

# **COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO:**

*A importância da comunicação e relacionamento interno para o sucesso de uma empresa atacadista.*

Rafaela Santos Lima Loiola  
Lucimar Duarte



**CENBRAP - Centro Brasileiro de Pós-graduações  
Faculdade CENBRAP  
Curso Tecnólogo de Gestão de Recursos Humanos**

Banco de Imagens Canva

**FOTOS DA CAPA E DO EBOOK**

Rosiane Dias Mota

**PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO**

Lucimar Duarte

**REVISÃO**

Rafaela Santos Lima Loiola

Lucimar Duarte

**AUTORES**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

(Sineide Denice Mendonça-CRB-1673)

LOIOLA, Rafaela Santos Lima.

Comunicação e Relacionamento: a importância da comunicação e relacionamento interno para o sucesso de uma empresa atacadista./ Rafaela Santos Lima Loiola; Lucimar Duarte/ .- Goiânia, Go, 2022.

E-book: color. il.

E-book, no formato ePub  
ISBN 978-65-00-51677-7

1. Comunicação . 2. Relacionamento.3. Empresa Atacadista. I. LOIOLA, Rafaela Santos Lima.. II. DUARTE, Lucimar. III. TÍTULO

CDU: 659.4

# **COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO:**

*A importância da comunicação e relacionamento interno para o sucesso de uma empresa atacadista.*

## **AUTORES**

### **Rafaela Santos Lima Loiola**

Atua na área de RH, participou da elaboração e aplicação de treinamentos e workshops para iniciantes, líderes, supervisores e gerentes. Atuou como auxiliar administrativo com conhecimento em atendimento direto e indiretamente ao cliente e colaboradores. Trabalha atualmente como lançadora no ramo de distribuição de pratas. Acadêmica bolsista do curso de Gestão de Recursos Humanos pela faculdade CENBRAP e apaixonada pela área de gestão de pessoas. Publicou um artigo científico no livro "A formação de equipes e construção de relacionamentos no ambiente empresarial (2021)."



### **Lucimar Duarte**

Graduada em Administração, especialista em Gerência Empresarial e mestra em Ecologia e Produção Sustentável. Ministra aulas nos cursos de Administração e Ciências Contábeis nas disciplinas correlatas. Orienta TCC e é atuante em bancas de TCC. Atua como palestrante e consultora, realiza minicursos e treinamentos além de assessorar na implantação de sistema de qualidade nas empresas.





# Sumário

Apresentação.....	05
Introdução.....	07
Comunicação e Relacionamento Interno.....	08
Considerações Finais.....	14
Referências .....	15



# Apresentação

O projeto de Extensão Universitária da Faculdade CENBRAP promove a aproximação entre seus alunos e a sociedade, tratando, portanto, de uma interação transformadora onde os saberes dos acadêmicos beneficiam a sociedade e a sociedade contribui para a construção do conhecimento da Faculdade.

Os acadêmicos da IES já possuem expertises em interação social pois, ao longo do curso de tecnólogo de Recursos Humanos, promoveram a aplicação de seus conhecimentos em escolas de Ensino Médio desenvolvendo atividades e palestras sobre Planejamento de Carreiras, além de prestarem consultorias a empresas.

Este e-book é o fruto das experiências de aprendizagem vivenciada em um cenário real de empresas que apresentaram “suas dores” , por meio de entrevistas realizadas pelos acadêmicos da CENBRAP, devido a problemas e situações que impactariam na competitividade devido as lacunas presentes em seus processos.

A partir dessa interação entre acadêmico e empresário foram elaborados relevantes propostas com a finalidade de intervir na realidade das empresas, momento em que presenciou a articulação entre teoria e prática, por meio de planos de treinamentos, e este ebook faz parte do processo de aprendizado oferecido as empresas.

Em pesquisas realizadas pelos acadêmicos da CENBRAP nas empresas, diversas situações foram apontadas pelos empresários, e ou responsáveis, como variáveis indesejáveis que impactariam em resultados organizacionais indesejados. Diante dessa realidade, sob acompanhamento da professora orientadora, foi identificado a necessidade de realização de treinamentos como solução para os problemas apontados.

Este e-book relata uma das temáticas propostas para treinamento advindas de atendimento dos acadêmicos da Faculdade CENBRAP às empresas. É visível como o desenvolvimento de competências individuais pelos acadêmicos faz-se presente além de alcançar resultados pessoais e profissionais sólidos.





