



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROCESSOS GERENCIAIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

LUNAYMA MAGAZINE

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROCESSOS GERENCIAIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

LUNAYMA MAGAZINE

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

DAIANE C T CHAGAS, RA 1012021200193

FERNANDA S. C. ARAÚJO , RA 1012021100148

TATIELEM NOGUEIRA DA SILVA, RA 1012021200139

VANESSA DA S. ALMEIDA, RA 1012020200067

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	5
3. PROJETO INTEGRADO	7
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE.	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	11
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	14
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	14
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	21
4. CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIAS	23
ANEXOS	24

1. INTRODUÇÃO

Comunicação é um termo muito conhecido e utilizado, seu significado em suma, consiste em uma troca de mensagem, que pode ser escrita, falada ou gesticulada; entre o emissor (o que comunica algo) e o receptor (quem ouve algo). Nos dias de hoje as empresas estão cada vez mais preocupadas e cientes da importância de preservar funcionários engajados e motivados para obter um desenvolvimento sustentável. Fortalecer o trabalho em equipe nas empresas pode aparecer na maioria das instituições, mas a grande maioria tem dificuldades de colocar em prática as teorias. O desafio de alinhar funcionários, possuem diferentes objetivos e opiniões, pode não ser tão complicado quando um conjunto de práticas é seguido. O trabalho em equipe acontece quando um grupo de pessoas dedicam-se a solucionar uma única tarefa, problema ou trabalho, tornando-se um grande desafio fortalecer e melhorar o trabalho, mas é fundamental para o desenvolvimento de uma empresa.

RUÍDOS NA COMUNICAÇÃO

Seja no ambiente empresarial, em apresentações, treinamentos ou no dia a dia, interferências sempre existem e prejudicam a compreensão das informações que estão sendo passadas. Os especialistas em comunicação denominam esses eventos como ruídos na comunicação. Ruídos na comunicação são quaisquer elementos, internos ou externos, que possam interferir no processo de comunicação entre o emissor e o receptor. Essas barreiras são constituídas por interferências pessoais, ambientais ou de linguagem. Os fatores de ruídos considerados internos são ligados em determinadas condições inerentes ao indivíduo, independente se ele emite ou recebe, já as barreiras externas dependem mais do meio físico. Os ruídos são divididos em quatro tipos: Físico Fisiológicos - Psicológicos - Semânticos.

1. **FÍSICO** - O ruído físico é a interferência externa ao falante e ao ouvinte, São os sons de buzinas de veículos, telefones, sirenes, pessoas conversando, entre outros.
2. **FISIOLÓGICO** - O ruído fisiológico é a interferência interna, ocorre devido a relação física do indivíduo, seja uma dor de cabeça, uma disfunção sensorial, fome ou cansaço são exemplos disso

3. **PSICOLÓGICO** - Este ruído também é uma barreira interna. Baseia-se no indivíduo receptor ou transmissor, envolvendo suas emoções, crenças, e atitudes sarcásticas.
4. **SEMÂNTICO** - O ruído semântico e toda a junção do da interferência externa com a interna. Acontece quando o comunicador tem uma linguagem diferente de sua plateia. Ou seja, ambos têm interpretações diferentes do significado de certas palavras.

Para evitar os ruídos na comunicação, em primeiro lugar devemos identificar quais os tipos, e diante disso existem diversas maneiras a serem trabalhadas para que a comunicação seja feita com fluidez e eficácia. É preciso de múltiplas soluções, como, promover maior interação da equipe e integrar novos canais.

No Anexo - A será possível visualizar a falta de comunicação da expressão e compreensão do que foi passado.

O trabalho em equipe será a sustentação das grandes organizações no futuro. Por isso trabalhar de uma maneira sincronizada requer uma sensibilidade maior, é de grande importância que gestores de recursos humanos saibam valorizar e identificar em cada colaborador o potencial de cada um, afinal, são ideias diferentes que cada ser humano tem seu próprio intelecto. Pessoas diferentes são qualidades somadas, pois rompem barreiras dentre as tarefas, promovendo equilíbrio entre as relações pessoais evidenciando o resultado. Dentro do trabalho em equipe o líder tem um papel de grande importância, pois é ele que elabora os critérios para avaliar sua equipe, diagnosticando pontos fortes e fracos, promovendo sugestões e mudanças. A dinâmica como aperfeiçoamento no trabalho em grupo permite que a integração dos membros se desenvolva, garantindo assim o prévio conhecimento de cada participante em relação ao que é esperado de si mesmo e do colega. No trabalho em equipe existem certos desafios, principalmente quando há uma busca por boa comunicação entre todos os colaboradores, para a criação de um bom relacionamento interpessoal e um ambiente saudável, exige tempo, respeito e dedicação. Para ilustrar um pouco este cenário, imagine um time de futebol, onde a meta é ganhar o jogo, porém o objetivo só será cumprido quando o time faz gols acima dos adversários, por isso é importante que toda equipe trabalhe junto para alcançar a meta, que no exemplo seria vencer o time adversários com o número maior de gols marcados. A essência do espírito de equipe é

