



POR JACKELINE LEAL

Psicóloga clínica, coach de carreira e consultora em Desenvolvimento Humano e Organizacional.
E-mail: contato@jackelineleal.com.br

VOCÊ SABE SE COMUNICAR DE MANEIRA EFICAZ?



Comunicar-se bem, com eloquência e eficiência, tem sido um dos maiores desafios dos profissionais nas organizações. Isso porque colocar para o lado de fora o que está acontecendo do lado de dentro exige clareza ou amplo conhecimento de si, além, claro, de intencionalidade, ou seja, conexão com o que se deseja transmitir.

Na maioria das vezes, o nosso jeito de ser condiciona a forma como nos expressamos e, em vez de nos apoiar na clareza sobre o que queremos e sobre quem somos, confunde quem está do outro lado e gera, às vezes, uma imagem negativa e desacreditada a nosso respeito.

O maior problema que vejo aqui é que, infelizmente, são pouquíssimas as pessoas que percebem a si mesmas como sendo comunicadores ruins e, inclusive, talvez você seja uma delas e nunca tenha percebido.

Essa análise errada sobre si acontece principalmente pelo fato de que quase nunca recebemos feedbacks honestos no trabalho e menos ainda das pessoas com quem nos relacionamos no cotidiano. Falamos e não nos escutam.

Quando o assunto é se comunicar, existe muita coisa acontecendo dentro do espaço. Por exemplo, o que eu penso, o que eu digo e o que o outro compreende. Se comunicar coloca você no jogo da vida em posição favorável ou não a depender do “como” você chega no jogo.

E não menos importante: em tempos de redes sociais, a comunicação é a base para a construção de uma marca sólida (*branding*).

Sendo assim, a sua imagem, ou seja, como você é visto e percebido pelas pessoas ao seu redor vai impactar diretamente nas oportunidades que surgem no seu caminho e na sua habilidade para agarrá-las com todas as suas forças.

Com tudo isso, ainda é preciso lembrar, mesmo que pareça clichê, de que a comunicação é a principal ferramenta que nós – seres humanos – temos para expressar o que pensamos, sentimos e necessitamos. Tudo aquilo que é expresso tem um desejo, mesmo que não declarado, de resposta e muitas expectativas.

Cada pessoa no universo tem o seu jeito de se expressar e, mesmo sabendo que seria impossível encaixar todos nós em (quatro) caixinhas, gostei de um estudo que li que dividia nosso estilo de comunicação em quatro comportamentos, e descreverei um pouco sobre eles a seguir: *passivos, agressivos, manipuladores e assertivos*.

Pessoas com o **estilo de comunicação passivo** tendem a ter grandes dificuldades para expressar sentimentos e necessidades, o que impacta diretamente na sua proatividade. Esse perfil tende a evitar claramente os conflitos, são quietos e pouco se manifestam em reuniões ou em conversas mais acaloradas que requeiram algum tipo de posicionamento. Se você está nessa posição, pode ser interessante conversar com seu liderado ou equipe sobre isso, com o intuito de pensarem estratégias que envolvam maior conforto para que a sua opinião ou participação nas decisões aconteça de uma forma mais confortável. Ninguém está passivo à toa, certamente coisas aconteceram que o fizeram



se posicionar dessa forma, seja por segurança, seja por medo de retaliação, olhar para isso pode ajudar você e o seu time a se destacarem de forma mais estratégica.

Pessoas com o **estilo de comunicação agressiva** são opostos do primeiro perfil. Geralmente são diretos e seguros e não evitam de se posicionar quando solicitados, podendo em alguns momentos serem vistos como autoritários e inflexíveis. O perfil agressivo tende a dominar conversas e reuniões e aparentar pelo seu tom de voz uma postura impositiva. Não percebe as pessoas ao seu redor e tende a priorizar a si e não o grupo. Se você é essa pessoa ou se tem alguém assim no seu time, sabe que respeitar os limites das outras pessoas é um desafio. Portanto, é importante que eles sejam colocados para que exista certa harmonia nos diálogos e que todos possam se expressar sem receios e pressões desnecessárias.

Pessoas com o **estilo de comunicação manipulador**, também conhecido como passivo-agressivo, tendem a expressar como se sentem de forma indireta, fazendo rodeios, deixando as coisas meio entendidas, sempre dando brechas a mais de uma interpretação. Você nunca sabe se o que estão falando é toda a verdade. Disfarçam seus incômodos, mas jogam indiretas, fingem simpatia e comunicam pelas costas seus desafetos. Se você tem esse perfil ou se reconhece alguém no seu time assim, é importante que possam parar de fazer rodeios para tomar decisões e resolver conflitos. Problemas precisam ser resolvidos com diálogos e não com meias palavras e, de preferência, com a pessoa que originou o problema e não pelos corredores da empresa.

Por fim, e acredito que este seja o perfil mais buscado pelas organizações, pessoas como **estilo de comunicação assertivo**, ou seja, aqueles que são facilitadores, que expressam suas ideias compreendendo que cada pessoa tem a sua e por isso são respeitosos quanto a opiniões divergentes. Se você é assim ou há pessoas assim no seu time, está no caminho certo. Pessoas com este estilo tendem a ter facilidade de dizer não, colocando seus limites de forma pontual e nada agressiva. Não manipulam, pelo contrário, dão *feedbacks* claros e objetivos, aceitam as críticas demonstrando inteligência emocional e competência para gerir expectativas buscando soluções que sejam boas para todos.

É claro que ninguém nasce com um estilo ou outro, todos são desenvolvidos a partir das nossas experiências e chegar ao perfil quatro, no qual estabelecemos uma comunicação assertiva, faz parte de um processo de desenvolvimento pessoal que é possível para todos.

Ter ajuda da empresa e das pessoas que estão ao seu redor pode ser maravilhoso e, claro, é muito importante, ao mesmo tempo, a pessoa que mais precisa sentir desejo em desenvolver-se é você e mais ninguém. Quando nos comunicamos bem, coisas que antes pareciam desafiadoras ou conflituosas tendem a parecer mais fáceis de se resolver.

Para isso, busque *feedbacks* de pessoas que não tenham receio de dizer-lhe a verdade, que possuam um olhar crítico isento da obrigação de agradá-lo e, em seguida, inicie a sua jornada pessoal de autoconhecimento e transformação daquilo que o está impedindo de decolar.

Acredite em você e siga em frente! ■

OFERTA DE PROFISSIONAIS

Para entrar em contato com os profissionais ou verificar as vagas publicadas pela ABTCP, acesse: www.abtcp.org.br/associados/associados/curriculos-e-vagas



IMPORTANTE: Associados ABTCP – empresas e profissionais – podem divulgar currículos e vagas nesta coluna! Para conhecer as condições de publicação do seu perfil ou vaga da sua empresa, envie e-mail para relacionamento@abtcp.org.br