

CENTRO UNIVERSITÁRIO DR. LEÃO SAMPAIO

CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

SHISLAYNE DO VALE AVELINO

O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

JUAZEIRO DO NORTE – CE

2019

SHISLAYNE DO VALE AVELINO

O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no Curso de Psicologia, do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, como requisito obrigatório para obtenção do título de Graduada em Psicologia.

Orientadora: Larissa Vasconcelos Rodrigues

JUAZEIRO DO NORTE – CE

2019

SHISLAYNE DO VALE AVELINO

**O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO
ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à coordenação do curso de
Psicologia do Centro Universitário Dr.
Leão Sampaio, como requisito para
obtenção de grau de Bacharelado em
Psicologia.

Aprovado em: 26 / 06 / 19

BANCA EXAMINADORA

Larissa Vasconcelos Rodrigues

Esp. Larissa Vasconcelos Rodrigues
Orientador(a)

Bruna Gomes Dantas

Esp. Bruna Gomes Dantas
Avaliador(a)

Fazia Beatriz Torres Amorim

Esp. Fazia Beatriz Torres Amorim
Avaliador(a)

O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Shislayne do Vale Avelino¹

Larissa Vasconcelos Rodrigues²

RESUMO

O presente artigo aborda a temática da comunicação organizacional. Apresentamos os principais conceitos de comunicação, tomando por base os estudos de Campos *et al* (2014), Rothmann&Cooper (2009), Dias&Nascimento (2016), e Nascimento *et al.* (2016). Além de destacar os prós e contras da comunicação dentro das organizações. Para os devidos fins, elaboramos uma pesquisa de opinião disponibilizada por uma plataforma online com alunos de estágio em ênfase do curso de Psicologia de um centro universitário em Juazeiro do Norte-CE. A pesquisa foi realizada com 70 discentes, sendo destes 62,8% estagiários em ênfase de saúde e 37,2% em ênfase em gestão. O objetivo da pesquisa foi compreender qual a percepção dos alunos estagiários de psicologia em ênfase sobre a comunicação nos seus campos de atuação. O diagnóstico revelou que a comunicação é um elemento presente em todos os estágios, alguns de maneira mais presente que outros, mas ainda assim importante para o desenvolvimento do trabalho pessoal e interpessoal.

Palavras-chave: Comunicação organizacional; Desenvolvimento organizacional; Estagiários de Psicologia.

ABSTRACT

This article discusses the topic of organizational communication. Introducing the key concepts of communication, taking as a basis the studies of Campos *et al* (2014), Rothmann&Cooper (2009), Dias&Nascimento (2016), and Nascimento *et al.* (2016). In addition to highlighting the pros and cons of communication within organizations. For all due purposes, we elaborated a survey released by an online platform with students of internship in emphasis of psychology course of a university center in Juazeiro do Norte-CE. The research was carried out with 70 students, being these 62.8% trainees in emphasis of health and 37.2% in emphasis in management. The objective of this research was to understand how the perception of students of psychology in emphasis on the communication in their fields of expertise. The diagnosis revealed that the communication is an element present in all stages, some way more present than others, but still so important to the development of personal and interpersonal work.

Keywords: Organizational communication; Organizational Development; trainees of psychology.

¹Discente do curso de psicologia da UNILEÃO. Email: shislayne_2007@hotmail.com

²Docente do curso de psicologia da UNILEÃO. Graduada em Psicologia na Unileão e Especialista em Gestão de RH. Email: larissavasconcelos@leaosampaio.edu.br

1. INTRODUÇÃO

Parece simples e até mesmo óbvio que toda empresa busca e deseja uma boa estratégia de desenvolvimento organizacional. Ao analisarmos as ferramentas utilizadas pelas instituições, podemos perceber a necessidade de um ponto não muito usual, mas que com a possível implantação dentro das organizações poderíamos obter um melhor resultado: a comunicação. Um bom fluxo de comunicação organizacional, concisa entre todos os setores e seus colaboradores dentro de uma instituição, pode acarretar grandes benefícios, tais quais: harmonia entre objetivos institucionais, a criação de novas estratégias, a troca de idéias, a agregação de valores e assim obter uma melhor função e desempenho de todos os colaboradores na organização. (CAMPOS et al., 2014).

O interesse sobre esse tema fez-se por meio de observações e construções de outras atividades em campos de estágio, por meio disso, foi possível observar a falta de comunicação em alguns âmbitos de estágio, na atuação na área da psicologia organizacional principalmente. Mantendo, ainda, um olhar atento a algumas outras organizações as quais estamos expostas diariamente e nota-se que, em alguns casos, a comunicação ou a ausência de comunicação é um fator de extrema relevância no desenvolvimento das empresas. A relevância social para esse trabalho se dá por se tratar de um tema deve ser utilizado diariamente em todos os meios institucionais há que estamos expostos. De cunho acadêmico se dá ao fato de ser usual para todos os envolvidos em meios organizacionais como, estagiários, colaboradores e professores. E não só da psicologia mas de todos os cursos presentes na instituição.

Dadas as informações acima, esta pesquisa tem como objetivo compreender qual a percepção dos alunos de estágio de psicologia em ênfase em como se compreende a comunicação nos seus campos de atuação. Objetiva-se, também, identificar a comunicação como ferramenta estratégica para melhoria e avanço no desenvolvimento organizacional, os principais conceitos de comunicação organizacional e destacar os prós e contras da comunicação organizacional.

2. CULTURA ORGANIZACIONAL

Antes de discutirmos sobre a comunicação organizacional é preciso explicar sobre cultura organizacional. Este conceito é um guia orientador das organizações, pois é responsável por orientar os comportamentos dos sujeitos inseridos nesse contexto. É empregado como tudo o que envolve a rotina da empresa, como diretriz para guiar o comportamento de seus membros, as práticas que serão exercidas, hábitos, símbolos, valores, e os princípios que os sujeitos inseridos na organização precisaram seguir (CRUZ, 2007).

Seguindo o argumento do autor supracitado, a cultura organizacional é o grande diferencial entre todos os conjuntos de organizações existentes. Então falarmos sobre comunicação organizacional é falar de cultura, pois é a partir dela que devemos analisar e rever o modo em que estão inseridos esses sistemas. Antes de planejar modos de inserir meios de comunicação ou trabalhar esse sistema dentro de uma organização é preciso analisar a cultura da empresa, estando ela entre os meios de comunicação formais ou informais.

2.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação é definida como um processo por onde uma pessoa, grupo ou organização transmite uma informação para uma pessoa, grupo ou organização. Mas para que haja de fato uma comunicação é preciso que a informação transmitida pelo emissor chegue até o receptor de forma precisa e clara. É necessário que haja um entendimento do que lhe foi transmitido para que de fato haja comunicação (ROTHMANN; COOPER, 2009).

