



Comunicação Interpessoal e Feedback



Módulo 5

Comunicação formal e informal

- ❑ *Lição 1 Comunicação formal*
- ❑ *Lição 2 Comunicação informal*
- ❑ *Lição 3 Líderes da rede informal*
- ❑ *Lição 4 Boatos e fofocas*



Módulo 5

Comunicação formal e informal

- ❑ ***Lição 1 Comunicação formal***
- ❑ *Lição 2 Comunicação informal*
- ❑ *Lição 3 Líderes da rede informal*
- ❑ *Lição 4 Boatos e fofocas*

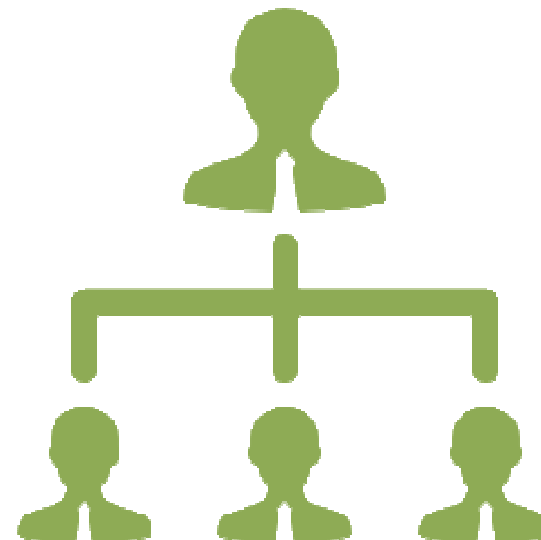
■ **Conceito**

É aquela que ocorre nas organizações em caráter oficial, respeitando os trâmites burocráticos pertinentes e utilizando os canais instituídos pelas autoridades superiores.



▣ ***Descendente***

É aquela que tem como emissores os dirigentes da organização e, como receptores, os funcionários.



▣ **Objetivo**

Disseminar informações de interesse da organização, tais como: normas, projetos, princípios e sistemáticas de trabalho, mantendo o grupo bem informado e coeso.



■ Principais modalidades



Reuniões;



E-mail e aplicativos;



Sites corporativos;



Jornais ou boletins;



Quadros de aviso;



Manuais e documentos;



Conversas pessoais.

❖ ***Comunicação escrita***

É a principal modalidade da comunicação formal, pois permite:

- ☐ Redução dos mal entendidos;
- ☐ Registro e preservação;
- ☐ Releituras esclarecedoras;
- ☐ Alcance de novos leitores.



■ *Qualidade de um texto*



Correção;



Clareza;



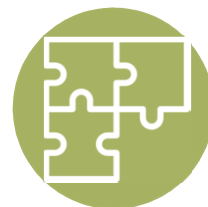
Concisão;



Elegância;



Coerência;



Coesão.

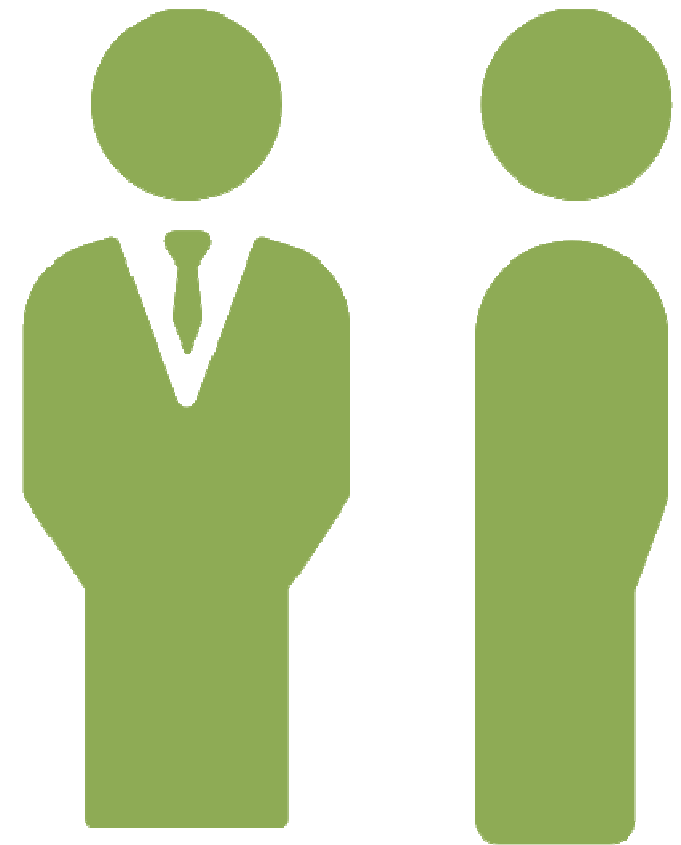
⚡ ***Problemas de um texto***

- ☐ Ambiguidade;
- ☐ Arcaísmo;
- ☐ Barbarismo;
- ☐ Cacofonia;
- ☐ Eco;
- ☐ Laconismo;
- ☐ Pleonasma ou redundância;
- ☐ Prolixidade.



