

DETALHES IMPORTANTES PARA ATINGIR A BOA COMUNICAÇÃO

INDICE

Nenhuma entrada de sumário foi encontrada.

DETALHES IMPORTANTES PARA ATINGIR A BOA COMUNICAÇÃO

Autor: *Alkíndar de Oliveira*

(alkindar@terra.com.br)

Dentre outros atributos, o exercício da oratória exige o conhecimento e a prática das técnicas retóricas, assunto este abordado em vários livros. O objetivo deste artigo é alertar ao leitor que já conhece as técnicas retóricas, sobre pequenos detalhes que geralmente não aparecem nos livros, mas muito influem na qualidade da comunicação.

I) Evite começar a fala pedindo desculpa.

Se você chegar atrasado em sua apresentação é sinal de sensatez pedir desculpa ao público, mas em qualquer outra circunstância, evite esta atitude. Reflita: no que irá melhorar sua fala pedindo desculpa pela sua dor de cabeça, pela gripe repentina, por não estar bem preparado?

Quando você pede desculpa evidencia um fato que muitas vezes o público nem havia dado grande peso.

II) Evite emitir sua opinião no início da fala.

Se você emitir opinião no início de sua fala, assim como terá pessoas que pensam como você, também haverá ouvintes que pensam diferentemente de você. O que significa que você, neste último caso, começará perdendo. Você deve estar pensando: "*Mas, eu não posso emitir minha opinião quando falo em público?*". Pode e deve. Mas não no início da fala. Lembre-se que toda palestra consta de três partes seqüentes: Introdução-Assunto Central-Conclusão. Sua opinião deverá estar presente na parte do Assunto Central, isto é, depois daquele momento em que por meio da Introdução você captou positivamente a atenção do público.

III) Evite enumerar itens.

Isto é, na fala em público se, por exemplo, você falar "**Cinco** são as causas do problemas econômicos do nosso país", haverá o risco de

DETALHES IMPORTANTES PARA ATINGIR A BOA COMUNICAÇÃO

esquecer uma ou mais das causas. Diga "**As causas** dos problemas econômicos do nosso país são...". Este procedimento fará com que diminua o risco do esquecimento de um ou mais itens.

IV) Evite dizer "eu acho".

Em vez de dizer "**eu acho** que o nosso país está precisando de um presidente que tenha olhos para o lado social", diga "nosso país está precisando de um presidente que tenha olhos para o lado social". Esta forma dá maior peso à opinião do orador. No entanto, numa reunião ou em uma outra discussão qualquer o "eu acho" pode ser bem conveniente, pois demonstra que não necessariamente a sua opinião é a preponderante (um salutar exercício de humildade). Mas reforçando o início deste item, toda vez que precisar colocar convicção firme em sua fala, o "eu acho" precisa ser evitado.

V) Evite chamar, de surpresa, o ouvinte para ler em público.

Muitas pessoas não gostam e/ou não sabem bem ler em público. Se forem chamadas de surpresa para este fim, a tendência é constrangerem-se e criarem com isto um ambiente desagradável. Sempre que o orador precisar da participação do público na leitura de textos, deve avisar os escolhidos com antecedência e procurar conseguir a concordância de forma natural. Outra saída é solicitar – para a leitura – a ajuda de voluntários.

VI) Evite fazer perguntas individuais.

Melhor explicando: se o orador perguntar diretamente a um dos participantes dessa forma: "*Antônio, qual é o seu conceito de liderança eficaz?*" é bem provável que o participante se sentirá intimidado em responder, pois todos os olhares estarão na direção do Antônio. E ele ficará receoso em responder de forma errada.

Mais adequado é fazer perguntas ao público em geral. Algo assim: "*O que vocês acreditam que seja liderança eficaz?*". Com este procedimento, a resposta será espontânea, sem pressão.

VII) Evite segurar a caneta enquanto fala ao público.

DETALHES IMPORTANTES PARA ATINGIR A BOA COMUNICAÇÃO

Depois de algum tempo da fala com uma caneta na mão, esta tende a chamar negativamente a atenção do público. Isto é, em vez do público ficar atento à sua fala, ele começa a prestar atenção no movimento que você faz com a caneta. Pois, é comum, depois de algum tempo do início da apresentação, o orador começar a saltitar a caneta de uma mão para outra. O que chama ainda mais a atenção.

Se você fica com a caneta na mão como uma muleta para sentir-se seguro, há duas alternativas: a primeira, ser inseguro pelo resto da vida; a segunda, saber que a insegurança no início da fala é absolutamente natural, e evitar segurá-la para trabalhar de forma saudável sua insegurança.

Atenção: Quando você utiliza do *laser pointer* é absolutamente natural segurá-lo nas mãos, pois neste caso ele é um instrumento que faz parte da apresentação. Ao contrário de uma caneta que, neste caso, não tem utilidade prática.

VIII) Evite olhar as horas no relógio de pulso.

Se você, orador, olhar no relógio de pulso o ouvinte tende a também olhar no seu próprio relógio, o que fará ele ter a percepção do seu tempo de fala, o que não é recomendável.

Se não houver relógio de parede, coloque um pequeno relógio sobre o púlpito ou sobre a mesa de apoio. Este procedimento é essencial, pois ter controle do tempo é um dos importantes atributos do bom orador. Posso dizer, sem medo de errar, que a grande maioria dos oradores comete o grave erro de não colocar um relógio no seu campo de visão, seja no púlpito, na mesa ou na parede de fundo do auditório. Aliás todo bom auditório deveria ter um relógio de parede no fundo da sala, para o orador ter controle do tempo e, quase sempre, não o tem. E quando o tem, geralmente fica exposto na parede da frente. Neste caso, que é muito comum, o orador que precisa ter controle de tempo não tem um relógio de parede no seu campo de visão e, o público, que em princípio não precisa ter esse controle, pode ver que horas são quando quiser!

