

**DARLENE
RASTICA**

EMBAIXADORA FMB

TEMA
COMUNICAÇÃO
EFICIENTE NA
GESTÃO DA FROTA

MÓDULO 1



fleet
mobility
brasil

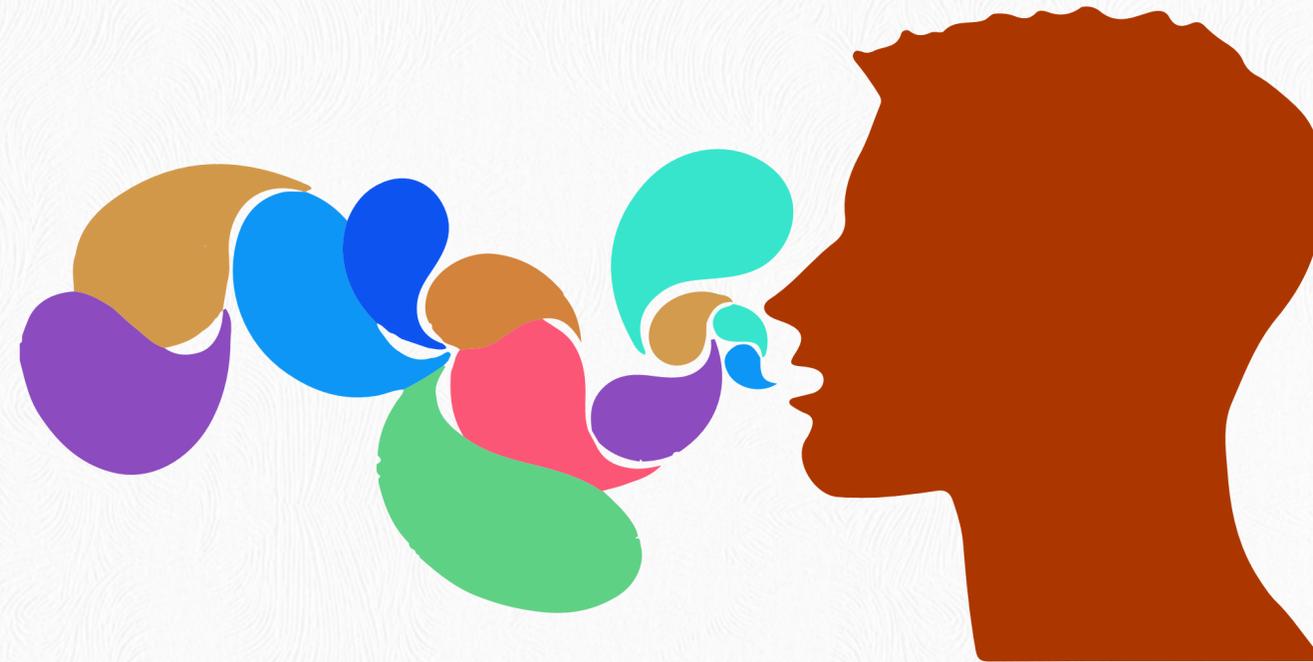


O QUE É COMUNICAÇÃO?

A palavra **comunicação** tem origem no latim “communicare”, que significa “pôr em comum, conviver, ação de participar”.

Santos (1992, p. 68) adota as seguintes definições:

“Fato de comunicar, de estabelecer uma relação com alguém, com alguma coisa ou entre coisas; Transmissão de signos através de um código (natural ou convencional); Capacidade ou processo de troca de pensamentos, sentimentos, ideias ou informações através da fala, gestos, imagens, seja de forma direta ou através de meios técnicos, que diz respeito aos processos de comunicação que caracterizam a organização humana sendo esta de uma forma sintética, uma ação ou meio de entrar em relação com o outro, transmitindo-se através delas ideias, sentimentos e atitudes, possibilitando a dinâmica social e o estabelecimento de laços”.



A maioria das pessoas acha que se comunicar é apenas falar.



O QUE SIGNIFICA FALAR?

