



COMUNICAÇÃO

360°

*COMO SE COMUNICAR DE FORMA EFICIENTE
COM TODOS OS SETORES DA SUA EMPRESA*

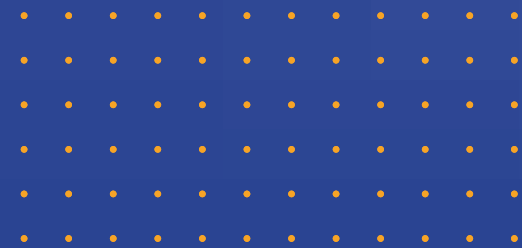
Autor: Davi Moura





DAVI MOURA

Publicitário, Consultor de Marketing e Estrategista. Nascido no Rio Grande do Norte, radicado em Fortaleza/CE. Graduado em Publicidade e Propaganda e pós-graduado em Estratégias de Negócios, possui mais de 13 anos de experiência nas mais diversas áreas da Comunicação e do Marketing.



COMUNICAÇÃO

E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

Trata-se do grupo de atividades que tem como objetivo gerenciar e integrar todos os tipos de comunicação: escrita, falada, digital ou visual, dentro do ambiente corporativo.

É como a empresa se comunica com os seus colaboradores (e vice-versa).

Você já deve ter chegado em alguma loja do setor automotivo e se deparado com um discurso assim:

- Olá, gostaria de comprar peça X!
- Não tem. - Diz o funcionário 1.
- Tem sim! Acabou de chegar no estoque. - Diz o funcionário 2.
- Tem, mas ainda não está no sistema, pois não cadastrei. - Diz o estoquista.
- Independente disso, o cliente quer comprar! - Diz o gerente."

E assim o ciclo interminável de disse me disse continua e a sua posição, provavelmente, é virar as costas e ir embora.

Uma comunicação corporativa interna bem feita é aquela que consegue alinhar todos os setores da empresa, solidificar um discurso institucional e, de quebra, conquistar o cliente.

Independente da sua posição hierárquica, é sua obrigação estar na mesma vibração comunicativa da empresa toda. Desculpas como "não recebi a informação" não podem acontecer. O profissional que faz a diferença é aquele que vai atrás, que busca, que pergunta.

A comunicação interna também é um dos fatores que fazem uma marca ser forte no mercado: você faz parte disso!

E se a sua identidade pessoal interna é forte, com certeza a marca da qual você participa, também!

BENEFÍCIOS DE UMA



COMUNICAÇÃO
EFICIENTE

Se você passou pela introdução deste e-book e já entendeu que precisa dar um upgrade na sua comunicação corporativa, trago aqui mais 5 razões fortes para que continue a leitura e, de imediato, já compartilhe com outras pessoas a importância dos processos comunicativos bem redondos no seu ambiente de trabalho.

Acompanhe!

Clima de trabalho favorável

Quando as informações chegam de maneira uniforme para os colaboradores de uma empresa, todos ficam sabendo das novidades, sejam elas boas ou ruins. E, por mais que não sejam diretamente do seu interesse, os funcionários ficarão gratos ao saber de algo importante para o destino da corporação. A melhor parte: é uma forma interessante de suprimir a “rádio peão”, eliminando qualquer chance de fofocas e desalinhamentos.

Fortalecimento da cultura empresarial

Uma empresa que se posiciona de forma transparente e objetiva com seu corpo de colaboradores cria uma imagem positiva perante o meio interno e até mesmo junto à comunidade. As pessoas criam e mantêm opiniões embasadas, também, nas percepções de pessoas próximas. Quando a cultura empresarial passa a se fortalecer devido à comunicação corporativa assertiva, a opinião favorável acerca da marca transborda para outros níveis da vida do trabalhador, como a família e o seu círculo social.

Menos ruídos, mais entendimento

Assertividade é a palavra-chave para se comunicar de forma eficiente no ambiente corporativo. Quando se trata de comunicação, um ruído não é necessariamente um “barulho”. Trata-se de absolutamente qualquer inconsistência na comunicação, seja de caráter interno ou externo ao discurso, que tenha potencial para atrapalhar o entendimento entre as partes. Quando há um discurso eficiente, os ruídos são menores ou inexistentes.

