

# COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: UMA INFLUÊNCIA NO DESEMPENHO DO TRABALHADOR

FERNANDES, Karla Pressotto<sup>1</sup>; FUIM, Mirtis Coelho Cruz<sup>2</sup>.

## RESUMO

O objetivo do presente estudo foi compreender a importância da comunicação organizacional e sua influência no desempenho do trabalhador. Para a sua realização foi feito um levantamento bibliográfico com abordagem qualitativa e descritiva. Conclui-se então que a comunicação deficiente ou inadequada é considerado um fator de risco para a saúde do trabalhador. Desse modo os colaboradores que estão inseridos em uma organização, que possui uma boa comunicação, gerando relações interpessoais saudáveis se sentem menos tendenciosos a deixar a empresa e mais motivados a executar um bom desempenho laboral.

**Palavras-chave:** Colaboradores. Saúde Mental. Relações Interpessoais.

## INTRODUÇÃO

Uma organização não pode existir ou funcionar sem comunicação, sendo essa a rede que integra e coordena todas as suas partes. Os canais formais de comunicação são os mecanismos que as empresas utilizam para comunicar informações. Por um lado, se atingem igualmente diferentes áreas da empresa e garantem certo padrão na forma como as informações são divulgadas, por outro, inibem o livre fluxo de informações entre os diferentes níveis organizacionais.

Este trabalho se justifica na inquietação em compreender como são as relações interpessoais dentro de um ambiente profissional, uma vez que, é de suma importância que haja uma interação e comunicação saudável entre os colaboradores, sendo de forma individual e/ou coletiva. Assim a problemática se apresenta em responder o seguinte questionamento: Colaboradores que estão inseridos em uma Organização que possui uma boa comunicação, gerando relações interpessoais saudáveis se sentem menos tendenciosos a deixar a empresa e mais motivados a executar um bom desempenho laboral?

<sup>1</sup> Karla Pressotto Fernandes. Graduada do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP, 2022. E-mail: kaah.0603@hotmail.com.

<sup>2</sup> Mirtis Coelho Cruz Fuim. Orientador da pesquisa do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP, 2022. E-mail: mirtiscfuim@hotmail.com.

## **OBJETIVO**

Nesse contexto o objetivo do presente estudo é compreender a importância da comunicação organizacional e sua influência no desempenho do trabalhador, para isso será analisado as consequências das relações interpessoais, os benefícios de uma boa comunicação organizacional e por fim explorar o que pode contribuir ou prejudicar o desempenho do trabalhador.

## **METODOLOGIA**

O presente trabalho teve como finalidade realizar uma pesquisa bibliográfica com embasamentos teóricos fundados na área da Psicologia Organizacional, com abordagem qualitativa e descritiva.

Utilizando-se dos materiais presentes em livros, documentos, textos e artigos científicos, assim como os sites de pesquisas e base de dados: Lilacs, Scielo e Google acadêmico. O período dos artigos pesquisados foram os trabalhos publicados nos últimos 10 anos. As palavras-chave utilizadas na busca foram: Colaboradores, Saúde mental, Relações Interpessoais.

## **DESENVOLVIMENTO**

### **RELAÇÕES INTERPESSOAIS E O DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL**

Lima (2012) destaca que a relação interpessoal desempenha um papel importante em uma organização, desde que se saiba o momento certo de se expressar, o momento de falar e o momento de ouvir, a comunicação entre as pessoas de uma organização é fundamental, pois os torna mais motivados e mais produtivos, pois as organizações de hoje procuram boas habilidades pessoais, além de bons cursos profissionais, porque as habilidades pessoais são tão importantes quanto às habilidades técnicas.

Garcia e Silva (2014) salientam ainda que, no atual cenário organizacional, as relações interpessoais são cada vez mais valorizadas e, por sua vez, as visões de capital humano tornaram-se diferenciadas, percebendo que as pessoas são a

vantagem competitiva da organização, e que os resultados e a própria produtividade são fundamentais para a organização fazendo com que o bem-estar do ambiente de trabalho tem um impacto. No entanto, o foco, a sensibilidade e as habilidades de um bom líder são fundamentais para o processo de mudança, por meio do diálogo que promove o entendimento, aprimora as habilidades, estabelece metas e compromete todos a alcançar os resultados desejados.

## **COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

Segundo o autor Baldissera (2009), existem três dimensões da Comunicação Organizacional no contexto social atual, estas são: a urgência na tomada de decisões, que traz consequências uma vez que com essa fugacidade não há uma reflexão sobre a escolha que está sendo tomada. O desejo de poder exercido por aqueles que possuem autoridade e o enfraquecimento dos vínculos. Diante disso, a concepção de Comunicação é reduzida, pois o foco está apenas nas execuções laborais a fim de obter resultados significativos.

