

A Importância e Impacto da Comunicação nas Pessoas e nas Organizações

Um dos males que aflige a sociedade e as organizações em geral é a comunicação. Isso afeta muito a relação interpessoal entre os indivíduos que compõem a sociedade. Entre o que se fala e o que se entende há sempre uma grande distância. A tendência é confundir fato com opinião. Segundo os psicólogos, isso ocorre porque as pessoas estão sempre se comunicando através de um desvio de linguagem. Então o sentido das palavras e a sua real interpretação está muito mais do lado da subjetividade de quem escuta. É assim que uma pessoa pode ouvir o que quer que seja e transformará o que ouviu naquilo que ela deseja, mesmo sem saber, é o subconsciente em ação. Isso acontece muito nas culturas organizacionais e nos grupos sociais. A estória a seguir ilustra muito bem como se dá a comunicação entre os seres humanos. Essa estória é muito conhecida em Colônia, cidade da Alemanha. Conta-se que um pobre artesão que vivia em Colônia, teve a idéia de sair de lá para aprender um pouco mais sobre sua arte e também para procurar uma forma de melhorar sua qualidade de vida. Tomada a decisão, saiu andando à beira do rio Reno, e não se dando conta, algum tempo depois cruzou a fronteira da Bélgica e logo após, a fronteira da Holanda, chegando à cidade de Rotterdam. Lá fica encantado com as enormes casas e pontes e nesse encantamento pára em frente de uma linda casa e pergunta à primeira pessoa que passa por ela: “ de quem é essa linda casa? Lógicamente que o cidadão holandês não entendeu uma só palavra do que ele disse em alemão, e a resposta foi : “ *kanitverstan* “ que em holandês significa ”não compreendo”. Satisfeito com a resposta, mas sem perceber que o holandês não falava e entendia o idioma alemão, imaginou que a palavra *kanitverstan* era o nome do dono daquela linda casa. Em seguida, depois de percorrer algumas ruas, chega ao porto de Rotterdam, o maior porto do mundo e vê um enorme entra-e-sai de navios e barcos de todos os tipos. Nisso, vê um enorme navio descarregando mercadorias. Curioso e maravilhado, pergunta a um dos estivadores, quem era o dono daquele navio tão grande e toda aquela mercadoria. Naturalmente que a resposta foi *kanitverstan*(não compreendo). Caramba! Pensou ele, não é a toa que o sr. *Kanitverstan* tem uma casa tão grande, pois o dono de um navio tão grande e toda aquela mercadoria, só podia ser um homem muito rico, e ele coitado, um pobre artesão, que mal podia sustentar sua família. Continuando a caminhar, dentro em pouco vê uma carruagem linda e enorme, puxada por seis cavalos brancos, com muitas flores e uma bandeira que cobria uma enorme caixa no teto da carruagem, com uma enorme multidão acompanhando. Curioso, pergunta a um dos acompanhantes: quem morreu? E a resposta mais uma vez foi, *kanitverstan*.E então ele pensou: porque estou querendo me comparar com o sr.*kanitverstan*, se há uma coisa que nos iguala a todos: a morte. Moral da estória, aquele artesão queria muito ser rico e poderoso, por isso criou na sua imaginação, o sr. Kanitverstan, com uma bela casa, um grande navio carregado de mercadorias e um funeral majestoso, com tanta pompa e homenagens. Essa estória demonstra que o significado e interpretação das palavras muitas das vezes pode não ter nada com a significação dada por aquele que as escuta. Isso significa que o que se ouve, entra nos espaços do inconsciente e aí pode sofrer todos os tipos de desvios, transformando-se na duplicação do nosso próprio desejo e isto pode não ser muito claro. Diria que geralmente não é nada claro. Talvez seja essa a diferença que separa o *escutar* do *ouvir*.

Marllus Axer, é Administrador de Empresas, Especialista em Gestão Estratégia e professor da FARESE.