

Objetivo	<i>alertar para a forma como as pessoas recebe a comunicação.</i>
Palavras-chave	<i>comunicação, liderança.</i>
Tempo estimado	<i>7 minutos</i>

Como dar instruções?

*Sonia Jordão
Palestrante e
Consultora Organizacional*

Você vai ler:

- ▶ Os passos para transmitir instruções claramente.
- ▶ Expressão e recursos da boa comunicação.
- ▶ O líder e a participação do grupo na comunicação.



Dar instruções é a função de comunicar os objetivos, as tarefas e os planos à equipe. A forma mais comum de transmiti-las é através de um encontro com a equipe. Outras vezes, isso é feito através da entrega de documentos nos quais se encontram tais instruções.

Ao se passar uma instrução, é importante se preocupar com quem está recebendo esta, uma vez que, mais importante que a forma como se transmite, é a forma como é entendido. Imagine-se como uma estação de rádio. Em algum lugar a transmissão está acontecendo, porém só vai captar aquela mensagem quem estiver com o rádio ligado e na mesma sintonia. Assim são as pessoas. Nem sempre o que você fala será ouvido e compreendido.

Pense em desenvolver uma estratégia de comunicação que transmita as informações mais importantes de uma maneira facilmente assimilável pelas pessoas. Existem pessoas que se comunicam melhor através da fala, outros através da escrita. Muitas vezes, mesmo que você seja um bom ouvinte e fale bem, precisará escrever as instruções para que o outro consiga assimilá-las bem e entendê-las. Utilize-se de todos os meios possíveis, mas garanta que quem recebeu a instrução entendeu corretamente.

É bom considerar que toda instrução precisa ser repetida ao longo da execução da tarefa, principalmente se a equipe for nova ou inexperiente.

Uma coisa importante ao falar é a capacidade de se expressar. Para que todos compreendam bem a mensagem, a pessoa que estiver comunicando deve levar em conta para quem está falando. A **responsabilidade** pela comunicação é sempre do comunicador. A voz deve ser clara e com um volume adequado ao ambiente e ao tamanho do grupo, sendo que a entonação deve ser dinâmica e, caso queira ressaltar algo, é conveniente aumentar seu volume. Deve-se variar a entonação para evitar que sua fala fique monótona. Ser expressivo ajuda muito a captar a atenção dos ouvintes. Utilize recursos tais como: mover as mãos e braços, caminhar pela sala. É fundamental olhar para todos os ouvintes, para cada pessoa que estiver presente. Evite olhar para um só local, para que alguém não se sinta menosprezado e outros intimidados.

Ao passar informações ou instruções para outra pessoa, procure formas de garantir que a mensagem foi compreendida.

Para facilitar a participação do grupo, o líder deve ser capaz de escutar todas as formas de expressão. É comum que se ouça somente uma parte do que o outro está falando ou que se mude o que o outro disse de acordo com o ponto de vista próprio. Muitas vezes o que você fala chega até às outras pessoas de maneira totalmente diferente do que você disse.

Lembre-se:

- ✓ É preciso preocupar-se com quem recebe a mensagem.
- ✓ Desenvolva estratégias que facilitem a comunicação.
- ✓ Use os recursos mais apropriados para o seu grupo.



E você...

- ❖ De que maneira transmite seus comunicados?
- ❖ Quais as suas maiores dificuldades para comunicar?
- ❖ O que faz para permitir a participação do grupo?

