



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**COOPERATIVA AGRO PECUÁRIA DE  
JACUTINGA LTDA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**COOPERATIVA AGRO PECUÁRIA DE  
JACUTINGA LTDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

ANA CAROLINA C. PINA,	RA 1012020200174
DURCILÉIA M. MORAIS,	RA 1012020200071
LAURA E. M. CANDIDO,	RA 1012022200381
RUBIA C. CALIXTRO,	RA 1012022100164

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
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
<b>3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO</b>	<b>9</b>
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	19
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>22</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>25</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, a velocidade com que as mudanças tecnológicas vêm afetando o comportamento humano no mundo contemporâneo e dentro das organizações, trazendo uma necessidade de informação, de pertencimento, participação e autonomia, mudou a maneira de pensar de muitos gestores para sobreviver nessa geração ansiosa e imediatista.

A comunicação é muito importante e está atrelada a essa busca por informação. A necessidade de se comunicar seja ela por qualquer canal, é o que as pessoas mais anseiam e se realizam ao se expressar. Por meio de gestos, imagens, modo de vestir, dançar, pela escrita, pela voz, por redes sociais ou de várias outras formas, de maneira formal ou informal. E essa comunicação “têm” que ser instantânea, pois a sociedade não consegue esperar, senão, já está desatualizada, e uma falha na comunicação pode causar grandes estragos também, até mesmo a falência de uma marca ou empresa.

Um desafio atualmente é o relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe, pois com essas mudanças tecnológicas dentro das organizações, as pessoas se distanciaram diminuindo o convívio social e o coleguismo, deixando os colaboradores mais tensos e com falta de afeto. O uso de *e-mail*, *whatsapp*, videoconferência está cada vez mais presente dentro das organizações, levando as informações de maneira mais veloz e substituindo o contato físico. O que tem que se atentar é que de uma troca de conversa entre os colegas pode surgir grandes ideias e inovações para a instituição.

A Coapeja é uma cooperativa pequena do ramo do agronegócio e apesar de ser uma empresa antiga está em constante mudança para se adaptar aos avanços tecnológicos e mudanças do mundo contemporâneo para conseguir sobreviver no mundo dos negócios. Sua estrutura de gestão é mais horizontal participando os colaboradores na tomada de decisões e deixando-os a par do negócio da empresa, busca também, valorizar o trabalho em equipe recompensando-os pelo resultado; oferece benefícios e comissão pelo desempenho do trabalho; realiza treinamentos técnicos e tem reuniões constantes para tomada de decisão, planejamento e soluções de problemas.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A Cooperativa Agro Pecuária de Jacutinga LTDA - COAPEJA, fundada em 11 de abril de 1962 com sede na Rua Santo Antônio nº125, centro de Jacutinga-MG, inscrita no CNPJ 21.429.865/0001-48 e IE 349.068.393.0081 possui, posto de combustíveis; fábrica de ração animal para grande porte e uma ampla e moderna loja agropecuária, onde comercializam defensivos agrícolas, fertilizantes, ração, medicamentos veterinários e ferramentas; oferece também armazenagem e comercialização de café em grão; assistência técnica veterinária e agrônômica qualificada ao produtor rural associado.

De acordo com o Relatório Anual (2021) a cooperativa tem mais de 1500 associados, sendo 886 ativos, produtores de café e milho e criadores de gado leiteiro das cidades de Jacutinga, Albertina, Ouro Fino, Inconfidentes, Borda da Mata, Monte Sião e Bueno Brandão. Possui uma filial da loja agropecuária na cidade de Ouro Fino-MG, tem fortes parceiros como SPA SAÚDE oferecendo plano de saúde de qualidade para seus cooperados e dependentes, e é inscrita em vários órgãos, dentre eles o OCEMG - Sindicato e Organização das Cooperativas de Minas Gerais.

A COAPEJA tem por objetivo a defesa comum dos interesses econômicos de seus associados, unindo os produtores rurais para se fortalecerem nas negociações em conjunto desde a produção até colocar seu produto no mercado para o consumo final. Sua história agrega ao produtor sustentabilidade e viabilidade.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

### **3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

Comportamento organizacional é o estudo de três fatores determinantes: indivíduos, grupos e estrutura.

Comportamento individual implica em entender quais são as metas, interesses e valores do colaborador e como ele se adequa a cultura e as regras da empresa.

Cultura organizacional é a identidade corporativa, conjunto de valores, crenças e comportamentos. Cada empresa possui sua cultura, o que a torna única; é através de suas crenças e comportamentos efetivos que apresentará em fatos esse diferencial em meio a concorrência.

