

É PRECISO COMUNICAR!

Durante toda a Escalada Empreendedora, para que todos os nossos passos fossem cumpridos e chegássemos ao topo, deixando a nossa marca e colocando a nossa bandeira lá em cima, foi preciso muito suor e dedicação! Mas acabamos deixando de conversar sobre um ponto especial.

Como não estávamos sozinhos em nenhum momento, pois sempre trabalhamos em grupo, outra coisa que não faltou e foi realmente importante foi a **comunicação**. Durante todo o processo foi importante estar em contato uns com os outros, para que nossos objetivos ficassem claros à todos, e para que as decisões pudessem realmente ser tomadas em conjunto.

Quando trabalhamos em grupo, devemos dar uma atenção especial à comunicação, para que mal entendidos sejam diminuídos, a satisfação geral aumente, e nossa atuação como empreendedores seja potencializada.

Nestas capacitações vamos entender melhor o que é a comunicação, e como podemos melhorá-la dentro do nosso grupo. Fiquem atentos a cada dica! Vamos também definir o que para o nosso grupo é importante na hora de se comunicar.

Mãos à obra e boca no trombone? Vamos lá!

O que é comunicação?

A comunicação é um processo básico. Todo mundo se comunica, de uma maneira ou outra! Ela torna possível a vida em sociedade; e viver em sociedade significa interação, troca. Essas trocas só acontecem por meio da comunicação.

Deste modo, a comunicação está à frente das relações humanas, pois comunicar-se com seu semelhante está na base de qualquer relacionamento. As pessoas precisam de comunicação para produzir e sobreviver. Comunicação é essencial!

Ilustração – mostrar diversas pessoas se comunicando em diferentes momentos, de diferentes maneiras

A comunicação produz e repassa informações. E isso pode ser feito através de notícias, dados, idéias, conhecimento, ficção, cultura, arte, entre outros. A comunicação faz parte do nosso dia-a-dia, das nossas vidas, e é fundamental neste processo.

É difícil definir literalmente o que é a comunicação, mas seu conceito vem da idéia de participar, de tornar comum, de compartilhar algo; pois quando eu comunico alguma coisa a alguém essa coisa se torna comum a ambos.

Podemos aplicar o termo comunicação a tudo que signifique contato, ligação, união. Mas além de somente um diálogo – uma troca de informações – a comunicação pretende que tenha um entendimento, pois é um processo ativo que visa influenciar o outro, modificar um comportamento e obter uma resposta. Mesmo que esta resposta seja o silêncio, pois naquele

momento está acontecendo uma interação e ele significa alguma coisa, seja concordância, indiferença ou desprezo.

Modelo de Comunicação

O modelo mais simples de comunicação, que demonstra a maneira como ela acontece, é:

EMISSOR > MENSAGEM (TRANSMISSOR) > RECEPTOR

Toda comunicação contém estes elementos. Se faltar um deles, é possível questionar se está acontecendo realmente comunicação.

O **emissor** pode ser considerado qualquer ser capaz de produzir e transmitir uma mensagem, independente de qual seja ela. A **mensagem (transmissor)** é qualquer coisa que sirva de meio para passar informações. E o **receptor** é qualquer ser capaz de receber e interpretar, conforme seus conhecimentos, a mensagem que está sendo passada.

Analisando isto, fica fácil perceber que a comunicação depende tanto de quem fala como de quem escuta, e a maneira de falar e de entender é importante. Todo mundo traz muitas informações e experiências de suas vidas, e leva isso para a maneira como entendem aquilo que está sendo falado. Assim, é importante que a comunicação seja sempre clara e objetiva, tendo consciência das partes que a compõem e também sendo neutro na hora de repassar as informações.

Tipos de Comunicação

A comunicação pode ser direta ou indireta. A primeira acontece quando o emissor e o receptor estão em contato, um de frente para o outro; e a segunda é quando é preciso de um meio para a transmissão da mensagem acontecer, podendo este ser: carta, telefone, e-mail, televisão, etc.

ILUSTRAÇÃO – Colocar dois personagens conversando, um de frente para o outro

Colocar Joana recebendo uma carta

A comunicação pode ser também dividida em particular (entre namorados, amigos) e pública (comício na praça, televisão).

Existe a comunicação do nosso dia-a-dia, que é uma comunicação espontânea e informal. Ela acontece entre as pessoas através da fala, de um gesto, de um telefonema. É aquela maneira de comunicar que não exige esforços, que é natural e que faz com que as pessoas convivam, criem vínculos e vivam em sociedade.