alcançar os objetivos traçados, trabalhando em harmonia, em conjunto e colaboração de cada indivíduo, sabendo respeitar e ouvir opiniões diferentes.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Lunayma Magazine LTDA, inscrita no CNPJ 05.993.866/0001-64, matriz localizada em Divinolândia, interior do estado de São Paulo, rua Romeu Zanetti 455 - Centro, CEP 13780-000. A empresa foi fundada em 12/11/2003, seu ramo principal é voltado para Comercio Varejista de Calçados, sendo uma rede e com 5 lojas, tem grande variedade em confecções, adulto e infantil, artigos de Cama-Mesa-Banho e revenda de celulares. Sócios proprietários da empresa são: Naief Haddad Neto, Heitor Soares Bezerra, Mariana Bertocco de Paiva Haddad.

Logo abaixo serão citadas as atividades e os CNAEs de cada uma delas:

Atividades de negócios da empresa

- Comércio varejista de calçados 47.82-2-01

Neste Cnae é incluso calçados de qualquer material, como borracha (látex), couro, e materiais sintéticos injetadas - sobretudo utilizados na confecção da sola. Inclui também artigos de viagem, como malas, bolsas e outros itens que estão classificados em outra categoria econômica. Tendo como principais modelos de calçados: tênis, sapatênis, sapatos sociais, sandálias (chinelos), tamancos e saltos.

- Comércio varejista especializado em equipamentos de telefonia e comunicação 47.52-1-00

Voltado ao público de modo geral, para uso doméstico e produtos para empresas como escritório, consultório, clínicas e sedes administrativas. Artigos mais antigos fazem parte também, como aparelhos fax, radiocomunicadores, identificadores de chamadas e secretarias eletrônicas, aos aparelhos mais recentes inclui-se celulares, tablets e smartphones. Entram na classificação peças e acessórios para todos equipamentos de telecomunicação descritos acima.

- **Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo 47.53-9-00**

O comércio varejista de eletrodoméstico atende primordialmente às famílias na mobílias de suas residências, oferecendo produtos como fogões, máquinas de lavar roupa e louça, geladeiras, batedeiras, liquidificadores, aspirador de pó, forno micro-ondas, entre outros. Também há demanda para produtos de outra classificação, como na mobília de copas e cozinhas. O comércio dos equipamentos de som e vídeo, destina-se ao mesmo nicho anterior, destacando entre eles, televisão, aparelhos de rádio, aparelhos de som, aparelhos de produtores de mídia, entre outros gravadores e demais itens de foto, som e cine.

- **Comércio varejista de artigos de cama, mesa e banho 47.55-5-03**

O comércio de artigos de cama, mesa e banho se destina a famílias e indivíduos, sendo como item básico da vida. Quando se tratam de empresas jurídicas a demanda é diferente, refere-se a hotéis, hostels, pousadas e similares, assim como qualquer espaço que tenha dormitórios e vestiários. Recorda-se que comércio varejista, diferente de atacadista, fornece produtos para consumidor final em pequenas quantidades. Os principais artigos de cama são: fronhas, travesseiros, colchas, cobertores, edredons. Já os artigos de banho são: toalhas (de rosto, praia, banho) e roupões. Compreende neste cnae também, acessórios como jogos americanos, aventais, panos de copa, lenços e guardanapos.

- **Comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal 47.72-5-00**

O ramo de comércio no varejo de cosméticos, perfumaria e higiene pessoal tem como principal demanda às pessoas como usuário final. Essa categoria considera produtos de beleza como blush, batons, máscaras dos olhos, esmalte para as unhas, bases e artigos de perfumaria, tais como perfumes, essências e fragrâncias. Itens de higiene pessoal formam um grupo bastante diverso, agrupando loções e cremes hidratantes para o corpo; produtos básicos de higiene do corpo - sabonetes, shampoos e condicionadores, cremes dentais, dentifrícios e linha fio-dental; protetores e bronzadores para a pele; itens de toucador; absorventes íntimos, fraldas descartáveis.

- **Telefonia móvel celular 61.20-5-01**

Os serviços de telefonia móvel celular utilizam sistemas de telecomunicações que podem ser acessados por meio de terminais portáteis, transportáveis ou veiculares de uso individual. Se inclui a essa categoria também, serviços de internet móvel utilizando a mesma tecnologia. Sendo que, planos de comunicação e internet, podem ser vendidos juntos através de uma franquia mensal.

