



UNIFEOB

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE
ENSINO OCTÁVIO BASTOS**

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

**A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

BANCO DO BRASIL

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE
ENSINO OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

BANCO DO BRASIL

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

José Gabriel Nerio Sardeli – RA 1012022100134

Raquel Gonçalves Costa – RA 1012011100140

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3. PROJETO INTEGRADO	10
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	10
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	10
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	12
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	14
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	14
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	17
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	19
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	19
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	25
4. CONCLUSÃO	26
REFERÊNCIAS	27

1. INTRODUÇÃO

Várias tem sido as mudanças no que se refere à comunicação, nas formas que esta assume, nas estratégias que são utilizadas, na importância que esta tem nas relações, quer pessoais, quer profissionais.

Atualmente vivemos em uma sociedade que desenvolve e quebra barreiras de comunicação a um ritmo frenético, mudanças estas que tiveram e têm um impacto crescente na dimensão da sua importância.

Hoje os colaboradores, de qualquer organização, são agentes ativos na construção e circulação da comunicação e não meros intermediários para a concretização dos objetivos organizacionais.

Este trabalho tem como objetivo estudar a comunicação organizacional ressaltando que esta é um componente fundamental em qualquer organização, capaz de conduzir a comportamentos de maior ou menor adequação aos objetivos individuais, grupais e organizacionais. A comunicação, cada vez mais contribui na estrutura e nas atividades de uma organização, uma vez que envolvem maiores preocupações, tais como conciliar, tanto os interesses da organização, como os interesses dos que nela trabalham. Esta relação da organização com o colaborador oferece incentivos e recompensas (que geram motivações intrínsecas e extrínsecas) em troca de empenho e dedicação por parte destes. Nos tempos atuais, a visão sobre os colaboradores alterou-se e estes são considerados como a principal fonte do sucesso organizacional, um capital humano, que simboliza a importância das pessoas para a eficiência e eficácia organizacional.

De acordo, com Bordenave (1995, p. 16):

A participação é o caminho natural para o homem exprimir sua tendência inata de realizar, fazer coisas, afirmar-se a si mesmo e dominar a natureza e o mundo. Além disso, sua prática envolve a satisfação de outras necessidades não menos básicas, tais como a interação com os demais homens, autoexpressão, o desenvolvimento do pensamento reflexivo, o prazer de criar e recriar coisas, e, ainda, a valorização de si mesmo pelos outros.

Neste sentido, tornou-se necessário programar uma nova concepção das relações humanas no trabalho, para que os colaboradores pudessem começar a ser guiados por um sistema social e a não serem reduzidos a meras unidades caracterizáveis por comportamentos simples e mecânicos (PANTOJA, *et al*, 2013).

Esta concepção advém das mudanças na sociedade e das prioridades organizacionais, que favoreceram a necessidade de humanizar e democratizar a Gestão, libertando-a de conceitos rígidos e mecanicistas derivados da Teoria Clássica, que durante a revolução

Industrial, via o homem como uma máquina, visando, unicamente, a produção mais rápida, eficaz e de baixo custo. Com o passar do tempo, os conceitos mecanicistas e rígidos de gestão revelaram-se ineficazes, já que contribuía para existência de trabalhadores cada vez mais desmotivados com as condições de trabalho que lhes eram impostas, o que acabou por “desacelerar” a produção, gerando um efeito contrário ao esperado.

Segundo Gibson *et al* (1981, p.24) “As organizações são caracterizadas por um comportamento voltado para uma determinada meta ou objetivo. Isto é, perseguem metas e objetivos que podem ser alcançados de modo eficaz e eficiente pela ação conjunta dos indivíduos”, o que significa que os trabalhadores são seres sociais, relacionais, movidos por necessidades intrínsecas (aceitação, pertença) e por necessidades extrínsecas (bens materiais ou imateriais).

Se faz necessário que os interesses da organização estejam de acordo com a autorealização dos trabalhadores, o que requer uma constante atenção às suas necessidades individuais. Sendo o trabalho considerado como conjunto de atividades grupais, estas são mais influenciadas pelas normas de grupo, do que pelos incentivos salariais e materiais, uma vez que o ser humano é motivado pela necessidade de conviver, comunicar e ser reconhecido.

Nesse sentido, “as organizações são instrumentos sociais através dos quais as pessoas combinam os seus esforços e trabalham juntas para atingir propósitos que isoladamente jamais poderiam alcançar” (Chiavenatto, 2004, p.20).

Neste contexto, constituiu-se uma das prioridades nas organizações a existência de uma comunicação interpessoal que seja clara, que encoraje a melhoria do relacionamento e aumente a consciência de que as emoções positivas levam a uma maior perseverança, para com situações adversas. Esta consciência origina um aumento de comportamentos esforçados e persistentes com o sentido de alcançar os objetivos.

Segundo, Bueno (2001, p. 55) "a nova cultura empresarial requer formas de comunicação que obedeçam a uma outra lógica, afinada com a agilidade das tecnologias emergentes, mas também com o incremento da massa crítica".

Uma vez que cada pessoa possui necessidades e fatores motivacionais diferentes, as organizações devem identificar os fatores que motivam os seus colaboradores para que estes possam contribuir de forma eficaz para a organização. Daí o valor da comunicação, mais do que informar, é atrair, é incentivar o bom desempenho quer dos indivíduos que constituem a organização, quer entre as estruturas internas que a suportam.

No quadro destas considerações prévias, definiu-se como objetivo geral deste trabalho, conhecer o modo como se processa a comunicação interna na empresa objeto deste estudo:

Ao nível dos objetivos específicos pretende-se conhecer as percepções dos trabalhadores sobre:

- A informação geral prestada pela empresa;
- A qualidade das comunicações com a chefia;
- O clima organizacional entre colaboradores, (rumores e conflitos na empresa);
- Os meios comunicacionais mais utilizados na empresa;
- A carga de Informação;
- Possíveis mudanças que possam melhorar a eficácia e eficiência da organização.

