



UNIFEOb

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

TECNOLOGIA EM MARKETING

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PINHALENSE S/A. - MÁQUINAS AGRÍCOLAS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

TECNOLOGIA EM MARKETING

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PINHALENSE S/A. - MÁQUINAS AGRÍCOLAS

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

BÁRBARA DE OLIVEIRA COELHO, RA 1012022100693

BEATRIZ SOARES DOS SANTOS, RA 1012022100723

RENATO PEREIRA, RA 1012022101186

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	3
3. PROJETO INTEGRADO	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	5
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	6
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	6
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	7
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	9
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	9
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	13
4. CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS	16
ANEXOS	17

1. INTRODUÇÃO

Hoje em dia muito se diz respeito ao comportamento humano e a comunicação entre as pessoas, e os estudos sobre estes temas avançam tanto em número como em qualidade, cada vez mais pesquisadores, psicólogos e gestores avançam seus estudos sobre comportamento e comunicação no ambiente de trabalho, em busca de melhorar não só os resultados das organizações, mas também a satisfação dos colaboradores e assim um bem comum para a sociedade.

As pesquisas e estudos têm uma importância gigantesca para a compreensão dessas matérias, inspirados pelos estudos desenvolvidos nesse módulo e motivados a ver sua prática, desenvolvemos este Projeto Integrado aplicando todo o conteúdo adquirido na prática de uma organização regional.

Para tal estudo coletamos informações com gestores e colaboradores da empresa Pinhalense S/A Máquinas Agrícolas, empresa essa devidamente apresentada a seguir.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Pinhalense S/A Máquinas Agrícolas, inscrita sob o CNPJ: 54.224.423/0001-14 situada na Rua Honório Soares, número 80, na cidade de Espírito Santo do Pinhal, SP, tem sua atividade voltada a produção e instalação de máquinas para processamento e beneficiamento de produtos agrícolas, sua missão é desenvolver novas tecnologias que favoreçam tanto a produção quanto a qualidade dos produtos agrícolas.

A Pinhalense tem como seu principal valor o comprometimento com o relacionamento direto e o auxílio aos desafios contemporâneos das pessoas do campo, para lhes proporcionar melhores resultados.

Tem por objetivo se manter na liderança mundial do mercado de máquinas para beneficiamento de café, mas também atua nos segmentos de cacau, castanha, feijão, cereais, pimenta e noz macadâmia, por isso está sempre desenvolvendo novas tecnologias e formas de

aumentar a eficiência das operações de produção, marketing e captação de novos clientes, sem deixar de lado a qualidade de seus produtos, pela qual é mundialmente reconhecida.

Neste aspecto podemos identificar algumas estratégias organizacionais que contribuem para alcançar este objetivo, das quais veremos nos próximos itens.

3. PROJETO INTEGRADO

No ambiente Organizacional, existem inúmeros fatores que afetam diretamente o resultado da organização, estudamos dois desses fatores de maneira prática no dia a dia da empresa Pinhalense S/A Máquinas Agrícolas, são eles: O Comportamento Humano nas Organizações e a Comunicação e Expressão no ambiente organizacional.

Trabalho em equipe e comunicação são temas que andam de mãos dadas com o sucesso da Pinhalense, vejamos mais especificamente cada um deles.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Sabemos que o trabalho em equipe é fundamental para o desenvolvimento de projetos bem sucedidos, e não é diferente na Pinhalense, há várias equipes que trabalham simultaneamente para a concretização dos projetos específicos de cada cliente, como a captação das informações de demanda do cliente, realizada pelos representantes e vendedores, o desenvolvimento do projeto que é feito pela equipe de engenharia, a produção que faz os maquinários projetados, a expedição que realiza a entrega e a equipe final do departamento técnico, responsável pela montagem final do projeto ao cliente, ainda contam com as equipes de administração que auxiliam de maneira direta a realização do trabalho de todo o processo.

