



Relatório Trabalhista

Nº 041

22/05/2003

Sumário:

- **COMUNICAÇÃO NO TRABALHO**
- **LIDERANÇA DE REUNIÃO**
- **CHECK SUA ROTINA DE TRABALHO - LEMBRETES**

COMUNICAÇÃO NO TRABALHO



A comunicação é um processo essencial na vida do indivíduo em Grupo.

O ser humano quer partilhar com o outro o seu mundo, tanto para transmitir o que percebe, como para perguntar como o outro percebe.

O processo de comunicação consiste em três elementos: o TRANSMISSOR, os MEIOS através dos quais os sinais são enviados e o RECEPTOR.

TRANSMISSOR

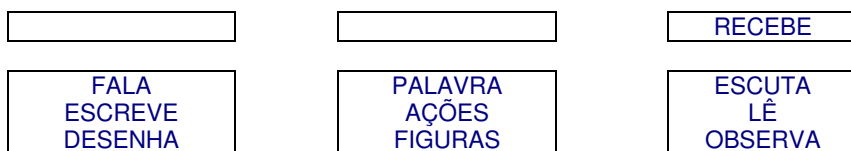
MENSAGEM

RECEPTOR

O QUE ENVIA

SÍMBOLOS

O QUE



Quando nos relacionamos com os outros usamos a fala, gestos ou mímicas para estabelecer a comunicação. Existem muitos tipos de comunicação, as quais podemos classificar das seguintes generalidades:

1. COMUNICAÇÕES VERBAIS:

O transmissor ou emissor utiliza-se como meio para comunicar-se a palavra, podendo ser:

- a) ORAIS: que são ordens, pedidos, conversas, comunicações telefônicas, pelo rádio, debates, discussões, etc.
- b) ESCRITAS: que são cartas, telegramas, livros, folhetos, jornais, telex, etc.

2. COMUNICAÇÕES NÃO - VERBAIS:

Podemos distinguir várias categorias:

- a) MÍMICAS: que são gestos das mãos, do corpo, da face, as caretas.
- b) OLHAR: o que sabemos que as pessoas costumam se “ entender “ pelo olhar, Exemplo : flerte.
- c) POSTURAS: ou atividades e atitudes físicas de nosso corpo constitui também mensagens do qual somos pouco conscientes. Uma postura curvada, por exemplo, dá idéia de depressão e cansaço.
- d) CONSCIENTES E INCONSCIENTES: o que enquanto falamos, nossos gestos podem dizer exatamente o contrário do que estamos expressando.
Exemplo, dizer: “ Eu sou uma pessoa calma “ e ao mesmo tempo roendo as unhas. O falar foi uma mensagem consciente e a postura uma mensagem inconsciente.

BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO

Quando a comunicação entre as pessoas de um grupo não se estabelecem ou quando a comunicação quase não existe, então são considerados obstáculos e barreiras interferindo a mensagem de chegar ao receptor. Existem barreiras muito sutis, escondidas, e que só com análise mais aprofundadas poderão se identificadas.
Entre várias, citaremos algumas:

- a) As opiniões e atitudes do receptor fazem com que ele só ouça ou leia o que lhe interessa, ou ouça a mensagem de modo a que coincida com sua opinião, mesmo se o seu conteúdo for contrário.
- b) O egocentrismo que nos impede enxergar o ponto de vista de quem fala, nos compele também a rebater tudo o que o outro disse, sem ao menos ouvir o que ele quis dizer realmente.
- c) A percepção que temos do outro, percepção esta que é influenciada por preconceitos e estereótipos (branco, negro, viúva, rico, pobre) cada uma tem uma conotação que nos predispõe a ouvir com atenção ou não, ou a esperar de antemão certas reações de preferência a outras.
- d) A competição que leva as pessoas a terem um “ monólogo coletivo “ ou diálogo de “ surdos “ . Cada uma carta a palavra do outro sem ao menos ouvir o que está dizendo e fazendo questão de se fazer ouvir. Ninguém ouve ninguém.
- e) A frustração impede a pessoa sujeita a ela de ouvir e entender o que está sendo dito.
- f) A transferência inconsciente de sentimentos que tínhamos em relação a uma pessoa parecida com o interlocutor pode ditar uma predisposição favorável ou desfavorável.
- g) A projeção que nos leva a emprestar do outro, intenções que o mesmo nunca teve, mas, que teríamos no lugar dele.
- h) A inibição do receptor em relação ao emissor ou vice-versa.