Fortalecimento interno (e externo) da marca

Uma marca com uma identidade forte construída internamente tem grandes chances de projetar uma imagem positiva na cabeça das pessoas. O seu público não compra somente o seu produto: ele compra organização, alinhamento, cumprimento de prazos, discurso e posicionamento. Quanto mais a comunicação é alinhada, mais forte é o recall de marca.

Diferencial competitivo: equipe alinhada

Por fim, a conta fecha facilmente: se o clima de trabalho é favorável, a cultura é construída de forma transparente e positiva, a marca se fortalece interna e externamente, o diferencial competitivo de ter um alinhamento concreto é praticamente uma consequência - percebida, inclusive, pelos seus clientes finais fora do ambiente interno.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL CORPORATIVO

Até aqui, você já entendeu a importância do alinhamento da comunicação corporativa oficial relacionada aos conceitos que a empresa pensa e as suas diretrizes. No entanto, um diálogo ou uma troca de ideias só podem acontecer entre duas ou mais pessoas.

**As pessoas
são essenciais
a qualquer processo
comunicacional!**

É por esta razão que o relacionamento entre as pessoas no ambiente de trabalho é importante e deve ser valorizado. Inclui todas as formas de se relacionar, levando em conta o lado pessoal e profissional, sempre respeitando os limites do próximo.

Para construir um relacionamento interpessoal positivo, algumas regras precisam estar claras e serem bem cumpridas. Acompanhe a seguir:



CONSTRUÇÃO DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Ouçá mais, fale menos

Quando você entra em uma conversa com uma pessoa que acabou de conhecer, é muito provável que saia com uma sensação de que gostou daquele novo relacionamento quando o sentimento é de que foi compreendido verdadeiramente. Essa é uma característica das pessoas que sabem ouvir mais do que falar. Quem escuta mais tende a ser enxergado como mais inteligente, perceptivo e sensível. Aproveite a próxima oportunidade e experimente ser um ouvido ativo na relação. O resultado é impressionante.

Positividade, sempre

É horrível estar próximo a pessoas que só reclamam o tempo inteiro. É um estilo de profissional e de indivíduo que cansa rapidamente quem está à sua volta, pois a energia desprendida para lidar com uma pessoa assim é alta e, no fim das contas, você termina exaurido. Já o contrário, quando se trata de pessoas positivas, é um deleite! Animação, energia, vitalidade. Seja a pessoa que emana bons sentimentos!

Respeito, sempre

Assim como é importante respeitar e ouvir as outras pessoas, é necessário respeitar os seus posicionamentos. Por mais que você não concorde com algo, não te diz respeito. A ideia é saber conviver bem com as diferenças. É salutar ter em mente, também, que preconceito não é opinião. Discursos racistas, misóginos, glbtfóbicos e outros do tipo não devem ser exaltados em hipótese alguma. Quem cala, também consente. Por esta razão, além de não disseminar esse tipo de comportamento opressor, seja vigilante sobre quem está à sua volta.

Abertura à críticas

Desde que venham de um lugar de amor e respeito, críticas são sempre bem-vindas. Tenha a percepção suficiente para entender quando a crítica é positiva e quando é negativa. Se for para o seu descrédito, ignore. Muitas vezes a intenção até é boa, mas não há embasamento algum. Se for para o seu crescimento, acolha e veja como o seu processo (ou até a sua personalidade) pode melhorar com a observação.

Estabeleça limites

As pessoas só fazem o que você permite que elas façam. Seja bom ou ruim, é isso que vai acontecer sempre. Este o principal motivo para estabelecer limites desde sempre em qualquer relação, tanto profissional quanto pessoal. Diga o que gosta, o que não gosta, deixe claro os limites de até onde os outros podem chegar e não permita que ultrapassem. Para muitos, isso pode até parecer rude no início, mas é uma forma educada e polida de manter o nível das relações interpessoais em um local seguro e respeitoso

TIPOS DE COMPORTAMENTO

É importante entender alguns dos pilares das relações interpessoais, pois eles são complementados com os tipos de comportamento que normalmente as pessoas apresentam. Existem 3 estilos mais comuns encontrados normalmente nas empresas. Um deles é o que demonstra ser o mais válido para conseguir se relacionar com qualquer pessoa.