Com um sistema complexo assim, é necessário uma política organizacional orgânica que facilite o processo de comunicação e integração das equipes, por isso a Pinhalense conta

com cinco níveis hierárquicos que são: Diretores, Gerentes, Supervisores, Encarregados (líderes de setores) e operários.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe tem como conceito, unir colaboradores de áreas diversas em vista da realização de um objetivo comum, seja um projeto, um serviço, ou um produto.

Em entrevista com o controlador da Pinhalense, Aparecido Evangelista de Assis, notamos que o trabalho em equipe na empresa, se constitui de forma integral, sendo que todo processo da empresa necessita de uma equipe para ser realizado, podemos dar exemplo da produção que se divide em vários setores e cada setor possui bem mais de uma equipe, por exemplo, o setor de expedição contém várias equipes, sendo cada uma delas responsável por separar e carregar uma determinada carga a ser efetuada no dia.

Outro fato relevante que acontece na organização, é a cooperação entre as equipes, fator determinante para o sucesso da organização, mas que ao mesmo tempo gera muitos conflitos, principalmente por questões de prazos, uma vez que o trabalho de uma equipe depende do trabalho de outra, é necessário aqui um bom entendimento entre os líderes das equipes para que estes conflitos sejam sanados.

A Pinhalense fornece um treinamento, chamado de integração, que visa integrar os novos colaboradores com a equipe em que ele vai trabalhar, facilitando assim o bom relacionamento entre os seus membros, e incentivando os mais experientes a treinar os novos integrantes, o que gera um reconhecimento para o membro com mais tempo de casa.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Em um ambiente de relacionamento interpessoal, é comum haver conflitos, pessoas diferentes, pensamentos diferentes. A principal dificuldade de se trabalhar em equipe, é o relacionamento humano.

O relacionamento humano é complexo, há no ser humano uma pluralidade de vontades e desejos, e quase nunca, esses desejos são compatíveis entre pessoas da mesma equipe, isso faz com que pessoas busquem coisas diferentes fazendo o mesmo trabalho, sendo essa a principal fonte de conflitos. Há ainda a personalidade, que tem relação na maneira com que um indivíduo reage a determinados incentivos, e isso também varia de pessoa para pessoa.

Na Pinhalense não é diferente, a principal dificuldade no trabalho em equipe é o relacionamento entre os colaboradores, uma vez que um ambiente complexo e com muitos procedimentos, facilite a possibilidade de atraso no processo de produção, e isso gera alguns conflitos, pois se um setor atrasa o processo o outro terá menos tempo para concluir o seu, uma vez que o prazo para a entrega do cliente é mantido.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Um bom planejamento é essencial para que uma empresa alcance sucesso em seus objetivos, mas uma boa estratégia de comunicação, interna e externa, se torna indispensável para que conflitos sejam gerenciados da melhor forma. A Pinhalense encara este fato com seriedade, tanto com seus clientes, como com seus colaboradores.

Por ter representantes em diversas partes do mundo, que estão envolvidos na cultura, dialeto e costumes locais, proporcionam aos clientes, de cada região, uma comunicação mais confortável que compreende facilmente suas necessidades. Além de ter uma equipe de atendimento ao cliente bem preparada.

Já internamente a comunicação acontece por e-mails, e reuniões diárias, que variam de formais com o conselho administrativo e diretoria a informais nos corredores, que agilizam a resolução de problemas, contribuindo para processos produtivos mais rápidos. A seguir analisaremos a eficácia das estratégias de comunicação utilizadas na Pinhalense.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Há milhares de anos a comunicação escrita faz parte da vida dos seres humanos, tendo funções como informar, anunciar, explicar, instruir, mesmo que o emissor e receptor estejam distantes fisicamente. Mas é necessário muita atenção nesse tipo de comunicação, escrever corretamente, seguindo ordens gramaticais, não garante que o leitor irá compreender de forma correta o que deseja transmitir.

Dessa forma, uma mensagem eficaz necessita de clareza, objetividade e ter adequação ao público-alvo da mensagem.

Na sua estrutura, o objetivo da mensagem precisa estar bem definido, a abordagem deve ser escolhida cautelosamente, de acordo com o cunho da mensagem. Também é necessária a hierarquização das informações, incluir elementos que irão fundamentar a ideia, e escolher palavras, formatação e recursos adequados aos leitores.