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

Toda organização é formada por vários tipos de pessoas em busca de seus objetivos, querendo sanar suas necessidades sejam elas fisiológicas, segurança, social, autoestima e auto realização. Com isso surgem algumas dificuldades de se ter uma equipe integrada. Atendendo a empresa que vou usar como exemplo: Lunayma Magazine Ltda. tem como base uma cultura que ajuda a desenvolver em cada comportamento humano um estímulo para que traga disposição e bem estar para trabalhar em equipe de forma engajada.

Hoje a empresa tem sua Visão e Missão e todos seus colaboradores já ingressam e são treinados a desenvolver o conhecimento da cultura da empresa.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A organização Lunayma Magazine do ramo do varejo tem como foco principal vendas/atendimento ao cliente. As equipes são compostas por vendedoras, que é a parte mais importante do desenvolvimento de vendas.

Hoje como valorização são estimulados por metas, desafios e campanhas em todos os meses do ano. Estes estímulos fazem com que a equipe trabalhe engajada e consiga chegar no maior resultado, no final do mês recebem bônus, premiações e comissões que são avaliados em cima dos valores de vendas.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE.

Um conjunto de esforços para atingir um resultado, de forma bem genérica podemos definir esta expressão como sendo a definição de trabalho em equipe. Porém há obstáculos que podem surgir no engajamento da equipe. Há diversas situações que podem impactar diretamente no rendimento e desempenho do trabalho em equipe, são eles os mais comuns:

- Problemas de comunicação
- Falta de comprometimento
- Medo de conflito
- Falta de confiança
- Individualismo
- Preconceito

Conforme abordado acima, problemas de comunicação são umas das situações mais comuns que afetam o engajamento e performance da equipe. Isto ocorre por diversos motivos como por exemplo dificuldades de se expressar ou de exposição. A falta de comprometimento é um fator muito importante também quando o tema está relacionado com a falta de comprometimento. Pessoas que não estão em busca do mesmo objetivo não estão comprometidas o bastante para que a equipe consiga atingir os resultados esperados.

O medo do conflito é bem relevante, ainda mais por ser influenciado pela experiência e vivência dos integrantes do grupo. Saber a forma de abordar um assunto e inclusive, as palavras que devem ser usadas são de extrema importância. A falta de confiança se destaca pelo medo, a insegurança e a vontade de não querer se expor ou mostrar opiniões. Em um trabalho em equipe deve-se tomar muito cuidado para que os interesses próprios não sejam maiores que os interesses compartilhados para o atingimento do resultado. A falta de mentalidade colaborativa impacta diretamente na forma com que os integrantes se comunicam para tratar sobre assuntos relacionados com o trabalho em grupo.

Compreende-se como preconceito, quando dentro do ambiente de trabalho, a forma de tratamento entre algumas pessoas ou um grupo determinado, e de forma desigual, injusto ou negativo. Uma das mais comuns formas de preconceito é a desigualdade salarial e o racismo. Uma das dificuldades no trabalho em grupo é exatamente a falta de comunicação ou a falta de tirar suas dúvidas com o próprio grupo que poderia ajudar mais em relação ao trabalho do PI.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação eficaz pode ser entendida como uma comunicação que provoca mudanças e que atinge uma ótima resultado diante de uma ideia e também de palavras ditas e escritas. Com a eficácia da comunicação podemos dizer que é atingir a efetividade do seu objetivo, transmitindo a uma mensagem com clareza, a palavra transmitida entre o emissor tem que ser compreendida pelo receptor impedindo desentendimentos e incompreensões.

Algumas dicas para manter a comunicação de forma correta:

- Uma comunicação clara pode ser tanto verbal quanto não-verbal.
- Manter a calma ajuda a obter uma comunicação eficaz.
- Demonstre suas ideias.
- Comunicação assertiva que foca na clareza e evita os conflitos.
- Não tenha medo de fazer perguntas.
- Faça reuniões frequentes.
- Dediquemos a ouvir o outro.

Para que tudo dê certo na sua comunicação, desenvolva o hábito de manter tarefas por escrito e documente os bons resultados dos seus projetos. Mantenha um bom relacionamento com as pessoas.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Na comunicação escrita é representado por um escritor de livros, revistas, artigos científicos ou até mesmo por alguém. Se comunicando por mensagens, já o segundo é a mensagem, que é basicamente qualquer coisa que o emissor queira comunicar. Podem ser textos, mensagens curtas e longas ou matérias em uma revista. A tecnologia proporcionou avanços na comunicação escrita corporativa. Na atualidade, temos excelentes ferramentas para auxiliar na correção dos erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens.

Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais enxutas, excesso de tarefas a realizar e grande volume de informações que desafiam nosso cotidiano e temos pouco tempo para planejar e elaborar os textos, como provavelmente gostaríamos de fazer. Escrever não é falar, e as etapas para a construção de uma mensagem se dividem em:

- Determinar os objetivos da comunicação
- Desenvolver a mensagem
- Selecionar os canais de comunicação
- Definir o orçamento total da comunicação

O primeiro ponto que devemos observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas não são iguais, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum. Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Também há alguns desafios e um deles é que escrevemos muito atualmente e, algumas vezes optamos pela escrita, quando outra forma de comunicação seria a melhor opção.

A empresa Lunayma Magazine, possui uma comunicação interna e externa, com colaboradores e clientes.

Com os clientes através do telefone, email e whatsapp.

Na comunicação interna, também não é muito diferente, eles usam os canais de whatsapp, quando não necessariamente é uma mensagem formal, e quando vão agendar alguma reunião ou algo mais específico, utilizam o canal, um pouco mais formal, que é o email.

Também utilizam um mural de recados, para deixar lembretes, levantar as metas da equipe e reforçar as estratégias da empresa, deixando em um lugar visível onde todos possam ver.

Esse mural é modificado mensalmente, sendo assim todos já sabem onde fica e o que precisam fazer e qualquer novidade é anexado neste mural.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

O processo de comunicação pode realizar-se pela linguagem oral ou escrita e, embora a língua seja a mesma, a expressão escrita difere da oral-falar é diferente de escrever, pois os recursos de um são diferentes do outro. Devemos analisar a linguagem oral como algo que serve de suporte à escrita. Temos a linguagem formal e informal que são variações da língua, a linguagem informal é usada em momentos com a família e amigos. Já com superiores hierárquicos devemos usar a linguagem formal. Dessa forma concluímos que a linguagem formal e informal é aplicada em diferentes contextos.

A língua falada pressupõe contato direto entre as pessoas, onde o vocabulário é mais restrito, mas está em constante renovação. Se o orador não usar recursos que garantam empatia com a audiência na emissão, pode ser que a comunicação não aconteça, mesmo que haja planejamento e preparação para o discurso. Uma comunicação eficaz, é quando o que falamos é sempre compreendido pelo interlocutor. Ela precisa cortar ruídos, impedir desentendimentos e acabar com a frustração de uma mensagem transmitida pela metade ou de maneira errada. Saber se expressar oralmente é muito importante para qualquer pessoa. E a capacidade de se comunicar não tem

correlação direta com ser introspectivo ou extrovertido, mas sim com a habilidade de transmitir a formação da melhor maneira possível, entre aquilo que se pensa e se sente. Afinal há pessoas que falam muito, mas se comunicam mal. E há aqueles que falam pouco, mas são excelentes comunicadores. O importante é que a mensagem saia do emissor para o receptor com o mínimo de ruído possível em estado fluido, seja o mais compreensível e interessante possível.

A timidez e a dificuldade em expressar pensamentos, sentimentos, e conhecimentos podem atrapalhar muito quem precisa falar em público. Muitos acreditam que se comunicar bem é um dom natural que abre muitas oportunidades na vida pessoal e profissional. Embora a segunda parte seja verdadeira, a comunicação e como toda habilidade, possível de ser aprimorada. São diversos os motivos para investir no desenvolvimento dessa habilidade. Indispensável para o bom andamento da empresa, uma reunião entre vários aspectos, tem o objetivo de coletar informações sobre os processos operacionais, comunicação de mudanças, implantação ou discursos sobre os projetos, obtenção de feedbacks, acompanhamento, avaliação e informações gerais sobre a empresa ou funcionários.

O fato é que nem sempre uma reunião é vista de forma positiva e amigável por parte dos funcionários, seja por que estão cheios de tarefas ou simplesmente, por acreditarem ser entediante e pouco produtivas. Ao convocar para uma reunião, por exemplo, o redator deve se lembrar de todas as informações necessárias, para que cada leitor participe da reunião no dia e horário marcado. Se após enviar a mensagem, o redator precisa confirmar informações, esclarecer detalhes pelo telefone, significa que a comunicação não foi eficaz.

Conduzir uma reunião é uma tarefa de muita responsabilidade, e para não se tornar um desperdício de tempo. Não atrasar a rotina de trabalho da equipe, se tornando algo chato, de pouca ou nenhuma eficiência. Por isso é importante cuidar do uso das palavras, pois dependendo do percurso tomado durante a reunião, pode trazer consequências sérias, como por exemplo, diminuição da motivação da sua equipe, perda de autoridade de sua liderança e conseqüentemente sérias queda na produtividade de sua empresa, que certamente impactarão nos resultados.

- **Quebre o Gelo**

Evite entrar direto no assunto principal da reunião, isso algumas vezes faz que os funcionários se sintam menos à vontade. Jamais comece com algo ruim ou destacando comportamentos inadequados, pois pode acabar frustrando os funcionários.

