

A COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES

Yara dos Santos¹, Cidalia Gomes²

¹ Univap – FCSA, Avenida Shishima Hifumi, 2911 - Bairro Urbanova, yaradossantos@hotmail.com

² Univap – FCSA, Avenida Shishima Hifumi, 2911 - Bairro Urbanova, cidaliag@terra.com.br

Resumo: Neste trabalho procura-se descrever a comunicação interna organizacional de forma a especificar os meios eficazes que compõem esse processo. Numa empresa sempre existe, mesmo que a organização nunca tenha definido, uma política de comunicação. São vários os meios de comunicação interna, cabe à organização se adequar ao mais eficaz e também ao que vai garantir o perfeito entendimento e o bom relacionamento entre supervisores X funcionários. O trabalho se desenvolveu a partir de pesquisa bibliográfica e conclui que a comunicação interna organizacional não se concentra apenas em transmitir informações, mas também em mudar o comportamento dos empregados para que realizem um melhor trabalho, impulsionando a organização em direção a suas metas

Palavras-chave: comunicação, organização empresarial, informação, relacionamento.

Área do Conhecimento: VI Ciências Sociais Aplicadas.

Introdução

Não há como negar ao dizer que o mundo está em constante transformação. Isso se deve aos avanços tecnológicos e a globalização. A Internet é um dos mais importantes meios de comunicação, ela atualiza informações de minuto a minuto.

Esse novo contexto exige das empresas um excelente desempenho para que possam manter-se no mercado. Um dos muitos requisitos que deve atender é com a comunicação interna.

Neste trabalho procura-se descrever a comunicação interna organizacional, de forma a especificar os meios eficazes que compõem esse processo.

1. Comunicação

Para Heller (1999), "A comunicação na vida do ser humano hoje é uma questão de sobrevivência social e também profissional". É um processo de transmissão e de troca de mensagens. Essas mensagens podem ser escritas, orais, gestuais, visuais e multimídias.

Para Fournies (1992), "Muitas vezes nossas expressões faciais não conseguem esconder nossos desânimos, cansaços, desafetos... mas se você souber controlar seu corpo, conseguirá também controlar a mente de todos a sua volta".

2. Comunicação empresarial

Também em relação à empresa, a comunicação é importante. Pode-se dizer que, a comunicação empresarial, é a "peça-chave" para

uma organização progredir e manter –se em equilíbrio.

Segundo Corrado (1994) "O novo modelo de administração é participativo, onde os funcionários recebem informação em tempo real, ajudam a solucionar problemas e opinam sobre novas idéias".

No contexto atual as organizações estão se modernizando, prova disso é a constante preocupação com o relacionamento interno.

Relacionamentos são sempre difíceis, mas dentro da empresa eles são agravados, pois as pessoas trazem seus problemas pessoais para dentro da organização.

A empresa tem um papel fundamental nessa mudança organizacional interna, é ela quem deve motivar seu funcionário a trabalhar por satisfação e não por obrigação; e ela só conseguirá realizar esse trabalho se, primeiramente, apresentar a ele a empresa em que trabalha e demonstrar que ele é desejado; cuidar para que todos o recebam da melhor forma possível. E lembrar que, tão importante como comunicar é saber ouvir.

O papel do gerente nessa nova organização é conhecer seus funcionários, conhecer seus problemas, participar de conversas informais com eles, enfim, manter um grau de intimidade maior para que dessa forma possa transmitir confiança ao seu subordinado.

Quanto mais a equipe estiver afinada com a missão e com as metas da empresa, mais comunicação fluirá, e fluindo a comunicação, mais a empresa será competitiva.

É importante que funcionários não tenham medo de comunicar-se, a comunicação é uma troca de informação muito importante e se guiada

da maneira certa dentro da empresa, será benéfica e produtiva.

Materiais e Métodos

A elaboração deste projeto se deu a partir de pesquisa exploratória com revisão bibliográfica e estudo de caso. Foi aplicado questionário em seis profissionais, cursando o curso de Secretariado Executivo, com idades entre 21 a 27 anos, que atuam em quatro empresas de São José dos Campos: Boldcron, Engeduto, Inpe e Embraer. O questionário foi composto por 06 perguntas específicas sobre relacionamento e comunicação interna.