Na empresa Pinhalense esse tipo de comunicação é utilizada para diversas finalidades, por exemplo, em um comunicado visando o cumprimento de um decreto e saúde de seus colaboradores foi dito:

Seguindo o decreto Estadual nº 66.575 e o decreto Municipal nº 5.469 de 17 de março de 2022, o uso de máscaras torna-se opcional na empresa.

A Pinhalense reforça que os funcionários continuem mantendo os cuidados contra a COVID-19, como o uso de álcool gel, lavar as mãos com água e sabão e caso apresentem sintomas gripais não venham trabalhar e comunique a enfermagem pelo WhatsApp (19) 9.7118 – 8942.

Lembramos que os desafios ainda não terminaram e contamos com a colaboração de todos, pois a pandemia apesar de controlada ainda não acabou.

Espírito Santo do Pinhal, 21 de março de 2022.

Pode-se notar um comunicado claro e objetivo, com uma estrutura que destacou os direitos e deveres de cada colaborador, sem redundâncias, facilitando a compreensão do público-alvo.

Sendo assim, a comunicação escrita carrega consigo um papel de muita importância, pois sendo eficaz ela terá o efeito correto em seu receptor, que irá não apenas compreender com exatidão o objetivo da mensagem, mas também fazer aquilo que se espera dele após o recebimento.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Participar de reuniões, falar ao telefone, fazer uma apresentação, são situações rotineiras que fazem parte da comunicação oral. Mas para obter eficácia, nossa comunicação deve ser adequada aos interlocutores e ao contexto inserido, seja formal ou informal.

A comunicação informal é benéfica para resoluções de problemas, reuniões de *feedbacks*, *brainstorming*, e outras situações onde regras e uma linguagem culta não são exigidas. Isso não diminui a seriedade e comprometimento, mas a comunicação informal estimula criatividade e agilidade em um ambiente corporativo. Já em contextos formais, a preparação é indispensável. Seja para uma platéia ou um diretor executivo, o emissor deve conhecer o assunto a ser transmitido com profundidade, dar atenção ao seu tempo de fala e buscar envolver o público.

Mas, independente do contexto, saber dirigir e participar de uma reunião fará com que ela se torne eficiente e atinja o objetivo de seu feito. Depois de definir o objetivo e que tipo de reunião será realizada, é preciso escolher pessoas que irão agregar com sua participação e notificá-los. Com um bom planejamento, uma pauta definida e participantes preparados, a reunião terá os resultados desejados, pois os esforços foram bem direcionados por todos os indivíduos envolvidos.

Por exemplo, ao ver a necessidade de mudanças nas estratégias de vendas, se vê a necessidade de uma reunião para discutir novas ideias. Após escolher pessoas especializadas no assunto, como da equipe de vendas, publicidade e propaganda ou marketing, elas devem ser informadas com antecedência para que se preparem e ajudem a alcançar frutos nessa discussão. Assim, mesmo se tratando de uma reunião formal, com pautas e tempo bem definido a equipe chegará a conclusões significativas sobre novas estratégias, sem ter uma reunião cansativa e a sensação de que o tempo foi perdido.

Na Pinhalense as reuniões são rotineiras em todos os seus setores. Há reuniões previamente planejadas para orientar seus colaboradores semanalmente, com pautas e participação ativa. O tempo varia de acordo com o conteúdo abordado, podendo ir de alguns minutos em reuniões informais, até algumas horas com o conselho administrativo e diretoria. Após as reuniões, cada setor recebe um feedback indicando os resultados adquiridos, transmitido por meio de seus gestores ou relatórios. Sendo assim, seus gestores concordam que boas estratégias de comunicação andam lado a lado com o sucesso de sua empresa.

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

É importante ressaltar que a comunicação eficaz é um dos principais métodos para um bom resultado nas relações interpessoais. E não obstante se torna uma ferramenta muito utilizada tanto para relações profissionais como pessoais, contribuindo diretamente para a formação de vida do indivíduo.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

1. Construindo relações com a comunicação eficaz

A comunicação sempre esteve presente em todas as etapas da evolução humana contribuindo para a construção das relações pessoais em sociedade. Para se ter uma comunicação eficaz é necessário que ela seja emitida e entendida pelo receptor.

