

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA ENTRE GESTOR E COLABORADOR EM UMA EMPRESA COMERCIAL NO MUNICÍPIO DE BAURU, SÃO PAULO.

Francine Negrão Souza¹. Sandra Fiorelli de Almeida Penteadó Simeão².

¹Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas – Universidade do Sagrado Coração
Framps.ns@gmail.com

²Centro de Ciências Humanas– Universidade do Sagrado Coração
ssimeao@usc.br

Tipo de pesquisa: Iniciação Científica sem bolsa

Agência de fomento: não há

Área do conhecimento: Sociais Aplicadas – Administração; Recursos Humanos.

Fugir de algumas armadilhas e desenvolver uma comunicação eficaz pode ser o caminho para estabelecer relações mais colaborativas no ambiente de trabalho. Dentre os vários problemas enfrentados no meio organizacional, a dificuldade com a comunicação é um dos mais comuns. No mundo empresarial contemporâneo, a capacidade de se comunicar bem é considerada uma habilidade valiosa. A falta de comunicação assertiva entre o gestor e seus colaboradores pode acarretar conflitos e maus entendimentos, pois quando não é expresso de forma clara o necessário, fica a critério dos ouvintes a interpretação, no cenário atual essa interpretação subjetiva dos ouvintes é um perigo para a organização e para os próprios colaboradores, pois, em primeiro lugar deve ser considerado o Art. 1º da constituição de 1988 que ressalta a dignidade da pessoa humana. O estudo propõe-se a pesquisar se a comunicação assertiva pode elevar o nível de motivação nos colaboradores de uma empresa de comércio do município de Bauru, SP. A ideia que deu origem à presente pesquisa foi trazer a relação dos conceitos aprendidos em sala de aula com a sua aplicabilidade no ambiente organizacional nos dias atuais. Assim como na vida particular, o ambiente organizacional traz grandes desafios em especial para os gestores. Manter a equipe motivada e aumentar os níveis de desempenho são dois deles e é nesse momento que a boa comunicação se torna uma ferramenta essencial para os gestores. Com base nesta perspectiva o estudo teve por objetivo levantar ferramentas para melhoria na comunicação entre gestor e colaborador, demonstrando a importância de uma comunicação assertiva dentro da organização. Dando exemplos sobre a forma correta de emissão de *feedback*, uso da empatia e do *rapport* nos momentos de

comunicação face a face com o colaborador, ressaltando as vantagens de utilização dessas técnicas como ferramenta estratégica para comunicação assertiva nas organizações .

Palavras-chave: Comunicação assertiva. Comportamento organizacional. Gestão de pessoas.