



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Começo esse artigo com uma grande lição que eu aprendi tanto na vida pessoal como na corporativa : COMUNICAÇÃO não é o que eu falo, mas o que os outros ENTENDEM daquilo que eu falo.

Partindo desse princípio, entenda que a comunicação nos dias de hoje nunca foi tão rápida e fácil. Temos celulares, correio de voz, e-mail, fax, videoconferência, salas de bate-papo na internet, SMS, WhatsApp. Com toda essa tecnologia, podemos nos comunicar com praticamente qualquer pessoa em qualquer lugar e a qualquer hora. Porém, faça uma pergunta: ESTAMOS NOS COMUNICANDO MELHOR?

No local de trabalho e nos relacionamentos pessoais, nos deparamos com conflitos causados por falhas na comunicação. Mal-entendidos ocorrem. Os boatos se espalham. Surgem as discussões e, a reboque, os problemas. Relacionamentos são desfeitos, amizades acabam, perdem-se parceiros e o clima ruim está instalado no seu ambiente de trabalho. E tudo é uma questão de FALHA NA COMUNICAÇÃO. E muitas delas são causadas pela maneira como falamos. Saber se comunicar é cada vez mais importante.

O objetivo da comunicação é criar, manter e/ou desenvolver a conexão entre as pessoas. Mas isso não se reduz a você apenas. Justamente por estar à frente de outras pessoas, você tem a oportunidade de liderar pelo exemplo. Goste ou não, todo líder acaba sendo um modelo de comportamento. As pessoas sob seu comando esperam mais de você – e imaginam que saiba se comunicar. Se você sabe, vai incentivá-las a se expressarem melhor. Se não, vai influenciá-las de forma negativa.

Neste artigo, vou dar ênfase ao USO DAS PALAVRAS no processo de comunicação.

Saiba que nossas palavras são sinais verbais que sempre evocam algum tipo de reação. Ao escrever, a escolha dos termos e estilo são cruciais para a comunicação. Ao telefone, sofremos a influência de outros fatores, como o tom de voz que adotamos. Cara a cara, os sinais vocais e visuais costumam ter um impacto maior do que as palavras isoladamente.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Muitas vezes não pensamos no efeito que as palavras podem causar, mas devemos evitar armadilhas que levam a percepções negativas. Durante o processo de comunicação, evite:

- FRASES QUE EXPRIMEM EXIGÊNCIA, como “Você tem que...” e “Eu insisto...”, demonstram que seu interlocutor não tem escolha.
- PALAVRAS DEPRECIATIVAS como estúpido, idiota, imbecil, otário, magoam e desestimulam.
- PALAVRAS DISCRIMINATÓRIAS que fazem referencia a idade, sexo, orientação sexual, raça, religião, convicção política, deficiência física e coisas assim, além de erradas, podem levar à injustiça.
- OFENSA DE QUALQUER NATUREZA é inadequada tanto no ambiente de trabalho como pessoal, sobretudo para àqueles que exercem papel de liderança.
- PALAVRAS/FRASES NEGATIVAS como “não” e “não posso”, geram sentimentos negativos. Tente dizer as coisas de maneira positiva.

O mais importante é que, antes de falar, pergunte a si mesmo: “SE ALGUÉM DISSESSE ISSO PARA MIM, COMO EU INTERPRETARIA?”

Tenha sempre em mente a seguinte premissa: “VOCÊ ANTES DE MIM”. O egocentrismo é inerente ao ser humano. Por isso, construa suas frases dando ênfase ao outro. Em vez de “Estou satisfeito com o seu trabalho”, diga “Você fez um excelente trabalho”.

Siga essas três recomendações ao escolher suas palavras:

- FALE DIRETAMENTE: Transmita sua mensagem com clareza. Seja direto sem ser grosseiro. Não suavize as palavras ou dê voltas como se estivesse tentando evitar o assunto.
- SEJA CLARO: Evite palavras e expressões que dêem margem a interpretações cujo sentido varie conforme a percepção pessoal, como “muitos, alguns, raramente, frequentemente,



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

pouco, o mais rá[í]do possível” e outras. Mas também não use palavras de significado definitivo, como “nada, nunca e sempre” – a menos que você tenha certeza absoluta de que pode usá-las. As generalizações costumam refletir uma certa preguiça de pensar.

- SEJA CORTÊS: Não se preocupe apenas com a forma como as pessoas interpretam o que você diz, mas também como a maneira como elas reagem a você. Geramos mais sentimentos positivos quando nos comunicamos com cortesia. Abuse de expressões como “por favor, obrigado, de nada, com licença, por gentileza”. Diga-as sorrindo e com sinceridade.

Quando há uma disparidade entre o que as pessoas consideram verdade e o que de fato é verdadeiro, o que tem mais peso? A PERCEPÇÃO. Para elas, sua percepção é verdade. O resto não passa de mentira.

Pense nisso e CUIDADO AO SE COMUNICAR.