

As empresas de saneamento e a comunicação

Prof. José M. de Azevedo Netto

1 Como tratar a imprensa

O relacionamento das empresas de água com os meios de informação, particularmente a imprensa, deve ser mantido em alto nível, existindo para isso certas regras indicadas pela experiência.

Recentemente um especialista no assunto, o sr. Ronald Hedley, divulgou as seguintes recomendações em um periódico da AWWA, para situações em que se tenha um problema:

- 1) Nunca procure ocultar o problema;
- 2) Nunca exponha apenas a parte boa da questão. (A outra parte eventualmente acabará vindo à tona);
- 3) Nunca se esconda da imprensa. Procure manter-se à disposição, sempre que possível;
- 4) Nunca repita a velha expressão "nada a comentar", para não ficar surpreso com o que venha a ser publicado;
- 5) Nunca procrastine entrevistas;
- 6) Procure estabelecer contatos com os meios de retribuir informação;
- 7) Não se esqueça de que para os meios de informação o tempo e a oportunidade são muito restritos;
- 8) Procure redigir as notas ou notícias com certa antecipação para que sobre tempo suficiente para revisões e aperfeiçoamentos;
- 9) Procure mostrar aos jornalistas as obras e instalações técnicas da sua empresa, fazendo sempre a apresentação do seu pessoal;

10) Confie ao editor o trabalho de editar.

2 Você e o repórter

Os serviços de águas e esgotos enquadram-se entre os serviços de utilidade pública, prestados sob regime monopolista.

Em razão dessas características os seus responsáveis têm obrigações para com os usuários e a população em geral. Eles devem explicações à imprensa e devem estar bem preparados para isso.

A empresa pode dispor de uma boa equipe de relações públicas, mas isto não é suficiente, porquanto, em certas ocasiões, o diretor, o superintendente ou um engenheiro encarregado de obras podem se encontrar na situação de ter que enfrentar, com sucesso, um repórter.

O repórter não espera outra coisa senão obter informações de interesse geral e sempre transmiti-las com a sua própria interpretação.

Para bem sentir o que pode acontecer consideremos o seguinte exemplo típico: houve um arrebentamento em uma canalização urbana importante, com grandes efeitos no local do acidente. Uma equipe de notícias locais, da TV, deslocou-se para o local, gravou imagens e se dirigiu para o engenheiro dos serviços de reparos com uma série de perguntas.

O engenheiro, um tanto surpreso, viu-se, de repente, à frente de um microfone e sob as vistas da câmara.

O repórter insistia em saber a causa do acidente, o que havia de errado, qual a solução e quanto tempo levaria para ficar pronto o conserto.

Com visível emoção, devida a essa situação inesperada, o engenheiro respondeu: "Bem, o que aconteceu aqui parece ter sido consequência de transientes hidráulicos, com uma sobrepressão acima de tantos pascals, que o sistema não teria condições de suportar e que por essa razão causou a ruptura do conduto..."

— III??? — "Entendo bem, disse o repórter atentamente, mas com certo pasmo. Pode então nos dizer quando o sistema começará novamente a funcionar?"

— "Bem, replicou o engenheiro. Convoquei a equipe S.E.2; trabalhamos aqui durante toda a noite, procurando levantar a extensão da ruptura, as implicações e complicações do problema para definir as medidas que o caso requer."

Embora se possa escrever livros sobre o assunto, as recomendações essenciais podem ser resumidas em 10 pontos básicos, cujo conhecimento e domínio pode evitar muitos erros, enganos e "gafes" no relacionamento com os meios de comunicação.

O especialista David Filgun, em artigo publicado na "Ad-media", de Janeiro de 1980, deu a seguinte forma a essas recomendações:

- 1 — Pense antes sobre a sua exposição, sob o ponto de vista dos ouvintes e do interesse público (e não sob o seu modo de ver as coisas), e apenas aborde o que é relevante e de interesse geral. Não se esqueça de que o repórter apenas irá relatar aquilo que for atrevido para a audiência;

2 — Escreva ou fale empregando vocábulos ao alcance do entendimento pelo cidadão comum. Nunca imagine que os leitores ou ouvintes estejam em condições de interpretar o jargão especializado. Excepcionalmente adote alguns termos menos usuais, desde que sejam indispensáveis para a exposição;

3 — Se você não quiser que uma afirmação seja transcrita ou citada, simplesmente deixe de fazê-la. Não confie nos efeitos de uma recomendação sua com as palavras "Aqui apenas entre nós... etc.", pois tudo poderá acabar sendo divulgado;