Comportamento grupal baseia-se no relacionamento entre colaboradores, a comunicação, a tomada de decisões coletivas e a convivência fazem parte da análise de desempenho do grupo, já que ele será responsável pela resolução de problemas e demonstração de competências do grupo em prol de uma meta.

O trabalho em equipe nas organizações depende da comunicação, divisão de tarefas, motivação, conhecimento e competência. Somente através dele é possível ter um bom relacionamento e rendimento interno na instituição, por este motivo é essencial a escolha, o treinamento e o comprometimento para que a empresa evolua. Contudo, para que o trabalho em equipe seja um fator benéfico é preciso superar vários desafios, dentre eles: confiança, respeito, comunicação e comprometimento.

E é através de uma boa liderança que o trabalho em equipe será um aliado no ambiente corporativo.

Garantir uma boa experiência para os clientes é o objetivo de todas as organizações. Mas as empresas produtivas e que possuem um ambiente organizacional saudável visam também um bom relacionamento com os colaboradores, fornecedores e

parceiros e é através dessa postura que a organização ganha confiança, engajamento e uma imagem melhor perante toda sociedade.

### 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho sempre esteve presente na vida dos seres humanos. O conceito de delegar tarefas e executá-las esteve em evolução. Por isso, o homem percebeu que a soma de conhecimentos e habilidades facilitariam o atingir de uma finalidade e a mudança constante de informações fez com que o trabalho em equipe fosse visto como uma grande solução para alguns problemas.

Um trabalho em equipe nada mais é do que pessoas de diferentes conhecimentos e qualidades buscando a solução para um objetivo em comum. Ou também quando uma sociedade move esforços para alcançar uma meta.

Este tipo de serviço é fundamental e o mais comum para suprir as necessidades de uma empresa, pois reúnem profissionais de diferentes experiências e talentos, o que permite uma visão mais ampla dos negócios, além das diferentes formas de pensar e agir. Os colaboradores têm que trabalhar em conjunto para realizar tarefas no dia a dia.

Para que uma equipe tenha um bom resultado na sua busca por soluções de conflitos ou atingimento de objetivos é preciso de alguns pilares, dentre eles:

**Comunicação:** é um dos mais importantes pilares para que uma equipe se forme e para que as atividades possam fluir e serem realizadas de uma maneira formidável. É importante que a informação seja passada sempre que necessário. Ela pode indicar se o trabalho poderá continuar a render ou se terá que trocar as pessoas inseridas do grupo. Sem ela, poderão ocorrer desentendimentos e até mesmo conflitos.

**Dividir tarefas:** também essencial, a delegação de tarefas facilita na colaboração e organização da equipe, principalmente, se essa divisão se basear nas qualidades dos indivíduos. Pois toda pessoa gosta de ser valorizada naquilo que sabe fazer.

**Motivação:** qualquer empresa depende do comprometimento individual de cada pessoa. E é fato de que um funcionário sem motivação não faz render seu trabalho. Por isso é necessário a motivação, sendo por um bom salário, reconhecimento ou benefícios em uma organização, é necessário que o indivíduo esteja sempre se sentindo com vontade de fazer o que faz.

**Conhecimento e competência:** nada disto será possível se os empregados e gestores não tiverem qualquer uma destas qualidades. Sendo assim, é necessário que seja criado um planejamento que busque montar e criar um ambiente que todos possam crescer juntos.

O trabalho em equipe é extremamente importante para o funcionamento de uma organização. A produtividade e o enfrentamento de problemas dependem da qualidade e formação dessa equipe de profissionais. Por isso, é essencial a escolha, treinamento e comprometimento para que a empresa evolua.

### 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Conforme foi pautado no tópico anterior, o trabalho em conjunto é uma grande solução para uma organização. A produtividade acaba rendendo mais quando uma equipe se reúne para chegar a uma tal finalidade, e cada indivíduo colabora com a sua experiência e conhecimento.

Contudo, é preciso enfrentar muitas dificuldades para se conseguir trabalhar em conjunto. Para começar, é preciso saber que este tipo de serviço pode ser composto por diversas pessoas, com personalidades, maneiras de agir e de pensar totalmente distintas. Por conta disso, pode acabar gerando conflitos por algumas ideias e valores não baterem umas com as outras.

Além do mais, existem mais desafios para se superar quando se trata desse tipo de trabalho:

**Confiança:** é preciso confiar cegamente no seu grupo, sabendo que tarefas serão distribuídas e que cada um fará sua parte. E que se alguém não fizer ou não fazer



conforme o combinado, todos terão que carregar as consequências disto. Por isso, também é importante inspirar um pouco de confiança para os outros membros da equipe.

