

AS NOVAS FERRAMENTAS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA, RISCOS E BENEFÍCIOS.

Eduardo Correa da Silva

O cenário político e econômico em que o país está mergulhado, somado a condição de que esse mesmo cenário é um perigoso território onde a competição entre as empresas do setor privado está cada vez mais acirrada, e não menos relevante, também deve ser considerado o fato de que as circunstâncias exigem em muitos momentos a implantação de sistemas para a redução dos custos fixos, custos variáveis, otimizar resultados, ao mesmo tempo em que terá que oferecer melhores produtos e serviços, enfrentar a quase sempre bem preparada concorrência e ainda dar conta de atender clientes sempre mais exigentes.

Considerando esse cenário como desfavorável à inércia, para sobreviver é natural que muitas empresas busquem por novas tecnologias, melhores ferramentas e técnicas mais eficientes para aplicar dentro dos processos de comunicação organizacional. Sob essa perspectiva é possível atribuir ao processo de comunicação interna um papel de grande importância para a vida de uma organização, e isso é devido ao fato delas enfrentarem enormes obstáculos na gestão eficaz dos conflitos internos, muitas vezes causados por falhas no tratamento de informações. Em razão da negligência e falta das devidas ações sobre a questão, o faturamento pode ter perdas financeiras e a empresa prejuízos de diversas ordens, como a alta rotatividade de funcionários, causar danos ao bom desempenho das equipes e o risco de prejudicar a imagem da empresa.

É visível que problemas no tráfego de informações dirigidas ao público interno, possam comprometer processos decisórios e repercutir negativamente diante do mercado. Portanto um empreendedor visionário e gestor com boas estratégias precisa estar constantemente atualizado em relação aos avanços discutidos e aplicados no tratamento do fluxo das informações corporativas. É apropriado ressaltar que mesmo uma excelente ferramenta, quando em mãos erradas ou má utilizada, poderá causar danos muitas vezes irreparáveis. Portanto, ao considerar o uso de uma nova tecnologia no tratamento de informações dentro da organização, é razoável considerar a cultura, a função de cada empregado, bem como os riscos de cada atividade, para que desse modo a ferramenta não venha se tornar uma arma contra a empresa.

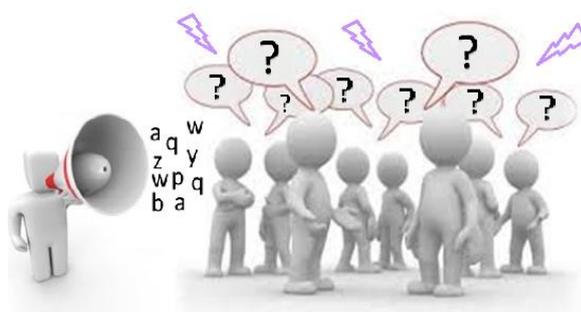
No universo dos negócios o processo de tomada de decisões em um projeto requer a observação de detalhes como: a forma mais adequada de exposição das informações para a equipe envolvida, os veículos de comunicação com maior abrangência e melhor aceitação dos envolvidos, e possua meios para disponibilizar aos stakeholders as intenções da diretoria, as deliberações e decisões acerca dos desafios da empresa frente as exigências do mercado em que atua. Essa ferramenta deverá auxiliar no reforço positivo quanto ao papel de cada integrante da equipe e o que exatamente a organização espera de cada um dos envolvidos, todavia, para isso se tornar uma ação mensurável, o gestor precisa ser conciso e objetivo, para somente assim poder minimizar a margem de possíveis erros de interpretação e falhas, que muitas vezes são provocadas por ruídos no processo de comunicação.



Fonte: Imagens do Google.com

A comunicação tem um importante papel no desempenho de uma empresa, podendo até mesmo ser considerada como um diferencial para o sucesso ou o fracasso das rotinas administrativas de uma organização. Pode-se notar a cada dia, o quanto é necessário para uma empresa buscar novas ferramentas para seus processos e estar atenta às novas tendências e as melhorias aplicadas no tráfego das informações corporativa, pois essas novas ferramentas tem como objetivo principal facilitar, agilizar e reduzir as falhas muitas vezes encontradas nas informações transmitidas de modo informal.

