

## NOTAS Evite mal-entendidos

Saber se comunicar de maneira eficaz no trabalho é o ponto inicial para realizar bons negócios e manter uma imagem positiva no ambiente corporativo. Mas qual o segredo da comunicação empresarial? Moriaki Hijo, autor do livro *Melhore sua Comunicação no Trabalho – orientações para você crescer profissionalmente*, da Editora Textonovo, escrito em parceria com Neusa M. Cassoni Hijo, dá 10 dicas sobre o assunto:

**1** Evite mal-entendidos, eles geram horas perdidas e causam danos e prejuízos;

**2** Planeje o que falar, isto é, não entre numa conversa sem um roteiro mental;

**3** Ao falar, inicie informando qual é o assunto. Dessa forma, você se torna uma pessoa agradável de ouvir;

**4** Para quem fala a mensagem é sempre clara; para quem a recebe, não. Por isso, divida a conversa em etapas e sinalize suas intenções;

**5** Não omita uma informação por achá-la óbvia. Milhões de contratemplos acontecem porque as pessoas deixam de dizer o óbvio. Então, fale com jeito, como: "Parece óbvio, mas

por precaução..." ou "Não sei se já lhe disse, mas...";

**6** Diga a mesma coisa de duas maneiras diferentes para ajudar o ouvinte a entender a mensagem e evitar equívocos;

**7** Ter razão não significa ter a solução. Seja pragmático e finalizado, e busque sempre solucionar o problema;

**8** Mantenha o equilíbrio entre a razão e a emoção;

**9** Passe a mensagem da maneira como a ouviu. Há uma série de palavras que as pessoas "apagam" ao escutar, como "talvez", "quem sabe", "vou ver", "se for possível" etc. Omitir essas palavras pode causar contratemplos, pois tiram o contexto e a intenção da frase;

**10** Evite a sentença "eu te avisei". Essa frase pode esfriar a conversa, já que tem o tom de acusação e agressão. É o popular "jogar na cara". Ao poupar um colega disso você abre as portas da comunicação e a própria pessoa acabará admitindo: "Você bem que me avisou". Aí você ganha pontos e se torna uma pessoa agradável e confiável para conversar no ambiente de trabalho.