**Respeito:** o respeito passa por muitos aspectos do trabalho em grupo. Cada integrante tem a sua maneira de trabalhar e sua forma de agir. Por isso, quanto mais respeito mútuo tiver na equipe, melhor vai fluir. Aprenda a respeitar, não só os processos de cada um, mas os resultados que todos obtêm.

**Comunicação:** aprender a se comunicar é muito importante para a equipe. Uma falha dela pode causar conflitos e acabar desconstruindo o grupo. E também, para poder se comunicar bem, é preciso muitas vezes escutar.

**Comprometimento:** todos os membros do grupo devem se comprometer com a equipe, sabendo as responsabilidades de cada um. Sempre disposto a ajudar quando se precisar.

Para também conseguir administrar uma equipe, é sempre adequado ter um gestor para conduzir para o melhor caminho. Uma pessoa que seja capaz de orientar, mostrar caminhos e gerar o melhor resultado para um grupo. Ele deverá ser dotado de características técnicas e comportamentais. É preciso ter dons de liderança e ser um líder.

Um líder é aquele capaz de guiar um grupo, gerando motivação e confiança para a tomada de decisões. Para organizar sua equipe, é preciso seguir alguns pilares, dentre eles:

- Demonstrar empatia;
- Praticar uma comunicação sincera e motivadora;
- Ser exemplo;
- Valorizar sua equipe;
- Ter uma visão estratégica.

O trabalho de PI (Projeto Integrado) é um grande exemplo dessas dificuldades. É preciso dividir as tarefas e confiar que todos farão conforme o combinado, entregando no prazo e ajudando os membros que estão com dificuldade. É preciso se comunicar e sempre ter respeito com todas as dificuldades que as pessoas que compõem a equipe passam no dia a dia.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação está no dia a dia de todas as pessoas, seja ela verbal (escrita ou fala) e a não verbal (gestos, expressão facial ou corporal, símbolos, imagens, etc).

Para uma boa comunicação escrita é necessário que a mensagem seja transmitida com clareza e objetividade, ela deve também ser compatível com o público alvo que a mensagem é destinada. O canal também é um fator determinante já que através dele serão definidas várias características textuais, como tipo de linguagem, formatação, entre outras.

Para uma comunicação oral eficiente, seja ela formal ou informal, é essencial que ela seja compatível com o ambiente que será emitida ( por exemplo, no colégio, no ambiente de trabalho, em casa, etc). A voz é um instrumento da comunicação oral no qual deve-se adequar o volume, o tom e a velocidade da fala de acordo com cada circunstância.

A comunicação oral é indispensável e determinante no meio corporativo já que é responsável pelo esclarecimento de argumentos, e pelo entendimento adequado dos fatos que são apresentados entre os diversos setores; sem uma linguagem adequada seria impossível o entendimento e resolução de adversidades.

### 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A forma escrita de comunicação surge pela primeira vez entre os Sumérios (Oriente médio), cerca de 3.000 a.C na Mesopotâmia, desenvolvendo então a chamada “**escrita cuneiforme**”, produzida com o auxílio de objetos em formato de cunha.

Desde então a humanidade encontrou diferentes formas de se comunicar, e essa conquista possibilitou que tarefas antes consideradas complexas como se comunicar com alguém do outro lado do mundo se tornassem simples em nosso cotidiano.

Na comunicação escrita encontramos a figura do escritor, o leitor e a mensagem que se deseja transmitir, anunciar, documentar, recordar entre outros. Para que uma mensagem escrita possa ser compreendida pelo leitor é necessário clareza e objetividade, seja ela de cunho positivo, negativo ou persuasivo.

É necessário também conhecer o público alvo, para que assim possamos definir os meios que melhor se encaixam a cada perfil:

- Atividade profissional;
- Imagem social;
- Idade;
- Regiões/origens.

Escolher a melhor forma de transmitir a informação, seja por e-mail, jornal, revista, memorando ou redes sociais é o primeiro passo para uma comunicação eficaz, além disso definir os objetivos do texto, a abordagem, recursos visuais adequados, palavras, formatação e hierarquizar as informações abordadas são recursos essenciais para uma comunicação clara, objetiva e eficaz.

A Coapeja possui uma comunicação direta com seus cooperados e clientes, e está presente nas redes sociais como *Facebook* e *Instagram*, realizando postagens com frequência sobre assuntos diversos como novidades sobre produtos e serviços, dicas de manejo para produtores, promoções de seus produtos, oportunidades de vagas de emprego, entre outros. A empresa ainda não possui um departamento de *Marketing*, desta forma, cada departamento da Coapeja é responsável pelas publicações.