É importante analisar que dependendo da forma como nos relacionamos com as pessoas nossa comunicação poderá ser:

a) DEFENSIVA: quando provocamos defesas, ameaças, desconfiança em nossos receptores, que percebem em nós “segundas intenções”. Também é conhecida por comunicação INSTRUMENTAL.

b) RECEPTIVA: quando conseguimos criar um clima de espontaneidade, franqueza, confiança, etc., dentro de nosso ambiente. Também é conhecida pelo nome de comunicação CONSUMATÓRIA.

Na comunicação receptiva, o receptor é percebido como um sujeito ao encontro de quem se vai e com quem deseja comunicar; na comunicação defensiva, por sua vez, o receptor é visto como um objetivo a explorar, a seduzir ou a enganar, com o objetivo de assegurar certas vantagens e satisfazer alguns interesses.

ALGUMAS TÉCNICAS PARA COMUNICAÇÃO

1. FATOS OBJETIVOS:

SEJA PRECISO A RESPEITO DOS FATOS:

A falta de precisão numa afirmativa é tanto causa como efeito de raciocínio confuso. As palavras bem colocadas auxiliam a esclarecer os pensamentos.

SEJA BREVE:

A brevidade é útil por duas razões. Palavras desnecessárias criam mais possibilidades de mal - entendidos e ainda podem fazer com que as pessoas se tornem maçantes.

ESCOLHA AS PALAVRAS COM CUIDADO:

A seleção das palavras que comunicam os fatos deve ser de acordo com o vocabulário e o nível de compreensão da pessoa ou do grupo ao qual será dirigida a comunicação. É comum se ouvir de pessoas, após a falação de alguém, a expressão “fiquei no ar”, quer dizer, nada foi entendido.

DEFINA AS EXPRESSÕES - CHAVES:

Em caso de dúvida numa comunicação escrita ou mal - entendido num contato pessoal, é boa prática definir as expressões - chaves.

Em tais circunstâncias, uma boa medida será a utilização de exemplos ilustrativos.

APRESENTE OS FATOS DE FORMA OBJETIVA:

Em vez de dizer “faça esse serviço logo que puder”, é mais eficiente dizer “faça esse serviço ainda hoje”. A objetividade evita que a pessoa interprete a seu modo o significado.

2. SENTIMENTOS:

O PONTO DE VISTA DO “SOMENTE EU”:

Em qualquer situação nova, é natural perguntar: “que é que isso significa para mim? Enquanto uma pessoa preocupada com seus sentimentos com relação a si mesma é difícil conversar com ela, em bases razoáveis, sobre qualquer outra coisa.

OS SENTIMENTOS DÃO COLORIDO AOS FATOS:

Quando esses sentimentos são compartilhados pelas pessoas, poderão ser estabelecidos fortes laços entre elas, porém, quando isto não acontece, o que é mais comum, os sentimentos podem constituir sério obstáculo na comunicação. Geralmente se estabelece uma confusão entre sentimentos e fatos na mente das pessoas, porque entram em ação os pontos de vista, as opiniões, os propósitos e julgamentos considerados certos por cada um, quando alguém toma uma decisão determinada pelo sentimento, é muito difícil convencê-lo com a lógica. Consequentemente, os sentimentos influenciam as atitudes e podem ter uma influência muito grande na observação e avaliação de empregados.

