

## **A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO AMBIENTE ESCOLAR**

**Orlando Passos Araújo**

### **RESUMO**

A comunicação interna é a peça fundamental para as organizações. Comunicação interna é um processo de troca de conhecimento e informação entre as pessoas. Ela só ocorre quando a mensagem chega ao seu destino de forma compreensível. O presente trabalho consiste na investigação da importância alocada ao tema a importância da comunicação interna no ambiente escolar e avaliar os processos e meios de comunicação e sua eficácia mostrando a relevância da comunicação interna para o ambiente escolar e seus colaboradores, a fim de mensurar o grau de conhecimento das pessoas em relação ao tema em questão e sugerir alternativas de melhoria para a organização, sendo assim um trabalho acadêmico de relevância, pois busca agregar valor ao setor estudado. Nesse contexto, tem-se que nesta pesquisa são abordados conceitos relevantes pertinentes ao tema da comunicação, como sua definição, seus aspectos mais relevantes, sua relação com a cultura organizacional de uma instituição, bem como também sua ligação com a motivação, a produtividade e a qualidade de vida dos trabalhadores de uma organização. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica com a finalidade de apreciar a respectiva conceito sobre o assunto. Os resultados obtidos evidenciaram, após o tratamento dos dados, que existe uma considerável ciência das pessoas em relação à temática, em contrapartida existe uma eminente falta de investimento em âmbito informacional e de desenvolvimento humano.

**Palavras-chave:** Comunicação. Relacionamento. Conhecimento.

### **Introdução**

A escola vista como uma organização social, cultural e humana requer que cada sujeito envolvido tenha o seu papel definido num processo de participação efetiva para o desenvolvimento das propostas a serem executadas. Neste contexto, o gestor é um dos principais responsáveis pela execução de uma política que promova o atendimento às necessidades e anseios dos que fazem a comunidade escolar. O presente trabalho tem como tema a importância da comunicação interna no ambiente escolar, principalmente aquela que se dá entre as duas personalidades mais importantes no desenrolar-se do processo gestão, secretariado e funcionários.

A comunicação interna é um fator de fundamental importância para os gestores, para as organizações e para as pessoas.

Pasqualini explica que:

a comunicação interna tem como finalidade transmitir aos seus funcionários os acontecimentos, partilhar um sistema de valores, de procedimentos e de

rituais próprios da organização, e acima de tudo firmar uma imagem positiva em suas mentes. (PASQUALINI, 2006)

A comunicação interna contribui para o desenvolvimento e manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas e ao crescimento continuado das atividades da organização.

Por outro lado, as organizações encontram dificuldades para fazer com que as informações alcancem os colaboradores de forma clara.

Ao reconhecer os colaboradores como público estratégico na atuação da empresa é que se justifica a relevância do tema, pois sabe-se que a comunicação tem ligação direta com a alta administração e é por meio dela que se estreitam às relações entre os seus participantes.

Alinhado com todos esses argumentos, o presente estudo busca investigar respostas para a seguinte questão de pesquisa: Até que ponto a comunicação interna contribui para a melhoria da qualidade dos processos e quais ações são desenvolvidas pela escola pesquisada em relação a esse tema?

Neste sentido, esse trabalho tem por objetivo geral: Investigar a importância alocada em relação à comunicação interna no ambiente escolar, assim como descrever as ações desenvolvidas em relação à temática e por objetivos específicos: Estudar os fatores culturais internos que influenciam na tomada de decisões no âmbito do tema abordado; Compreender a importância da comunicação interna para o desenvolvimento das missões do ambiente escolar; Apresentar as vantagens que uma boa comunicação interna possibilita para as organizações; Identificar as ferramentas de comunicação interna utilizadas pela escola.

Para alcançar os objetivos propostos, utilizou-se como recurso metodológico, a pesquisa bibliográfica e análise de questionário.

O texto final foi fundamentado nas ideias e concepções de autores como: Pasqualini (2006), PIMENTA( 2010 ), CHIAVENATO (2006 ) e ALMEIDA (1998)

## **Desenvolvimento**

Uma boa comunicação pode influenciar o bom andamento da missão da organização através de uma administração democrática e participativa.

De acordo com Pimenta:

“comunicação é tornar comum, ou seja, se a ideia de uma pessoa é captada por outra, nesse momento, ocorreria o fenômeno da comunicação, representando o reflexo da cultura humana, possibilitando a sua construção e disseminação, abrange os valores, costumes, hábitos, crenças, dentre outros aspectos sociais de um povo”. (PIMENTA, 2010 p. 13)

Com isso uma boa comunicação possibilita a melhoria da tomada de decisão dentro da organização através de uma administração democrática e participativa.

