



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO/ GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS/  
GESTÃO FINANCEIRA.**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SOUFER**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO/ GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS/  
GESTÃO FINANCEIRA.**

## **PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SOUFER**

### MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

### ESTUDANTES:

DANIEL GABRIEL DE OLIVEIRA, RA

1012022101299

JOICE RIBEIRO RODRIGUES, RA

1012022100429

LIVIA MONTERO JUVENTINO, RA

101202120059

VIVIAN BARROS DA SILVA, RA

1012021200317

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
<b>3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE</b>	<b>8</b>
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	11
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	14
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	17
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	17
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	22
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>23</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>25</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Neste projeto integrado serão analisados os aspectos relacionados às equipes, aos seus comportamentos e as possíveis dificuldades para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

Conceituar equipe e abordar os comportamentos individuais que colaboram para a interação nesses ambientes. Como todo núcleo organizacional há dificuldades, serão exemplificados alguns possíveis problemas e dificuldades que se pode encontrar no trabalho em grupo e como tratar de forma correta.

Também será abordado sobre os tipos de comunicação dentro das organizações, as mais comuns usadas (comunicação oral e comunicação escrita) sendo formal ou informal explicando onde, como e de que forma devem ser feitas cada uma delas, entrando a fundo e relacionando a eficácia e o mal uso de uma comunicação. Para a tomada dessa decisão cada empresa tem a sua estrutura usada como molde para transmitir uma mensagem a todos colaboradores ou individualmente seja eficaz.

Para exemplificar melhor foi feita uma pesquisa com um gestor da empresa escolhida, e com base nas informações passadas pelo mesmo, nos auxiliou na identificação de como é feito o trabalho em equipe, de que forma as equipes são elaboradas, as estratégias em lidar com o comportamento e humano etc. Apresentando a estrutura usada por ele, como gestor, para lidar com os grupos, elaborar reuniões, comunicados e passar informações de uma forma eficaz, ou seja, que todos tenham fácil entendimento e absorção da mesma.

No final de todo aspecto teórico, os alunos irão apresentar um pequeno vídeo, em que devem abordar dicas de como a comunicação pode promover uma pessoa tanto nos âmbitos profissional e pessoal.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A SOUFER é uma empresa voltada a produtos siderúrgicos e tem como objetivo principal “Inovar e Evoluir Constantemente”, assim como é mostrado em seu slogan.

RAZÃO SOCIAL: SOUFER INDUSTRIAL LTDA. CNPJ:45.987.062/0001-77; com a Matriz situada em - SÃO JOÃO DA BOA VISTA - SP Av. Marginal Luiza Bodani Farnetani, s/nº ,Distrito Industrial, CEP 13877-780, tem mais três filiais cadastradas.

Consolidado no mercado como a maior distribuidora independente do Brasil, quem conhece hoje, não imagina como começou. Em 1957, Fernando de Souza iniciou sua própria oficina em uma garagem que ficou conhecida como Serralheria e Funilaria Souza, mas em 1966 mudou para SOUFER, e passou a ser uma loja de ferragens e materiais para construção. Mais tarde em 1970, após adquirir duas máquinas especializadas, voltou com a produção na atividade industrial. O pioneiro Fernando de Souza, faleceu em 1985, deixando a marca para os filhos que seguiram no ramo.

Hoje o Grupo SOUFER, se encontra com 3 filiais:

- SOUFER CAMBUÍ: Usiminas e Gerdau são as duas usinas siderúrgicas que abastecem essa unidade, que tem como foco, a produção de blank, corte slitter, tubos e perfis estruturais.
- SOUFER SÃO JOÃO DA BOA VISTA: direcionada na produção de peças sob medidas e telhas metálicas, no segmento de construção civil e agrícola.
- SOUFER SOLUÇÕES METÁLICAS- SJBV-SP: devido a grande demanda do mercado da construção civil e solar, essa unidade demanda a produção de vigas W e suas variedades.
- SOUFER PINHEIRAL-RJ: voltada à fabricação de tubos, chapas, perfis, telhas metálicas no segmento de construção civil e solar.

