

ETEC “PROFA. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ”

Técnico em Recursos Humanos

Adriana Márcia Luz Pereira

Angela Batista Sartori

Edison Roberto Trebi Júnior

Franciele Simão Santos

Giovani Novais Bueno

COMUNICAÇÃO: fator facilitador na área de Recursos Humanos

**Araraquara
2017**

Adriana Márcia Luz Pereira
Angela Batista Sartori
Edison Roberto Trebi Júnior
Franciele Simão Santos
Giovani Novais Bueno

COMUNICAÇÃO: fator facilitador na área de Recursos Humanos

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos sob a orientação das Professoras Gabriela Messias da Silva e Luciana Fabiano de Almeida Steinle.

Araraquara
2017

Adriana Márcia Luz Pereira
Angela Batista Sartori
Edison Roberto Trebi Júnior
Franciele Simão Santos
Giovani Novais Bueno

COMUNICAÇÃO: fator facilitador na área de Recursos Humanos

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Recursos Humanos**.

Aprovado em ____ de _____ de 2017.

Banca Examinadora:

Prof.^a Orientadora: Gabriela Messias da Silva

Prof.^a Orientadora: Luciana Fabiano de Almeida Steinle

Prof. Avaliador: Eliana Maria Marques Sgobi Cazal

Dedicamos esta obra aos nossos familiares, amigos e professores que acreditaram no nosso sucesso, e que nos deu força para chegar até aqui.

AGRADECIMENTO

Agradecemos á Deus, por ter nos permitido chegar até aqui.

Agradecemos também por Ele ter nos dado pessoas incríveis que nos ajudaram em tudo.

As Profª Eliana, Gabriela e Luciana por ter nos orientado.

À Etec Profª Anna de Oliveira Ferraz por dar oportunidades de ter ótimos cursos.

Aos ótimos professores que nos ensinaram tão bem.

Aos colegas que fizemos ao longo do curso.

E aos demais que contribuíram para a construção do TCC.

A única maneira de fazer um bom trabalho é amar o que você faz. Se você ainda não encontrou isso, continue procurando, não se acomode.

STEVE JOBS

RESUMO

A comunicação, desde o princípio, quando era usados desenhos e sinais para se falar, era um fator essencial para se obter algo. Dentro das empresas, especialmente na área do RH, uma comunicabilidade eficiente pode beneficiar e facilitar a empresa. Em um processo de comunicação, toda mensagem tem um ponto de origem e de chegada, e também os meios, o modo, e quem está mandando. E saber disso é importante para a organização, pois saberá com o que está lidando. Muitas tecnologias de ponta estão sendo adotado nas instituições, o que facilita muito no processo de comunicação. Por exemplo, os desktops, que estão substituindo documentos físicos em virtuais. Com essas tecnologias, pode aproveitar para divulgar sua empresa e seus produtos, em redes sociais, sites, etc. Deve-se procurar ter sempre uma boa postura, boa conduta, voz forte e firme, e ter um comportamento respeitável no ambiente de trabalho, pois assim irá passar mais confiança e determinação. Tudo o que for feito na empresa, deve se ter uma ética profissional, pois é necessário respeito com os colaboradores. E também sigilo, pois as informações da empresa devem ser mantidas somente lá. Portanto, cabe ao RH encaminhar a empresa a seguir o melhor, pois além beneficiá-la muito, irá facilitar muito a comunicação dos recursos humanos para com o restante da empresa.

Palavras-chave: Comunicação. Essencial. Informação. Tecnologia. Ética e Sigilo.

RESUMEN

La comunicación, desde el principio, cuando se usaban dibujos y señales para hablar, era un factor esencial para obtener algo. Dentro de las empresas, especialmente en el área del RH, una comunicabilidad eficiente puede beneficiar y facilitar la empresa. En un proceso de comunicación, todo mensaje tiene un punto de origen y de llegada, y también los medios, el modo, y quién está mandando. Y saber de eso es importante para la organización, pues sabrá con lo que está lidiando. Muchas tecnologías de punta están siendo adoptadas en las instituciones, lo que facilita mucho en el proceso de comunicación. Por ejemplo, los escritorios, que están reemplazando documentos físicos en virtuales. Con estas tecnologías, puede aprovechar para divulgar su empresa y sus productos, en redes sociales, sitios web, etc. Se debe procurar tener siempre una buena postura, buena conducta, voz fuerte y firme, y tener un comportamiento respetable en el ambiente de trabajo, pues así pasará más confianza y determinación. Todo lo que se haga en la empresa, debe tener una ética profesional, pues es necesario respeto con los colaboradores. Y también el secreto, pues la información de la empresa debe mantenerse sólo allí. Por lo tanto, corresponde al RH encaminar la empresa a seguir lo mejor, pues además de beneficiarse mucho, facilitará mucho la comunicación de los recursos humanos hacia el resto de la empresa.

Palabras clave: Comunicación. Esencial. Información. Tecnología. Ética y Secreto

Lista de Figuras

Figura 1 – Elementos que compõe a comunicação	12
--	-----------

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 A HISTÓRIA DA COMUNICAÇÃO	12
2 ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO	14
2.1 Importância da comunicação	15
2.2 Linguagem verbal e não verbal	16
2.3 Linguagem mista	16
2.4 Linguagem formal e informal	17
3 CANAIS DA COMUNICAÇÃO	18
3.1 Comunicação interna	18
3.2 Comunicação externa	18
3.3 Principais canais de comunicação com clientes	19
3.4 Canais de divulgação da marca	20
4 BARREIRAS DA COMUNICAÇÃO	21
4.1 Falta da comunicação	21
4.2 Erros na comunicação	22
4.3 Excessos da comunicação	22
5 TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO	23
5.1 Voz, vocabulário e conhecimento	23
5.2 Saber escutar	24
6 TECNOLOGIA NOS RECURSOS HUMANOS	25
6.1 Algumas tecnologias	25
6.2 Benefícios	26
6.3 Desvantagens	27
6.4 Antigo e decadente	28
7 ÉTICA E SIGILO	29
7.1 Ética	29
7.2 Sigilo	30
8 ESTUDO DE CASO	31

CONCLUSÃO32

REFERÊNCIAS.....34

Apêndice A.....36

Apêndice B.....37

Anexo A.....38

Anexo B.....39

INTRODUÇÃO

A comunicação existe desde os tempos primórdios, onde as pessoas se comunicavam através de gestos, posturas, gemidos e grunhidos. Conforme o tempo foi passando, a comunicação foi criando formas mais claras e evoluídas, sendo assim surgiram jeitos mais fáceis de comunicar naquela época através de figuras, desenhos nas paredes, fogo, sinais de fumaça.

