

## Como falar o que está engasgado

**P**ara expressar o que sentimos sem prejudicar os relacionamentos com as pessoas próximas é fundamental ter uma postura mais questionadora sobre nós mesmos. Quase nunca consideramos que podemos estar errados quando discutimos, tentamos convencer alguém de nossas idéias ou que simplesmente podemos fazer isso de forma inapropriada.

### Estratégia para comunicação eficiente

Aprender, entender, compreender e refletir sobre o processo da dinâmica do comportamento humano é fundamental. E um aspecto decisivo para melhorarmos nossos relacionamentos é a melhoria da nossa comunicação diária.

Diante de tantas situações distintas que enfrentamos com a comunicação no dia-a-dia, acabamos nos sentindo temerosos e inseguros. São muitas dúvidas sobre como falar, o que desejamos para sentir alívio e, ao mesmo tempo, não sermos mal interpretados e prejudicar o relacionamento com os outros.

Uma ferramenta poderosa para dizermos coisas que

ficam engasgadas e que sejam bem-aceitas pelos outros é a utilização correta do chamado *feedback* sanduíche. Essa prática consiste em começar um diálogo destacando o que a pessoa faz de bom. Primeiro, elogie algo positivo que ela tenha feito. Depois disso, comece a abordar os pontos negativos, destacando as questões nas quais você gostaria que a pessoa melhorasse. Para encerrar a conversa, volte a dar ênfase em outros pontos positivos que você perceba no comportamento dela.

Dessa forma, você pode perceber que os pontos negativos, que precisam ser melhorados e desenvolvidos, são o "recheio" da conversa, e ele tem suporte positivo, tanto no início quanto no fim do diálogo, pois o princípio da natureza humana revela a ânsia de ser apreciado. Eu, você e todos à nossa volta temos sede de reconhecimento e de nos sentirmos importantes. Através do *feedback* sanduíche, encontramos pontos valiosos do outro, criamos uma abertura e construímos uma comunicação mais eficaz, tornando o diálogo mais agradável e leve, eliminando assim algumas das principais causas de conflitos, tanto no

ambiente profissional quanto no pessoal.

### Evite prejuízos na comunicação

Confira algumas dicas que ajudam a tornar a utilização do *feedback* sanduíche ainda mais eficiente para falar o que você deseja.

- **Tenha um cuidado especial** com as palavras. Um bom exemplo é a palavra crítica, que é utilizada com muita frequência. Ela deve ser evitada na comunicação diária, pois cria uma barreira imediata no processo de comunicação. Algumas pessoas até tentam minimizar esse impacto negativo, utilizando a expressão "posso fazer uma crítica construtiva?". Para evitar esse problema, utilize a palavra "sugestão". Esse termo tem o poder de criar uma receptividade muito grande por parte do ouvinte.

- **Existe um provérbio** indiano que diz: "Quando falares, cuida para que tuas palavras sejam melhores que o silêncio". Além das palavras, existe um mundo infinito de nuances e prismas diferentes que geram energias ou estímulos que são percebidos e recebidos pelo

outro. Um olhar ou tom de voz um pouco diferente podem comunicar muito mais do que está contido em uma mensagem manifestada através das palavras. Talvez você não consiga nem precise dar um abraço em uma pessoa, mas a forma como fala e olha já faz uma grande diferença.

- **Preste mais atenção** na linguagem não-verbal, pois raramente temos consciência de nossa entonação de voz, postura, movimentos e gestos. Essas ações, muitas vezes, podem contar uma história enquanto as palavras estão relatando outra. É importante salientar que, em muitos casos, quando suas palavras não estiverem concordando com suas ações, seu ouvinte acreditará em suas ações.

Agora é com você! Não basta saber, é preciso fazer. Experimente e permita. A decisão está em suas mãos, na sua mente e coração.

**Anderson Rocha**

é palestrante nas áreas de comunicação verbal e não-verbal, técnicas de apresentação, T&D, didática e oratória e facilitador do Sebrae.

E-mail: [falecom@andersonrocha.com.br](mailto:falecom@andersonrocha.com.br)

*"A palavra é metade de quem a pronuncia e metade de quem a ouve."*

(Michel Montaigne)