



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

APTIV

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

APTIV

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Alessandro Santana Gomes, RA 1012021100028

Beatriz Casagrande, RA 1012021100186

Bruniele de Oliveira, RA 1012021200094

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	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	13
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	14
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	17
4. CONCLUSÃO	19
REFERÊNCIAS	21
ANEXOS	22

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo principal analisar a comunicação no contexto organizacional da empresa multinacional Aptiv, buscando avaliar as formas de comunicação utilizadas para manter seus colaboradores informados, principalmente, quando estão reunidos.

Uma boa comunicação organizacional permite a transmissão de informações entre as equipes sem a necessidade de intérpretes, desde que sejam repassadas de forma clara pelos responsáveis, estabelecendo uma boa comunicação entre as equipes em um ambiente de negócios, o que garantirá que todos os objetivos da empresa estejam alinhados, fortalecendo as conexões e tornando mais fácil o alcance de metas.

Ao decorrer deste trabalho serão abordados temas como:

- A importância da eficácia na comunicação oral;
- A importância da eficácia na comunicação escrita;
- Análise do comportamento humano nas organizações;
- Comunicação e expressão;
- Dificuldades do trabalho em equipe.

Temas que se utilizados no dia a dia podem levar as organizações e os profissionais ao sucesso.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Aptiv (antiga Delphi Automotive System), é uma empresa multinacional com sua sede atualmente instalada em Dublin, na Irlanda. Operando em 14 centros tecnológicos globalmente e possui fábricas em 45 países, que empregam mais de 140 mil funcionários, que se destina no desenvolvimento e produção de componentes e serviços automotivos.

A Aptiv de Espírito Santo do Pinhal portadora do CNPJ: 00.875.758./0010-31, é provavelmente uma das maiores plantas de arquitetura elétrica/eletrônica da companhia no mundo todo com cerca de 2.300 funcionários.

Atende o cliente Volkswagen com um volume médio diário de produção de 1.000 sistemas de distribuição de sistemas para os veículos Gol, Voyage e Saveiro, e para o Taos, SUV lançamento de 2021. Atende também o cliente General Motors com um volume médio diário de 8.400 sistemas de distribuição de sinais para o veículo Tracker.

Na planta de Espírito Santo do Pinhal são produzidos sistemas de arquitetura elétrica e eletrônica veicular onde os projetos incluem conectores de ligação com contra peças dos veículos, cabos inovadores e com melhores resistência, visando a redução de peso, para assim, diminuir o consumo de combustível e contribuir para o meio ambiente. A planta conta com um sistema de manufatura avançado com processos balanceados para que fique enxuta. A parte de automação da produção fica por conta dos cortes dos cabos e aplicações de terminais, em máquinas e ferramentas do que há de melhor no mercado. A planta também possui um sistema holístico e otimizado para que seja possível atingir metas Just in Time requisitadas pelos clientes.

O objetivo principal da comunicação Aptiv é levar informações de forma clara, precisa e no tempo certo, por meio de ferramentas adequadas e eficientes. Como forma de garantir que todos os funcionários estejam alinhados a respeito das ações da empresa.

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

Para construir e levantar uma grande empresa é necessário um conjunto de fatores que tornará possível o desenvolvimento da instituição. Montar uma equipe com pessoas qualificadas, engajadas que tenham no final os mesmos objetivos de crescimento da empresa e até mesmo pessoal abrirá a porta de entrada para a evolução de uma organização como um todo.

A organização é formada por pessoas que são os recursos utilizados para alcançar um objetivo, pois cada uma tem suas qualificações, competências, habilidades e suas atividades específicas dentro da empresa. Assim, como cada funcionário tem sua função dentro da instituição eles também possuem características e objetivos pessoais que são diferentes de um para outro e que pode se tornar um grande desafio na comunicação e interação dos colaboradores, afetando assim, o trabalho em equipe.

O ser humano é envolto de pensamentos, sentimentos, personalidades, objetivos, histórias de vida e características que os diferenciam uns dos outros. É importante a percepção da empresa quanto a isso, a maneira que diferentes pontos de vistas são abordados podem causar divergências de opiniões gerando desconfortos na equipe e muitas vezes a falta de empatia e respeito dos próprios colaboradores.