Passivo

A pessoa passiva, normalmente, apresenta falhas na forma de se expressar, ruído na hora de expor suas necessidades e inércia corporativa. É aquele colega de trabalho que não consegue expor suas ideias, pois há um medo intrínseco que sempre o assola. É o clássico “sim, senhor”, “não, senhor” e não apresenta sequer argumentos ou questionamentos para o que quer que seja.

São profissionais que tendem a ficar parados na mesma posição na empresa, pois não constroem a sua imagem pessoal de forma tão positiva, pois entendem que o seu papel é somente a aceitação silenciosa de tudo o que é imposto. alta inteligência emocional, bons dotes de comunicação e normalmente adorados por todos os seus pares de trabalho. Podem estar em qualquer local da corporação, pois nem sempre têm grandes ambições em escalar a hierarquia. No entanto, gostam de fazer o seu trabalho bem feito e deixar boas marcas onde quer que passem.

Agressivo

A pessoa agressiva é aquela que se utiliza de uma expressão hostil para expor suas necessidades, sem equilíbrio e nem diálogo. É o extremo oposto do passivo. Enquanto um tem medo de se expor, o outro só conhece a agressividade para fazer valer a sua opinião. São pessoas mais afiadas e ácidas, mas, pelo perfil desbravador, acabam alcançando altos cargos.

O problema deste profissional é a falta de equilíbrio. É o indivíduo que conquista as pessoas pelo medo, não pelo respeito. Normalmente são alvo de fofocas e de desgosto por parte da equipe.



Assertivo

A pessoa assertiva é aquela que consegue expressar sua opinião sem ferir o direito do outro. Se entre o 8 e o 80 existem 72 opções, este profissional consegue nivelar o seu discurso de acordo com o seu interlocutor, passando por todos os níveis e se fazendo entender da melhor maneira possível.

São indivíduos com alta inteligência emocional, bons dotes de comunicação e normalmente adorados por todos os seus pares de trabalho. Podem estar em qualquer local da corporação, pois nem sempre têm grandes ambições em escalar a hierarquia. No entanto, gostam de fazer o seu trabalho bem feito e deixar boas marcas onde quer que passem.

ORIENTAÇÕES GERAIS

Utilize as ferramentas certas, com as pessoas certas

Se ser assertivo nos discursos presenciais é uma obrigação, esta assertividade deve ser ampliada às ferramentas de trabalho. Para se comunicar de forma eficiente, é prioritário entender como o seu público se comporta. Vai mandar uma mensagem para o presidente? Talvez um e-mail seja uma boa alternativa. Vai conversar algo importante com a turma do chão de fábrica? Que tal um folder explicativo, lúdico e bem didático? É uma simples conversa com o seu gestor direto? Anote os pontos em um caderno e o leve para bater a pauta. Entenda o seu receptor e se comunique da melhor forma

Revise toda e qualquer mensagem antes de enviar

Quando se trata de uma boa comunicação, a maneira com a qual você escreve transmite muito da sua personalidade e do seu jeito de trabalhar. Um texto coeso, coerente, com as pontuações certas, respeitando minimamente a gramática, ainda que não seja 100% na norma culta, é uma ferramenta importante para se comunicar bem e se fazer entender sem ruídos.





É HORA DE RELEMBRAR: HIERARQUIA CORPORATIVA

Já falamos diversas vezes na organização da hierarquia corporativa, mas é sempre bom reforçar o que os três nomes principais significam - até mesmo para identificar qual é a sua posição atual.

Operacional:

é a base dos processos, maior parte do time de colaboradores. O Operacional sustenta a existência do negócio!