Encontram-se disponíveis no universo da T.I várias ferramentas capazes de auxiliar o gestor na condução dos negócios da empresa, melhorando o fluxo e a credibilidade das informações e assim favorecendo o clima interno. Essas novas tecnologias certamente trazem muitas vantagens, mas podem ao mesmo tempo, também aterrorizar o ambiente de trabalho, especificamente no que diz respeito ao processo de comunicação interna, como exemplo podemos citar o Whatsapp, o Facebook, o Nextel e também os Tablets corporativos com acesso à internet, o mal uso dessas ferramentas oferecem grandes riscos ao desempenho do funcionário. Há uma máxima proferida por Abraham Lincoln que diz: “Se quiser conhecer verdadeiramente um homem dê-lhe poder”, e essa frase pode muito bem ser aplicada na realidade de muitas organizações. O fato é que se bem utilizadas essas ferramentas são grandes aliadas do gestor da empresa, proporcionando vantagens na execução das atividades desenvolvidas dentro e fora da organização, no entanto, o uso indevido delas pode ser um grande gerador conflitos, provocando problemas de proporções gigantescas, podendo causar inclusive prejuízos de ordem econômica à rentabilidade da empresa.



Fonte: Elaborado pelo autor

Acreditar que estas ferramentas serão utilizadas única e exclusivamente para fins comerciais é uma utopia, haja visto que os usuários por trás dessas ferramentas é um ser com limitações, problemas e desejos, é uma pessoa com uma vida repleta de necessidades físicas e emocionais, e que de um modo ou de outro, quase sempre irá tentar resolver suas carências utilizando-se, vez ou outra, dessas meios de comunicação, e esta é uma atividade de difícil controle, pois a responsabilidade pela correta utilização delas vai depender em grande parte do clima organizacional, da cultura vivida dentro da organização, das aberturas cedidas para suprir tais carência e também do nível de satisfação quanto ao ambiente interno. Os benefícios dessas novas tecnologias utilizadas no fluxo das informações poderão existir ou não e os riscos serem negativos ou não, mas isso está diretamente relacionado ao gestor e a habilidade de gerir as pessoas que irão utilizar essas ferramentas.

Certas liberdades e determinadas permissões poderão criar uma relação de confiança e ajudar o empresário na condução da empresa, mas somente quando associado com atitudes que deleguem responsabilidades para cada usuário, tanto no que tange aos resultados quanto no correto uso dessas tecnologias. O gestor no entanto, deve primar pelo equilíbrio, assim se a execução das tarefas for satisfatória e trazer bons resultados para a organização, poderá dar em caráter de recompensa alguma liberdade no uso dessas ferramentas. Atitudes como essa podem contribuir de forma positiva para o ambiente de trabalho e a satisfação dos colaboradores.

Agindo assim o gestor permite por exemplo, que tais ferramenta sejam utilizadas de modo responsável para resolver questões de caráter pessoal, e podendo por tanto ter maior êxito na solução de conflitos internos, que é claro, poderiam naturalmente terem sido evitados por meio da gestão eficaz das informações que trafegam pelos diversos departamentos da empresa, visto que muitas vezes problemas dessa natureza tem início no fluxo das informações internas e que normalmente, são provocadas por ruídos que acabam por danificar a intenção original de uma mensagem, seja ela de natureza pública ou privada, física ou virtual, toda e qualquer mensagem é vulnerável e muito susceptível à interferências e distorções dentro de um ambiente de trabalho.



Fonte: Imagens do Google.com

O público externo é em geral o que mais precisa ser protegido dos problemas de comunicação interna e o mal uso dessas novas tecnologias, isso é claro devido a sua extrema fragilidade na hora da recepção e interpretação dessas informações, bem como devido a sua grande importância no sucesso dos negócios. Nesta linha de raciocínio o bom gestor deve zelar pela boa articulação dentro do processo comunicação interna da empresa e agir sempre de modo profissional, pois é somente assim que poderá reduzir as falhas de comunicação que ocorrem nos mais diversos departamentos da organização.

Portanto o gestor deve buscar evoluir constantemente seus meios de comunicação, sempre focando nos seus resultados, mas sem descuidar jamais da qualidade do seu clima interno e da satisfação dos seus colaboradores, sempre com o objetivo de oferecer aos seus clientes uma informação de qualidade, comunicada de forma profissional, clara e objetiva.