O comportamento humano é baseado nas experiências adquiridas por cada indivíduo no decorrer da vida. Esse comportamento se adequa ao ambiente e situação que o ser humano está inserido em determinado momento. Ele também é baseado nos sentimentos contidos naquele momento que geram uma reação de ataque ou defesa, isso pode causar efeitos considerados positivos ou negativos dentro do grupo. São muitas as consequências causadas por tais atitudes, elas afetam o compromisso dos funcionários

com a empresa, a confiança, comunicação, união, conflitos, irresponsabilidades com o serviço e a falta de atenção com os resultados, desmotivando assim os funcionários.

A empresa tem a necessidade de estudar, compreender, ensinar e orientar os funcionários à maneira e importância de uma equipe unida e engajá-los a realizar um trabalho voltado ao ambiente profissional e demonstrar também compreensão ao lado pessoal de cada um. A gestão de pessoas deve respaldar os colaboradores em suas reclamações e trabalhar em conjunto com os líderes para utilizar estratégias para engajar mais a equipe, gerando maior cooperação de todos.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe é o início da construção de qualquer empresa, pois uma grande empresa é feita primeiramente de pessoas capacitadas e que buscam os mesmos interesses que a organização. Por isso, equipe nada mais é que o conjunto de pessoas que se dedicam e trabalham para chegar a um mesmo objetivo.

Existem alguns fatores individuais que colaboram para a participação da equipe, já que cada indivíduo tem um papel ativo no grupo. É preciso saber entender seus limites, ter paciência para lidar com conflitos, ser comunicativo e proativo, ter empatia com pessoas de personalidades diferentes e principalmente separar os conflitos pessoais e profissionais.

Há vários tipos de equipes que compõem a empresa, elas são divididas de maneira que os integrantes tenham perfis e habilidades parecidas para que não haja um conflito futuro por divergências. Essas equipes têm funções diferentes que se interligam como um todo e são denominadas como:

- Equipe funcional: Hierarquia definida e os membros executam a mesma função;
- Equipe de projetos: Equipe multidisciplinar e focada nos projetos;
- Equipe de força tarefa: Criada para resolver problemas, é focada e proativa;
- Equipe de solução de problemas: Aperfeiçoa projetos e depende da aprovação das equipes para implantar.

A empresa Aptiv (antiga Delphi Automotive System) possui cerca de 140 mil funcionários em suas 45 fábricas e na sede do Espírito Santo do Pinhal são cerca de 2.300 funcionários. Com esse grande número de colaboradores a fábrica precisou aderir a uma equipe de RH competente para recrutar e treinar de maneira precisa e eficaz os novos funcionários e agindo de maneira que contribui e auxilia a boa interação deles, assim, o grupo trabalha de maneira harmoniosa e coopera para um bom trabalho em equipe.

Aptiv acredita que a valorização do trabalho e do trabalhador é o caminho certo para manter uma empresa grande e produtiva que foque nos mesmos objetivos e metas. Os colaboradores que apresentam crescimentos potenciais e estão inseridos dentro dos padrões da empresa são selecionados para participar de uma possível promoção, isso faz com que os colaboradores se sintam motivados e valorizados e sintam que seus esforços são reconhecidos. A instituição promove vários reconhecimentos e bonificações para os funcionários, a fim de aumentar a produtividade e incentivá-los a ter um melhor desempenho.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Para a realização de um bom trabalho em equipe é necessário superar desafios que aparecem quando reúnem um grupo de pessoas com personalidades e ideias diferentes. O maior desafio é aceitar e compreender as diferenças e ideais que cada colaborador possui, a maneira certa de lidar com situações e entender os limites de cada um. Por isso, é de suma importância aprender a lidar com conflitos e apreciar as diferenças de pensamentos e atitudes, também ter paciência para ensinar e auxiliar os colegas à maneira correta de trabalhar.