O Grupo Soufer participa de uma joint venture em Portugal para fabricação de tubos, além de atender todo o Brasil, seus produtos vão para o mercado internacional, a América do Sul, África e América Central. Além do mais, é parceira da Rodo Steel Logística E Transportes Ltda, que é a transportadora oficial de produtos SOUFER.

A SAS- Serviço a Assistência Social, que cuida da Creche Chafica Antakly na cidade de São João da Boa Vista-SP é apoiada pelo Grupo Soufer.

Hoje, com 56 anos, a Soufer segue a frase: “Um grupo, múltiplas soluções”, justamente pela variada soluções que são tratadas dentro da organização.

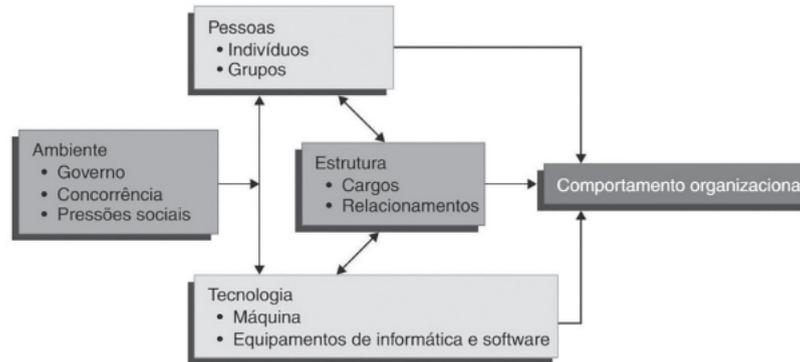
### **3. PROJETO INTEGRADO**

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

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

O estudo do comportamento humano nas organizações ajuda a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas, afinal, são as pessoas que trazem os resultados. Por mais que o planejamento estratégico, a tecnologia, o ambiente organizacional e a liderança sejam usados para levar os colaboradores adiante, existem muitos fatores a serem levados em consideração. Acontecimentos tanto nos ambientes internos e externos trazem suas influências assim, acabam gerando comportamentos que podem desviar a pessoa dos objetivos traçados. E com isso os gestores e líderes devem lidar e fazer com que as relações entre as pessoas dentro da empresa sejam as mais harmoniosas possíveis.

Segundo McShane e Von Glinow o comportamento organizacional estuda as pessoas, suas percepções, decisões, o uso ou não da inteligência emocional, individualmente e suas relações enquanto equipe. Newstrom traçou algumas forças essenciais que afetam o comportamento organizacional tais como: pessoas, estruturas, tecnologia e ambiente onde a organização opera. Como mostra o abaixo:



**Figura 1.** Forças essenciais que afetam o comportamento organizacional.

Fonte: Newstrom (2011, p. 5).

Avaliar os comportamentos, é uma forma de demonstrar para os funcionários que a empresa se importa com os níveis de satisfação e motivação, que podem sofrer quedas motivadas por relacionamentos ruins. O resultado disso é: uma empresa com colaboradores mais engajados, e um negócio com uma boa imagem de mercado.

### 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O grupo ou equipe de trabalho é composto por indivíduos que se relacionam consigo mesmos e com as outras pessoas de forma diferenciada, afinal tem personalidades, interesses e objetivos completamente diferentes.

O que é um grupo?

Um grupo de trabalho se refere a um conjunto de duas ou mais pessoas com um objetivo em comum, que possuem determinadas competências e habilidades e compartilham o mesmo ambiente de trabalho. Conforme as metas estabelecidas pela organização e as demandas encaminhadas pelo líder, cada colaborador realiza suas atividades de forma individual

O que é uma equipe?

Em uma equipe de trabalho, as pessoas se unem em um esforço coordenado, compartilhando informações, vivências e habilidades, em busca de um objetivo comum. As atividades de um integrante complementam o que foi executado pelo outro. Assim, é

a cooperação de todos os colaboradores e a responsabilidade coletiva que garante que o resultado desejado seja alcançado.

Conflitos e críticas também podem surgir, mas normalmente são esclarecidos por meio da troca de feedbacks coletivos, que são vistos como uma forma de crescimento e aprendizagem para todos os membros da equipe.



Fonte: Portal do aluno

Qual é a diferença entre Grupo para Equipe de trabalho ?