- **Ouçã com empatia**

Ouvir seus funcionários é fundamental para que conheça seus pontos de vista, suas opiniões e dá para ter uma idéia do nível de satisfação que eles estão no momento. E para participar de uma reunião de trabalho, não é somente estar presente. Demonstre interesse, utilize algumas dicas da reunião anterior para enriquecer o debate. Mas faça isso de uma maneira clara e objetiva.

As reuniões na Empresa Lunayma Magazine, são feitas constantemente, todas as segundas feiras, onde são passados as metas da empresa semanal, e mensal, tirando opiniões com os seus funcionários, onde eles ficam bem a vontade para dizer os pontos positivos e negativos, qual foi o desafio da semana, um bate papo mesmo, a empresa faz um café para todos os colaboradores.

Como todos os colaboradores já sabem que terá essa reunião, esse encontro semanal já vai se preparando. E o líder faz o feedback, e uma vez ao mês faz se uma reunião geral, para ver os lucros, como foi o mês, fazendo todos os levantamentos necessários e já alinhando com a sua equipe sobre o próximo mês. Sendo assim a empresa está bem estruturada e alinhada.

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

A comunicação está presente na vida de todos os seres humanos com um foco de transmissão da mensagem a um receptor. É ela que possibilita transmitir ideias, sentimentos e emoções. E obter uma comunicação eficaz é fundamental para o sucesso de qualquer indivíduo ou organização. Pois é essencial que as pessoas sejam compreendidas.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Uma comunicação eficaz é essencial na vida das pessoas. Veja a seguir os tópicos sobre comunicação eficaz.

Tópico 1: Construindo relações com a comunicação eficaz

A comunicação faz parte da vida das pessoas, e para que seja eficaz é necessário que haja entendimento entre as partes. Na comunicação possui três elementos: O emissor, aquele que envia uma mensagem, o receptor, aquele que recebe a mensagem e o entendimento que é o resultado da comunicação.

Portanto o que o emissor deseja comunicar precisa ser entendido corretamente pelo receptor. Na conversa o diálogo precisa ter alguns elementos como tom de voz, cadência e volume, são características que permitem que sintonize a comunicação verbal com a não verbal. Portanto, não é só o que é falado e sim o modo em que é transmitido a mensagem pois o uso de palavras e o tom de voz as vezes combinam, mas muitas vezes não, assim gerando aborrecimentos. Na comunicação, as emoções têm papel fundamental. Uma frase muito comum utilizada é “Não foi isso o que eu quis dizer”, ou seja, o princípio da comunicação não é o que você diz, mas sim o que o outro entende e as emoções e o contexto mudam a interpretação do que foi dito. Ela ocorre pelos meios remoto e presencial:

Na comunicação remota, é muito mais difícil você interpretar as reações do seu interlocutor. É preciso ter clareza, objetividade, coerência e redação impecável pois um e-mail mal redigido ou uma mensagem de texto ou de voz no tom errado podem gerar

muitos dissabores. Portanto é fundamental refletir antes de responder ou iniciar uma conversa.

Para a comunicação presencial é preciso prestar atenção na reação dos outros e na linguagem corporal. É importante expressar os sentimentos e estar pronto para receber as emoções do outro e também deve manter o corpo ereto, fazer contato visual e deixar uma impressão positiva . Um ponto essencial é ter atenção ao receptor da mensagem. Por exemplo, quando explicar algo específico a uma pessoa sem conhecimento do assunto é preciso evitar o uso de termos técnicos, pois para alguns o assunto é simples e para outros pode ser mais complicado.

Os fatores que merecem atenção sobre inteligência não verbal é o uso da tecnologia visual, os avanços científicos sobre a linguagem corporal onde ela pode causar impactos nas negociações e a comunicação intercultural e diversificada. Outro fator importante da comunicação eficaz é saber ouvir, pois pode fortalecer ou destruir relacionamentos. Ouvir é valorizar o outro e responder de forma adequada, se ocorrer uma interpretação errada pode levar as respostas ríspidas.

Para um bom ouvinte é necessário estar presente, diminuir o ritmo, buscar uma conexão com a pessoa e ter uma escuta ativa. Para executar as perguntas corretas, é preciso ser um excelente ouvinte, ter humildade de reconhecer que não sabe algo e perguntar. Realizar perguntas possibilita adquirir novos aprendizados e melhorar o vínculo interpessoal.

Dicas para uma comunicação eficaz:

- Não ter medo de fazer perguntas
- Ter clareza
- Fazer feedbacks
- Conhecer o receptor
- Outros

Exemplos de comunicação:

- Em sala de aula, o professor fala (emissor) e os estudantes escutam (receptores), assim transmitindo a mensagem ,ou seja o conteúdo da aula.