As principais dificuldades do trabalho em equipe normalmente são vistas em todas as corporações, os motivos são variados e prejudicam diretamente o desempenho nas funções e nos resultados. Esses motivos são:

- Falta de confiança: Receio de demonstrar vulnerabilidade e medo de assumir erros;

- Medo de conflitos: Receio de discussões e embates;
- Falta de comprometimento: Omissão de discussão causa a falta de comprometimento;
- Evitar responsabilidades: A falta de comprometimento resulta na falta de responsabilidade e no medo de assumir riscos;
- Falta de atenção aos resultados: Se o propósito da equipe enfraquece o resultado também.

A cada dificuldade que surge interfere diretamente no desempenho da equipe e na falta de resultados, isso se dá pelo fato de que cada indivíduo tem suas diferenças que alteram completamente o andamento do grupo.

No grupo do projeto integrado essas dificuldades não foram encontradas, pois cada integrante respeita o posicionamento um do outro e sabe se comunicar de maneira clara e respeitosa que colabora para chegar ao resultado desejado por todos. Assim, o ambiente se torna calmo e harmonioso, e os objetivos são alcançados através de uma equipe unida e engajada.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A obrigação de se comunicar é essencial para os seres vivos, principalmente aqueles que vivem em sociedade. Mas somente as pessoas podem conscientemente manipular as informações e registrá-las. Deixar-se compreender, transmitir e receber informações é um ato que pode ser observado desde as pinturas rupestres da história (MOLINA, 2012).

A comunicação tem sempre como premissa a existência de dois pólos: um que envia a informação e o outro que recebe. No entanto, é importante ressaltar que para que a comunicação ocorra, pelo menos duas pessoas devem estar envolvidas utilizando os elementos da comunicação (MOLINA, 2012).

A grafia foi criada e desenvolvida pelos seres humanos, onde seus símbolos e signos linguísticos nos permitem manter uma ideia, fazer a troca de informações de uma cultura para outra, independentemente do tempo e do espaço. Um dos marcos do mundo contemporâneo é a rápida e profunda mudança que a internet e suas ferramentas proporcionam. Elas intervieram e mudaram a visão do mundo, impulsionando uma revolução cultural global, isso porque as ferramentas digitais mudaram as pessoas e a forma como elas processam essas informações, pensam, se conectam e aprendem (NASCIMENTO; GARCIA, 2015).

A comunicação cotidiana e organizacional possuem um código para criar mensagens e enviá-las na forma de sinais (como ondas de som, símbolos e letras impressas), por canais (fio, ar e papel) até o destinatário da mensagem, que a interpreta e decodifica seu significado. Na comunicação pessoal (diálogo) a linguagem opera como código e é reforçada por elementos de comunicação não verbal como sinais, símbolos e gestos. A comunicação interpessoal também pode ocorrer a distância, por telefone, por escrito ou internet como meio de entrega de informações (SANTOS, 2018).

Os meios de comunicação tem importância nos relacionamentos interpessoais e nas orientações a serem tomadas. Os subordinados devem aceitar um fluxo de comunicação que atenda às suas necessidades, por outro lado, os superiores devem receber um fluxo de informações dos subordinados que os permita compreender plenamente o que está acontecendo (SANTOS, 2018).

A agilidade da comunicação, na atualidade, possibilita a troca de informações em esfera global, sendo cada vez mais imprescindível que as organizações e empresas procurem soluções de comunicação eficazes, com a finalidade de conquistar suas metas. Com o intuito de buscar a eficiência na comunicação das empresas, os colaboradores envolvidos devem ter muita atenção na maneira como se expressam, tanto na escrita quanto na fala. Não apenas da gramática, mas de uma comunicação simplificada, clara e objetiva de modo que permita um desenvolvimento bem sucedido (TEIXEIRA, 2007).

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita, é válida tendo em vista o que já foi pronunciado, onde na escrita há a propagação de nossos pensamentos de acordo com o que queremos registrar, o que pode ser uma sugestão, reclamação, informação, regras, conceitos entre outros objetivos de transmissão de informação. É a expressão de ideias usando o vocabulário e as estruturas gramaticais de cada língua para transmitir uma mensagem específica em uma situação específica (SOUZA, 2014).

Para que uma comunicação escrita seja eficaz é essencial que ela seja objetiva, clara e que a língua utilizada pelo receptor seja conhecida. O uso da escrita para documentação nas empresas é um hábito comum para a comunicação e expressão e para que todos os colaboradores estejam comprometidos com as normas, diretrizes e metas (SOUZA, 2014).