Com o passar do tempo, foram surgindo outras maneiras de passar informação, em 1445 o alemão Johan Gutemberg fez uma grande descoberta através da tipografia (arte de imprimir), que fez com que uma nova era da comunicação aparecesse.

Dessa forma, a comunicação vem crescendo cada vez mais, portanto ela é a mais importante dentro da organização, pois sem ela nada se faz.

Existem várias formas de comunicação, e muitas vezes conclui-se que tudo se baseia na fala. Contudo, não se usa somente a boca como forma de se comunicar. Sendo assim, usamos variados tipos de comunicação, será aqui apresentado cada uma delas.

É de suma importância que se saiba cada uma delas, para que possamos passar uma boa imagem da organização e das pessoas que trabalham nela.

Mas quais são os canais existentes na comunicação? Quais são as barreiras que a empresa pode encontrar no processo da comunicação? Como uma boa comunicação influenciaria no sucesso da empresa?

Considerando-se a importância da comunicação na organização, pretende-se demonstrar que a mesma é à base de todo relacionamento interpessoal.

Comunicação não são apenas palavras, mas sim, atitudes, comportamentos e expressões. Então é de suma importância que o profissional esteja ciente dos tipos de comunicação existentes.

1 A HISTÓRIA DA COMUNICAÇÃO

A comunicação sempre existiu isso é fato. Sabe-se que os povos antigos tinham de fazer alguma coisa para poder interagir com os outros, então buscaram jeitos.

As datas da evolução da comunicação não são exatamente concretas, portanto, tem-se uma ideia de quando ocorreram mudanças no processo de se comunicar.

Na história da comunicação, há uma divisão: a pré-história e a história.

A Pré-história é o período em que ainda não existiam formas de se comunicar pela escrita. Esse período pode ser subdividido como:

Paleolítico e Mesolítico (500.000 A.C à 18.000 A.C.): Essa época foi quando começa-se a criação de meios de comunicação através de linguagem visuais, sonoras, etc. Nessa época, a linguagem era pouco desenvolvida, e era utilizada mais pinturas em paredes de cavernas (chamado hoje de pinturas rupestres). Começam-se também a usar roupas contra o frio, ferramentas para sobrevivências, entre outras.

Neolítico (18.000 A.C à 5.000 A.C.): Já nesse período histórico, os povos já começam a montar suas próprias casas, deixando de morar em cavernas e passando a viver em grupos mais numerosos. As gravuras começaram a ser feitas em ossos, pedras e madeiras.

Idade dos metais (5.000 a.C. a 4.000 A.C.): Nesse momento, a comunicação continua mesma, feitas com pinturas em cavernas, gravuras em ossos e também modelagens em argila.

A História da comunicação começa a partir de 4.000 a.C., onde existe acontecimentos comprovados e fatos concretos . Dali começa a se ter datas e registros.

O aparecimento da escrita aparece (se aceita), na Mesopotâmia e no Egito. Torna-se possível entender o que os povos antigos sentiam ou queriam dizer.

Surgiram a arte de imprimir, tanto ilustrações como símbolos; a própria escrita também aparece. Esse aparecimento tornou muito acessível, pois mais e mais pessoas podiam ver as informações, mudando a vida e o cotidiano das pessoas.

Em 3.200 a.C. os povos da Suméria criaram os alfabetos que eram feitos por figuras que representavam objetos utilizados no dia-a-dia. Os fenícios, utilizando os tipos de desenho também, fizeram um tipo de escrita.

Os sinais em fumaça, que era usado como forma de comunicar por longas distâncias, surgiu por volta de 3.000 a.C. Era feito com cobertores, que abafavam o fogo e liberando a fumaça durante intervalos regulares. Os índios americanos começaram a usar esses tipos de sinais.

Foi em 2.900 a.C. começou a ser utilizado métodos de troca de informações mais resistentes ao tempo, como por exemplo, o pombo-correio, que levava a mensagem com mais segurança.

Hoje em dia, o jornal tem por objetivo informar as notícias cotidianas, acontecimentos ocorridos, etc. Então, em 59 a.C., Júlio César criava o primeiro jornal. Seu objetivo era transmitir todas as notícias que estavam acontecendo no momento, social e politicamente, o que é praticamente a mesma função do atual.

No ano de 1894, o rádio, uma maneira mais eficiente de comunicação, surgia. Roberto Landell, um brasileiro, foi o primeiro a transmitir mensagens a distância pelo rádio.. Muitos pensam que Guglielmo Marconi que foi quem criou, porém, dois anos antes, já havia sido feita a primeira transmissão.

A televisão foi criada em 1926, por John Logie Baird. Esse aparelho juntava imagem e som, o que surpreendeu na época. Alguns acreditam que foi Ernst F. W. Alexanderson, em 1928. Outros acreditam que Wladimir Zworykin, 1923, que inventou. Não se sabe ao certo, porém, foi uma criação muito importante para a história.

1960 é o ano onde foi lançado o primeiro satélite enviava dados a partir da Terra.

A Internet, uma criação de imenso peso para o mundo, foi criada em 1969, chamando-se de Arpanet. Foi inicialmente criada para fins militares, somente para ser meio de comunicação entre bases militares.

O processo de comunicação ao longo da história sofreu muitas mudanças. Conforme o tempo foi-se atualizando os meios de comunicação, os métodos de se comunicar, etc. A melhoria é evidente. No momento atual, a forma de se transmitir informações é extremamente boa, comparado ao que era antigamente. Então, se comunicar agora é eficiente e segue melhorando e muito importante para as pessoas.

