



5 PASSOS DA COMUNICAÇÃO PARA UMA CULTURA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS

Comunicar adequadamente os assuntos de Segurança de alimentos, é de suma importância, se pretendemos avançar com nossos Programas de Cultura, pois, requisitos que não são vistos pelos manipuladores como justos e vantajosos para si próprios não terão aderência plena, e o apelo à saúde do consumidor não vem sendo capaz de transformar os seus hábitos. Felizmente, existem formas de comunicar o tema com eficácia, todas absolutamente acessíveis e adaptáveis para todas as lideranças dispostas a fazer a transição entre os modelos de comunicação “duros” e estes novos formatos.

Como ponto de partida, é importante considerar, que a comunicação eficaz é um processo que visa o preenchimento das necessidades de ambos os envolvidos no processo: aquele que comunica e aquele que é comunicado. Não existe comunicação eficaz que seja resultado do atendimento das demandas apenas do agente ativo (quem emite a mensagem) no processo. Desta forma, solicitações de qualquer tipo, desacompanhadas de acolhimento e compreensão das necessidades do agente passivo (quem recebe a mensagem), resultarão, em curto espaço de tempo, no esfriamento da relação (ex: “por que meu chefe só me procura para me pedir coisas?”).

Podemos resumir a estrutura desta nova forma de comunicar em 5 poderosos passos:

1 Substituir “comos” pelos “por quês”

As pessoas precisam saber o motivo das regras e procedimentos. Para que um padrão de comportamento esperado seja atingido, os motivos pelos quais as atividades precisam ser desenvolvidas devem estar claros. Isto inclui uma nova formatação da comunicação visual e até dos documentos de gestão.

2 Ampliar a percepção dos benefícios

As pessoas precisam compreender que a adoção dos comportamentos esperados envolvem vantagens pessoais. O foco da comunicação deve estar em mostrar para os manipuladores de alimentos que existem benefícios para eles, uma vez que pratiquem os novos hábitos. A percepção de valor acontece a partir da compreensão de que determinada atividade lhes traz proveitos.

3 Desfigurar o ambiente opressivo e conceder visibilidade ao ambiente permissivo

O ambiente está focado em regras e normas de conduta, sendo que muita coisa não é permitida: não pode isso, não pode aquilo. Um ambiente onde tudo parece oprimir não poderá nunca ser um ambiente de relacionamentos saudáveis. Que tal então, focar em tudo aquilo que é permitido? Qual forma de comunicação parece a você, leitor, mais amável: “É proibido levar alimentos para consumo fora deste refeitório, incluindo café e frutas” ou “Aqui é o melhor lugar para você consumir seus alimentos. Fique à vontade!”. Uma série de comunicações da rotina pode ser alterada, assim como no nosso exemplo do refeitório.

4 Substituir a ação corretiva pela aproximação educativa

Quem é encontrado em falha, imediatamente, sente-se constrangido e envergonhado. A boa comunicação dá a esta pessoa o acolhimento e o entendimento necessário para que ela acerte da próxima vez. Lideranças devem manter o foco na aproximação educativa conforme os passos 1 e 2 nos ensinaram: por que é importante (para ele) fazer certo e o que ele ganha com isto.

5 Celebrar as realizações

Como já vimos, a Resposta Ativa-Construtiva é aquela que demonstra interesse sincero, apoio entusiasmado e exploração da experiência da vitória. Desta forma, o receptor se sente reconhecido e compreendido, e a relação é energizada. Portanto, para isso, mantenha os olhos nos olhos, o sorriso genuíno e a expressão de emoções positivas.