

# A Importância da Comunicação Eficaz nas Organizações

---

A comunicação nas organizações é uma das formas mais eficazes da corporação sobreviver e prosperar no mercado competitivo atual. Essa ferramenta estabelece um relacionamento entre a empresa e os funcionários, permitindo que eles acompanhem as suas principais ações e verifiquem o impacto de suas tarefas no alcance dos resultados traçados. Com isso, os colaboradores ficam mais motivados a contribuir para o sucesso da companhia.

Para se ter uma ideia do quanto a comunicação é importante no cenário empresarial, mesmo quando os funcionários demonstram o interesse em cumprir suas tarefas, se não estiverem bem informados sobre os objetivos da companhia, a vontade de dar o máximo de si é reduzida. Quando utilizada adequadamente, essa ferramenta faz com que os colaboradores queiram "vestir a camisa" da companhia, porque sentem-se partes importantes do processo.

A implementação de uma comunicação interna eficaz permite a interação e integração de todo o universo corporativo. Entre seus objetivos estão informar os funcionários sobre a empresa e ambiente de trabalho, valorizar a participação de todos os colaboradores no andamento dos negócios, além de facilitar o relacionamento interpessoal. Além disso, a sua prática também é excelente na constituição da imagem passada pela empresa que é propagada pelos colaboradores fora do expediente de trabalho.

Elaborar boas estratégias de comunicação nas organizações faz com que os colaboradores tenham uma nova perspectiva da empresa na qual trabalham e não considerem conceitos externos. Dessa forma, eles se tornam verdadeiros embaixadores da empresa em que trabalham.

A comunicação nas organizações deve ser uma ferramenta de administração estratégica nos mais variados níveis hierárquicos para atingir o sucesso da organização. Nessa perspectiva, a sua prática não é responsabilidade de um departamento específico, mas sim de todos que os compõem a empresa,

desde gestores a subordinados. Somente dessa forma, pode-se evitar ruídos e conflitos que atrapalhem o bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

No mercado atual, oferecer produtos e serviços com qualidade é uma obrigação das empresas. Seu diferencial está em valorizar o capital humano por meio de uma comunicação desenvolvida para os colaboradores. Assim, compreender a importância de praticar esse processo constitui um desafio para as empresas.

## Mudanças provocadas pela prática da comunicação nas organizações

Uma comunicação eficaz no mundo organizacional pode ser entendida como aquela que transforma e muda a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas mudar suas ideias, mas não provocar nenhuma atitude, então a ela não atingiu seu objetivo. Obter êxito nesse processo significa ter colaboradores mais criativos, flexíveis, trabalhando melhor em equipe, proativos e com engajamento muito maior para entregar sempre o melhor trabalho possível. Para isso, o conteúdo deve ser efetivamente aprendido para que as pessoas utilizem aquilo que foi propagado.

As empresas precisam trabalhar o desenvolvimento de uma cultura baseada no diálogo e troca de ideias, impressões e sentimentos para manter um bom funcionamento organizacional. Dessa forma, as pessoas conhecem melhor os objetivos da empresa em que trabalham, ficando sempre motivadas e confiantes sobre sua participação em cada conquista, além de mais à vontade para opinar sobre decisões. É importante que os colaboradores estejam alinhados quanto aos objetivos a serem alcançados, até mesmo no dia a dia, compreendendo quais são os valores, crenças e regras de conduta da empresa.

# Como empregar a comunicação nas organizações

Considerando que o processo de comunicação somente é bem-sucedido quando o destinatário recebe, compreende e interpreta a mensagem, considerar as características do público-alvo é essencial para o sucesso dessa ferramenta. Nesse sentido, o processo de comunicação deve ter como foco o perfil dos colaboradores da organização em questão.

Cada pessoa tem sua própria construção de significados, sendo influenciada por toda carga cultural adquirida durante a vida. Ou seja, os indivíduos não são iguais, portanto pensam e agem de forma diferente!

O entusiasmo pode variar de pessoa para pessoa, uma vez que é um processo interno. Entretanto, a motivação sofre influência do meio externo, o que inclui a forma como a empresa se comunica e se relaciona com o funcionário. O inverso também ocorre: o comportamento humano dentro da organização varia de acordo com a experiência pessoal de cada trabalhador, e a comunicação deve se adaptar e levar em conta essas diferenças individuais.

Assim, a estratégia de comunicação precisa considerar os pontos em comuns dos colaboradores para que proporcione resultados positivos. A forma de se expressar, a escolha das palavras, o tom da voz ou o meio utilizado na comunicação são alguns dos recursos que devem ser considerados durante a prática da comunicação, uma vez que influenciam na forma como o receptor interpretará a mensagem recebida.

## Gestão e comunicação

Como mencionei acima, a prática da comunicação deve fazer parte das tarefas de todos os níveis hierárquicos. Como intermediários entre os interesses da empresa e dos funcionários, os gestores precisam desenvolver essa habilidade para exercer sua função adequadamente. Essa ferramenta ajuda a construir um relacionamento melhor com sua equipe, em que há mais entendimento com relação as atividades delegadas.

Todas as decisões gestacionais devem envolver uma comunicação objetiva e precisa, até aquelas mais cotidianas. Para citar um exemplo, no ambiente organizacional, qualquer tipo de comunicação mal feita — e-mails mal escritos, memorandos com erros, telefones que não funcionam, informações confusas ou qualquer outro ruído na comunicação — pode atrapalhar o processo de disseminação da linguagem corporativa. Por isso, a comunicação assertiva é um cuidado que deve ser tomado pelos gestores para manter sua equipe sempre informada e motivada.

O feedback é uma ferramenta de suma importância para a eficácia do processo de comunicação nas organizações e também uma das tarefas dos gestores. Esse retorno permite acompanhar como a mensagem foi recebida pelos colaboradores, certificando-se que ela cumpriu o objetivo e, de fato, gerou a atitude esperada. Caso isso não ocorra, a mensagem deverá ser transmitida novamente, dessa vez, da forma mais apropriada às características da equipe em questão. Procure entender quais são as dúvidas a fim de esclarecê-las e melhorar cada vez mais a comunicação existente entre você e seu receptor.

Além desses recursos, outras atitudes são fundamentais para os gestores colocar em prática a comunicação nas organizações e contribuir com o estabelecimento de um ótimo relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

- Quando for chamar a atenção de alguém, faça de forma reservada e justifique o motivo, descrevendo o ocorrido;
- Peça desculpas sempre que necessário. Isso não demonstra fraqueza, mas respeito;
- Caso receba alguma informação que não procede, não cause nenhum tipo de constrangimento para esclarecê-la;
- Se o clima esquentar por algum motivo, alivie a tensão sem elevar o tom de voz e faça o possível para que o clima desagradável seja dissolvido rapidamente.

Lembre-se: a comunicação, quando realizada de forma efetiva, favorece o envolvimento do colaborador com os princípios da empresa, reforçando seus valores frente aos parceiros. Além disso, ela é uma ferramenta que promove a sinergia para alcançar os resultados almejados.