

Cinco ideias para melhorar a sua comunicação



OLIVER ROHRICH
Formador e Executive Coach,
Docente do INDEG/ISCTE

“Não tinha muito tempo para escrever uma carta curta, por isso escrevi uma carta cumprida”

Mark Twain

Recentemente trabalhei com um cliente num desafio: ser mais conciso na comunicação. Como gestor de contas numa empresa de software, tinha que comunicar todos os dias com clientes por telefone e em reuniões. “O meu problema é que tenho muitíssimas ideias... e quero partilhar-lhas todas ... de uma vez. Então falo muito e salto de um tema para o outro”, comentou ele. Na sua última avaliação anual o seu manager tinha apontado o mesmo tema: melhorar a comunicação. As cinco ideias a seguir podem ajudar para trabalhar este tema.

1. Identifique três oportunidades de aprendizagem nas próximas quatro semanas

Melhorar uma competência tem mais impacto, se está a fazê-lo ‘on the job’. Em conjunto com o meu cliente, identificámos três situações nas quais tinha que apresentar ao cliente um novo produto e discutir com ele algumas inovações da empresa.

IDEIA: *identifique situações específicas, nas quais definitivamente vai ter que utilizar a competência que gostava de melhorar. Em vez de dizer: na próxima vez que falo com um cliente..., defina uma data concreta e uma situação específica na qual vai fazê-lo.*

2. Prepare a sua mensagem

Depois de escolher as situações, elaboramos o que ele ia dizer dentro das reuniões com o cliente. As perguntas essenciais fo-

ram: qual é a mensagem chave que quer mandar aos clientes? Quais são os argumentos que vão suportar esta mensagem chave? E quais são os exemplos que podem ajudar para compreender melhor estes argumentos?

IDEIA: *Antes de qualquer apresentação, tente resumir a sua apresentação numa frase. Consegue? Esta frase, muito provavelmente, é a sua mensagem principal.*

3. Estruture a sua comunicação

Uma vez que tínhamos definido a mensagem, o próximo passo era o de estruturar a maneira como ele ia comunicar a mensagem. Definimos um fio condutor para a apresentação.

IDEIA: *Tente explicar a abordagem da sua apresentação em 3 a 5 pontos.*

IDEIA: *Em vez de ensaiar toda a apresentação duma vez, ensaie os primeiros dois minutos várias vezes. A seguir passe para as outras partes da apresentação.*

5. Peça feedback. Se tiver a possibilidade, peça sempre feedback a uma ou duas pessoas

Quando pede feedback, não pergunte: “O que achas da minha apresentação?”. Em vez disso, pergunte por critérios específicos: “Estou a desenvolver a minha competência de falar de forma mais concisa. Gostava de ter o teu feedback. Numa escala de 1 a 10, 10 sendo muito conciso, como me avaliarias? Em que parte poderia ser ainda mais conciso?”



4. Ensaie e corte. A seguir começamos a ensaiar a apresentação

Em cada ensaio tentamos cortar o conteúdo em 10%. E mesmo depois do quinto ensaio ainda conseguimos cortar ideias que não eram essenciais.

IDEIA: *Crie ‘feedback’-partnerships. Fale com outra pessoa para trocar feedback de forma regular. Por exemplo, uma vez por mês, podem encontrar-se para dar e receber feedback sobre temas que os dois definem. Desta maneira os dois podem crescer.*