

# Comunicação como fator de motivação

Sempre é ressaltado o uso da comunicação como forma de melhorar a eficiência interna e a imagem da organização perante seus públicos de interesse; além de outros tantos aspectos positivos quando a comunicação é bem desenvolvida, trabalhada e usada. Dentro destes aspectos, podemos dizer que a comunicação tem impacto na integração da equipe de trabalho, especialmente na busca de resultados e objetivos. E, por esses motivos, na tentativa de sempre melhorar a coesão do grupo, a comunicação pode influenciar na motivação das pessoas.

Comunicação é uma competência que pode ajudar na melhoria da eficiência organizacional, e assim colaborar com a eficácia do alcance de resultados. Vários autores concordam que o comportamento (determinado por um conjunto de regras, códigos e normas) é base de um sistema de comunicação.

Trabalhar num ambiente em que o diálogo é algo não praticado, as ordens são sempre dadas de cima para baixo e o *feedback* não existe, o clima entre as pessoas pode ser de desconfiança, frustração, descontentamento e de tensão; podendo resultar na falta de comprometimento com o próprio trabalho e com os objetivos planejados. É sempre bom ressaltar que a comunicação também tem grande impacto no clima organizacional, e sendo bem utilizada, pode tornar o ambiente de trabalho e o relacionamento entre as pessoas ainda melhor e mais produtivo.

Um bom comunicador não sabe apenas falar e se expressar bem, mas sim deve saber escutar e demonstrar que entende e compreende o que está sendo dito. Devemos saber ouvir. Não apenas com os ouvidos, mas também pela postura, demonstrando atenção, interesse e simpatia para com os outros colegas. Procure "ouvir" o outro olhando para ele, sendo receptivo e usando do silêncio, ou das pausas, quando necessário. Tudo isso amplia sua força de comunicação, reduz tensões e ajuda na promoção de um relacionamento e de um clima organizacional mais positivo.

Para quem ocupa uma função de liderança, deve perceber como os aspectos da comunicação emanados, seja como emissor ou receptor, estão sendo percebidos por quem está conversando. Isso vale também para as comunicações horizontais e de baixo para cima, ou seja, em todas as direções hierárquicas de uma organização.

Não é somente a fala, mas também gestos e atitudes podem ter grande impacto no processo de comunicação. Para ressaltar a importância deste impacto, as palavras representam 7%, o tom de voz 38% e os sinais não verbais, 55%. Como será que a outra pessoa nos vê? Um bom exercício é nos vermos pelo espelho e procurar perceber quais sinais emitimos na comunicação verbal e não verbal.

Motivação é ativada em função do entusiasmo e do movimento que podemos ter para realizar uma ação ou um objetivo. Qualquer que seja nossa motivação, devemos saber que é um processo interno e que varia para cada pessoa. É um desafio conseguir despertar essa energia nos membros de um grupo de trabalho, porém a forma que uma pessoa comunica-se ou se relaciona tem impacto na motivação, pois mesmo sendo algo interno, sofre influências de aspectos externos.

Para buscar a confiança de outras pessoas e usar uma comunicação mais eficiente, procure: falar a verdade; ser consistente no que faz, no que fala ou transmite; procure ter disciplina; evite gestos exagerados ou tocar nas pessoas (nem todas gostam de serem tocadas, uma dica é ficar à distância de um metro, ou de um braço, da outra pessoa); use posturas abertas ou receptivas (use do sorriso, evite braços cruzados, demonstre que está escutando e dando atenção); seja objetivo e direto, confirme que a outra pessoa entendeu o que você transmitiu ou falou, procure simplificar as mensagens; mostre também que você compreendeu o que foi transmitido para você. Evite também o gerundismo e a repetição.

As dicas acima podem ser usadas em comunicações faladas ou escritas, especialmente por meios eletrônicos. Lembre-se do impacto do seu tom de voz e do uso inadequado de gírias, evitando-as quando possível. Seja cordial, paciente e empático; usar tom de voz firme e nítido (tenha fluência oral), demonstrando segurança; evite falar alto, faça isso de forma pausada, pois também ajuda

bastante para a comunicação ser mais efetiva, e evita alguma chateação da outra parte. Ter respeito com quem conversa ou com quem esteja comunicando é crucial para evitar aborrecimentos e desmotivação.

Uma prática interessante e simples, mas que pode ter um impacto muito positivo, é cumprimentar (pessoalmente ou através de um cartão, por exemplo) um colaborador que se destacou. Mas faça isso de modo que não crie senso de injustiça e rivalidade com os outros colegas da pessoa elogiada.

Podemos destacar algumas atitudes que ajudam a melhorar o ambiente de trabalho, e assim promover maior integração e motivação com o pessoal. São elas: quando for chamar a atenção de alguém, faça de modo reservado, e justifique o motivo e descreva o que ocorreu se preciso; ser humilde e pedir desculpas quando for necessário não demonstra fraqueza, mas sim cortesia e respeito; se receber alguma informação errada, procure esclarecer sem causar constrangimentos; se o clima ficar tenso, procure aliviar a tensão sem elevar o tom de voz e não deixe o clima desagradável aumentar.

A própria arquitetura dos edifícios da organização podem comunicar um ambiente frio ou receptivo, calmo ou inquieto, organizado ou não etc. Verificar se há barreiras físicas, a disposição dos móveis e quais são as cores internas, além de outros aspectos, ajudam na percepção de que tipo de ambiente está sendo demonstrado. Será melhor visto se apresentar receptividade, bem-estar, qualidade e estética agradável.

Algo importante que deve ser observado é que a maioria dos principais executivos pensam que a comunicação interna é uma ferramenta importante; além disso, consideram os empregados como os importantes *stakeholders* para aplicarem estratégias e atividades na organização. Muitos líderes empresariais pensam que devem saber comunicar as qualidades e os pontos fortes da empresa, e levantar juntos dos funcionários o que pode ser mal visto pela sociedade e pelo público externo.

Percebemos, então, que a comunicação tem um papel cada vez mais importante dentro das organizações e que, a participação de todos os membros nos processos empresariais, é algo que deve ser estimulado. Uma comunicação efetiva favorece o envolvimento de todos e pode ajudar na identificação dos colaboradores com a empresa e seus valores, além de ser uma ferramenta para promover sinergia e motivação necessárias, e assim buscar o alcance de resultados.

Um bom profissional, qualquer que seja ele, deve ser flexível e ético. A etiqueta profissional é uma forma de comunicação e pode demonstrar seu comportamento perante uma pessoa ou grupo de pessoas. Buscar o respeito e a colaboração também exige da sua ética e aparência profissional. Geralmente uma pessoa agradável, educada e, por que não dizer, elegante, estimula e facilita os relacionamentos com outras pessoas. Evite o uso de mentiras e não seja um profissional omissivo.

Dentre as vantagens da ética profissional, quero ressaltar a pontualidade; a conquista da autoridade e do respeito; a ampliação do potencial de comunicação, seja oral, visual ou escrita; a melhoria da capacidade de resolver e gerenciar conflitos; e a melhoria no relacionamento interpessoal. Se você quiser criar um diferencial em sua carreira, saiba comunicar e se relacionar, de modo efetivo, com seus subordinados, superiores e demais colegas.

Um líder, muitas vezes, é exemplo dentro da sua organização. Procure ser um profissional correto, isso demonstra credibilidade, e saiba comunicar e se relacionar bem com todos, pois assim agregará valor para a sua carreira e facilitará o processo de motivação da equipe.