A comunicação dentro de uma organização é essencial para todos os envolvidos, pois é através dela que o fluxo de informações pode ser mais bem compreendido e repassado. Todavia, apesar de existirem diversos modos de comunicação a serem utilizados dentro de uma instituição, a possibilidade de obter falhas nesse processo é possível e com essas falhas o negócio de uma organização pode ser comprometido. A comunicação também assume um papel crucial no cumprimento dos objetivos e metas organizacionais e presta serviços importantes dentro de uma instituição, tais como o controle, motivação, expressão emocional e fornecimento de informações e ações entre as diferentes partes envolvidas (NASCIMENTO et al., 2016).

A natureza do processo de comunicação se dá através de várias formas. Por exemplo, a fonte utilizada pode ser uma pessoa ou objeto, este objeto pode ser representado por um livro,

uma anotação, um rádio, televisão ou meio eletrônico. A mensagem pode ser transmitida de várias formas como através de expressão facial, corporal, uma pergunta. Então nesse processo de comunicação o modo como o emissor transmite a mensagem para o receptor diz muito sobre como ela será interpretada.

Existem processos específicos para a comunicação, dos quais listamos: o *feedback*, que se dá no retorno que o receptor passa para o emissor para verificar se a mensagem foi interpretada corretamente; codificação, o ato de conversão de uma mensagem em linguagem ou símbolos, onde o emissor e o receptor precisam entender os símbolos da mesma maneira. Neste caso, a mensagem é o produto que o emissor deseja transmitir para o receptor que pode ser em formas de fala, escrita, imagens e expressões faciais e o canal é o meio pelo qual cada mensagem transmitida será selecionada pelo destinatário, quando há uma comunicação face a face o canal usado para a transmissão da mensagem são ondas sonoras; e a decodificação, que é a interpretação de uma mensagem emitida para o receptor onde ele possa entender as formas e símbolos associados à mensagem, na forma que o emissor propôs ser interpretada (ROTMANN; COOPER, 2009).

2.2 TIPOS DE COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Há vários tipos de comunicações dentro de uma organização e, entre elas, as mais frequentes são na escrita, oral e eletrônica. Na comunicação escrita estão geralmente atrelados os materiais mais usuais, como manual do colaborador, relatórios, manuais de instrução, formulários de políticas de procedimentos, e alguns outros que são utilizados a depender do processo na instituição. A comunicação oral ocorre no dia a dia, como conversas face a face. A eletrônica também está vinculada a oral, onde se inserem conversas por telefone, mensagem em meios sociais, gravações, vídeos que podem ser usados em processos de treinamento, reuniões, conferências. Este tipo de comunicação é uma das mais importantes na organização, pois não inclui só a fala em si, mas também as variações da voz, expressões faciais, gestos, o que fará com que a mensagem seja mais bem interpretada pelo receptor (ROTMANN; COOPER, 2009).

Os fluxos de comunicação existentes dentro de uma organização são o descendente, o ascendente, horizontal, transversal e circular. O fluxo descendente ocorre quando as mensagens e informações são enviadas do supervisor ao subordinado. É o tipo de comunicação vertical, de cima para baixo, em direção descente. Estão incluídos guias organizacionais, ordens verbais e não verbais por quadros de avisos ou cartazes voltados para o corpo funcional da organização.

O fluxo ascendente é processado dos níveis inferiores da organização para os mais elevados da hierarquia organizacional. Podem ser opiniões, críticas, elogios ou reclamações dos colaboradores, expressadas por meio de reuniões e conversações formais e informais das lideranças com suas equipes, podendo ser também por meio de caixas de sugestões ou pesquisa de clima organizacional (3) O horizontal, ou também chamada lateral, é a comunicação realizada entre colegas de trabalho de um mesmo nível hierárquico, setor. É usualmente mais fácil e amigável em comparação com os outros tipos, pela sua aproximação entre os colaboradores. Neste caso, a comunicação horizontal pode auxiliar na coesão grupal desse setor ou provocar uma perda no processo, a depender do assunto abordado (4) A transversal é geralmente encontrada nas organizações mais modernas, nas quais a gestão é mais participativa e integrada, as pessoas interagem mais, o que permite o fluxo de comunicações que se dá em todas as direções, sem a distinção de níveis hierárquicos. (5) Por fim, o circular é um fluxo de comunicação mais presente em organizações de pequeno porte e é extremamente informal, onde as informações circulam indistintamente entre todos os níveis de sua estrutura funcional, podendo também ocorrer perda no processo pelo intenso fluxo de vários tipos de informações e a junção de informações pessoais e institucionais (NASCIMENTO et al., 2016).

Todos esses fluxos, por mais diferentes que possam parecer, têm um mesmo objetivo: que haja uma boa comunicação dentro das organizações. A comunicação é a “chave do sucesso”; independentemente do nível/função dentro da companhia, é necessário um desenvolvimento saudável entre os membros que formam a empresa, tendo em vista que, provavelmente, todos possuem os mesmos objetivos.

2.3 A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

No meio organizacional a troca de informações entre duas ou mais pessoas é frequente e constante. Para que essas trocas sejam eficientes, é preciso um quadro de colaboradores integrados, informados e influentes sobre o que ocorre dentro e fora da instituição, promovendo um fluxo de comunicação eficaz e fazendo seus colaboradores se sentirem parte da corporação.

Segundo Dias e Nascimento (2016, p. 15):

Um não fluxo comunicacional adequado na organização pode trazer grandes prejuízos para todos os inseridos nesse ambiente, onde seus funcionários passam a se sentirem forçados a fazerem certos tipos de atividades corriqueiras da instituição, passando mais tempo ao telefone, acumulam trabalho, há uma confusão entre

atividades e datas das mesmas, há uma maior distração nos processos, alguns adquirem até vícios que antes não tinham, juntamente com o estresse. Esses conflitos juntamente com uma má comunicação podem acarretar também conflitos entre funcionários e até mesmo entre funcionários e superiores. Prejudicando o desenvolvimento da organização tanto nos processos de seus objetivos e metas como também no alcance de lucros.

Em outras palavras, os colaboradores tornam-se sujeitos insatisfeitos no trabalho, sem motivação, e acabam recorrendo a outros modos de suspensão desses sentimentos, como álcool e medicamentos usados para aliviar frustrações, por isso as comunicações nas organizações é fundamental.

Comunicação organizacional é a junção do fluxo interno e externo da instituição, o que se passa dentro dela é o que vai ser transmitido para fora, a maneira como os funcionários são tratados dentro da empresa é a mesma com a qual irão tratar os clientes. Um bom instrumento de comunicação dentro da organização é uma solução estratégica para o seu desenvolvimento, que quando bem aproveitada, pode garantir um bom funcionamento integral dos dois âmbitos, tanto de seu público interno quando externo, havendo maior coesão e produtividade. Isto é, a comunicação tem potencial para ser uma vantagem competitiva ou um enorme problema para as companhias, e isso irá depender de como está se dando esse processo dentro da organização (DIAS; NASCIMENTO, 2016).

