

A eficácia da comunicação interna nas Organizações Não Governamentais (ONGs)

Marina Tallone

Em uma grande empresa, a comunicação eficaz entre seus empregados e empregadores é fundamental, pois ela é, em grande parte, responsável pelo engajamento dos trabalhadores e pelo sentimento de pertencimento, o que ajuda uma empresa a crescer e gerar lucros. O que muda quando estamos falando sobre organizações não governamentais (ONGs), onde o lucro não é o objetivo e a mesma comunicação interna precisa ser usada para que seus voluntários continuem engajados e voltando sempre para ajudar.

Nesse artigo mostrarei como a comunicação interna feita de maneira eficaz pode garantir que uma ONG esteja sempre funcionando e repleta de voluntários. Usarei como exemplo a ONG Sonhar Acordado de São Paulo, uma organização que depende apenas de trabalho voluntário para funcionar, e vem vencendo o desafio de usar de forma eficiente a comunicação.

Engajamento no mundo empresarial

A comunicação interna pode ser considerada um dos elementos-chave para que uma empresa tenha sucesso. Empregados são peças fundamentais para as organizações, assim, quanto mais envolvidos e motivados estão, melhor o funcionamento da empresa. Segundo NASSAR (2004), a comunicação interna faz com que todos possam ter acesso às “mensagens destinadas a motivar, estimular, considerar, diferenciar, premiar, e agrupar os integrantes de uma organização” (NASSAR, 2004, p.74). Os temas de importância em uma empresa são divulgados aos empregados pela comunicação interna.

O engajamento e o sentimento de pertencimento fazem com que se alinhem objetivos, de forma com que empregados se esforcem para atingi-los e, com isso, se realizem pessoalmente. Atualmente, os indivíduos enxergam o emprego muito além de uma forma de ganhar dinheiro, mas também como forma de desenvolvimento pessoal.

Algumas práticas têm especial reflexo nos índices de engajamento. O feedback, por exemplo, é uma ferramenta que permite às lideranças envolverem seus times em busca deste objetivo organizacional. Para que seja feito de maneira eficaz, deve ser pensado e refletido antes e usado como forma de incentivo, e não confundido com crítica.

É importante que os dois lados (líderes e empregados) busquem a prática do feedback como forma de conhecimento mútuo e até de autoconhecimento para exercerem melhor as suas funções e tragam para o ambiente de trabalho um pouco de si, facilitando a criação de confiança e acabando com o mito de que chamar para conversar é o mesmo que “vamos falar sobre seus pontos negativos” (WAKRAT, 2016, p. 108).

Outro ponto essencial para o engajamento é a delegação de tarefas. Nos dias de hoje, o empregado está mais conectado, impulsivo e engajado nas causas em que acredita. É através da delegação de tarefas que um líder demonstra confiança, empodera, gerando resultados melhores. Assim, incentiva o desenvolvimento das habilidades do empregado, tornando-o mais independente e confiante nas ações do dia-a-dia. Quando o líder delega as funções de forma eficaz, o time se fortalece, o empregado se envolve com a organização, o que gera melhores resultados.

Estudo de caso: Sonhar Acordado

A ONG Sonhar Acordado foi fundada em Monterrey, no México, em 1998, e existe em São Paulo desde 2004, além de sua atuação em mais outros 14 países. De acordo com sua página na internet, seus valores são “formar, educar e ajudar a infância por meio de atividades sociais, culturais, esportivas e recreativas, desenvolvendo valores universais indispensáveis à boa formação de qualquer indivíduo”.

Em São Paulo, a ONG exige um envolvimento semestral, fazendo eventos uma vez por mês, ou seja, o voluntário se inscreve no começo do semestre e se compromete a colaborar com a organização por esse período, comparecendo uma vez ao mês. Depois disso, o voluntário pode optar por renovar seu voluntariado por mais seis meses ou parar. Não existe limite de semestres que um voluntário pode contribuir. O voluntário se disponibiliza a passar um sábado inteiro por mês com as crianças atendidas pela

ONG. A unidade possui cerca de 750 membros, sendo 500 voluntários contínuos e aproximadamente 150 membros de coordenação e direção. Os membros de coordenação e direção também são voluntários. A única diferença entre eles e os voluntários contínuos é o tempo que disponibilizam para a ONG, fazendo encontros semanais, além do encontro mensal. Esses voluntários são divididos em 20 projetos diferentes que acontecem simultaneamente em um mesmo sábado.