IX) Não utilize do pronome "nós" de forma indevida.

Está errado o orador, referindo-se a si mesmo, dizer "**nós** somos formados em direito". Não há problema algum em dizer "**eu** sou formado

DETALHES IMPORTANTES PARA ATINGIR A BOA COMUNICAÇÃO

em direito". O pronome **eu** só não é bem vindo quando é utilizado com prepotência ("**eu me destaco em tudo o que faço**"!!!).

X) Em discursos para conseguir mudança comportamental, inclua-se como pessoa também necessitada.

Em vez de dizer "**vocês** precisam ser pessoas mais responsáveis", diga "**nós** precisamos ser pessoas mais responsáveis". Todas às vezes que equivocadamente agimos como os exemplos citados, estaremos passando sermão. E lembremo-nos sempre: sermão, como regra, não dá resultado. Sermão é desabafo, não é comunicação.

XI) Cuidado com o uso do *mas*.

Quando você diz "o seu trabalho está bom, **mas** pode ser melhorado", esse **mas** apaga o reforço positivo. É mais agradável, para os ouvidos do receptor, ouvir "o seu trabalho está bom, **e** pode ser melhorado".

XII) Utilize do PNP quando precisar criticar alguém.

PNP significa POSITIVO-NEGATIVO-POSITIVO.

Ao criticar alguém comece e termine falando coisas positivas sobre a pessoa. E, entre as duas informações positivas, coloque a crítica. Este procedimento irá aumentar a probabilidade do interlocutor ouvir a crítica. Na fala em público, a crítica ao ouvinte indiscreto ou inconveniente, só deverá ser feita em casos em que você perceba que a maioria do público a vê como necessária. Mas, mesmo nesta circunstância, o respeito nunca deverá faltar. Daí a importância da técnica PNP.

XIII) Cuidado com os "ta?", "né?", "na verdade", "certo?", "realmente".

As palavras "ta?", "né?", "na verdade", "certo?", "realmente", e outras semelhantes, quando ditas algumas poucas vezes não interferem na qualidade da comunicação. Se você ficar atento às apresentações espontâneas de grandes comunicadores da TV, isto é, aquelas apresentações onde não estão presentes o "*ponto de ouvido*" nem o

DETALHES IMPORTANTES PARA ATINGIR A BOA COMUNICAÇÃO

teleprompter, você irá perceber que eles em alguns momentos pronunciarão as palavras em questão, sem que isto os diminua ou os desabone enquanto comunicadores. Portanto, essas palavras em si não prejudicam a qualidade de sua comunicação, se forem poucas. Mas se forem utilizadas muitas vezes, muito prejudicarão.

É conveniente você gravar uma de suas apresentações em vídeo ou em áudio com o objetivo de se conhecer. Pois geralmente o orador não tem consciência de que está utilizando-se dessas palavras. Constatando que você utiliza-as de forma exagerada, procure "se ouvir" enquanto fala (isto é possível), para conscientemente substituir estas palavras por outras. Depois de certo tempo de auto-policimento ostensivo, a tendência é perder o hábito de utilizá-las.

XIV) Use recursos audiovisuais

Quando você utiliza-se de recurso visual, mais especificamente o PowerPoint, o ouvinte passa a fazer uso de dois sentidos, em relação ao que você está falando e *mostrando*. Se você apenas falar, sem haver uma tela para projeção dos pontos básicos de sua exposição, então a única utilidade da visão do ouvinte será *olhar para você!*

Quando você utiliza-se de recurso visual, o ouvinte passa efetivamente a usar de dois sentidos: visão e a audição. E pesquisas comprovam que o uso de dois sentidos praticamente multiplica por seis a capacidade de retenção do tema. Mas, para que esta retenção de fato ocorra, o recurso visual não pode servir de muleta, ou de roteiro para o orador. Ele – o recurso visual – deverá ter forte consistência na forma e no conteúdo, além do que deve utilizado com o objetivo de ser elemento cristizador do que está sendo comentado.

Os recursos de áudio (por exemplo, uma boa música – em momento apropriado - que tenha relação com o tema) trabalham com a sensibilidade do ouvinte. O que, além de ser uma excelente e prazerosa maneira de despertar a atenção do público, faz com que o ouvinte melhor compreenda o que está sendo dito. Dentro desse assunto, é importante que todo orador saiba que a sensibilidade é a base da compreensão. Isto é, só conseguimos compreender algo se a sensibilidade nos tocar.

XV) Aumente o volume de sua voz.

DETALHES IMPORTANTES PARA ATINGIR A BOA COMUNICAÇÃO

Se você está num pequeno auditório que não exige o uso de microfone, procure usar de volume de voz adequado. E adequado, no caso, significa levar em conta que a voz é um importante instrumento para captar a atenção. Portanto, aumente o volume da voz. Fale um pouco mais alto (não grite!). Se estiver falando para 30 pessoas, fale como se estivesse 50 à sua frente. Se estiver falando para 50 pessoas, fale como se estivesse 80 pessoas.

Quando o volume da voz é um pouco mais alto do que o necessário para o público ouvir, a fala se manifesta com mais convicção.

XVI) Dê um peso especial ao final de sua fala.

Lembre-se, a última frase é aquela em que o ideal é que o público volte para casa pensando nela. A última frase tem um peso especial. Com natural emoção, capriche na forma e no conteúdo da última frase.