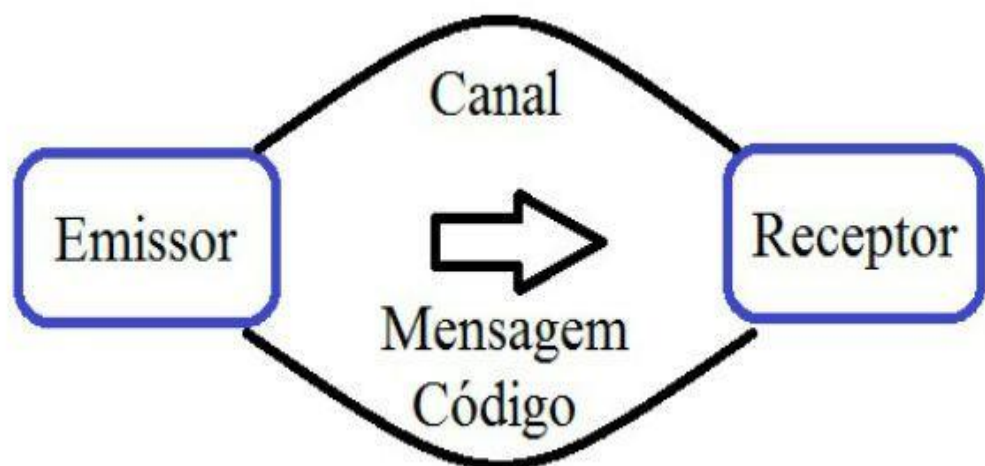
2 ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

A comunicação está associada à linguagem e interação, de forma que representa a transmissão de mensagens entre um emissor e um receptor.

Derivada do latim, o termo comunicação (“comunicare”) significa “partilhar, participar de algo, tornar comum”, sendo, portando, um elemento essencial da interação social humana.

Os elementos que compõem a comunicação são:

Figura 1 - Elementos que compõe a comunicação



Fonte: <http://www.todamateria.com.br>

➤ Emissor: chamado também de locutor ou falante, o emissor é aquele que emite a mensagem para um ou mais receptores, por exemplo, uma pessoa, um grupo de indivíduos, uma empresa, dentre outros.

➤ Receptor: denominado de interlocutor ou ouvinte, o receptor é quem recebe a mensagem emitida pelo emissor.

➤ Mensagem: é o objeto utilizado na comunicação, de forma que representa o conteúdo, o conjunto de informações transmitidas pelo locutor, por isso.

➤ Código: representa o conjunto de signos que serão utilizados na mensagem

- Canal de comunicação: corresponde ao local (meio) onde a mensagem será transmitida, por exemplo, jornal, livro, revista, televisão, telefone, dentre outros.
- Contexto: Também chamado de referente, trata-se da situação comunicativa em que estão inseridos o emissor e receptor.
- Ruído na Comunicação: Ele ocorre quando a mensagem não é decodificada de forma correta pelo interlocutor, por exemplo, o código utilizado pelo locutor, desconhecido pelo interlocutor; barulho do local; voz baixa; dentre outros.

A comunicação somente será recebida se o receptor entender a mensagem transmitida pelo emissor.

Em outras palavras, a comunicação ocorre a partir do momento que o interlocutor atinge o entendimento da mensagem transmitida.

Nesse caso, pode-se pensar em duas pessoas de países diferentes e que não conhecem a língua utilizada por elas (russo e mandarim).

Sendo assim, o código utilizado por elas é desconhecido e, portanto, a mensagem não será inteligível para ambas, impossibilitando o processo comunicacional.

2.1 Importância da comunicação

O ato de comunicar-se é essencial tanto para os seres humanos e os animais, uma vez que através da comunicação partilhamos informações e adquirimos conhecimentos.

Note que somos seres sociais e culturais. Ou seja, vivemos em sociedade e criamos culturas as quais são construídas através do conjunto de conhecimentos que adquirimos por meio da linguagem, explorada nos atos de comunicação.

Quando pensamos nos seres humanos e nos animais, fica claro que algo essencial nos distingue deles: a linguagem verbal.

A criação da linguagem verbal entre os seres humanos foi essencial para o desenvolvimento das sociedades, bem como para a criação de culturas.

Os animais, por sua vez, agem por extinto e não pelas mensagens verbais que são transmitidas durante a vida. Isso porque eles não desenvolvem uma língua (código) e por isso, não criaram uma cultura.

2.2 Linguagem verbal e não verbal

Importante lembrar que existem duas modalidades básicas de linguagem, ou seja, a linguagem verbal e a linguagem não verbal.

A primeira é desenvolvida pela linguagem escrita ou oral, enquanto a outra pode ocorrer por meio de gestos, desenhos, fotografias, dentre outros.

A linguagem verbal é aquela expressa por meio de palavras escritas ou falada, ou seja, a linguagem verbalizada, enquanto a linguagem não verbal, utiliza signos visuais para ser efetivada, por exemplo, as imagens nas placas e as cores na sinalização de trânsito.

Exemplos de linguagem verbal e não verbal: Antes de mais nada, vale ressaltar que ambas são tipos de modalidades comunicativas, sendo a comunicação definida pela troca de informações entre o emissor e o receptor com a finalidade de transmitir uma mensagem (conteúdo). Nesse sentido a linguagem representa o uso da língua em diversas situações comunicativas.

As duas modalidades são muito importantes e utilizadas no dia-a-dia, no entanto, a linguagem verbal é a mais empregada, por exemplo, quando escrevemos um e-mail, utilizamos a linguagem verbal, expressa pela escrita; ou quando observamos as cores do semáforo, expressa pela linguagem visual (não verbal).

Em resumo, se a transmissão de informações na mensagem é realizada mediante o uso de palavras, trata-se de um discurso verbal, por outro lado, se a mensagem não é produzida pela escrita, estamos utilizando um discurso com linguagem não verbal.

2.3 Linguagem mista

Além da linguagem verbal há a linguagem mista ou híbrida, a qual agrega essas duas modalidades, ou seja, utiliza a linguagem verbal e não verbal para produzir a mensagem, por exemplo, nas histórias em quadrinhos, em que acompanhamos a história por meio dos desenhos e das falas das personagens.

2.4 Linguagem formal e informal

As duas variantes linguísticas da língua podem ser classificadas em linguagem formal, chamada de linguagem culta, e a linguagem informal, também denominada de linguagem coloquial.

