



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Johnson & Johnson

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
Johnson & Johnson

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFA.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFA. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Raquel Cristina, RA 1012022100933
Gabriel Alves, RA1012022101234
Caroline Pereira, RA 1012022100901
Pietra Rafaella, RA 1012022101253
Marcela Ruiz, RA 1012022101206

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	5
3. PROJETO INTEGRADO	9
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	9
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	9
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	12
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	14
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	17
4. CONCLUSÃO	17
REFERÊNCIAS	18
ANEXOS	19

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo mostrar pontos positivos, negativos e algumas dicas sobre comunicação em um ambiente corporativo usando como exemplo a comunicação em uma empresa real, a empresa escolhida para ser a base deste trabalho foi a Johnson & Johnson de São José Dos Campos, usamos informações coletadas pela nossa colega Raquel que trabalha na empresa e informações coletadas de sites confiáveis da internet e também do próprio site da empresa.

Vamos falar brevemente sobre todos os tópicos deste trabalho. Primeiramente teremos a descrição da empresa onde veremos um pouco de sua trajetória ao longo de seus anos de existência, dando grande ênfase a quais são seus produtos e serviços e também mostrando seu credo, valores e o que a empresa acredita e o que a motiva.

Já o tópico de projeto integrado teremos um breve resumo sobre o que é este projeto e como ele foi elaborado pelo grupo. Logo após temos o texto sobre o trabalho em equipe, aqui abordaremos como foi a experiência do trabalho em equipe entre nós colegas de PI, quais foram as facilidades e as dificuldades de se trabalhar com o grupo.

Avançando mais um pouco temos o tema comportamento humano nas organizações, onde falaremos um pouco sobre quais são as recomendações da empresa estudada para que seus colaboradores convivam melhor em seus grupos de trabalho, dando dicas de comportamentos individuais para evitar conflitos.

Logo depois temos o texto dificuldades para se trabalhar em equipe no ambiente corporativo, onde será apontado quais atitudes podem deixar o trabalho em equipe mais difícil e com uma experiência desgastante e estressante tanto para o líder do grupo quanto para os demais colaboradores deste grupo. Em seguida veremos o tema comunicação e expressão neste tema falaremos um pouco do significado de comunicação e como ela funciona, a mesma para expressão.

Logo após temos o texto de eficácia na comunicação escrita onde vamos abordar algumas dicas para ter uma comunicação escrita clara e adequada em ambientes profissionais e falar um pouco sobre meios de comunicação escrita dentro da empresa escolhida, como mandar emails de forma profissional e adequada.

O tema seguinte fala sobre eficácia na comunicação oral, que são dicas de como se como se comunicar melhor de forma oral. Logo após temos o conteúdo de formação para a vida que vai abordar detalhadamente todos os tipos de comunicação presentes no dia a dia tanto pessoal quanto dentro da empresa escolhida.

Depois temos o tema estudantes na prática onde faremos um vídeo de no mínimo 5 minutos com todos os integrantes do grupo dando dicas de comunicação eficaz, e elaborar um texto baseado no vídeo com as dicas e colocar em um link público para ser avaliado. E por fim a conclusão onde falaremos sobre o que aprendemos ao longo da construção deste trabalho.

- Contribui para um ambiente agradável, apresentando atitudes positivas: O comportamento dos estudantes entre si na equipe e junto à tutoria e docentes será avaliado de modo a observar atitudes positivas durante todo o período de realização do PI.
- Trata as pessoas de forma respeitosa e cortês: Serão observadas evidências na interação dos integrantes entre si na equipe e junto à tutoria e docentes para verificar se está sendo realizada de forma respeitosa e cortês. Isso inclui tanto a interação através do AVA e outros meios virtuais, assim como a interação pessoal realizada diretamente nos polos.
- Evita que diferenças pessoais com colegas interfiram no desempenho das atividades: O desempenho desde a execução até a entrega final do projeto será avaliado de modo a observar se possíveis diferenças pessoais entre os integrantes da equipe comprometeram o desempenho das atividades acadêmicas.
- Preza pelo bom ambiente, evitando conduta que possa denegrir colegas, professores e demais integrantes do ambiente acadêmico: A interação através do AVA e outros meios será observada de modo a evidenciar possíveis problemas de conduta que possam denegrir qualquer pessoa. Ao constatar a menor evidência desse problema, os envolvidos serão encaminhados ao NAP

- Núcleo de Apoio Psicopedagógico para que o caso possa ser avaliado e conduzido o mais rápido possível.

