|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CAPACITAÇÃO DE BOLSISTAS** | | **SEMANA 40** |
| **Comunicação** |
| **Tempo** | 02 horas | |
| **Materiais** | Projetor, papéis A4, canetas | |
| Procedimentos  **1. DINÂMICA QUEBRA GELO: (***25 minutos***).**  Divida a turma em 4 grupos. Peça para que cada grupo escreva em um papel um tema diferenciado, exemplo: “Festa do pijama do cemitério”. Após isso, faça o sorteio e cada equipe receberá um tema. Tendo o tema em mãos. É hora de começar a dinâmica. Ela se chama “troca”. Cada equipe deverá improvisar uma encenação de acordo com o tema sorteado. Durante a encenação, alguém de outra equipe, pode ser escolhido aleatoriamente, fala a palavra “troca”. Assim, as pessoas deverão troca a última fala da encenação. Ex. pessoa 1 fala “eu estava caminhando rumo ao túmulo (...)”, a pessoa 2 vai e diz “troca”. A pessoa 1 deverá trocar a última frase: “Eu estava caminhando rumo ao nada”. em média 5 minutos para cada equipe se apresentar.  **2. ASSISTINDO O VÍDEO** *(15 minutos)*  Faça a exibição do vídeo para que todos assistam com atenção. O link do vídeo é: <https://www.youtube.com/watch?v=D236cCikGmA> Comece a exibição no minuto 2m:53s  Após exibir o vídeo o grupo terá no máximo 5 minutos para discutir sobre o mesmo. Peça para que eles comentem sobre as falas dos atores do vídeo.  **3. COMUNICAÇÃO? (***25 minutos)*  Divida os participantes em dois grupos e distribua um ANEXO 1 para cada grupo. Eles terão até **15 minutos** para realizar a leitura e discussão dentro do grupo.  Forma-se novamente o grupão, e agora cada grupo deverá apresentar o que foi lido no anexo, expondo suas opiniões, críticas e sugestões. **10 minutos** para a discussão.  **4. COLOCANDO EM PRÁTICA (***50 minutos***)**  Divida os bolsistas em grupo de 5 pessoas. Cada grupo deverá planejar uma apresentação que demonstra boa comunicação e má comunicação. A escolha fica a critério da equipe. Pode ser encenação, paródia, etc.  O tempo para planejar a apresentação é de no máximo 20 minutos.  O tempo de apresentação de cada grupo é de no máximo 5 minutos.  **5. PROCESSAMENTO DE GRUPO: (5 min)** | | |
| **ANEXO 1 - A Comunicação nas Organizações**  Sabe aquela pessoa que na roda de amigos só sabe falar sobre o quanto seu trabalho é bom, a equipe é legal e que as metas estão sempre sendo alcançadas? Provavelmente essa pessoa está em uma empresa que conhece a importância da comunicação no ambiente de trabalho.  A comunicação empresarial é a maneira com que minha corporação se comunica com o público interno, externo, fornecedores e comunidades em volta.  Saiba: a comunicação é fundamental para a organização sobreviver e ter um bom relacionamento com esses diferentes públicos. Mas ela só se dá através do processo de interação que a empresa desenvolve.  Ao trabalhar dia a dia com a comunicação no ambiente de trabalho, a integração entre colaboradores aumenta, auxiliando no sucesso dos projetos e entendimento das informações.  **Os perigos da Incomunicação**  Um dia desses, meu amigo chegou e perguntou se eu conhecia um pedreiro muito bom para indicar e eu o questionei: O que é muito bom pra você?  Para que a comunicação tenha o efeito esperado, ela precisa ser clara. Se comunicar não é apenas passar uma informação pra frente, mas sim conseguir falar e ser entendido. No cotidiano é comum que a troca de informações gera muita incomunicação por falta de clareza e interpretações incorretas.  Como resposta, meu amigo disse que “muito bom” seria um pedreiro que prestasse serviço barato e rápido. Já para mim, o pedreiro muito bom é aquele que tem serviço de qualidade, antes de ser barato e rápido. Veja só como um simples termo pode trazer consigo inúmeras interpretações. O muito bom para ele não é o mesmo para mim.  Assim como no dia a dia, a interpretação no ambiente de trabalho pode atrapalhar o andamento de projetos e o bem estar no convívio entre os colaboradores.  Você já se perguntou sobre a efetividade dos seus recados no ambiente em que trabalha?  