

# O GESTOR E A COMUNICAÇÃO EFICAZ

Gisele Karina Brandel<sup>1</sup>

Dolores Tomaselli Doose<sup>2</sup>

Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI

Ciências Contábeis (CTB0137) – Prática do Módulo I

12/06/2013

## RESUMO

*O sucesso de uma organização vai depender diretamente do conhecimento que o gestor tem para administrar suas habilidades de comunicação e competência para se comunicar de forma adequada com seus colaboradores. Dentro das empresas a comunicação toma várias direções, de acordo com os objetivos que se quer alcançar. Estes objetivos determinam as ferramentas a serem utilizadas. Assim, através da comunicação, uma pessoa pode conseguir com maior facilidade o que deseja, dentro ou fora de uma empresa.*

**Palavras-chave:** Sucesso. Habilidades de Comunicação. Competência.

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação eficaz no processo de gestão é uma das maiores dificuldades encontradas nas empresas. Dificilmente se conquista um padrão adequado onde se possa falar uma linguagem clara, que não permita dupla interpretação ou coisa parecida, principalmente para quem está iniciando no mercado de trabalho.

O gestor é o responsável pela motivação de sua equipe e a maneira como ele irá comunicar-se com seus colaboradores influenciará diretamente no desempenho do grupo. Assim, deve-se ter plena consciência de suas habilidades e da forma mais adequada de colocar essas habilidades em prática nas mais diversas ocasiões.

O objetivo deste trabalho é apresentar a importância da habilidade da comunicação dos gestores para com seus colaboradores,

identificando as diferentes formas de comunicação, proporcionando ao gestor as relações entre habilidade e as formas existentes no processo de comunicação.

## 2 O GESTOR E A COMUNICAÇÃO EFICAZ

A comunicação é uma ação com a qual os indivíduos trocam entre si informações, sentimentos e experiências. É através dela que podemos, dentro de uma organização, unir forças e atuar de maneira a cooperar e colaborar, obtendo resultados positivos por meio de trabalho em equipe.

Praticamente todas as relações humanas e interpessoais abrangem a comunicação, pois ela é um veículo de significados que pode influenciar, inclusive, os nossos comportamentos. Em outras

palavras, é o modo pelo qual se constroem e se interpretam significados a partir das trocas de experiências.

A empresa é um espaço definido e organizado de maneira que se possa trabalhar e produzir com qualidade. É importante que o processo comunicacional que ocorre dentro dela seja desenvolvido organizadamente, para que as relações interpessoais que ali acontecem sequenciem melhorias na produção e no desenvolvimento.

A comunicação, além de transmitir informações, constrói e define valores e normas.

Comunicar já não é apenas transmitir informações, mas imprimir significados. Numa organização, as informações não devem circular desarticuladas e de modo caótico, mas sujeitas a uma hierarquia de cargos e funções. Elas, recebidas ou produzidas, devem caminhar por todo um sistema de redes e fluxos internos e externos (TOMASI; MEDEIROS, 2007, p. 34).

A comunicação está presente em tudo dentro da empresa: no telefone, agenda, avisos, recados, intranet, *banners* de marcas, informação visual quanto à forma de pagamento, uniformes, crachás de identificação, nas interações ou processos de troca de informação. Um conjunto intenso de informações que circulam e interagem integrando a empresa, e que tende a ser despercebido pelos administradores.

O setor administrativo é o responsável pela organização e o planejamento da comunicação dentro da empresa. Para que esse processo seja possível é preciso

que os envolvidos estejam conscientes quanto aos objetivos de um planejamento organizacional no processo comunicacional e aberto às novas mudanças, para que assim elas possam favorecer a produção e o crescimento. É função dos responsáveis pela empresa persuadir os colaboradores para que se abram às novas mudanças na comunicação interna da empresa. Segundo Pimenta (2002, p. 134), “O cuidado com a comunicação no exercício da liderança é que vai permitir ao administrador conhecer a visão e os valores dos funcionários e articulá-los com os seus”.

Comunicar-se é um desafio complexo e fascinante, que interfere significativamente na qualidade de vida pessoal e profissional de todas as pessoas. Na empresa, a competência em lidar com a comunicação vai determinar o sucesso na definição, socialização e concretização das metas, junto ao público interno (PIMENTA, 2010).

Uma boa comunicação é essencial para a eficácia de qualquer organização. Parece razoável afirmar que uma das principais forças que podem impedir o bom desempenho de um grupo é a falta de uma comunicação eficaz. A comunicação é mais do que simplesmente transmitir um significado. Ela precisa ser compreendida. Portanto, a comunicação precisa incluir a transferência e a compreensão do significado. A comunicação eficaz tem de se dar de tal forma que a figura mental percebida pelo receptor seja idêntica à do emissor (ROBINS, 2007).