A comunicação interna da Coapeja é realizada através de *e-mail* para assuntos inoperantes e que precisam ser registrados, e pelo *whatsapp* para assuntos do dia a dia.

### 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral, seja ela formal ou informal, faz, inevitavelmente, parte da vida das pessoas. No ambiente profissional, a palavra falada é usada a todo momento, desde um contexto extremamente informal nos corredores da empresa, por exemplo, em conversa com o colega, até uma situação oposta, totalmente formal como; participar de reuniões, apresentar produtos e serviços, ministrar aulas, apresentar pessoas, prestar homenagens, dar entrevistas, participar de entrevistas de emprego, participar de reuniões e falar ao telefone.

Tanto a forma oral de se comunicar como a maneira como se vestir devem-se adaptar ao contexto e ao meio em questão. No ambiente corporativo, não é diferente: se a pessoa trabalha em um escritório de advocacia, deverá utilizar roupas mais formais e adequar sua maneira de se comunicar, para que a comunicação oral seja eficaz, através do interlocutor e do contexto em que estão inseridos.

A comunicação informal é aquela usada nos encontros entre amigos, família e colegas mais próximos de trabalho, sem se preocupar com a forma como se está falando, de maneira confortável e sem nenhuma dificuldade. No trabalho, em alguns momentos há reuniões que não comportam formalidade, e a comunicação é informal, mas ainda assim necessita de seriedade. Um exemplo disso são as reuniões para resolução de problemas ou de incidentes de última hora, bem como reuniões de *feedback* ou de *brainstorm* (ideias criativas). Nessas reuniões, a comunicação é informal, isto é, não demanda tantas regras ou adequação à linguagem culta formal.

A voz é um elemento da comunicação oral diferente para cada estilo de pessoa, varia de acordo com o tom, velocidade e volume com que se expressa. O tom de voz (grossa, fina, estridente, rouca) é uma característica difícil de mudar, mas que pode ser amenizada quando se aprende a controlar a altura e a velocidade da fala.

Polito (2018) recomenda o cuidado com o ritmo da fala. Isso porque o sucesso de uma comunicação eficaz está, para o autor, na alternância do volume da voz e na velocidade da fala. Em determinados momentos, é preciso falar mais alto, enquanto outros pedem um tom mais baixo; em alguns instantes, devemos falar mais rápido, já, em outros, mais lentamente. Essa alternância do ritmo envolve e motiva o público a acompanhar o conteúdo.

Adaptação é outro elemento fundamental para tornar a comunicação oral mais eficaz, porque mesmo em situações informais, deve-se adaptar o que vai ser dito, pois o modo de falar não pode ser o mesmo usado com um colega de trabalho, um amigo ou um líder.

Já na comunicação formal, é preciso atentar para alguns critérios, como o público para o qual estamos nos dirigindo e o tempo de fala. Algumas dicas dizem respeito à preparação para uma comunicação do tipo formal:

**Conhecimento do assunto:** Segundo Polito (1996, p. 64), “[...] quanto mais profundo o conhecimento do assunto, maiores as chances de comunicação”. O autor recomenda eliminar ao máximo as dúvidas sobre o tema e estudar bem as respostas adequadas para as possíveis perguntas do público. Essa preparação prévia vai auxiliar na confiança, levando a pessoa a se sentir mais segura para falar diante de seu público.

**Tempo:** é importante sempre saber o tempo que se possui de fala, para se preparar treinando e cronometrando o tempo. Da mesma forma, ao cronometrar o tempo, evita que o material preparado seja insuficiente, especialmente em situações como palestras e cursos.

**Prática leva à perfeição:** o planejamento do assunto, o tempo e a prática estão totalmente ligados. Quanto mais se pratica, mais chances a comunicação tem de ser eficaz.

**Envolver o público:** é importante conhecer o público para o qual vai se falar, investigar a faixa etária, os interesses ou a profissão do interlocutor, pode ser uma platéia grande ou pequena ou pode ser uma situação formal, porém individual, com um presidente da empresa ou algum executivo importante. Adequar-se ao público na linguagem e no tom de voz é tão importante quanto saber se o conteúdo é relevante, sendo essencial para uma comunicação eficaz.

A comunicação formal é um dos maiores desafios da comunicação oral, onde muitas pessoas acabam desenvolvendo um medo ou uma ansiedade muito grande, conhecida por muitos no mundo corporativo, que é o medo de falar em público. Polito (1996) aponta algumas causas para esse medo: não conhecimento do assunto com profundidade; falta de prática ou experiência (seja no ramo profissional ou em apresentar temas complexos) e falta de autoconhecimento.