Segundo pesquisa realizada pela secretária executiva Elaine Bez Birolo Casagrande, no ano de 2010, em uma empresa do ramo alimentício na cidade de Jacinto Machado, Santa Catarina, pode-se dizer que 52% dos colaboradores entendem parcialmente as informações que recebem e apenas 22% compreendem a mensagem por completo.  Essas falhas na comunicação geram desalinhamentos, atrasos em prazos e projetos devido à falta de clareza sobre como desenvolver determinadas demandas, além de desmotivar colaboradores.  Uma equipe que não estabelece uma boa comunicação entre seus membros passa a impressão de estar à deriva, dando oportunidade para o erro e, consequentemente, o retrabalho.  **A Comunicação no Ambiente de Trabalho**  Essencial para o bom funcionamento de uma empresa e melhora na produtividade dos colaboradores, o papel da comunicação envolve querer, planejar e criar objetivos para alcançar o êxito desejado.  Ela compreende uma série de ferramentas que visam manter todos os colaboradores a par do que está acontecendo na empresa, sua missão, visão e valores, planos estratégicos, ações táticas e procedimentos operacionais. Suas quatro funções mais básicas são: controle, motivação, expressão e informação passada.  Baseado na filosofia da referência em comunicação organizacional no país, Margarida Kunsch, podemos dizer que a comunicação no ambiente de trabalho forma um ciclo integrado, envolvendo todas as áreas organizacionais em prol de ações sinérgicas na busca dos mesmos objetivos.  podemos definir a comunicação no ambiente de trabalho em três pontos base:  #1 Comunicação Interna: tem como principal objetivo promover o diálogo com os colaboradores e tornar o clima organizacional saudável. Envolve o fluxo de informações administrativas e também toda a comunicação feita com os colaboradores, através dos veículos formais ou informais. A importância da comunicação interna é singular para as empresas.  #2 Comunicação Mercadológica: querer vender ou melhorar a imagem do produto/serviço a ser comercializado é o objetivo das ações mercadológicas. Desenvolvida através do marketing, propaganda, venda pessoal e outras práticas do ramo, a comunicação mercadológica desenvolve estratégias para empresas que querem se destacar no mercado. Dizemos aqui que ela é uma ponte entre a sua empresa, outras organizações, consumidores e potenciais clientes.  #3 Comunicação Institucional: desenvolvida através da imagem corporativa, propaganda institucional, assessoria de imprensa e afins, a comunicação institucional tende a gerenciar as diretrizes da comunicação empresarial. Ou seja, o objetivo é criar uma imagem positiva da empresa para a imprensa, sociedade e colaboradores.  **fonte:** [**https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#.XZS9-kZKjIU**](https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#.XZS9-kZKjIU)  **ANEXO 1 -**  **A Importância da Comunicação nas Organizações**  Já parou para analisar que toda guerra começa pela comunicação- ou falta dela, e termina em um acordo entre ambas as partes também através da comunicação?!  Por mais tolo que seja esse exemplo, ele nos leva a ter uma visão clara de que toda atividade depende da comunicação e quando isso falha gera grandes danos, como, por exemplo, colaborador desmotivado, cliente insatisfeito e comunidade sem engajamento.  A comunicação é uma ferramenta que promove sinergia para alcançar os resultados almejados e, quando bem trabalhada, auxilia na integração entre os colaboradores. Mas o processo somente é bem sucedido quando o destinatário recebe, compreende e interpreta a mensagem.  A construção de uma comunicação eficaz permite a interação e integração de todo o universo corporativo.  Entre seus objetivos, estão informar os funcionários sobre os valores da empresa e sobre o ambiente de trabalho, valorizar a participação de todos os colaboradores no andamento dos negócios, facilitar o relacionamento interpessoal, dentre outros.  