



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Qual foi o último elogio que você teve? E a crítica, lembra quando foi a última? Ambas ocorreram em público ou em particular? Qual o efeito do local na crítica e no elogio?

Observo na minha área de atuação que, ao término de um trabalho onde muitos contribuíram para a realização do mesmo, nenhuma palavra de agradecimento do coordenador geral, nenhum afago, nenhum elogio ou reconhecimento pela contribuição de todos os colaboradores para o sucesso daquele evento.

E quanto as críticas? Já vi um colaborador ser destrutado na frente da equipe e do público como se isso fosse uma coisa normal e natural e o pior é que quem fez a crítica tem a nítida impressão que desta forma atingirá seu objetivo que é fazer o colaborador ter noção do erro e que trabalhe melhor. Ledo engano!

Você já passou por isso? Então saiba que essas situações são corriqueiras. E a solução está na habilidade de onde e quando ELOGIAR e CRITICAR.

Vamos começar pelo ELOGIO. Sabemos que nem só de pão vive o homem. Esse homem necessita de alimento para o seu espírito tanto quanto para o seu corpo. Lembra-se de como você se sente quando recebe uma palavra gentil ou um elogio? Lembra-se quanto tempo dura esta agradável sensação?

Bem, outros irão agir da mesma forma. Assim, diga as coisas que as pessoas querem ouvir. Elas irão lhe admirar e respeitar mais ainda por dizer coisas agradáveis e você se sentirá bem por haver dito a elas. Seja generoso em seus elogios, encontre alguém e alguma coisa para elogiar e faça-o, mas atente para as seguintes observações:

- O elogio deve ser sincero. Se não for, não o faça. O outro vai perceber e sua palavra doravante perderá credibilidade;

- Elogie o ato, não a pessoa. Elogiar o ato evita embaraços e constrangimentos, além de ser dado em uma esfera mais ampla, evitando sentimentos de favoritismo e criando um incentivo



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

para atos do mesmo gênero. Ex: “Augusto, seu trabalho neste ano que passou foi excelente” (ao invés de “Augusto, você é muito bom no que faz”) – “Fernanda, você realizou um serviço excelente neste avento” (ao invés de “Fernanda, você é ótima recepcionista”).

Faça o elogio ser específico e atingir o alvo em cheio. Quando você ver a felicidade, gratidão e prazer que trará aos outros fazendo elogios, você ira se sentir muito bem. Existe mais prazer em dar do que em receber.

O outro lado dessa moeda é a CRÍTICA. Essa nos coloca para baixo, diminui nossa autoestima e nossa capacidade produtiva, trava nossa vontade de acertar, corrigir e contribuir, mas se tivermos habilidade, o resultado pode ser fantástico.

Se você criticar na maior parte das vezes “humilhando a outra pessoa” ou “fazendo-a pensar em seu modo” ou “demonstrando a ela sua própria superioridade”, então você irá fazer com que a outra pessoa fique ressentida porque ninguém gosta de ser criticado, principalmente em público.

De qualquer forma, se você estiver interessado numa ação corretiva, em resultados práticos, você pode ganhar muito se fizer isso da maneira correta. Aqui estão algumas regras as quais irá ajudá-lo a fazer justamente isso.

- A crítica deve ser feita em absoluta privacidade. Nenhuma porta aberta, nenhum rumor de vozes, ninguém ouvindo;
- Inicie a crítica com uma palavra gentil ou com um cumprimento. Crie uma atmosfera amigável quebrando o gelo;
- Faça uma crítica impessoal criticando o ato e não a pessoa. É o ato que deve ser criticado e não a pessoa que o praticou;
- Mostre a saída. Isso é o caminho correto. Quando você diz a alguém que ele está agindo errado, você deve mostrar-lhe como fazer corretamente;



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

- Solicite cooperação. Não exija. É provado que você conseguirá mais cooperação da outra pessoa se pedir a ela ao invés de exigir dela;

- Uma crítica para um erro. A crítica mais justificada é justificada apenas uma vez;

- Termine a crítica com um comentário agradável. Finalize com uma observação como “nós somos amigos, já resolvemos nosso problema, vamos trabalhar juntos e ajudar-nos mutuamente”, não com o tipo “você estava errado, entre nos eixos!!”. Essa é a mais importante das regras.

SABER ELOGIAR E CRITICAR NO MOMENTO CERTO, FAZ SUA EQUIPE CRESCER E OS NEGÓCIOS TAMBÉM. PENSE NISSO.