Tático:

divisão em departamentos ou setores específicos do negócio. Responsabilidade de coordenadores e gestores, de hierarquia intermediária.

Estratégico:

abarca responsabilidades da alta cúpula diretiva da empresa, envolve decisões sobre o negócio diante do cenário macro.

DICAS E TÉCNICAS

NA APLICAÇÃO DA COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

Agora que a primeira parte mais teórica foi apresentada, é hora de debatermos técnicas específicas para serem utilizadas no seu dia a dia, independente da posição hierárquica que você se encontre. Afinal, o foco deste e-book é mostrar que é possível se comunicar bem, com eficácia e assertividade, de forma 360°, para qualquer direção da empresa.



Entenda quem são suas personas: cada nível requer comunicação específica

Para que uma mensagem seja bem entendida, ela precisa ser direcionada e moldada ao entendimento da sua audiência. Nivele o seu discurso com o público pretendido para que a comunicação aconteça de forma adequada.

Utilize os canais de comunicação corretos: cada público é impactado de forma especial

Mais uma vez, utilize a empatia para se colocar no lugar de quem está recebendo a mensagem. Para conversar com diversas pessoas no operacional sobre um assunto técnico, um panfleto é uma boa ferramenta para ajudar a embasar o seu pensamento; para conversar com seus colegas de trabalho sobre demandas, um e-mail é o suficiente; e assim por diante. Entenda a melhor forma de impactar com quem você precisa conversar e utilize as ferramentas da melhor forma.

A importância do tom de voz

Muita gente acredita, erroneamente, que, por estar em uma posição hierárquica superior, deve elevar a sua voz para cargos mais baixos para adquirir respeito. Além de ser um pensamento antiquado, não engaja as pessoas e nem conquista os colaboradores. A voz deve ser a mesma para qualquer nível da organização, mesmo que os objetivos da comunicação sejam diferentes.

Ponha-se no lugar de quem vai ouvir o que você tem a dizer

As pessoas têm sentimentos, vivências e bagagens próprias. É obrigação do interlocutor tentar utilizar o conceito de empatia, colocar-se no lugar do outro e imaginar o peso da sua mensagem. Tudo tem hora e lugar, especialmente no mundo corporativo. Sonde o estado de espírito do alvo da sua mensagem, entenda se aquele é o melhor momento para abordar.

Um exemplo simples: você precisa aprovar um orçamento importante para o seu setor e, neste dia, o seu líder está estressado, pois tem decisões importantes a tomar. Vale a pena abordá-lo no ápice do seu dia difícil? Não, lógico. Entenda o clima, faça as perguntas certas e utilize o seu termômetro social a seu favor.

Atenção ao tom da comunicação verbal: cordialidade é essencial

Ser cordial é a base para qualquer relacionamento de sucesso. Pessoas com um tom ácido, sarcástico ou até agressivo demais de maneira desnecessária tendem a ter mais dificuldades sociais. Prefira sempre uma abordagem amigável, postura confiante e abertura ao diálogo e um bom sorriso no rosto. No fim das contas, é isso que abre portas, fecha negócios e estabelece boas relações.

Atenção à comunicação não-verbal: roupas, higiene, postura, tudo comunica

Engana-se quem pensa que somente o discurso falado é o que comunica. Postura, roupas, estilo e higiene também passam informações importantes sobre você. Não precisa ser um ícone da moda para entender que o básico, bem feito, funciona. Roupas que se adequem ao tom do local que você está inserido, cabelo bem penteado, unhas feitas, um bom perfume e postura confiante são essenciais para se estabelecer confiança.

Saiba determinar limites entre a vida social e a profissional

Passamos mais tempo no trabalho do que em casa. São, pelo menos, 8 horas por dia, geralmente, que convivemos com os mais diversos tipos de pessoas. Nestes locais, criamos vínculos, às vezes temporários, às vezes para a vida toda. É importante saber diferenciar bem os espaços que ocupamos: o seu colega de trabalho não é seu amigo porque vocês conversaram sobre o fim de semana. Saiba diferenciar quem merece uma amizade mais séria e quem não passa de uma convivência simples no ambiente profissional.