A principal diferença entre grupo e equipe é que em grupos de trabalho não há, necessariamente, uma atitude de colaboração mútua e, normalmente, sua estrutura se estabelece em um formato hierárquico bem definido, formado por gestores, coordenadores e colaboradores. Nos grupos a realização do trabalho depende principalmente do esforço individual, enquanto na equipe depende tanto do trabalho individual como do trabalho em conjunto. A responsabilidade pelo resultado final é compartilhada. Comprometimento com os objetivos da organização e somente com metas pessoais.

Comunicação, para definir o que se deve fazer é preciso conversar, para conversar é preciso haver comunicação, o processo de comunicação é técnico. Podem existir falhas, então cuidado. Para que a comunicação seja eficaz é necessário ler, ouvir ou ver. Os objetos devem ser claros e cronologicamente organizados para facilitar a

compreensão, por isso é preciso colocar-se no lugar do outro para sentir sua capacidade de entender o que está sendo comunicado.

### **3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE**

Mesmo que o gestor seja um bom líder e consiga manter a harmonia entre os colaboradores, algumas situações podem passar despercebidas ou serem enfrentadas de forma equivocada. A consequência desse equívoco pode ser apresentada em forma de queda no desempenho dos colaboradores.

O escritor norte-americano Patrick Lencioni, descreve as principais dificuldades enfrentadas pelos gestores no trabalho com as equipes de organizações. Ele acredita que o papel do trabalho em equipe é essencial para a geração de resultados efetivamente significativos dos negócios. De acordo com Lencioni, o caminho para diminuir os possíveis problemas que ocorrem nos trabalhos em equipe é identificar e entender as dificuldades. Vencer esses problemas é o que garantirá a continuidade dos negócios.

Por meio de uma pirâmide, o escritor apresenta os desafios considerando desde a base ao seu pico: falta de confiança; medo de conflitos; falta de comprometimento; fugir das cobranças; e falta de atenção aos resultados. Cada disfunção contribui para que outra aconteça como um efeito dominó.

Neste sentido, comunicam-se também de forma própria. Esses indivíduos podem ter dificuldades em se comunicar, mesmo sem compreender de que forma esta dificuldade ocorre. Assim tanto os grupos como as equipes comunicam-se de forma própria. Esses indivíduos podem ter dificuldades em se comunicar, mesmo sem compreender de que forma esta dificuldade ocorre.

No infográfico, você terá alguns exemplos de quais são as barreiras de comunicação que nos impedem de sermos compreendidos e, com isso, poderemos avaliar o motivo pelo qual não nos fazemos entender.



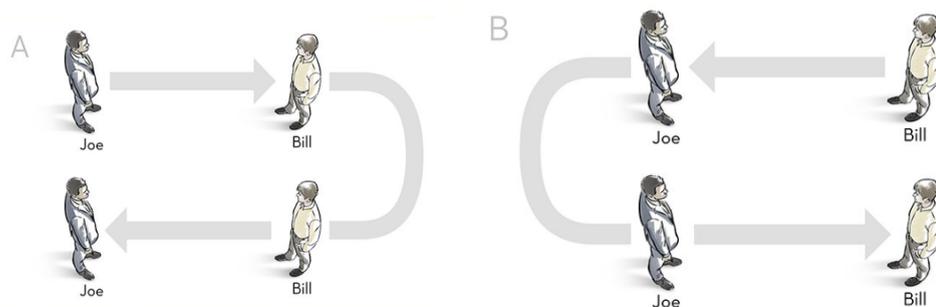
Fonte: Portal do aluno

### 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Da mesma forma que cada pessoa tem sua maneira de agir e pensar, dentro da comunicação e expressão ela tem suas peculiaridades.

Existem ferramentas estratégicas para gestão de, sempre ter, a forma correta e um diálogo saudável, como por exemplo a Comunicação de duas vias, ela apresenta bons resultados dentro das organizações. O que seria a Comunicação de duas Vias? É a existência de um emissor e um receptor, no mecanismo do Feedback, é o diálogo que se pode ter entre duas ou mais pessoas, no caso do Feedback costuma ser mais individual pois costuma ter fins orientativos e construtivos pessoal ou profissional do receptor.