Assim, enquanto a linguagem formal é utilizada através das normas gramaticais, utilizada, por exemplo, numa entrevista de emprego, a linguagem informal é aquela espontânea e despreocupada com as regras, utilizada, por exemplo, numa conversa entre amigos.

3 CANAIS DA COMUNICAÇÃO

O homem começou a se comunicar entre gestos e sons. Ao longo do tempo foram sendo descobertas pinturas elaboradas pelos primórdios nas paredes retratando situações do seu cotidiano, às quais designamos por pinturas rupestres. Estas pinturas podem ser observadas em vários locais do mundo. E dentro de uma empresa não é diferente precisamos no comunicar com nossos companheiros de trabalho.

3.1 Comunicação interna

Tudo que acontece no ambiente de Trabalho. “É por causa da comunicação interna para chegar ao topo, uma empresa precisa ter uma boa comunicação interna”. A comunicação interna pode ser definida, pelo contato da empresa com os funcionários e vice versa, a partir daí o gestor alinha suas estratégias com colaboradores e permite que eles saibam que os funcionários se sentem parte da empresa. Além disso, ter canais de comunicação interna que funciona ajuda a criar um equilíbrio entre o que a empresa e funcionário esperam.

Para uma boa comunicação interna é necessário que se façam uma análise detalhada sobre qual é o melhor canal atingir o público: jornal mural, newsletter, informativo, software de comunicação, todos eles juntos, entre outros. Porém, independente do meio de comunicação escolhido para falar com os funcionários, é preciso ter cuidado com a linguagem utilizada, que deve ser clara e objetiva!

Tudo isso, para evitar dúvidas e comentários indevidos, além da comunicação informal na empresa, a famosa “rádio peão”.

3.2 Comunicação externa

A comunicação externa cuida da imagem que a sua empresa transmite para seus clientes, fornecedores e o público externo em geral.

Desenvolver uma comunicação externa é fundamental para a empresa que quer se destacar no mercado, através de uma boa comunicação é possível difundir a marca e a identidade da organização.

A comunicação externa se dá, principalmente, dá através da propaganda, do marketing e das relações públicas. Essas ferramentas e suas estratégias possibilitam que a empresa seja vista e procurada pelo mundo dos negócios. Ela visa divulgar ações realizadas pela sua empresa, atividades desenvolvidas, projetos, novidades e todos os assuntos que sejam do interesse do público externo.

É fundamental desenhar uma estratégia de comunicação externa, para eliminar as falhas. Uma informação incoerente, gera muitos resultados negativos para a organização.

Para isso, é preciso analisar o ambiente de mercado e identificar os canais e métodos de comunicação ideais para o público-alvo. Um bom planejamento é fundamental para a imagem da empresa.

3.3 Principais canais de comunicação com clientes

Os principais canais de comunicação são aqueles mais utilizados para a comunicação, eles podem ajudar tanto com os clientes como com os fornecedores da empresa.

- **Telefone**, através de *call center*, por exemplo;
- **Redes Sociais**, como Facebook, LinkedIn, Twitter, as quais têm ganhado bastante espaço no mercado nos últimos tempos e a maior parte dos brasileiros possui conta em pelo menos uma mídia social;
- **Chat Online** através do site, por onde a empresa pode sanar dúvidas pertinentes à empresa, ao serviço prestado ou aos produtos. Serviços similares são o Skype, o Whatsapp e os mecanismos de comunicação instantânea (como o bate-papo do Facebook);

- **E-mail** – deve ser verificado sempre que possível e procurar responder o quanto antes as questões solicitadas através deste meio;
- **Canais de reclamação** – toda empresa deve deixar disponível algum meio onde o cliente possa prestar reclamações ou sugestões, como pesquisas de opinião na loja ou no site, Ouvidoria, SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) etc.;
- **Sites externos de reclamação** – não deixe de responder seus clientes junto a sites e agentes externos de reclamação, como Reclame Aqui e Procon;
- **Página de dúvidas frequentes (FAQ)** – é um método mais prático para sanar dúvidas que sempre surgem. Crie uma página de FAQ no seu site.

3.4 Canais de divulgação da marca

Os canais de divulgação da marca são muito importante para o marketing da empresa, como as pessoas vão vê-la. Há vários métodos de divulgação, eles ajudam muito no crescimento da empresa, e na positividade em que os clientes a veem.

- **Funcionários, clientes e parceiros** – Pelo método de indicação.
- **Sites** – Ter parcerias com blogs e sites para que divulguem seu produto.
- **Eventos** – Participe de feiras para divulgação ou crie eventos no próprio estabelecimento.
- **E-mail marketing** – Criar campanhas e recompensas que atinjam o público-alvo.
- **Panfletagem** – Por mais que pareça que não funciona, ainda é um método eficaz.
- **Rádio e TV** – Propagandas.

4 BARREIRAS DA COMUNICAÇÃO

Uma má comunicação trás confusão na empresa, gerando fofocas (o famoso telefone sem fio), informações irrelevantes, intrigas, brincadeiras fora de hora, situações de constrangimentos, entre outras coisas. A comunicação utilizada de maneira errada acaba desmotivando, destruindo e diminuindo a produtividade dos colaboradores. Desse modo, as pessoas por serem tão sujeitas às emoções, são pontos chaves para desencadear uma série de repercussões mal interpretadas sobre o que foi informado pela empresa, causando até indignação e desmotivação de várias pessoas que foram influenciadas por uma informação mal compreendida. Muitas vezes a irritação por algo que aconteceu fora da empresa, às decepções pelas quais as pessoas passam o tempo todo, as alegrias, as fases ruins, a desmotivação de apenas um funcionário, pode “contaminar” todos os outros que o rodeiam.

4.1 Falta da comunicação

Muitas vezes a falta de comunicação é atribuída á falta de novos canais para informar os colaboradores da empresa, talvez seja por medo de tentar o novo ou desconhecido para empresas antigas que acham que não precisam se atualizar. Mas não é só medo de tentar o novo que prejudica, muitas empresas que já utilizam os canais atualizados, não sabem usá-los, sendo assim, a má utilização dos canais da comunicação trazem conflitos entre os funcionários e a diretoria da empresa, pois precisam que sejam informados do que, de como e onde fazer, mas algumas organizações acreditam que o funcionário tem que chegar sabendo de tudo e por isso não precisa se comunicar.