A escrita é o meio pelo qual exercemos uma função comunicativa, seja anunciando, informando, lembrando, descrevendo, argumentando, explicando, resumindo, instruindo ou registrando algo. Para o texto se tornar mais eficaz, é necessário conhecer o público alvo da mensagem como a idade, região de origem e atividade profissional, onde a mensagem escrita deve ser clara e objetiva e evitar possíveis gírias e regionalismo, tentando ser o mais neutro possível (COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO, 2019).

Algumas etapas essenciais para a elaboração de uma mensagem escrita envolvem a definição do objetivo do texto, a seleção da abordagem do tema tratado, escolha de formatação, palavras e recursos adequados para o público alvo, análise da

fundamentação das ideias e organização das informações relevantes do texto (COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO, 2019).

A empresa escolhida possui vários meios de comunicação escrita, sendo elas colocadas em murais em vários pontos da empresa, em lugares onde ocorrem grande fluxo de pessoas em pontos estratégicos, sempre mantidos atualizados. A divulgação do cardápio de refeição diária no mural faz com que os colaboradores se atraiam para o quadro de avisos. Algumas outras estratégias são utilizadas para ter um maior alcance de todos, como a área de maior destaque dos quadros são os quadrantes do topo esquerdo e são reservados para informações mais relevantes e atuais onde as informações são divulgadas no formato de “8 laudas”, ou seja, oito páginas ao mesmo tempo sobre o mesmo tema, sempre contendo os templates padrão da APTIV.

Já as informações que são enviadas via e-mail corporativo seguem alguns padrões: as listas de distribuições são mantidas em cópias, os anexos são enviados de forma individual, o assunto (título) apresentam escritas atrativas e informativas, as mensagens são de forma clara e objetivas e apresentam boa resolução, no caso de imagens.

Como uma forma de maior comunicação e entendimento sobre toda a rede, existe o aplicativo Go APTIV, que tem a finalidade de aproximar o colaborador sobre todos os acontecimentos da empresa no mundo. Os colaboradores podem criar um perfil que permite postagens, comentários e participações em concursos locais, regionais e globais.

Todos esses meios de comunicação escrita são realizados em conjunto para garantir que a mensagem chegue até os colaboradores envolvidos.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Comunicação oral é uma das capacidades fundamentais nas atividades de um gestor, utilizada em reuniões, processos de negociações, apresentação de propostas e projetos, participação em palestras e seminários, entrevistas, motivação da equipe entre outras situações que dependem dela. Os pontos da comunicação devem ser realizados de forma harmoniosa para um resultado eficiente, onde para se falar bem em público deve

ser utilizado de forma conjunta o vocabulário, a voz e a expressão corporal (POLITO; THEODORO, 2016).

A comunicação formal inclui processos intencionais, estruturados e planejados baseados em objetivos, interesses e princípios organizacionais que são incorporados em ações de comunicação. Refere-se a comunicação empoderada e possui uma estrutura formal - departamento de comunicação - responsável por divulgar as informações em um contexto interno e promover o relacionamento com a sociedade (OLIVEIRA; ALENCAR, 2013). Percebe-se um convívio hierárquico muitas vezes engessado e rígido com exagero de burocracia, onde nem sempre é comunicado na íntegra os acontecimentos, e, por não deixar limites para discussões, dissemina uma imagem autoritária atraindo antipatia a aqueles que recebem a informação (GICLIOTI, 2009).

A comunicação informal conceitua as manifestações abertas que ocorrem sem ter em conta as estruturas formais, compreende a manifestação espontânea do coletivo, incluindo a conhecida rede de boatos que é formada pelas chamadas cadeias de grupos sociológicos. Essas manifestações são muitas vezes vistas pelas organizações como processos internos de ruídos que muitas vezes atrapalham pois fogem da realidade (OLIVEIRA; ALENCAR, 2013). Pode-se dizer que ela é mais vulnerável a erros pela propensão de serem usadas as informações sem a devida confirmação e serem precipitadas. São pertencentes a um determinado entendimento que podem ser incorretas, não atentando a incertezas dos fatos de tal maneira que não sejam controlados ou comprovados de maneira correta (GICLIOTI, 2009).