Relativamente à metodologia, utilizada na presente investigação, é de natureza qualitativa, através de entrevistas semidiretivas, cujo tratamento foi realizado através da técnica de análise de conteúdo.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL		
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA		
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 00.000.000/0001-91 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 01/08/1966
NOME EMPRESARIAL BANCO DO BRASIL SA		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) DIRECAO GERAL		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 64.22-1-00 – Bancos múltiplos, com carteira comercial		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 64.99-9-99 – Outras atividades de serviços financeiros não especificadas anteriormente		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 203-8 – Sociedade de Economia Mista		
LOGRADOURO Q SAUN QUADRA 5 LOTE B TORRES I, II E III	NÚMERO SN	COMPLEMENTO ANDAR 1 A 16 SALA 101 A 1601 ANDAR 1 A 16 SALA 101 A 1601 ANDAR 1 A 16 SALA 101 A 1601
CEP 70.040-912	BAIRRO/DISTRITO ASA NORTE	MUNICÍPIO BRASILIA
		UF DF
ENDEREÇO ELETRÔNICO SECEX@BB.COM.BR		TELEFONE (61) 3493-9002

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
UNIÃO

SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA

DATA DA
SITUAÇÃO
CADASTRAL
03/11/2005

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL

DATA DA
SITUAÇÃO
ESPECIAL

Conforme relatório Anual Banco do Brasil, (2010) a relação do BB com seus funcionários é norteadada por uma política de Gestão de Pessoas que visa transformar o potencial de cada um em diferencial competitivo, por meio da educação corporativa, da transparência e dos programas de ascensão, de qualidade de vida, recompensa e gestão do desempenho.

Os funcionários do Banco do Brasil são admitidos por concurso público. Em todas as seleções externas são observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência, de acordo com o artigo 37 da Constituição Federal. Os concursos são regionalizados e a convocação obedece à classificação na região em que o candidato se inscreveu.

Os destaques de 2010 na área de Gestão de Pessoas foram:
* Investimento de mais de R\$ 118 milhões em educação corporativa na empresa, que possibilitou mais de 600 mil participações em ações de capacitação e aproximadamente 10 mil participações em bolsas de estudos;

- Fortalecimento da Rede Gepes – Rede de Gerências Regionais de Gestão de Pessoas, que permitirá que cada estado brasileiro passe a contar com pelo menos uma unidade Gepes responsável pela execução e operacionalização das políticas e estratégias em Gestão de Pessoas, de relações com funcionários e entidades patrocinadas e de responsabilidade socioambiental;
- A integração de 14 mil funcionários do Banco Nossa Caixa. A condução desse processo foi desafiadora, pois foi necessário integrar culturas, capacitar profissionais, mantê-los comprometidos com o trabalho e oferecer oportunidades de crescimento profissional. Para tanto, houve participação dos funcionários das duas instituições, comunicação aberta, respeito e cordialidade nas interações, além da manutenção de empregos. A forma como o Banco do Brasil integrou esses profissionais foi reconhecida com o prêmio TOP de RH 2010, concedido pela Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil – ADVBI do Projeto BB 2.0, que gerou oportunidades de ascensão e comissionamento para mais de 2.500 funcionários nas agências.

A eleição do Banco do Brasil como uma das melhores empresas para se trabalhar decorre destes fatos acima destacados, mas também por outras iniciativas como a concessão da licença-maternidade de seis meses; o Programa Pró-equidade de Gênero; o Plano Odontológico; os Comitês de Ética; a realização de dois certames de certificação interna de conhecimentos; o Programa Ascensão Profissional e os resultados obtidos com as negociações coletivas em 2010.

Em 2010 os funcionários tiveram o melhor reajuste salarial dos últimos 20 anos (7,5%), a manutenção da PLR, que é referência de Mercado, o melhor piso salarial da categoria e a implantação da carreira de mérito.

O BB encerrou o exercício de 2010 com 109.026 funcionários, ante os 103.971 em 2009. Já a taxa de rotatividade do Banco do Brasil ficou em 5,35%, com 5.700 funcionários desligados.

Para atender a demanda de melhores produtos e serviços, o BB investe em treinamento e educação de seus funcionários. Ao final de 2010 havia no Banco 9.323 funcionários bolsistas nas modalidades graduação e pós-graduação. Considerando treinamentos em geral, e cursos de formação superior (graduação e pós-graduação) o BB registrou 13,55 milhões de horas de treinamento ao final de 2010. Além disso, o Banco do Brasil disponibilizou a seus funcionários a participação no Programa de Certificação Interna de Conhecimentos, como estratégia de capacitação e qualificação profissional. Ao final de 2010, 36,8 mil funcionários foram certificados.

O BB incentiva a obtenção de certificações tais como a CPA 10 e a CPA 20. Estas certificações destinam-se à certificação dos profissionais que desempenham atividades de comercialização e distribuição de produtos de investimento nas agências. Ao final de 2010, 61,4 mil funcionários possuíam tais certificações e o Banco do Brasil é a instituição financeira com maior número de funcionários certificados. Vale ressaltar que o Banco do Brasil incentiva a obtenção de certificados em prevenção e combate à lavagem de dinheiro sendo que, no ano de 2010, foram certificados 3.003 funcionários.

Para auxiliar seus funcionários a aprimorar seus talentos, crescer profissionalmente e contribuir para a realização dos negócios, o Banco do Brasil investe em capacitação e também conta com a Universidade Corporativa do Banco do Brasil (UniBB).

