



## Comunicação Corporativa

A comunicação é um grande desafio para todos nós, especialmente no ambiente organizacional, onde temos que nos comunicar de maneira formal, objetiva e eficaz em absolutamente todas as circunstâncias. Transmitir idéias, trocar informações de forma precisa, dar instruções de maneira clara, e responder às idéias dos outros de forma a estabelecer relações de confiança e respeito.

Os estragos da má comunicação são bem conhecidos: desgaste nas relações, perda de tempo com retrabalho, mal-entendidos, relações afetadas, perda de motivação e estresse.



Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se ela não estiver bem informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa.

Nem sempre a fala da pessoa consegue ser ouvida e tampouco compreendida. Apenas proferir palavras sem que exista uma interação entre comunicador-ouvinte é perda de tempo,

pois o processo de comunicação fica completamente comprometido.

Inúmeras são as organizações que não conseguem estabelecer um bom canal de relacionamento com seus colaboradores e isso, muitas vezes, gera resultados negativos. Há algumas situações que são potencialmente geradoras de estresse oriundas de má comunicação e merecem atenção, principalmente quando há:

- ✓ Em pauta de reuniões, assuntos complexos e polêmicos que precisam ser abordados;
- ✓ Algum membro que esteja envolvido no processo de comunicação não esteja bem física ou emocionalmente;

*Obs: Neste tópico, há que se tomar cuidado com o sistema de crenças que moldam a percepção do indivíduo, pois se tal sistema é construído em bases equivocadas, todo o ato de expressão da pessoa em questão fica comprometido.*

- ✓ Conversas em bastidores que potencializam o boato, a fofoca e conseqüentemente ruídos de comunicação e distorção da percepção, trazendo prejuízos para quem é vítima do processo, para a organização e a médio e longo prazo para quem é o autor da conduta.



Núcleo de Desenvolvimento Humano  
www.ndh.com.br



✓ Um novo membro que passa a ser integrado recentemente e envolvido no processo de comunicação.

*Obs: Nesta situação, o recém-chegado pode não ter tido tempo de conhecer os parâmetros e linguagem que permeia a cultura do grupo em que foi inserido. Um bom exemplo desta realidade, é o ingresso de pessoas que tragam uma origem cultural distinta do grupo que passa a pertencer, seja por pertencer a outra nacionalidade ou religião.*

Existem ferramentas importantes para combater estes males e afinar a comunicação. São elas: a disponibilidade para o comportamento de escuta; desenvolvimento do processo de empatia, que é a capacidade de se colocar no outro e finalmente, a conduta de feedback. A palavra feedback de origem inglesa, cujo significado em português é “comentários”, vem sendo amplamente empregada no ambiente corporativo, podendo ser utilizada, não só para verificar se a mensagem expressa foi entendida, mas também como recurso para alertar quando há falhas de compreensão ou defasagem em relação ao discurso ou comportamento do membro que compõe a organização. Este procedimento permite a quem recebe o alerta, a oportunidade de realizar ajustes nas várias nuances do ato de se expressar (atitude e comunicação), possibilitando-o a uma atuação mais eficaz e eficiente.

Esta estratégia é utilizada de forma regular por lideranças sadias dentro das organizações, pois além de facilitar o desenvolvimento das equipes, também permite que seus membros se sintam participantes do processo de crescimento da empresa, visto que há uma preocupação em deixar seus colaboradores informados sobre os acontecimentos importantes da organização.



Portanto, como pode ser observado, várias pessoas dependem de sua comunicação para o exercício profissional, necessitando, portanto, desenvolver competências comunicativas, que incluem a qualidade da voz, articulação precisa, expressividade, seleção do vocabulário, organização do discurso e recursos não verbais tais como gestos, expressões faciais e postura corporal.

Vejamos alguns atributos importantes para comunicação:

**Articulação:** uma boa articulação, com sons bem definidos, com uma emissão adequada transmite ao ouvinte clareza de idéias, desejo de ser compreendido e franqueza.

**Ritmo e Velocidade de fala:** Devemos ter a preocupação de manter um determinado ritmo, naturalmente dentro do estilo de cada um sabendo, que rapidez ou lentidão excessiva prejudica a recepção da mensagem.

Rua Clélia, 1375 – Lapa – CEP: 05042-000 – São Paulo – SP  
☎ Fone: (11) 3864-1084 Fax: (11) 3675-6020 e.mail: ndh@ndh.com.



Núcleo de Desenvolvimento Humano  
www.ndh.com.br



**Respiração:** a coordenação de fala com a respiração transmite ao ouvinte estabilidade, calma, domínio da fonação e harmonia, sem a sensação de fadiga ou pressão do falante.

**Entoação e Melodia:** saber modificar a melodia da fala pela utilização de uma gama de tons que vai do mais grave até o mais agudo, dando vivacidade ao que se fala.

**Intensidade da voz:** técnicas de controle de projeção da voz de forma agradável ao ambiente com foco no carisma do profissional.

**Ênfase:** o realce por meio da voz, devendo ser dada a palavra que consideramos mais expressiva dentro de uma frase e que transmita a essência da mensagem.

O processo de comunicação é uma arte e não existem fórmulas prontas para uma interação eficaz. É importante que cada um faça a sua parte.

**Nilza Martins Gimenes**  
Fonoaudióloga do NDH

**Shirleine Ap. Larubia Gimenes**  
Psicóloga do NDH



Rua Clélia, 1375 – Lapa – CEP: 05042-000 – São Paulo – SP  
☎ Fone: (11) 3864-1084 Fax: (11) 3675-6020 e.mail: ndh@ndh.com.