

# RESUMO CONCLUSIVO

Comunicação é um verdadeiro desafio no mundo complexo e diverso em que vivemos, mas provavelmente é o melhor investimento que podemos fazer para melhoria em nossa vida pessoal e profissional. Neste livro exploramos diversos aspectos que podem ajudá-lo a ter consciência sobre como você se comunica, destacando o impacto que isso pode ter sobre o outro, e quais estratégias podem utilizar para melhorar a qualidade de suas interações.

Dez pontos merecem ser destacados para você monitorar seu desenvolvimento. Eles são simples observações essenciais para você melhorar sua competência na comunicação e, refletem um conhecimento quase intuitivo, contudo, nem sempre são suficientemente valorizados. São eles:

1. **É impossível não se comunicar:** mesmo o silêncio é uma forma de comunicação e, às vezes, é a melhor opção, mas essa escolha deve ser uma exceção. Ao ficar calado você permite que o outro atribua o significado que ele quiser; ao falar você tem a chance de transmitir a mensagem da forma que entende ser melhor, mas isso requer preparo. Escutar é essencial e deve ser visto como a base da comunicação.
2. **Comunicamo-nos desde o nascimento, e nosso cérebro é formatado para a interação:** enviamos e captamos sinais constantemente, conscientes ou não, e essa é uma estratégia básica do cérebro para garantir nossa sobrevivência, pois estamos buscando padrão nas mensagens com base em nossa experiência. Na maior parte do tempo usamos automatismos nas interações, mas devemos saber quando isso não nos beneficia e usar o cérebro executivo nessas situações.
3. **Ter consciência sobre sua comunicação é um diferencial de qualidade:** reflita sobre o que você comunica, quando se comunica e ajuste a fala e a escuta para elas serem fiéis à natureza do diálogo. Mesmo assim, esteja ciente de que poderá haver mal-entendidos e, portanto, corrija o que não saiu bem e pergunte, antes de inferir algo sobre quem fala com você. Confirme suas percepções e ajuste sua fala.
4. **O poder da comunicação é imediato e enorme:** tocamos o outro com o que falamos e pela forma com que falamos, de modo instantâneo; uma mensagem de texto com três palavras pode mudar a respiração, a pressão arterial, o ritmo do coração e o humor de quem a recebe. Comunicação é ferramenta de sucesso, instrumento de felicidade, mas pode comprometer sua carreira e sua imagem se for mal utilizada.
5. **A comunicação profissional é um tipo especial de interação:** nascemos com uma programação cerebral para desenvolver a comunicação, mas a comunicação profissional vai

mais além e requer treino, observância de regras e previsibilidade para atingir e engajar todos os públicos de interesse. Na maioria das organizações, o diferencial competitivo não está nos produtos, que podem ser imitados, mas na qualidade do atendimento que é oferecida aos clientes, o que tem profunda relação com a comunicação.