Principais números na capacitação de funcionários ao final de 2010:

- 238 funcionários bolsistas em cursos de idiomas – desde a criação do Programa de bolsas de estudo de idiomas estrangeiros em 1990, cerca de 36,7mil funcionários já receberam incentivo do BB, entre bolsas e certificações;
- 3.967 funcionários com bolsas de graduação – desde a criação do programa em 1997, cerca de 23 mil funcionários já receberam incentivo do BB;
- 5.356 funcionários com bolsas de pós graduação, MBA, mestrado e doutorado – ;
- autorização de 55 participantes em treinamentos no exterior – desde a criação do programa em 1999, 389 funcionários já participaram de eventos dessa natureza;
- mais de 23,5 mil treinandos já passaram pelo Programa BB MBA Desenvolvimento da Excelência Técnico-Gerencial. Deste total, 3,1 mil são profissionais de empresas

e entidades clientes, fornecedoras e parceiras do Banco que foram para a sala de aula junto com os funcionários do Banco do Brasil;

- média de horas de treinamento por funcionário: 78,81, considerando os treinamentos nas modalidades presencial, autoinstrucional e em serviço. Se forem consideradas as horas de treinamento oriundas da educação superior (graduação e pós-graduação), a média de horas foi de 124,30.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

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 em sua empresa é muito importante.

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.

Por mais que existam regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, nenhuma organização vai moldar o modo de agir de seus colaboradores com isso. É importante saber que há outros pontos – muito mais determinantes – que podem interferir no comportamento humano nas organizações.

Acontecimentos tanto nos ambientes internos como externos trazem suas influências. Assim, eles acabam gerando comportamentos que podem desviar as pessoas dos objetivos traçados.

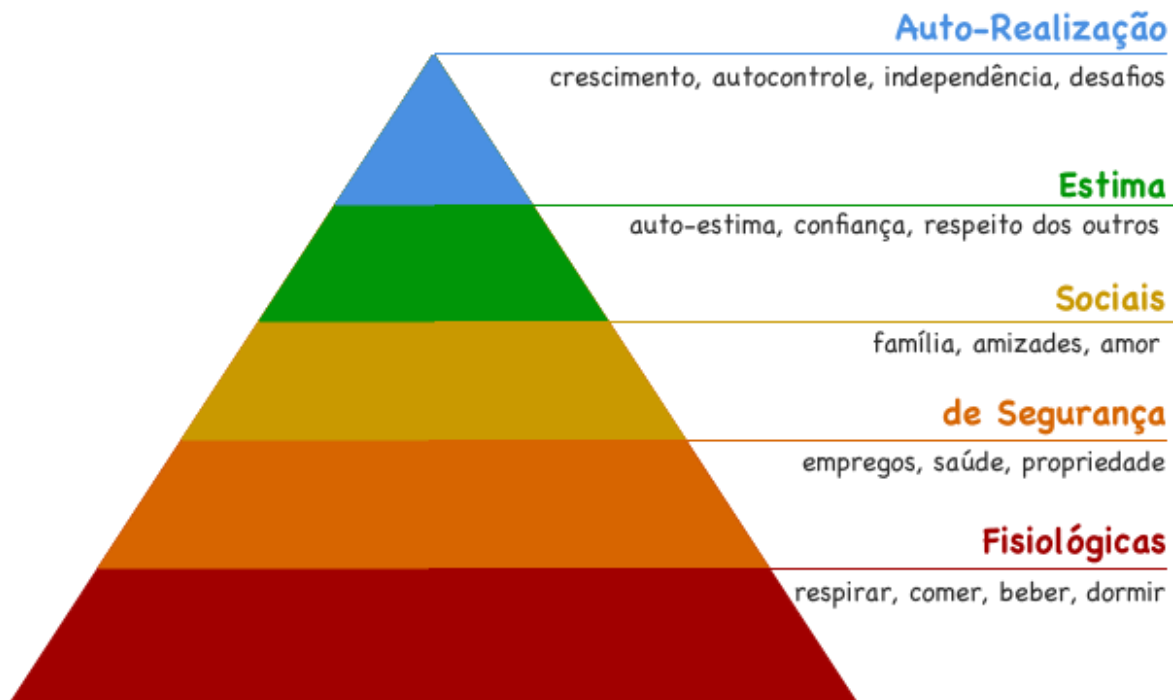
É por isso que os gestores e líderes precisam **trabalhar com uma meta** em mente: fazer as relações entre pessoas dentro da empresa serem as mais harmoniosas possíveis. Só assim será viável melhorar o desempenho dos profissionais de acordo com os objetivos da organização.

O estudo do comportamento humano nas organizações ajuda a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas. Seja em particular ou em um grupo na empresa, cada comportamento pode afetar o resultado de todo um conjunto.

Entendendo esses modelos de comportamento organizacional, você conseguirá criar estratégias para fazer com que os colaboradores atuem da maneira certa em determinadas situações.

Para o **líder da empresa**, é fundamental fornecer a todos um ambiente para o sucesso de cada um, o que reflete diretamente no sucesso do negócio. Por isso, um gestor

precisa se dedicar a **melhoria do ambiente de trabalho**. Para isso, conhecer melhor o comportamento de cada pessoa pode ser uma ajuda fantástica.



Mesmo com essas necessidades apontadas por Maslow em nossa mente, fica a pergunta: o que determina a forma como cada indivíduo age?

Na prática, **existem 3 fatores que são os principais responsáveis por determinar os comportamentos**.

Os 3 fatores que influenciam o comportamento humano nas organizações:

1. **Valores:** são as crenças e os aprendizados adquiridos ao longo do tempo. Esses fatores são determinantes para as atitudes dos indivíduos na sociedade;
2. **Motivos:** o que motiva cada indivíduo? Quais as necessidades que consideram mais importantes? São as respostas a essas perguntas que movem as pessoas e justificam seus comportamentos;
3. **Modelos mentais:** cada pessoa constrói um significado diferente para cada experiência. Apesar de duas pessoas passarem por uma mesma situação, elas têm reflexos diferentes sobre elas. Essa é a ideia passada pelos modelos mentais, que podem ser definidos como **a base da experiência ou da cultura pessoal de cada um**.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

“Duas cabeças pensam melhor do que uma.” Muitas pessoas já ouviram o conhecido ditado que incentiva o trabalho em equipe. Ainda assim, muitos não entendem a importância nem sabem como trabalhar em equipe. Pelo ditado, parece algo bastante simples, mas na prática, entender o que é trabalhar em equipe e realizar esse feito de maneira eficaz, pode ser uma tarefa bastante difícil.