- Comunicação do supervisor (emissor) com o trabalhador (receptor) sobre como o processo será realizado.

Tópico 2: Diálogo e o poder de uma boa conversa

Diálogo significa uma ação de resolver algo por meio das palavras. Há vários tipos de conversa, como:

Debate: Existe a preparação dos argumentos, por exemplo, os debates realizados pelos candidatos nas eleições.

Discussão: É associada a uma briga ou a uma conversa mais ríspida. Ela é uma conversa que, a partir das divergências, busca o melhor entendimento.

Diálogo: É aquela conversa que não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições. É uma conversa com o interlocutor, sem a interferência de celulares ou qualquer coisa que desvie a atenção. Exemplo: Um desabafo de um amigo sobre relacionamento ou uma troca de ideias sobre um assunto.

O Diálogo requer envolvimento, empatia e atenção. É sobre reconhecer as suas crenças, seus valores e princípios, e identificar esses elementos no outro. Outro elemento do diálogo é a humildade. É quando precisa saber reconhecer que poderá ser apenas um desabafo, portanto não é necessário oferecer respostas e sim acolher, ter empatia e simpatia. O diálogo é uma forma produtiva para resolver conflitos, tanto na vida pessoal quanto profissional.

Na estruturação do processo de diálogo, em grupo as pessoas precisam ter espaço para falar, respeitar a vez do outro e ter atenção dos indivíduos do grupo. Um dos métodos mais eficazes para um diálogo organizado é a roda de conversa onde todos os participantes têm a oportunidade de se expressar, cada um deve se sentir acolhido, respeitado e toda interferência externa, como celulares e outros devem ser evitados.

A estrutura básica de um grupo ou roda de conversa é:

Abertura: O espaço para a apresentação dos participantes e do tema a ser debatido

Desenvolvimento: É o momento em que o mediador inicia a pergunta ou atividade que foi planejada e comunicada a todos.

Fechamento: É onde todos devem refletir sobre o que foi debatido. Uma das estratégias é o uso dos momentos de silêncio e logo após, a abertura para que os participantes possam falar sobre suas impressões.

O papel do diálogo é aproximar pessoas, criar pontes, derrubar muros e abrir portas. O diálogo regenera as relações humanas, e para isso, não há aplicativo ou tecnologia que substitua uma boa conversa olho no olho.

Dicas de diálogo eficaz:

- Não dê lição de moral.
- Realizar perguntas abertas onde permite que o outro fale por si.
- Deixar a conversa fluir sem interromper o outro.
- Não faça comparações pois cada pessoa é única.
- Saber ouvir.
- E outros

Exemplos de diálogos:

- Diálogo entre pai e filho, pois para educar os filhos é necessário o diálogo.
- Reuniões de pais, onde ocorre o diálogo entre o professor e os pais dos alunos.
- Reuniões de trabalho, onde ocorre o diálogo entre o chefe e os colaboradores.
- Diálogo entre amigos, podendo ser um desabafo ou um segredo.

Tópico 3: Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

Uma boa comunicação escrita depende de um bom planejamento do texto.

A comunicação escrita possui algumas características como os tipos de texto:

Narração: Reprodução de uma situação. É a principal técnica da literatura e está presente em contos, poemas, fábulas e romances.

Argumentação: É uma técnica que defende um ponto de vista. Esse texto é utilizado em referências bibliográficas, dados e estudos científicos.

Relato: Tem o objetivo de documentar um fato, uma experiência ou percepções. É aplicado em relatórios de trabalho.

Exposição: Possui Regras, normas de formatação e estilos predefinidos, é usado para fins acadêmicos, com a finalidade de divulgação do conhecimento em uma determinada área.

Descrição: É o gênero que faz parte do cotidiano Ex: Receitas, criação de manuais, regras, leis, orientações e instruções normativas.

A comunicação escrita possui três elementos essenciais:

Introdução: Onde apresenta o problema ou situação. É o momento de chamar a atenção para o que virá na sequência, podendo ser utilizados questionamentos e reflexões.

Desenvolvimento: É o momento em que explica o porquê de a situação apresentada na introdução ser um problema e o que o impede de ser resolvido.

Conclusão: É onde reforça o ponto de vista sobre o assunto em que apresentou. E realiza a apresentação de uma proposta para a resolução do problema.

A tecnologia possibilitou vários recursos para produzir um texto. Os editores de texto mais comuns no dia a dia são o Word(Microsoft), Pages (Apple) e LibreOffice (grátis). Para a produção de textos publicados em blogs, sites é utilizado o Markdown, que transforma seu texto em linguagem HTML.

