

Você Joga Ping-pong ou Frescobol?

Por Samanta Luchini

O processo de comunicação é um velho conhecido de todos nós. E por mais que o mundo passe por inúmeras transformações, ele segue firme e forte, desafiando diariamente nossa habilidade transmitir nossas ideias de forma assertiva e atingir nossos objetivos.

O emissor, que é o principal responsável pela qualidade da comunicação, tem uma mensagem a ser transmitida ao receptor. Para tanto, precisa escolher a melhor forma de codificar a mensagem, a melhor linguagem e o melhor canal de comunicação, pois somente diante de escolhas acertadas nesses campos é que a mensagem seguirá com qualidade até o receptor.

O receptor, por sua vez, tem a incumbência de decodificar a mensagem para poder assimilar seu conteúdo e, logo na sequência, passar um feedback ao emissor, quanto ao seu entendimento.

Assim se estabelece um contínuo intercâmbio de informação entre o emissor e o receptor, que dá forma a comunicação. Um jogo integrado e sintonizado, no qual a informação passa de uma pessoa para a outra, produzindo o diálogo e a troca de ideias.

Na teoria, o processo é bonito, objetivo, inteligente e fluido. O jogo funciona. Mas nossas experiências diárias, seja no trabalho ou em qualquer outra área, nos mostram que na prática a teoria é bem diferente. Basta uma rápida investigação da quantidade de conflitos que precisamos administrar no dia-a-dia, por conta de falhas na comunicação.

Essas falhas, chamadas de ruídos, podem aparecer em qualquer etapa do processo, na emissão, na codificação, na recepção e também no feedback. Aí o jogo fica feio, truncado e todos perdem.

Já que estamos utilizando a metáfora do jogo para analisar o processo de comunicação, gostaria de fazer uma provocação: quando você se comunica, ocupando o papel de emissor, joga ping-pong ou frescobol?

Essa comparação pode parecer inusitada, mas pode despertar uma reflexão para algumas oportunidades de melhoria.

No ping-pong, o jogador (emissor) inicia com um saque e a bolinha (mensagem) deve tocar o seu próprio lado da mesa, como também o lado do adversário (receptor). É possível marcar pontos quando o adversário erra o saque, quando toca na bola duas vezes seguidas, quando a bola toca no campo adversário duas vezes consecutivas, quando a bola toca o lado de madeira da raquete, da rede ou seu suporte.



O objetivo principal do ping-pong é marcar pontos a partir dos erros cometidos pelo adversário, evitando ao máximo que ele consiga rebater as jogadas. O resultado aparece quando a bolinha cai no chão ou fica parada no campo do adversário, interrompendo a jogada. Ou seja, você joga para o outro errar.

No cotidiano, não é muito difícil identificar esses jogadores, que se comunicam para gerar ruídos e conflitos. Não falam com clareza, repassam informações incompletas, insuficientes ou no tempo errado, não usam a empatia para adaptar a mensagem à realidade do receptor, não escolhem o canal correto para comunicar, não se atentam à forma da comunicação, não verificam o entendimento e, acima de tudo, não se preocupam em analisar os feedbacks que recebem.

No frescobol, muito embora vejamos dois jogadores (emissor e receptor) com suas raquetes e uma bolinha (mensagem), o jogo é totalmente diferente.



Um jogador joga a bolinha para o outro, fazendo o máximo esforço para colocá-la onde o outro consiga rebater. No frescobol um jogador não joga contra o outro, trata-se de um esporte cooperativo, onde não existem adversários e sim parceiros. Enquanto que na maioria dos esportes um atleta busca explorar os pontos fracos do outro, no frescobol o jogador explora justamente os pontos fortes do companheiro.

O objetivo é manter a bolinha no ar pelo maior tempo possível. Por isso uma boa partida é definida pelo o período de tempo e pela quantidade de bolas trocadas,

atacadas ou defendidas pelos jogadores, enquanto a bola não cair no chão. O resultado aparece quando a bolinha fica em movimento, ampliando a jogada. Ou seja, você joga para o outro acertar.

Mesmo sendo em menor quantidade, felizmente podemos identificar esses jogadores, pessoas que se comunicam para gerar conexão, entendimento e bons relacionamentos.

Os comunicadores do frescobol entendem a importância da comunicação para a geração de resultados. Assumem sua verdadeira responsabilidade pelo processo e pela qualidade, no papel de emissores. Esforçam-se para conhecer de fato seus receptores e, assim, conseguir atender suas principais necessidades. Comunicam com transparência, respeito e honestidade, mesmo durante aquelas conversas difíceis que fazem parte do dia-a-dia. Utilizam canais diversificados, para garantir que a mensagem chegue na pessoa certa, da forma certa e no tempo certo. Escolhem as palavras mais oportunas para expressar seus pensamentos e sentimentos. Estão sempre dispostos a ouvir e fazem bom uso dos feedbacks que recebem.

Eles fazem tudo isso por uma única razão: eles colocam o receptor como prioridade.

Quando o emissor coloca o receptor como prioridade e faz de tudo para que ele receba a mensagem da melhor maneira possível, o processo de comunicação muda de patamar. A geração de confiança aumenta e a incidência de ruídos diminui.

Outro jogo se estabelece. Um jogo mais equilibrado, fluente, cooperativo e, sem dúvida nenhuma, mais bonito de se ver e mais prazeroso de se jogar.

E como nos ensinou a eterna Elis Regina “vivendo e aprendendo a jogar”. Que possamos aprender mais sobre o frescobol, quando estivermos analisando nossas habilidades de comunicação.