Ainda assim, em tese, o trabalho em equipe domina grande parte do trabalho realizado nas organizações hoje. Um estudo publicado na The Harvard Business Review descreve que, nas últimas duas décadas, o tempo gasto por gerentes e colaboradores em atividades colaborativas cresceu 50% ou mais. Além disso, os colaboradores estão gastando cerca de 80% do seu dia de trabalho para se comunicar ou interagir com colegas sobre atividades relacionadas ao trabalho.

Como passamos muito tempo colaborando com outras pessoas, é fundamental aprender como estimular o trabalho em equipe. A conexão que as pessoas sentem no ambiente de trabalho e as equipes como um todo podem falhar se não houver harmonia. Essa conexão, na realidade, pode ser considerada uma das necessidades humanas mais básicas. Brene Brown, professor da Faculdade de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade de Houston, explica:

“Um profundo sentimento de amor e pertencimento é uma necessidade irresistível de todas as pessoas. Somos biologicamente, cognitivamente, fisicamente e espiritualmente ligados a amar, a ser amados e a pertencer. Quando essas necessidades não são satisfeitas, não funcionamos como devíamos.”

Isso se estende ao nosso ambiente de trabalho e aos tipos de conexões que desejamos ter, sentir-nos realizados, nutridos, apreciados – e até mesmo amados – no trabalho. Quando não temos essa conexão com nossos colegas, gerentes e líderes, o trabalho é mais difícil e menos satisfatório.

Por isso, hoje vamos lhe explicar o que é trabalho em equipe, qual sua importância, quais fatores dificultam seu desenvolvimento e, ainda, como estimular o trabalho em equipe. Continue lendo para saber mais!

Basicamente, o trabalho em equipe é uma maneira de trabalhar em conjunto, união e harmonia. Os colaboradores desenvolvem sua honestidade e confiabilidade e, por isso, confiam uns nos outros. Além disso, são unidos nas tomadas de decisão e em prol de um mesmo objetivo.

Isso significa que não existem diferenças de opiniões? Claro que existe! Em um lugar com pessoas diferentes, sempre vão haver divergências. Mas, quando todos trabalham

em equipe, aprendem a se respeitar, a ser flexíveis, ouvir o outro e, muitas vezes, mudar de opinião.

Individualismo

Embora seja uma ideia ultrapassada, muitos colaboradores ainda acreditam que trabalham melhor sozinhos e que os outros apenas os atrasam. Mas, esse individualismo atrapalha a equipe de ir para frente, pois, dessa forma, dificilmente os interesses estarão alinhados.

Falta de foco

Sem um objetivo comum, os colaboradores tendem a se dispersar e a deixar de trabalhar na mesma sintonia. Como dito acima, é necessário que os interesses estejam alinhados para que a equipe funcione bem.

Inflexibilidade

A falta de flexibilidade de um pode prejudicar toda a equipe. Isso porque é necessário conciliar ideias, experiências e pontos de vista, buscando a melhor solução em conjunto. Dessa forma, não pode faltar respeito e flexibilidade, pois muitas vezes é preciso abrir mão de ideias, ouvir e concordar com o outro.

Falhas na liderança

O gestor tem um papel fundamental na motivação do trabalho em equipe. Ele precisa estar preparado e gerar em seus colaboradores o sentimento de união e harmonia. Além disso, é função do líder unir pessoas certas no momento oportuno, extraíndo o melhor de seu trabalho.

Desvalorização do outro

Assim como o respeito é importante, valorizar e compreender o trabalho do outro também é. Muitos colaboradores acham que são mais importantes que os outros, que sabem mais e, por isso, desempenham um trabalho melhor. Mas não é bem assim. Todos são importantes para a equipe, e ela só funciona bem por causa da diversidade. Além disso, a soberba e a falta de respeito provocam conflitos, desavenças e desanimam os membros da equipe.

Falta de comprometimento

O trabalho em equipe só vai funcionar se todos estiverem comprometidos. É necessário motivação, engajamento e comprometimento para entregar o melhor.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação exerce um papel cada vez mais importante na vida das pessoas, tanto no trabalho quanto no convívio social, dessa forma, a comunicação oral e escrita se fazem presentes em todos os contextos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para se relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência, é a comunicação. Saber se comunicar seja com quem for e em qualquer lugar contribui para um bom desenvolvimento pessoal e para uma boa formação profissional.

Mais do que isso, é poder se expressar através das palavras e da escrita, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso da linguagem escrita e oral, a comunicação ocorre com a decodificação da mensagem transmitida pelo emissor ou locutor da mensagem e conforme a variedade linguística empregada para se comunicar, o receptor ou interlocutor entenderá ou não a mensagem transmitida.

É importante saber se comunicar com diferentes públicos seja dentro da empresa ou fora dela, como a família e os amigos. Nas empresas, no caso da apresentação de um projeto, por exemplo, a clareza e objetividade na comunicação são fundamentais quando se deseja prender a atenção das pessoas sem cansá-las e nem deixar que elas saiam antes mesmo de terminar de falar.

Vale salientar que falar muito não é falar bem, mas falar bem também não significa falar pouco, mas o suficiente para expor as ideias e ser compreendido. As pessoas também devem ter atenção quando escrevem, para não se deterem a informações desnecessárias durante o desenvolvimento de um assunto para que não haja distorção da informação e nem a ausência de atenção no foco principal do assunto.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Apenas entregar uma mensagem não é suficiente; deve atender ao propósito do remetente. Então, tendo isso em mente, vamos discutir os elementos que tornam a comunicação eficaz:

1. Clareza na mensagem

A mensagem que o remetente deseja transmitir deve ser simples, fácil de entender e sistematicamente estruturada para manter seu significado.

2. Mensagem Correta

As informações comunicadas não devem ser vagas ou falsas em nenhum sentido. Além disso, cuidado com erros gramaticais e de digitação.

3. Ofereça informações completas

A comunicação é a base para a tomada de decisões. Então, se a informação estiver incompleta, pode levar a decisões erradas.

