

06 a 12 de junho de 2010

# Motivação & Sucesso

## A maneira de falar pode mudar tudo

Luiz Marins

*“O problema não é o ‘que’ você fala; o problema está no ‘como’ você fala”, disse um colega a outro durante uma discussão na empresa.*

Tão importante quanto o tema ou assunto é a maneira de falar, o jeito, as palavras utilizadas, o olhar, a postura de corpo. De fato, muitos dos problemas de relacionamento no trabalho são produtos diretos da forma de falar, da forma de dizer e não do tema que está em discussão.

Um dedo em riste, um tom de voz mais elevado, um olhar arrogante, um cumprimento displicente podem dizer mais do que mil palavras.

Para viver em sociedade, é preciso aprender certas normas de convívio social que incluem a comunicação não-verbal. Também é preciso aprender como dizer o que tiver que ser dito, sem ofender o interlocutor pela forma rude de falar. Passamos muitas horas do dia trabalhando e a deterioração do ambiente de trabalho está, muitas vezes, ligada à forma como as pessoas se comunicam. Pessoas que não aprenderam a se comunicar de forma civilizada, geram barreiras emocionais nas outras pessoas que procuram evitá-las trazendo prejuízos para empresas e clientes.

Lembro-me de um chefe totalmente inábil em chamar a atenção de seus subordinados. Em vez de resolver o problema ele criava mais problemas, pois a sua forma de chamar a atenção gerava uma reação emocional de todo o grupo que acabava se tornando solidário ao colega, apesar de concordar que o erro em questão merecia uma punição. Os colegas se revoltavam pela forma e pela maneira e não pela punição dada ao colega.

Da mesma forma tive um colega de trabalho totalmente inábil ao se comunicar com nosso chefe. Todas as vezes que ele se dirigia ao chefe para fazer uma solicitação ou comentário, o chefe se ofendia e ficava irritado. As mesmas solicitações e comentários feitos por outros colegas não irritavam o nosso chefe. Nosso colega dizia que o chefe não gostava dele. Essa não era a realidade. A verdade é que ele usava palavras erradas e tinha uma forma agressiva e irônica de falar. Quando discutimos o assunto com nosso colega e sugerimos que ele mudasse sua forma de se comunicar, os problemas deixaram de existir.

Nesta semana faça uma auto-análise da forma como você se comunica. Analise na sua empresa se muitos dos problemas que ocorrem não são produtos da forma, da maneira, do jeito como as pessoas se comunicam.

Pense nisso. Sucesso!

