

## **O PROFISSIONAL E A COMUNICAÇÃO EFICAZ**

**Maria do Carmo Carrasco**  
**Fonoaudióloga Empresarial**  
**Consultora em Comunicação Corporativa e Facilitadora de MediaTraining**  
**Email: carrasco@copconsultoria.com**

O aprimoramento do processo comunicativo é recomendado a todos que se interessam pelo desenvolvimento de sua comunicação pessoal e profissional.

Segundo Toledo (2002), “todo cidadão deve zelar pelo vernáculo, [...] É a palavra que dá forma final a seu trabalho. Se ele não sabe usá-la com perícia, [...] não lhe permitem defender, acusar, contestar, exigir, exortar, tergiversar, persuadir, convencer e negociar com eficiência. Seu sucesso na profissão é diretamente proporcional a seu desempenho lingüístico, a sua habilidade de manejar palavras”.

Além disso, a habilidade de comunicar-se de maneira clara e eficaz, de desenvolver empatia, assertividade e credibilidade no relacionamento interpessoal são premissas básicas para a criação de um vínculo profícuo e duradouro entre os participantes do processo comunicacional, o que facilita o diálogo, o aconselhamento e principalmente a negociação.

Segundo Barreto, em CARRASCO (2002), este vínculo está apoiado em quatro diretrizes básicas, de acordo com as relações entre o profissional e seu cliente:

- franca disposição para dialogar;
- habilidade para aconselhar;
- serenidade na negociação;
- destreza para expressar e redigir.

Assim, o homem como um ser social, a todo o momento precisa se comunicar e se relacionar com o mundo. Observa-se assim, que a comunicação é um processo bastante complexo que envolve um texto constituído por palavras utilizadas na transmissão da mensagem, comunicação verbal, com um vocabulário específico, e um texto subjacente, às vezes até mais importante, formado pela expressão corporal, tom da voz, pela aparência e modo de se comportar, maneira de pronunciar as palavras e construir e seqüencializar as frases, que demonstram muito da formação, do preparo, da emoção e tantas outras características do comunicador.

Normalmente, sentimos dificuldades de entender a pessoa que fala baixo, ou rápido demais. Quando conversamos com uma pessoa que hesita durante o discurso ou comete erros de pronúncia e concordância, não conseguimos acreditar no seu discurso e algumas vezes chegamos até a desconfiar de sua competência.

Algumas dessas dificuldades de falar podem ser provenientes de uma falta de coordenação pneumo-fono-articulatória, que envolve o funcionamento harmônico entre respiração, produção de som pelas pregas vocais e modelação do som feito na nossa cavidade bucal e nasal (boca e nariz) com a influência dos lábios, dentes, palato, língua e bochechas.

Inicialmente precisamos observar que a voz de cada pessoa é muito particular, assim como as digitais ela é a nossa marca, ela cria a nossa imagem vocal, é capaz de atrair as pessoas, demonstrar as emoções, sensações e intenções.

Ainda podemos referir que além da forma como falamos precisamos ter noções básicas de como organizar os pensamentos que fluem para que estes formem um discurso simples, de fácil compreensão, e alcance assim, o objetivo de uma comunicação plena.

Para tanto, é necessário que tenhamos noções básicas sobre a comunicação eficaz e a oratória contemporânea para a organização das idéias quando as transformamos em discurso, para conseguir captar a atenção do nosso ouvinte, revelar nosso conhecimento sobre o assunto, defender nossos pontos de vista, argumentar e fazer com que as pessoas reflitam e mudem seu comportamento a partir das nossas propostas.

Durante esses momentos de comunicação podem surgir algumas emoções que funcionam como barreiras para o relacionamento comunicacional, como por exemplo, o medo, a timidez e o constrangimento, e estas muitas vezes se manifestam por meio da aceleração das batidas do coração, tremor nas pernas, suor nas mãos, boca seca, enrubescimento ou empalidezimento das faces, alterações estas que se manifestam devido a liberação da adrenalina (hormônio) na corrente sanguínea.

Freqüentemente definimos a Comunicação como a transferência de informação de uma pessoa para a outra, e para que esse processo seja completo é necessário observarmos também o nosso vocabulário, se é adequado a circunstância e ao nosso interlocutor, e analisarmos na resposta do outro (feedback) se nos fizemos entender, e para isso necessitamos desenvolver uma outra habilidade bastante importante para a comunicação que é saber ouvir e escutar.

Porém além de escutarmos é necessário que saibamos observar o nosso interlocutor, pois sabemos que a expressão corporal é considerada um dos elementos mais importantes para o processo de comunicação e se manifesta pela linguagem corporal. A expressão corporal é constituída de movimentos gerais, gestos, posturas, expressões faciais (principalmente o sorriso e o olhar), que tem o objetivo de complementar a mensagem.

Cada pessoa desenvolve ao longo da vida gestos particulares que denotam uma comunicação espontânea e real. Alguns gestos prejudicam a interação com o interlocutor, outros reforçam as nossas idéias e estimulam os nossos ouvintes. A postura do nosso corpo, a harmonia entre os movimentos dos nossos braços e pernas passam a imagem pessoal e profissional de que necessitamos para demonstrar segurança.

Desta forma, a comunicação eficaz, o universo da linguagem, fatos e episódios relacionados com a interação e o atendimento ao cliente (cidadão comum), devem ser aprimorados e reformulados. Sabemos que para sobreviver numa sociedade globalizada e competitiva, é de fundamental importância a realização da reciclagem de habilidades comunicacionais e o conhecimento dos conceitos da reengenharia da comunicação para o aprimoramento das atividades profissionais.

Desta maneira, desejamos a todos uma comunicação eficaz e sucesso sempre!