Ainda de acordo com Dias e Nascimento (2016), é preciso observar esse mecanismo que achamos tão simples, mas que faz toda a diferença. A relevância de um bom fluxo na comunicação organizacional traz uma maior eficiência e eficácia em todos os processos institucionais existentes. Mesmo com um bom quadro de funcionários é preciso investir em seus modos de comunicação, processos, tipos e o uso de suas tecnologias ao seu favor para assim chegar-se ao objetivo de desenvolver-se.

3. COMUNICAÇÃO X INFORMAÇÃO

É possível sugerir que comunicação e informação são sinônimos e trabalham em conjunto, de formas distintas, mas complementando-se de alguma forma. Não há comunicação sem um modo de informação; no contexto corporativo, uma informação que é apenas direcionada para um setor ou sujeito de forma não adequada pode trazer inúmeros prejuízos. Para que uma informação seja compreendida de forma correta é preciso que o(s) receptor (es) esteja(m) capacitado(s) para recebê-la, seja uma notícia positiva ou negativa (NATAL, 2015).

Quando a base para a troca de informações em organizações se mostra escassa, significa que há algum tipo de bloqueio ou ruído no processo. A informação chega, mas não há uma compreensão empática de uma das partes e é a partir de então que não se tem o primeiro passo para a comunicação organizacional, pois a informação que foi transmitida chega ao receptor de forma não coesa e clara, não tem um direcionamento adequado por falta de conceitos e entendimento (MINICUCCI, 2007).

O que se pode exprimir a partir de então é que quando uma informação é transmitida de alguma forma para um receptor, ele tem que estar apto a receber e produzir diante disso. É necessário que se estabeleça um entendimento de ambas às partes, tanto do emissor como do receptor. Uma comunicação de fato há de se estabelecer um ambiente onde não haja bloqueios, ruídos ou nenhuma filtragem entre os inseridos, possibilitando, assim, haver um entendimento seguido de resposta, se necessário, ou a retirada de dúvidas durante a comunicação (FELIZI, 2009).

Se há uma falha de formação generalizada, as informações são repassadas de maneiras superficiais e então não haverá um entendimento das partes, impedindo, assim, que haja comunicação, já que haverá ruídos no ambiente pelo não aprofundamento de conhecimentos básicos tanto para a troca de informações como na comunicação, tanto no emissor como no receptor (NATAL, 2015).

Essas falhas precisam ser trabalhadas de maneira objetiva, visando o coletivo, então assim as informações serão vinculadas de maneira correta e, conseqüentemente, a comunicação poderá ser estabelecida. Não é uma tarefa tão simples, mas é primordial para o bom funcionamento e rendimento das instituições. As comunicações existentes dentro de uma organização podem passar por vários tipos de conflitos, ruídos, entre outros processos a que o público alvo pode estar exposto, a depender de como está ocorrendo o processo. E a forma como esse processo vai ser alinhado tem que estar em conjunto com vias intrapessoais, interpessoais, grupais para assim poder ter um bom fluxo de forma moderada e amplificada. (CAMPOS et al.,2014)

4. METODOLOGIA

Esta pesquisa se obteve por meio de uma coleta de dados através de uma pesquisa de opinião, ofertada por meio da plataforma online *Google Forms*, onde foi disposto aos participantes um questionário sobre Comunicação Organizacional. Os participantes envolvidos na pesquisa foram alunos do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio – UNILEÃO, que fazem parte do curso de psicologia e estão matriculados em estágio em ênfase. Dos 325

alunos devidamente matriculados em estágio em ênfase do curso de psicologia, apenas 70 (25,5%) responderam ao questionário.

O critério de inclusão utilizado para a pesquisa de opinião foi de que os alunos estivessem regularmente matriculados no estágio em ênfase de psicologia 2019.1. Como critério de exclusão, alunos que não estavam regularmente matriculados em estágio em ênfase 2019.1, ou do estágio básico.

O questionário, que se encontra anexado nesta pesquisa, dispõe de perguntas voltadas para os estagiários, voltadas para a comunicação. As perguntas são simples e objetivas, com o intuito de conhecer melhor a realidade dos estágios, como é a comunicabilidade no local, se há um diálogo entre os colaboradores e o que eles entendem por comunicação.

Quanto aos métodos empregados e a natureza dos dados, se deu por meio de pesquisa quali-quantitativa, pois é relacionada ao levantamento de dados com o objetivo de trazer informações e questões que irão contribuir futuramente para resoluções de aspectos relacionados ao tema e é muito utilizada para aprofundar conhecimentos específicos (GIL, 2010).

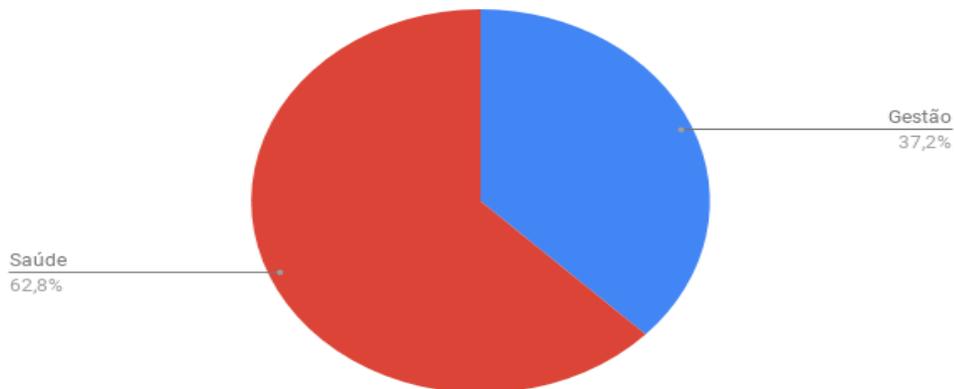
Para as palavras-chaves, o critério de inclusão foram vocábulos que se encaixem no tema do projeto, que sejam de língua portuguesa. E como critérios de exclusão, palavras que não se encaixem no perfil do problema e artigos ou livros que não sejam de língua portuguesa.