Para amenizar o nervosismo e a ansiedade de uma apresentação formal deve-se estar preparado quanto ao público; se é grande ou pequeno grupo de pessoas, para saber alocar a voz para que todos compreendam e se haverá necessidade microfone e caixa de som. E também quanto a linguagem que será usada ao público; conhecendo antes a formação, profissão e idade das pessoas.

Algumas técnicas podem ser desenvolvidas para uma apresentação eficaz:

- escolher os tópicos que tenham mais familiaridade, conhecimento sobre o tema e o público;
- preparar a apresentação pesquisando e refletindo para ter pleno domínio do tema, organizar a distribuição do assunto de maneira clara com introdução, corpo e conclusão;
- escolher o método da apresentação, improvisado, lido ou memorizado;
- utilizar linguagem não verbal, gestos, postura corporal e expressão facial; o corpo também se comunica.

Dentre os métodos de apresentação deve-se escolher o mais adequado para cada ocasião:

- Improviso é para uma apresentação rápida sobre um tema que se domina. Recomenda-se só escolher esse método no caso de uma apresentação rápida pois tem eficácia na comunicação oral.
- Apresentação lida é quando se tem e utiliza um material de apoio para leitura. Essa opção pode ser bastante entediante se predominar ou dominar totalmente uma apresentação.
- Memorização é a maneira mais difícil de realizar uma apresentação, pois exige muita segurança em relação ao tema abordado.

O melhor método para prender a atenção do público é estar confortável com o assunto, de forma a variar entre esses métodos: a utilização do roteiro possui em seu material de apoio a leitura de trechos significativos e a memorização de conceitos, improvisando de acordo com as reações do público. Dessa maneira, a apresentação será mais dinâmica e o orador demonstrará segurança e domínio do assunto abordado.

Na Coapeja existem as reuniões mais formais que são as assembléias, onde estão presentes os associados, o conselho administrativo e os diretores para tratar de assuntos decisórios e de extrema importância, essas reuniões são de linguagem formal e cordial. Existem as reuniões com parceiros e fornecedores que também são formais com linguagem culta, as reuniões entre a diretoria executiva e os gerentes e responsáveis de setores onde já utiliza uma linguagem mais informal, mas com serenidade, e as reuniões entre setores, equipes técnicas e supervisores que são informais e rotineiras.

Nas reuniões formais da Coapeja se utiliza da tecnologia para apresentação de *slides*, o modo de vestir é levado em conta, a linguagem corporal e a linguagem culta e formal é bem utilizada. Já as reuniões informais são mais a vontade e de linguagem rotineira para discutir assuntos do dia-a-dia, com intuito de passar a mensagem de maneira eficaz para o público presente.

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

#### **3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ**

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

O ato de se comunicar nada mais é do que transmitir uma mensagem (emissor) e eventualmente receber outra mensagem (receptor) como resposta.

Desde os primórdios a humanidade se comunica, os primeiros registros foram as gravuras rupestres, e posteriormente através de gestos, sinais, sons, até o homem evoluir sua comunicação como conhecemos nos dias de hoje através da fala. São diversas as formas de comunicação, mas ela pode encontrar no caminho o que chamamos de Ruído de Comunicação, onde quem envia a mensagem pode ser mal entendido pelo receptor, tornando o conteúdo da mensagem indesejado.

Fatores que devem ser considerados, além das palavras, é o tom de voz, afinal as emoções e o estado de espírito das pessoas podem interferir diretamente no contexto, mudando a interpretação do que foi dito.

O modo de dizer envolve:

- Linguagem corporal;
- Tom da voz;
- Volume da voz.

Outro aspecto importante de interferência que ocasiona ruídos, são os locais onde há barulho excessivo, grande circulação de pessoas ou outras distrações, fazendo com que o receptor não se concentre no conteúdo da mensagem recebida.

Conteúdos técnicos também devem ser analisados com cuidado, já que nem sempre o receptor está familiarizado com esses termos, desta forma opte por termos de linguagem mais simples, em que a mensagem tenha clareza e objetividade.

A linguagem corporal diz muito sobre as pessoas antes mesmo de se iniciar uma comunicação verbal, então para que o corpo esteja alinhado com a fala deve-se ficar atento há alguns sinais:

- Sorriso;
- Manter a postura ereta;
- Transmitir tranquilidade;
- Esquecer o celular durante um diálogo;
- Manter contato visual;
- Deixar uma impressão positiva;
- Ser firme nas atitudes e transmitir segurança.