Na produção de um texto colaborativo com equipe de trabalho ou de faculdade, uma boa opção é o Google Docs. Que possibilita edição e discussão de forma instantânea e em tempo real. E ao final da edição o texto deve conter boa formatação, excelente apresentação visual e coerência com o perfil do público. A revisão ortográfica é essencial em qualquer texto, pois uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de uma frase toda. Para evitar erros o ideal é ter conhecimento de gramática e ortografia, ter na mão um dicionário atualizado para consultas rápidas e revisar a mensagem mesmo se tiver utilizado o corretor automático.

A leitura e interpretação de texto é muito importante, mas apenas a leitura não é suficiente, tem que saber interpretar pois a interpretação de texto é a capacidade de uma pessoa compreender o que está escrito em uma mensagem. Algumas habilidades para a interpretação correta é separar o que é fato de opinião, pesquisar sobre palavras desconhecidas e encontrar a ideia principal defendida pelo autor. A comunicação escrita hoje em dia é transmitida em: Redes sociais, livros, jornais, revistas, televisão, rádio e outros.

Dicas de comunicação escrita eficaz:

- Seja simples e direto
- Procure estruturar bem o texto
- Investigue o que ainda não sabe
- Procure boas orientações
- E outros...

Exemplos sobre comunicação escrita:

- Comunicação por e-mail
- Placas de sinalização com escrita “Cuidado piso molhado” e outras.

Tópico 4: Comunicação virtual

A comunicação virtual está cada vez mais presente na vida das pessoas e devido a pandemia do covid-19 ela foi essencial. Os principais meios de comunicação virtual são as redes sociais como:

LinkedIn: Uma rede social onde seu objetivo é criar conexões que permitam o desenvolvimento de conhecimentos a partir da interação com profissionais e empresas.

Instagram: Uma rede visual, cujo objetivo é divulgar fotos tanto pessoais quanto comerciais.

Aplicativos de mensagens como WhatsApp, Messenger: Eles permitem o contato com familiares, amigos, colegas e até parceiros profissionais de forma muito rápida.

Todos esses meios de comunicação são importantes e usuais, portanto é fundamental ter atenção à linguagem que será utilizada em cada um deles e com cada um dos receptores, pois o que é escrito on-line fica registrado e documentado. Nas redes sociais é necessário atenção quanto ao conteúdo que é compartilhado e o que é falado

para não expor informações que possam prejudicar o indivíduo ou as pessoas ao seu redor. Em relação a comunicação virtual os idosos encontram mais dificuldades ,já os mais jovens preferem esta forma de se comunicar pois evita reuniões presenciais e prioriza os contatos virtuais. Nem sempre a comunicação virtual será a melhor opção. Pois é preciso bom senso para identificar quem está do outro lado, ou seja, o perfil da pessoa que vai receber a mensagem.

O que gera preocupação quanto à comunicação virtual é o fato de que algumas pessoas mudam o comportamento. Pelo fato de estarem atrás das telas, elas acabam adotando um tom mais agressivo e duro, totalmente diferente do comportamento que têm na vida real. Portanto é fundamental usar as redes sociais com sabedoria. Elas podem ser grandes aliadas na comunicação virtual, mas não podem substituir integralmente um bom diálogo presencial. Meios de comunicação virtual utilizados no dia-a-dia são: Fóruns de discussão, Facebook ,Whatsapp podendo ser mensagem,vídeo chamada ou ligação ,email instagram, google (google met) podendo criar reuniões on-line e outros...

Dicas de comunicação virtual eficaz:

- Considere se a videochamada é a melhor opção.
- Proporcione foco e previsibilidade às suas comunicações virtuais.
- Atenção na configuração da câmera e as mensagens que deseja enviar.
- Transmita o seu ponto de vista.
- E outros...

Exemplos sobre comunicação virtual:

- Atendimento por WhatsApp + delivery: Devido a causa da pandemia esse meio vem sendo muito utilizado. Pois possibilita atender o cliente a distância e entregar o produto direto na casa dele.
- Aplicativo para Clientes: O aplicativo é uma forma de facilitar o processo de compra para o cliente. Ele proporciona um canal de comunicação e praticidade para comprar na loja ou utilizar o serviço. Algumas empresas como a Americanas e Magazine Luiza colocam promoções e descontos exclusivos para promover o uso do app entre os clientes.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

No vídeo relata um pouco sobre a comunicação e a grande importância de ter uma comunicação eficaz. Nele possui dicas sobre como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação à sua reputação pessoal quanto profissional.

São relatadas dicas que colaboram para uma comunicação eficaz ,como manter postura, olhar nos olhos da outra pessoa ,ter cuidado com as palavras e outros.

Link para acesso ao vídeo: <https://youtu.be/WMbdm4tOPGU>

4. CONCLUSÃO

Levando-se em consideração esses aspectos pode concluir-se que a empresa Lunayma Magazine é um ambiente agradável, onde a comunicação é bem eficaz. E por ser uma rede grande que contém cinco lojas, possui uma boa comunicação entre os setores.