E com tudo, sua prática também é excelente na constituição da imagem passada pela empresa, que é propagada pelos colaboradores fora do expediente de trabalho.  **Saiba Como Aplicar a Comunicação na empresa**  Toda empresa deve trabalhar sua comunicação interna para passar os valores com os quais o colaborador se identifica e se orgulha de trabalhar ali. A comunicação deve ajudar as pessoas a enxergarem como eles são importantes no desenvolvimento da organização.  Uma empresa interage com seus clientes externos para produzir produtos e traduzir benefícios de acordo com atendimento e expectativas destes.  Enxergar o cenário como um todo e a importância da comunicação empresarial influencia na qualidade e entrega do produto! É importante que as mesmas coisas que os clientes externos procurem sejam as mesmas coisas que o público interno entregue.  Para isso, a comunicação empresarial ocorre em diversos níveis e atinge pessoas diferentes, com personalidades, crenças e necessidades diferentes. Conhecer seus públicos e elaborar uma comunicação que seja adequada para cada um deles, aumenta a eficiência da mensagem e melhora os resultados da empresa.  **4 Dicas para se Comunicar de Forma Eficiente**  ***1-*** *Pense em como você irá transmitir a mensagem*  Para obter uma comunicação eficaz na empresa é fundamental saber ser claro, consistente, assertivo e completo. Pense sempre que tudo isso influenciará na forma em que seu receptor interpretará a mensagem recebida.  ***2-*** *Conheça seu receptor*  Nenhuma pessoa é igual à outra, então você precisa entender cada uma delas para passar a mensagem. Cada ser humano é único e tem sua forma exclusiva de ser. Depois de entender o perfil do seu receptor, comece a aplicar o processo de comunicação.  Atente-se! Essa comunicação deve ter como foco o perfil comportamental dos colaboradores e considere também o perfil do seu público alvo. Isso é essencial para a sinergia do grupo como um todo.  ***3-*** *Selfieback*  Na hora de passar a mensagem eu estou sendo claro naquilo que quero passar? Se autoanalisar é o termômetro para ver se você consegue se expressar bem.  Depois de saber meu objetivo e compreender minha própria informação, acompanhar o que acontece depois que se comunica pode me dar um retorno se fui ou não um bom transmissor de ideias para meu grupo.  ***4-*** *Passe suas impressões adiante*  Outra prática que complementa a prática de comunicação é o poder, hábito e estratégia de feedback. Seja positivo ou de melhoria, todo feedback é poderoso. Esse retorno permite acompanhar como a mensagem foi recebida pelos colaboradores.  Assim, você vai conseguir se certificar se ele cumpriu com o objetivo e se de fato gerou a atitude esperada. No caso do não cumprimento das expectativas identifique o problema e passe a mensagem. Mas passe de maneira apropriada, com estratégia e esclareça as dúvidas. Chame a atenção de forma reservada, justifique o motivo e ofereça soluções de melhorias.  **Conclusão**  Estamos na era do conhecimento, a cada momento no mundo globalizado as informações mudam, as dinâmicas empresariais mudam e a própria vida humana muda.  A boa comunicação influencia diretamente no relacionamento entre a empresa e os funcionários, permitindo que os resultados entregues sejam melhores, uma vez que estes estarão mais motivados a vestir a camisa da empresa!  Para se ter uma ideia do quanto a comunicação é importante no cenário empresarial, mesmo quando os funcionários demonstram o interesse em cumprir suas tarefas, se não estiverem bem informados sobre os objetivos da companhia, a direção dos esforços pode seguir um caminho diferente do esperado ou podem acabar sendo desmotivados com o tempo  A construção do significado das mensagens surge a partir do momento que compreendo o falado. Por isso, a comunicação deve inspirar a construir cada vez mais relacionamentos que tenham valor e condição de interpretações corretas na vida organizacional.  fonte: <https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#.XZS9-kZKjIU> | | |