

## **Comunicação eficiente e inspiradora.**

### **Uma competência obrigatória para o gestor do século XXI**

Um pai solicitou a seu filho que fosse ao depósito de madeira e pegasse a tábua mais comprida. O filho voltou logo todo feliz por ter ajudado o pai trazendo sua encomenda conforme tinha entendido. Para sua surpresa o pai ficou muito zangado, pois a tábua era mais curta cerca de 30cm daquilo que precisava. Disse ao filho que ele não tinha prestado atenção e precisava ouvir com mais atenção o que tinha dito. Eis uma típica comunicação rotineira com a ausência de um fundamento primordial da comunicação e tão comum na relação entre gestor e equipe de trabalho: **clareza de expressão.**

Em essência somos nós que temos a responsabilidade de nos fazer entender e não os outros que têm que adivinhar o que pensamos. O gestor precisa entender a não culpar seus subordinados por não entenderem e sim admitir que ele próprio não explicou direito. Será que tomou o cuidado de verificar se sua mensagem foi compreendida? Sua instrução foi clara e objetiva?

Quando fazemos uma solicitação ou uma inferência a um colaborador é comum perguntarmos no final: "você entendeu?" Mesmo que não tenha entendido direito, para preservar sua integridade e sapiência o colaborador quase sempre acena: "sim, entendi!". Se não entendeu, em sua mente ou poderá entender mais tarde quando as coisas acontecerem ou pedirá explicação para outro colega de trabalho. Jamais utilize "você entendeu?". O segredo aqui para ter certeza de que sua mensagem foi captada na íntegra é: "o que é que você entendeu? O que falta explicar?". Quando as pessoas repetem sua mensagem explicando com suas próprias palavras, você poderá perceber se seu entendimento está correto. Os colaboradores não são incompetentes, os gestores é que são responsáveis por sua comunicação.

Para chegar a resultados ou objetivos planejados, as pessoas precisam se comunicar com eficiência e no ambiente corporativo esse processo tem pelo menos quatro etapas:

1. **Clarificar** sua mensagem e verificar o que diz;
2. **Repetir a informação para que não haja dúvidas.** É muito comum a diretoria comunicar uma nova prioridade ao setor de recursos humanos que comunica esse novo programa e após meses ao se cobrar resultados ela ouve dos funcionários que não sabiam de nada;

3. **Estabelecer prioridades de ação.** O gestor precisa entender que o que é mais importante para ele pode não ser importante para os outros. Nós vivemos no mesmo mundo, mas em realidades diferentes. As pessoas interpretam o que é comunicado de forma diferente, pois os valores e as realidades individuais são distintas para cada pessoa. É preciso enfatizar aquilo que é importante e nutrir expectativas do que se espera deles.
4. **Compromisso por fazer.** Aqui acontece um grande divisor de águas entre o líder-gestor que apenas fala ou aquele que comunica com paixão aquilo que acredita.

“Apenas 17% dos trabalhadores entrevistados em uma grande pesquisa nos Estados Unidos sentem em sua organização que a comunicação é verdadeiramente franca, sincera e respeitosa”.

Para inspirar pessoas e verdadeiramente se engajarem em suas tarefas é imperativo falar com a verdade, sinceridade, transparência e franqueza. Em recente pesquisas com mais de 54 mil pessoas foi pedido que elas identificassem as qualidades essenciais em um líder. As quatro principais características foram: disparado em primeiro lugar veio a **integridade**, seguida de **comunicação** em segundo, **concentração nas pessoas** em terceiro e **visão e atenção** em quarto lugar, entre várias outras características. “Nada é tão rápido quanto a velocidade da confiança” no relacionamento com as pessoas, a comunicação se torna fácil, sem esforço, objetiva e principalmente mobiliza as pessoas a darem o seu máximo.

Nada é tão inspirador quanto a confiança. Nada proporciona mais influência do que a confiança. Nada é tão lucrativo e agrega valor em sua gestão do que transpirar confiança em sua comunicação.

“Falar é uma habilidade. Comunicação é um poder que pode mudar qualquer coisa ou qualquer um em questão de segundos”

Antony Robbins

Confiança é a mãe da credibilidade e essa tem como pilar primordial a **integridade**, tão ausente no ambiente corporativo em um mundo competitivo e em constante mudança. A integridade molda seu sucesso junto com aos clientes, funcionários, colegas de trabalho e principalmente em sua vida pessoal.

Comunicar com paixão e integridade influencia as pessoas e o gestor-líder passa a ter ao invés de colaboradores, seguidores e isso muda tudo quando o objetivo final são resultados. Passamos a competir não com os outros, mas com nossa própria qualidade de crescimento.