



# A importância da escuta no ambiente de trabalho

## The importance of listening in the workplace

Camilla E. B. Souza<sup>1</sup>, Elisa A. Oliveira<sup>2</sup>, Giovanna Q. Borges<sup>3</sup>, Kailane G. Araújo<sup>1</sup>, Leandro M. Sousa<sup>1</sup>, Andrea X. F. Penna<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Psicologia, Faculdade Sete Lagoas, MG, Brasil, Rua Itália Pontelo, 86, 35700-170.

### \*Correspondência

Andrea Xavier Francisco Penna  
Faculdade Sete Lagoas  
Rua Itália Pontelo, 86, 35700-170, MG, Brasil  
(31) 998024866  
andreaxavier.psicologia@gmail.com

### Financiamento

Não se aplica.

### RESUMO

A Comunicação Interna dentro das organizações se tornou um dos principais processos de Gestão de Pessoas. A comunicação aberta, transparente e bidirecional é vista como essencial para o desenvolvimento saudável das organizações. Nesse sentido, o projeto integrador Gestão de Pessoas teve como objetivo geral melhorar a comunicação interna da empresa CriArte, localizada em Paraopeba-MG, através de encontros com colaboradores e líderes. Como objetivos específicos definiu-se observar as demandas da equipe da empresa CriArte, analisar dificuldades na comunicação e estimular relações interpessoais saudáveis. Com base em teorias de gestão de pessoas e comunicação, os encontros incluíram dinâmicas que incentivaram a expressão de emoções, identificação de problemas e desenvolvimento de soluções coletivas. O projeto foi estruturado em seis encontros, no primeiro levantou-se dados sobre o clima organizacional através de um questionário e na sequência, aconteceram palestras sobre comunicação assertiva. A pesquisa de clima aplicada auxiliou na identificação de pontos fortes e áreas de melhoria, consolidando a importância da comunicação eficaz para o sucesso organizacional. As atividades propostas revelaram questões como a falta de clareza nas orientações dos líderes e a necessidade de um diálogo mais aberto. O projeto proporcionou uma reflexão significativa sobre Gestão de Pessoas, destacando sua importância nas empresas. Ao abordar demandas de líderes e colaboradores, surgiram questionamentos sobre soluções para problemas emocionais e interpessoais que impactam a motivação e desempenho no trabalho, evidenciando a falta que faz, um gestor conectado e capacitado com as tendências de Gestão de Pessoas. Diante disso, considera-se que os objetivos foram alcançados. Percebeu-se claramente como a teoria da Gestão de Pessoas foi eficaz na melhoria na comunicação interna da equipe CriArte. Dinâmicas e oficinas foram realizadas, promovendo colaboração entre funcionários e líderes em temas relacionados ao trabalho em equipe e comunicação.

**Palavras-chave:** Comunicação interna; Gestão de pessoas; Comunicação assertiva.

### ABSTRACT

The project developed aims to improve the internal communication of the company CRIARTE, located in Paraopeba, Minas Gerais, through meetings with employees and leaders. Based on theories of people management and communication, the meetings include dynamics that encourage the expression of emotions, identification of problems and development of collective solutions. In this sense, it aims to observe the demands of the team, analyze difficulties in communication and stimulate healthy interpersonal relationships. The work is structured in six meetings,

starting with a questionnaire on organizational climate and culminating in a lecture on assertive communication. The activities revealed issues such as the lack of clarity in the leaders' orientations and the need for a more open dialogue. In the end, the project seeks to promote a more collaborative environment, where everyone feels valued and engaged, contributing to the overall performance of the company. Applied climate research will help identify strengths and areas for improvement, consolidating the importance of effective communication for organizational success. The project provided a significant reflection on People Management, highlighting its importance in companies. When addressing demands from leaders and employees, questions arose about solutions to emotional and interpersonal problems that impact work performance. The absence of a trained manager was evident, affecting the motivation of employees. The objectives were achieved, focusing on the theory of People Management to improve the internal communication of the CriArte team. Dynamics and workshops were held, promoting collaboration between employees and leaders on issues related to teamwork.

**Keywords:** Internal communication, people management, assertive communication.