4. Precisão

A mensagem enviada deve ser curta e concisa para facilitar a interpretação direta e dar os passos desejados.

5. Confiabilidade

O remetente deve ter certeza de que tudo o que ele está transmitindo está certo por seu conhecimento. Até mesmo o destinatário deve confiar no remetente e pode confiar na mensagem enviada.

6. Consideração do destinatário

O meio de comunicação e outras configurações físicas devem ser planejados. Então, devemos ter em mente a atitude, a linguagem, o conhecimento, o nível de educação e a posição do destinatário.

7. Cortesia do remetente

A mensagem assim redigida deve refletir a cortesia, humildade e respeito do remetente para com o destinatário.

Para obter algumas habilidade de comunicação eficaz deve-se transmitir uma mensagem de forma eficaz é uma arte e também uma habilidade desenvolvida após muita prática e experiência.

Porém, você também pode aprender de maneira mais rápida e orientada junto ao time de especialistas da Smartalk.

O conjunto predeterminado de habilidades necessárias para um processo de comunicação influente são as seguintes:

- Observância: uma pessoa deve possuir habilidades de observação afiadas para obter mais e mais conhecimento e informações;
- Clareza e brevidade: a mensagem deve ser redigida em palavras simples, e deve ser clara e precisa para criar o impacto desejado sobre o receptor;
- Ouvir e compreender: a habilidade mais crucial em uma pessoa é ser um bom ouvinte, alerta e paciente. Ele deve ser capaz de compreender e interpretar bem a mensagem;
- Inteligência Emocional: uma pessoa deve estar emocionalmente consciente e ter a capacidade de influenciar os outros de dentro;

- Auto-eficácia: além disso, ele / ela deve ter fé em si mesmo e em suas capacidades para atingir os objetivos de comunicação;
- Autoconfiança: sendo uma das habilidades essenciais de comunicação, a confiança aumenta o valor da mensagem que está sendo transmitida;
- Respeito: transmitir uma mensagem com cortesia e respeitando os valores, crenças, opiniões e ideias do receptor é a essência de uma comunicação eficaz;
- Comunicação Não Verbal: para se conectar melhor com o receptor, o emissor deve envolver também a comunicação por meio não verbal. Isso inclui gestos, expressões faciais, contato visual, postura, etc;
- Seleção do meio certo: a escolha do meio correto de comunicação também é uma habilidade. É necessário selecionar um meio apropriado de acordo com a situação, prioridade da mensagem, ponto de vista do receptor, etc;
- Fornecendo Feedback: a comunicação eficaz é sempre um processo bidirecional. Uma pessoa deve receber e dar feedback para apresentar a perspectiva da outra pessoa também.

A comunicação eficaz garante autodisciplina e gestão eficiente. Afinal, uma vez que os funcionários são ouvidos pela alta administração e há comunicação aberta na organização.

No team building as pessoas na organização trabalham em equipe para atingir objetivos comuns. Portanto, a comunicação eficaz aumenta o moral de toda a equipe.

As interações geralmente simplificam as coisas. Eles motivam positivamente os funcionários a ter um melhor desempenho e manter relações de longo prazo com outras pessoas na organização.

A comunicação eficaz é considerada uma base para construir confiança e garante o compartilhamento de informações completas.

Cria um ambiente onde os funcionários são livres para compartilhar suas ideias, explorando seu lado criativo e inovador.

A comunicação eficaz elimina a possibilidade de confusão e mal-entendidos, transmitindo a mensagem de forma clara e adequada.

Manter relações cordiais entre os colaboradores e a gestão, potencia o funcionamento e conduz à concretização dos objetivos e metas corporativos.

No mundo dos negócios, muitos empregadores acreditam que comunicações internas adequadas podem aumentar significativamente a produtividade dos funcionários.

Embora a comunicação em si pareça simples, muitas vezes quando tentamos estabelecer comunicação com outras pessoas, sempre há uma chance de desconexão.

Isso pode causar conflitos e frustrações na vida pessoal ou profissional nas relações com outras pessoas.

Ao adquirir fortes habilidades de comunicação, você pode se conectar melhor com todos à sua volta.

Nos tempos modernos em que vivemos, recebemos, enviamos e processamos um grande número de mensagens todos os dias. Mas uma comunicação bem-sucedida é muito mais do que compartilhar informações, é também uma compreensão dos sentimentos por trás dessas informações.

Uma comunicação bem-sucedida pode aprofundar as relações na vida pessoal ou profissional. Na vida pessoal, eles podem nos ajudar a entender melhor as pessoas e situações que acontecem no dia a dia.

O desenvolvimento de habilidades de comunicação pode nos ajudar a evitar conflitos, compromissos e ajudar na melhor tomada de decisões.

Com fortes habilidades de comunicação, você pode claramente impactar seus negócios. Grandes comunicadores são aqueles que trazem soluções, impulsionam a mudança, motivam e inspiram seus colegas.

Ao melhorar as habilidades de comunicação, podemos melhorar o envolvimento dos funcionários.

Então, melhoramos o trabalho em equipe, a tomada de decisões e a comunicação interna no local de trabalho.

Por esse motivo, as habilidades de comunicação são as habilidades sociais mais exigidas que os empregadores procuram em seus funcionários.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação é um dos processos fundamentais em nossas vidas, através do qual pensamentos, informações, sentimentos e muito mais podem ser trocados. Os meios de comunicação mudam com o avanço da tecnologia, por exemplo nos anos 90 os telefones eram usados principalmente para comunicação, hoje os smartphones são amplamente utilizados para comunicação. Basicamente, a comunicação pode ser de dois tipos; comunicação verbal e comunicação não verbal. Nas organizações, o modo verbal de comunicação é usado para compartilhar informações ou transferir a mensagem. Além disso, a comunicação verbal é dividida em duas formas de comunicação; comunicação formal e comunicação informal. A comunicação no escritório ou organização que ocorre através do canal oficialmente designado ou do canal predefinido é conhecida como comunicação

formal. Por outro lado, a comunicação informal também ocorre no local de trabalho entre os funcionários, embora não seja feita pelos canais oficialmente designados e o tema da discussão seja mais amplo, pois pode ser fofoca, discussão casual, seja relacionada ao trabalho ou qualquer outra coisa .