A organização possui uma equipe de comunicação que é fundamental para que não faltem voluntários, pois eles são fundamentais para a sobrevivência da ONG. Cada coordenador não possui mais do que 10 voluntários, assim pode ficar mais próximo e conhecer mais profundamente todos os pontos positivos e negativos daquela equipe, além de ter mais chances de formar laços com todos. Ou seja, em um projeto com 60 voluntários existe um diretor e cinco coordenadores responsáveis por equipes de 12 pessoas. Todos os coordenadores e diretores são instruídos para tratar seu voluntário como colega, alinhando todos os trabalhos e dividindo igualmente entre todos tudo que há para fazer, de forma que o voluntário se sinta peça importante daquele trabalho.

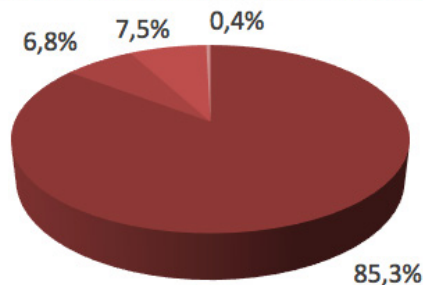
Durante a organização dos eventos mensais, o coordenador está o tempo todo em contato com seus voluntários, pedindo opiniões e delegando tarefas para que o evento funcione de forma agradável para todos. Isso contribui para que o voluntário se sinta valorizado e continue voltando todos os semestres, ou mesmo se inspirando para dar um passo adentro da ONG, se candidatando para se tornar um coordenador, ou, futuramente, um diretor.

Cada projeto é responsável por realizar o seu feedback, escolhendo a melhor forma para realizá-lo. Alguns fazem em forma de roda de conversas ao fim de cada evento, pedindo a opinião sincera de cada membro e revelando pontos positivos e negativos do dia. Outros conversam com cada membro individualmente na semana seguinte do evento, fazendo tabelas e relatórios para melhorias. Outra forma comum é o envio de formulários via internet. Todos os projetos são obrigados a realizar o feedback no final do evento.

Para analisar a eficácia da comunicação interna nas organizações não governamentais, foi realizada uma pesquisa quantitativa com os 750 voluntários da ONG Sonhar Acordado São Paulo, com idades entre 15 e 30 anos. Dos questionários enviados, foram obtidas 265 respostas, válidas pelo cálculo amostral, que exigia 255. As perguntas foram elaboradas com base em três pontos da comunicação interna: o sentimento de pertencimento, a delegação de tarefas e a importância do feedback.

Do universo pesquisado, 85,3% dos entrevistados afirmaram ter um bom relacionamento com seus líderes e conversar com frequência sobre assuntos diversos, e outros 6,8% conversam com frequência somente sobre assuntos da ONG.

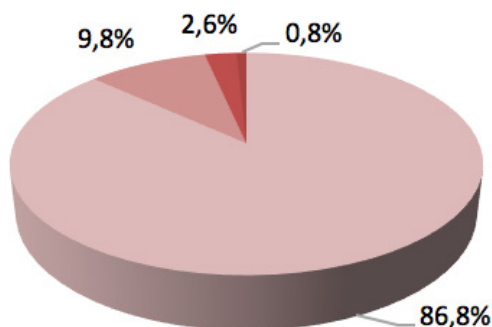
Gráfico 1 - Você tem um bom relacionamento com o seu coordenador/diretor?



- Sim, nos damos bem e nos falamos com muita frequência sobre assuntos pessoais.
- Sim, nos falamos com frequência, mas apenas sobre assuntos da ONG.
- Conversamos pessoalmente, mas apenas durante os eventos.
- Não, já conversamos algumas vezes, mas nunca tivemos amizade.
- Não, raramente conversamos.

Quando perguntados sobre sua importância para o funcionamento da ONG, 86,8% responderam que sempre são lembrados e consultados pelos seus líderes sobre o que fazer, enquanto 2,6% acham que suas funções não são relevantes para a organização do evento.