A pesquisa de opinião é um levantamento estatístico com amostra específica da opinião pública. Ela indica as opiniões de uma determinada população analisada, através de perguntas para uma fatia deste grupo e extrapolando as respostas para um grupo maior dentro do intervalo de confiança para análise e intervenção sobre o que foi abordado na pesquisa. (BRANDÃO, 2004)

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos 325 alunos devidamente matriculados em estágio em ênfase do curso de psicologia, apenas 70 (25,5%) responderam ao questionário da pesquisa, uma pequena amostragem do público alvo. A partir dos resultados, a maioria dos participantes que responderam foram alunos do estágio em ênfase em saúde (com 62,8% dos dados colhidos), e os outros 37,2% são alunos de ênfase em gestão, como mostra o gráfico seguinte:

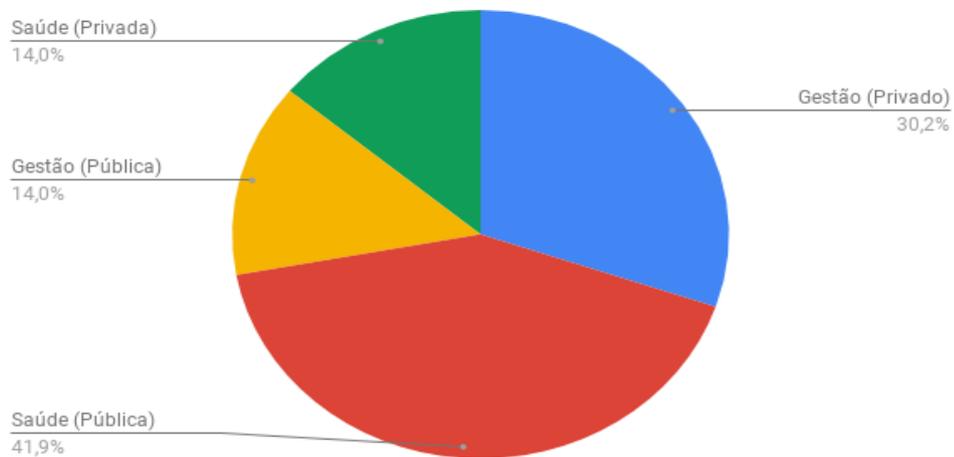
Contagem de 1-Qual sua ênfase de estágio? (Escolha uma como referência para as próximas perguntas).



Fonte: Elaboração própria, 2019.

Neste segundo gráfico consegue-se compreender que 41,9% dos entrevistados são estagiários de Saúde Pública, 14,0% da Saúde Privada, 14,0% da Gestão Pública e 30,2% da Gestão Privada.

Contagem de 2. Seu estágio é em órgão de :



Fonte: Elaboração própria, 2019.

O que se observa é que a maioria dos campos de estágio que os participantes estão disponíveis é no setor público da saúde. Recordamo-nos, então, ao que Michel (2008) traz sobre o crescimento do número de pessoas que procuram o auxílio da saúde pública no geral; a forma como as organizações sociais se encontram hoje com o aumento da procura de usuários, remete a importância de um olhar mais aprofundado para esse meio, não só pela

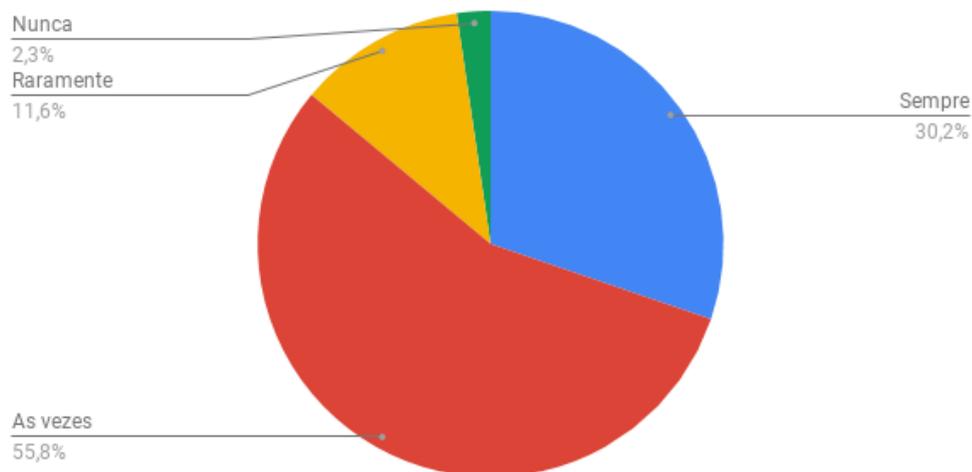
mão de obra, que vem aumentando com o tempo, mas para que se possa passar cada vez mais credibilidade para os que fazem uso das políticas de assistência. E o impacto que uma não comunicação adequada pode trazer para ambos os lados, tanto aquele que procura o sistema como forma de auxílio quanto para quem está inserido como colaborador, pois o repasse de informações incorretas para aqueles que procuram o auxílio pode acarretar diversos malefícios, ocasionando possíveis agravos nos processos e prejuízos a ambos os lados.

Neste terceiro gráfico, perguntamos se os participantes acreditavam haver comunicação dentro de seus campos de estágio baseados na seguinte afirmação:

Comunicação é definida como um processo por onde uma pessoa, grupo ou organização transmite uma informação para uma pessoa, grupo ou organização. Mas para que haja de fato uma comunicação é preciso que a informação transmitida pelo emissor chegue até ao sujeito, ao receptor de forma precisa e clara (ROTHMANN; COOPER, 2009, p.27).

Os dados obtidos nesta questão manifestam que 55,8% dos participantes relatam que as vezes há comunicação em seu campo de estágio, 30,2% responderam que sempre há comunicação, 2,3% disseram que nunca e 11,6% asseguram que raramente há comunicação.

Contagem de 3- Comunicação é definida como um processo por onde uma pessoa, grupo ou organização transmite uma



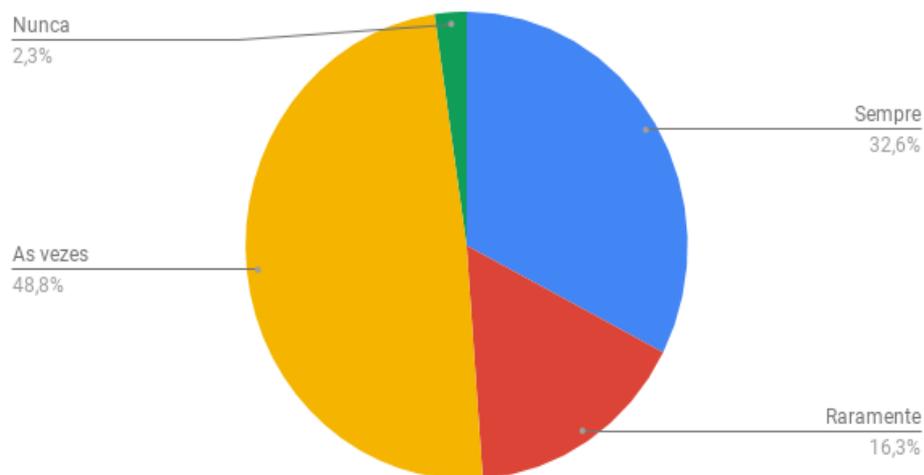
Fonte: Elaboração própria, 2019.

Todos os tipos de organizações devem ser vistas como locais de troca e aproximação, dentro ou fora das paredes da companhia. A comunicação dentro da empresa nos revela não só aspectos voltados para o campo profissional, mas algo fundamental para o seu total funcionamento, na integração de todo o corpo de integrantes da instituição e de seu público alvo, mostrando, assim, a importância de serem trabalhados aspectos voltados para a

comunicação e não apenas troca de informações. Não havendo, dentro de uma organização, comunicação entre pessoas e setores, não haverá compreensão e interação (MICHEL, 2008).