- Tem postura flexível quando sua ideia não é a que prevalece: Serão observadas na equipe evidências de quando um determinado integrante impõe que o trabalho seja conduzido conforme tão somente sua ideia, contrariando o que os demais integrantes da equipe julgam como correto para o desenvolvimento do projeto.
- Revê opiniões e conceitos mediante argumentações consistentes: Durante o período de execução do projeto, docentes e tutoria farão o acompanhamento junto aos estudantes realizando as orientações pertinentes para a melhoria na qualidade do trabalho. A equipe será avaliada quanto às argumentações dessa orientação, se vão rever suas opiniões ou se irão manter o trabalho mesmo com as observações levantadas.
- É capaz de assumir erros e apresentar disposição para solucioná-los: Ainda em relação às orientações, a equipe será avaliada quanto à correção dos possíveis erros identificados por docentes e tutoria.
- Aceita opiniões e sugestões de mudanças que contribuam para a melhoria da execução de atividades e de resultados apresentados: Será avaliada a disposição da equipe em aceitar as sugestões dos docentes e tutores que possam gerar mudanças na execução do projeto. A observância dessa evidência se dará no sentido de que o projeto fique prejudicado em razão da equipe não ter aceitado realizar as sugestões de melhoria.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para a construção deste trabalho de PI, foi a Johnsons & Johnsons localizada em São José dos Campos na rodovia Presidente Dutra, km 154 s/n — Jardim das Indústrias – 12240 – 420, referente ao CNPJ: 59.784.988/0001 – 14 MATRIZ.

A história da empresa começa em Fevereiro de 1886 em uma cidade pequena de New Brunswick (a chegada da empresa no Brasil foi em 1993 no bairro da Mooca em São Paulo), quando os irmãos Robert Johnson, James Johnson e Edward Mead Johnson, decidiram abrir a primeira fábrica do mundo a produzir uma compressa cirúrgica

asséptica, pois nesta época as taxas de mortalidade no período pós-operatório chegavam a 90% nos hospitais.

Para os irmãos Johnson's esta seria uma área altamente explorável e altamente rentável, as compressas criadas foram baseadas nas teorias do cirurgião inglês Joseph Lister, ele detectou a presença de germes no ar, que seriam os principais fontes de infecção nas salas de cirurgias, foi assim que a Johnson Começou a fabricar compressas e a desenvolver novos métodos de esterilização.

Em 1888 como um meio de resposta a pequenos acidentes que ocorriam nas estradas de ferro americanas, a empresa lançou o primeiro KIT de primeiro socorros que contém uma variedade de produtos cirúrgicos, incluindo gazes, esparadrapos, bandagens e suturas.

Já em 1890 a empresa começou a comercializar emplastos medicinais, logo após como alguns consumidores reclamam de irritações na pele por conta dos emplastos, o diretor científico Fred Kilmer teve a ideia de vender pequenas latas de talco, produzidas na Itália, para diminuir a irritação, este produto foi o responsável pela ingressão da empresa na área de cuidados com bebês e recém-nascidos, quando as mães descobriram os efeitos suavizantes do talco na pele sensível dos bebês, e assim a Johnson e Johnson resolveu lançar a marca Johnson's Baby em 1894.

Logo depois, em 1898 a empresa revolucionou o mercado com o lançamento do Fio-Dental feitos de restos de fio de seda, mas em 1850 o produto passou a ser produzido em Nápoles durante a segunda guerra mundial, pois o estoque de seda era destinado à fabricação de paraquedas.

A Johnson teve Grande envolvimento no auxílio de grandes tragédias naturais em 1900 quando um furacão muito forte atingiu a cidade de Galveston no estado do Texas, matando 6 mil pessoas e deixando milhares de feridos, a empresa então enviou com total emergência uma abundante quantidade de produtos para auxiliar no cuidado dos feridos. Já no ano seguinte a empresa lançou um guia de primeiros socorros chamado (Handbook of First Aid).

Ao completar 25 Anos de fundação em 1911 a empresa era responsável por 90% da produção de gazes, algodão e bandagens no mundo. Em 1919 deu início a uma

expansão internacional abrindo uma filial no Canadá. Um ano mais tarde deu outro grande passo lançando o famoso BAND-AID.

Na época de 1924 a 1931 fundou mais filiais no continente europeu na Grã Bretanha, em solo africano na África do Sul, além de México e Austrália. No ano de 1937 ingressou na área de desenvolvimento familiar criando métodos contraceptivos, após a Segunda Guerra Mundial a expansão continuou para França, Bélgica, Irlanda, Argentina e Índia.