6. **A comunicação pode ser comprometida por ruídos:** você pode acreditar que a mensagem esteja absolutamente clara em sua mente, mas ninguém é um livro aberto, e o outro não tem o poder de ler seu pensamento; além disso, repertórios diferentes, culturas, experiências de vida, problemas de voz e fala, crenças e vieses podem interferir negativamente na transmissão da mensagem. O seu próprio pensamento automático, a mente narrativa, pode-se tornar um grande ruído e prejudicar a sua escuta. Seja consciente dos ruídos na comunicação e procure reduzi-los ao máximo.
7. **Considere o objetivo, o destinatário da comunicação e a mensagem:** um discurso com objetivos ambíguos ou pouco claros gera desconforto para quem ouve; pense no que você pode dizer que faça valer o tempo e a atenção do outro, para que ele não o considere descartável; finalmente, uma mensagem verbal desalinhada com a mensagem não verbal produz desconfiança em quem ouve e reduz a credibilidade de quem fala, portanto, avalie com critérios a qualidade de suas interações.
8. **Busque assertividade na comunicação:** seja direto, conciso e preciso no que fala, destacando valor e respeitando seus direitos e os dos outros; quanto mais complexo for o tema, mais assertivo você deverá ser, deixando claro o objetivo e o eixo condutor de sua fala. No mundo atual, em que temos a percepção de que o tempo está encurtado, assertividade é valor; contudo, ser assertivo não é natural e precisa ser treinado constantemente.
9. **Construa diálogo com escuta, empatia e persuasão:** valorize sua relação com o outro, reconheça a opinião do outro, mesmo que você discorde, permita a expressão das emoções, busque perspectivas diversas e escute com intenção. Entenda as situações em que o emprego da empatia resolve problemas de modo mais justo e contribui para a solução de impasses. Empatia não é sinal de fraqueza, ao contrário, quando bem empregada, é demonstração de força. A empatia pode ser treinada e, aliada à escuta consciente, favorece o processo de influenciar o outro, considerando o que essa pessoa vê, sente e pensa. Principalmente quando existe um possível conflito de ideias ou opiniões, o diálogo é o melhor caminho.
10. **Aprenda a se comunicar na diversidade:** o mundo é diverso e as empresas querem ser diversas para se emparelharem com a realidade social: é mais justo e gera mais lucros. Comunicar-se na diversidade é desafiador, requer esforços e é preciso ter curiosidade para conhecer o outro, mas os resultados nos negócios e no desenvolvimento dos times é inegavelmente superior aos das equipes similares. Se você se comunica apenas com pessoas parecidas com você, cuidado, pode estar vivendo em uma bolha que não representa a realidade social. Desenvolva uma comunicação inclusiva para promover diversidade de pensamentos e ideias. A vivência da diversidade faz bem ao cérebro, ajuda a manter sua saúde mental e amplia a sua visão de mundo.

## O QUE COMUNICO QUANDO ME COMUNICO

Esse é o subtítulo de nosso livro, em que exploramos, de modo prático, diversos aspectos da comunicação, com aplicação no mundo das organizações e no desenvolvimento de

carreira. Evidentemente, essa exploração é um esforço para simplificar a complexidade da comunicação, com finalidade didática, a fim de ajudá-lo a vencer os desafios que enfrenta e vai enfrentar. Você fez diversas autoavaliações, refletiu sobre seu comportamento na comunicação e já deve estar melhorando a qualidade de suas interações. Contudo, comunicação é percepção e trabalho em andamento, que nunca estará concluído, merecendo atenção por toda a vida. Encare esse trabalho continuado como uma ferramenta para ser uma pessoa melhor, desenvolvendo a consciência do que você comunica, quando se comunica.

Comunicação consciente é um objetivo central para melhorar a qualidade das relações pessoais e profissionais, requer autoconhecimento e regulação emocional. A comunicação se faz na interação, e cada interação é única. Os tempos mudam, diferentes demandas surgem, desafios nunca enfrentados passam a existir, como contato com pessoas de diferentes culturas e novos canais de comunicação. Tudo isso exige repensar como melhorar a transmissão e escuta das mensagens. Muito do nosso dia a dia é automático, e isso inclui nossa comunicação; esse processo é eficiente, rápido e gasta pouca energia cerebral, porém, não é adequado para novas situações, para os momentos que exigem reflexão, criatividade, resolução de problemas complexos e trabalho em times com diversidade. Ter consciência de sua comunicação é compreender o impacto de sua forma de falar e escutar sobre o outro e é também avaliar o que a situação exige e produzir a melhor resposta; de modo reverso, é também desenvolver a consciência de como a comunicação do outro o impacta.

Ao finalizar esse livro, esperamos que você esteja mais preparado para essa jornada de aprendizado contínuo e mais sensível quanto à importância de valorizar o processo de comunicação, um investimento com elevado retorno para sua vida profissional e pessoal. Desenvolver a comunicação é um trabalho continuado, a ser executado ao longo de toda a vida, e nunca estará concluído. Contudo, como testemunhamos em nossos atendimentos e treinamentos, enfrentar o desafio de uma comunicação consciente é plenamente compensado pela possibilidade de atingir o cérebro e o coração do outro, o que gera laços mais estáveis e mutuamente satisfatórios, produzindo interações e resultados de melhor qualidade.