

Gafes podem detonar uma crise

Quem ousa dizer que nunca cometeu uma gafe, com certeza está blefando. A gafe é uma atitude involuntária, algo impensado que pode causar constrangimento a quem comete o deslize ou a outras pessoas. O descuido no uso das palavras, a verbalização truncada do pensamento ou até a falta de bom senso na emissão de opiniões dão origem à gafe, ato mais comum nas pessoas autênticas, que não planejam adequadamente o que vão falar.

E a pergunta que todos fazem é: vale pedir desculpas depois de cometer a gafe? Provavelmente a sua cara vai estampar o pedido de lamentações...ah..e a cor das suas bochechas também vai denunciar que você foi autor de uma 'rata'. Se você estiver perto das pessoas, ao vivo e sem cortes, até dá pra remediar e mostrar que ficou chateado com a mancada. Para um interlocutor compreensivo e bem humorado, vai ser fácil tirar de letra. Mas e quando você não tem a segunda chance, ou seja, a oportunidade de se desculpar, dizer de novo, revisar o que falou para pronunciar melhor o que tinha em mente?

Isso acontece muito nas entrevistas a jornalistas. Na frente do microfone ou da câmera, muita gente se atrapalha e, por falta de experiência, se enrola nas declarações e não consegue recuperar o fôlego para retomar o caminho certo. Quando a entrevista é ao vivo, então, quase não há chances de remediar o ato falho e a escorregadela pode ser fatal e detonar uma crise de imagem. Até explicar que focinho de porco não é tomada – tal qual o velho ditado popular – a reportagem já terminou e o jornal saiu do ar. São necessários poucos segundos para que a má impressão sobre quem deu a declaração seja instalada na cabeça das pessoas e comecem a surgir os comentários.

A repercussão pode dar margem a boatos e conclusões precipitadas que, conseqüentemente podem levar a demissões, desvalorização nas ações de uma empresa, perda de dinheiro e arranhões na imagem. Seja pessoa física ou jurídica, a credibilidade tem que ser preservada.

Aurea Regina de Sá é jornalista, pós graduada em Comunicação Empresarial e especialista em Media Training, treinamento que capacita porta-vozes no relacionamento com a imprensa.