As reuniões são a principal forma de comunicação nas organizações, porém elas podem ocupar muito tempo dos colaboradores e se tornar ineficientes. Portanto, deve ocorrer um preparo para conduzir e participar, fazendo parte da capacidade de planejar e se preparar, tendo como principal meta a objetividade na comunicação (COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO, 2019).

O primeiro passo para realizar uma reunião é definir os objetivos, sendo comuns a divulgação de instruções, mediação de conflitos, apresentação de propostas, transmissão de informações do conselho e geração de ideias criativas. Após isso deve ser realizada a escolha dos participantes de acordo com o tipo de reunião a ser realizada, podendo ser formal ou informal, com poucas pessoas ou todos do conselho. O próximo

passo é o planejamento da pauta e do tempo (COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO, 2019).

Existem vários métodos para organizar uma apresentação, mas todos seguem uma ordem de distribuição do assunto de forma que tenha uma introdução, corpo do texto e por fim a conclusão. Para uma apresentação formal, os principais métodos de apresentação incluem o improvisado (usada em apresentações rápidas), leitura (usada quando utiliza material de apoio, pode tirar a atenção do público por se tornar entediante) e memorização (a mais difícil de ser realizada por exigir muita segurança pelo tema abordado) (GICLIOTI, 2009).

A empresa Aptiv realiza reuniões semanais em todos os seus setores e hierarquias, os líderes da organização realizam a reunião chamada de SPQVC, onde a finalidade é de compartilhar as atualizações, faturamento, melhorias, problemas de qualidade, pendências com clientes, atualizações sobre absenteísmo e sobre o attrition. Além desta, ocorrem reuniões de capacitário, em que são discutidos o cenário de produção referente aos clientes, a programação de linhas de produção e necessidades de contratações.

Já nas reuniões entre os líderes de produção com seus operadores, acontecem as trocas de informações e feedbacks. Os colaboradores são informados sobre os principais resultados e perspectivas para os próximos meses. A troca de informações são realizadas por meio de apresentações transparentes e claras, nesse momento também pode ser realizado a transmissão de mensagens corporativas aos colaboradores. O final dos encontros são reservados para supostas dúvidas.

A liderança é a mais importante ferramenta de comunicação da empresa. As informações recebidas pelos colaboradores via líderes possuem valores inestimáveis, valem mais que publicações escritas.

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 UNIFEQB.

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

❖ Construindo relações com a comunicação eficaz

A comunicação não é apenas o processo da transmissão de uma mensagem de um emissor para um receptor, que ocorre através da fala, escrita ou através de sinais. A comunicação vai mais além, para conseguir manter um bom relacionamento entre as partes, é essencial entender que as emoções e o tom de voz, tem papel importante, pois ao se comunicar transmite sentimentos, ideias e pensamentos.

Tanto na vida profissional quanto na vida pessoal, existe a necessidade de se comunicar com outras pessoas, e cada um tem formas únicas tanto de se expressar quanto de receber uma mensagem, por isso é essencial ter empatia, pensando antes de dizer ou agir e controlando as emoções, sempre pensando na forma em que você gostaria de receber a informação.

Na comunicação não existe o mal entendido e sim o mal explicado, quantas vezes no cotidiano se ouve a frase, “Não foi isso que eu quis dizer!”. Aqui a responsabilidade é de quem transmite a mensagem e não de quem a recebe, até porque o princípio da comunicação não é o que se diz e sim o que o outro entende, como por exemplo, quando alguém com muito conhecimento em certa área vai treinar um outro indivíduo sem experiência, deve evitar o uso de termos técnicos, pois o que parece ser fácil e simples, para um principiante pode ser complexo.

Mas não basta ser apenas um bom comunicador, na comunicação é muito importante saber ouvir, pois quando se ouve valoriza o outro, e passa a responder de forma mais adequada, evitando interpretações erradas que podem gerar debates e discussões.

❖ Diálogo e o poder de uma boa conversa

Diálogo e comunicação tem uma relação direta, aqui será abordado como o diálogo desempenha um papel crucial na comunicação eficaz.