O próximo gráfico manifesta que 48,8% dos participantes responderam que às vezes são inseridos nos processo de comunicação em seu campo de estágio, 16,3% raramente, 32,6% sempre são e 2,3% nunca são inseridos.

Contagem de 4-Você se sente inserido nessa comunicação em seu campo de estágio?



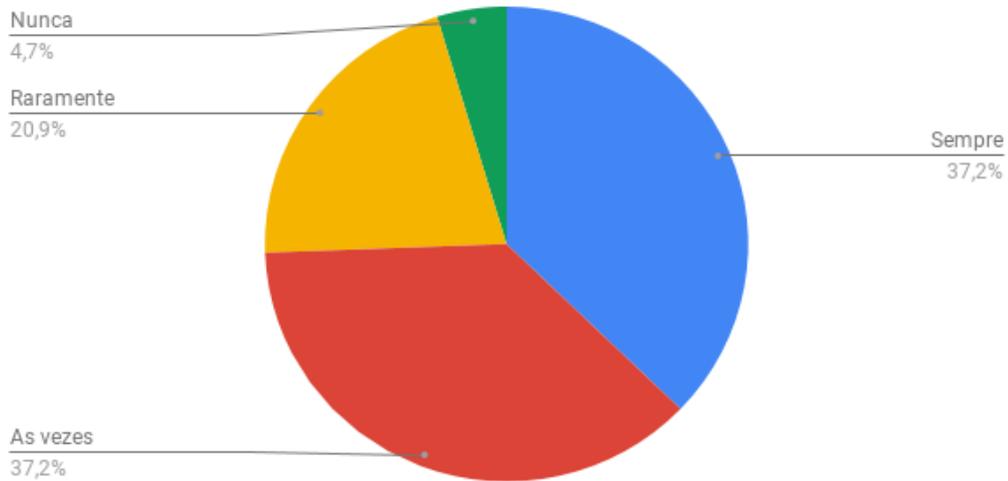
Fonte: Elaboração própria, 2019.

A comunicação vem ganhando grande espaço nos dias atuais no mercado, mas infelizmente sem um método adequado de trabalho esse processo se torna algo impossível de ser implantado. Não há entendimento de processos se não há comunicação em uma organização (BARROS; MATOS, 2015). O que vimos na pesquisa nos faz repensar em como está se dando esse processo de estagiários serem comunicados ou não sobre algo que estão expostos dentro de uma organização, ou só às vezes estarem sendo inseridos nesse processo.

A ferramenta comunicação estabelece vínculos entre os sujeitos inseridos no meio organizacional, para despertar, motivar e mover os colaboradores. Para o crescimento desse processo é preciso estímulo: uma organização não pode se desenvolver de nenhuma forma com meios termos, meias possibilidades (BARROS; MATOS, 2015).

Em atividades que serão exercidas em campo de estágio, os gráficos seguem mostrando que 37,8% dos participantes responderam que às vezes são comunicados, 37,2% que sempre são, 4,7% que nunca e 20,9% que raramente são comunicados de atividades a serem exercidas em seus locais de estágio.

Contagem de 5-Você é comunicado de atividades que serão exercidas no seu campo de estágio?



Fonte: Elaboração própria, 2019.

O estágio curricular compreende o período em que o aluno tem a chance de crescimento pessoal e profissional, mediante o desenvolvimento de ações vivenciadas, críticas e reflexivas, propiciando maior segurança ao aluno no término do curso. Alinhando teoria e prática, a formação de um profissional para o mercado de trabalho não deve ser restrita apenas à hipótese, mas também ao conhecimento efetivo que será submetido. Dessa forma, o estágio supervisionado oportuniza ao aluno expandir seus conhecimentos, associando a teoria à prática, uma ferramenta fundamental na formação do sujeito como profissional (RIGOBELLO et al.,2018).

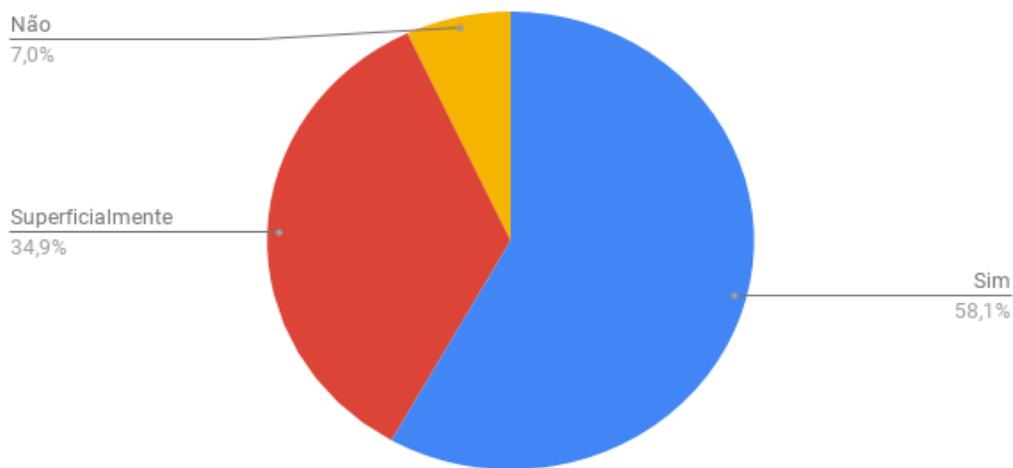
A metodologia implantada na união entre teoria e prática é viável para que haja um caminho entre o docente, responsável pelo ato pedagógico e o educando, cabendo a esse buscar uma melhor adaptação para o desenvolvimento de habilidades e competência dos sujeitos, promovendo formas incentivadoras para os alunos, e fluindo o processo de aprendizagem. Nessa perspectiva, realça-se a importância da implantação de ferramentas de introdução pedagógicas inovadoras, que rompam com o paradigma tradicional, promovendo um maior envolvimento do docente no processo de ensino aprendizagem com seus alunos e também buscando o interesse desse aluno nesse meio, há de ser uma troca mútua (RIGOBELLO et al.,2018).

Um ponto ainda a ser pensado no processo de aprendizagem é que a dedicação do educando também é algo essencial, pois só se obtém êxito quando há uma troca e não apenas

de repasse de informações. O que o educador-mediador tenta transmitir para o educando precisa ser recebido com compreensão, sentido e absorvido, para que de fato haja uma comunicação entre ambos. O que por muitas vezes há essa desmotivação por parte do aluno, o que prejudica o processo de ensino-aprendizagem.

No gráfico que se segue, apontamos que 58,1% dos participantes relataram que sim, obtiveram explicações sobre o funcionamento da instituição atuante, 34,9% que superficialmente e 7,0% que não foram orientados sobre o funcionamento do local.