Além de saber falar, é imprescindível saber ouvir, pois ouvir vem antes do falar, tornando relações bem mais afetivas e efetivas entre emissor e receptor. É tornar o que



o outro tem a dizer importante, prestando atenção, estando presente de fato, com a mente vazia para assuntos diversos aqueles tratados na ocasião, é sentir o que o outro sente, independente da sua própria opinião, ainda que ela seja contrária, ela pode influenciar e muito a decisão do outro.

Para que uma comunicação seja eficaz também se faz necessário perguntar aquilo que não foi compreendido, reconhecendo suas dúvidas, e para isso seja primeiramente um bom ouvinte e absorva o conteúdo da mensagem, formule perguntas objetivas e fique atento ao tom de voz utilizado assim como a linguagem corporal.

Quando nos comunicamos de forma eficaz, fortalecemos os vínculos, criamos oportunidades, resolvemos conflitos. É fazer-se entender e aprender com o outro.

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

Palavra de de origem grega, é formada pelo prefixo *dia* (por intermédio de) e por *logos* (palavra), diálogo é a conversação entre duas ou mais pessoas, para troca de ideias para se chegar a um entendimento recíproco, sem a interferência de ruídos externos, não há em um diálogo espaço para cobrança, julgamento ou avaliação, deixando as partes envolvidas felizes e mais leves.

Diferentemente do debate, onde existe uma preparação de argumentos e ideias conflitantes são defendidas ou criticadas, ou ainda uma discussão que está associada a uma briga ou conversa mais agressiva, apresentando opiniões controversas.

Sabemos que atualmente o contato presencial com as pessoas tem se tornado menos costumeiro, devido aos avanços tecnológicos e ferramentas de fácil acesso para se comunicar por exemplo com alguém do outro lado do mundo, o que torna as relações cada vez mais superficiais, e curtidas são mais valorizadas do o que se importar realmente com o outro.

É sobre envolvimento, empatia e atenção, ter humildade, pois nem sempre quem fala pediu sua opinião ou conselho, às vezes trata-se apenas de um desabafo, por isso mais uma vez seja um bom ouvinte.

No ambiente organizacional o diálogo tem papel fundamental para um bom relacionamento entre equipes e resultados satisfatórios, devendo ser estimulados pelo mediador a participação de todos. Um método eficaz é a roda de conversa.

Estrutura básica:

- Abertura;
- Desenvolvimento;
- Fechamento.

O diálogo nos envolve e nos aproxima das pessoas, não existe certo ou errado, mas a exposição de ideias diferentes.

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

Na comunicação escrita não se consegue colocar entonação, o que a torna uma comunicação arriscada e perigosa, pois o contexto pode ser mal interpretado pelo receptor.

Para uma comunicação escrita eficaz devemos observar os seguintes aspectos:

**Objetivo e tipo de texto:** O objetivo é o que se deseja informar/relatar, e para tanto é preciso definir o tipo de texto, que pode ser uma narração, uma argumentação, um relato, uma exposição ou uma descrição.

**Estruturação do texto:** Deve conter introdução, desenvolvimento e conclusão. Frases curtas, parágrafos pequenos e discrição. Saber escrever bem é um requisito básico para comunicação no trabalho.

**Onde elaborar seu texto:** Diante de tantas ferramentas, escolher a que melhor se encaixe com a necessidade, por exemplo *Word* da *Microsoft*, *Pages* da *Apple*, *Markdown* para publicações *HTML*, *Google Docs*. Levar em consideração o público alvo e definir aspectos relevantes como: boa formatação, excelente apresentação visual e coerência com o perfil do público.

**Gramática e regras ortográficas:** Ter um amplo conhecimento em regras gramaticais e ortografia e não confiar apenas em corretores automáticos, ter sempre acesso a um dicionário online como Michaelis, Dicio e Priberam são confiáveis.

**Leitura e interpretação de texto:** Entender o contexto e não somente as palavras assim como a ideia do texto principal defendida pelo autor. Distinguir causa e consequência e diferenciar fatos dos pensamentos do autor são essenciais.

Textos ricos devem ser capazes de entregar a mensagem proposta com clareza, coerência e objetividade, prendendo a atenção do leitor.

#### **Tópico 4: Comunicação virtual**

Atualmente existem inúmeros tipos de redes sociais, como *Instagram*, *Facebook*, *Linkedin*, *Twitter*, assim como aplicativos de mensagens instantâneas: *messenger*, *whatsapp* e *telegram*, e cada um tem uma finalidade e objetivo de publicação. O objetivo pode ser a divulgação de produtos e serviços, compartilhamento de fotos e vídeos de momentos com a família e amigos, procurar emprego e contatos profissionais ou estabelecer contatos pessoas de amizade.