Primeiramente deve-se entender que há vários tipos de conversa, inicialmente será analisada a discussão, o debate e o diálogo.

A discussão tem origem geralmente de um desentendimento, com conversas mais intensas, onde os envolvidos com pensamentos diferentes buscam o melhor entendimento sobre o tema.

Já o debate acontece por meio de argumentos, onde os participantes se preparam previamente para defender sua tese, como por exemplo nas eleições.

E por fim o diálogo, que é aquela conversa que não exige uma preparação prévia de argumentos e defesas de posição, como por exemplo as interações do dia a dia, com cônjuges, filhos, pais e colegas de trabalho, sem interferência de celular, ou qualquer outra coisa que desvie a atenção.

O diálogo exige envolvimento, empatia, humildade e atenção, trata-se de conhecer e reconhecer suas crenças, valores e princípios. Em um bom diálogo não há espaço para imposição e julgamentos ou desvalorizar o que o outro diz. Não se trata em concordar com tudo que o outro diz, mas sim entender o significado da mensagem recebida. Como quando uma pessoa diz estar com dor de cabeça, é por que realmente ela está sentindo dor, são coisas do tipo que não cabem contestações.

O diálogo é o caminho para o desenvolvimento pessoal e profissional, bem como a chave para um mundo mais humano, por isso deve ser estimulado e conseqüentemente aprimorado todos os dias.

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

Nos tempos atuais a importância da comunicação escrita no dia a dia é nítida, em todas as profissões os melhores cargos são ocupados pelos melhores comunicadores, por isso além de falar bem é preciso escrever bem para estar sempre á frente.

No mercado de trabalho tudo que é escrito se torna um documento, e um pequeno erro no processo de comunicação pode levar a efeitos negativos para o emissor, por isso é essencial conhecer os elementos fundamentais que levam a uma comunicação escrita eficaz.

Existem diversos tipos de textos, e é importante conhecer todos eles e as situações mais adequadas para cada.

- **Narração:** um texto narrativo esboça as ações de personagens em um determinado tempo e espaço. É muito utilizado na literatura para escrever fábulas, romance, relatos e críticas, por exemplo.
- **Exposição:** o texto expositivo é principalmente utilizado para fins acadêmicos, tem o objetivo de apresentar um assunto sobre determinado tema. Possui a finalidade de texto informativo de determinada área como: TCC, materiais didáticos e artigos científicos, que seguem regras e normas de formatação.
- **Argumentação:** Muito utilizado em aplicações de concursos, o Enem e para defender um projeto a ser implantado na empresa. Tem como objetivo defender o ponto de vista do escritor, apresentando fundamentos a fim de convencer o leitor, esse tipo de texto exige a presença de referências bibliográficas, dados estudos científicos.
- **Descrição:** texto onde o escritor tem a finalidade de detalhar algo, como por exemplo, receitas, manuais de descrição ou mapa.
- **Relato:** é o texto com objetivo de documentar algo, é o tipo mais indicado para um estudante caso seja necessário fazer um relatório de trabalho, ou para empresas quando necessário realizar a ata de uma reunião, como acordos coletivos com sindicatos, por exemplo.

Independentemente do tipo de texto, a estrutura geral, será basicamente a mesma, começando com uma introdução onde descreve uma prévia do conteúdo, por isso deve chamar a atenção do leitor. Após vem o desenvolvimento descrevendo parágrafo a parágrafo uma síntese dita anteriormente na introdução, e por fim a conclusão, ele deve retomar o tema abordado, uma perspectiva do assunto, a análise final das informações apresentadas no texto.

Antes de encaminhar um texto é requisito mínimo a revisão da gramática, muitas vezes a simples troca de uma letra ou vírgula, pode alterar o sentido da frase.

❖ **Comunicação Virtual**

A comunicação virtual é o tipo de interação que se dá através de meios de comunicação à distância e é caracterizado pela junção de grupos, indivíduos com interesses comuns que trocam informações em ambientes virtuais.

Entre os meios de comunicação virtuais os mais utilizados são:

- LinkedIn (rede social profissional ideal para fazer network)
- Instagram (rede virtual cujo objetivo é divulgar fotos, vídeos e compartilhar momentos)
- Whatsapp (aplicativo de mensagem e ligação que facilita a comunicação).

