

Informação X Comunicação



No contexto corporativo, uma informação adequada, seja ela positiva ou negativa, direcionada ao desempenho da equipe, poderia ser melhor absorvida se as pessoas dominassem os conceitos que a fundamentam. Não só isso. Se estivessem também preparadas emocionalmente e tecnicamente para lidar com tal informação no sentido de ampliar os horizontes de possibilidades no próprio ambiente de trabalho. Ou seja, se ao invés de a informação redundar em um fator limitador ou condicionador, fosse transformada em um elemento desafiador das habilidades.

A grande barreira que impede esse salto de qualidade é exatamente o fato de a comunicação não se realizar em sua plenitude e se perder em tropeços pelo caminho entre o emissor e o receptor. Peter Drucker, papa da administração moderna, sempre bateu nessa questão: 70% dos problemas em uma organização estão ligados a comunicação. Mas hoje em dia temos sofrido de um problema mais grave, que é a falta de base para a troca de informações. Entramos aqui naquele dilema entre entender e compreender. Exatamente por deficiência cultural.

A informação chega, a pessoa não a entende direito e, por isso, não sabe o que fazer com ela, porque lhe faltam os conceitos que dariam vida à informação e se consumasse assim a comunicação. No plano da chefia não é diferente, porque enquanto muitos líderes perdem tempo avaliando a comunicação esquece de avaliar se o receptor tem formação para entender o que lhe chega, pois a comunicação só será eficaz se antes tiver bem definido o que está sendo comunicado, seu conteúdo.

A culpa pelo caos está também no andar superior. Vemos lideranças falando sobre diversos assuntos sem propriedade, somente com um conhecimento “por cima”, e daí as pessoas ficam criticando que ele é ruim de comunicação, onde na verdade lhe falta o fundamento do assunto tratado. Se a falha de formação é generalizada, gera-se uma infinidade de ruídos, que vão tomando conta do ambiente e distanciando a questão central, distorcendo assim a comunicação.

Nesse sentido, é fundamental depurar antes o que se pretende comunicar. Dimensionar a área de abrangência do conteúdo a ser exposto. Escolher corretamente as palavras que vão sustentar essa comunicação, uma vez que se sabe o nível do receptor na outra ponta. Tirar as dúvidas de imediato, caso elas surjam e assim chegar a um ponto de equilíbrio para que as pessoas possam fazer bom uso da mensagem recebida.

Se as coisas não se derem nesse nível, é porque a questão é mais complexa do que se supõem: nem mesmo as lideranças, que deveriam estar preparadas para tratar dos problemas junto às equipes, estão tecnicamente preparadas para enfrentá-los, o que gera muito barulho e desentendimentos sem fim, comprometendo a produtividade e o desenvolvimento do negócio. A consequência natural é o surgimento de crises difíceis de se contornar ou até mesmo fatais.



Alessandro Natal é Diretor da UNIC Gestão e Negócios Empresariais - Empresa especializada em Gestão Empresarial e Desenvolvimento de Profissionais e Lideranças.

Formado em Administração de Empresas – Habilitação em Sistemas de Informação.

Palestrante em cursos, treinamentos e eventos para preparação de profissionais para o mercado atual.

Auditor Líder de Sistema de Gestão da Qualidade certificado pelo RABQSA.

Colunista do Carreira & Sucesso da Catho nos assuntos de Gestão Empresarial e Liderança e na Revista Atitude Empreendedora.

Contato: alessandro@unicgestaoenegocios.com.br