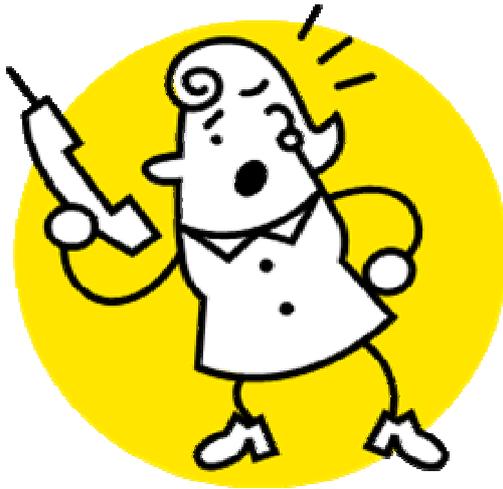


28 de fevereiro a 06 de março de 2010

# Motivação & Sucesso

## "Não foi isso que eu pedi..."

Luiz Marins



Com o previsto aumento do consumo, do financiamento e da economia em geral - já se fala em crescimento de 7% em 2010 - as empresas devem cuidar ainda mais da comunicação interna isto é, da comunicação entre departamentos, unidades, chefes e subordinados e da comunicação externa, com seus clientes e fornecedores e mesmo com a comunidade, imprensa, investidores, etc.

Grande parte da tensão, da ansiedade e principalmente do retrabalho nas empresas é causada por problemas de comunicação. As chefias não são treinadas a como dar orientações e formular pedidos a seus subordinados. Os subordinados, por sua vez, sentem vergonha de perguntar aquilo que não compreenderam e a confusão se estabelece: toda a empresa perde, o cliente perde, todos perdem.

Os problemas de comunicação entre empresas e fornecedores são incrivelmente grandes. Especificações mal elaboradas e prazos mal definidos geram uma tensão e prejuízos incalculáveis a ambos os lados.

A comunicação com clientes é muitas vezes precária. A empresa "promete" coisas que não pode cumprir; a empresa diz que não prometeu; o cliente jura que ouviu e novamente a confusão e a tensão ocorrem. Em seguida vem a busca por culpados que em verdade pouco resolve a situação e muitas vezes só serve para criar mais tensão, ansiedade e confusão.

Internamente, as pessoas devem perder o medo de falar, de dizer, de perguntar, de pedir explicação pelo que não ficou bem entendido. As chefias devem estimular as perguntas, a verificação da compreensão. Há também que perder o medo de reuniões, mas fazer reuniões curtas, rápidas e objetivas para garantir a comunicação oral entre as pessoas e não só e-mails, muitas vezes geradores de mais confusão.

Pense seriamente na comunicação em sua empresa e faça ações eficazes para enfrentar esse desafio.

Pense nisso. sucesso