## Introdução

Após realizar pesquisas de campo em uma empresa do ramo de atacadista, foi identificado a necessidade de melhoria no processo de comunicação interna, e consequentemente nas relações internas para a formação de equipe.

O trabalho de comunicação entre as áreas promove conhecimentos diversos que impactam no sucesso empresarial, além da forte integração envolvendo toda a empresa. Logo, a comunicação deve ser praticada de forma clara e coesa pois, são indubitavelmente fatores críticos de sucesso para as empresas e para os relacionamentos. É importante destacar que, desta pesquisa, foi possível desenvolver um treinamento onde tratou, de forma leve e assertiva, a necessidade da comunicação e relacionamento interno.

O propósito deste ebook é sensibilizar as empresas para entenderem que o sucesso organizacional é promovido por diversos fatores, mas a comunicação e, consequentemente, os relacionamentos entre as diversas áreas organizacionais são fatores que promovem conhecimentos e a integração que corroboram para a tomadas de decisões.



## COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERNO



# Comunicação e Relacionamento Interno

A prática da comunicação faz parte das tarefas de todos os níveis hierárquicos (MARQUES, 2016).

A necessidade de aproximação entre os departamentos impacta na integração dos novos funcionários, atualização dos antigos funcionários, treinamentos, workshop voltado para liderança. Em um formato geral os funcionários reconhecem e diferenciam a empatia da simpatia, trazendo de forma clara a importância de se colocar no lugar dos outros, do respeito mútuo mesmo que de alguma forma não haja concordância em alguns pensamentos e pontos de vistas. É claro que, neste contexto, a diferença é o verdadeiro trabalho em equipe.

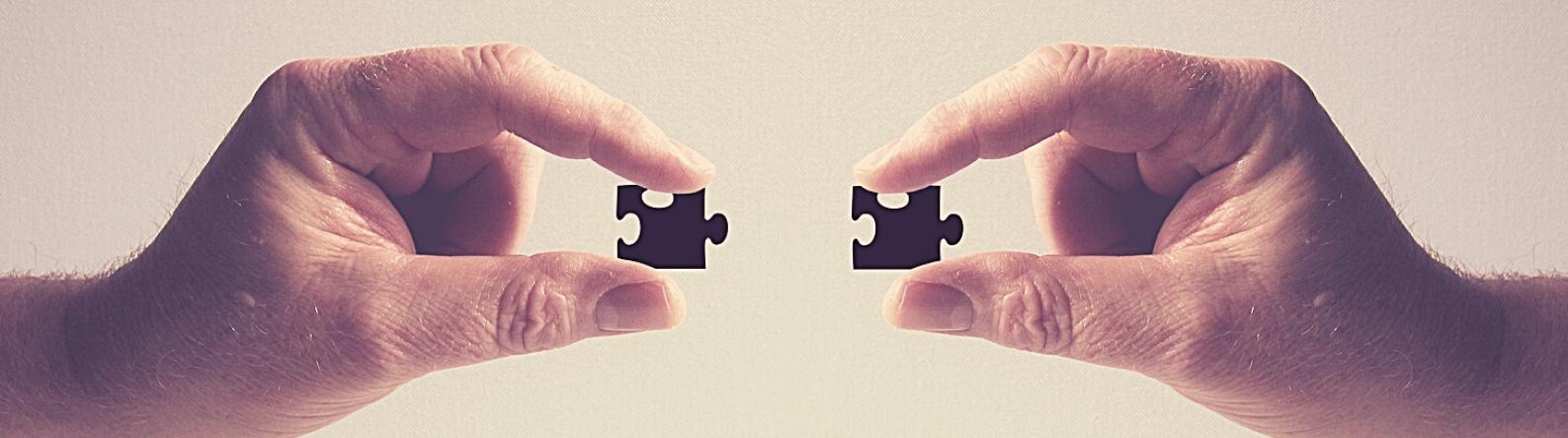
Hollenbeck (2019, p. 31) explica que o "... comportamento organizacional é um campo de estudos voltado a entender, explicar, prever e modificar o comportamento humano que ocorre no contexto organizacional". Para que isso aconteça é necessário entender e se adaptar as mudanças que ocorridas e conquistadas ao longo do tempo.

O autor Hollenbeck (2019, p. 38) explica que o "... processo de gestão está cada vez menos dependente do comando e do controle hierárquico, onde os gestores têm todo o poder e os colaboradores têm pouca autoridade sobre suas responsabilidades." Isso tem a ver com poder portanto a faculdade de forçar ou coagir alguém a fazer sua vontade, por causa de sua posição ou força, mesmo que a pessoa preferisse não o fazer e autoridade. A habilidade de levar as pessoas a fazerem de boa vontade o que você quer por causa de sua influência pessoal encontra-se explicada (HUNTER,2014).

