

Boa comunicação Centre-se nas palavras e em tudo o que está à sua volta



Laura Sanches *

Comunicar é um acto essencial para a nossa saúde mental e física. Vivemos em constante relação com um meio do qual necessitamos para sobreviver. Para que qualquer organismo sobreviva é essencial que as suas células estejam em constante troca com o seu meio ambiente. Por exemplo, recebemos oxigénio e expelimos dióxido de carbono, ingerimos alimentos, que convertimos em energia e expelimos os detritos potencialmente tóxicos para as nossas células que, por sua vez, são eliminados por seres mais pequenos do que nós, etc.

Assim, é essencial

para que estes processos decorram da melhor forma, que todos os organismos sejam capazes de comunicar com o meio em que se inserem.

Nós, seres humanos, enquanto organismos mais complexos, temos ainda, além das necessidades fisiológicas, a necessidade de nos relacionarmos, de compreendermos e de nos sentirmos compreendidos. Na verdade, a necessidade de um relacionamento afectivo com os

outros não está presente apenas nos seres humanos.

Necessidade de relacionamentos afectivos

Um estudo feito nos anos 60 por um psicólogo americano, Harry Harlow, com macacos *rhesus*, mostra que, a **necessidade de carinho e conforto pode ser tão forte como a necessidade de alimento**. Os macaquinhos eram separados, à nascença, das suas mães e colocados em jaulas onde tinham dois bonecos feitos de arame que se assemelhavam à figura de uma macaca. Um destes bonecos estava revestido com um tecido felpudo e agradável ao toque, o outro era apenas feito de arame. Mas era só o boneco de arame que tinha um biberão preso, onde os macaquinhos podiam mamar, recebendo, assim, alimento essencial à sua sobrevivência. No entanto, os macacos preferiam passar o seu tempo junto da macaca de pano e, sempre que eram assustados, com um barulho súbito, por exemplo, corriam para junto desta macaca e não da que os alimentava. Isto é representativo dessa necessidade

básica de carinho e conforto que quase se sobrepunha às necessidades fisiológicas.

Hoje em dia, há estudos mais recentes que mostram que as pessoas que se sentem mais satisfeitas com a qualidade dos seus relacionamentos são também as mais felizes, as que apresentam níveis mais altos de satisfação com a vida e as que têm até melhores indicadores de saúde.

Um dos factores que mais contribui para um sentimento de bem-estar e de satisfação

As pessoas que se sentem mais satisfeitas com a qualidade dos seus relacionamentos são também as mais felizes

com a vida é justamente a qualidade dos nossos relacionamentos que, por sua vez, pode ser medida pela qualidade das nossas interacções com as pessoas que nos são próximas.

É impossível não comunicar

Nem sempre é fácil comunicar, mesmo com aqueles que nos são próximos, por vezes é justamente com estes que se torna mais difícil fazê-lo. Diz Watzlawick, um teórico da área da comunicação, que **comunicar é um acto tão inerente ao ser humano que é impossível não comunicar**.





Isto significa que tudo o que fazemos, ou optamos por não fazer, transmite algum tipo de mensagem aos outros. A comunicação não depende apenas das palavras mas de uma série de outros factores. Chamamos comunicação não verbal a todos os aspectos da comunicação que não passam pelas palavras: a forma como falamos, a altura e o tom da nossa voz, por exemplo, a nossa postura corporal que pode ser convidativa, ou pelo contrário, defensiva, os gestos que fazemos, a expressão dos nossos rostos, até a forma como nos vestimos comunica qualquer coisa aos outros. Assim, **para uma boa comunicação devemos centrar-nos não apenas nas palavras mas em tudo o que está à nossa volta.** Existem alguns pontos importantes para uma boa comunicação:

✓ É muito importante que a **nossa atitude não seja defensiva**, pois isso irá influenciar a forma como lidamos com os outros e também a forma como eles lidam connosco. Ao nível da postura corporal, por exemplo, os braços cruzados sobre o peito dão uma ideia de

que estamos fechados e pouco receptivos às ideias da outra pessoa.

✓ É importante sermos capazes de **expressar as nossas necessidades** e de assumir responsabilidade pelo que está errado na relação.

✓ É fundamental que **a outra pessoa não se sinta julgada ou acusada**. Apontar o dedo indicador repetidamente à outra pessoa, por exemplo, dá essa ideia. Ao nível do discurso devemos dar preferência a frases

começadas por 'eu', em vez das frases começadas por 'tu'.

✓ Uma **comunicação assertiva** faz-se usando a fórmula XYZ: quando acontece X eu sinto Y e preferia que acontecesse Z. Quando falamos de X, é importante fazermos referência aos factos, de uma forma objectiva, sem julgamentos ou acusações. Quando nos referimos a Y, devemos procurar expor os nossos sentimentos e pensamentos acerca da situação, mesmo os mais profundos. Quando nos referimos a Z devemos expor as nossas necessidades não como exigências mas como pedidos, ou preferências.

✓ Para transmitir **feedback** é útil usar a **técnica sanduíche**: começar por salientar um aspecto positivo da pessoa, depois transmitir a crítica negativa e terminar com uma observação positiva.

✓ **Não trazer outros assuntos para a discussão** que não estejam relacionados com o tema em questão.

✓ A maioria das discussões são acerca do passado: o que aconteceu, como foi mau, quem

disse o quê. Em vez disso, **tente acordar como é que as coisas serão daqui para a frente.**

✓ **Validar o ponto de vista da outra pessoa**: reconhecer que ela tem o direito de pensar e sentir como se sente, ainda que possamos não estar de acordo com ela.

✓ Tente **relaxar as partes mais tensas do seu corpo** enquanto vai falando.

✓ Se tiver medo de ficar muito alterado numa discussão, **escreva primeiro os pontos mais importantes**, para não se esquecer deles.

✓ Mantenha-se em contacto com os seus **sentimentos e desejos**.

✓ **Comunique, principalmente, por si mesmo**, não para produzir uma resposta da outra pessoa. No final, a pessoa vai-se lembrar mais de como foi dito do que do que foi dito. **Z**

(*) Psicóloga, responsável pelo Espaço Vida
www.espaco-vida.com
inforvida@gmail.com