A comunicação formal também é conhecida como comunicação oficial, pois é realizada através de meios previamente planejados ou oficialmente designados. O contexto da conversa também é preparado antes da comunicação e a maioria das coisas segue em ordem hierárquica. O contexto da conversa já é escolhido nesta forma de comunicação e ocorrem discussões mais orientadas para o trabalho. Ao fazer este tipo de comunicação, um certo tipo de regras e regulamentos, convenções e estilos são seguidos. O jargão não é usado na comunicação formal, e a conversa é feita principalmente de forma documentada, pois é mantida como evidência para fins oficiais. A comunicação formal é um processo confiável e demorado, que pode até ser apresentado como prova em juízo. Quem realiza esse tipo de comunicação garante privacidade e não vaza informações. Pedidos, solicitações, pedidos e relatórios em organizações ou escritórios são alguns exemplos proeminentes de comunicação formal. Além disso, a comunicação formal é de quatro tipos; para cima ou de baixo para cima, para baixo ou de cima para baixo, horizontal para comunicação lateral e transversal ou diagonal.

A comunicação informal também é conhecida como comunicação de videira; ocorre entre os funcionários no local de trabalho por meio de qualquer canal. Ao contrário da comunicação formal, a comunicação informal não ocorre através do canal oficialmente designado. O contexto da conversa ou informação se espalha em todas as direções, uma vez que o determinado ponto ou tarefas orientadas ao trabalho não são realizadas nele. A comunicação informal é o modo de comunicação que ocorre quando os colegas interagem uns com os outros, que pode ser na sala de jantar durante uma pausa para o café ou sentado na área do jardim do escritório. Nenhuma regra ou regulamento é seguido neste tipo de comunicação e pode ser em qualquer convenção ou estilo. A conversa também pode ter um propósito em relação ao trabalho de escritório, embora gire principalmente em torno da vida pessoal, fofocas da equipe do escritório ou muitos outros tópicos. A comunicação informal é oral e não possui comprovação oficial. A comunicação informal é de quatro tipos; cadeia de fita simples, cadeia de cluster, cadeia de probabilidade e cadeia de fofocas.

Comunicação formal versus comunicação informal

- A comunicação no escritório ou organização que ocorre através do canal oficialmente designado ou do canal predefinido é conhecida como comunicação formal. Por outro lado, a comunicação informal também ocorre no local de trabalho entre os funcionários, embora não ocorra através dos canais oficialmente designados

e o tema da discussão seja mais amplo, pois pode ser focada, discussão casual seja relacionada ao trabalho ou qualquer outra coisa.

- A comunicação formal também é conhecida como comunicação oficial, enquanto a comunicação informal também é conhecida como comunicação de vídeo.
- A comunicação formal é de quatro tipos; para cima ou de baixo para cima, para baixo ou de cima para baixo, horizontal para comunicação lateral e transversal ou diagonal. Por outro lado, a comunicação informal é de quatro tipos; cadeia de fita simples, cadeia de cluster, cadeia de probabilidade e cadeia de focos.
- A comunicação formal é feita principalmente na forma escrita, enquanto a comunicação informal é feita principalmente na forma oral.
- A privacidade é bem mantida durante a comunicação formal, enquanto nenhuma privacidade é feita durante a comunicação informal, isso pode ser feito a qualquer hora, em qualquer lugar.

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

Comunicação é algo que aprendemos a fazer antes mesmo de aprendermos a falar. O choro de um bebê é uma comunicação, olhares, gestos, silêncios... mas será que toda comunicação é eficaz?

Comunicação eficaz é daquelas coisas que deveriam ser instintivas. Mas acaba sendo o oposto. Se comunicar está entre os principais desafios das pessoas.

Quando você não se comunica direito, acaba desgastando suas relações, sejam elas de trabalho ou familiares. Se você já presenciou uma briga de família por causa do "telefone sem fio", sabe do que estou falando.

Afinal, uma informação corrompida ou distorcida pode comprometer relações por anos. Agora imagine isso no seu emprego ou com seu cônjuge. Pode ser catastrófico!

Porém, comunicar-se de maneira eficaz é muito mais do que falar e ser ouvido.

Uma comunicação eficaz é quando o que falamos é integralmente compreendido pelo interlocutor. Quando nossa intenção é compreendida e a interpretação do interlocutor é fiel ao que tentamos transmitir.

Precisa ser feita de forma que corte ruídos externos, impeça desentendimentos e não cause frustrações.

Embora pareça óbvio, a teoria é bem mais fácil do que a prática.

Principalmente para profissionais que dependem da comunicação para conseguir trabalhar. Qualquer erro pode prejudicar o negócio e criar uma bola de neve de desinformação que prejudica todos os envolvidos.

Alguns princípios são essenciais para que a comunicação ocorra da forma correta:

- Exige que nos dediquemos a ouvir o outro;
- Deve ser tanto verbal quanto não verbal;
- Controle das emoções e das situações estressantes;
- Enfatizar e demonstrar ideias.

Assim, comunicação eficaz é aquela que atinge com efetividade seu objetivo, qual seja, transmitir uma mensagem com clareza, por meio de diversos canais de comunicação.

Em síntese: o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

Quando nos comunicamos, pretendemos transmitir uma mensagem. Essa relação de comunicação é composta por um emissor e um receptor, exercida por meio de uma linguagem para a transmissão de uma mensagem. Entenda do que se trata cada um desses elementos:

- Emissor: responsável por transmitir a mensagem, com todas as informações necessárias para o entendimento assertivo e efetivo;
- Receptor: quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;
- Linguagem: códigos de linguagem utilizados para que haja a transmissão correta das informações;
- Mensagem: o conjunto de informações que são transmitidas.