É importante lembrar que a comunicação não envolve apenas o que é falado, mas sim como a mensagem é transmitida, sendo necessário observar o tom de voz, o volume e outras características vocais.

Assim, numa comunicação é importante a sua linguagem corporal, o seu tom de voz e o volume da voz, sendo muitas vezes a comunicação não verbal mais importante que a verbal. Muitas vezes nas comunicações e muitas é mais difícil você interpretar as relações do seu interlocutor pois é preciso clareza, objetividade e coerência.

Vale ressaltar que para a sua comunicação presencial ser eficaz é necessária uma reflexão antes de responder, tendo sempre atenção no receptor da mensagem. Portanto, comunique-se sempre de forma que o outro possa entender.

É importante lembrar que o corpo fala muito, então, use a tecnologia visual por meio do sorriso, avanços científicos e a comunicação intelectual e diversificada. Na prática deve-se prestar atenção em sua postura assim verá que o corpo fala mais do que você imagina.

Com relação às perguntas é importante frisar que em algumas profissões ela é muito importante pois quando se faz uma pergunta você melhora a sua inteligência emocional. Mas para que as perguntas sejam corretas é fundamental ser um bom ouvinte e saber que eu vi as respostas.

Portanto, é fundamental entender que a comunicação é uma habilidade essencial e deve ser desenvolvida em todas as etapas da vida, pois ela permite a criação de oportunidades, solução de conflitos e sucesso em negociações. Assim, saber se expressar é fundamental, bem como ser capaz de ouvir e entender o outro.

2. Diálogo e o poder de uma boa conversa

O diálogo possui importante papel para uma comunicação eficaz. Pode-se citar diversos tipos de conversa: o debate que é utilizado na exposição de argumentos, a discussão geralmente associada a uma briga sobre determinado tema e o diálogo que não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições apenas uma expressão de ideias.

Atualmente a internet possibilita a troca de mensagens publicação de em redes sociais o que dá impressão de sermos ouvidos, contudo o diálogo nem sempre acontece. Pode-se, portanto, afirmar que o diálogo requer envolvimento, empatia e atenção.

Outro ponto importante do diálogo é a humildade, pois quem fala nem sempre está pedindo uma opinião e sim apenas expressando. É importante também ressaltar que o diálogo pode ser uma forma de resolução de conflito buscando um consenso sobre um determinado assunto. Assim, diferente do debate e da discussão, o diálogo nem sempre tem espaço para verdades, nem mesmo a expressão de certo e errado.

Com relação a um diálogo organizado este é um método eficaz para se debater sobre diversos temas. Neste contexto, a roda de conversa é muito utilizada.

Portanto, é importante enfatizar que o diálogo tem um papel de aproximação das pessoas sendo uma forma refinada de comunicação humana e o caminho para um promissor desenvolvimento pessoal e profissional.

3. Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

Na comunicação escrita existe uma grande possibilidade de ser mal interpretado, por falta da entonação do que se fala. Assim, escrever bem é um requisito essencial para o mercado de trabalho independente dessas áreas de atuação, sendo muito importante conhecer os elementos da escrita.

Existem vários tipos de textos, dentre os quais podemos citar:

1. Narração: é aquele que produz uma situação usada em contos, poemas dentre outros.
2. Argumentação: aqui é importante se entender o ponto de vista, a coerência textual e as referências bibliográficas.
3. Relato: tem como objetivo documentar um fato, uma experiência ou uma percepção. exemplo uma ata de uma reunião.
4. Exposição: muito utilizada para fins acadêmicos, a que se utilizam regras e normas de formatação sendo utilizado para divulgação de um conhecimento. Exemplo monografia TCC artigos científicos dentre outros.
5. Descrição: tem como finalidade descrever manuais, regras, leis, orientações e instruções normativas

Como dica para estruturação de um texto temos que a introdução desenvolvimento e em seguida a conclusão. Na introdução é importante apresentar o problema ou a situação chamando a atenção do leitor. No desenvolvimento você deve utilizar cada parágrafo para apresentar um problema, mantendo coerência no texto desenvolvido. Já na conclusão você deve apresentar o seu ponto de vista, proposta para a solução de problema e aplica ações de reflexões para prováveis soluções.

