



Ana Teixeira*

Não sou
uma purista
do cara-a-
cara», sou
antes
uma adepta
ferrenha
das novas
tecnologias

NOVOS PARADIGMAS DE COMUNICAÇÃO

Estamos a enfrentar uma revolução de importância capital na forma de comunicar. Talvez com um impacto similar à revolução consequente à invenção do alfabeto ou da invenção dos caracteres de impressão, permitindo a «massificação» da mesma e a «democratização» na partilha das ideias. Sem dúvida que a invenção da rádio, cinema e televisão foram também marcos importantes na comunicação, mas actualmente, com a escrita electrónica estamos a enfrentar um desafio. Esta nova linguagem já mudou, e continuará a mudar, a forma como comunicamos, as palavras que usamos, a forma como nos relacionamos, o conceito de tempo, privacidade, partilha, e muitos outros. Já criou nas novas gerações um código...novas palavras, abreviaturas, novas formas de escrita...um dialecto?

Contudo, se temos uma história milenar de comunicação verbal, uma história centenária de comunicação escrita, temos uma história muito recente de comunicação electrónica.

Já é um lugar comum para quem a utiliza dizer que é muito complexa esta nova forma de comunicar. Quem nas empresas não se viu envolto numa teia de mal entendidos, conflitos, desentendimentos que teve de gerir, descodificar, clarificar, com um envolvimento de tempo e energia muitas vezes superior ao que seria necessário para falar pessoalmente, ou por telefone, com cada um dos intervenientes?

Se a comunicação verbal, que tem milénios de elaboração, transformação, aprendizagem pela espécie humana, ainda é fonte geradora de mal entendidos, como esperar que tal não aconteça com a palavra electrónica?

Com tudo isto não quer dizer que não usemos ou não recorramos à linguagem electrónica pois isso seria um comportamento de gueto e, sobretudo, se visto do ponto de vista profissional, desadequado se integrado numa empresa moderna em cujo ritmo de trabalho desliza à velocidade da luz! Eu pessoalmente uso mas não abuso. Ou pelo menos tento não o fazer. QB!

O que aconselho é a reflexão sobre os limites e contornos de seu uso e, porque não, também a criação de regras de «etiqueta» e de boa comunicação para o uso desta ferramenta.

Pessoalmente invisto muito mais tempo na

redacção e reflexão de como a mensagem será recebida pelo(s) outro(s), pelo(s) receptor(es). E para assuntos de elevado melindre não arrisco este meio. E acredite que não sou uma purista do cara-a-cara, sou antes uma adepta ferrenha das novas tecnologias.

Deixo aqui somente algumas das muitas lições aprendidas da minha experiência, para usar adequadamente e de forma construtiva esta forma de comunicação em termos profissionais. Reflita se é o meio certo a adequado para tratar do assunto em questão. Se o assunto for extremamente delicado, evite. Se é o único meio possível escreva a mensagem electrónica, guarde-a em rascunhos por uma hora. Em seguida revise-a, reveja-a, e envie. Vai ver que «milagrosamente», em muitos casos, a perspectiva das coisas se altera;

Em alguns casos, sobretudo em assuntos de extrema importância e melindre, há um meio-termo que passa pelo uso de mensagem electrónica para aflorar e iniciar os assuntos, complementado por comunicação oral ou escrita mais formal;

Veja sempre as coisas pelos dois lados: o seu e o do outro;

Leia a releia a mensagem recebida antes de enviar a resposta. Muitas vezes no calor do momento recebemos alhos e respondemos bugalhos. Não será mais adequado receber farinha e responder com pão?

Outro aspecto essencial é a decisão de quem enviar e como: envio a informação personalizada a cada interlocutor ou envio para todos em simultâneo, num gesto de indiferenciação? Devo dizer que cada vez mais escolho a primeira opção. Ainda que me leve mais tempo, poupa-me mais tempo!

E por último, mas não com menor importância, veja quem envolve. O hábito de responder envolvendo meio mundo não será similar a andar com um megafone pela rua? Geralmente não andamos! Pode avolumar problemas ou pode incomodar. Como em tudo, os limites são importantes. Aqui, como é muito fácil enviar mensagens massificadas, controle-se e reflita ante de agir.

*Country Manager MRI Network
Portugal, Angola e Moçambique
ana.teixeira@mriww.pt