

“O Corpo Fala Mesmo, mas o Caráter Fala Mais Alto!”

Nos Anos 70, Pierre Weil lançou um livro que é muito lido e consultado até hoje, com o título “O Corpo Fala”, onde abordava a importância do gestual e da expressão corporal em nossa comunicação interpessoal. Relacionado a este tema, uma pesquisa da UCLA (Universidade da Califórnia) descobriu que do sucesso, ou fracasso, de uma comunicação, as palavras (isto é, **o que** falamos) contribuem com 7%, o tom de voz contribui com 38% e a expressão facial / corporal contribui com 55%!

Essas estatísticas são aterrorizantes quando nos damos conta o quanto nos comunicamos por e-mail, ‘messengers’ (sem *webcams*), celular, e outros meios que a tecnologia disponibiliza nos dias de hoje que anulam, pelo menos, mais da metade de nosso poder de comunicação com o outro.

Com o crescente uso dessas tecnologias acabamos atrofiando aquelas nossas capacidades de comunicação, que nunca foram muito praticadas. Afinal, em nosso ensino fundamental, médio e mesmo superior, as habilidades de comunicação mais enfatizadas são a leitura, a escrita e um pouco de apresentação oral. Existem claro, os cursos de oratória, propagados como miraculosos, que prometem transformar em “Silvíos Santos” o cara mais embutido para falar. Muitas vezes, esses cursos acabam desenvolvendo um estilo pasteurizado de entonação e gesticulação que acabam por despersonalizar o orador.

Ainda assim, existem os cursos de oratória. No entanto, ainda não vi um curso de “escutatória”! Nossa Sociedade nos ensina e valoriza aqueles que conseguem dar um show no discurso, mas pouco atenta para a valiosa capacidade de ouvir ativa e autenticamente. Por ser tão escassa e impotente nos relacionamentos, gera a maioria dos problemas de entendimento entre os seres humanos – países, corporações ou indivíduos de um mesmo departamento, sem contar casais e amigos.

Mas o que tem a ver a comunicação corporal com a capacidade de ouvir?

Tudo! Afinal, 80% de nosso trabalho depende de ouvir alguém ou de alguém ser ouvido! Uma pesquisa indica que passamos 9% de nosso tempo escrevendo, 16% lendo, 30% falando e 45% ouvindo. Geralmente, as dificuldades que temos no trabalho estão relacionadas a alguém não ter ouvido alguma coisa ou tê-la interpretado erroneamente.

Além disso, é através das duas orelhas que recebemos, em estéreo (!), as pistas sociais que captam aqueles 38% do tom de voz da comunicação, complementadas por nossos olhos que podem perceber – se estiverem treinados – os outros 55% da comunicação pela expressão facial e corporal de nossos interlocutores. Só então deveríamos usar nosso aparelho fonador e o restante do corpo para expressar nossos pensamentos e sentimentos ao outro.

Tudo seria muito simples, mecânico e esquemático se não fosse a complexidade do processador (muito melhor do que qualquer 'intel') que carregamos dentro de nossas cabeças. Aquilo que nossos ouvidos e olhos captam passa por uma análise e interpretação, em milissegundos, do que cada sinal significa para nós, com base em nossas experiências anteriores, nossos filtros mentais e emocionais, para definir o quê e como responder. Aí é que o 'bicho pega'! O que geralmente pode ser a solução, também origina os terríveis problemas de comunicação.

Se queremos nos comunicar integralmente, precisamos (1) ouvir, entender, interpretar o que ouvimos e vemos; (2) checar se o que captamos está correto, por meio da paráfrase e perguntas de confirmação (o que poucas vezes fazemos...) e (3) processar tudo isso para definirmos o conteúdo e a forma de nossa resposta, de forma a nos adequarmos a nosso interlocutor(a).

Neste sentido, para que nossa comunicação integral – fala, tom de voz e expressão corporal – funcione a nosso favor, precisamos integrar o ouvir ativo em nossa comunicação. O problema é que ouvimos e processamos tudo muito mais rapidamente do que a fala de nosso interlocutor. Ao invés de usarmos a diferença de tempo para analisarmos o conjunto do que está sendo comunicado, já começamos a preparar nossa resposta, superestimando nossa capacidade de interpretação e a resposta acaba saindo, muitas vezes, atravessada para quem mais interessa – a outra pessoa.

Como não temos um "big brother" o tempo inteiro conosco para, ao final do dia, assistirmos como nos saímos em nossas comunicações, nós precisaríamos checar as reações de nossos interlocutores, à medida que estamos nos comunicando, para ter certeza de que estamos 'acertando'.

Então, em nossa entrevistas de emprego e reuniões de trabalho, devemos estar atentos, o tempo inteiro, àquilo que estamos ouvindo e vendo de nossos interlocutores e praticar algumas habilidades ou técnicas tão simples quanto úteis:

Calar o Fonador e Ligar o Escutador

Existe o tempo para falar e o tempo para ouvir ativamente, e esses tempos não podem ser confundidos. Quando percebemos aquela vontade incontrolável de interromper o outro, devemos parar, contar até dez (em alemão ou outro idioma complicado...) e checar com ele ou ela, se já concluiu seu raciocínio para então expormos o nosso. Pensar no que queremos responder, antes de entendermos, em sua plenitude, o que a pessoa que está a nossa frente quer dizer, por mais que pareçamos hábeis e espertos é, no mínimo, pouco inteligente e, muitas vezes, desrespeitoso.

Parafrasear é o Canal

Após a conclusão da exposição de nosso interlocutor se faz muito útil, na maioria das vezes, reproduzirmos o que captamos de sua exposição, tanto as palavras, como o tom de voz e a expressão corporal. Esse nome complicado – parafrasear -- não é nada mais do que reproduzirmos com nossas próprias palavras o que acreditamos que ele(a) quis dizer, para após a confirmação, prepararmos e apresentarmos nossa resposta que, certamente, será muito mais apropriada à situação do que aquela impulsiva, sem ter certeza do que ele(a) quis comunicar.

Perguntar Mais do que Responder

Somos ensinados na maior parte de nossa escolaridade formal a responder e muito pouco a perguntar. Essa habilidade é crítica para obtermos o que precisamos de nossas interações com as pessoas. Perguntas de esclarecimento, de confirmação são utilíssimas para nosso interlocutor perceber o interesse que temos em sua comunicação e para que ele ou ela nos forneça mais dados para uma resposta adequada. Muitas vezes, aquelas perguntas que nos parecem óbvias ou até idiotas, são aquelas que fazem a diferença no processo de comunicação, economizando até mesmo nossas 'respostas' pois elas mesmas levam o outro a chegar aonde queremos.

O principal elemento que devemos considerar em nosso processo de comunicação é a capacidade de integrar todos os recursos que temos à nossa disposição, sejam aqueles que, os afortunados dentre nós, recebem ao nascer em seu equipamento anatômico básico, como aqueles meios que os avanços tecnológicos da Civilização Humana nos proporcionam. Porém, o crucial que deve perpassar todos eles, é nossa atitude de respeito às idéias e sentimentos dos outros com os quais nos comunicamos e relacionamos. Esse não se aprende na escola e nem é exclusividade de um maior ou menor poder aquisitivo. Este elemento é o valor do caráter que nossa genética e nossa formação familiar e socialização tratam de desenvolver com maior ou menos facilidade nas pessoas.

Roberto Affonso dos Santos
Sócio-Diretor da consultoria **Ateliê RH**
www.atelie-rh.com.br