Já em 1961 a empresa comprou a Janssen Farmacêutica (criada em 1953 por Paul Janssen, na Bélgica), aumentando assim o seu braço farmacêutico com a produção de vários medicamentos. Atualmente a Janssen está envolvida com a inovação e a criação de novos medicamentos de alta qualidade.

Ao completar 75 anos de vida em 1962, a Johnson & Johnson era uma empresa global contando com 83 fábricas e 30 centros de pesquisa espalhados por 54 países ao redor do mundo.

Com todo esse crescimento, a empresa se dividiu em subsidiárias, e investindo continuamente em pesquisa e desenvolvimento. Em 2021 a Johnson foi uma das pioneiras a ter uma vacina contra a COVID-19, desenvolvida na Janssen e liberada para uso emergencial nos Estados Unidos.

Entretanto, não é novidade que a Johnson & Johnson produz muito mais do que Shampoos que não ardem os olhos ou absorventes, sua linha de produtos é muito extensa vai de cuidados com bebês a cuidados com a saúde íntima da mulher, higiene oral, curativos, cotonetes, remédios e muito mais.

A Johnson & Johnson tem como crença que uma boa saúde é a chave para vidas felizes, comunidades prósperas e com ótimo progresso. É por isso que a mais de 130 anos, a empresa visa manter pessoas bem em todas as fases de sua vida. E o que une e motiva a empresa Johnson & Johnson é cuidar do mundo, uma pessoa de cada vez, por este motivo a empresa investe muito em pesquisas para obter inovação e segurança para produtos que vão ajudar milhares de pessoas quando saírem de suas fábricas para consumo.

O CREDO da empresa: acreditamos que nossa primeira responsabilidade é para com pacientes, médicos e enfermeiros, para com mães, pais e os demais que usam nossos produtos e serviços. Ao atender as necessidades dessas pessoas, tudo o que fizermos deve ser de alta qualidade. Devemos nos esforçar constantemente para agregar valor, reduzir custos e manter preços razoáveis. Os pedidos dos nossos clientes devem ser prontos e corretamente atendidos. Nossos parceiros de negócios devem ter a oportunidade de auferir um lucro justo. Somos responsáveis por nossos empregados, que trabalham conosco em todo o mundo. Devemos proporcionar um ambiente de trabalho inclusivo, em que a individualidade é considerada. Devemos respeitar a diversidade e a dignidade e reconhecer o mérito de todos. As pessoas devem ter uma sensação de segurança, realização e propósito nos próprios empregos. A remuneração deve ser justa e adequada. O ambiente de trabalho deve ser limpo, seguro e organizado. Devemos apoiar a saúde e o bem-estar dos nossos empregados e ajudá-los a atender às próprias responsabilidades familiares e pessoais. Os empregados devem sentir-se livres para fazer sugestões e reclamações. Deve haver igual oportunidade de emprego, desenvolvimento e progresso para os qualificados. Devemos ter líderes altamente capacitados, e as ações deles precisam ser justas e éticas. Somos responsáveis perante as comunidades nas quais vivemos e trabalhamos, bem como perante a comunidade mundial. Devemos ajudar as pessoas a serem mais saudáveis, encorajando a melhoria no acesso e na assistência em mais lugares ao redor do mundo. Devemos ser bons cidadãos — apoiar boas obras sociais e de caridade, a melhoria da saúde e da educação, além de pagar corretamente os tributos. Devemos manter em boa ordem as propriedades que temos o privilégio de usar, protegendo o meio ambiente e os recursos naturais. Nossa responsabilidade final é para com os nossos acionistas. Os negócios devem proporcionar lucros adequados. Devemos experimentar novas ideias. É preciso levar pesquisas adiante, desenvolver programas inovadores, fazer investimentos no futuro e corrigir erros. Devemos adquirir novos equipamentos, construir novas fábricas e lançar novos produtos. Reservas devem ser criadas para enfrentar tempos adversos. Ao operarmos de acordo com esses princípios, nossos acionistas devem receber uma recompensa justa

Enfim a empresa Johnson & Johnson é uma empresa que cuida do bem-estar de milhares de pessoas e tem grande responsabilidades com profissionais da saúde.

Atualmente a empresa Johnson & Johnson conta com três grandes divisões: produtos farmacêuticos, produtos médicos-hospitalares e produtos de consumo. A empresa possui 250 subsidiárias sediadas em 60 países nos cinco continentes e conta com mais de 134 mil funcionários.