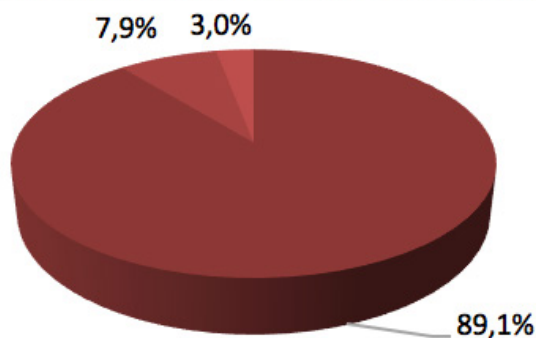
Gráfico 2 - Você se sente importante para o funcionamento da ONG?



- Sim, sempre sou lembrado e consultado pelo meu líder sobre o que fazer ou como foi meu evento.
- Sim, me sinto parte da ONG e ajudo meu líder de vez em quando.
- Minha presença e função são indiferentes.
- Não, acho que não sou tratado como deveria.
- Não, não me sinto ouvido e me sinto ignorado.

Sobre a participação dos voluntários no feedback, 89,1% dos que responderam a pesquisa afirmam participar e sentem que suas opiniões são válidas. Vale ressaltar que nenhum dos entrevistados responderam que acham que sua opinião será ignorada ou não sabiam da existência do feedback.

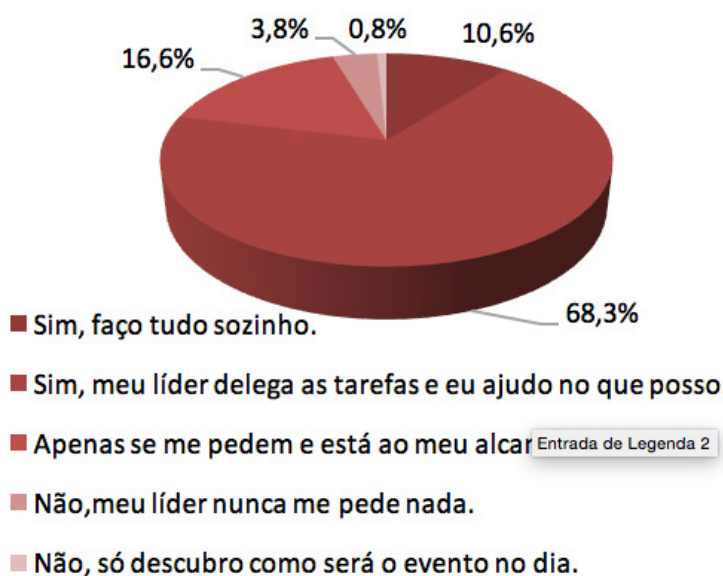
Gráfico 3 - Você participa do Feedback e se sente ouvido?



- Sim, sempre participo e sinto que minhas opiniões são válidas.
- Sim, dou minhas opiniões sempre que posso e de vez em quando sou ouvido.
- De vez em quando.
- Não, não dou opinião pois sei que serei ignorado.
- Não, não sabia que existia feedback dos eventos.

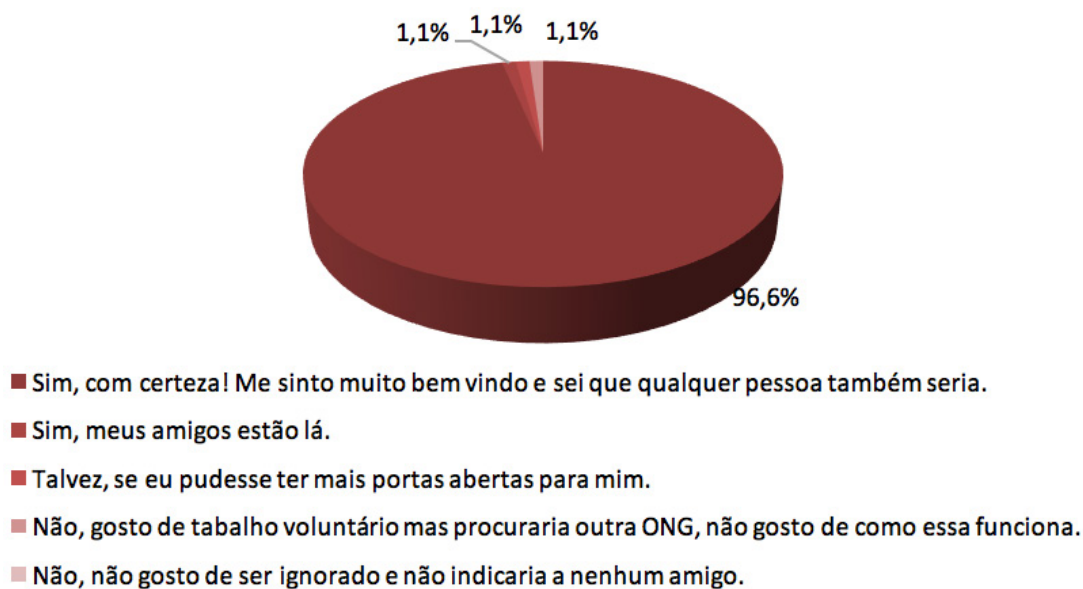
Já na questão sobre a delegação de tarefas, 68,3% garantem sempre ter tarefas delegadas e contribuir para sua realização. Contudo, 10,6% ainda exercem suas funções sozinhos e outros 3,8% nunca tem tarefas delegadas pelos seus líderes.