As organizações necessitam de uma boa comunicação interna para suas operações, assim como necessitam de recursos materiais, financeiras e tecnológicas. Quando as informações são gerenciadas de forma eficiente, as ideias são compartilhadas garantindo a troca e a difusão de conhecimentos, possibilitando o alcance dos objetivos organizacionais.

O clima organizacional influencia diretamente no comportamento dos colaboradores, os quais possuem motivações que refletem em seu desempenho no trabalho, o estado de satisfação do funcionário é importante para a construção da identidade da empresa, que pode se beneficiar através da boa referência que os integrantes da mesma podem fazer, promovendo uma imagem positiva da organização.

De acordo com Chiavenato:

a comunicação possibilita meios para o desenvolvimento amplo de informações, incentivando sugestões dos colaboradores, a fim de conseguir a participação integral dos funcionários no espírito e nos objetivos básicos da organização, através de novas ideias, de aperfeiçoamento dos métodos de trabalho e de novas oportunidades de negócio. (CHIAVENATO, 2006 p.13)

A comunicação possibilita a interação dos colaboradores em busca dos objetivos organizacionais, por isso é importante promover o desenvolvimento desta ferramenta no setor de uma empresa para alcançar melhores resultados no ambiente de trabalho.

Os objetivos almejados pelo processo de comunicação estão diretamente relacionados com o planejamento estratégico da empresa, buscando alcançar: construção da imagem da mesma; motivação dos colaboradores com o aumento da interação organizacional; melhoramento da qualidade do produto ou serviço; com políticas de bom atendimento ao cliente.

Para preparar uma boa equipe de trabalho o administrador deve proporcionar um sistema de comunicação capaz de integrar todos os participantes e

fortalecer a consonância e o desempenho focado. Deve oferecer treinamento e desenvolvimento do seu pessoal, bem como aperfeiçoar a sua eficiência e eficácia.

Para construir uma comunicação eficiente é preciso ter uma cultura aberta e democrática na organização para promover a interação dos funcionários, a motivação das pessoas no ambiente de trabalho e o fortalecendo da imagem do setor que trabalha.

No ambiente de trabalho, grupos de pessoas compartilham tarefas a serem executadas, tarefas estas, predeterminadas, com um modelo de comportamento a ser seguido, tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade, dentro de uma ética profissional. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes do comportamento indicado inicialmente e então, inevitavelmente os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades, que repercutem na eficácia do trabalho.

O trabalho em equipe só terá expressão real e verdadeira se e quando os membros do grupo desenvolverem sua competência interpessoal, o que permitirá alcançar a integração coordenada de esforços na realização das tarefas, obtendo muito mais que a simples soma das competências técnicas individuais, e sim, o resultado do grupo em conjunto.

A essência da cultura de uma escola é expressa pela maneira como ela faz seus negócios, a maneira como ela trata seus clientes e funcionários, o grau de autonomia ou liberdade que existe em suas unidades ou secretaria e o grau de lealdade expresso por seus funcionários com relação à escola. A cultura organizacional representa as percepções dos dirigentes e funcionários da organização e reflete a mentalidade que predomina na organização. Por esta razão, ela condiciona a administração das pessoas.

De acordo com Chiavenato:

Cada organização tem a sua própria cultura organizacional ou cultura corporativa. Para se conhecer uma organização, o primeiro passo é conhecer sua cultura. Fazer parte de uma organização significa assimilar sua cultura. Viver em uma organização, trabalhar nela, atuar em suas atividades, desenvolver carreira nela é participar intimamente de sua cultura organizacional. O modo como as pessoas interagem em uma organização, as atitudes predominantes, as pressuposições subjacentes, as aspirações e os assuntos relevantes nas interações entre os membros fazem parte da cultura da organização. A cultura organizacional constitui o DNA da organização (CHIAVENATO, 2006, p. 170).

A integração e comunicação são papéis fundamentais para a cultura organizacional, onde a estrutura da organização permite a comunicação interna

entre os diversos níveis de forma simples e aberta. Tendo também a colaboração e parceria como meio existente como auxílio mútuo, sendo tanto internamente com funcionários quanto externamente com os fornecedores. A comunicação flexível, entre subordinados e gestores, caso a escola for muito fechada se dará num período de longo prazo, porém sendo um pouco mais flexível, se dará no curto ou médio prazo. A política de "portas abertas" deve ser incentivada pelos gestores até se tornar comum na organização.