Na comunicação organizacional

.....

existe a gestão do conhecimento: trata-se de um processo de organização e distribuição do saber coletivo da empresa de maneira a fazer com que a informação certa chegue à pessoa certa, na hora certa. (ROBBINS, 2007).

Existe uma relação direta entre comunicação e satisfação do trabalhador: quanto menor a incerteza, maior a satisfação. Quanto menor a distorção na comunicação, as metas, o *feedback* e outras mensagens dos dirigentes aos funcionários serão recebidos da forma mais próxima do pretendido. O uso extensivo dos canais verticais, horizontais e informais aumenta o fluxo de comunicação. (ROBBINS, 2007).

Há uma relação positiva entre a produtividade dos trabalhadores e a comunicação eficaz. A escolha do canal adequado, a escuta eficaz e a utilização do *feedback* podem ajudar muito a comunicação a se tornar mais eficaz. (ROBBINS, 2007).

Na comunicação escrita, independente do que falamos, os documentos escritos são os que melhor transmitem nossos pensamentos de acordo com o que queremos registrar, que pode ser uma informação, reclamação, sugestão, conceitos, regras, entre outros objetivos existentes. No entanto, para que uma comunicação escrita seja eficaz é necessário que ela seja clara, objetiva, que se conheça bem a língua utilizada pelo receptor, a forma como a interpreta e, a partir dos dados coletados, o emissor poderá redigir ao receptor, alcançando com maior facilidade o que se deseja.

.....

Já na comunicação oral, falar não

significa se comunicar bem; para se comunicar bem através da fala os profissionais devem estar atentos a um conjunto de técnicas que o auxiliarão a obter o que desejar. Muitos profissionais têm um bom conhecimento técnico, mas não conseguem transmiti-lo, pois não têm habilidades de comunicação oral. Eles tremem, ficam gogos, suam frio e não conseguem expor o que devem para obter sucesso em diversos momentos de sua vida. Somente conhecimentos técnicos não levam o profissional ao sucesso, mas o profissional que conhecer técnicas de comunicação oral, gestual e escrita, somadas a este conhecimento, se destacará em reuniões, nos encontros, com um colega onde e com quem ele for falar, independente da ocasião.

Como visto, a comunicação é elemento essencial no processo de trabalho entre o gestor e seus colaboradores. É pela comunicação que os objetivos tornam-se claros, que o caminho se ilumina. É pelo completo processo de uma boa comunicação, quando o emissor se faz entender plenamente pelo receptor e este demonstra ao receptor que de fato entendeu a mensagem, sem ruídos, com um bom *feedback*. É pela comunicação que se constroem planos, se desenham projetos, se traçam objetivos. Deixar claro o que se espera é papel do gestor que sabe se comunicar. Além de um bom gestor comunicador, este deve ser também um bom gestor motivador. Assim, com uma comunicação eficaz, um gestor conseguirá motivar seus funcionários a tomar um caminho: buscar um objetivo comum em direção a melhores resultados. (BARRETO; PEREIRA, 2007, p. 33).

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo gerar uma análise simples entre o gestor e o processo de comunicação dentro

da organização.

A comunicação é vista como uma ferramenta de extrema importância nas organizações, haja vista que sem comunicação não há organização que subsista. São muitas as formas de comunicação num cenário contemporâneo, entre elas, além do contato pessoal, destacam-se a internet e o correio eletrônico. Estes últimos são meios rápidos e instantâneos de se estabelecer a comunicação entre líderes e liderados, mas não tão eficazes quanto a prática de reuniões, onde o gestor fala diretamente aos seus colaboradores, transmitindo-lhes as informações com mais ênfase.

O gestor pode usar a comunicação para motivar seus funcionários e, assim, obter melhores resultados para a organização. O gestor pode criar situações que estimulem o interesse pessoal dos indivíduos do grupo, despertando suas necessidades. Uma vez que os indivíduos do grupo iniciem um esforço em busca da satisfação de suas necessidades, cabe ao gestor direcionar esse esforço em prol dos interesses da organização.

O bom gestor expressa confiança, é íntegro, competente, consistente, leal e aberto ao diálogo, fazendo bom uso da comunicação. Na verdade, a comunicação é um dos elementos integrantes e indispensáveis à gestão eficaz. Sem comunicação, ou seja, sem a transmissão de significados, não se influencia pessoas. Por fim, conclui-se, neste trabalho, que todo bom gestor deve ser um bom comunicador de significados.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, Maria Beatriz Bastos; PEREIRA, Sólton Lopes. 2007. 91p. **A comunicação do líder como fator motivacional**. FIA – Fundação Instituto de Administração. Brasília. Dezembro, 2007.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação empresarial**. 7. ed. Campinas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Comunicação empresarial**. 3. ed. Campinas, 2002.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Ed. Pearson-Prentice Hall, 2007.

TOMASI, Carolina; MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação empresarial**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2007.