Veja a ilustração a abaixo e você verá um ciclo de comunicação:



Dentro das organizações o Feedback é muito usado por gestores, tendo em vista que em algumas empresas existe também o Feedback reverso, quando o colaborador dá ao seu gestor. Essa é a forma mais clara de se entender a Comunicação de duas vias dentro das empresas: do gestor e/ou níveis hierárquicos mais altos para o colaborador (comunicação descendente); do colaborador e/ou dos níveis mais baixos para o gestor/níveis mais altos (comunicação ascendente) resultando em um diálogo. Nos dias de hoje é importante que uma organização estabeleça uma Cultura de Feedback, que é a prática de criar esse momento de diálogo.

E dentro da comunicação em seus diversos aspectos, existe a forma de transmitir a mensagem, recados e até mesmo o feedback, a comunicação escrita e a oral são as principais usadas nessa transmissão para o receptor. Os tópicos a seguir iremos abordá-las e mostrar sua eficácia quando bem utilizada.

### 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Uma mensagem bem escrita pode aumentar o poder de persuasão ao seu público alvo, a comunicação escrita é a expressão do pensamento por meio da utilização do léxico e das estruturas gramaticais de cada língua com o objetivo de comunicar uma mensagem específica em uma determinada situação.

#### **Aspectos de construção de uma mensagem clara e objetiva**

A escrita está ligada ao funcionamento da língua, neste sentido podemos perceber que não é tão simples garantir que uma mensagem escrita cumpra seu objetivo, para que a mensagem seja eficaz, é preciso transmitir clareza e objetividade; o que não é tão simples.

Quando escolhemos as palavras que queremos usar devemos perceber os diferentes sentidos possíveis para estas palavras e as possibilidades de interpretação dentro do contexto em que se apresentam. Devemos prestar atenção ao leitor e escolher com as partes interessadas assim evitaremos o desentendimento.

Um dos principais requisitos é a clareza para um bom entendimento em qualquer tipo de mensagem, ter clareza nada mais é do que produzir conteúdo de fácil entendimento.

Outro fator importante é a adequação aos interlocutores que são os parceiros na comunicação, o objetivo de toda comunicação é a busca pelo sentido, ou seja, precisa haver entendimento entre os interlocutores, caso contrário, não é possível dizer que houve uma comunicação.

#### **Etapas para a construção de uma mensagem eficaz**

Uma mensagem eficaz depende da capacidade de quem escreve em atentar para os objetivos do que se pretende comunicar. Algumas etapas são fundamentais para a construção de uma mensagem escrito eficaz são elas:

**Identificar os públicos de interesse:** Esta definição é importante, sem esquecer ninguém, porque assim é possível decidir sobre o que, como, quando e a quem comunicar.

**Determinar os objetivos da comunicação:** Nesta etapa decide-se qual a resposta que se deseja obter dos públicos de interesse. Essa resposta pode ser cognitiva,afetiva ou comportamental.

**Desenvolver a mensagem:** A criação da mensagem ideal deve atrair a atenção, gerar o interesse, despertar desejos, conduzir a ação e levar à satisfação.

**Solucionar os canais de comunicação:** Os canais de comunicação podem ser de carácter pessoal ou impessoal e envolver duas ou mais pessoas comunicando-se diretamente: pessoalmente, por telefone, correio ou mecanismo da internet (chats fórum messenger, redes sociais, etc.) É considerado eficaz pela grande oportunidade de individualizar a apresentação e o feedback.

**Definir o orçamento total da comunicação:** Esta é uma das tarefas mais difíceis enfrentadas pelas empresas, uma boa dica é conversar com as principais áreas clientes, nesta ocasião buscar 'vender' os produtos de comunicação interna para potencializar as iniciativas já planejadas por eles.

Quando queremos comunicar uma decisão negativa ou anunciar resultados ruins da empresa, precisamos observar com mais cuidado a linguagem empregada para que o leitor não se sinta injustiçado, por exemplo.

Para iniciar uma boa escrita devemos nos apresentar e introduzir o assunto do que queremos saber ou seja deixar claro o ponto principal, se precisar adicionar algumas explicações.

Devemos ter cuidado para não adicionar informações desnecessárias, tornando a mensagem confusa, se necessário adicione perguntas claras e diretas ao ponto, elabore perguntas abertas, de maneira a receber respostas satisfatórias. Por fim, podemos encerrar retornando o ponto principal é elaborar uma saudação cordial.