Contagem de 6-No início de suas atividades no campo, você teve uma explicação do funcionamento do local e de como se



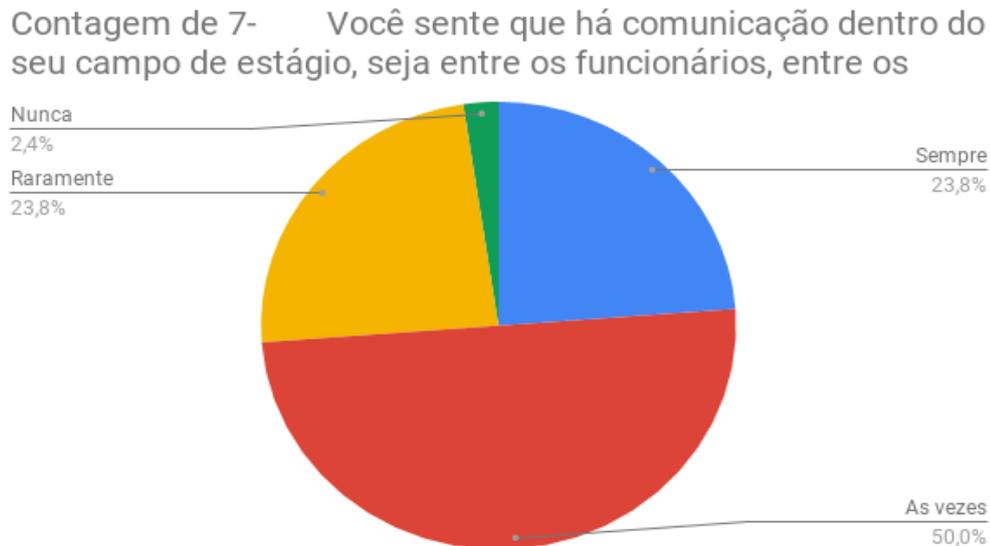
Fonte: Elaboração própria, 2019.

A partir desse cenário, podemos considerar sobre cultura organizacional, um elemento de fundamental importância para o impacto que será causado no sujeito assim que ele é incorporado a uma organização. É notório que com a presença de um novo membro para o todo organizacional pode causar estranheza, então a apresentação de qualquer novo membro na instituição pode afetar no comportamento dos sujeitos ali já inseridos, portanto é necessário que esse sujeito que está sendo inserido dentro do processo da organização seja devidamente apresentado e comunicado sobre como o local funciona, quais membros estão inseridos em conjunto com ele, quais fatores que serão introduzidos.

Os outros integrantes que já estão fixados na instituição também precisam desse repasse de informações, ressaltando as regras, mudanças que irão ser implantadas no local, para assim resultar em trabalhos de prontidão, com êxito nos processamentos dos recursos,

para de fato haver uma maior efetividade nas demandas, e até afetividade entre os membros envolvidos (PALACIOS; FREITAS, 2006).

Sobre a comunicação dentro dos campos de estágio, obtiveram-se dados de que 50,0% dos participantes afirmaram que às vezes há comunicação em seus locais de estágio, 23,8% que raramente, 23,8% que sempre e 2,4% que nunca. Observemos o gráfico:

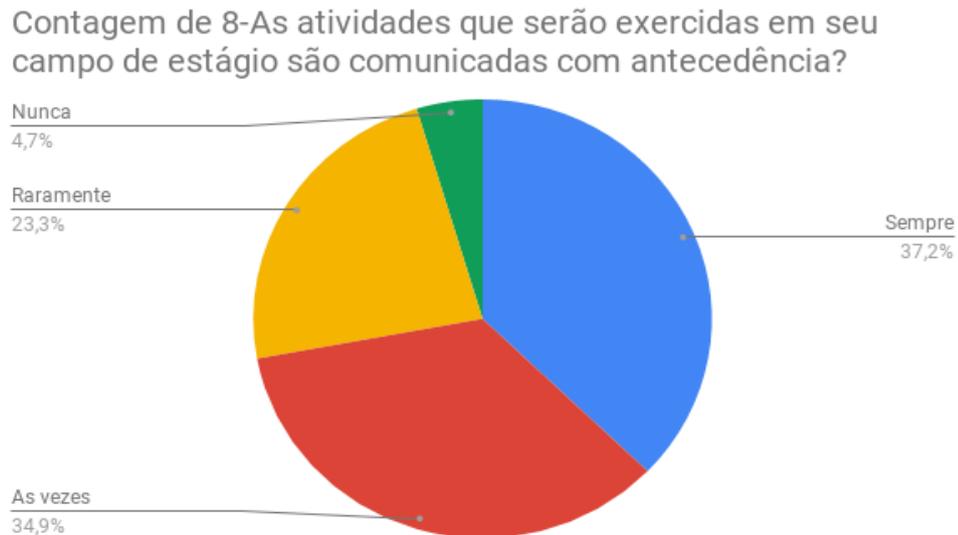


Fonte: Elaboração própria, 2019.

O ponto que está sendo indagado nesta questão remete-nos sobre comunicação interna e *feedbacks*. A comunicação interna está interligada ao conjunto de colaboradores e em todos os seus setores, o que é algo inseparável de uma atividade produtiva, em qualquer âmbito da organização. A comunicação produz eficiência em seus planos, metas e objetivos a serem traçados, além da construção de relacionamentos corporativos que são construídos nesse processo, e com essa construção de vínculos corporativos e interligação entre os setores e colaboradores é que se tem um bom *feedback*, que dão um aspecto de realimentação do que foi visto, dos processos que estão sendo implantados, uma réplica sobre pontos positivos ou negativos a que estão sendo submetidos.

O *feedback* direciona o caminho correto a ser seguido, aumentando a possibilidade de acertos e o rebaixamento nas falhas. Dar e receber esse retorno não ocorre somente para pontuar traços negativos sobre algo ou alguém, é também para dar ênfase em pontos positivos que estão sendo vistos e presenciados, construindo relacionamentos autênticos, empatia, compreensão e dedicação de todo o procedimento (BARROS; MATOS, 2015).

O gráfico seguinte trata sobre as atividades que serão exercidas no campo de estágio serem comunicadas a todos os envolvidos com antecedência, aonde vimos que 37,2% dos integrantes sempre são comunicados com antecedência, 34,9% às vezes, 23,3% raramente e 4,7% afirma que nunca são avisados.