TÉCNICA PARA EVITAR INTERFERÊNCIA DOS SENTIMENTOS NA COMUNICAÇÃO

- Compreender a pequena importância relativa de nossos próprios sentimentos;
- Respeitar a força dos sentimentos alheios. Compreender o que a pessoa sente e porque se sente assim.
- Obter o outro lado da história. Se os sentimentos da outra pessoa são suficientemente fortes, pode decorrer algum tempo antes que ela possa desabafar o suficiente para reequilibrar-se.

- d) Chamar a atenção da outra pessoa para outros sentimentos e fatos pertinentes à situação. Quando a pessoa desabafa seus sentimentos, duas coisas devem ter sido alcançadas: você deve ter maior compreensão da situação e do que deve ser feito em relação à pessoa; ela deve ter atingido um ponto de onde possa dirigir-se à etapa que era a segunda para você.
- e) Obter concordância a respeito de princípios. Somente depois de dados os passos anteriores é que as idéias poderão ser reunidas e o progresso da comunicação será efetivado com fundamento em princípios.

PROPÓSITO ou INTENÇÃO:

O propósito é para todos, elemento vital no significado. Ao tentarmos entender o que é comunicado por outros, estamos sempre procurando um propósito, muitas com desconfiança.

Porque ele fez isso?

Que será que ele esta realmente procurando?

Porque será que ele tinha de dizer aquilo?

Observações como estas e mais as tentativas de “ ler nas entrelinhas “ evidenciam a procura de um propósito, pois, como sabemos, ele dá sentido às palavras e ao comportamento de todos os indivíduos racionais, assim sendo, procuramos descobrir o propósito através de uma avaliação do que não tenha sido dito e do que se deixou por fazer.

A confiança que há entre pessoas que se comunicam é fator importante para facilitar a comunicação. Quando confiamos em alguém estamos prontos para acreditar a aceitar suas intenções. Dentro da empresa, os subordinados rapidamente perdem a confiança nos seus líderes, quando há qualquer dúvida quanto à sinceridade das intenções e dos sentimentos expressos. Os supervisores, portanto, tem uma responsabilidade muito grande em construir boas comunicações no ambiente de trabalho, porque quase todos os aspectos de relações humanas e relações supervisor - subordinado envolvem comunicações.

Portanto:

“ A administração tem três grandes responsabilidades, ao auxiliar os trabalhadores a manter perspectiva correta, sentimentos justos e propósitos meritórios a respeito dos fatos diários “.

1. Tomar os fatos do trabalho e os fatos das relações diárias de trabalho tais que amortecem os sentimentos justos.
2. Comunicar seus propósitos a respeito do trabalho e seus sentimentos a respeito da relação de emprego de tal maneira que os empregados possam entendê-los e aceitá-los,
3. Desenvolver os meios de comunicação “ para cima “ de maneira que os sentimentos e os propósitos dos empregados possam ser postos a serviço do fortalecimento dos laços da vida grupal (comportamento humano na empresa).

LIDERANÇA DE REUNIÃO



De origem norte-americana, o método Training Within Industry - TWI surgiu no Brasil em 1952, pela Comissão Brasileiro-Americana de Educação Industrial (CBAI). Em São Paulo, é difundido pela Secretaria do Trabalho, e para outros estados é ministrado pelos órgãos do SENAI.

A sua 5ª fase, do método, ensina como estar preparado para liderar uma reunião, então vejamos:

FAÇA UM RESUMO:

Prepare um resumo detalhado dos tópicos a serem discutidos.

Determine os objetivos a serem alcançados. Faça uma lista dos pontos a serem salientados.

PLANEJE A DIREÇÃO DA REUNIÃO:

Determine qual a aproximação a ser usada o que dizer, como dizer, como introduzir tópicos e idéias, como controlar a discussão. Estabeleça um horário: qual a duração da reunião. Estabeleça um horário qual a duração da reunião, qual o tempo necessário à discussão de cada tópico e de cada problema.