Há vantagens e desvantagens como mostra o quadro a seguir:

Vantagens	Desvantagens
Aproxima as pessoas que vivem em locais diferentes, pois é uma maneira fácil de manter as relações e o contato.	Falta de privacidade.
Possibilita a interação em tempo real.	Exige cuidado na divulgação de certos pormenores da vida de cada um.
Facilita a relação com quem está mais perto, permitindo manter uma relação de proximidade sem se encontrar fisicamente.	Crianças e adolescentes divulgam informações sobre a escola e locais que frequentam.
Oferece uma forma rápida e eficaz de comunicar algo para um grande número de pessoas ao mesmo tempo.	Pode causar dependência, pois em alguns casos as pessoas não conseguem se "desligar" das redes sociais, deixando coisas importantes por fazer.
Permite avisar sobre um acontecimento, a preparação de uma manifestação ou a mobilização de um grupo para um protesto.	Criação de perfil falso para postar comentários racistas, preconceituosos e racistas.
Facilita a organização de eventos, enviando convites e solicitando a confirmação de presença.	Facilidade de divulgação de notícias, fatos e imagens sem a verificação da fonte, podendo ser "fake news".

O uso excessivo desses meios de comunicação pode causar ansiedade, depressão, solidão, baixa qualidade de sono, autoestima e dificuldade de relacionamento fora das redes. Um ambiente onde tudo o que é escrito fica registrado, é necessário estar atento a informações que possam expor e prejudicar a si mesmo e a outras pessoas.

Diante disso, esses meios devem ser utilizados com sabedoria, pois a reputação de seus usuários está em jogo. Sendo assim, pode-se fazer amigos, negócios, resolver conflitos, mas nunca dispensar o velho e bom diálogo presencial.

### 3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Dicas para um boa comunicação no ambiente de trabalho:

#### **Tenha a internet como aliado:**

Como dito, nos dias atuais o acesso a informações é muito rápido, então, se deve utilizar as ferramentas disponíveis a seu favor, como a criação de grupos de *whatsapp* para comunicação ágil e eficaz entre membros da equipe, onde serão compartilhadas informações relevantes sobre a empresa.

O colaborador não deve deixar que esse fácil acesso a internet o faça perder o foco durante o expediente, com páginas sobre assuntos aleatórios e redes sociais, reduzindo sua produtividade.

### **Inove em suas reuniões:**

Utilizar ferramentas como chamada de vídeo em grupo ou *Google Meet*, tornando reuniões mais produtivas. Desta forma não é necessário grandes espaços como sala de reunião ou deslocamento dos colaboradores envolvidos para um mesmo ambiente, além das conversas serem mais diretas e produtivas.

### **Linguagem corporal:**

Outra forma de comunicação no ambiente organizacional é a linguagem corporal, ou seja, a comunicação não verbal ou escrita, e que merece atenção especial, tendo grande impacto sobre as pessoas ao seu redor, sendo assim, manter um sorriso, os braços descruzados, postura ereta, manter contato visual na conversa, deixar aparelhos eletrônicos à distância durante o diálogo e ser um bom ouvinte.

Nem sempre o conteúdo da mensagem é o mais importante, e sim a maneira como a transmite, afinal gentileza gera gentileza.

### **Linguagem oral:**

A maneira de falar com os colegas de trabalho pode até ser com uma linguagem mais informal, mas com os chefes e superiores deve ser de maneira formal e culta, pois deve transparecer seriedade, profissionalismo e compromisso com o ambiente de trabalho, se preocupando com o uso correto das palavras.

Uma coisa que se deve atentar é que com uso de novas tecnologias na comunicação dentro do ambiente de trabalho, está diminuindo os encontros com os colegas de trabalho no corredor da empresa por exemplo, afetando na troca de ideias que ocorre quando se usa a comunicação oral.

### **LinkedIn:**

O LinkedIn é a maior rede profissional do mundo, com mais de 774 milhões de usuários em mais de 200 países e territórios em todo o mundo. Uma plataforma de contratação para encontrar, conectar e gerenciar candidatos rapidamente. É uma forma

de se comunicar com gestores, candidatos, empresários, organizações entre outros perfis disponíveis na rede social profissional, criar um bom currículo e interagir de maneira estratégica garantirá uma bela reputação profissional, expondo sua qualificação e características pessoais.