Para elaboração de textos hoje a tecnologia nos possibilita diversas opções. Sendo fundamental não se esquecer de regras gramaticais e ortográficas, pois elas dão sentido à sua expressão escrita.

Assim, mesmo existindo diversos recursos tecnológicos é fundamental que você tenha um conhecimento de gramática para escrever um texto correto.

Outro ponto muito importante é a leitura e interpretação dos textos. Não basta você apenas ler, você tem que saber interpretá-lo corretamente e para isso é necessário que você desenvolva algumas habilidades, ou seja, saber identificar o que foi escrito e entender o contexto.

4. Comunicação Virtual

A comunicação virtual é aquela que utilizamos em redes sociais e aplicativos. Sendo importante se questionar se na comunicação virtual mesmo diante de tanta tecnologia possuem dispositivos suficientes para uma comunicação eficaz.

Exemplos de comunicação virtual:

- LinkedIn é uma rede social profissional utilizada para recrutamento de pessoas.
- Instagram é uma rede com objetivo de divulgação de fotos de momentos importantes.
- WhatsApp, mais social que facilita a sua vida para interação entre familiares, amigos , parceiros e profissionais de forma rápida.

Não se pode esquecer que tudo que é divulgado em redes sociais e escrito online ficam registrados e documentados. Assim, é importante tomar cuidado com a comunicação virtual, pois, mesmo sendo um hobby muitas vezes ela proporciona além de alegria, diversão, distração, algumas dores de cabeça se não for utilizada corretamente.

Merece uma atenção nos conteúdos compartilhados não se expondo para evitar problemas posteriores. Muitas vezes as pessoas que não dominam a comunicação virtual são tidas como desatualizadas, contudo, é importante ressaltar que a comunicação presencial valoriza contatos e são de grande importância.

Assim, nem sempre a comunicação virtual é a melhor opção, pois, muitos se sentem protegidos atrás de um aparelho tecnológico como é o caso dos hackers e acabam prejudicando outras pessoas e sociedade. Em linhas gerais é fundamental preservar a sua reputação. Comunicar é um aprendizado constante, portanto saiba ler, interpretar e ouvir.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

É importante não apenas estudar, mas também desenvolver e aplicar o que foi aprendido, pois a prática permite a fixação do conteúdo de forma dinâmica e lúdica. Dessa forma realizamos a confecção de um vídeo explicativo sobre as temáticas trabalhadas. Segue abaixo o conteúdo desenvolvido:

Nos dias atuais, comunicar não é somente importante, é essencial, e com isso somos impulsionados a melhorar e atualizar nossa forma de comunicar, isso porque os ambientes interpessoais, tanto de trabalho como de convívio, exigem cada vez mais uma comunicação clara e eficiente. Pensando nisso, elaboramos algumas dicas para ajudar você, que está vendo esse vídeo, a melhorar sua comunicação e conseguir um desempenho melhor na sua vida profissional e também nos seus relacionamentos, pois afinal, um bom relacionamento se mede pela capacidade de compreensão.

Primeira dica: Leia mais, isso mesmo a leitura é extremamente importante para desenvolvermos uma comunicação mais eficiente e eficaz, ela amplia nosso vocabulário, e nossa percepção das palavras comunicadas;

Segunda dica: Pense no ouvinte, pensar em quem vai receber as suas palavras, seja escrita ou falada, ajuda você a ter uma escolha melhor nas palavras para que a pessoa entenda com mais facilidade, afinal o objetivo da comunicação é que a outra pessoa entenda o que você quer dizer.

Terceira dica: esteja de acordo com a situação, os tipos de comunicação variam muito com a situação seja ela formal ou informal, você precisa estar de acordo com a situação, pois não posso conversar com o diretor da empresa que trabalho como eu converso com meus amigos em um churrasco.