4 — A primeira sentença que você irá proferir deverá corresponder ao aspecto mais importante e deverá abranger uma idéia completa. Isto é muito importante no caso de entrevistas para rádio e TV, porque, devido às restrições de tempo e à frequente necessidade de realizar cortes, muita coisa que é dita posteriormente pode acabar sendo cortada pela editoração. A idéia deve ser apresentada desde logo, deixando-se as informações complementares para depois;

5 — Não discuta com um repórter. Mesmo que ele esteja fazendo uma provocação deliberada, mantenha-se "frio". Discussões calorosas não podem conduzir a nada em tempo curto e, além disso, as suas palavras poderão acabar sendo divulgadas;

6 — Quando estiver respondendo uma questão a um repórter não empregue termos ofensivos, distorcidos ou que possam ser mal-interpretados, embora pertinentes à questão. Certos repórteres, algumas vezes, procuram provocá-lo para poder atribuir a uma pessoa (autoria) palavras que não deveriam partir de você;

7 — Sempre que um repórter lhe dirigir uma questão objetiva e honesta,

dê uma resposta também objetiva e honesta. Se procurar contornar uma questão objetiva você estará dando a impressão de que, na realidade, está se furtando a dar a resposta pedida, e um bom repórter imediatamente passará a suspeitar de tudo o que você tem a dizer;

8 — Não tapeie e não cometa "blefes". Se você não souber a resposta ou não souber como responder, reconheça e diga isso, oferecendo-se, ao mesmo tempo, para conseguir a informação desejada. Em seguida prossiga com a sua exposição;

9 — Sempre diga a verdade, embora ela possa ser embaraçosa ou contrária ao seu desejo;

10 — Jamais cometa exageros ou floreie os fatos. Tais abusos posteriormente poderão se voltar contra você, pois os repórteres frequentemente procuram verificar os fatos e também entram em contato com outras fontes de informação.

Em resumo

Seja franco, firme, preciso, atencioso e simpático. Os repórteres geralmente são céticos, pois estão habituados a contatar pessoas "mascaradas" e a ouvir balelas que não pegam mais.

3 Você se comunica bem?

A comunicação é o aspecto mais essencial na transmissão de idéias e instruções.

A comunicação bem feita e bem-sucedida ocorre quando o ouvinte e o expositor, ou o escritor, usam as mesmas palavras para significar a mesma coisa. Um "vegetal" lembra uma coisa na seção de desenho e significa outra coisa para o naturalista.

Sempre devemos ter segurança de

que fomos bem entendidos e que os esforços para que isso aconteça devam estar a cargo do expositor, mais do que do ouvinte.

Não devemos nos esquecer de que o cérebro de uma pessoa pertence inteiramente ao seu domínio particular e que as idéias que desejamos transmitir somente serão admitidas se elas forem bem compreendidas e ao mesmo tempo julgadas interessantes.

Ainda mais, o ouvinte tem sempre muitas outras coisas para pensar e em que pensar; frequentemente ele não dispõe, ou não quer dispor, de tempo para procurar interpretá-lo, ou então não possui condições para absorver bem o que você está querendo transmitir. Ele poderá, por isso, passar a aceitar o que o seu cérebro imagina que seja a idéia que você procura comunicar, e isto poderá ser muito diferente daquilo que você pensa e que deseja transmitir.

Enquanto que a educação se ocupa essencialmente da expansão dos conhecimentos e da capacidade de compreensão, o treinamento está voltado principalmente para o desenvolvimento da habilidade na execução de atividades, com melhor desempenho.

Não se deve, entretanto, esquecer que ao mesmo tempo em que se faz o treinamento para qualquer tarefa também se realiza a educação, ampliando-se conhecimento e facilitando-se a capacidade de entender as coisas, isto porém somente pode acontecer quando o treinando lhe entende bem, isto é, quando você se comunica bem.

— Como você se coloca em relação a isso?

Para ser um bom expositor, em primeiro lugar você deve ter um conhecimento geral do assunto e de sua terminologia ou jargão. Você deve conhecer a maneira de realizar o trabalho e ser específico. Em segundo lu-

gar você deve conhecer o seu ouvinte.

Não omita detalhes do trabalho. Se você, por exemplo, estivesse ensinando alguém a executar um laço de marinheiro e esquecesse um passo na sequência da execução, o laço não seria feito. Não esqueça, portanto, nenhum detalhe importante.