O acompanhamento da evolução das tecnologias de comunicação é essencial, pois é considerado um fator positivo para um candidato no mercado de trabalho, de acordo com as grandes empresas.

<https://youtu.be/gNXf3N2C7Iw>

## 4. CONCLUSÃO

O trabalho em equipe possui cinco pilares essenciais: comunicação, divisão de tarefas, motivação, conhecimento e competência. Para que se obtenha êxito no trabalho em equipe é indispensável uma boa comunicação já que o objetivo do trabalho em equipe é justamente a reunião de diferentes pessoas, com diferentes talentos e visões de problemáticas, para resoluções mais eficientes. Saber trabalhar em equipe também é aprender a respeitar as particularidades de cada membro, as tarefas devem ser delegadas de acordo com as habilidades individuais já que cada pessoa possui um talento e melhor desempenho em atividades específicas.

Relembrar o motivo pelo qual cada membro está investindo seu tempo no respectivo projeto, seja em busca de uma promoção, uma bonificação ou apenas pelo reconhecimento de seu bom trabalho, é necessário para melhor engajamento da equipe. Para que todos esses fatores se alinhem é fundamental que sejam selecionados colaboradores que possuam essas qualidades e investir no treinamento deles. A liderança é essencial para conduzir a equipe transformando a teoria em prática.

A clareza e a objetividade são recursos essenciais da comunicação, seja ela escrita ou oral. Alguns dos canais da comunicação escrita são *e-mails*, redes sociais, jornais, cartas, entre outros; e é através da escolha do canal que se identifica o público alvo que por sua vez auxiliará na escolha de formato, linguagem, entre outras características da mensagem. O canal de comunicação escrita externa que a Coapeja utiliza são as redes sociais para divulgação de seus serviços e produtos; já na comunicação interna utiliza *e-mail* para assuntos de cunho gerencial e aplicativos de mensagem para assuntos que possuam temática operacional.

A comunicação oral, seja ela formal ou informal, deve se adequar de acordo com o público alvo, a informal é a utilizada com colegas, familiares e amigos já que é uma maneira despojada de se comunicar; a comunicação formal é utilizada no ambiente de trabalho, na instituição de ensino, em reuniões, pois é utilizada a linguagem culta. A comunicação eficaz se alcança quando há adequação de fatores que são definidos de acordo com o público, o local e o assunto que será abordado. Para prender a atenção do público é necessário conhecimento do assunto e junção de diferentes tipos de apresentação como, improvisação, leitura e memorização. Na Cooperativa Agropecuária de Jacutinga há assembleias que são reuniões formais, nela estão presentes associados,

conselho administrativo e diretores; reuniões com fornecedores, parceiros, gerentes, diretoria, também possuem linguagem formal. Na Copeja a linguagem informal está presente em reuniões entre supervisores e equipes técnicas, pois abordam assuntos rotineiros.

Apesar de ser utilizada a todo momento a comunicação também é desafiadora, pois existem muitos fatores que interferem em sua execução, por esse motivo ela também é temida quando trata-se de uma apresentação, por exemplo; o domínio da linguagem, do assunto, as palavras a serem utilizadas no contexto dependem diretamente do tipo de público em questão, a linguagem usada com uma pessoa humilde, que não possui escolaridade, não é a mesma utilizada com um juiz.

Esse projeto integrado demonstra que mesmo sendo um assunto rotineiro ele é cercado de desafios e aprendizados, as dicas a respeito de uma comunicação eficiente se enquadram em todos os aspectos da vida, pois quando mal interpretadas, as palavras podem trazer conflitos, portanto além de saber se comunicar é essencial saber se expressar.



## REFERÊNCIAS

HINDLE, T. Como liderar reuniões. São Paulo: Publifolha, 1999.

NOBLE, D. Comunicação empresarial.

POLITO, R. Aproveite bem a sua voz. 2018.

POLITO, R. Vença o medo de falar em público. São Paulo: Saraiva, 1996.

Relatório Anual Coapeja, exercício 2021.

<https://integracao.com.br/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>

<https://jornal.usp.br/atualidades/uso-excessivo-das-redes-sociais-pode-levar-a-uma-elaboracao-ficcional-da-realidade/>

<https://www.compactor.com.br/descubra-quais-sao-os-elementos-da-comunicacao-escrita/#:~:text=Na%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20escrita%20%C3%A9%20representado,ou%20mat%C3%A9ria%20em%20uma%20revista.>

<https://www.todamateria.com.br/redes-sociais/>

## ANEXOS

FIGURA 1: COMUNICAÇÃO



FIGURA 2: PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