3. PROJETO INTEGRADO

Neste projeto discorreremos sobre o comportamento humano nas organizações, comunicação e expressão e o tema do conteúdo de formação para a vida: “comunicando de forma eficaz” dentro da realidade da nossa empresa escolhida, Johnson & Johnson.

Abordaremos, dentro desses assuntos, a questão do trabalho em equipe, e de como alguns comportamentos individuais são responsáveis pela boa ou má convivência com a equipe de trabalho e de como a comunicação (tanto oral quanto escrita) eficaz é um fator necessário para o sucesso de uma equipe.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Com a nossa boa comunicação, não tivemos dificuldade para organizar as partes mais importantes do nosso trabalho. Usamos como tema a empresa Jhonson e Jhonson, já que uma das participantes do grupo trabalha na mesma empresa.

Mesmo distante nossa comunicação foi clara e organizada, com a escuta bem ativa um falou e o outro escutou, agregamos e analisamos a ideia de todos sem excluir nenhuma opinião ou ideia.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A empresa Johnson & Johnson valoriza muito o trabalho em equipe, ao longo de uma conversa com alguns colaboradores da empresa ficou claro que eles valorizam colaboradores que facilitam esse trabalho em equipe tendo atitudes para que esse convívio seja o mais agradável e confortável possível.

Mas a questão é quais comportamentos individuais são esses que são essenciais para esse bom convívio em grupo. São eles a escuta ativa onde você prende 100% da sua

atenção ao que o próximo está falando, respeito a qualquer assunto relacionado aos seus colegas de trabalho sejam assuntos de opinião pessoal ou referentes a algum trabalho, saber trabalhar em equipe também é muito importante pois rola a competitividade, é um aspecto bom mas se não controlado gera uma rivalidade, então é bom ter ciência de que não está em jogo somente seu desenvolvimento pessoal, está em jogo a performance da equipe. É de extrema importância ficar longe de fofocas e conversas paralelas que possam afetar pessoas e gerar rivalidades e assim atrapalhar o bom relacionamento entre os integrantes do grupo. A empresa também pontuou o cuidado que se deve ter ao fazer brincadeiras com seus colegas de trabalho, pois muitas das vezes pode acabar ofendendo a integridade do seu colega de serviço, então é de suma importância pensar bem antes de qualquer brincadeira e manter a postura e integridade no ambiente corporativo.

é de grande importância evitar barulhos e conversas muito altas nos ambientes de trabalho pois você pode estar em um momento tranquilo, mas seu colega ao lado pode estar em uma reunião online ou fazendo um relatório de extrema importância que exige atenção e silêncio no momento, ter essa empatia é importante pois poderia ser você precisando de silêncio. Resolver situações diretamente com seus colegas de trabalho e ser sincero, lembrando sinceridade não tem a ver com ser uma pessoa grosseira e rude com seus colegas de trabalho, saiba sempre ser sincero porém educado e gentil, assim evitando intrigas e rivalidades e também ser uma pessoa de palavras firmes nada de ser uma pessoa falsa de duas palavras pois assim poderá arrumar intrigas ainda maiores e causar grandes problemas em sua equipe de trabalho. Nada de trazer seus problemas pessoais para dentro de seu ambiente de trabalho ou grupo, isso pode causar fofocas e problemas indesejáveis e acabar custando o seu emprego e dos demais envolvidos. Sempre cumprir prazos e horários, se uma pessoa atrasa uma parte do trabalho todo o grupo é prejudicado, além de que atrasos e pendências sem justificativas plausíveis são mal vistas pela empresa.

Essas são algumas de muitas atitudes individuais que a empresa apontou como atitudes que podem melhorar o trabalho e o convívio de seus colaboradores com seus grupos e colegas de trabalho nos ambientes da corporação.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Agora que já pontuamos quais são as atitudes que ajudam a ter uma ótima relação entre o grupo dentro da empresa vamos falar quais são as dificuldades que podem surgir nos grupos de trabalho.

A empresa pontuou a questão da falta de confiança que é um problema levemente grave no trabalho em equipe pois a falta de confiança em seus colegas podem causar uma falta de comunicação, a falta de confiança também é vista na dificuldade de assumir erros, muitas vezes ocorre porque o líder do grupo não passa uma base de confiança para seus colegas e manter o grupo confiante e motivado é de suma importância, conseqüentemente essa questão leva ao medo de conflitos ou seja medo de debates de discussões saudáveis para o grupo, os integrantes não sentem coragem de discordar de uma opinião ou ideia causando assim a falta de comunicação e também perdendo a oportunidade de se expressar e sugerir ideias que poderiam ser avaliadas e se tornarem uma decisão final.