Outro ponto importante é que algumas empresas passam informações por meios que nem todas as pessoas tem acesso e também não comunicam através da fala, por acreditar que todos já sabem. O erro é achar que por que uns tem acesso a

todos os canais, os demais também vão ter. Por isso a falta de comunicação vem trazendo grande parte dos conflitos para a empresa.

Segundo Júlio Bonrruger “Quanto menos informação as pessoas tiverem em relação aos processos da empresa, maiores são as chances para boatos, muitas vezes, inconsistentes, mas que acabam prejudicando resultados, já que as pessoas ficam abaladas emocionalmente, por imaginar situações que podem nem existir”.

4.2 Erros na comunicação

Quando a comunicação é falha acaba comprometendo a integridade da empresa e a produtividade dos funcionários. Um erro grave da comunicação na empresa é quando dizem uma coisa e é ouvida outra, acabam passando a informação desejada de um para o outro e quando chega ao interessado à informação vem distorcida. A má comunicação vem trazendo desordem dentro da empresa, onde cada um fala e ouve o que quer.

4.3 Excessos da comunicação

As organizações vêm sofrendo também com a comunicação excessiva, da parte dos funcionários e colaboradores, querem passar algum recado e acabam excedendo o limite da comunicação, espalhando boatos e conversas desnecessárias. O excesso da comunicação, não quer dizer que não pode conversar durante o trabalho, mas é necessário que tenha ética e sigilo enquanto está na empresa.

Vê-se também muitos canais de comunicação sendo utilizados de forma inadequada, quando se é feita muitas reuniões acabam perdendo a eficiência na hora de produzir, pois sempre é preciso parar para atender ao chamado, comprometendo o bom funcionamento da empresa.

5 TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO

A comunicação vem sendo a fonte mais importante no processo da empresa. Sendo assim, temos alguns benefícios que ela adquire através da comunicação, que são:

- Novos contratos;
- Novas negociações;
- Novos produtos;
- Novos fornecedores;
- Novas parcerias;

Mas para que isso aconteça, é preciso saber algumas técnicas de como se comunicar bem.

5.1 Voz, vocabulário e conhecimento

As empresas querem pessoas que busquem o novo e isso inclui a comunicação. Vemos pessoas que nos dias de hoje ainda são tímidas para se comunicar. E é esse fato que acaba muitas vezes nos distanciando de uma vaga ou de qualquer outra coisa que precise de alguém comunicativo. Sendo assim, a voz, o vocabulário e o conhecimento são umas das chaves primordiais para uma boa comunicação, a escolha certa é providencial para o sucesso.

É indicado que o profissional escolha as palavras certas e capriche no tom da voz são esses cuidados muito importantes para cada etapa de trabalho. Sendo assim uma voz firme e sem medo de falhar, pode-se variar os tons da voz. Não tenha uma fala “robótica”, ouse descontrair com vocabulários de fácil entendimento, e que agrade quem vai ouvir. Conheça o assunto, domine as técnicas, entenda o que vai dizer, ensaie o máximo possível o assunto em pauta, explore seus conhecimentos e ponha em prática.

5.2 Saber escutar

Muitas pessoas acham que para ser um bom líder é preciso saber falar, se expressar, ser comunicativo, ter experiência em conduzir uma boa conversa, saber se comunicar não só através da fala mas de todo canal de comunicação. Mas, não é somente isso que um bom líder ou gestor de Recursos Humanos precisa ter, ele também precisa saber escutar apesar do seu posto de líder.

O líder em si sabe a hora de estar atento ao outro, e sabe que para ter uma boa qualidade de vida no trabalho é preciso saber escutar. Mais do que ouvir, escute. Esses momentos irão garantir mais inteligência, sabedoria, domínio e principalmente interação sobre o assunto. Com isso se indica o crescimento do líder que se empenha com atitudes de respeito, cujo objetivo é liberar o potencial de crescimento dos liderados, tendo por resultados as pessoas compartilhando experiências.

6 TECNOLOGIA NOS RECURSOS HUMANOS

Todos os dias, empresas de todos os ramos vêm se modernizando e se adaptando aos tempos atuais. A cada momento, o número de máquinas, eletrônicos, e todos os tipos de “facilitação” de trabalho, nas instituições, com fins lucrativos ou não, vêm aumentando em níveis consideráveis. Toda essa tecnologia e ferramentas que tornam o processo de gestão de pessoas mais fácil faz com que as empresas se tornem mais eficazes, mais produtivas e eficientes.

Os meios de comunicação estão se tornando melhores, principalmente na área de Recursos humanos. Graças aos meios tecnológicos presentes no cotidiano, as instituições estão gerando mais lucros e mais reconhecimentos.

Portanto, uma empresa que está à frente das demais (tanto em termos tecnológicos como em termos de pessoas e gestão), conta com sistemas sofisticados ou que satisfazem as necessidades dos clientes e dos colaboradores. Têm pessoas capacitadas para manusear tais ferramentas e para torná-las autossustentáveis.

De acordo com Guerra (2016) (VP de Recursos Humanos na ADP Brasil)

Na América Latina, 72% dos funcionários acreditam que as mídias sociais já se tornaram uma plataforma colaborativa de trabalho, especialmente a geração Milênio, sendo que 81% deles acredita que futuramente estarão preparados para trabalhar de qualquer lugar do mundo, por meios das novas tecnologias que estão cada vez mais fazendo parte do nosso cotidiano.

Assim, atualmente, uma empresa que deseja ser bem sucedida, obter lucros acima do esperado, contar com eficiência e rapidez nos seus serviços, ela tem a necessidade ou pelo menos a importância de atualizar seus métodos e suas tecnologias (caso seja ultrapassadas e antiquadas).

