



## **Suas comunicações não-verbais são coerentes com as verbais?**

Você decidiu chamar o Roberto, para descobrir as razões de o relatório mensal estar atrasado. Você não está em seus melhores dias, pois acabou de sair de uma reunião extremamente desagradável. Mesmo assim, decidiu agir rapidamente para investigar o problema do relatório.

“Bom dia, Roberto, gostaria de falar com você sobre nosso relatório mensal. Você ainda não o aprontou, certo? Quais as razões?”

“As informações da área de finanças, chegaram somente há 30 minutos.” - respondeu Roberto. “Tive que cobrá-las várias vezes. Na última delas, o fiz com cópia para você. Daqui a 2 horas entrego-lhe o relatório pronto.”

Após o Roberto ter se retirado, você teve a impressão que ele ficou magoado com sua cobrança. Você não entendeu o porquê dessa atitude e perguntou ao seu assistente Carlos, que presenciou toda a cena.

“Acho que ele ficou magoado com o seu comportamento não-verbal, respondeu Carlos. Eu no lugar dele, também ficaria”. Você, muito surpreso, solicita que ele seja mais explícito.

“Sua expressão estava muito carregada, zangada mesmo. Você apontou o dedo agressivamente para a cara do Roberto, quando lhe disse que ele ainda não havia entregado o relatório. Sua postura, com os braços cruzados, era de alguém que estava se preparando para uma boa briga. Além disso, enquanto o Roberto se justificava, você tamborilava os dedos nervosamente sobre a mesa, demonstrando impaciência e balançando a cabeça para os lados, como se não acreditasse no que ele estava lhe dizendo, ou achando que o estava enrolando”.

Você, finalmente, caiu em si e acha que seu assistente está coberto de razão. Está certo de que deve ter cometido erros semelhantes muitas vezes com o próprio Roberto e os demais subordinados. Você precisa encontrar uma forma de não deixar que suas expressões não verbais prejudiquem o seu relacionamento com a equipe.

### **O QUE FAZER**

- Faça com que suas comunicações não-verbais, sejam compatíveis com o que você está falando (comunicação oral). Quando isto não acontece, o interlocutor será fortemente impactado por suas expressões não-verbais e tudo aquilo que você estiver falando terá pouca ou nenhuma importância para o ouvinte.

- Tome cuidado, principalmente com sua expressão facial, contato visual, posição das sobrancelhas, movimento dos lábios (muxoxo) demonstrando desdém, posição do corpo se aproximando ou se afastando do ouvinte, movimentação dos braços e mãos e meneios de cabeça.
- Você deverá redobrar os cuidados, quando estiver transmitindo seus sentimentos, seja por falta de autocontrole ou por razões próprias do assunto envolvido.
- Pesquisas recentes demonstraram que o conteúdo da fala (comunicação oral) é responsável por apenas 7% dos sentimentos expressados. Outros fatores inerentes à fala, como a entonação da voz, ênfase, velocidade e influência são responsáveis por 38% dos sentimentos. Os restantes 55% dos sentimentos são representados pelas expressões não-verbais.
- Lembre-se de que você poderá, com um certo esforço controlar o conteúdo de suas palavras, a entonação, volume e velocidade da voz, quando estiver conversando com seu subordinado . Porém, será muito mais difícil você disfarçar seus sentimentos de raiva, angústia, tristeza, ódio ou alegria que o estão incomodando naquele momento.
- Suas expressões não-verbais, provavelmente irão denunciá-lo ao liderado. Este poderá pensar, por exemplo, que você está com raiva dele, quando na realidade você ainda não conseguiu internamente superar a raiva de seu líder pelo que aconteceu alguns minutos atrás.
- Procure reconhecer nos seus interlocutores, os sinais não-verbais que expressem o que eles estão realmente pensando. Sinais de alerta, deverão ser procurados e identificados para que você possa agir prontamente no sentido de eliminar eventuais mal-entendidos.
- Procure tomar cuidado para não deixar escapar aqueles sentimentos negativos de seu íntimo, por meio de expressões não-verbais. Alguém já disse que os sentimentos são as janelas de nossa alma. Sendo isso verdade, as expressões não-verbais. Alguém já disse que os sentimentos são as janelas de nossa alma. Sendo isso verdade, as expressões não-verbais representam as persianas que permitem ou não a abertura dessas janelas.

## O QUE NÃO FAZER

- Não inicie assuntos com seus subordinados, principalmente se envolverem aspectos complexos ou sensíveis, se você estiver com suas condições emocionais fora de controle.

- Não adote gestos negativos, que possam transmitir uma ideia errada ao interlocutor, sobre o que você está falando ou pensando. Uma expressão de surpresa ou sorriso fora de hora poderá deixar seu subordinado intrigado ou melindrado. Ele normalmente julgará pelo lado negativo. Você está rindo dele ou está surpreso com a besteira que ele acabou de falar. Se isto ocorrer, esclareça imediatamente a razão do seu comportamento.
- Não desvie o olhar da pessoa, enquanto fala com ela. A carga negativa sobre o interlocutor será muito pesada. Ele poderá ficar magoado com os sentimentos de desprezo e desinteresse que percebe em você, independentemente do que você estiver falando.
- Não aponte o dedo para seu interlocutor. Esse gesto carrega uma grande dose de agressividade. Se houver necessidade de um gesto para designar alguém, será suficiente dirigir a mão aberta com a palma virada para cima, ligeiramente curvada, e os quatro dedos estendidos em direção ao envolvido.
- Não se esqueça de sorrir, principalmente no início da conversa. Um leve sorriso serve para desanuviar o ambiente e deixar o subordinado à vontade para conversar e ouvir o que você tem a dizer.
- Não permaneça de braços cruzados, enquanto conversa com seus subordinados, pares ou líder. Você poderá estar simplesmente descansando seus braços, mas seus interlocutores muito provavelmente terão uma percepção negativa de desagrado ou antagonismo, com reflexos negativos para o relacionamento.
- Não permita que seus interlocutores acabem sentindo-se incomodados sem se dar conta da verdadeira razão do desconforto: sua expressão não-verbal inadequada e/ou agressiva.

Por Garrido, Laércio M. - “Virei gerente, e agora?”