Existe também a comunicação que é feita de maneira profissional, que é aquela que conhecemos dos jornalistas, dos publicitários, desenhistas, relações públicas, escritores, fotógrafos, entre outros. Esse tipo de comunicação exige um aprendizado, e suas variantes se distinguem pelos objetivos que elas têm.

A comunicação também pode ser classificada pela maneira como o receptor recebe a mensagem que está sendo passada. E podemos classificá-la de 5 formas:

Comunicação visual ILUSTRAÇÃO	O receptor utiliza a visão para capturar a mensagem. Exemplos de comunicação visual: sinalização de trânsito, rodoviária, escrita, gestos, desenho, propaganda, fotografia, pintura, escultura.
Comunicação sonora (ou auditiva) ILUSTRAÇÃO	O receptor utiliza a audição para capturar a mensagem. Exemplos de comunicação sonora: fala, música, cornetas, apitos, sinos, buzinas, alarmes, aplausos, gritos, vaias.
Comunicação tátil ILUSTRAÇÃO	O receptor utiliza o tato para capturar a mensagem. Exemplos de comunicação tátil: escrita braile, aperto de mãos, abraços, beijos.
Comunicação olfativa ILUSTRAÇÃO	O receptor utiliza o olfato para capturar a mensagem. Exemplos de comunicação olfativa: odores (perfume) na função de mensagens. É mais usada pelos animais.
Comunicação gustativa ILUSTRAÇÃO	O receptor utiliza o paladar para capturar a mensagem. Exemplos de comunicação gustativa: sabores como mensagens (oferecer à namorada bombons de chocolate prediletos).

A comunicação sonora é a mais prática e fácil de utilizar. A fala é sempre utilizada e naturalmente serve para comunicar. Mas a melhor forma de comunicação, a que se torna mais eficaz, é aquela que combina a comunicação sonora com a visual, formando assim a comunicação audiovisual (cinema, TV, show, etc)

Outra classificação que pode ser dada para a comunicação, é conforme a quantidade de pessoas que está envolvida neste processo. Pensando nisto, a comunicação pode ser:

Comunicação intrapessoal ILUSTRAÇÃO	É a comunicação que a pessoa tem com ela mesma, através de agendas, diários, lembretes na porta da geladeira, etc.
Comunicação interpessoal ILUSTRAÇÃO	É a comunicação que ocorre quando uma pessoa se comunica com outra (conversa entre dois colegas).
Comunicação intergruppal ILUSTRAÇÃO	Acontecem para que as mensagens circulem entre grupos. Por exemplo: turmas de alunos, bancadas de partidos, nações, Encontro de Grupos da Aliança Empreendedora.
Comunicação intragrupal ILUSTRAÇÃO	As mensagens acontecem e circulam dentro de um grupo. Por exemplo: processo de tomada de decisão dentro de um grupo de geração de renda.
COMUNICAÇÃO de MASSA ILUSTRAÇÃO	É o tipo de comunicação que atinge o maior número de pessoas ao mesmo tempo. Aqui as mensagens são direcionadas a todas essas

	peças pelos meios de comunicação como rádio, TV, jornal, revista.
--	---

Comunicação nas Organizações

HISTÓRIA –

Joana fala para Regina: Regina, não é fácil trabalhar em grupo mesmo! Agora o pessoal anda reclamando que a gente não avisa as coisas, que não sabe do que está acontecendo no grupo... Andam dizendo até que eu fico com todas as informações para tentar de algum jeito mandar no grupo.

Regina fala: Ihhhh Joana, você sabe o que isso significa né? Vocês estão com problemas de comunicação no grupo... Mas não se preocupe, isso acontece com a maioria das organizações.

Joana fala: Sério??

Regina continua: Sim Joana... a comunicação está presente em todas as organizações, mas muitas vezes por nos parecer uma coisa tão natural, a gente não dá a atenção necessária para essa parte da organização, ou no nosso caso, do nosso grupo!

Todas as organizações precisam se comunicar, tanto com seus clientes, como entre seus membros. Comunicação é fundamental, e quanto melhor entendermos como ela acontece, fica mais fácil de fazer ela direitinho! Se a organização consegue realizar uma boa comunicação, ágil, transparente, participativa o seu desenvolvimento acontece de maneira mais fácil.

Um dos grandes problemas dentro das organizações é de comunicação. Por ser deixado de lado, muitas vezes as pessoas não se dão conta de que este processo está influenciando em toda a organização, trazendo conflitos e sabotando assim muitas decisões, metas e ações.