### **Diferença entre mensagens positivas, negativas e persuasivas**

Na comunicação empresarial muitas vezes a comunicação escrita é a mais utilizada, um fator importante é ter transparência para comunicar resultados positivos principalmente negativos devem ser incentivados de maneira correta.

### **Mensagens positivas e negativas**

A melhor maneira de saber como a outra pessoa vai receber a mensagem escrita é já se antecipar e pensar como a pessoa vai reagir a tal mensagem.

Se o que for falar não ser tão agradável procure pensar bem nas palavras corretas para que o impacto de quem recebe não seja tão inesperado de qualquer jeito. Devemos amenizar as reações negativas e os possíveis sentimentos de frustração e injustiça.

Quando for escrever uma mensagem não tão agradável negativa, pense na reação do próximo e tente entregar a mensagem o mais sutil possível e leve, argumentando o porquê de não pode fechar o negócio, ou porque não vai querer comprar tal coisa, tente deixar bem convencido do porque não deu para fazer o que a outra pessoa havia planejado. Seja simples e direto pois as explicações acima já teve o papel de amenizar o comunicado.

Quando o e-mail for de mensagem positiva e também negativa tente não às dividir completamente, tente mesclar os assuntos assim amenizando o impacto da mensagem.

Se a mensagem for positiva não deixe só em e-mail, faça com que outras equipes ou setores vejam o resultado alcançado e como um líder expressa gratidão a meta alcançada, esse tipo de mensagem e atitude resulta em um aumento da confiança e do sentimento de pertencimento da equipe.

### **Mensagens persuasivas**

O termo "persuasivo" é um adjetivo derivado do verbo "persuadir", que significa "convencer alguém".

O texto persuasivo tem como objetivo tornar verdadeiro ou correto de que a pessoa possa ver e entender as coisas e dependendo da sua visão de convencê-lo podemos escrever algo que o leitor possa ficar a nosso lado, destacando motivos relacionados e convencendo-o por meio da empatia.

Conforme o wikipédia: "é uma estratégia de comunicação que consiste no uso do recurso e símbolos para induzir pessoas a aceitarem uma ideia, atitude ou ação".

### **Pergunta feita ao gestor da Soufer**

As mensagens escritas feitas em banner ou em quadro de aviso da empresa são bem entendidas pelos funcionários da empresa ?

Resposta: Sim, temos o quadro de gestão a vista e nele todas as informações que são colocados lá são bem entendidas por todos os funcionários

## **3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL**

Sabemos o quanto é importante uma comunicação eficaz, na comunicação oral não seria diferente.

Usamos a comunicação oral na maior parte de nosso dia, desde que acordamos, ela sendo no âmbito profissional ou pessoal, e ela pode ser formal ou informal. Para uma entrevista, uma reunião do trabalho, uma apresentação da escola, apresentação de produtos, palestras, congressos, e na maior parte do tempo no nosso trabalho, usamos a linguagem formal. Esse tipo de linguagem, requer o uso da Norma Culta da Língua Portuguesa, e são nesses contextos que utilizamos algumas palavras técnicas de acordo com cada assunto abordado e claro, sempre visando o público alvo! Já a linguagem informal, usamos no nosso dia a dia, com a família, em casa, com os amigos, e até mesmo no trabalho em horários de descanso ou em reuniões com uma equipe do mesmo setor, onde já existe uma liberdade entre as pessoas.

Para que saibamos qual o tipo de linguagem usamos, precisa saber qual o público alvo, no ambiente organizacional há três formas de linguagem:

- **Descendente:** conforme uma hierarquia, em que o transmissor da mensagem é de um cargo superior ao cargo do receptor. Essa comunicação deve ser firme e com energia, para dar abertura para o diálogo, e que os liderados sintam-se acolhidos, recebam essa mensagem com clareza, e que em qualquer circunstâncias se sintam à vontade para expor o que desejam. Normalmente essa linguagem é estabelecida para instruir os funcionários, fornecer metas, explicar objetivos, passar feedbacks sobre desempenho, criar comprometimento, etc.