Assim como a falta de confiança faz com que os integrantes tenham medo de se expressar, o medo conseqüentemente traz a falta de comprometimento com o grupo de trabalho, o que eu quero dizer com isto é que a falta de opiniões nas tomadas de decisões por falta de debates e conversas deixam de mostrar o empenho máximo dos integrantes do grupo.

Como um comportamento leva a outro a falta de comprometimento leva a evitar responsabilidades, se as pessoas do grupo não expõe opiniões não ajudam em nenhuma tomada de decisões logo ela não dará a importância devida a suas responsabilidades, nesta situação o líder do grupo terá que cobrar constantemente seus colegas de grupo, porém até os colaboradores mais empenhados se sentem desconfortáveis em cobrar mais responsabilidade dos seus colegas.

Também temos a falta de atenção aos resultados de seus trabalhos individuais que depois serão inseridos no grupo para que se torne um só trabalho, isso acontece geralmente pela falta de compromisso ou pelo ego da pessoa, que pode se achar muito importante por conta de seu cargo e achar que qualquer coisa será válida somente por seus status dentro da empresa, sim é um pensamento horrível e sem base nenhuma porém já aconteceu, é como dizem o poder às vezes sobe à cabeça.

Esses são alguns dos problemas que surgem e afetam o bom desempenho dos colaboradores no ambiente corporativo e principalmente dentro de seus grupos. E também se não seguidas as sugestões no texto anterior (3.1.1) eles também viram motivo de problemas na relação e desenvolvimento do grupo.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Quantas vezes já nos encontramos em cenários negativos por não termos o domínio em se comunicar e expressar de forma eficaz? E quantas vezes no dia a dia surgem milhares de controvérsias de informações, por não conseguirmos compreender e transmitir a mensagem a ser passada de modo claro e objetivo?

Antes de darmos continuidade neste tema, é necessário revermos o conceito da "comunicação e expressão" e identificar quais são os elementos que se faz presentes no processo comunicativo. Assim conseguiremos captar possíveis dores que talvez estejam impedindo o compartilhamento de ideias e trabalhar na melhoria da mesma para que se torne eficiente.

Comunicação e expressão não é somente aquilo que se transmite mas também tudo aquilo que o outro interpreta, ou seja, é algo que pode impulsionar ou destruir a vida das pessoas. A linguagem é um sofisticado meio de comunicação humana, mas não o único. Estamos em um universo repleto de estratégias para que o diálogo transcorra, portanto, nem sempre ocorre verbalmente ou através de símbolos, mas também quando desfrutamos da nossa capacidade de escrever. Pois, segundo Vigotski (1896-1934):

"Na escrita, como o tom de voz e o conhecimento do assunto são excluídos, somos obrigados a utilizar muito mais palavras, e com maior exatidão. A escrita é a forma de fala mais elaborada". -(Vigotski, trad. 1993. p. 131-132)

Em vista disso, não só escrevemos para nós mesmos mas também para os outros. Escrevemos para que nossas ideias sejam divulgadas, discutidas, criticadas,

enriquecidas devendo provocar a discussão e a reflexão. Todos nós somos escritores. Todos nós somos leitores.

Os elementos que compõem a comunicação

Esse ato de se comunicar e expressar por meio verbal ou não, é tão natural que praticamente não é possível ver os elementos da comunicação, mas eles estão lá. Esses elementos estão presentes em cada momento do processo comunicativo, desde a saída da mensagem até o destinatário final. Ponderadas tais observações, podemos identificar os 5 seguintes integrantes:

- Emissor - quem emite a mensagem.
- Receptor - quem recebe a mensagem.
- Canal - meio pelo qual a mensagem é transmitida.
- Mensagem - assunto tratado.
- Feedback - código comum aos interlocutores.

Esses elementos são os fatores que participam do processo de transmissão de mensagens, sem eles qualquer tipo de comunicação não seria possível. Toda ação comunicativa está exposta a falhas que podem reduzir sua qualidade. Ruídos podem ocorrer em qualquer etapa desse processo e são classificados em diferentes tipos:

- Físicos (ex: problemas técnicos no canal de comunicação),
- Psicológicos (ex: desinteresse por parte do receptor)
- Culturais: (ex: desconhecimento do código)

