

## **Comunicação: o princípio de tudo**

Marcelo Egéa\*

### **Comunicamos para compartilhar o mundo que nos cerca**

Não estamos sozinhos neste mundo. Desde que nascemos, estamos constantemente cercados de outras pessoas que, como nós, vivem e trabalham em busca de sobrevivência e realização pessoal. Nossos antepassados deram um salto enorme no momento que desenvolveram um sistema de símbolos e códigos, permitindo a união de esforços e a vida comunitária.

Basicamente usamos a comunicação para expressar idéias, pensamentos e sentimentos, ou seja, nossa imaginação. Através dela damos sentido ao mundo e à nossa experiência sobre ele. Apesar de imaginarmos que todos compartilham do mesmo mundo, o que de fato acontece é que cada um de nós constrói o seu, que tem sentido para nós e proporciona equilíbrio e eficiência, facilitando a vida prática.

Quando nos comunicamos estamos compartilhando nosso mundo, tentando dar ordem no que nos rodeia, para que possamos viver e operar no mesmo espaço com outras pessoas. A comunicação não é feita somente de fatos, mas também (e principalmente) de percepção e expressão de emoções, crenças e valores.

Ao contrário do que possa parecer, isso não torna nosso mundo uma Babel: ao trocarmos, somos capazes de conhecer novas formas de operar e interpretar os eventos, nos permitindo inovar e evoluir.

Mesmo assim, é verdade que a confusão às vezes se instala: não conseguimos compreender os códigos e o significado de alguns que nos cercam, dificultando nossa interação e colaboração em grupo.

### **Os problemas da comunicação**

As mensagens raramente são *neutras*. Algumas mensagens são claras e óbvias; outras são obscuras e nada óbvias. Também, normalmente a comunicação envolve a troca de mais de uma mensagem ao mesmo tempo porque, a comunicação, usualmente, tem lugar através de múltiplos canais. As pessoas podem se comunicar através da fala e dos gestos, da comunicação verbal e não-verbal. Nosso conhecimento, nossas atitudes e nossa base cultural afetam a maneira como nos comunicamos com os outros.

Muitas pessoas acreditam que temos uma personalidade fixa, ou, então, que é algo desonesto adaptar nosso comportamento a situações diferentes. Nada disso. Apresentamos-nos aos outros, verbalmente ou não, em diferentes personalidades. Isto ocorre de acordo com a situação em que nos encontramos. Adotamos o personagem necessário à nossa apresentação. Diferentes representações em diferentes situações exigem diferentes personalidades. A habilidade de passar de uma personalidade a outra, escolhendo a mais apropriada, é uma parte importante para tornar efetiva a comunicação. Precisamos mudar a cada momento e a cada situação. A ideia do personagem está ligada à ideia do papel representado. Papéis existem nos grupos. As pessoas desempenham papéis como membros de grupo – família, amigos ou o trabalho. O papel representado é um ato de apresentação. Ele é o próprio ato de comunicação.

## **Quem somos, que papéis desempenhamos e a comunicação**

A maneira como nos vemos afeta, e muito, a comunicação. Isso acontece por que aquele mundo que construímos tem seu epicentro naquilo que chamamos de “eu”. Não existe “o outro” sem o “eu”. Por isso, todo esforço em busca de melhorarmos nossa comunicação (ou compartilhar nosso mundo), começa com o conhecimento de nós mesmos.

Há dois aspectos através dos quais percebemos a nós mesmos: auto-estima e auto-imagem.

**Auto-imagem** é aquilo que *pensamos* que somos. Essa auto-imagem inclui uma noção do próprio corpo e também de nossa personalidade e é desenvolvida através de nossas relações com os outros. As atitudes dos outros a nosso respeito afetam a nossa auto-imagem.

**Auto-estima:** estima é a *avaliação que fazemos sobre aquilo que pensamos que somos*, sobre nós mesmos. A imagem que temos de nossa pessoa constitui a auto-estima que, por sua vez, afeta a nossa auto-imagem.

O nosso mundo particular repousa em 3 importantes pontos:

- O que pensamos de nós mesmos;
- O que pensamos sobre os outros;
- O que acreditamos que os outros pensam sobre nós

Auto-imagem e auto-estima estão constantemente realimentando-se e modificando-se entre si. Ambos são afetados pelo meio, pelo *feedback* que recebemos dos outros que nos cercam. As informações que recebemos de

alguns pesam mais do que as de outros, mas todas elas nos afetam, reforçando ou modificando a imagem e a estima que temos de nós mesmos.

A questão é: quão precisamente percebemos ou não percebemos as pessoas e recebemos seus *feedbacks*?. Muitas vezes não vemos as pessoas como elas realmente são nem compreendemos exatamente o que querem dizer ou mostrar. Isto pode ser falha de nossa percepção. Formamos uma opinião sobre determinada pessoa julgando que ela seja aquilo que dela pensamos. Também, pela percepção podemos compreender o estado emocional dos outros. Notamos sinais, como piscar de olhos, a tensão na face, postura do corpo, enfim, fatores que podem nos sinalizar seu estado emocional que pode afetar a maneira como ela se comunica conosco e como vai receber nossa comunicação.

Fazendo presunções sobre os outros acreditamos no que nossos olhos estão vendo e deixamos que a presunção conclua uma verdade através de um detalhe que nos pareça marcante. Nossa percepção pode estar baseada em “*rótulos*”, estereótipos baseados nas aparências.

### **Se não existe realidade e só percepção, em quem confiar?**

Para vivermos de maneira saudável, é preciso compreender tudo isso como um processo dinâmico e estar disposto a mudar de opinião e aprender com as experiências. Claro que existe um mundo a nossa volta, e podemos acreditar nele, afinal o compartilhamos com um punhado de outras pessoas.

Porém, quando nosso jeito de ser começa a provocar problemas para nós, dificultando nossa interação, talvez esteja havendo falta de sintonia entre “os mundos” que compartilhamos.

Abrir-se para uma constante avaliação e checagem, sem ver nisso uma ameaça, pode nos tornar mais felizes, produtivos e saudáveis. Como disse F. Scott Fitzgerald, “o teste de uma inteligência de primeira classe é a capacidade de manter ao mesmo tempo na mente duas idéias opostas e ainda conservar a capacidade de funcionar”.

#### **\* Marcelo Egéa**

Sócio-Diretor da SerTotal RH Assessoria

[www.sertotal.com](http://www.sertotal.com)

*Adaptado de: RICHARD, Dimblely & Graeme, “Mais do que palavras: Uma introdução à teoria da comunicação” - São Paulo, Summus, 1990.*