Quarta dica: seu corpo fala, isso mesmo a sua postura e gestos comunicam muito, elas passam os sentimentos que você está desenvolvendo, por exemplo, em uma conversa, se está atento, ou disperso, com tédio ou empolgado, sim sua postura fala por isso é importante manter sua postura na hora de conversar com alguém, com a postura você poderá passar confiança a um cliente, ou dizer a ele sem usar palavras que o produto que está vendendo não é tão bom. Então se atente ao que você comunica sem palavras!

Quinta dica: Na escrita fique atento com a ortografia, uma mensagem escrita de qualquer jeito sem acentos, vírgulas ou pontos, comprometem diretamente o conteúdo da mensagem, possibilitando uma forma de compreensão totalmente avessa a intenção do que se pretendia. Esse cuidado com a escrita, reflete também na sua imagem, uma vez que o leitor tirará conclusões sobre seu nível de inteligência a partir de sua escrita, e não queremos parecer tolos diante de nosso gerente, ou de qualquer outra pessoa.

Como conclusão, nossa comunicação reflete diretamente na nossa imagem, tanto pessoal quanto profissional, por isso desenvolver uma comunicação que seja clara, eficiente e eficaz reflete muito nas oportunidades que teremos em nossa carreira, e em nossa vida pessoal. Podemos dizer que se relaciona melhor, quem se faz entender melhor, com isso a comunicação nos possibilita inúmeras oportunidades.

Procure colocar em prática essas dicas e busque mais conteúdos sobre como melhorar sua comunicação, isso vai te ajudar muito!

E para tornar essa discussão mais dinâmica realizamos a criação de um vídeo explicativo com as dicas mencionadas, segue o link de acesso: <https://youtu.be/5df5LaXi8Vk>

4. CONCLUSÃO

A empresa de sucesso sabe que números não a mantêm de pé. Existem pessoas, que assim como engrenagens fazem seus planos e metas funcionarem. Por isso, aprender e colocar em prática conhecimentos sobre o comportamento humano e comunicação se tornam tão importantes, pois são como óleo lubrificante, que mantém a boa eficiência do equipamento mais importante da empresa, seus colaboradores.

Vimos que o comportamento humano é algo delicado e preciso, visto que cada humano tem suas próprias expectativas e uma perspectiva única, seja da vida, da empresa ou de qualquer situação que esteja envolvido. Sendo assim, a forma mais sábia de lidar com tantas diferenças é buscar um objetivo em comum, trazendo não apenas a fidelidade e satisfação de seus colaboradores, mas também empenho em alcançar os resultados desejados da empresa.

Foi considerada também a importância de boas estratégias de comunicação e expressão, dentro e fora da empresa. Transmitir aquilo que estamos pensando e sentindo não é uma tarefa fácil, já que precisamos fazer que outra pessoa não apenas ouça ou leia nossa mensagem, mas compreenda e use. Clareza, objetividade e adaptação ao público e ao contexto, podem tornar qualquer tipo de comunicação eficaz e trazer dos receptores aquilo que se esperava, seja a resposta correta de um simples email buscando informações como considerar a solução de um problema com eficácia em uma grande reunião.

Ao analisar todos esses aspectos na empresa Pinhalense, vimos que desafios são inevitáveis, mas ter conhecimento sobre o comportamento de seus colaboradores e se empenhar por boas estratégias de comunicação faz com que esses conflitos se tornem gerenciáveis e estimulem a constante evolução da empresa. Além de impactar diretamente o resultado de uma organização e destacar sua responsabilidade com a sociedade que está inserida e as pessoas que a compõem.

REFERÊNCIAS

Blikstein, Izidoro. Segredos da comunicação escrita. In: Blikstein, Izidoro. **Técnicas de comunicação escrita**. São Paulo: Contexto, 2016. cap. 2.

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

Mello Noble, Debbie. Eficácia na comunicação escrita. In: Mello Noble, Debbie. **Comunicação e expressão**. Grupo A, 2019.

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

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

ANEXOS

Aumente seus conhecimentos e assista nosso vídeo: <https://youtu.be/5df5LaXi8Vk>

