

Capacitação em Psicologia Organizacional: Comunicação empresarial - A Comunicação e as Relações Interpessoais

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

Problemas típicos e rotineiros com comunicação podem ocorrer quando uma pessoa não se expressa claramente ou a outra não a escuta ou quando uma parte diz e quer dizer uma coisa e a que está escutando pensa que ela disse ou quis dizer outra coisa.

Algumas vezes não existe comunicação mesmo, ou é de uma forma tão falha que resulta em confusão, irritação e frustração, existindo a possibilidade de acontecer sérios problemas quando alguém revela uma mensagem que foi passada como confidencial ou viola um acordo sobre privacidade.

Os princípios básicos da boa comunicação podem soar como óbvios: seja claro, direto completo e apropriado. No entanto, muitas pessoas não conhecem esses princípios ou falham ao observá-los.

É importante que no local de trabalho as pessoas observem como uma comunicação clara contribui para os bons relacionamentos e aumento da produtividade ao passo que a comunicação confusa mina os relacionamentos e o trabalho em grupo.

Qualquer problema causado por uma falha na comunicação pode desencadear estados emocionais negativos, (raiva, ressentimento, inveja, medo e outros).

Essas emoções negativas, por sua vez podem causar rompimentos ou dificultar as relações interpessoais, aumentando os problemas e até enfraquecendo toda uma organização.

A forma mais diretamente observável da relação é aquela a que chamamos relação interpessoal. Acentua o tipo de trocas estabelecidas essencialmente entre duas ou mais pessoas e os sentimentos experimentados em relação aos outros nessa situação.

Em pleno terceiro milênio temos um problema, tão velho quanto o próprio planeta, que insiste em afetar as relações de trabalho. Seja em grandes ou pequenas empresas, empresas públicas ou privadas, ou em trabalhos autônomos. Em qualquer situação de trabalho esse vírus afeta a produtividade ou o desempenho, adoecendo as relações.

Se é identificado é possível ser controlado. Se isso não acontece ele pode por tudo a perder. Estratégias perfeitas, processos de produção testados à exaustão, planos de marketing bem elaborados, tudo pode falhar, quando o capital humano não responde em sua mais pura essência, em sua mais importante condição de necessidade: a relação interpessoal.

A convivência entre pares, muitas vezes é entremeada de muitos problemas. No mercado de trabalho atual, não podemos nos dar ao luxo de permitir que esses problemas impeçam o bom desempenho dos funcionários, pois a consequência pode ser uma baixa produtividade. Esse mercado exige, portanto que desenvolvamos as competências comportamentais, pois não basta mais ao profissional de qualquer área ter conhecimento técnico da profissão, necessário se faz que desenvolva habilidades de relacionamento através do amadurecimento emocional.

O conflito é algo que faz parte da vida e no ambiente de trabalho não é diferente, de uma vez que, são várias pessoas, frequentando todos os dias o mesmo ambiente, de forma tão próxima, e tendo tão diferentes conteúdos psicológicos.

A preparação do trabalhador no campo das relações interpessoais, favorecem o bom desempenho no trabalho além de prevenir o stress causado pela má convivência e pelo ambiente pouco salutar.

Existem quatro aspectos que influenciam as relações interpessoais: As diferenças individuais, a liderança, a motivação e a comunicação.

Diferenças Individuais

Não existem seres humanos iguais e é essa diferença que torna o mundo dinâmico, mas também é o que causa muita confusão.

Se não podemos ser todos iguais, o correto é aprendermos a respeitar e conviver com os nossos companheiros, respeitando seus gostos, preferências e atitudes.

Saber conviver em grupos requer habilidade de convivência. Precisamos conhecer nossos limites e respeitar os limites do outro. Este é o primeiro passo do convívio sadio. Todo relacionamento grupal tem seu lado bom e seu lado conflitante.

O que temos que levar em consideração para começarmos a pensar de forma mais sinérgica, é que existe muita diferença entre grupo e equipe de trabalho. Grupo são pessoas reunidas para fazerem algo juntas. Equipe são pessoas que têm os mesmos objetivos, a mesma responsabilidade, são movidos por forte comprometimento e interdependência.

Comunicação

A palavra Comunicação vem do latim “comumunis”, comum, dando a idéia de comunidade. De acordo com Augusto Magne, comunicar significa participação, troca de informações, tornar comum aos outros, ideias, volições e estados da alma.

Em aspectos pedagógicos a comunicação é uma atividade educativa que envolve troca de experiências entre pessoas de gerações diferentes, evitando, assim, que grupos sociais retornem ao primitivismo. Não fosse os meios de comunicação, ampliando as possibilidades de coexistência mais pacífica entre os homens, estes já estariam extintos em meio às disputas por poder.

Em relação ao local de trabalho, podemos perceber a comunicação pura e real, como sendo fundamental para que os colaboradores possam se sentir em um ambiente onde lhes seja permitido demonstrar como realmente se sentem ao relacionarem-se com os outros, o que lhes poderia possibilitar um crescimento como pessoa e como profissional e que acarretará, com certeza, numa maior produtividade