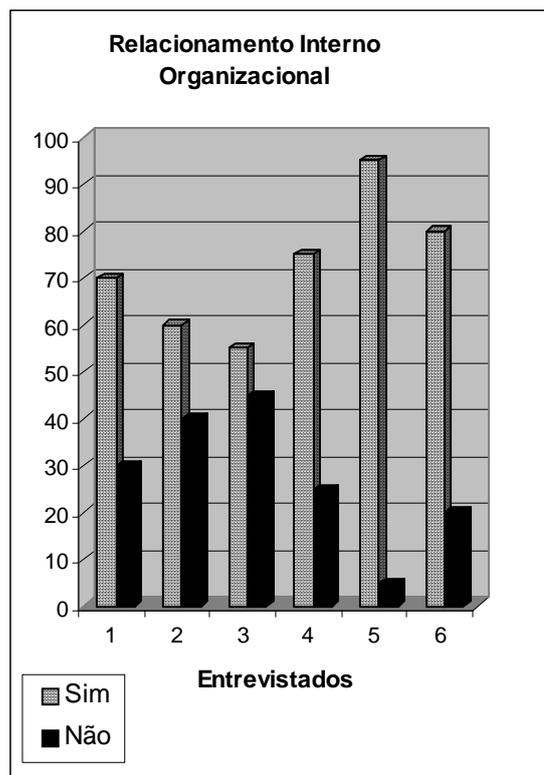
As empresas foram escolhidas por serem de grande porte e terem elevado número de funcionários. Com isso, a informação gira a todo o momento e pareceu interessante verificar como essas organizações transmitem suas mensagens a seus empregados.

Os dados coletados foram analisados e colocados em um gráfico percentual em colunas duplas para melhor demonstrar os resultados.

No questionário aplicado foram respondidas seis perguntas. São elas:

- 1- Mantêm um bom relacionamento com os demais funcionários de sua empresa?
- 2- Acredita que o meio de comunicação interno de sua empresa necessita de transformações com a finalidade de agilizar a transmissão de informações?
- 3- Possui ampla comunicação com seu supervisor?
- 4- Na sua organização existem programas de integração, como: dinâmicas, coquetéis, área de lazer em horário de almoço, etc?
- 5- Você compreende com rapidez a tudo o que seu supervisor lhe pede?
- 6- Altera-se emocionalmente ao se comunicar com seu supervisor?

Resultados



Discussão

Com relação aos dados obtidos, pode-se concluir que nessas grandes organizações a comunicação interna entre os funcionários é satisfatória, como é demonstrado na questão nº1. Mas, apesar de mínimo, ainda existe um certo receio ao se comunicar com o supervisor. Talvez por ele realmente representar um papel autoritário e arcaico, ou, simplesmente, por alguns funcionários ainda manterem a imagem de seu gerente como *algo* inatingível. Esse aspecto pode ser comprovado com a questão de nº 6.

A questão nº 2 demonstra que, apesar da tecnologia avançada dos tempos modernos, essas empresas ainda sentem a necessidade de terem informações de um modo mais rápido, por isso acreditam que mudando algo na maneira como circula a informação interna, mudarão também a velocidade com que elas chegam até seu destino.

Na questão nº4, é nítido o empenho que as organizações estão tendo para fazer com que seus funcionários unam-se e integrem-se para atuarem de forma mais rápida e com isso gerar resultados produtivos para a organização.

Conclusão

Este trabalho teve por objetivo descrever a comunicação interna organizacional, de forma a especificar os meios eficazes que compõem esse processo.

O trabalho se desenvolveu a partir de pesquisa bibliográfica e estudo de caso e os resultados apontam que nas quatro empresas estudadas o processo de comunicação é satisfatório, embora haja, ainda, problema de relacionamento interpessoal, uma vez que as secretárias têm, dificuldade de relacionar-se com os superiores

Referências

[1] FOURNIES, F. Ferdinand. Como conseguir melhores desempenhos de seus empregados. Makron Books, tradução Antônio Carlos Rodrigues Serrano. São Paulo. 1992.

[2] CORRADO, Frank M; LAMBERT, Bárbara Theoto. A força da Comunicação . São Paulo: Makron books, 1994.

[3] HELLER, Robert. Como se comunicar bem. São Paulo: Publifolha, 1999.

[4] VIGNERON, Jacques. Comunicação Interpessoal e formação permanente. São Paulo: Angellara, 1997.