■ ***Comunicação ascendente***

É aquela que leva aos dirigentes a opinião dos funcionários.



▣ **Objetivos**

- ▣ Proporcionar aos dirigentes conhecimento das demandas, expectativas e opiniões dos funcionários;
- ▣ Contribuir para a motivação e o engajamento dos funcionários nas políticas corporativas;
- ▣ Elevar a qualidade dos processos decisórios.

■ Principais modalidades



Pesquisa de clima;



Avaliação 360 graus;



Caixa de sugestões;



Reuniões;



Entrevista de
desligamento;



Conversas pessoais.



Módulo 5

Comunicação formal e informal

- ❑ *Lição 1 Comunicação formal*
- ❑ ***Lição 2 Comunicação informal***
- ❑ *Lição 3 Líderes da rede informal*
- ❑ *Lição 4 Boatos e fofocas*

▣ **Conceito**

É a comunicação de caráter pessoal, que ocorre em paralelo à formal, envolvendo as conversas entre líderes e liderados ou entre colegas.



■ ***Características***

O sistema informal de comunicações é variável e dinâmico, indo e vindo através de linhas orgânicas e mudando de direção rapidamente.



▣ ***Aspectos positivos***

A comunicação informal pode reforçar as mensagens veiculadas pelo sistema formal e contribuir para o entrosamento dos funcionários.



❖ ***Convivendo com a rede***

- ❑ Quanto mais cedo os empregados conhecerem a história verdadeira, menos preencherão os claros com suas próprias conclusões;
- ❑ Não despreze o que circula na rede, pois muitas vezes, as informações estão corretas, mesmo que você não saiba.



Módulo 5

Comunicação formal e informal

- ❑ *Lição 1 Comunicação formal*
- ❑ *Lição 2 Comunicação informal*
- ❑ ***Lição 3 Líderes da rede informal***
- ❑ *Lição 4 Boatos e fofocas*

⚡ *Quem são os líderes?*

- ❑ Pessoas extrovertidas, de fácil relacionamento e bem informadas;
- ❑ A liderança da rede consolida-se ao longo do tempo e concede importância e reconhecimento a quem a exerce.

Tipos de Líderes: Alguns são positivos e bem intencionados e outros negativos, tendendo ao boato e à fofoca.



❖ ***Trabalhando com os líderes***

O gerente precisa reconhecer os líderes da rede e trabalhar com eles, quando necessário.

Os fatos de interesse da organização devem ser transmitidos aos líderes da rede, para que tenham algo de útil para comunicar.





Módulo 5

Comunicação formal e informal

- ❑ *Lição 1 Comunicação formal*
- ❑ *Lição 2 Comunicação informal*
- ❑ *Lição 3 Líderes da rede informal*
- ❑ ***Lição 4 Boatos e fofocas***

■ ***Causas dos boatos***

Os boatos surgem por malícia, ansiedade ou insegurança;

Quando os empregados estão mal colocados no grupo, emocionalmente desajustados ou inadequadamente informados sobre seu ambiente, normalmente reagem circulando boatos.

As vezes os empregados usam o boato como manobra tática para obterem a verdade da administração.



❖ ***Combatendo um boato***

Para combater o boato, o melhor processo é atacar suas causas e não tentar sufocá-lo depois de já ter surgido.

Quando surge um boato, deve-se divulgar a versão correta dos fatos sem mencionar a incorreta.



⌘ ***Reflexões pós-boatos***

Cada gerente deve se perguntar: porque surgiu o boato? Que significa ele? Em todos os casos há alguma causa que deve ser compreendida.



❖ **Fofocas**

São conversas depreciativas contra outras pessoas, revelando ou destacando fraquezas e erros.

Causa das fofocas:

- ☐ Personalidade dos fofoqueiros;
- ☐ Inveja;
- ☐ Vontade de aparecer;
- ☐ Conflitos e disputas interpessoais;
- ☐ Ócio;
- ☐ Imprudência ou antipatia da pessoa enfocada.

⚡ ***Consequências das fofocas***

- ❑ Vergonha, angústia e depressão;
- ❑ Processos de assédio moral;
- ❑ Clima organizacional deteriorado;
- ❑ Descrédito do fofoqueiro ou da vítima;
- ❑ Prejuízos nos trabalhos.



⚡ ***Como minimizar***

- ☐ Não valorize quem lhe traz uma fofoca;
- ☐ Não adote sistemas de premiação que estimulem a concorrência interna;
- ☐ Não adote pesos diferentes nos relacionamentos, protecionismos ou perseguições;
- ☐ Confronte o fofoqueiro diretamente com o objeto de sua fofoca;
- ☐ Estimule a prática do feedback e a aceitação de críticas.



Consolidando o Conhecimento