Dicas para desenvolver a comunicação eficaz

Comunicação eficaz é sinônimo de que atingiu seus objetivos de maneira clara, precisa e que é verdadeiramente esclarecedora sobre o assunto tratado

utilizando o mínimo de recursos possível, incluindo o tempo, isso significa, que não houve algum fator que afetou o compartilhamento de conhecimento. A seguir, listamos algumas atitudes e posturas que se adotadas de maneira consciente e visando o bem coletivo, podem trazer ótimos resultados:

Escutar e Interpretar: concentre-se em todos os elementos do processo comunicativo ex: comportamento do interlocutor, expressão facial, tom de voz, etc;

Conhecer bem o vocabulário: isso ajudará na escolha das palavras mais adequadas a cada situação;

Oratória: desenvolva a capacidade de falar em público;

Leitura: Cada leitura nos enriquece de novas possibilidades de expressão, entretanto, ler e escrever aprende-se lendo e escrevendo.

Invista na cultura do feedbacks: O processo de comunicação deve estar em evolução contínua, sendo aperfeiçoado todos os dias. Para isso, o feedback é uma ferramenta de suma importância.

Todos os conceitos que definem e explicam a nossa sociedade passam de uma forma ou de outra, pelo conceito da comunicação, garantir comunicação de qualidade é garantir também informação de qualidade e assim evitar muitos problemas.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A eficácia na comunicação escrita dentro da empresa é de suma importância pois qualquer palavra encaixada em um contexto errado pode gerar uma confusão ou uma interpretação equivocada causando assim um desacerto.

Os meios de comunicação escrita mais usados dentro da empresa Johnson & Johnson são o Outlook e o Teams. O Outlook é usado para substituir o Gmail, usamos o outlook na empresa para comunicações mais formais seja ela para se comunicar com pessoas dentro da empresa ou com pessoas de outras empresas, é muito importante saber quais palavras usar, saber usar uma linguagem mais formal e também saber como montar um email. Vou explicar brevemente como se deve construir um email empresarial.

Primeiramente lembre-se de ter certeza de que o endereço de email do destinatário está correto pois você sem querer pode acabar mandando informações confidenciais

para pessoas que não devem sabê-las, segundo sempre preencher o espaço do assunto, emails sem a especificação de assunto tendem a ser ignorados, antes de entrar no assunto faça uma saudação ao destinatário após isso pode começar a escrever o contexto deste email ou seja do que se trata o assunto, seja breve, objetivo e formal, finalize com um agradecimento e uma despedida e está pronto seu email é só enviar e aguardar um retorno.

Como podemos ver mandar um email não é tão fácil quanto parece agora vamos falar sobre a plataforma de comunicação Teams muito usada pela Johnson's, esta plataforma contém todos os colaboradores da empresa ao redor do mundo, sim somos conectados com as empresas Johnson's do mundo inteiro, mas voltando ao assunto o Teams como eu disse é uma plataforma de comunicação mais informal e rápida usada para questões breves mas que exigem uma resposta mais ágil, mas mesmo assim mantendo uma conduta de escrita profissional pois você não está se comunicando com seus amigos e sim com colegas de trabalho, é sempre bom prestar atenção na escrita e ser sempre breve, claro e educado.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral na empresa acontece de duas formas presencialmente ou seja cara a cara com seus colegas de trabalho, chefia ou fornecedores e sócios da empresa e de forma virtual por videoconferência.

Na empresa Johnson's temos muitas videoconferências ainda mais neste tempo de pandemia onde a recomendação é que mantenhamos a distância, e também evitar aglomerações principalmente em ambientes fechados, para as videoconferências as dicas são evitar barulhos e ruídos que possam interferir na comunicação, sempre estar bem apresentável, usar uma linguagem clara e formal, nestas ocasiões não necessariamente você precisará ser breve pois costumam levar algumas horas para essas reuniões acabarem, porque são muitas vezes reuniões responsáveis para tomada de grandes decisões importantes que exigem um tempo para debater a questão, as reuniões presencialmente não fogem destes aspectos assim como não devemos ser informais, devemos evitar atrasos em ambas situações enviar lugares barulhento e gaguejar muito ao falar pois isso atrapalha o entendimento dos demais.

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

A Formação para a Vida é um dos eixos do Projeto Pedagógico de Formação por Competências da UNIFEOD.

Esta parte do Projeto Integrado está diretamente relacionada com a extensão universitária, ou seja, o objetivo é que seja aplicável e que tenha real utilidade para a sociedade, de um modo geral.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Nesta parte do Projeto Integrado, os estudantes deverão realizar uma síntese dos 4 (quatro) tópicos deste tema, quais sejam:

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

A comunicação eficaz ocorre quando uma mensagem é enviada e recebida com precisão. Para que isso ocorra é necessário, que aquilo que o emissor deseja comunicar precisa ser entendido pelo receptor corretamente.