Exposição tem limite

Este tópico tem muito a ver com o anterior. Mesmo que realmente exista uma amizade formada no trabalho, a exposição tem limite. Não há necessidade alguma de expor detalhes da sua vida pessoal no ambiente profissional. Lembre-se: as pessoas estão julgando as outras constantemente. Ninguém precisa saber que você tomou todas no fim de semana e passou vergonha. Assim como nenhum dos seus colegas precisa ouvir você discutindo ao telefone com algum familiar. Resguarde-se.

Escolha as discussões que quer travar: nem tudo é válido

Pessoas convivendo juntas têm opiniões diferentes e os embates são inevitáveis. No entanto, aprenda o momento certo de debater. Política, religião e futebol, por exemplo, precisam, SIM, de debate. Porém, na hora do trabalho, o melhor mesmo é avaliar se a questão específica merece de um prolongamento de conversa. Há casos nos quais o assunto pode ficar tortuoso e os envolvidos podem se inflamar de forma desnecessária.

Posicione-se com assertividade

Postura e discurso firmes, abertura ao diálogo, conversa franca, todas essas são características de pessoas assertivas, que conseguem adequar o seu tom ao do receptor e, normalmente, se saem bem em qualquer situação. Esse é o perfil mais desejado para se relacionar, pois é razoável, evita conflitos, consegue expor sua opinião e convencer bem quem está ao seu redor.

Linguagem verbal e não-verbal

A boca fala, mas o corpo fala ainda mais. Atente-se à sua linguagem corporal e não-verbal. Mantenha uma postura firme, porém amigável; os pés em direção à pessoa com a qual quer se comunicar; aperto de mão firme e acolhedor; evitar cruzar os braços e pernas; e tentar não bloquear a comunicação. O que o outro tem a dizer é sempre importante e o seu corpo também precisa demonstrar isso.

Olho no olho

Olhar nos olhos é uma das atividades não-verbais que mais dizem algo sobre uma pessoa. Você com certeza já se deparou com uma situação na qual o seu receptor tinha a visão vaga, olhando para todo lugar com exceção dos seus olhos. Esse tipo de comportamento passa desconfiança e falta de franqueza, o que pode afastar as pessoas. O contrário também não é interessante, com um olhar incisivo fixo. O equilíbrio é sempre a melhor opção.

Equilibre seu ritmo com o ritmo do ouvinte

Se o seu ouvinte é uma pessoa agitada, module o seu tom para, também, falar rapidamente, imitando a sua velocidade. Se é uma pessoa mais calma e tranquila, utilize a mesma abordagem. Utilize a sua percepção e o seu bom senso para entender como é o ritmo do receptor da sua mensagem e faça igual. Uma simples atitude que gera empatia e confiabilidade.

O tesouro está na última palavra

Você é daquelas pessoas que têm dificuldade em manter uma conversa? O truque é prestar atenção na última palavra emitida pelo seu ouvinte. Ao repetir esta palavra, o seu receptor entenderá que a sua conversa é interessante, você está com atenção plena e falará ainda mais, pois

percebeu que é um lugar seguro para conversar sobre aquele assunto. É bom prestar atenção, claro, para não parecer robotizado. Afinal, o tom da conversa precisa ser o mais natural possível.

Entrelinhas da empatia

Independente do grau hierárquico, entenda o glossário do seu ouvinte, especialmente para falar de assuntos mais técnicos. São duas vivências diferentes e é egoísmo achar que todas as pessoas do mundo compartilham os mesmos significados e conceitos sobre a vida. Por exemplo: se um simples panfleto, para o seu cliente, é uma “lâmina”, a partir daquele momento você também deve chamar do mesmo jeito. Identificação gera empatia!

"Pode falar agora?"

3 palavras, uma simples pergunta e um universo de consideração e educação por trás disso. No dia a dia do trabalho, sabemos que as rotinas são pesadas e as tarefas são intermináveis. Quando há algo para ser resolvido com alguém, o “Pode falar agora?” demonstra respeito pela rotina e pela jornada da outra pessoa. Nunca intervenha sem antes pedir permissão.

