



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

Pressão das dívidas para pagar, fornecedores e colaboradores querendo receber, problemas familiares e os clientes não aparecem (isso lhe parece familiar?). Tudo isso provoca uma explosão de adrenalina e estresse muito grande e com certeza provoca um grande impacto no seu emocional.

Se você não sabia, aprenda que temos duas mentes: a que RACIOCINA e a que SENTE. Em muitas ocasiões os impulsos EMOCIONAIS dominam nossa RAZÃO e aí toca o alarme: REAGIMOS e depois RACIOCINAMOS. O problema é que muitas vezes nossas reações emocionais são inadequadas e desproporcionais.

Frente a essa situação, quando coisas ruins acontecem, você pode tomar dois caminhos: pode se sentir aniquilado e impotente e CONTINUAR A SOFRER ou você pode aceitar o desafio e SEGUIR EM FRENTE com a sua vida. A isso se chama EQUILÍBRIO HUMANO.

Esse equilíbrio tem grande influência na RESILIÊNCIA CORPORATIVA (um requisito altamente valorizado no mercado), que é reagir com flexibilidade e capacidade de recuperação diante de desafios e circunstâncias desfavoráveis. É semelhante à estrutura de um prédio: se a pressão for superior à resistência, aparecerão rachaduras e tudo pode desmoronar!

O profissional ou EMPREENDEDOR RESILIENTE é aquele que não permite que acontecimentos e até mesmo pessoas ditem seu estado de humor; que supera as dificuldades e faz delas o combustível para se tornar melhor; que tem controle emocional perante as adversidades; que permite-se sentir dor, recuar e, às vezes, enfraquecer, para em seguida retornar ao estado original; que se recupera e molda-se a cada deformação (obstáculo) situacional; que assume riscos; que torna-se um sobrevivente repleto de recursos no mercado profissional; que tem apurado senso de humor; que sabe separar bem quem VOCÊ É do que VOCÊ FAZ e principalmente, que TEM FOCO NA SOLUÇÃO, NÃO NO PROBLEMA!

A dificuldade das pessoas de lidarem umas com as outras, flexibilizar, baixa resiliência, dificuldade de receber feedback e de receber um ponto de vista diferente, acaba gerando conflito no ambiente de trabalho, na prestação de serviços e no atendimento de clientes.



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

Falar de equilíbrio emocional pode ser algo relativamente fácil de falar, mas muito difícil de se aplicar. Ressalto que é fundamental ao profissional possuir além das diversas outras habilidades, também o EQUILÍBRIO EMOCIONAL que é o preparo psicológico para superar adequadamente as adversidades que surgirão na empresa e fora dela.

Vamos chamar o conjunto de problemas que todos nós possuímos de SACO DE PROBLEMAS. As empresas e seus clientes, querem que deixemos o nosso saco de problemas em casa. Por outro lado, os nossos familiares querem que deixemos nosso saco de problemas no trabalho. Diante disso, a pergunta que surge é: ONDE COLOCAR NOSSO SACO DE PROBLEMAS?

Realmente é uma boa pergunta. E é justamente por isso que para tornar-se um profissional e um prestador de serviços de sucesso é necessário que tenhamos equilíbrio emocional, pois não importa quais problemas tenhamos de caráter pessoal, nossos colegas de trabalho, subordinados e clientes, enfim, as pessoas como um todo não tem culpa deles e não podemos descarregar esses problemas neles.

Quando falamos em equilíbrio emocional, é importante avaliar também as situações adversas pelas quais todos os profissionais passam. É justamente aí que surge o momento da verdade que o profissional mostrará se TEM ou NÃO o equilíbrio emocional.

Imagine a cena: o cerimonialista ou assessor de eventos aproxima-se diante de você (colaborador) e na frente de toda a equipe e do cliente passa a gritar com você e a desdenhá-lo diante de todos (quantas vezes já presenciei essa cena na minha vida de eventos). Além de tudo isso, o motivo da queixa sequer era da sua responsabilidade (e mesmo que fosse). Diante disso você tem duas escolhas: ou RESPONDE À ALTURA o que assessor ou cerimonialista merece, ou engole a seco e resolve o problema numa outra ocasião mais oportuna e com o clima mais adequado. Podemos chamar a segunda opção de EQUILÍBRIO EMOCIONAL.

O profissional bem sucedido é capaz de manter o autocontrole diante das maiores



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

adversidades que possam surgir, sendo capaz de ignorar ofensas e ataques, manter a postura correta ao responder aos colegas e de não descontar em seus colegas de trabalho seus problemas pessoais.

É importante ressaltar que ninguém tem a obrigação de estar sempre sorrindo para os outros, pois situações adversas que não estão relacionadas ao trabalho por si só e sim ligadas a vida pessoal, podem trazer tristezas às pessoas. Mas isso não significa que você deva descontar os seus problemas nos demais colegas e nem que você deva ficar o tempo todo de mau humor.

Conheço diversos profissionais do tipo **NÃO LEVO DESAFORO PARA CASA** (e manifestam isso nas mídias sociais maculando sua imagem pessoal junto aos clientes), que perderam várias oportunidades profissionais por não terem equilíbrio emocional. O mesmo se aplica também a pessoas que por qualquer motivo derramam rios de lágrimas, demonstrando também falta de equilíbrio emocional.

Existem também aqueles profissionais que são difíceis de aguentar, pois são pessoas altamente melindrosas. Para esses, tudo é motivo para ficarem ressentidos. É importante lembrar que as pessoas, muitas vezes sem intenção, dizem algo, que as pessoas melindrosas levam em consideração ao pé da letra e se ressentem. Por isso a dica é relevar tudo que for possível, não se deixando abalar por “probleminhas” em vão, e nem perdendo o domínio pessoal diante de situações adversas. Com certeza isso não só lhe favorecerá profissionalmente, assim como lhe ajudará amplamente no sentido pessoal.

Em resumo, a **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL** é cada vez mais ponderada pelas organizações no momento de uma contratação e demissão. Há uma demanda crescente por **QUALIDADES COMPORTAMENTAIS**. Problemas de relacionamento podem levar a **IMPRODUTIVIDADE** dentro de uma companhia e na prestação de serviços.

**LEMBRE-SE: A COMPETÊNCIA TÉCNICA LHE ADMITE; A COMPORTAMENTAL FAZ VOCÊ CRESCER. JÁ O SEU QUOCIENTE EMOCIONAL PODE LHE DEMITIR.**



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

Augusto Cesar é Especialista em Cerimonial, Protocolo e Etiqueta em Eventos Institucionais ([www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)), professor da UEPA para o curso de Secretariado Executivo Trilíngue. CV: <http://lattes.cnpq.br/4932785716921679>