É necessário que haja entendimento entre as partes para que ela seja eficaz.

A principal maneira de manter uma comunicação eficaz na empresa Johnson & Johnson se dá através da organização de reuniões para ouvir o colaborador e ter uma comunicação eficaz.

A valorização de uma boa comunicação e desempenho na empresa é mostrado através de reuniões de parabenizaram ou também "homenagens" como é chamado na empresa, são patentes de bom mérito aos grupos de grande colaboração e de bom desenvolvimento.

Ouvir os outros sem dúvida é a habilidade de comunicação mais importante que você pode ter.

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

A relação comunicativa dentro da empresa é muito importante e muito valorizada. Muitas das vezes as reuniões são feitas em rodas de conversas sempre ministradas por gestores com um nível exemplar de comunicação.

Nessas reuniões todos tem um espaço para falar com respeito ao tema que foi debatido. Além disso, todos devem se sentir seguros para expor ao grupo as ideias e ter atenção dos outros.

Pois a empresa é separada por grupos específicos de trabalho como a parte de logística, contabilidade, administração e os pesquisadores, mas sempre mantendo grande contato

um grupo com o outro, porque nada é decidido antes de passar na mão de toda a empresa, por exemplo na aprovação de compra ou de produtos.

Uma conversa tem muito poder. E ela se torna ainda melhor quando seus participantes se juntam para construir um diálogo que provoque amadurecimento em ambas as partes, podendo gerar inúmeros benefícios que agregam inúmeros valores para a empresa.

Pois uma negociação bem-sucedida requer muito mais que honestidade. A proposta tem de ser clara e, obviamente, tem de ser atraente. Assim as partes podem chegar a um acordo.

E assim construímos uma ótima relação com o poder de uma grande conversa.

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

A Johnson & Johnson é uma empresa que trabalha com a saúde e bem estar do mundo inteiro, fabricando desde suturas médicas descartáveis e assépticas para o cuidado e saúde dos pacientes e dos médicos, até a saúde da mulher e de bebês, entre outros produtos.

A comunicação sempre tem que ser muito clara tanto verbalmente quanto escrita. Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores, as estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. A partir disso, é possível fazer escolhas lexicais coerentes, passando clareza e concisão para o texto.

Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação. A comunicação escrita precisa ser muito direta e clara, pois o interlocutor não está presente no momento da escrita. Em outras palavras, se a comunicação oral já demanda determinados cuidados, a escrita exige muito mais. Afinal um leitor ativo está atento não apenas às palavras, mas às frases e aos parágrafos.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A empresa Johnson 's se preocupa em ampliar as possibilidades de comunicação virtual, é muito importante para ela estar presente em diversos canais para mostrar a eficiência comunicativa e a empatia da marca.

Fazendo o uso de uma central de atendimento online para se comunicar com seus clientes como o aplicativo WhatsApp em que é possível programar respostas e direcionar o atendimento ao cliente e também pelo Facebook utilizando a opção de chatbot para responder e direcionar os consumidores, agilizando e otimizando o atendimento.

Quanto melhor a comunicação virtual for aplicada, melhores serão os níveis de satisfação do consumidor.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

<https://docs.google.com/document/d/1u1QdW6u78Qn7uJ-ip1iUkOn5uUXwKOVXW6DRnDUXBb4/edit?usp=sharing> (link para o texto sobre dicas de comunicação eficaz)

https://www.youtube.com/watch?v=B-HAU5JWYj0&ab_channel=GabrielAlves (link para o video de dicas de comunicação eficaz)

4. CONCLUSÃO

Ao longo deste trabalho concluímos que é extremamente importante saber se portar e se comunicar em um ambiente corporativo. Neste projeto abordamos o assunto de trabalho em equipe e comunicação eficaz. Concluímos que, a comunicação entre pessoas numa equipe é de suma importância para o sucesso do trabalho.

Tendo em vista que os comportamentos individuais influenciam bastante no resultado da equipe, o ideal na empresa é que todos os colaboradores sejam incentivados a falar e ouvir prezando um bom relacionamento.

Numa empresa, existem indivíduos com pensamentos, criação e cultura diferentes, portanto a comunicação precisa ser eficaz para que as diferenças sejam positivas e assim, atingir o objetivo/meta estabelecido.

Na empresa Johnsons trabalho em equipe eficaz é imprescindível, visto que é uma empresa de porte grande e que valoriza os colaboradores, sempre mantendo uma comunicação descendente ampla.