Um bom método de treinamento foi empregado, com sucesso, durante a Segunda Guerra Mundial, numa ocasião em que o governo americano tinha que treinar milhares de homens, em curtíssimo prazo.

É o método denominado: "Treinamento mediante instrução no próprio trabalho". Basicamente esse método consistia no seguinte:

1 — Explica-se aos treinandos como executar um certo trabalho;

2 — Mostra-se a eles a execução do trabalho, indicando-se os detalhes da execução;

3 — Pede-se que eles próprios façam o trabalho, ao mesmo tempo em que se observa a feitura e se corrige os erros de execução;

4 — Deixa-se que eles próprios passem a executar o trabalho.

Essa é a melhor maneira, sempre que existir uma coisa a ser feita, mas, quando procuramos transmitir idéias e instruções, nós estaremos apenas falando; neste caso a nossa preocupação deve ser: — Estamos sendo perfeitamente entendidos?

Um cano, um tubo, um encanamento, uma tubulação, uma canalização, um conduto etc. são termos frequentemente empregados em engenharia sanitária. Você está por dentro e é capaz de distingui-los?

Uma pessoa muito culta, que conhece todas as palavras, seus significados e diferenças sutis, seria capaz de se comunicar, mas nem sempre se comunicaria bem, porque tal pessoa

geralmente exprime pensamentos simples por meio de um palavreado complexo, isto é, através de frases complicadas que não permitem ao ouvinte comum visualizar a idéia ou a instrução que está sendo exposta. E este é um aspecto importante do treinamento: todos devem poder visualizar o que está sendo exposto, acompanhando por imagens que se formam no cérebro, em sequência contínua, tudo aquilo que está sendo comunicado.

Frequentemente nós usamos linguagens diferentes e muitas vezes com o propósito de impressionar melhor. Sem dúvida alguma você usa linguagem diferente, quando se dirige ao seu chefe ou professor, do que aquela que você usaria ao abordar um operário ou ao conversar com crianças. Nós nos adaptamos natural e espontaneamente a cada situação particular, de maneira a melhor abordar o assunto e o ouvinte. Isto é certo, mas exige que você conheça o seu ouvinte.

A função do instrutor ou do expositor não se resume apenas em fazer a sua exposição de uma maneira clara, mas além disso ela requer que ele fique seguro de que a mensagem foi bem recebida, sem dúvida e sem enganos de interpretação. O objetivo final da sua instrução é melhorar a eficácia, através do melhor uso de técnicas, equipamentos e materiais. O treinamento deve propiciar a adoção de métodos mais perfeitos para a execução do trabalho, aumento de produção e realização dos programas e metas estabelecidos pela gerência.

4 Relações Humanas (Em 10 Mandamentos)

1 — FALE com as pessoas. Nada há tão agradável e animado quanto uma palavra de saudação, particularmente hoje em dia, quando precisamos mais de "sorrisos amáveis".

2 — SORRIA para as pessoas. Lembre-se que acionamos 72 músculos

para franzir a testa e somente 14 para sorrir.

3 — CHAME as pessoas pelo nome. A música mais suave para muitos ainda é ouvir o seu próprio nome.

4 — SEJA amigo e prestativo. Se você quiser ter amigos, seja amigo.

5 — SEJA cordial. Fale e aja com toda sinceridade: tudo o que você fizer, faça-o com todo o prazer.

6 — INTERESSE-SE sinceramente pelos outros. Lembre-se que você sabe o que sabe, porém você não sabe o que outros sabem. Seja sinceramente interessado pelos outros.

7 — SEJA generoso em elogiar, cauteloso em criticar. Os líderes elogiam. Sabem encorajar, dar confiança, e elevar os outros.

8 — SAIBA considerar os sentimentos dos outros. Existem três lados numa controvérsia: o seu, o do outro, e o lado de quem está certo.

9 — PREOCUPE-SE com a opinião dos outros. Três comportamentos de um verdadeiro líder: ouça, aprenda e saiba elogiar.

10 — PROCURE apresentar um excelente serviço. O que realmente vale em nossa vida é aquilo que fazemos para os outros.

Referências

- 1 Documento preparado por Ronald Hedley divulgado pela American Water Works Association. Tradução de José M. de Azevedo Netto.
- 2 Artigo publicado por David Filghun na revista Ad-Media, traduzido e adaptado por José M. de Azevedo Netto.
- 3 Adaptação de exposição feita por Harry Hatcher, especialista dos Laboratórios Abbott.
- 4 Resumo extraído do livro Dinâmica de Grupo e Relações Humanas, de José Fritzen.