6.1 Algumas tecnologias

Existem várias tecnologias novas no mercado muito úteis para as empresas e que podem auxiliar bastante no processo de gerenciamento de pessoas. Algumas delas são:

- Computador: essa é a principal modernidade que se pode ter em uma empresa, pois substitui dados e informações físicas e tornam-nas virtuais.
- Ponto eletrônico: outro fator que facilita muito as organizações é o ponto eletrônico, pois o que era feito antes manualmente (como contar os registros de entrada do funcionário), hoje pode ser realizado eletronicamente, tendo menos trabalho e menos tempo gasto.
- E-mail: antigamente era enviados documentos e cartas por correio, o que demorava dias. Hoje, informações são compartilhadas por via-internet em segundos. Além de poder mandar avisos e comunicados importantes rapidamente, sem a necessidade fazer um telefonema.
- Redes sociais: muito úteis para divulgar vagas de emprego, produtos, entre outras coisas.
- Celular: rápido, fácil e moderno. Um exemplo: ligar para o candidato selecionado. Antigamente não tinha essa possibilidade, pelo motivo de ainda não existir essa tecnologia.

6.2 Benefícios

É claro que com tanta inovação, os recursos humanos teve uma melhora de 100% nos seus processos de gestão e comunicação. Dentre tantas melhoras, temos:

Mais mobilidade e rapidez no processamento de informações

Um dos benefícios que uma tecnologia moderna pode fazer, é deixar as empresas mais flexíveis e rápidas em dar e receber informações. Por exemplo: quando se tem seus documentos e dados em um desktop, pois caso alguém queira buscar alguma informação, um computador fará o serviço em segundos. O que, se fossem em documentos físicos, custaria mais tempo e trabalho.

Agilidade

Hoje, já se faz processos seletivos através da internet, então torna-se mais fácil realizar, por exemplo, um recrutamento de pessoas através de sites e

redes sociais. Também várias organizações usam o *vídeo chat* para fazer entrevista virtualmente, sem a necessidade de o candidato ir à empresa.

Visibilidade

Com as redes sociais, sites, outdoors, TV, etc., as empresas tornam-se mais visíveis para o público, como também para divulgarem sua marca.

Melhor comunicação entre os colaboradores

Tecnologia ajuda muito no processo de comunicação interna, pois pode facilitar, por exemplo, em apresentações com gráficos e imagens. Também tem a intranet, uma rede interna, que permite aos colaboradores a se comunicarem e compartilhar informações entre eles.

Corte de gastos

Novas tecnologias ajudam a diminuir o gasto de dinheiro, pois, ao invés de gastar rios e rios de dinheiro em algum processo, uma nova tecnologia pode simplificar o trabalho.

Segurança

Com computadores e desktops, fica mais difícil perder dados e informações, como currículos, dados econômicos, contratos, etc. Antes, ficava guardado em gavetas e armários, agora em softwares sofisticados.

6.3 Desvantagens

Como tudo que é bom, sempre tem alguma controvérsia. Meios tecnológicos avançados podem ajudar, porém surgem algumas desvantagens consideráveis, como:

Substituição

Hoje, muitas empresas estão deixando de contratar pessoas para colocarem máquinas e equipamentos eletrônicos, o que gera mais desemprego.

Demissão de colaboradores

Algumas organizações fazem demissões de colaboradores de anos de casa, para serem trocados por tecnologias novas e que fazem o serviço 24 horas por dia; além de não precisar pagar salários e benefícios.

Muitas vezes, as empresas optam por colocar essas novas tendências do mercado, como sistemas super avançados e máquinas de ultima geração, sem necessidade. Portanto, é necessário um planejamento e ter discussões, para ver se realmente é necessário esse gasto, pois, se não, irá ser dinheiro “jogado fora”.

6.4 Antigo e decadente

Com tanta tecnologia de excelente qualidade e sistemas que facilitam o meio de comunicação dentro de uma empresa, algumas organizações ainda possuem um sistema interno antigo e decadente.

Essas instituições, por incrível que pareça, ainda existem. Elas insistem em continuar no passado. Recusam-se a se atualizarem, a abrir os olhos, e continuam a ficar com aquela cultura antiga e ultrapassada.

Muitas delas ainda contam com papéis e documentos físicos para poderem sobreviver (não que documentos físicos sejam ruins). Porém ainda preferem armazenar documentos e papéis importantes em uma gaveta, ao invés de passarem tudo para um computador. Possuem desktops antigos e pouco suficientes, fazendo com que fique “parada no tempo” e acabe não lucrando ou rendendo o bastante, e por fim acabar fechando.

Portanto, as empresas que ainda contam com esse tipo de situação, devem se atualizar e repensar as suas culturas organizacionais, pois, com tanta tecnologia de ponta e inovação que não para de aumentar a cada dia, irão acabar falindo ou caindo no esquecimento.

7 ÉTICA E SIGILO

Ter um bom relacionamento com os clientes e com os colaboradores são uma das principais funções de uma empresa, pois a força da organização na competitividade depende das relações entre os funcionários e do relacionamento da empresa com seus consumidores. Quando não existe a comunicação entre o atendimento dos funcionários e as exigências estabelecidas do atendimento ao cliente, o clima interno da organização entre os funcionários tende a ser desagradável que, a longo prazo pode afetar a satisfação do cliente e também a produtividade do colaborador. A ética organizacional tende a orientar a gerencia de como lidar com situações de conflito e antiéticas.

7.1 Ética

A ética profissional baseia-se em valores e normas de comportamento e relacionamento no ambiente de trabalho, é construir relações de qualidade com todos os colaboradores incluindo colegas e trabalho, gerencia etc.

Contribuir para o ambiente de trabalho também entra na ética profissional, o funcionário ajudara os clientes e acionistas a verem a empresa com outros olhos. Os funcionários que contribuem com a empresa, não só com os resultados finais, mas sim com o bom relacionamento com os colegas de trabalho, e a confiança de seu superior, fazendo com que seu trabalho seja bem visto e reconhecido pelos demais, assim tendo sucesso em sua carreira profissional. Zelar pelos instrumentos de trabalho e o patrimônio da organização contribui para a boa visualização de sua equipe, são condições básicas para uma postura de ética no trabalho.

- **Honestidade:** Seja sempre honesto e assuma a responsabilidade pelo seus erros, pois assim além de estar fazendo o seu trabalho em relação a ética, poderá aprender para que não o cometa novamente.