O diálogo nos alimenta. A ideia de um bom diálogo é permitir que as pessoas possam nutrir-se reciprocamente, e da melhor maneira possível. Um diálogo empático permite aos interlocutores se sentirem aceitos, espontâneos e fortalecidos.

Parafraçando Mário Quintana:” as conversas não mudam o mundo, quem muda o mundo são as pessoas. As conversas só mudam com as conversas só mudam com as pessoas” Afinal de contas, como talvez dissesse Nietzsche: “Sem conversa a vida seria um equívoco”

REFERÊNCIAS

Referências usadas no texto introdução a empresa:

<https://www.jnjbrasil.com.br/carreiras-nosso-credo-0>

referências usadas nos textos de comunicação expressão:

<https://www.todoestudo.com.br/portugues/elementos-da-comunicacao>

<https://www.todamateria.com.br/elementos-da-comunicacao/>

<https://www.coladaweb.com/portugues/problemas-comunicacao>

<https://forbes.com.br/forbes-collab/2021/05/ariane-abdallah-todo-problema-e-de-comunicacao/>

Referências usadas no tema : conteúdo de formação para a vida: comunicando de forma eficaz.

BOYES-WATSON, Carolyn. No coração da esperança: guia de práticas circulares: o uso de círculos de construção da paz para desenvolver a inteligência emocional, promover a cura e construir relacionamentos saudáveis. Tradução: Fátima de Bastiani. Edição brasileira: Justiça para o século 21: instituindo práticas restaurativas. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011. WEIL, Pierre;

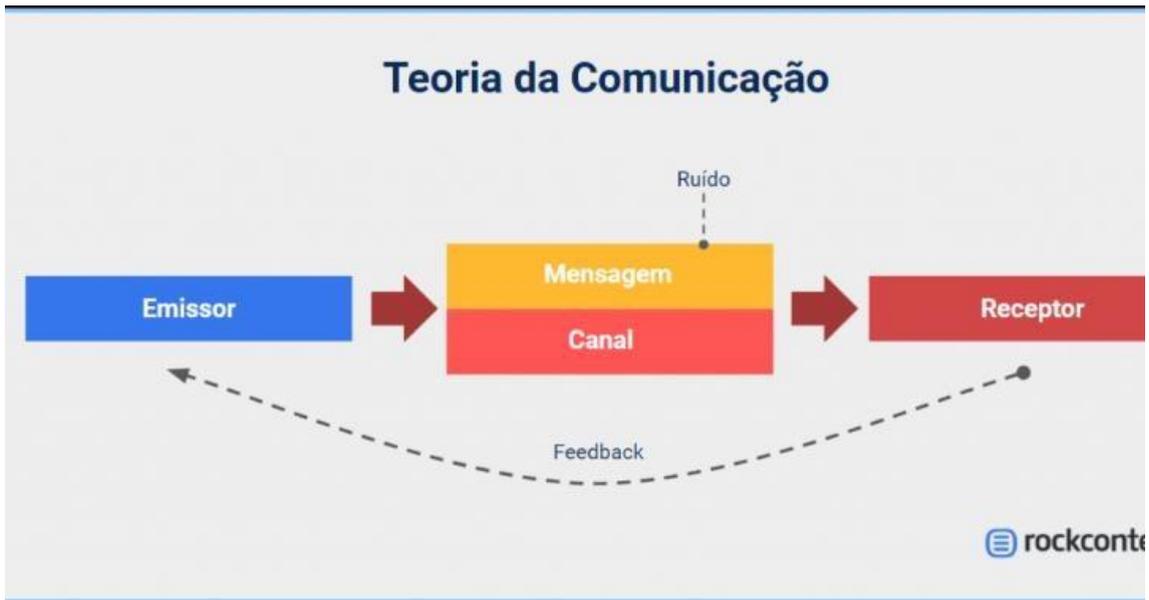
TOMPAKOW, Roland. O corpo fala. 74 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

YANKELOVICH, D. The magic of dialogue: transforming conflict into cooperation. Touchstone Books, 2001.

HENRIQUE SANTOS, Alexandre. O poder de uma grande conversa: comunicação e empatia para líderes, gestores, coaches, educadores, pais e demais facilitadores. 1º ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017

ADLER J, Mortimer; VAN DOREN, Charles. Como ler livros: o guia clássico para leitura inteligente. 1º ed. São Paulo, SP: É Realizações, 2010

ANEXOS



(imagem representativa referente ao texto de comunicação e expressão)