Sem esses elementos listados acima, a comunicação pode não ser eficaz e gerar estresses desnecessários.

Existem três tipos principais de comunicação que você pode encontrar no seu dia a dia:

- Comunicação 360: muito utilizada por empresas, essa comunicação envolve uma negociação direta entre consumidor e vendedor, por exemplo, onde as pessoas buscam o meio termo da relação.

- Comunicação assertiva: focada na clareza e redução de conflitos. Muito utilizada também por empresas, principalmente os departamentos de R.H. e pelos líderes, para passar informações importantes e exigir sem gerar um sentimento negativo em quem ouvir.
- Comunicação não violenta: é uma estratégia que tenta ser empática e construir acordos que evitem julgamentos por qualquer das partes. Ela é muito eficaz quando se lida com pessoas de diferentes culturas ou realidades.

Depois de entender os elementos e a importância de conseguir executar uma Comunicação Eficaz, chegou o momento de aprender, com dicas simples, como aprimorar essa habilidade:

- Não tenha medo de fazer perguntas
- Quem se comunica bem, não tem medo de fazer perguntas.
- Se você não entendeu algo que foi dito ou precisa de maiores explicações, não hesite em questionar. A comunicação só é efetiva quando a mensagem é transmitida claramente.
- Fale sempre com a maior clareza possível
- Sempre que conversar com alguém, tente observar se a mensagem foi recebida claramente. Esse é um hábito que precisa ser exercitado, pois estamos muito acostumados a pensar na próxima coisa que precisamos falar e não prestamos atenção se a mensagem já transmitida foi clara o bastante.
- Quando possível, escreva, embora usemos a comunicação oral como base em muitos casos, a comunicação escrita tende a ser mais clara. Por escrito você sempre tem a certeza da palavra usada e consegue perceber onde sua explicação não foi tão clara. Mesmo no caso de uma reunião, por exemplo, é importante fazer uma ata para deixar registrado o que foi falado.
- Tópico 2: Diálogo e o poder de uma boa conversa
- Tópico 3: Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

Se a sua função dentro da companhia em que trabalha envolve a escrita, mesmo que esporadicamente, é importante que procure sempre melhorar e desenvolver essa habilidade. Quando se trata de escrever bem não são apenas os erros ortográficos que podem comprometer o entendimento, mas também a forma como as ideias são passadas para o papel. Confira, a seguir, dicas que irão te ajudar a se comunicar melhor ao utilizar a escrita tanto no trabalho quanto no seu dia a dia.

1 – ADOTE O HÁBITO DE LER

A melhor maneira de aprender a escrever melhor é adotando o hábito da leitura. Quando se lê é possível ver na prática novas formas de construir as frases, além de se ter a chance de expandir o vocabulário, conhecendo novas palavras e sinônimos para aquelas que já conhece. Os livros e, até mesmo, os jornais, as revistas e sites em geral se mostram como ótimas fontes de informação e conhecimento, portanto saiba utilizá-los ao seu favor. Com o tempo você verá o quanto esse hábito irá impactar positivamente na qualidade da sua escrita.

2 – ORGANIZE OS PENSAMENTOS ANTES DE ESCREVER

Antes de começar a escrever, organize as ideias na sua mente. Dessa forma, ficará mais fácil passar as ideias para o papel, ou para o programa de computador, sem se perder no meio das frases. Classifique as informações em: principais, secundárias e irrelevantes. Assim, poderá dar maior destaque para aquelas que são mais importantes, seguindo pelas secundárias e descartando aquelas que não são necessárias. Pensar previamente a respeito do que irá escrever fará com que entenda melhor o conteúdo da mensagem e, assim, possa repassá-la com maior clareza.

3 – CONSIDERE QUEM IRÁ LER

Um ponto muito importante a ser considerado antes de escrever qualquer tipo de mensagem é considerar quem irá ler e em que circunstâncias. Assim, além de adaptar a linguagem, saberá se deve escrever um texto curto ou mais detalhado, como deve formatar o documento antes de imprimir, entre outros detalhes. Saber qual é o objetivo que se tem ao escrever algo é essencial para que defina o melhor caminho a ser seguido.

4 – LEMBRE-SE QUE MENOS É MAIS

Quando se trata de comunicação escrita é importante sempre considerar que menos é mais. Nesse sentido, evite utilizar mais frases do que o necessário e dê preferência para palavras mais simples, que possam ser facilmente entendidas. Utilizar vocabulário rebuscado apenas com o intuito de parecer culto pode comprometer o entendimento daqueles que irão ler a mensagem. Portanto, mantenha sempre o foco em escrever bem para ser entendido e não para exibir suas habilidades.

5 – SEMPRE REVISE O QUE ESCREVER

Por mais atenção que se tenha ao escrever algo, a revisão se mostra como um recurso fundamental para corrigir pequenos erros de concordância ou mesmo de digitação. Além disso, quando o texto escrito terá um destino especial, como fazer parte de um documento ou ser impresso em um grande número de cópias, por exemplo, é interessante pedir para que outra pessoa revise. Dessa forma, são maiores as chances de eliminar todos os erros e entregar um trabalho de qualidade e que cumpra com seus objetivos.

6 – UTILIZE PROGRAMAS DE EDIÇÃO DE TEXTOS

Por mais que os programas de edição de textos não sejam capazes de acusar todos os tipos de erros, é fato que eles ajudam a minimizá-los de maneira considerável. Nesse sentido, mesmo que vá enviar um e-mail, prefira escrever em um desses programas antes de passar o texto para o corpo de mensagem, assim, terá maiores chances de identificar possíveis erros, principalmente os de digitação. Além disso, esse cuidado irá evitar que aperte o botão enviar por engano antes de concluir o recado que deseja passar.

