

Sociedades S.A.: Sempre podemos melhorar a comunicação com as pessoas

Spacca



José Abelardo Barbosa, o Velho Guerreiro, lapidou o sábio e popular adágio “Quem não se comunica, se trumbica”, ou seja, se dá mal!

E o que isto tem a ver com o mundo da gestão? Muito, pois gerir pessoas requer, entre muitas outras práticas, comunicar-se bem e muito bem. E atenção: trata-se de fator-chave para a produtividade, para o desenvolvimento das pessoas, para o clima organizacional e para a retenção de profissionais.

Portanto, estamos falando de assunto crítico! E o alerta é confirmado por pesquisas regularmente realizadas por institutos e academias. Veja os resultados, os quais pedem reflexão:

- As pessoas passam cerca de 70% de suas horas de vigília se comunicando.
- 64% dos profissionais não acreditam no que os dirigentes dizem.
- 61% não são bem informados sobre os planos da organização.
- 54% das decisões não são bem explicadas.
- De 5 a 20% da população tem algum tipo de medo ou aversão à comunicação.
- Apenas 11% dos profissionais retransmitem claramente as informações.
- Cerca de 60% dos profissionais não entendem as suas metas perfeitamente.
- 75% das pessoas sabem primeiro das notícias através da rede de rumores.

É para se pensar na outra máxima do mesmo divertido pernambucano que diz: “Eu não vim para explicar, vim para confundir”, não é mesmo?

Também é certo que bem comunicar-se com as pessoas não é tão simples e não basta fazê-lo intuitivamente. Há que se ter mínimo conhecimento sobre o assunto, pois ele tem lá a sua dose de dificuldade, a começar pelos obstáculos que o mundo e o estilo de vida que vivemos impõem a ela, a boa comunicação. Vejamos alguns:

Sobrecarga de informações e atividades

Lidar com muitas coisas ao mesmo tempo, como muitos são obrigados, ou até mesmo gostam de fazer, trunca, prejudica, empobrece o comunicar. Vale a básica recomendação de lidar com um assunto por vez.

Ambiente físico

Os espaços de trabalho amplos, abertos (*open office*), por exemplo, não necessariamente facilitam a comunicação; pelo contrário, podem até dificultá-la, pelo excesso de ruídos e dispersão da atenção. Cada assunto pede local adequado para ser tratado.

Exagero no uso de jargões, de linguagem tecnicista



A melhor comunicação se dá pela linguagem adequada, corrente, fácil de ser entendida por qualquer mortal. Por que complicar o que pode e deve ser simples?

Desequilíbrios

O comportamento e o desempenho das pessoas não são homogêneos, uma linha reta, uma constante. Eles oscilam por razões físicas e psíquicas. É imperativo ter atenção, compreensão e possível controle sobre esta característica humana.

Filtragem/Percepção seletiva

Cada um vê o mundo e as coisas à sua forma, com a sua lente. O que pode ser belo ou bom para um, pode ser feio ou ruim para o outro. É importante não se esquecer de e entender esta relatividade.

Comunicação não verbal

É de 55% o impacto da expressão facial, das posturas físicas, dos movimentos, da distância corporal, dos gestos, da respiração, na comunicação. Os restantes 45% correm por conta da voz (38% — volume, ritmo, entonação, articulação) e das palavras usadas (7%). Daí, a enorme diferença entre a comunicação realizada de corpo presente e a de corpo ausente (escrita, por exemplo). Pense nisto, quando escolher a forma pela qual vai se comunicar.