- Ascendente: seguindo a hierarquia, das partes operacionais para os líderes e gestores. Usa-se a linguagem formal, para informar o feedbacks, dúvidas, além dos acontecimentos do âmbito operacional. Assim a empresa fica em sintonia com todos os envolvidos.
- Horizontal: entre pares, não existe hierarquia, pois é a linguagem entre setores ou entre colaboradores da mesma equipe. Pode ser usada a linguagem formal ou informal, pois depende da situação da comunicação.

As reuniões em empresas, é uma das melhores formas de ter uma comunicação eficaz, ou seja, assertiva.

Para reuniões precisa-se de:

- um líder preparado;
- uma pauta;
- os objetivos da reunião;

Um líder preparado sobre o assunto, para que saiba sanar qualquer dúvida que possa surgir. Uma pauta para ser seguida, de acordo com os objetivos traçados para a reunião.

O líder deve saber direcionar o rumo da reunião, ter o controle do tempo, além de dar espaço e encorajar a participação das pessoas, saber ouvir e saber administrar o limite de abertura dentro do tempo previsto, para que não fique uma reunião longa e sem rumo.

Além disso, reuniões devem ser informadas com antecedência, para que as pessoas se organizem com suas demandas, e saibam da importância delas para aquele momento marcado.

Na SOUFER há reuniões diárias às 9h em todos os setores para que sejam alinhadas as rotinas e os conflitos de todos os setores. Ou seja, às 9h da manhã, todos estão em reunião. Devemos enfatizar a importância dessas reuniões, pois se a empresa se comunica de forma eficaz a maioria dos conflitos podem ser evitados, segundo Peter Drucker, erros e ruídos de comunicação respondem por 60% dos problemas

corporativos, sendo eles conflitos internos, na desmotivação dos colaboradores, na perda de clientes, em prejuízos financeiros e em muitos retrabalhos.

Com uma boa comunicação oral melhora o clima entre as pessoas e o espírito de equipe, e quem não quer estar em um ambiente estruturado?

### **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

A comunicação sempre esteve presente, conforme a evolução social acontecia, ela estava lá contribuindo na construção das relações entre as pessoas nas sociedades.

Para que a comunicação funcione, ela precisa ser eficaz, ou seja, o que o emissor deseja comunicar precisa ser entendido pelo receptor corretamente.

#### **A fala e seus impactos**

Quando falamos com alguém é fácil entender se a pessoa está falando a verdade ou mentira pois a comunicação não é só a fala mas também como a mensagem é transmitida.

Numa conversa pessoalmente você analisa o tom da voz os gestos da pessoa e daí você consegue perceber se esta pessoa está bem ou se está mal se está ansiosa ou deprimida

A comunicação pode ser dividida em quatro partes;

-Tom da voz

-Cadência

-Volume

-Outras características vocais

A sintonia a comunicação verbal com a não verbal é também importante com a nossa expressão corporal

### **As emoções na comunicação**

Na comunicação, as emoções têm papel fundamental, pois o princípio da comunicação não é o que você diz e sim como o outro entende.

Quando for falar tenha clareza, objetividade e coerência e quando for responder reflita se o que vai ser respondido será falado de forma sutil e amigável.

Tenha sempre atenção na pessoa com quem você está conversando e comunique-se de forma que a outra pessoa entenda o que você está dizendo, e tenha certeza disso quantas vezes for necessário.

### **O corpo fala é muito mais**

A comunicação não verbal funciona para ambos lados; e fazer o seu corpo estar em sintonia com a fala ajuda em uma conversa.

A linguagem corporal é cheia de detalhes de deixar pistas importantes sobre o comportamento humano. Antes mesmo de nos comunicar com alguém nós já formamos uma opinião a seu respeito nos primeiros segundos, quando formos falar tenha sempre uma postura ereta com isso dá a sensação de segurança para as pessoas que deseja conversa, procure sempre o contato visual, esqueça os celulares.

Fale sempre com a cabeça erguida, com isso a pessoa verá que você está prestando atenção no que está sendo dito.

E por fim deixe uma impressão positiva, assim como já demonstrou no começo da conversa, sua despedida tem que ser leve.

### **Você ouve?**

Estamos sempre ansiosos para falar que certas vezes nós esquecemos de ouvir, saber ouvir também te faz bom em comunicação eficaz.