Os principais problemas nesse sentido são:

- Muita informação repassada
- Pouca participação das pessoas nesse processo
- Falta de trabalho de equipe
- Mensagens que não são personalizadas para as pessoas
- Comunicação falha

Para que a comunicação aconteça e esses problemas sejam diminuídos é preciso que sejam estabelecidos canais que possibilitem esse relacionamento, de maneira rápida e transparente.

HISTÓRIA

Joana diz: Vai dizer que vocês também tiveram esses problemas na Cozinha, Regina?

Regina fala: O pior é que tivemos sim... no começo era uma verdadeira confusão!

Joana fala: E como vocês conseguiram resolver tudo isso?

Regina responde: Nós começamos a dar importância para a comunicação no nosso grupo e levar ela a sério. Primeiro fizemos uma reunião, onde todo mundo colocou suas insatisfações em relação a isso... e depois fomos levantando quais informações eram necessárias, o que todo mundo precisava saber, o que só alguns precisavam, quem tinha interesse em que... e começamos a pensar como faríamos essa comunicação sem sobrecarregar ninguém! Você não tem idéia de como os conflitos diminuíram depois disso!

A comunicação é extremamente importante, seja para que o grupo se fortaleça internamente, e diminua o potencial de conflitos e falhas de comunicação, seja para formar um canal de comunicação com seus clientes mais forte e eficiente. Por isso é importante que o grupo pense a comunicação de maneira mais profissional, e não somente a realize instintivamente.

Comunicação interna

Podemos chamar a comunicação que acontece dentro dos grupos, qualquer que seja (família, amigos, trabalho, etc.), de comunicação interna. Esta comunicação acontece naturalmente dentro das organizações, pois as pessoas precisam se comunicar e as informações precisam ser repassadas.

Se esta comunicação for realizada de maneira competente ela pode gerar boas relações entre as pessoas que trabalham junto, e integrar estas pessoas no dia-a-dia do trabalho, pois consegue divulgar com transparência as decisões e objetivos da empresa.

Também existem várias maneiras de comunicar dentro de grupos e organizações. Muita gente acha que a que melhor funciona é aquela em que as informações vêm somente de um lado, na qual ordens e procedimentos são repassadas e as pessoas somente devem obedecer sem pensar na organização e na maneira como poderia ser melhor para ela.

A comunicação interna, para atingir seus objetivos, deve funcionar em via de mão dupla, na qual as informações vêm e vão. Nesta comunicação, os participantes do grupo devem sentir-se sempre livres para dar a sua opinião, para colocar as suas idéias, para fazer as coisas do seu jeito... E ela só funciona bem quando todo mundo participa.

HISTÓRIA

Marcos fala: é mesmo Joana? A Regina disse isso??? Que bom, eu sempre achei importante a gente prestar atenção em como se comunicava, principalmente dentro da Cooperativa!

Joana fala: A gente chama esse tipo de comunicação, de comunicação interna Marcos, e uma coisa é muito importante: todo mundo deve participar! Podemos dizer que é um esporte coletivo, que devemos formar um time com todas as pessoas do grupo!

Marcos fala: É uma boa maneira de ver mesmo... Pensa: se tirarmos alguém da torcida e colocarmos no campo para ajudar o time? Acho que normalmente ela vai se sentir responsável e vai começar a ajudar mais ao invés de só ficar reclamando lá da arquibancada!

Marcos continua: Boa idéia! Amanhã mesmo vou dar essa idéia lá na Cooperativa! Vamos colocar todo mundo pra comunicar e ajudar nessa função!

Então, a comunicação interna é função de todos! E o contato e a relação pessoal não podem nunca ser substituídos pelas ferramentas. O contato humano é fundamental e deve ser levado em conta desde o primeiro contato, com orientações e informações de como o grupo funciona, até as orientações da produção, e também quando uma pessoa é desligada do grupo, qualquer que seja o motivo. As outras regras da comunicação, cada organização e cada grupo faz as suas, mas deve sempre estar buscando informação de como ela pode ser melhorada, e levar em conta experiências já testadas.

A comunicação interna para funcionar, precisa ser baseada em 5 C's:

- Clara - para não gerar interpretações diversas
- Consistente – a comunicação, o que está sendo repassado para as pessoas, precisa fazer sentido para elas. Não adianta você querer comunicar sem que a mensagem tenha nexos para quem está recebendo. Faça-se entender!
- Contínua e freqüente - a comunicação deve acontecer SEMPRE, não somente quando existem problemas e coisas a serem resolvidas. As pessoas precisam se envolver no grupo e na organização, e por isso devem saber o que está acontecendo nela.
- Curta e rápida – quando a gente fala demais, metade das informações são perdidas. Isso vale para a comunicação dentro das organizações. Nem sempre a pessoa tem tempo para parar, escutar e assimilar a informação passada, por isso ela deve ser rápida e sem muitas informações – somente as essenciais.
- Completa – mesmo sendo rápida e sem muito blábláblá, a comunicação tem que ser completa. Tem que falar tudo que precisa, e as pessoas saberem onde ela começa e termina. Comunicação pela metade também gera confusão!