Prolixidade

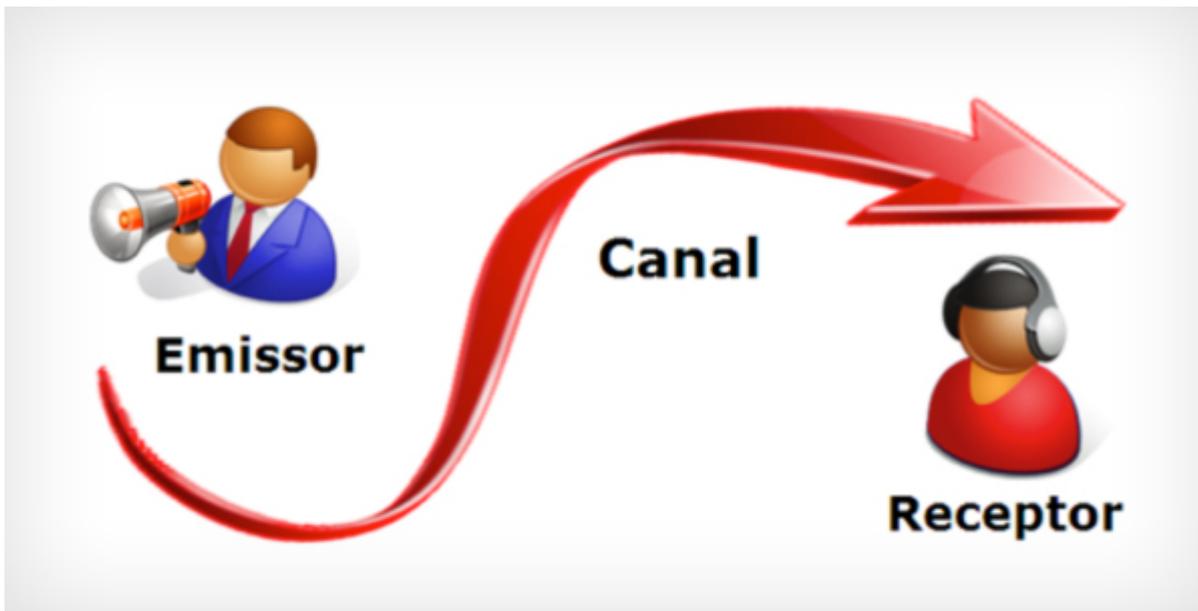
O excesso de detalhes, de informações desnecessárias, de sequência lógica e direta, o alongamento do que pode ser curto, drenam a eficiência da boa comunicação, a qual clama por clareza e objetividade.

Então, como vencer estes obstáculos da comunicação? Entendê-los (conhecimento) é primeiro passo, reconhecê-los (reflexão) é o segundo e adotar algumas “práticas de comunicação” (ação) desenvolvem o relacionamento humano. E estas boas práticas, muitas vezes esquecidas, são fáceis:

Adequar a mensagem ao público

A comunicação tem três elementos básicos: 1) o canal (meio pelo qual transita a mensagem, que por sua vez contém informações dispostas em determinada forma e lógica; exemplo da carta, do e-mail, da mensagem, da voz, do quadro de avisos, etc.); 2) o emissor (quem gera a mensagem e escolhe o canal que será usado para transportá-la); e 3) o receptor (aquele que recebe a mensagem, a decodifica e a entende). A figura abaixo ilustra:

Divulgação



Quem comunica — o emissor — tem responsabilidade pela escolha do canal compatível e adequado ao receptor, para que este receba e entenda adequadamente a

mensagem que lhe está sendo destinada.

Atenção, pois se alguém não entendeu algo, a responsabilidade é do emissor! Em comunicação, as “justificativas” do tipo “Não foi isto que eu quis dizer; não fui corretamente entendido” e outras do gênero não têm nenhuma valia.

Usar múltiplos canais

Nem sempre um único canal é suficientemente seguro para comunicar algo. Falar e confirmar por escrito, por exemplo, desde que sem exageros, confirma e fortalece uma comunicação.

Centrar a atenção e evitar interrupções

Atender alguém, falar ao celular e dedilhar o teclado do computador ao mesmo tempo é aposta certa na comunicação parcial e ineficiente. De novo: uma coisa por vez!

Permitir e utilizar o feedback

Pergunte, confirme se o receptor da mensagem a entendeu corretamente. E permita receptivamente com que ele exponha as suas dúvidas à vontade. É o melhor antídoto para evitar as surpresas dos chamados “equivocos”.

Não falar ao mesmo tempo

No bom diálogo, enquanto um fala, o outro escuta. Cortar frases, tentar adivinhar pensamentos, antecipar conclusões, além de deseducação, são pecados mortais em comunicação.

Interagir verdadeiramente

Personalize a comunicação; valorize o face a face; faça contato visual, sempre que possível; adote gestos e expressões adequados; tenha empatia, ou seja, procure se colocar no lugar de quem recebe a sua mensagem, para avaliar se ele, em suas condições, entenderá o que você quer que ele entenda.

Por fim, chamo um pensamento do escritor Artur da Távola, acerca de uma competência que,



tristemente, me parece cada vez mais escassa, em que pese a sua enorme e vital importância na comunicação e no convívio humano, tanto nas organizações, como fora delas:

“Ouvir é um grande desafio. Desafio de abertura interior; de impulso na direção do próximo, de comunhão com ele, de aceitação dele como é e como pensa. Ouvir é proeza, ouvir é raridade. Ouvir é ato de sabedoria.”

Aceitemos este inteligente convite à nossa boa comunicação.

Date Created

26/10/2012