A empresa Lunayma Magazine possui respeito e reconhecimento pelos colaboradores, pois são eles que se esforçam e dedicam para o melhor da empresa.

Ficou evidente, que se trata de uma empresa constituída por uma equipe contributiva e competente, que possui o propósito de atingir objetivos construtivos de natureza pessoal e coletiva. A equipe compartilha a mesma missão e visão da empresa e tem o comprometimento com elas, possui uma comunicação aberta e honesta e participam da tomada de decisões com opiniões, sendo assim possível alcançar os objetivos que são as maiores vantagens do trabalho em equipe: qualidade e produtividade, flexibilidade e eficiência na resolução de problemas.

Ficou visível que a comunicação é uma peça necessária para o desenvolvimento da organização, ou seja, uma boa comunicação reflete no bom relacionamento entre os membros da empresa, assim podendo manter um clima mais harmonioso e de fácil convívio, aumentando o desempenho dos funcionários e a qualidade dos produtos realizados.

Pode observar-se que a empresa Lunayma Magazine possui aspectos importantes de comunicação dos funcionários como liberdade de opiniões, dinâmicas entre as equipes e treinamentos para adquirir um bom relacionamento organizacional e benefícios na comunicação.

Em vista dos argumentos apresentados e de acordo com as pesquisas realizadas pode-se dizer que o trabalho em equipe, executado de maneira eficiente dentro da organização, gera resultados satisfatórios para ambas as partes, tanto para o colaborador como também para a empresa.

E uma comunicação eficaz evita o desentendimento entre os envolvidos assim evitando falhas e garantindo o sucesso da empresa.

REFERÊNCIAS

ATITUDE NEGÓCIOS (org.). Como Motivar uma Equipe de Trabalho?. [S. l.], 2017. Disponível em: [https:// www.atitude negocios.com](https://www.atitudenegocios.com). Acesso em: 10 jun. 2022

INTEGRAÇÃO ESCOLA DE NEGÓCIOS. COMUNICAÇÃO ESCRITA EFICAZ NAS EMPRESAS. [S. l.], 12 dez. 2013. Disponível em: <https://integracao.com.br/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>. Acesso em: 8 jun. 2022.

B, Carmen. Comunicação oral: entenda a importância e saiba como desenvolvê-la com o teatro. [S. l.], 2018. Disponível em: <https://www.macunaima.com.br/vivaarteviva/comunicacao-oral-entenda-a-importancia-e-saiba-como-desenvolve-la-com-o-teatro/>. Acesso em: 8 jun. 2022.

UNIFEOB (EAD). COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ. [S. l.]. Disponível em: <https://unifeob.grupoa.education/plataforma/course/44141/content/626119>. Acesso em: 10 jun. 2022.

LUNAYMA Magazine LTDA | Lunayma. [S. l.], 11 nov. 2003. Disponível em: <http://cnpj.info/Lunayma-Magazine-Ltda-Lunayma-Divinolandia-SP>. Acesso em: 10 jun. 2022.

LUDOSPRO. Trabalho em equipe: o que é e qual importância nas empresas?. [S. l.], 23 nov. 2021. Disponível em: <https://www.ludospro.com.br/blog/trabalho-em-equipe-nas-empresas>. Acesso em: 11 jun. 2022.

IGNACZUK, Carolina. Ruídos na comunicação: tudo o que você precisa para resolver de vez este problema. [S. l.], 7 jun. 2021. Disponível em: <https://conteudo.movidesk.com/ruídos-na-comunicacao/>. Acesso em: 13 jun. 2021.

TORRES, Adriana. TRABALHO EM EQUIPE. *In*: TRABALHO EM EQUIPE. UNB, 2011. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/2961/1/2011_AdrianaTorres.PDF. Acesso em: 16 jun. 2022.

OITCHAUBLOG. A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM EQUIPE PARA SUA EMPRESA. [S. l.], 5 jan. 2022. Disponível em: <https://www.oitchau.com.br/blog/a-importancia-do-trabalho-em-equipe-para-sua-empresa/>. Acesso em: 16 jun. 2022.

GRUPO BLB BRASIL. Conheça os 5 desafios do trabalho em equipe. [S. l.], 13 mar. 2018. Disponível em: <https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/>. Acesso em: 12 jun. 2022.

LIMA, Fatima. Os desafios do trabalho em equipe. [S. l.], 28 jul. 2021, OTIMIZA BENEFÍCIOS.. Disponível em: <https://otimiza.pro/os-desafios-do-trabalho-em-equipe/>. Acesso em: 13 jun. 2022.

ANEXOS

ANEXO - A (FALTA DE COMUNICAÇÃO DA EXPRESSÃO E COMPREENSÃO)