As consequências geradas por falhas na comunicação poderão trazer graves problemas para as organizações, uma vez que o colaborador não entendeu e continua agindo da mesma forma ou passando para frente informações erradas, cria-se uma bola de neve que é jogada no despenhadeiro. O nível do problema poderá evoluir e se tornar quase ou totalmente irreversível.

No entanto a falta de feedback é responsável pela falha na comunicação, o gestor necessita do retorno para saber se o que ele quis passar foi realmente interpretado de maneira correta, e que também é necessário um acompanhamento para certificar que tudo será executado corretamente.

Segundo ALMEIDA (1998), no nível social percebem-se como consequências do desenvolvimento tecnológico:

“a modificação na economia, podendo surgir ou desaparecer setores inteiros; mudanças em atributos tipicamente urbanos, tais como a poluição ou os congestionamentos; todas as sociedades passam, a saber, o que se passa ao redor do mundo, sendo afetadas e afetando as demais em um processo de globalização; a divisão internacional do trabalho sofre alterações, mudando os produtos e serviços oferecidos e a influência exercida pelos diferentes países; os meios de comunicação de massa possibilitam a influência ou mesmo manipulação de sociedades inteiras; os grupos sociais deixam de restringir-se à vizinhança; os contatos humanos passam a ser crescentemente intermediados por máquinas; e a arquitetura passa por mudanças, para adaptar-se aos novos estilos de vida”.

(ALMEIDA 1998, p.32)

A tecnologia provocou impactos importantes no local de trabalho e na escola, sendo que o mais evidente foi a automação de muitos empregos, resultando em dispensas em alta escala e em problemas de desemprego aparentemente insolúveis. Outro impacto que a tecnologia provocou foi o aumento na capacidade de controlar e monitorar o modo como o trabalho é realizado. O computador pode agora rastrear mais intimamente os custos, as performances, o tempo e a lucratividade das diversas formas de trabalho. Apesar de tantas justificativas para o desenvolvimento de novas tecnologias, é importante observar as suas consequências, que podem ser de ordem psicológica, econômico-produtiva ou social.

As inovações científicas e os avanços tecnológicos da atualidade estão transformando nossa forma de viver, pensar e comunicar. Nesse contexto mundial de profundas transformações mostra-se urgente a necessidade de repensar e reavaliar os conceitos da comunicação aplicada à qualquer setor de trabalho.

O processo de comunicação tem os seguintes elementos:

O Emissor ou a fonte da mensagem é onde inicia a comunicação. Em uma organização o emissor é a pessoa em que tem a informação, a necessidade ou desejo e o propósito de comunicá-la a outra pessoa.

A codificação acontece quando o emissor traduz uma série de símbolos a informação a ser transmitida.

A mensagem é uma forma física onde o emissor codifica a informação. A mensagem tem várias formas onde pode ser captada e compreendida pelos sentidos do receptor.

A mensagem é o resultado do processo de codificação, é o resultado da reação do indivíduo diante do que acontece ao seu redor, do que ouve, do que lê. Seria aquilo que é transmitido para o receptor. O canal é o meio de transmissão de um indivíduo a outro. Para que a comunicação seja eficiente e eficaz, o canal deve ser adequado à mensagem. O receptor é a pessoa que recebe a mensagem do emissor. Sem chegar a mensagem até o receptor a comunicação não acontece. O ruído é qualquer fator que atrapalhe, confunda ou interfira a comunicação.

As pessoas se destacam não apenas pelo seu profissionalismo, mas também pela sua capacidade de se relacionar e ajudar seus colegas de trabalho, obtendo consenso em uma equipe, pois não adianta apenas fazer bem as suas tarefas, é fundamental ter jogo de cintura e diplomacia, detalhes cada vez mais cruciais para sobreviver no mundo corporativo.

As organizações buscam pessoas com boa educação familiar, com capacidade de resolver problemas, onde a questão ética tem lugar de destaque, não apenas no discurso, mas especialmente em exemplos práticos do dia a dia, pois conduta pessoal é tão importante quanto desempenho profissional. Nesse contexto, pode-se desde já afirmar que uma boa comunicação interna é capaz de motivar os colaboradores de uma organização e também melhorar sua qualidade de vida no trabalho, o que conseqüentemente fará com que esses colaboradores elevem a produtividade, tendo em vista que um colaborador motivado e satisfeito é capaz de aumentar seu rendimento e melhorar os resultados obtidos pelo setor de trabalho.

O perfil do funcionário visa estabelecer o conhecimento de alguns aspectos básicos do respondente, tais como o gênero, idade, grau de instrução, tempo de trabalho na empresa e a função exercida.

O profissional responsável pela área de comunicação interna, tem que pensar como público prioritário unicamente o funcionário, e tratá-lo como cidadão corporativo, já que assim deixa mais integrado empresa e funcionário.