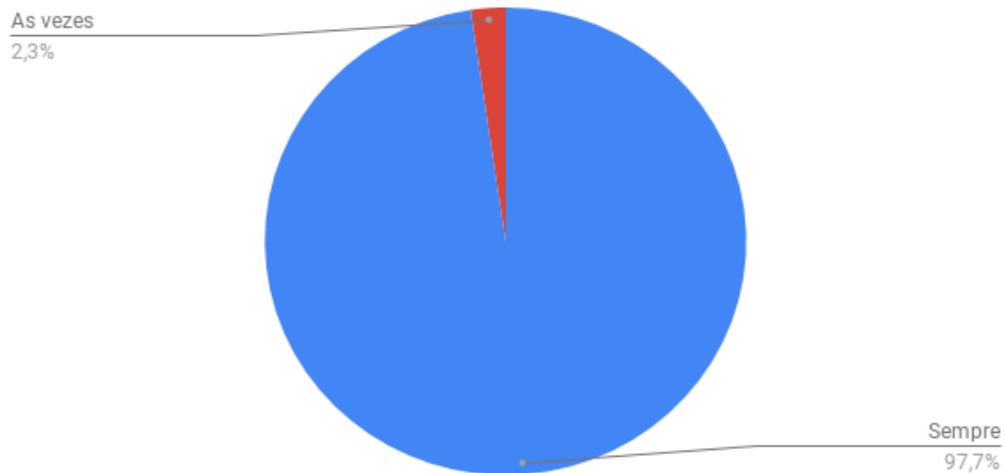


Fonte: Elaboração própria, 2019.

Coesão grupal é o que se apresenta de acordo com estes resultados. A coesão grupal é a afinidade existente entre os membros de um mesmo grupo, quando suas motivações estão seguindo o mesmo curso. Distingue-se um grupo coeso quando trabalham em conjunto há algum tempo, quando já possuem interação, a vinda de bons resultados os aproxima cada vez mais. Os objetivos a serem traçados são comuns e compartilhados, as habilidades são complementares uns com os outros, e a comunicação os remete a isso; um grupo coeso só funciona com comunicação, com troca de idéias, com escuta, com *feedbacks* dos processos que estão sendo submetidos (AMARAL, 2007).

O nono gráfico tem como indagação se os sujeitos acreditam que com a comunicação em seus campos de estágio haveria benefícios para todos os envolvidos. Neste caso, 97,7% dos participantes afirmaram que sempre que houvesse comunicação dentro da organização, isso traria benefícios para todos e, 2,3%, que às vezes.

Contagem de 9-Você acha que se houvesse uma maior comunicação dentro da organização isso traria benefícios para



Fonte: Elaboração própria, 2019.

Em conformidade com os resultados podemos espreitar sobre desenvolvimento organizacional. O desenvolvimento que toda organização almeja não parte do pressuposto de apenas crescimento financeiro ou estrutural. Para que de fato se chegue a um completo desenvolvimento é preciso o manejo da atitude e comportamento de seus colaboradores no geral, antes de uma mudança no todo é necessário uma mudança particular. E já que falamos de desenvolvimento organizacional, a comunicação é um dos grandes pilares para esse fim. Uma instituição, seja ela pública ou privada, sem esse pilar, não dará grandes passos, pois precisa desse mecanismo como auxiliador de seus pequenos e grandes processos diariamente para não só buscar desenvolver, mas para o âmbito institucional de todos os sujeitos ali inseridos; sem essa ferramenta não há como se concretizar como um ambiente de trabalho (CHIAVENATO, 2014).

De acordo com as questões 10 a 12 do nosso questionário, que possuem caráter discursivo, as respostas que obtiveram mais ênfase foram às seguintes: em relação à 10ª questão, que trata dos benefícios da comunicação em seu campo de estágio, as respostas mais frequentes foram relacionadas à melhoria da relação e integração entre os membros do ambiente, uma maior eficiência, facilidade para o planejamento e execução das atividades, colaboração tanto na organização do ambiente de trabalho como nas atividades a serem desenvolvidas.

Na 11ª questão perguntamos se, em determinado momento do estágio, a comunicação foi imprescindível para a efetivação do trabalho; grande parte das respostas foram que sim, a comunicação foi de grande importância para o bom desempenho na realização da atividade proposta. E na 12ª questão, que abordava a relação da comunicação com o supervisor de campo, nela foram colhidas respostas positivas com relação ao bom desempenho da comunicação entre o supervisor e estagiário em um maior número de respostas obtidas.

Houve uma crítica severa por parte de um dos participantes de nossa pesquisa, que chamaremos aqui de participante A. Transcreveremos, a seguir, a fala do participante em resposta à questão 11 do questionário aplicado:

Um processo de seleção, que foi anunciado em cima da hora, a prova que seria realizada também foi elaborada em cima da hora por uma pessoa que não tinha as competências para elaborá-la, com isso a coordenadora X solicitou a correção de forma um tanto autoritária, a funcionária se recusou a fazê-lo e só fez quando solicitado pela coordenadora Y, e essa atitude da funcionária gerou um mal-estar e desconforto entre a equipe (Participante A, 2019).

De acordo com Chiavenato (2014), pode-se discutir sobre modelagem do trabalho: o modo como os colaboradores trabalham dentro de uma instituição tende a partir de um pressuposto de como seu trabalho foi planejado e modelado para o cargo a que se ocupa. A estrutura de um cargo é condicionada pelo desenho organizacional e sua cultura organizacional. Faz-se necessária uma análise e descrição do cargo, antes de qualquer inserção de um novo membro, precisa-se de descrição e análise das atividades e tarefas que serão exercidas por esse membro, quais os pré-requisitos que serão avaliados na seleção, para que seja a pessoa certa no lugar certo dentro da instituição.

O que no relato da participante A nos infere é que não houve essa etapa para a contratação da pessoa que elaborou o processo de seleção, pois a forma como o processo de deu para com a estagiária do local ocorreu de forma não adequada pelas coordenações e o não cumprimento de objetivos por falta de aspectos de comunicação na instituição.

Também em resposta à 11ª questão, um segundo participante (participante B) relatou o seguinte exemplo de situação ocorrida em seu estágio: “Sim, uma criança estava em tratamento para receber um transplante renal, então a equipe do NASF precisava trabalhar juntos para acompanhar o desenvolvimento da mesma” (Participante B, 2019).

De acordo com a fala do participante B, que relata sobre um setor de saúde pública, Nassar (2006) sugere que a comunicação dentro de um setor de saúde trata-se de mudanças nas relações sociais, pois em qualquer órgão de saúde convive-se com pessoas de todos os meios sociais, antes mesmo de percebê-los apenas como consumidores, é preciso observá-los além de suas necessidades físicas ou mentais, não rotulá-los ou desmitificá-los.

Antes de qualquer planejamento é preciso que haja um conhecimento sobre a comunidade em que o setor está inserido, suas vantagens e desvantagens, para assim poder ser traçado um plano de ação que se encaixe como processo não só de desenvolvimento interno de seus colaboradores, mas como proposta de humanização nas relações organizacionais de saúde, indo de comum com seu público interno e externo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com todo esse arcabouço teórico e com os dados coletados através da pesquisa, conseguimos identificar que a comunicação organizacional é algo grande relevância para o meio institucional. O resultado da pesquisa com os estagiários conseguiu abarcar que em todos os campos de estágio a comunicação é implantada de alguma forma, mesmo que só às vezes, ela está presente não como algo a ser pensado em primeiro plano e de forma estratégica para a resolução de conflitos, motivação, controle ou mecanismo de desenvolvimento pessoal e interpessoal, mas utilizada de forma básica para contato quando se necessário e ainda que de forma curta e objetiva.

