

Armadilhas da comunicação empresarial.

Todos nós já ouvimos histórias curiosas e engraçadas sobre a lâmpada mágica e o gênio preso no seu interior, que depois de liberado é capaz de realizar três desejos para aquele que a tenha encontrado. O sortudo, pois de feliz por encontrar a lâmpada e liberar o gênio, começa a pensar nos seus três desejos ansioso por alcançá-los. Seus pedidos são formulados e ele acredita que depois dos mesmos atendidos vai tornar-se o mais feliz dos seres humanos. O gênio da lâmpada, que para atender seu novo amo, precisa entender aquilo que foi solicitado, o faz literalmente, realizando prontamente os desejos. A partir daí a vida do sortudo muda, mas não para melhor, como ele esperava. Após ter seus desejos atendidos ele passa a ter mais problemas do que antes, já que somaram-se aos antigos os novos que foram criados pelo gênio ao fazer exatamente o que lhe foi pedido. Um resultado que nosso não mais sortudo criou em virtude da utilização de uma linguagem imprecisa e inadequada.

No dia a dia do mundo empresarial estamos frequentemente sujeitos a situações onde solicitamos ou atendemos solicitações de colegas de trabalho de hierarquias diversas ou de nossos clientes. A eficiência das ações que realizamos ou demandamos depende de uma forma direta da qualidade com que a nossa comunicação é feita.

Considerando que os objetivos e metas estabelecidos dentro de uma organização só são alcançados por meio da realização de uma série de atividades concatenadas, falhas no processo de comunicação acabam, na maioria das vezes, causando transtornos, desentendimentos, imprecisão e, como conseqüência, não levando aos resultados esperados.

São diversas as causas da má comunicação entre as pessoas, que valem também para o ambiente empresarial. Para não repetir os mesmos erros do ex-sortudo senhor do gênio da lâmpada vamos ressaltar alguns pontos de atenção para evitar armadilhas da comunicação :

- Quem faz uma solicitação tem de ter a devida clareza do que necessita. Não deve precipita-se e passar adiante o que acredita poderem ser suas demandas achando que vai ganhar tempo com isto. Provavelmente só vai gerar atrasos e retrabalho.
- As solicitações devem conter as informações necessárias para que o pedido possa ser atendido. Qualidade da informação não se mede pela quantidade de informação. Excesso de informação gera no nosso interlocutor mais estímulos dos que os necessários, prejudicando a compreensão precisa do que se deseja. Por outro lado, a falta de informação leva o interlocutor a preencher as lacunas com informações que ele acha que façam sentido, e que não necessariamente coincidem com a realidade.
- A linguagem utilizada deve ser adequada. Antes de utilizar o “tecniquês” deve-se ter certeza que o outro está familiarizado com este tipo de linguagem. A linguagem simples tem mais chances de ser claramente compreendida que a rebuscada.

- Caso haja alguma sombra de dúvida quanto ao entendimento por parte do locutor ou do interlocutor, o mesmo deve esclarecer todos os pontos dúbios com a outra parte antes de prosseguir, para garantir que aquilo que vai ser gerado atenda as solicitações.

Em resumo, ter completa clareza do que se deseja, utilizar uma linguagem adequada ao interlocutor e colocar-se no lugar da outra parte, leva a uma comunicação mais eficiente e por consequência melhores resultados.