7 – IDENTIFIQUE OS SEUS ERROS MAIS COMUNS

Quando começar a conhecer melhor as suas habilidades de escrita, saberá identificar quais são os erros que mais costuma cometer. Então, poderá se dedicar a desenvolvê-los e aprender a forma correta. Lembre-se sempre que o melhor caminho para melhorar algo no seu comportamento ou em relação a alguma habilidade que deseja desenvolver é colocando luz sobre isso em seu interior. Assim, saberá exatamente o que precisa ser trabalhado, aumentando as chances de sucesso.

A escrita é uma modalidade de grande importância dentro da comunicação, seja ela de ordem pessoal ou profissional. Se atentar para a qualidade da forma como escreve é fundamental para conseguir se expressar e evitar mal-entendidos, tanto dentro da empresa em que trabalha quanto no dia a dia, através de bilhetes, mensagens e, também, nas redes sociais. Busque sempre aperfeiçoar as suas habilidades e conhecimentos, assim, estará se permitindo evoluir e se tornar uma melhor versão de si mesmo.

- **Tópico 4: Comunicação virtual**

Desde 2020, a nossa forma de contactar as pessoas mudou, não só com os nossos entes queridos, mas também com os nossos colegas de trabalho. A virtualidade era uma forma de continuar trabalhando quando não podíamos nos ver pessoalmente e se tornou a melhor opção de contato remoto.

Apesar de as restrições não serem mais tão rígidas como eram há um ano, a virtualidade veio para ficar de certa forma. Muitas empresas descobriram que essa pode ser uma forma eficiente e funcional de trabalhar e, portanto, a dinâmica de trabalho se adaptou a essa mudança. Então, **comunicação também deve estar atrelada a essa mudança, e tão bom quanto tigres que somos, devemos nos ajustar da melhor maneira possível.** É por isso que apresento cinco aspectos cruciais para a comunicação de forma virtual:

1. Esteja ciente de seus comportamentos online: A virtualidade, apesar de ser um pouco intimidante, não deve ser motivo para negligenciar nossas habilidades de comunicação. Certifique-se de que há uma boa conexão e que os elementos tecnológicos necessários funcionem bem; comunicar sua opinião de forma assertiva sem ser petulante ou

agressivo com o interlocutor, e não descuidar da comunicação verbal. Essas chaves ajudarão você a permanecer no presente quando estiver online.

2. A escuta ativa é essencial: Antes de falar, você precisa ouvir. Esse gesto de receber é o melhor indicador para saber como está indo a conversa, e fazemos isso quando reconhecemos os enunciados – cabe esclarecer que 'reconhecer' não é 'concordar' – e nós entendemos, ou seja, estamos cientes das opiniões. Se a conversa se tornar tensa ou emocionalmente forte, é melhor criar um espaço seguro para se expressar, dar um passo para trás do conteúdo e redefinir sua mente.
3. Lembre-se de mostrar emoção: Mostrar suas emoções melhorará sua eficácia comunicativa. Isso é particularmente importante em conversas difíceis, então não deixe a tela anestesiar suas expressões. Esse comportamento melhorará a confiança na conversa. Tenha em mente que o tom de sua voz pode mostrar certas emoções, controlá-lo bem e sorrir quando apropriado, isso quebrará a tensão e fará com que o diálogo flua de maneira ideal.
4. Lidando com níveis extremos de reação: Pessoas que são excepcionalmente altas ou baixas em capacidade de resposta apresentam certos problemas, e como você lida com isso é uma habilidade de comunicação e tanto. É importante manter o foco e os fatos claros se as pessoas parecem não responder; É importante que você não tente preencher o vazio comunicativo, você pode piorar tudo. Em uma reunião, certifique-se de verificar as opiniões e contribuições de ALL os participantes e avaliá-los.
5. Não deixe que os argumentos levem a uma falha na comunicação: Quando uma reunião é eficaz, as pessoas respondem positivamente ou construtivamente às contribuições dos outros. Aqui a comunicação está em um estado satisfatório. Não obstante, quando a reunião não é efetiva e as tensões aumentam, existe o risco de que a comunicação seja interrompida e é o pior cenário possível, portanto, se isso ocorrer, reservar um tempo para ouvir lhe dará espaço e calma para considerar plenamente outras opiniões.

A comunicação é uma habilidade impressionante e fundamental no desenvolvimento humano. Executá-lo corretamente é desafiador, ser um comunicador eficaz é mais desafiador e fazê-lo virtualmente complica substancialmente seu domínio

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

<https://youtu.be/OsXWV5GEiRo>

https://youtu.be/2X611LbFs_g

4. CONCLUSÃO

A comunicação tem um papel essencial para evitar várias dificuldades dentro de uma empresa, é ela que garantirá um melhor crescimento na eficiência de seus projetos em andamento, manterá os funcionários engajados e permitirá que eles entendam seus trabalhos.

É por isso que muitas empresas investem muito na precisão e velocidade de processamento da informação. Ter uma comunicação empresarial eficaz com os clientes e parceiros externos proporcionará a você um empreendimento produtivo e uma melhor colaboração.

A comunicação ajuda os supervisores a executar suas tarefas e responsabilidades, sendo primordial também para o planejamento de todas e qualquer atividade dentro de organizações.

Todas as informações essenciais devem ser comunicadas aos gerentes que, por sua vez, devem comunicar para seus subordinados e assim por diante.

Organizar também requer uma comunicação eficaz com os outros sobre sua tarefa de trabalho, da mesma forma, os líderes, como gerentes, precisam se comunicar efetivamente com seus subordinados, de modo a atingir os objetivos da equipe. A avaliação não é viável sem comunicação oral e escrita.

REFERÊNCIAS

BORDENAVE, J. O que é participação, (8ª ed). São Paulo: Brasiliens, 1995.

BUENO, W. A auditoria de imagem na mídia como estratégia de inteligência empresarial. Revista Comunicação & Sociedade, nº 32.P.12-28, 2001.

CHIABENAT, I. Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GIBSON, J. Organizações: Comportamento, estrutura, processos. São Paulo: Atlas, 1981.

RELATÓRIO Anual Banco do Brasil, 2010. Disponível site: <https://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2010/port/ra/24.h>, acesso em 10 de junho 2022.