Rapport corporal

Rapport é uma palavra derivada do francês que significa “criar uma relação”. Na prática, trata de criar um mimetismo com quem se conversa, de forma consciente. Imitando discretamente os movimentos e as posições da outra pessoa, é possível criar um vínculo inconsciente de forma profunda, fazendo com que o seu interlocutor confie no seu discurso. A dica maior é: cuidado para não parecer uma imitação barata e parecer que está tirando sarro da outra pessoa!

RELACIONAMENTO COM CADA NÍVEL DA HIERARQUIA



Agora que você já está com todas as dicas na ponta da língua (e da caneta), podemos conversar sobre situações específicas de cada degrau da hierarquia corporativa. Avaliaremos alguns pontos específicos com dicas rápidas para que a compreensão sobre o conteúdo deste e-book seja ainda mais completa e proveitosa..

Vamos Lá!

Relacionamento com o operacional

- Independente da função, as pessoas não são inferiores/superiores a você. Claro que a hierarquia existe, mas se trata somente de uma ferramenta do mundo corporativo para que as coisas funcionem. Na vida real, não significa nada. Todos somos iguais e é assim que as pessoas devem ser tratadas, de forma igualitária.
- Do ASG ao telemarketing, o respeito deve imperar. Quem tem funções mais operacionais que a sua não são menos importantes. Evite ser a pessoa que anda de nariz empinado. Todos têm suas vivências e merecem respeito.
- Pare de ser fiscal da Língua Portuguesa. Por mais que você tenha um pouco mais de conhecimento, nem todos tiveram as mesmas oportunidades. Respeite as trajetórias individuais. No fim das contas, por mais que os discursos não estejam na norma culta, o que importa é se comunicar.
- Falar bem não é falar difícil. Falar bem é ser entendido. Guarde as palavras técnicas e difíceis para quem está acostumado com elas. Expressar-se de forma clara com todos é a sua obrigação.
- Respeite o repertório de cada pessoa. Nem todo mundo fez a viagem que você fez. Nem todo mundo comeu onde você comeu. As oportunidades são diferentes para as pessoas e, para se aproximar de cada uma, o respeito deve sempre prevalecer.
- Valorize todo e qualquer trabalho. Seja limpar o chão ou dirigir a empresa, todos são importantes. Quem dá valor ao próximo pelo seu cargo, boa pessoa não é. Não deixe o ego inflar e subir à cabeça.

Relacionamento com o estratégico

- Respeite a hierarquia, mas sem passividade. As pessoas que ocupam os cargos mais altos não são mais importantes que você, por mais que tenham dinheiro e poder. Utilize a sua assertividade para expor as suas opiniões e mostrar quem é você.
- Entenda que são seres humanos e também têm fragilidades. Por mais que a alta cúpula pareça inacessível, todos estão sob uma pressão intensa para fazer a empresa andar. Cada um tem seus problemas e lutas pessoais.
- Se o seu tempo é curto, o deles é mais ainda. Todos estão ocupados o tempo inteiro, isso é fato. Sendo assim, otimize os seus encontros com os altos gestores e utilize toda a sua objetividade e assertividade para tratar da sua pauta.
- Leve soluções, não problemas. Afinal, o seu trabalho é esse. E, se precisar levar um probleminha, já apareça com a solução a ser implantada. Resolutividade deve ser uma das suas características primordiais ao tratar com o estratégico sobre qualquer assunto.
- Evite linguagem informal e saiba separar amizade e trabalho. Dentro da empresa, por mais que existam vínculos “da porta pra fora”, a hierarquia existe. Respeito, formalidade e profissionalismo devem imperar.



O e-book termina aqui, mas a nossa jornada está apenas começando. Implemente as dicas na sua vida e na sua rotina: elas farão a diferença!

E, se precisar de mim, é só me chamar no Instagram:

 **davijsmoura**