Para o sucesso de uma área seja ela qual for, é necessário um profissional que seja especializado no assunto. Muitas pessoas acreditam que o ato de comunicar é fácil e que para isso qualquer profissional é suficientemente qualificado para executar tal tarefa, a verdade é que para a Comunicação Interna ter sucesso é necessário que sejam coordenadas por profissionais especializados em Comunicação, sejam eles jornalistas, relações públicas ou publicitárias, o que representa adequação do perfil profissional ao comando da Área.

Para os profissionais da área de Comunicação, executar o serviço proposto pelo novo departamento fica mais fácil, pois esse profissional tem melhor desembaraço na transmissão das mensagens, e identifica com maior agilidade o público alvo, a linguagem a ser adotada e mais uma série de normas para que o departamento execute suas tarefas com eficácia.

Portanto, torna-se evidente a relevância de uma boa comunicação interna para o sucesso e a prosperidade das organizações e que as organizações da atualidade se comuniquem de maneira estratégica com seu público interno (seus colaboradores), uma vez que o mesmo interfere e contribui diretamente nas atividades das organizações, sendo, portanto, essencial para o sucesso das mesmas, se constituindo a comunicação interna em um verdadeiro instrumento de gestão sendo assim, pode-se afirmar que a comunicação interna dos colaboradores de uma organização passa justamente também pela compreensão de que seus colaboradores precisam saber que possuem um papel relevante no setor de trabalho, e que a mesma se importa com suas necessidades, melhorando seus processos e otimizando suas atividades, ao mesmo tempo em que se empenha para melhorar o ambiente de trabalho e aperfeiçoar a cultura organizacional do setor, adequando a satisfação das necessidades de seus colaboradores com os objetivos estratégicos da organização, criando, assim, um ambiente de trabalho no qual seus colaboradores possam se sentir bem com eles mesmos, com seus colegas de trabalho e com a gerência, fazendo, assim, com que os mesmos passem, ao mesmo

tempo, a cooperarem com o grupo e a estarem sempre confiantes no atendimento das metas organizacionais, bem como também na satisfação de suas próprias necessidades.

A fim de compreender a percepção dos entrevistados quanto à comunicação entre as áreas da organização, se faz necessário primeiramente o entendimento da comunicação administrativa. Esta trabalha em conjunto com a comunicação interna, e por isso ambas precisam estar em perfeita sintonia a fim de evitar problemas na comunicação organizacional.

## **Conclusão**

Diante de tudo o que aqui foi exposto e analisado, fica evidente a importância da comunicação interna, na medida em que a mesma é capaz de equilibrar o trabalho organizacional no ambiente escolar, melhorando o clima e a cultura organizacional de um ambiente escolar, contribuindo diretamente para influenciar e fomentar a motivação, a produtividade e a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma organização, e, assim, oferecendo alicerce na consolidação para um bom relacionamento.

A comunicação interna na empresa é boa, porém percebe-se através dos dados obtidos, que se tem consciência da importância da comunicação interna, porém não há políticas de desenvolvimento desta ferramenta na organização.

Para promover uma comunicação interna forte e desenvolvida é preciso melhorar o clima organizacional, dar ênfase maior ao trabalho em equipe, manter uma comunicação clara, integrando os colaboradores para melhorar o relacionamento entre os funcionários, utilizando meios de comunicação como mural, memorando e circular para manter os funcionários sempre informados das decisões do setor em que trabalha descentralizar as tomadas de decisões que devem ser feitas por todos os membros da organização.

No ambiente escolar precisa valorizar mais os seus funcionários, dando-lhes autonomia para tomar decisões; promover reuniões e palestras com intuito de melhorar a comunicação dentro da organização, com isso será possível resolver os problemas organizacionais com mais facilidade e agilidade. Reconhecendo o bom trabalho desenvolvido pelos colaboradores e transmitindo as informações de maneira adequada, possibilitando o entendimento de todos no desenvolvimento das missões do setor.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Paulo Nunes de. Educação lúdica. São Paulo: Loyola, 2006.  
CHIAVENATO, Idalberto. Administração de recursos humanos: fundamentos básicos. 6. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2006.

PASQUALINI, J. A. (2006). A Integração da Comunicação Interna: O papel da comunicação interna atual. Monografia apresentada ao Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da Universidade de São Paulo para obtenção do título de especialista, orientada por Arlindo Ornellas Figueira Neto, São Paulo.

PIMENTA, Maria Alzira. Comunicação empresarial: conceitos e técnicas para administradores. 7. ed. Campinas, SP: Alínea, 2010.