A imagem que os funcionários têm de uma organização é a base da imagem que as outras pessoas tem dela. Isto porque, os funcionários são os representantes da empresa, eles levam muitas informações e dão esta imagem para as outras pessoas. E como eles estão dentro da organização, todos acreditam na verdade que eles dizem.

No grupo acontece da mesma maneira. Se seus participantes tem uma boa imagem do grupo fica mais fácil melhorar a imagem que todas as outras pessoas têm dele. Todo mundo deve divulgar o grupo, e entender como ele funciona em sua totalidade para “vender” seu trabalho e objetivos da melhor maneira.

Para que tudo isso aconteça é preciso que vocês saibam o que querem comunicar e o que todas as pessoas envolvidas no grupo devem ficar sabendo, estruturar essas informações e escolher uma ferramenta (um meio) de comunicação que seja mais adequado para isto.

Ferramentas de Comunicação Interna

Foram desenvolvidas várias ferramentas com o objetivo de ajudar e melhorar a circulação de informações dentro das organizações. Mas antes de escolher qualquer uma delas, você precisa analisar e tentar perceber qual seria a que melhor funcionaria dentro do seu grupo.

Não é porque essas ferramentas existem que elas dão certo em qualquer organização. Normalmente elas foram desenvolvidas para organizações maiores, e com muitos funcionários, e é preciso adaptar para a realidade de cada organização.

HISTÓRIA

Joana fala: E então Marcos? Como foi a reunião lá na Cooperativa?

Marcos fala: Nossa Joana, foi muito legal! Levantamos como estava nossa comunicação atualmente... Quais eram as informações, e como estavam os fluxos dela. E vimos que tinha muita coisa errada. Nem sempre é fácil comunicar direito!

Joana fala: Você falando assim, eu lembrei do Zé... Ele que dizia que lá na região onde ele mora a maior dificuldade é a comunicação. Fica até difícil de entender!

Marcos fala: Depois disso criamos algumas ferramentas bem básicas... temos uma escala de ligações, temos um mural onde o pessoal do RH vai atualizar sempre, mas também podemos deixar recados. E fizemos uns processos, como que cada coisa tem que acontecer do começo ao fim, o que facilita muito nessa questão de comunicação... sabemos com quem devemos falar a respeito de cada coisa que acontece!

Joana fala: Mas deu trabalho isso, hein?

Marcos fala: Mas vai valer a pena... eu já consigo até imaginar quantas brigas bobas vão deixar de acontecer! E ainda temos os aniversariantes do mês lá no mural... vamos poder cobrar festa de todo mundo!

Algumas dessas ferramentas são:

- Publicações impressas: muitas organizações possuem algumas publicações impressas que repassam informações para seus funcionários e participantes. Normalmente essa ferramenta gera um custo para a organização, mas atinge mais as pessoas porque elas não precisam necessariamente estar na organização para ter acesso e poder lê-la. As pessoas podem levar para casa, ler no ônibus, etc. Estas publicações podem ser: jornais, revistas, boletins, etc.

- Jornal mural: o jornal mural é um mural que contém várias informações do grupo ou de interesse dos participantes do grupo, e que tem um tempo certo de atualização. Podem ter informações bem básicas: como telefones, aniversários, etc. Mas também podem ter artigos, reportagens que sejam importantes que as pessoas da organização tenham contato.

- Intranet/ Newsletter eletrônicos: quando a organização tem bastante acesso a internet, este é um ótimo meio para trocar informações. A intranet é uma rede interna que somente pessoas da organização têm acesso, ela possui várias partes e todo mundo pode contribuir, ter acesso a novidades, notícias, tarefas. Os e-mails também são ótimos para se comunicar, desde que haja

algumas regrinhas de como isso deve acontecer, para não virar bagunça! O newsletter é uma carta que repassa novidades e informações pela rede. É preciso criar hábito de leitura desta ferramenta para que ela possa atingir seus objetivos.

As ferramentas existem, mas sempre é hora de adaptá-las e criar novas maneiras de comunicar dentro da sua organização. Sem nunca esquecer que isso é uma parte importante de seu negócio, e que pode fazer a diferença!

Referências bibliográficas

- PEREIRA, José Haroldo. Curso Básico de Teoria da Comunicação. 3.ed. Rio de Janeiro – RJ.