Obteve-se um diferencial maior de campos de estágio entre saúde e gestão, o maior número de respostas foi do grupo de saúde, o que também nos remete o quanto de ação deveria ser empregado nesse meio. A comunicação parece ser algo simples, mas possui extrema relevância por se tratar de um setor que trabalha de forma direta com pessoas, sujeitos que de alguma forma estão debilitados e precisam de auxílio. Com os dados apurados vimos que às vezes as equipes são comunicadas de algo que será inserido ou implantado em seus campos de atuação e percebemos que há esse paradigma não é apenas com os estagiários ali inseridos, mas sim com seus próprios colaboradores, não são apresentadas a novos membros, ou informados de como a instituição trabalha diariamente para que entendam quais processos são necessários de acordo com a demanda que se chega ao local, como para maior dedicação, motivação do local.

Os dados coletados expõem uma pequena amostragem de como ocorreu o processo de comunicação dentro dos campos de estágio e, apesar de ter tido um número pequeno de respostas, mesmo com todas as divulgações feitas semanalmente para o processo, foi essencial para a elaboração deste trabalho e para a compreensão da situação-problema.

Sugerimos que novas possíveis pesquisas possam ser implantadas, com um maior número de participantes, uma melhor adaptação de acordo com o campo que será inserido, com isso pode acarretando uma maior riqueza para o entendimento desse processo no meio em que se pensa investigar e intervir. Isto traria benefícios não só para os estagiários, mas também para os preceptores, supervisores de estágio, e até mesmo para a coordenação desses setores, seria algo a ser observado e discutido mais a fundo auxiliando nos processos do estágio.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, V.L.do. A dinâmica dos grupos e o processo grupal. **Psicologia da educação**. Natal, RN, 2007.
- BARROS, D.M.L. de; MATOS, N.S. de. A importância da comunicação organizacional interna e dos feedbacks gerenciais. **Revista Administração**, FW.v.13, n.23,p.3-20. Agosto, 2015
- BRANDÃO, J.M.N.Como se faz uma pesquisa de opinião pública.**Revista Eletrônica PRPE**, fev. 2004
- CHIAVENATO. I.**Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. Barueri,SP:Manole,2014.
- CRUZ, C.M.L. **Comunicação organizacional e pressupostos da comunicação integrada: a experiência em uma universidade na implementação/reestruturação do jornal institucional**.Conexão-Comunicação e Cultura,UCS, Caxias do Sul, v.6, n.11, Jan./ Jun. 2007. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conexao/article/viewFile/199/190> Acesso em: 22 de nov. de 2018.
- DIAS, J. A;NASCIMENTO, M. S. A. A importância da comunicação nas organizações e o advento de novas tecnologias. **Comunicação Empresarial**. FASETE, 2016. Disponível em:https://www.fasete.edu.br/revistarios/media/revistas/2016/11/comunicacao_empresarial_a_importancia_da_comunicacao_nas_organizacoes_e_o_advento_de_novas_tecnologias.pdfhttps://www.fasete.edu.br/revistarios/media/revistas/2016/11/comunicacao_empresarial_a_importancia_da_comunicacao_nas_organizacoes_e_o_advento_de_novas_tecnologias.pdf. Acesso em: 19 de nov. de 2018.

FELIZI, B.M. A importância da comunicação e informação na empresa. Administradores.com, 2009. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-comunicacao-e-informacao-na-empresa> Acessado em: 22 de abril de 2019

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTUCCI, P.S. **A comunicação empresarial como ferramenta estratégica de desenvolvimento de pessoas**. AEMS, Três Lagoas/MS, 2013. Disponível em: <http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2014/downloads/2014/A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20empresarial%20como%20ferramenta%20estrat%C3%A9gica.pdf> Acesso em: 19 de nov. de 2018.

MICHEL, M. de O. **A comunicação organizacional e as organizações na área de saúde**. Natal, RN, 2008.

MINICUCCI, A. **Psicologia aplicada à administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

NATAL, A. Informação x Comunicação. **Administradores.com**, 2015. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/informacao-x-comunicacao> Acessado em: 28 de maio de 2019

NASCIMENTO, A. O; GOMES, L. S; CRUZ, L.O papel estratégico da comunicação nas organizações. **Empreendedorismo**. 19 de setembro de 2016. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/empreendedorismo/o-papel-estrategico-da-comunicacao-nas-organizacaoes/98324/>. Acesso em: 18 de nov. de 2018.

PALACIOS, K.P.; FREITAS, I.A.D. **Clima organizacional**: uma análise de sua definição e de seus componentes. O&S, Brasília, v.13, n.38. 2006.

RIGOBELLO, J.L.; BERNARDES, A.; MOURA, A.A. de.; ZANETTI, A.C. B.; SPIRIT, W. C.; GABRIEL, C.S. **Estágio curricular supervisionado e o desenvolvimento das competências gerenciais**: a visão de egressos, graduandos e docentes. São Paulo, 2018.

ROTHMANN, I.; COOPER, C. **Fundamentos de psicologia organizacional e do trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

RUÃO, T; FREIAS, R; RIBEIRO, P; CAMPOS, P.R. **Comunicação organizacional e relações públicas, numa travessia conjunta**. Universidade do Minho, 2014

**APÊNDICE A: MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ESTAGIÁRIOS
DE PSICOLOGIA**

PESQUISA DE OPINIÃO- COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

1- Qual sua ênfase de estágio?

Gestão Saúde Educação Social Clínica

2- É em órgão:

Público Privado

3- Existe comunicação dentro do seu campo de estágio?

Sempre As vezes Raramente Nunca

4- Você se sente inserido nessa comunicação em seu campo de estágio?

As vezes Sempre Raramente Nunca

5- Você é comunicado de atividades que serão exercidas no seu campo de estágio?

As vezes Sempre Raramente Nunca

6- No início de suas atividades no campo, você teve uma explicação do funcionamento do local e de como se dava suas atividades?

As vezes Sempre Raramente Nunca

7- Você sente que há uma comunicação dentro do seu campo de estágio, seja entre os funcionários, entre os setores ou o núcleo gestor com seus funcionários?

As vezes Sempre Raramente Nunca

8- As atividades que serão exercidas em seu campo de estágio são comunicadas com antecedência?

As vezes Sempre Raramente Nunca

9- Você acha que se houvesse uma maior comunicação dentro da organização isso traria alguns benefícios para todos os envolvidos no local?

As vezes Sempre Raramente Nunca

10- Quais os benefícios da comunicação no trabalho?

11- No seu campo de estágio você vivenciou alguma situação em que a comunicação foi imprescindível para o resultado do trabalho realizado? Se sim, por gentileza descrever a situação.

12- Como é a sua comunicação com seu supervisor de estágio?