De acordo com a autora Ruão (2016), existem duas perspectivas clássicas relacionadas ao desempenho organizacional. São elas: interna e externa. Na primeira nomenclatura é de suma importância cuidar das relações interpessoais que ocorrem entre os membros da instituição. Na segunda terminologia se trata sobre a comunicação exterior a organização, ou seja, aquela que se dá com os clientes, fornecedores, financiadores, entre outros.

## **DESEMPENHO DO TRABALHADOR**

Santanna (2011) destaca que o desempenho de cada indivíduo está intimamente relacionado com seus talentos e habilidades. No entanto, o bom desempenho exige mais do que competências e habilidades, requer também motivação para trabalhar. O bom desempenho depende da motivação dos funcionários. Em termos de comportamento, a motivação pode ser conceituada como o esforço e a tenacidade de uma pessoa para fazer ou alcançar algo.

Outra variável importante é a liderança dentro da organização. Um líder dentro de uma organização deve demonstrar respeito, autonomia e capacidade de identificar

os dados disponíveis para planejar o trabalho que está prestes a realizar; determinação para planejar ações; habilidades interpessoais, envolvendo subordinados nas atividades, trabalhando integralmente com a equipe (BALDISSERA, 2009).

Nesse contexto, segundo Chiavenato (2010), o ambiente organizacional é caracterizado por condições físicas, materiais, psicológicas e sociais. As condições físicas e materiais referem-se à infraestrutura disponibilizada a um funcionário para que ele possa desempenhar suas tarefas com eficácia, por sua vez, as condições psicológicas e sociais apresentam aspectos que podem afetar a saúde mental e a ética desses trabalhadores.

Vemos, então, que a saúde mental também pode estar relacionada ao conteúdo do trabalho, e que essa pode vir a prejudicar o desempenho do trabalhador, como tarefas que não se encaixam nas habilidades de alguém ou uma carga de trabalho alta e implacável. Alguns trabalhos podem ter maior risco pessoal do que outros. O risco pode aumentar na ausência de apoio social (OMS, 2019).

Assim, usar o local de trabalho como um ambiente que promove uma boa saúde mental é benéfica não apenas a saúde mental dos colaboradores, mas também da empresa (VIEIRA et al., 2010). A promoção da saúde mental envolve uma série de ações realizadas e gerenciadas pela organização (ou seja, seus superiores), desenvolvendo estratégias de intervenção, porém, priorizando as mais urgentes, pois os recursos existentes podem não ser suficientes para atender todas as necessidades simultaneamente (VIEIRA et al., 2010).

Segundo Baldissera (2009), o que pode prejudicar uma piora desses trabalhadores é a falta de comunicação organizacional, sendo capaz de influenciar no desempenho do trabalhador. O autor ainda explana que a falta de habilidades de comunicação, além de prejudicar a saúde mental dos funcionários, também pode impedir que os líderes liderem de forma eficaz e adequada o ambiente corporativo.

Além disso, segundo a Organização Mundial da Saúde (2019), a comunicação deficiente ou inadequada é considerada um fator de risco para a saúde do trabalhador. Ressalta que, quando as práticas de gestão e comunicação são inadequadas, a saúde mental dos funcionários de uma organização pode ser gravemente comprometida. Para a OMS (2019), as empresas podem programar intervenções como parte de uma

estratégia abrangente de saúde e bem-estar, incluindo prevenção, identificação precoce, apoio e reabilitação dos trabalhadores.

## **CONCLUSÃO**

No presente estudo podemos perceber que para obter resultados positivos por meio da comunicação e tornar seus colaboradores mais produtivos no trabalho, várias medidas e ferramentas podem ser necessárias. Uma das maneiras mais fáceis de fazer isso é incentivar a transparência, especialmente entre chefes e subordinados, como ainda o treinamento e a responsabilidade compartilhada são fundamentais.

Por fim, é visto que um bom processo de comunicação engaja os colaboradores, gera produtividade, os motiva a expressar suas ideias e opiniões sobre a melhoria da empresa, gera satisfação e facilita o trabalho que garante os melhores resultados. Conclui-se então que os colaboradores que estão inseridos em uma organização, que possui uma boa comunicação, geram relações interpessoais saudáveis, fazendo com que se sintam menos tendenciosos a deixar a empresa e mais motivados a executar um bom desempenho laboral.

## **REFERÊNCIAS**

BALDISSERA, Rudimar. **Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade**. Organicom, São Paulo, v. 6, n. 10, p. 115-120, dez. 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GARCIA, C.C; SILVA, L.O. **A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**. Dourado/MS-2014.

LIMA, C.A.L. **Relacionamento Interpessoal no ambiente de trabalho**. Assis-SP 2012.

Organização Mundial da Saúde (OMS). **Estatísticas mundiais de saúde 2019: Monitoramento da saúde para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**. Genebra, Suíça, 2019.

RUÃO, Teresa. **A Organização Comunicativa: teoria e prática em comunicação organizacional**. Braga, Portugal: Cecs - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, 2016. 121 p.