Comunicar, segundo Chiavenato (2000), é a troca de informações tornando-as comuns e constituem um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social. Portanto, a comunicação é essencial desde o início, mas, não basta ter comunicação é necessário clareza para que todos envolvidos no processo a entendam, e executem suas funções de forma correta.

A comunicação traz benefícios para as empresas quando efetiva e comum aos envolvidos, propicia a união entre as equipes e, consequentemente, entre os departamentos contribuindo para tomada de decisões. O colaborador é compromissado com os resultados esperados quando comunicado com informações organizacionais pertinentes.





A comunicação deve ser clara e concisa para entendimento quanto a participação dos colaboradores nos resultados. A boa comunicação e relacionamento com os colaboradores gera mais confiança, aumentando a credibilidade nas relações.

A comunicação eficaz envolve os colaboradores e assim é possível haver motivação, controle dos resultados, satisfação de ambas as partes - colaborador e organização, mas trazem malefícios quando feita de forma errada. O erro na comunicação deve ser evitado pois, a falta de esclarecimentos pode causar a divisão entre equipes e departamentos.

A comunicação interna é o processo das relações entre a empresa e seus colaboradores, trata-se da ligação afetiva, profissional ou de amizade entre pessoas que se unem com os mesmos objetivos e interesses, portanto envolve convivência, comunicação e atitudes.

As relações interpessoais não é uma tarefa fácil devido as particularidades existentes entre pessoas e, conviver com o outro no trabalho sem entender seu comportamento tende a ter desafios maiores devido as diferenças naturais oriundas de individualidades quanto as crenças, criação familiar, convívio social. Essas diferenças tornam as pessoas fortes e particularmente ímpares e com uso da empatia é possível entendimento do ser humano como um ser único.

A necessidade de relacionamentos interpessoais e interdepartamentais nas organizações podem gerar conflitos. Conflitos são emoções somadas a sentimentos fortes, podendo afetar o desempenho do colaborador.

Relacionamento ocorre por meio da comunicação e, caso, não seja clara e coesa, desperta sentimentos que impossibilitam os colaboradores do entendimento sobre a tarefa ou da informação repassada, podendo gerar contendas desnecessárias. Hollenbeck, explica que a "... resolução de problemas começa com o diagnóstico, um procedimento pelo qual os gestores recolhem informações a respeito de uma situação problemática e tentam resumi-las no enunciado de um problema" (2019, p.45). É essencial conhecer a causa do problema para propor solução e manter uma avaliação periódica para que não volte acontecer, e seja solucionado desde a raiz.

Comunicar vai além do que é exposto verbalmente, trata-se de dirimir qualquer má interpretação daquilo que foi exposto. A comunicação organizacional deve impactar em mudanças de atitudes e caso isso não aconteça, não houve comunicação.





Trazendo a empatia para o contexto de trabalho em equipe, trabalho eficaz e que gera resultados importantes, seria eu olhar para o meu colega de trabalho e entender as suas dificuldades, os seus medos e dúvidas e ajudar a resolvê-los, é ver que se uma equipe ou um departamento, precisa de ajuda eu posso ajudar e não fazer apenas o que é minha função, crescer e desenvolver juntos, ou simplesmente incentivar ao outro para que isso aconteça. O aprendizado entre as pessoas resulta no alcance de melhores resultados organizacionais.



## Considerações Finais

A pesquisa e estudos realizados sobre comunicação e relacionamento interno inferem sobre a importância da comunicação e do relacionamento para a eficácia dos processos na empresa. A comunicação deve gerar uma atitude esperada e, caso isso não ocorra, deve ser transmitida novamente como forma de certificar que ela atingiu o resultado almejado. Neste contexto, a transmissão das informações deve ser apropriada as características das equipes considerando que as pessoas são únicas.

O relacionamento interno, interpessoal e interdepartamental, traz benefícios tanto para os colaboradores quanto para os departamentos, assim todos ganham, inclusive o cliente, isso devido ao diferencial competitivo que agrupa valor aos produtos e serviços, graças ao desempenho esperado de todos, gerando ganhos para a organização. Os gestores são os responsáveis pelo repasse de informações de forma clara e também por promover mudanças de comportamento que impactam no melhor desempenho organizacional.



## Referências

CARVALHO, C. A.; Vieira, M. M. F. O poder nas organizações. São Paulo: Thomson Learning. 2007.

