

PORQUE A COMUNICAÇÃO AINDA É UM PROBLEMA PARA AS EMPRESAS?

Por Hevillen Lauany de Souza Santos, Thaiene Oliveira Toral, Filipe Souza Luiz e Jaiane Aparecida Pereira



Fonte: Digits.co.uk Images, 2022.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), auxiliaram a ampliar os meios e formas de comunicação entre as pessoas, principalmente com a popularização da internet. Isso ocorre também nas empresas, nas quais os diversos canais de comunicação digitais as aproximaram dos seus *stakeholders* (colaboradores, clientes, fornecedores, investidores). Apesar desse avanço nos canais de comunicação, há muitos problemas nesse processo e a comunicação ainda continua sendo um problema para as empresas.

A comunicação empresarial é formada pela comunicação interna (entre os integrantes da organização) e pela comunicação externa (público externo em geral).

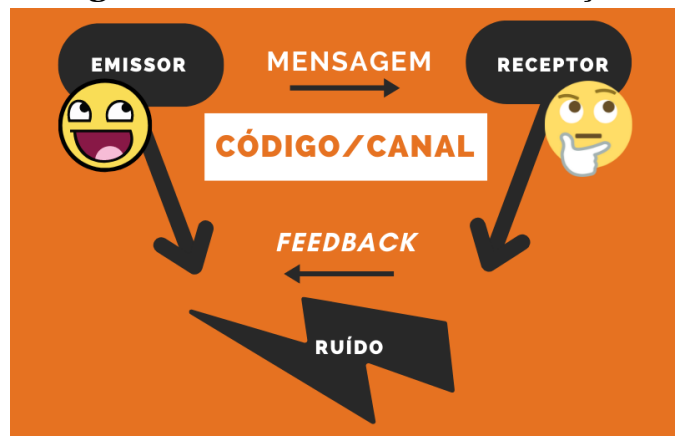
Conhecer o processo de comunicação, bem como as especificidades da comunicação interna e externa, podem auxiliar as empresas a desenvolver uma comunicação estratégica que seja efetivamente realizada pensando no público-alvo e, com isso, atinja seu objetivo de forma eficaz. Uma comunicação inadequada pode causar muitos problemas para as empresas, pois pode prejudicar sua imagem e sua reputação.

Vamos então entender um pouco mais sobre esse assunto?

PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

O processo de comunicação consiste na transmissão de informação entre um emissor e um receptor que descodifica (interpreta) uma determinada mensagem, conforme Figura 1.

Figura 1: Processo de Comunicação



Fonte: Elaborado pelos autores.

As mensagens devem ser claras e em linguagem adequada para que não haja interpretações equivocadas (ruídos) que prejudiquem o processo de comunicação. Toda mensagem gera um *feedback* (retorno), após interpretação. Por isso, as mensagens precisam ser planejadas antes de serem enviadas, ou seja, o emissor precisa pensar no receptor para que não haja ruídos.

Várias são as dificuldades que podem atrapalhar o processo de comunicação (Figura 2).

Figura 2: Fontes de dificuldades para o processo de comunicação

- Falta de disposição para falar
- Falta de disposição para ouvir
- Desatenção
- Codificação incorreta
- Excesso de mensagens
- Linguagem incorreta
- Falta de códigos comuns
- Falta de feedback
- Reação apressada
- Complexidade das mensagens

Fonte: Autores com base em MAXIMIANO, 2012.

COMUNICAÇÃO INTERNA E ENDOMARKETING

A comunicação interna é a forma oficial de diálogo da empresa e o público interno, tendo como objetivo informar esse público sobre os mais diversos assuntos. A utilização de aplicativos de mensagem (como WhatsApp), pode acelerar a comunicação entre a equipe, contudo, essa rapidez pode conduzir a erros e falhas, pois as mensagens podem acabar se perdendo ou sendo esquecidas.

Para além dessa forma de comunicação, as empresas podem investir no *endomarketing*.



Fonte: https://www.seepix.com.br/wp-content/uploads/2018/03/comunicacao_interna_e_endomarketing.jpg

O *endomarketing*, busca, por meio de estratégias comunicacionais vender uma imagem que cativa seus colaboradores, dando a eles uma experiência agradável sobre a empresa e seu trabalho. Desta maneira, as pessoas podem ser motivadas e engajadas em tornar sua empresa melhor, mantendo a importância e o renome do seu local de trabalho. O interessante dessa estratégia é a possibilidade de conduzir palestras, eventos e outros programas que despertem a atenção do sujeito para os benefícios de estar dentro de determinada empresa (OCHOA, 2014).

COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa envolve toda comunicação direcionada ao público externo de interesse da empresa, como clientes, concorrentes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, investidores, governo, imprensa e sociedade em geral.

A comunicação externa possui estreita ligação com o *marketing* da empresa e está voltada para a divulgação dos seus produtos e serviços. Neste caso, devemos conhecer bem nosso público-alvo para desenvolver uma comunicação adequada e por meio de um canal que alcance esse público.

Desenvolver estratégias de comunicação externa é fundamental para que as empresas se destaquem no mercado e desenvolvam uma identificação com os clientes, construindo uma marca de credibilidade que retrate a identidade da organização.

Atualmente, os meios digitais tem se tornado cada vez mais uma forma de aproximação entre empresas e consumidores.

COMUNICAÇÃO DIGITAL

A comunicação digital é aquela que utiliza das TICs e suas ferramentas para facilitar e dinamizar a construção de uma comunicação empresarial interna e externa (CORRÊA, 2005).

Embora as TICs auxiliem a tornar a comunicação mais rápida, todos os cuidados e preocupações devem ser levados em consideração para que o receptor da mensagem compreenda o conteúdo da mesma. Precisamos ter empatia pelos diferentes *stakeholders* da empresa para analisar como a mensagem será interpretada por cada um deles.



Fonte: https://io.wp.com/indicca.com.br/wp-content/uploads/2020/11/Qual_o_seu_canal_de_comunicacao_digital_Indicca.jpg

Por fim, vale ressaltar que a comunicação interna e externa devem ser realizadas de forma integrada, considerando as especificidades de cada público, porém desenvolvendo uma mensagem convergente que expresse a missão e a visão da organização de forma clara e objetiva.

Referências

- CORRÊA, E. S. Comunicação digital: uma questão de estratégia e de relacionamento com públicos. **Organicom**, 2005.
MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2012.
OCHOA, C. G. As diferenças entre comunicação interna e endomarketing. **Educação, Cultura e Comunicação**, 2014.

+ NGDI INFORMA

Saiba mais sobre o projeto NGDI Informa. Entre em contato por um dos nossos canais.

Endereço: Rod. MS 141 KM 02 – Naviraí-MS
Telefone: (67) 3409-3456
E-mail: ngdi.ufms@gmail.com

Acesse mais boletins