- Competência: Faça o seu trabalho de maneira correta, se comprometa a ele, para que você cresça como profissional e também para o crescimento da empresa.
- Sensatez: Respeitar a hierarquia de sua empresa e seus colegas de trabalho
- Humildade: Reconheça o seu papel na organização.
- Imparcialidade: Diferenciar relações pessoais das profissionais, e priorize sempre a relação de seu trabalho.

Todas as empresas seguem os padrões éticos profissionais ditados pelo senso comum, porém muitas vezes acaba criando suas próprias regras em determinada situação para garantir o bom funcionamento do trabalho e do alcance de bons resultados, quanto maior a organização, mais é necessária o código de conduta ética organizacional, é um sistema que padroniza os procedimentos de trabalho e estabelece regras e valores de conduta para todas as áreas.

7.2 Sigilo

O sigilo profissional é o comportamento do empregado de não divulgar métodos utilizados ou informações que possa prejudicar a empresa em que trabalha. No recursos humanos o sigilo deve ser usado também em processos seletivos onde esta exposto ao contratante as informações de um individuo, e mesmo não sendo escolhido é obrigação da empresa manter esses dados em sigilo. Como também na parte de demissão ou qualquer outra informação que não devera ser divulgada antes da data que o gerente lhe passar.

Também é importante ressaltar que jamais a empresa devera passar informações de funcionários para qualquer pessoa que lhe pedir sem ser o próprio.

Como a empresa tem dever com o funcionário, o funcionário também tem o dever com a empresa de manter sigilo em todos os processos que se passa dentro da mesma, como por exemplo, a área operacional, as técnicas utilizadas em cada canto da empresa. Sendo assim o empregado precisar ter ciência do sigilo desde o dia em que assinar seu contrato de trabalho.

8 ESTUDO DE CASO

Foi realizada uma entrevista (Vide Apêndice B) com a senhora Raquel Vieira de Novais Bueno, que trabalha na empresa IESA como Analista de RH. Nesta oportunidade ela foi questionada sobre a comunicação dentro da organização.

Foi informado que a comunicação desta empresa é muito boa. O RH hoje já tem um relacionamento aberto e transparente com os funcionários.

Neste momento de crise com relação ao marketing da empresa, a entrevistada informou que, para melhorar a imagem, “faria uma propaganda boa”, divulgaria todas as coisas positivas da empresa e tudo que vem conquistando nesse tempo de dificuldade.

Informou-se também que a comunicação entre a empresa questionada e empresas externas é muito boa também, sempre com muita transparência.

Já o presidente da empresa é bem acessível, qualquer funcionário pode falar com ele, desde que com hora marcada.

Na empresa em questão, é realizado café da manhã quinzenalmente com funcionários de várias áreas diferentes junto com o presidente ou diretor geral da empresa, para esclarecimentos, sugestões, críticas, ou um simples bate papo.

A transmissão de informações entre a equipe é ótima, pois se comunicam o dia todo. Qualquer um pode tirar dúvida ou ajudar o outro, fora que se tem reunião toda segunda-feira para falar das atividades da semana.

A empresa tem uma comunicabilidade ampla ainda mais neste momento. Tudo o que acontece com a empresa, o funcionário fica sabendo através de comunicados internos.

A comunicação traz a organização mais pontos positivos que negativos. De maneira correta, traz uma confiabilidade dos funcionários, ajuda na motivação e com isso melhora a produção dos trabalhos.

CONCLUSÃO

Entende-se que, no momento atual do mercado, as empresas tem a necessidade de ser diferente e única. No entanto, para que isso ocorra, o RH, dentro de uma organização, é o fator essencial para uma mudança. E uma das principais mudanças a se fazer é a melhoria da comunicação.

Para que haja uma comunicação de qualidade, deve-se estar inteiramente informado dos elementos que compõe a mensagem a ser passada: o conteúdo dela, o destino, qual meio, quem vai recebê-la, etc. Assim, certificando-se de que está tudo excelente, a comunicação se torna eficaz.

Também, para se comunicar bem, deve-se estar atento ao modos de linguagem e transmissão de informação. Pois, dependendo do lugar, o modo como você estiver se comunicando, poderá estar inadequado, causando assim uma falha na comunicabilidade. Isso implica também a imagens e textos, que, depende da interpretação, a mensagem pode ser entendida errada.

Sabe-se que os clientes e os colaboradores. da empresa querem sempre o melhor da empresa que está consumindo. Portanto, uma comunicação eficiente, tanto interna como externa, é essencial. É importante saber mostrar para o cliente que aquele produto ou serviço é o melhor. Ou que a organização se preocupa com os seus funcionários.

É importante também ter meios eficazes de se comunicar com os clientes e/ou divulgar a sua imagem. E isso é feito com a ajuda de sites, panfletos, internet, e-mails, entre outras várias formas de se comunicar eficientemente com seus consumidores ou divulgar seu produto.

Como é visto hoje, uma das falhas de transmitir uma informação, é o aumento de informação ou a omissão dela. Um dos fatores para que isso, é a famosa “fofoca”, que acaba distorcendo a mensagem, fazendo com que chegue ao destino faltando ou em excesso. Portanto, é fundamental estar certo de que a comunicação passada está clara e objetiva.

Visto que, a falta de preparo de alguns líderes e gestores para compartilhar ou transmitir uma informação, a comunicação se torna falha. Porém, há meios que ajudam a não ocorrer esse problema, como por exemplo, saber falar corretamente, ter boa postura, saber ouvir opiniões e segui-las quando for

necessário. Dessa maneira, a comunicação se tornará mais compreensível e satisfatória.

Meios tecnológicos são muito úteis no dia a dia da empresa. As organizações devem estar atualizadas e informadas das tecnologias atuais. Pois, com o celular, o computador, entre outros aparelhos, a comunicação interna e externa vem sendo facilitada e mais acessível, ao contrário de empresas que ainda usam meios defasados.

Nas empresas, a ética é essencial. Os colaboradores devem saber que é recomendado ter uma ética profissional, o que quer dizer que é aconselhável manter o respeito, educação e também seguir corretamente as regras das empresas, mantendo assim a harmonia dentro dela. Os colaboradores devem estar cientes de que nenhum dado, informação, ou qualquer outra coisa vinda de dentro da organização deve ser compartilhada fora dela, sendo mantido o sigilo absoluto.