Além das redes citadas existem várias outras, todas muito importantes e essenciais nos tempos atuais. Contudo, como toda forma de comunicação, deve-se ter atenção e cuidado, pois tudo que é encaminhado online fica documentado na internet. As redes sociais utilizadas com sabedoria, tendem a ser uma grande forma de comunicação.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Que a comunicação é uma necessidade humana já sabemos, mas saber se comunicar bem pode ajudar a levar alguém ao sucesso, podendo ser desde uma ótima apresentação de trabalho na escola, ou até mesmo se destacando em uma entrevista de emprego.

Afinal a comunicação tem forte impacto na integração da sociedade em que vivemos, e por esse motivo, na tentativa de sempre melhorar a coesão do grupo, a comunicação pode influenciar na motivação das pessoas. Mas em sentido oposto, a falta dela pode ser desastrosa, comprometendo o desempenho, provocando isolamento e frustrações.

Buscar estabelecer um processo aberto de comunicação é de extrema importância para cada pessoa dentro de um grupo. Por isso, desenvolver técnicas de comunicação interpessoal é essencial para lidar com colegas do nosso convívio quanto ao trabalho.

Quando há um ambiente confiável e acolhedor a troca de ideias, podemos mostrar nossas competências e participar do processo decisório, não somente a fala mas também os gestos e atitudes tem grande impacto.

As palavras representam em média apenas 7% do processo de comunicação, o tom de voz 38% e os sinais não verbais 55%. Pois é, como será que a outra pessoa te vê? Afinal não é o que vc diz, mas como vc diz que determina o sucesso de sua comunicação.

Na prática observe seu tom de voz, evite indiretas, identifique como você utiliza a linguagem não verbal., use adequadamente o vocabulário, tenha clareza quanto ao objetivo de sua comunicação, sempre pergunte a opinião de quem convive com vc, e não se esqueça que um bom comunicador não sabe apenas se expressar bem, ele deve saber também ouvir.

Clique no link a seguir para assistir um pequeno vídeo, onde os integrantes do grupo apresentam como a comunicação pode ser importante para o marketing pessoal.

https://youtu.be/zluOI5OE_0c

4. CONCLUSÃO

O trabalho em equipe é um grande desafio para as empresas, pois não é fácil lidar com pessoas diferentes que se unem para alcançar um objetivo proposto de forma eficaz e precisa. A equipe é o grande diferencial de uma empresa, pois tudo é realizado por ela e através dela e são muitas as dificuldades encontradas no âmbito da organização devido ao convívio dos colaboradores.

As dificuldades do trabalho em equipe geralmente são encontradas em várias empresas, o que diferencia uma da outra é a maneira de resolver a questão. Essas dificuldades são a falta de confiança, medo de conflitos, falta de comprometimento, falta de responsabilidade e falta de atenção aos resultados. Esses problemas podem ser resolvidos através de reuniões para abordar e compreender a maneira que tais conflitos

podem ser solucionados e como a equipe pode lidar com essas divergências, entre outras soluções.

Um fator que faz todo o diferencial no ambiente corporativo e em todo o andamento da empresa é a maneira de comunicação e expressão que se faz compreender, ensinar, transmitir, receber, compartilhar e melhorar o trabalho da equipe. Para viver em sociedade a comunicação é essencial e dentro de uma empresa ela é realizada de maneira que os subordinados aceitam um fluxo de comunicação que atenda suas necessidades e os superiores recebem as informações dos subordinados para compreender a situação passada.

Com o avanço tecnológico os meios de comunicação se tornaram mais rápidos e eficazes, pois em poucos minutos uma mensagem pode ser transmitida de maneira escrita ou até mesmo por clips de voz e vídeos. Por isso, é muito importante saber expressar de maneira adequada tanto na escrita quanto na fala a mensagem passada. Através da escrita pode-se registrar sugestões, reclamações, feedbacks, informações, regras, entre outros, para isso, ela precisa ser expressa de maneira clara, sem gírias ou qualquer vocabulário de difícil compreensão. A comunicação verbal é mais utilizada em reuniões, palestras, treinamentos e feedbacks, além de envolver a fala também tem como expressão o tom de voz, fisionomia, gestos e expressões faciais que podem passar diferentes mensagens para diferentes receptores.