- Expressar por meio de palavras; dizer, proferir
- Manifestar ideias ou pensamentos; relatar um fato ou história; discorrer, contar, conversar, expor
- Fazer (-se) entender; demonstrar, fazer (-se) compreender
- Saber expressar (-se), em outro idioma que não o seu
- Estabelecer comunicação oral com outro (s) falante (s) por meio de um código linguístico próprio de determinada comunidade
- Apresentar ou articular um discurso; discursar
- Estabelecer um acordo; ajustar, combinar
- Ter entrevista com; dialogar, conversar
- Pronunciar palavras, articular
- Declarar ou dizer algo; pronunciar-se

Fonte: Dicionário Michaelis



O QUE SIGNIFICA FALAR?

No dicionário, existem muitos significados para o **verbo falar**. Pode parecer uma ação natural, mas é algo complexo.

Às vezes, fala-se algo que parece claro, porém há uma diferença entre **o que se tenta transmitir e o que é realmente compreendido**.



IMPORTÂNCIA DE SABER O QUE ESTÁ SENDO DITO

É necessário compreender o **nível de conhecimento do interlocutor** para que as mensagens não sejam peças soltas de um quebra-cabeça que não se completa.

É importante **estabelecer uma comunicação constante**.



FORMAS DE COMUNICAÇÃO

Há quatro formas principais de comunicação:

Verbal/Falada - Considerada a forma mais comum de transmissão de mensagens

Não Verbal – Avisos por meio de placas que não utilizam palavras escritas

Linguagem Corporal – Postura, gestos e movimentos

Mediada – Intermediada por aparato técnico



SOBRE A COMUNICAÇÃO

Segundo o pai da administração moderna, Peter Drucker, **erros e ruídos na comunicação** respondem por **60% dos problemas corporativos**.

Esses elementos baseiam-se na teoria matemática da comunicação, que visa encontrar os limites fundamentais no **processamento de sinais e operações de comunicação**.



SOBRE A COMUNICAÇÃO

A comunicação adapta-se aos diversos níveis de cultura. No ato de comunicar com os outros, devemos entender que “não há absolutização da ignorância, nem absolutização do saber. Ninguém sabe tudo, assim como ninguém ignora tudo. O saber começa com **a consciência do saber pouco**. É sabendo que se sabe pouco que uma pessoa se prepara para saber mais. O homem, enquanto ser histórico, inserido num permanente movimento de procura, faz e refaz constantemente o seu saber” (Freire, 2006, p. 47).



COMUNICAÇÃO E EMPRESAS

A **Comunicação Organizacional** é a **possibilidade sistêmica** que integra indivíduos em um laço e envolve a organização em um sentimento de unidade. Esse entrosamento entre todos os profissionais garante o sucesso da comunicação e dos resultados nas organizações. (Torquato)

COMUNICAÇÃO EFICIENTE NA GESTÃO DE FROTAS



É preciso ter **domínio da comunicação no ambiente de trabalho**, seja ela **escrita, oral ou corporal** (reuniões à distância).

Uma comunicação eficaz no meio organizacional é peça fundamental para **transformar a atitude das pessoas**. Se a comunicação somente transformar as ideias, **mas não provocar nenhuma atitude**, ela não atingiu seu objetivo de forma eficaz.

COMUNICAÇÃO EFICIENTE NA GESTÃO DE FROTAS



Em caso de dúvida, escolha se comunicar mais do que menos. Fale, mesmo se não houver perguntas. Assim, a chance de ser mal interpretado será minimizada. Dissolva problemas com ligações. Relacionamento, entendimento e interação.

É necessário valorizar a comunicação eficaz entre as pessoas.

“FAÇA O TEU MELHOR, NA CONDIÇÃO QUE VOCÊ TEM, ENQUANTO VOCÊ NÃO TEM CONDIÇÕES MELHORES PARA FAZER MELHOR AINDA”

Mário Sérgio Cortella

Conteúdo elaborado pela embaixadora
Michele Moraes
em parceria com a
Fleet Mobility Brasil