Gráfico 4 - Você está presente na organização do evento?



Considerando os pontos levantados, é relevante dizer que uma comunicação interna eficaz auxilia o crescimento da ONG, uma vez que torna seus voluntários mais engajados e felizes com o seu trabalho. Quando isso acontece, eles estão propensos a propagar o nome da instituição. Quando perguntados se retornariam à ONG no próximo semestre ou indicariam para amigos, a grande maioria de 96,6% respondeu que sim, que se sentem muito bem vindos e sabem que qualquer pessoa também seria.

Gráfico 5 - Você voltaria para ONG semestre que vem e indicaria para amigos?



Considerações Finais

A comunicação interna pode ajudar não só uma empresa a crescer, mas também uma organização sem fins lucrativos. Uma ONG não existiria sem voluntários prontos para doarem seu tempo e serviço, e a comunicação interna é peça-chave para que esse voluntário queira cada vez ajudar mais e crescer de papel dentro da organização. É importante para uma ONG que sua comunicação interna seja feita de forma eficaz, como vimos na pesquisa.

Na pesquisa realizada com os membros da ONG Sonhar Acordado São Paulo, é visto na prática como a comunicação interna ajuda seus voluntários a serem mais engajados e faz com que a ONG cresça, tendo em vista que ela abre cerca de 50 vagas novas todo semestre.

Referências

CARVALHO, Ladmir. Delegação de tarefas de forma eficaz. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/delegacao-de-tarefas-de-forma-eficaz/64098/>>. Acesso em 5 Jan. 2017

Moore Stephens Brasil. Gestão e Liderança | Como delegar tarefas. 2012. Disponível em <<http://msbrasil.com.br/blog/?s=como+delegar+tarefas>>. Acesso em 05 Jan. 2017

MUGNAINI, Renato. TV Corporativa versus Home Office. Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje). Disponível em http://www.aberje.siteprofissional.com/acervo_colunas_ver.asp?ID_COLUNA=1316&ID_COLUNISTA=111> Acesso em 10 Jan. 2017

ONG Sonhar Acordado. Disponível em: <<http://www.sonharacordado.org.br/le-terra.php?idsec=13>>. Acesso em 10 Jan. 2017

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 04 Jan. 2017

TERUAKI, Hamilton. A importância do Feedback. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-importancia-do-feedback/71808>> Acesso em: 09 Dez. 2016

WAKRAT, Taly Czeresnia. Feedback: confiança e relacionamento entre líderes e empregados. In: CARRAMENHA, Bruno; MANSI, Viviane (Orgs.). Comunicação com Líderes e Empregados. Jundiaí, São Paulo, 2016, p. 104 – 110. Disponível em: <<http://casperlibero.edu.br/pos-graduacao/noticias-pos-graduacao/e-book-da-disciplina-comunicacao-com-lideres-e-empregados/>>. Acesso em 08 Out. 2016

ZANOTTI, Vinicius. A Contribuição da comunicação interna para o engajamento dos funcionários. In: CARRAMENHA, Bruno; MANSI, Viviane (Orgs.). Comunicação com Líderes e Empregados. Jundiaí, São Paulo: 2016, p. 70 – 76. Disponível em <<http://casperlibero.edu.br/pos-graduacao/noticias-pos-graduacao/e-book-da-disciplina-comunicacao-com-lideres-e-empregados/>>. Acesso em: 08 Out. 2016