### **O poder das perguntas**

Existem diferentes motivos para não fazer perguntas,mas saber fazer as perguntas certas no momento certo pode ser chave para resolver um conflito.

Para fazer as perguntas corretas,primeiro você deve ser um excelente ouvinte, e em segundo lugar deve ter a humildade de reconhecer que não sabe algo e perguntar.

Perguntar ajuda no aprendizado e melhora o vínculo interpessoal,uma boa comunicação abre portas, cria oportunidades nos fazendo crescer tanto no pessoal quanto no profissional.

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

Você evita conversar com quem tem opiniões diferentes da sua ?Já teve discussão

Por conta de pontos de vista diferentes? Sabia que é possível,sim,ter grandes debates e aprender muito com quem pensa diferente de você.

Verdade seja dita:é mais fácil dialogar com quem tem a mesma visão que a nossa. Entretanto,a habilidade de ter boas conversas mesmo com pessoas com pensamentos distintos é fundamental para que possamos aprender mais e conviver de maneira pacífica com os que pensam diferentes.

Para melhorar o diálogo alguns ingredientes são necessário são eles :

\*Esteja presente de corpo e alma no diálogo

\*Não de lição de moral,esteja disposto a aprender

\*Faça perguntas abertas e permita que o outro fale por si

\*Deixe a conversa fluir,não interrompa o outro

\*Se você não sabe,não diga e nem minta ou suponha algo que pode não ser verdade

\*Não faça comparações,cada pessoa é única

\*Nãos seja repetitivo,isso pode irritar o outro

\*Não seja detalhista e foque no assunto ou mensagem principal

\*Saiba ouvir,isso é mais importante em uma conversa

\*Objetividade e clareza são fundamentais,seja leve

Seguindo estes itens você terá ótimos resultados para melhor dialogar e também melhoria na comunicação de forma produtiva.

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

Dentro da comunicação devemos sempre estar atento aos diversos tipos de textos e qual é o melhor deles é o mais adequado para cada situação, para uma comunicação eficaz podemos destacar cinco tipos de textos mais comuns no cotidiano

-Narração

-Argumentação

-Relata

-Exposição

-Descrição

Como estruturar um texto ?

Introdução

Desenvolvimento

Conclusão

Quando falamos com as pessoas de forma escrita não vemos gestos e nem temos o som da voz da mesma o que faz com que não sabemos como a pessoa reagiu com a tal mensagem o que significa que tenha chance de ser mal interpretado(a) é maior

### **Gramática e regras ortográficas**

A revisão ortográfica é requisito de qualquer texto, muitas vezes, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra mas de toda frase.

Então quando formos enviar a mensagem ou email sempre analisar as palavras se estão escritas corretamente e se não as corrige

### **Leitura e interpretação de texto**

Ler um texto não é o suficiente, é preciso interpretá-lo corretamente, ao ler o texto, talvez você encontre palavras desconhecidas, sendo necessário buscar o significado delas. No entanto, é importante saber que o texto é construído com base em contexto, ou seja, o conjunto de palavras que demonstram uma ideia. Portanto a habilidade é entender o contexto e não apenas o significado de cada uma das palavras.

Encontrar no texto a ideia principal defendida pelo autor e distinguir no texto a causa e a consequência.

### **Pontos de atenção na comunicação virtual**

Quando nos comunicamos em redes sociais e aplicativos de mensagens é importante saber o objetivo ao usar cada um desses recursos ,um ponto de atenção é quanto ao conteúdo compartilhado,principalmente para não expor informações que possam prejudicar você e outras pessoas.

- **Tópico 4: Comunicação virtual**

O modo como nós comunicamos virtualmente são diversos tanto nos ajudam no trabalho nas escolas com parentes distantes e com isso estamos refém de depender cada vez mais da comunicação virtual.

Devemos sempre nos preocupar e ficar atento a comunicação virtual por não estarmos ali de fato,algumas pessoas mudam até o modo de falar e escrever,adotando uma postura mais agressiva e duro já que estão protegidos atrás das telas e as pessoas tomam comportamentos diferentes que tem na vida real.

Por isso é importante usar com sabedoria as redes sociais.