A empresa abordada neste projeto Aptiv, tem a equipe como uma grande família e compreende a importância da união e valorização do trabalhador e como a satisfação deles faz diferença em todo o andamento da corporação. Os colaboradores têm abertura para fazerem críticas construtivas, darem feedbacks sobre lideranças e até mesmo sugerir possíveis melhorias para o ambiente corporativo. Isso faz com que eles sintam que tem liberdade de expressar pontos de vista e percebam que a empresa os acolhe e incentiva seu crescimento.

As mensagens são passadas através de reuniões e vídeos em aplicativos de comunicação, mensagens em murais nos pontos movimentados e específicos da empresa, também eles dão e recebem feedbacks pelos sites e grupos da instituição. Assim, é possível manter uma boa comunicação entre líderes e subordinados.

Através dos temas abordados nesse projeto integrado é possível perceber o quanto a comunicação entre pessoas em qualquer situação do cotidiano é importante para desenvolver uma boa interação e partilhar pontos de vistas que contribui para o convívio em sociedade. O diálogo é o caminho para o desenvolvimento pessoal e profissional, bem como a chave para um mundo mais humano, por isso deve ser estimulado e conseqüentemente aprimorado todos os dias.

REFERÊNCIAS

MOLINA, Márcia Antonia Guedes. Comunicação e Expressão. 2012. Disponível em: <<http://www.cliografia.com/wp-content/uploads/2015/02/apostila-comunica%C3%A7%C3%A3o-e-express%C3%A3o.pdf>>.

NASCIMENTO, Lucy Mirian Campos Tavares; GARCIA, Lenise Aparecida Martins. Letramento em tempos de novas tecnologias de informação, comunicação e expressão. **Revista Brasileira de Ensino de Ciência e Tecnologia**, v. 8, n. 3, 2015.

SANTOS, Rosineia Oliveira. A importância da comunicação no processo de liderança. **Revista de Administração em Saúde**, v. 18, n. 72, 2018. Disponível em: <<https://www.cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/128/172>>.

TEIXEIRA, Leonardo Jacintho. **Comunicação na empresa**. FGV Editora, 2007. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=iXbvmq9ocZ8C&oi=fnd&pg=PA7&dq=eficacia+na+comunica%C3%A7%C3%A3o+escrita+e+oral&ots=O19uS2uzop&sig=beUj4dkTA76QqPU6ygoazfcYccA#v=onepage&q=eficacia%20na%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20escrita%20e%20oral&f=false>>.

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

SOUZA, Danielle Maria Rocha Botelho. **PÓS-GRADUAÇÃO CURSO DE COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL**. 2014. Tese de Doutorado. Universidade Cândido Mendes. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K227999.pdf>.

POLITO, Reinaldo; THEODORO, Marlene. 15. Comunicação oral nas organizações nos processos de gestão e de relacionamento. **Comunicação organizacional estratégica: Aportes conceituais e aplicados**, 2016. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=ZFSHCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT309&dq=comunica%C3%A7%C3%A3o+oral+nas+organiza%C3%A7%C3%B5es&ots=w515oeWlJH&sig=QbO0fh7dsfisuGSzt5idhNuEkxU#v=onepage&q=comunica%C3%A7%C3%A3o%20oral%20nas%20organiza%C3%A7%C3%B5es&f=false>>.

OLIVEIRA, Ivone Lourdes; ALENCAR, Terezinha Gislene Rodrigues. A dinâmica comunicativa no ambiente interno das organizações: inter-relação da comunicação formal com a comunicação informal. **Organicom**, v. 10, n. 19, p. 199-209, 2013. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139204/134546>>.

GICLIOTI, Francisco. Reflexos da comunicação formal e informal na estrutura organizacional das empresas. **Revista ADMPG**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <<https://www.revistas.uepg.br/index.php/admpg/article/view/13890>>.

COMUNICAÇÃO e Expressão. 1º edição. ed. [S. l.]: Sagah, 2019. 284 p. v. 2 edição.

ANEXOS

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.