatia e simpatia.</p>

Um diálogo organizacional é a solução da resolução de conflitos. Um dos métodos mais eficazes para isso é a conversa em grupo já que são momentos dedicados para debate de um determinado tema.

- **Tópico 3:** Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

A comunicação escrita dentro das empresas é de suma importância já que é por esse meio também é possível que os líderes podem passar recados importantes ou até mesmo agendar uma reunião, tanto com fornecedores, quanto funcionários.

É essencial que você conheça os tipos diversos de textos, e qual deles é mais adequado para cada ocasião.

Narração: É o texto que reproduz uma situação. É a principal técnica da literatura e está presente em contos, poemas, fábulas e romances.

Argumentação: É uma técnica em que você deve defender um ponto de vista. Além da coerência textual, esse texto deve usar referências bibliográficas, dados e estudos científicos.

Relato: É o texto com o objetivo de documentar um fato, uma experiência, ou percepções. Sabe quando alguém solicita a elaboração da ata de uma reunião ou o relatório de um trabalho? O tipo de texto adequado para essas tarefas é o relato.

Exposição: Esse tipo de texto é usado principalmente para fins acadêmicos, pois, dentro desse gênero, estão as regras e normas de formatação e estilo a serem seguidas. O texto expositivo deve ser construído com a finalidade de divulgação do conhecimento em uma determinada área.

Descrição: Dependendo da sua área de atuação, esse gênero fará parte do seu cotidiano, por exemplo, é o texto que prescreve receitas. Outro objetivo dessa modalidade é a criação de manuais, regras, leis, orientações e instruções normativas.

Levando em conta que cada situação será um tipo de texto diferente a ser utilizado é de grande importância saber como estruturar um texto, saber como elaborar e manter a gramática correta.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A comunicação visual é capaz de encantar, engajar e persuadir. Sem imagens, cores, fotos, gráficos e outros tipos de recursos visuais, o marketing perde força. Por isso, criamos este artigo para explicar como fortalecer a maneira como a sua marca se comunica visualmente.

As diferentes gerações têm reações diferentes à comunicação virtual. Enquanto os idosos têm dificuldades ao usar esse tipo de comunicação, os mais jovens preferem esta forma de comunicar, pois assim existe uma facilidade em se comunicar, caso precisem marcar, agendar, ou comunicar algo e estão distantes, a comunicação visual ajudará.

É fundamental que as redes sociais e as ferramentas de comunicação agreguem valor à sua vida, mesmo que seja como um hobby.

Depois de conhecer as diferentes técnicas, estratégias e habilidades para eficácia da comunicação, que tal colocá-las em prática?

Se comunique e se conecte com as pessoas para criar relações positivas e que agregue positivamente em sua vida.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Nesse vídeo falamos sobre as comunicações, detalhadamente, e como e quando utilizar cada uma delas para que tenha um bom desempenho profissional e uma boa reputação social.

<https://youtu.be/EofotVgQCCc>

4. CONCLUSÃO

Um dos pontos abordados nesse projeto integrado foi, o comportamento humano nas organizações, chegando à conclusão que, as organizações não têm apenas o papel de atender as necessidades dos clientes e gerar lucro, elas também tem a função social. Assim como elas recebem influência das pessoas, buscando identificar quais são suas necessidades, a fim de atendê-las, as organizações também influenciam as pessoas nas sociedades.

A comunicação e expressão também foi outro ponto importante abordado neste projeto, entendendo que, com uma boa comunicação você consegue ter uma interação afetiva com o próximo e os mantém informados sobre a realidade da situação da empresa, evitando especulações e fazendo que estejam mais conectados a ela.

Diante disso foram encontradas algumas dificuldades em relação a empresa ShopLar, entendo que, em alguns pontos a comunicação é falha, com isso acaba atrapalhando o comportamento dos funcionários, pois não tem abertura para se expressar como deveria.

Por outro lado a empresa vem trabalhando cada dia mais para que essas dificuldades sejam amenizadas e que assim todos consigam trabalhar em harmonia.

REFERÊNCIAS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES: [Comportamento humano nas organizações: conheça 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe.](#)

Acesso em: 26 de Maio de 2022.

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO: [Tipos de comunicação: Verbal e oral, escrita e assertiva.](#) Acesso em: 26 de Maio de 2022.

COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ: [Unifeob.grupoa.education.](#) Acesso em: 16 de junho de 2022

<https://rockcontent.com/br/blog/comunicacao-visual/>. Acesso em: 16 de Junho de 2022

DIFICULDADE PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE: [Desafios do trabalho em equipe: veja nossa lista e saiba como lidar.](#) Acesso em: 26 de Maio de 2022.

EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA:

<https://blog.pitagoras.com.br/comunicacao-escrita/> . Acesso em 26 de Maio de 2022

EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL:

[Boa Comunicação: 6 regras para ser ouvido e atendido - Intranet.](#) Acesso em 24 de Maio de 2022.

O TRABALHO EM EQUIPE : [7 Habilidades essenciais para trabalhar em equipe - André Bona.](#) Acesso em: 19 de Maio de 2022.

ANEXOS