TENHA PRONTO TODO O MATERIAL:

Os panfletos, as folhas de informação, os materiais de referência que deverão ser usados.
Cartões, diagramas, gráficos, cartazes, suficiente espaço de quadro-negro, giz, apagador, flip-chart, vídeo e fitas e todo o material necessário às demonstrações.

MANTENHA O LOCAL DA REUNIÃO CONVENIENTEMENTE ARRUMADO:

Certifique-se de que todos podem ver e ouvir bem.
Certifique-se de que todos se sentem confortáveis: mesa, cadeiras em número suficiente, cinzeiros, temperatura, luz e ventilação adequadas, ausência de ruídos, etc.

COMO LIDERAR UMA REUNIÃO ?

PONTO 1 - INICIE A REUNIÃO

Cumprimente o grupo.
Faça observações de introdução.
Coloque o grupo à vontade.
Mostre qual o objetivo da reunião, qual o problema a ser discutido e quais os objetivos que se deseja alcançar.
Indique o método a ser usado.

PONTO 2 - ORIENTE A DISCUSSÃO

Inicie a discussão:

exponha os fatos;
faça perguntas diretas ou gerais;
dê uma opinião;
use demonstrações, filmes ou auxílios visuais de qualquer espécie.

Encoraje a participação - troca de idéias e de experiências; faça com que todos participem

Controle a discussão - evite ressentimentos que possam surgir dos argumentos apresentados; evite que um membro do grupo monopolize a discussão.

Mantenha a discussão dentro do assunto - resuma com freqüência, analise o desenvolvimento da discussão.

PONTO 3 - CONSIGA ACEITAÇÃO DOS RESULTADOS

Reajuste as idéias e as opiniões de modo que a maior parte do grupo as aceite. Peça constantemente que as opiniões e as idéias apresentadas sejam expressas novamente.

Faça muitas tentativas até que as conclusões sejam aceitas pela maioria do grupo.

PONTO 4 - RESUMA A DISCUSSÃO

Mostre os pontos altos da reunião. Faça uma avaliação das idéias, das opiniões, das sugestões e das experiências apresentadas.

Chegue a conclusões ou a soluções - indique o que foi conseguido com a reunião.

Determine um plano de ação a ser tomado.



CHECK SUA ROTINA DE TRABALHO - LEMBRETES

SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO:

- Implantação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - NR 9;
- Implantação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - NR 7;
- Validade dos extintores de incêndio;
- Manutenção dos hidrantes;
- Elaboração do Mapa de Riscos Ambientais pela CIPA;
- SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho);
- Composição da CIPA, de acordo com a quantidade de empregados x grau de risco;
- Validade do Relatório de Inspeção de caldeiras, compressores, etc.;
- Inspeção Prévia de funcionamento do estabelecimento;
- CIPA - término de gestão e reeleição (editais de convocação com 45 dias de antecedência ao término);
- Laudo Técnico Ambiental, expedido por médico do trabalho ou engenheiro de segurança do trabalho, contendo informações sobre a existência de tecnologia de proteção coletiva que diminua a intensidade do agente agressivo a limites de tolerância e recomendação sobre a sua adoção pelo estabelecimento respectivo (art. 58, Lei nº 8213/91, alterada pela MP nº 1.523/96 e reedições posteriores; e aprovada pela Lei nº 9.528, 10/12/97, DOU de 11/12/97);
- Perfil profissiográfico, entrega na ocasião do desligamento do empregado (art. 58, Lei nº 8213/91, alterada pela MP nº 1.523/96 e reedições posteriores);
- Outros.

SENAI/SENAC:

- Certificado da Escola Senai (Decreto nº 31.546, de 06/10/52);
- Quantidade de menores aprendizes (proporcionalidade);
- Outros.