Então, vendo que as organizações estão cada vez mais competitivas no mercado, e que o recursos humanos é primordial para essa competitividade, fatores como voz, postura, tecnologias, ética, são de extrema importância para facilitar a comunicação entre o RH, colaboradores e clientes. Então, fazendo com que a empresa obtenha sucesso e o recursos humanos ajudem a guiá-la para esse caminho.

REFERÊNCIAS

BISPO, Nathaly. Carreira e Sucesso. **7 Tendências em tecnologia para o RH.**

Disponível em: <<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/gestao-rh/7-tendencias-em-tecnologia-para-rh>> Acesso em 28 de Jul 2017.

BLOG MAIS. **Comunicação interna e externa:** entenda a importância da comunicação integrada para a empresa. Disponível em:

<<https://blog.mais.im/comunicacao-interna-externa-importancia-comunicacao-integrada/>> Acesso em: 28 de Ago de 2017.

CARBONARI, Pamêla. Exame. **5 Exercício simples para falar melhor em público.**

Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/5-exercicios-simples-para-falar-melhor-em-publico/>> Acesso em: 20 de Ago de 2017.

DESTINO NEGÓCIO. **Descubra em quais canais de comunicação interna sua empresa deve investir.** Disponível em:

<<http://destinonegocio.com.br/empreendedorismo/descubra-em-quais-canais-de-comunicacao-interna-sua-empresa-deve-investir/>> Acesso em: 17 de Ago de 2017.

DICAS RH. **RH e tecnologia:** vantagens e cuidados. Disponível em: <<https://i-hunter.com/blog/rh-e-tecnologia-vantagens-e-cuidados/>> Acesso em 07 de Ago 2017.

EPOCH TIMES. **Padre Roberto Landell de Moura o brasileiro que inventou o rádio.** Disponível em: <<https://www.epochtimes.com.br/padre-roberto-landell-de-moura-o-brasileiro-que-inventou-o-radio/#.WfS66mhSxPY>> Acesso em: 29 de Out 2017.

FOTON. **Evolução da comunicação humana e dos meios de comunicação.**

Disponível em: <<http://www.foton.com.br/divirta-se.php?id=drops/evolucao>> Acesso em: 28 de Out de 2017.

GUERRA, Mariane. Você RH. **Inovação em tecnologia do rh:** o futuro da gestão de talentos.

Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/negocios/inovacao-em-tecnologia-de-rh-o-futuro-da-gestao-de-talentos/>> Acesso em 28 de Jul 2017.

LIMA, Carlos Alberto de Almeida. Artigos. **Falhas na comunicação interna de uma empresa podem comprometer resultados.** Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/falhas-na-comunicacao-interna-de-uma-empresa-podem-comprometer-resultados/27551/>> Acesso em: 15 Ago. 2017.

MANIA DE HISTÓRIA. **Breve resumo do desenvolvimento da comunicação.**

Disponível em: <<https://maniadehistoria.wordpress.com/breve-resumo-do-desenvolvimento-da-comunicacao/>> Acesso em: 28 de Out de 2017.

MINILUA. **Quem inventou e onde surgiu a televisão.**

Disponível em: <<https://minilua.com/quem-inventou-onde-surgiu-televisao/>> Acesso em: 29 de Out de 2017.

PASSADORI, Reinaldo. Carreira e Sucesso. **O líder precisa ouvir ou escutar?**

Disponível em: <<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/colunistas/reinaldo-passadori/o-lider-precisa-ouvir-ou-escutar>> Acesso em: 25 de Ago de 2017.

PORTAL RH .**Tecnologia em rh:** necessidade essencial para o século XXI.

Disponível em: <<http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/tecnologia-em-rh-necessidade-essencial-para-o-sculo-xxi/>> Acesso em 28 de Jul. 2017.

REDAÇÃO N&C .Negócios e Carreiras. **13 Canais de comunicação e relacionamento com clientes.** Disponível em:

<<http://negociosecarreiras.com.br/treze-canais-de-comunicacao-e-relacionamento-com-clientes/>> .Acesso em: 28 de Ago de 2017.

REVOLUÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO. **Os primeiros meios de comunicação.** Disponível em:

<<https://sites.google.com/site/revolucaodosmeiosdecomunicacao/os-primeiros-meios-de-comunicacao>>. Acesso em: 17 de Ago 2017.

SAMBA TECH. **Como estabelecer uma comunicação empresarial e melhorar sua corporação.** Blog da Samba. Disponível em:

<<http://sambatech.com/blog/insights/comunicacao-empresarial/>> Acesso em: 11 Ago. 2017.

SOUSA. RAINER. História do mundo. **Quem inventou a televisão.** Disponível em:

<<http://historiadomundo.uol.com.br/idade-contemporanea/a-invencao-da-televisao.htm>> Acesso em: 29 de Out de 2017.

THEMES, Elegant. Edulab. **Comunicação, expressão verbal e técnicas de apresentação – falar para liderar.** Disponível em:

<<http://www.edulab.net.br/comunicacao-exprssao-verbal-e-tecnicas-de-apresentacao-falar-para-liderar/>> 17 de Ago de 2017.

TODA MATÉRIA. **Elementos da comunicação.** Disponível em:

<<http://www.todamateria.com.br/elementos-de-comunicacao/>> Acesso em: 01 de Ago de 2017.

Apêndice B – Estudo de Caso



ESTUDO DE CASO

1. Para você, a comunicação trás mais pontos negativos ou positivos?
2. Você acha que a comunicação da sua empresa é ampla? Os funcionários estão por dentro das conquistas da empresa e de todo acontecimento com a mesma?
3. Como é sua comunicação com sua equipe?
4. Como é a comunicação entre o chefe de setor e seus funcionários?
5. Como é a comunicação entre a sua empresa e as empresas externas (fornecedores e cliente)?
6. Se você fosse responsável pela comunicação da empresa, você mudaria alguma coisa? Se sim o que seria?
7. Você acha que a comunicação poderia evoluir para ajudar no relacionamento do rh com os funcionários?
8. O que você acha sobre a comunicação interna de sua empresa?