

Capacitação em Psicologia Organizacional: Comunicação empresarial – O Que é Comunicação?

Professora: Maria de Fatima Feitoza Barros
Psicóloga CRP 15/0305

“Como ser social, o homem possibilitou e garantiu a vida social através dos diferentes sistemas de comunicação que desenvolveu. Ao interagir com seus semelhantes utilizando um código comum, inteligível, o homem faz mais do que informar e ser informado sobre as coisas do mundo: ele agrega novas formas de organização do próprio pensamento, adquire novos pensamentos e amplia a consciência de si próprio, de seu lugar no mundo e de sua responsabilidade social”.

(Tania Casado)

As organizações, como mais um cenário do desenrolar dos papéis do homem, oferecem inúmeras possibilidades de comunicação. Ao mesmo tempo, para a sua sobrevivência e aprimoramento, dependem do processo de comunicação cada vez mais claros, fidedignos e apropriados.

Mintzberg (1973), ao escrever sobre o papel do gestor relata que as respostas que obteve em pesquisas acerca de suas atividades mais frequentes ouviu dos mesmos que sua atividade principal e mais frequente é estar em interação, em comunicação contínua com subordinados, pares, clientes e fornecedores, atendendo a demandas organizacionais como reuniões, almoços e festas da empresa, negociando contratos, concedendo entrevistas, redigindo pronunciamentos – enfim, o tempo todo envolvidos com a comunicação, sendo essas atribuições muito diferentes do clássico planejar, dirigir, coordenar, controlar.

A frequência e a prática, contudo, não parecem trazer frutos expressivos à melhora dessa habilidade tão necessária à vida das organizações, pois distúrbios na comunicação são encontrados em todos os segmentos e níveis hierárquicos das empresas.

O QUE É COMUNICAÇÃO

É um assunto que se situa na fronteira de diversos conhecimentos, o que dificulta sua discussão e a escolha de definições aplicáveis.

Para Henri Piéron (1964) a comunicação é uma “transmissão de informações”. No dicionário do Aurélio Buarque de Holanda Ferreira, comunicação é: “fazer saber, tornar comum, participar”.

Questão essencialmente social, a comunicação inclui a transferência e a compreensão de significados. Significado corresponde ao conceito ou à noção do que se quer transmitir, seja através de palavras e gestos, seja através de sinais.

Não existe grupo sem a transmissão de significados, ou seja, sem a comunicação.

Quanto ao conteúdo, as informações transmitidas possibilitam a expressão das emoções, a explicitação dos valores sociais a perpetuação da cultura de um grupo, o registro e a disseminação das descobertas e dos avanços tecnológicos.

Com relação à forma, a comunicação assinala o desenvolvimento humano, pondo à disposição, tecnologias cada vez mais sofisticadas como meios de receber, enviar e registrar informações.

As comunicações possibilitaram o desenvolvimento das unidades sociais, dos pequenos grupos, em vilas e cidades. Toda a técnica subjacente aos processos de comunicação alterou os padrões do mundo.

O desenvolvimento da linguagem concorreu, sem dúvida, para a evolução humana favorecendo a organização do pensamento, que conferiu ao homem maior probabilidade de sobrevivência.

Embora sejam as primeiras vias lembradas quando se fala em comunicação, a fala e a escrita não são de modo algum as únicas formas de intercâmbio entre as pessoas. Os gestos – caretas, movimentos com as mãos, beijos, sorrisos – expressam mensagens fortes e relevantes à troca social.

Outras modalidades de comunicação, como trajes e modos de comportamento, também desempenham papel fundamental na vida social, pois conferem a organização e a unidade necessárias ao convívio entre as pessoas.

Nas organizações empresariais, os processos de comunicação não são apenas maneiras de perpetuar e disseminar a cultura da empresa, repassando aos seus elementos os padrões aceitáveis e válidos de estruturação do trabalho, de resolução de problemas e de relacionamento interpessoal.

São também formas pragmáticas de estabelecer e fazer cumprir objetivos e metas. Na realidade, ao proceder à estruturação de um grupo de trabalho, o que se organiza é o fluxo de informações relativas aos processos da empresa voltados ao cumprimento de seus objetivos.

Ao falar sobre comunicação faz-se necessário promover o entendimento de alguns termos básicos:

EMISSOR – sujeito que dirige a mensagem, fonte.

RECEPTOR – objeto a quem a mensagem é dirigida.

CANAL – meio pelo qual a mensagem é enviada.

MENSAGEM – unidade básica da comunicação, é o produto real da codificação da fonte. Como a mensagem é afetada pelo código usado para transmitir significado, o processo de comunicação não se resume a entender as palavras, há que encontrar o significado.

INFORMAÇÃO – conteúdo da mensagem. Tem estrutura, expressão, significação e utilidade imprescindíveis ao seu valor de uso por pessoas e grupos. A informação difere do conceito de dado por encerrar uma organização e um processamento que a tornam imediatamente consumível, ao contrário de dado, que é potencialmente disponível.

CÓDIGO – transformação convencionalizada e reversível, de elemento a elemento, que permite converter mensagens formadas por um conjunto de signos em outro conjunto de signos. A diferença entre linguagem e código é o fato de que a linguagem é desenvolvida durante longo período de tempo, enquanto o código é inventado para um fim específico e obedecer a regras específicas.

SINAL – signo antecipadamente convencionalizado ou inteligível que transmite informação.

RUÍDO – distorção na transmissão da mensagem.

SISTEMA – conjunto complexo organizado por partes interativas.

PERCEPÇÃO

É um processo de captação de informação que se dá por meio de transformações dos dados primários do mundo na tentativa de enquadrá-los num esquema de classificação pré-estabelecido. Essa propriedade de percepção ocorre a todo instante e explica muitas ocorrências no ambiente social ou organizacional.

Interferências na percepção social (INTERPESSOAL)

ESTEREOTIPAGEM – não se percebe o fato real, mas a projeção de um estereótipo. Preconceitos alimentam alterações de percepção desse tipo.

EFEITO HALO – determinadas características de alguns objetos invadem outros objetos, ou seja, a percepção que se tem de algo contamina um objeto correlato. Algo como uma contaminação da percepção.

EXPECTATIVA – em relação a determinados fatos e coisas, faz com que se percebe realmente o que se quer. A expectativa leva a pessoa a ver ou não ver determinados objetos ou aspectos, ocorrendo o que se denomina percepção seletiva: vê-se apenas o que se quer ver.

Comunicação implica a relação entre a parte que transmite a parte que compreende.

Enquanto não for transmitida e entendida por outros, uma grande ideia não passa de algo inútil. Comunicar significa também repartir, compartilhar, é ação entendida como um processo de socialização e de evolução humana tanto em forma como em conteúdo.