VALE TRANSPORTE:

- Concessão do VT (municipal, intermunicipal, metrô e trem);
- Termo de compromisso e informação sobre endereço residencial e meio de transporte, firmado pelo empregado usuário do VT, renovado a cada ano (art. 7º, § 1º, Decreto nº 95.247/87);
- Outros.

CRECHES:

- Vencimento do contrato com creche (distrital, pública ou privada, pela própria empresa, regime comunitário, SESI, SESC, LBA ou entidades sindicais);
- Outros.

PREVIDÊNCIA SOCIAL:

- Manutenção das vacinações periódicas (Cartão da Criança), durante o primeiro ano de vida da criança;
- Fixação da cópia da GPS, relativo ao mês de competência anterior, no quadro de horário de trabalho, durante o prazo de um mês (prazo alterado pelo Decreto nº 1.843, de 25/03/96 - antes era de 6 meses);
- Envio da cópia da GPS, devidamente quitada, ao sindicato profissional, até o dia 10 de cada mês subsequente ao de competência;
- Outros.

TRABALHISTA:

- Treinamento/cursos: Empresas com mais de 100 empregados, deverão manter programas especiais de incentivos e aperfeiçoamento profissional da mão-de-obra (art. 390C, da CLT - Lei nº 9.799/99);
- Deficientes físicos - Empresas com 100 ou mais empregados estão obrigadas a preencher de 2 a 5% de seus cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada (Lei nº 7.853/89, regulamentada pelo Decreto nº 3.298/99);
- Vencimento de exames médicos - Renovação periódica;
- Acordo Coletivo de Compensação de Horas Semanais para menores (renovação a cada 2 anos);
- Quadro de Horário de Trabalho (modelo único para menores e adultos);
- Quadro que trata da proteção de menores (fixado em local visível e de grande circulação);
- Cartão Externo (Office-Boy; Vendedores Externos; Motoristas; etc);
- Atualização das fichas de registro de empregados ou livro;
- Atualização das CTPS de empregados;
- Outros.

IMPOSTO DE RENDA:

- Declaração de dependentes para Imposto de Renda (admissão, alteração e no mês de janeiro de cada ano);
- Manutenção da PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador) da empresa tomadora e das empresas fornecedoras (cozinha industrial, refeições transportadas, administração de cozinha industrial, cesta de alimentos, ticket alimentação, etc);
- Outros.

CONVENÇÃO COLETIVA DO TRABALHO:

- Observar exigências do Acordo ou Convenção Coletiva;
- Outros.

VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO ESTADO:

- Observar a legislação pertinente junto ao setor fiscal.

OBSERVAÇÕES GERAIS:

- **Sindicato - Contribuições:**

Observar os prazos determinados pelos sindicatos, quanto ao recolhimento da Contribuição Confederativa, Mensalidades de Associados e Contribuições Assistenciais previstas nos Acordos/Convenções Coletivas da categoria profissional, inclusive da categoria diferenciada;

- **SENAI - Contribuição Adicional:**

As indústrias, empresas de comunicação, transportes e pesca, com mais de 500 empregados, devem recolher mensalmente a Contribuição Adicional do SENAI. O recolhimento é calculado com base em 0,2% sobre o valor total das remunerações mensais pagas aos empregados e recolhe-se diretamente ao SENAI ou Banco do Brasil em guia própria. Havendo convênio SENAI/Empresa a contribuição poderá ser reduzida pela metade.

Faça já a sua assinatura semestral e tenha acesso aos nossos informativos duas vezes por semana e consultas ilimitadas.

www.sato.adm.br

Todos os direitos reservados

Todo o conteúdo deste arquivo é de propriedade de V. T. Sato (Sato Consultoria). É destinado somente para uso pessoal e não-comercial. É proibido modificar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, sem autorização por escrito do autor. Permite-se a reprodução, divulgação e distribuição, mantendo-se o texto original, desde que seja citado a fonte, mencionando o seguinte termo: "fonte: www.sato.adm.br"