### **Palavras ao vento**

Quantas vezes em um momento de angústias e raiva nos expressamos em redes sociais agressivos ou desmotivados ou animados ou cansados.

Alguns momentos na hora do sentimento acabamos postando ou falamos algo que logo depois nos arrependemos e apagamos tal publicação ou mensagem

Agir no impulso da emoção é um erro que muitas vezes possam nos prejudicar pro resto de nossas vidas

Ter cuidado no que será dito é importante,às vezes agimos de forma errada e não conseguimos desfazer aquilo que já gerou comentários maldosos ou algo contra nós.

A comunicação eficaz envolve saber ouvir, falar, escrever, ler e interpretar também pode ser a peça chave para nossas relações com os outros. A comunicação é o nosso maior aliado e um privilégio do ser humano.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

Após realizar a síntese dos conteúdos, é hora dos estudantes colocarem a “mão na massa”, produzindo um pequeno vídeo de dicas sobre como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação à sua reputação pessoal quanto profissional.

Segue link para visualização: <https://youtu.be/JcfrW2K5Xho>

## **4. CONCLUSÃO**

Concluimos que toda forma e maneira de se comunicar precisa de uma estratégia, ainda mais quando se fala de comunicação organizacional. Quando uma comunicação é estruturada da forma correta ela pode além de passar uma mensagem, ajuda o colaborador a se desenvolver profissionalmente através do feedback. O comportamento humano pode também ser o reflexo de uma comunicação eficaz passada ao longo do período dentro da empresa.

Com isso precisamos, como futuros gestores, sempre elaborar um diálogo bem estruturado e de forma simples para compreensão, absolução e entendimento de todos. Sempre visando em orientar e motivar, para evitar comportamentos irregulares dos receptores.

## REFERÊNCIAS

Comportamento humano nas organizações: conheça 3 dicas para melhorar o desempenho. **Siteware**, 16 jan. 2019. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>. Acesso em: 07 jun. 2022.

Entenda quais são os objetivos do comportamento organizacional, **Ponto Tel**. 27 Out. 2021. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/comportamento-organizacional/#:~:text=Podemos%20definir%20como%20comportamento%20organizacional,colaboradores%20no%20ambiente%20de%20trabalho>. Acesso em: 07 jun. 2022.

Comunicação de duas vias, **Scientology**. Disponível em: <https://www.scientologycourses.org/pt-BR/tools-for-life/communication/steps/two-way-communication.html>. Acesso em: 14 jun. 2022.

Cultura do Feedback, **Metajunior**. Disponível em: [https://metajunior.com.br/blog/2022/06/07/cultura-do-feedback-o-que-e-e-como-aplicar-a-em-sua-empresa/?gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4r-2c\\_jo6ZFLa5lahyU-Cf5T19nEn0wkqXN6XqL0uWajnWGeQrRuQhoCNTcQAvD\\_BwE](https://metajunior.com.br/blog/2022/06/07/cultura-do-feedback-o-que-e-e-como-aplicar-a-em-sua-empresa/?gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4r-2c_jo6ZFLa5lahyU-Cf5T19nEn0wkqXN6XqL0uWajnWGeQrRuQhoCNTcQAvD_BwE). Acesso em: 14 jun. 2022.

<file:///C:/Users/Joice%20RR/Downloads/396ddd40-5929-44d6-83e8-b062aa0ab60a.pdf>

O corpo fala: saiba mais sobre a linguagem corporal, **Viva a vida**. Disponível: <https://www.macunaima.com.br/vivaarteviva/o-corpo-fala-saiba-mais-sobre-a-linguagem-corporal/>. Acesso: 19 jun. 2022.

10 dicas para ter boas conversas – com qualquer pessoa, **Blog do varejo**. Disponível: <https://blog.gazinatacado.com.br/10-dicas-para-ter-boas-conversas-com-qualquer-pessoa/> Acesso: 19 jun. 2022

6 exemplos de textos persuasivos para inspirar sua escrita, **Voozer**. Disponível: <https://voozer.com/pt/blog/exemplo-de-texto-persuasivo/>. Acesso: 19 jun. 2022.

Soufer 56 anos. Disponível: <https://www.soufer.com.br/>. Acesso: 17 jun. 2022.

# **ANEXOS**