



Raquel Bahiense*

Ruídos na comunicação

A comunicação, neste século XXI, norteia a filosofia de toda e qualquer empresa, seja educacional ou não. Nunca houve tanta informação simultânea e de tão fácil acesso. O que era determinante, positivo e até mesmo pseudotalentoso, há alguns anos, atualmente é ultrapassado. Um bom exemplo é a capacidade de ser prolixo. Quanto mais indireto, quanto mais volteios, quanto mais palavras tidas como difíceis e de complicado entendimento, mais respeitado era o dono daquele texto ou daquela fala. Não cabe mais, entretanto, neste mundo da velocidade e da informação rápida, ser prolixo. O primeiro passo para uma boa comunicação é ser objetivo, conciso. Essa transformação pode até ser o reflexo da mudança do mundo. Havia tão mais tempo, e agora cada momento é curto para todos. São tantas as tarefas, obrigações e atualizações que nos resta pouco. Daí a premência da objetividade na comunicação. O que se ouve mais atualmente é: “Meu dia deveria ter 36 horas ou mais.”

Mas esse problema é recente? Não é. A partir de Freud, quando o mundo tomou conhecimento de que, se houver dissonância entre o corpo e a fala, o ruído se instala na comunicação, todos começaram a tomar mais cuidado. Se alguém te olha com receio, quase com medo e, simultaneamente, abre um sorriso franco, a dualidade está ali. Cabe ao outro percebê-la e trabalhá-la a seu favor. Quando, ao conversar com alguém, o telefone celular toca e se pede que seu ouvinte aguarde um pouco, há algo de estranho nessa comunicação. O ausente não pode ser preponderante. Se lhe é oferecido um café, por exemplo, e sua resposta é simplesmente um *obrigada*, você acaba de provocar, sem perceber, um ruído: é “obrigada, sim” ou “obrigada, não”? - o outro pode pensar. Como se vê, ruídos são provocados diariamente, a toda hora, por todos, até pelos mais atentos.

Não cabe mais, entretanto, neste mundo da velocidade e da informação rápida, ser prolixo. O primeiro passo para uma boa comunicação é ser objetivo...

E nesse corre-corre, nem sempre é possível atualizar-se, recorrer a algum treinamento de técnicas de redação, por exemplo, ou mesmo ler um bom livro. Na comunicação, alguns erros são imperdoáveis. E para que você não os cometa, seguem algumas sugestões: inicialmente, observe seu interlocutor, perceba-o, escute-o se for o caso, atente para os gestos - os seus e os do outro - e, caso seja uma comunicação escrita, lembre-se de que palavras têm peso. Leia, releia, burile antes de enviá-la.

Algumas regras são fáceis de serem assimiladas e certamente farão com que você seja compreendido rapidamente, ou que os outros o sejam, e assim, num efeito dominó, a comunicação se faz presente, de forma clara e concisa.

A comunicação verbal tem de ser coerente com a não verbal. Parece tão óbvio, não? Mas nem todos conhecem essa lição tão simples. Se você transmite uma informação, e o corpo, outra, o registro para o seu interlocutor é a mensagem do corpo. Você solicita explicações a um médico, por exemplo, sobre uma pessoa de sua família. Enquanto ele fala, não olha nos seus olhos e sim para o relógio, diversas vezes. A todo instante esfrega as mãos. Que imagem fica? O médico está com pressa - olhando para o relógio - e angustiado - esfregando as mãos continuamente. O fato de não olhar nos olhos pode parecer insegurança. Péssima imagem, não?

A maioria das falhas de comunicação decorre do desconhecimento sobre a realidade do receptor: seu nível de conhecimento, sua realidade cultural, seu código de linguagem. Se você recebe um novo cliente ou vai até ele, quanto mais informação tiver a seu respeito, melhor. E lembre-se: o outro não necessariamente domina o assunto como você. Em uma escola, por exemplo, palavras tais como *ciclo*, *série*, *ano*, *conteúdo programático*, *bimensais*, *bimestrais*, *recuperação parale-*

la e afins são de uso específico do campo da educação. Seu cliente também faz parte desse mundo?

Um terceiro ponto faz-se necessário: como avaliar a si mesmo? Será que cometo tantos ruídos na comunicação? Seu questionamento deve basear-se na seguinte constatação: o uso exagerado de termos técnicos e de palavras em língua estrangeira no lugar das de língua portuguesa e modismos são o que há de pior na comunicação. Provocam não só ruídos, como até arrepios no pobre ouvinte! Portanto, primeiramente, seja o seu melhor crítico e observe a sua fala e o seu texto. Depois, essa crítica naturalmente parte para aqueles ao seu redor. Transmita credibilidade e firmeza por meio de suas palavras. Parece complicado? Com o treino, depois de um tempo, você vai até ousar brincar!

Portanto, cuide-se. Pense no que e com quem vai falar, qual a melhor abordagem, observe seu público-alvo e lembre-se de que a responsabilidade é do emissor. Logo, se alguém não compreender algo dito por você, lamento informar: a falha foi sua. Faça o possível para não ser ludibriado por palavras de difícil compreensão e pela prolixidade e falta de clareza.

Os ruídos aí estão. Cabe a nós não cair nessa armadilha. ■

*Professora de redação do Colégio Bahiense, revisora do Sistema Bahiense de Ensino e autora dos livros *Comunicação escrita* e *Falar bem para atender melhor*

www.sistemabahiense.com.br