



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

COMUNICAÇÃO, HABILIDADE E COMPETÊNCIA INFLUENCIA NOS RESULTADOS DA EMPRESA.

Até que ponto uma FALHA DE COMUNICAÇÃO entre colaboradores influencia nos resultados da empresa? E na realização de um evento? E na imagem da marca da empresa no mercado? E você, Secretário Executivo, onde entra sua HABILIDADE e a COMPETÊNCIA no ambiente organizacional para minimizar essas falhas, já que planejar e executar eventos é uma das COMPETÊNCIAS da profissão?

Primeiro vamos entender que uma BOA COMUNICAÇÃO entre todos os colaboradores de uma empresa é fundamental para o bom andamento dos negócios. Ao contrário do que muitas empresas e colaboradores possam imaginar, a COMUNICAÇÃO vai muito além de dizer algo ou dar voz a uma ideia, mas sim fazer com que o outro compreenda exatamente aquilo que queremos expressar, sem que haja RUÍDOS e FALHAS nesta comunicação.

Quando há uma boa comunicação ENTRE OS MEMBROS DE UMA EQUIPE (só existe equipe quando existe comunicação, caso contrário é um grupo) existe também um melhor RELACIONAMENTO e uma melhor interação de todo o grupo de trabalho. Sendo assim ideias, opiniões, sugestões, teorias, são compartilhadas e desse modo podem ser aprimoradas e colocadas em prática, quando necessário. Afinal, COMUNICAÇÃO é o segredo para ter uma EQUIPE ALINHADA E MOTIVADA. E tudo isso é essencial para conquistar bons resultados na empresa ou em eventos.

Provavelmente você já brincou de "telefone sem fio", seja quando criança ou em um curso durante sua vida acadêmica, certo? E sabe que quase nunca o que foi dito no começo da brincadeira correspondia ao dito no final. A mesma coisa acontece em empresas ou equipes que não têm uma COMUNICAÇÃO EFICAZ com seus colaboradores. E isso pode ocorrer tanto entre os colaboradores, quanto de um líder para os colaboradores.

Se todos os colaboradores falam a MESMA LÍNGUA e trabalham efetivamente em EQUIPE, ainda que em áreas distintas de uma mesma empresa ou em um evento, todos sabem o que acontece, avaliarão de forma racional os possíveis problemas e as melhores soluções para resolvê-los. E com certeza, esse alinhamento vai refletir no SUCESSO do evento e nos



resultados da empresa.

Secretário Executivo, já pensou trabalhar sem nunca ser informado sobre o que está acontecendo, nem de quais são os objetivos da empresa? Uma empresa em que você não tem liberdade para conversar com seus superiores ou expressar sua opinião? A **COMUNICAÇÃO** é importante também para manter a **EQUIPE MOTIVADA** a trabalhar e a buscar fazer sempre o melhor.

E onde entra a **COMPETÊNCIA** de cada profissional no processo de comunicação? Primeiro precisamos entender que **COMPETÊNCIA** é conjunto de conhecimentos (adquiridos nas universidades ou compartilhado com profissionais com vasta experiência), habilidades e atitudes que, quando integrados e utilizados estrategicamente, permite atingir com sucesso os resultados que dela são esperados na organização.

Cada um de nós tem uma quantidade extraordinária de informações armazenadas e essas informações servem para a condução de nossas vidas. É impossível que toda nossa sabedoria não sirva para alguma coisa, portanto, **SOMOS COMPETENTES** para muitas coisas e **NÃO COMPETENTES** para muitas outras. Isso pode parecer obvio, mas constantemente nos envolvemos em assuntos ou situações que não dominamos inteiramente e nesse momento nos tornamos **NÃO COMPETENTES**.

Reconhecer as nossas **DEFICIÊNCIAS**, pedir ajuda, **ESTUDAR** e avaliar os problemas, são atitudes corretas que todos devemos ter. A palavra **INCOMPETÊNCIA** não deveria ser aplicada por ser um tanto depreciativa. Você pode substituir a mesma pela expressão "**NÃO COMPETENTE**", bem mais respeitosa.

O **CONHECIMENTO** que temos armazenado é único e extraordinário e deve sempre ser utilizado em prol do desenvolvimento da organização. Temos que ser competentes a ponto de reconhecermos nossas **LIMITAÇÕES** e abrirmos espaço para outros desempenharem o seu papel. Uma organização é dirigida por um grupo de profissionais e cada um tem uma função estabelecida, levando-se em conta sua maior **HABILIDADE**. Os "**ASSUNTOS SECRETARIAIS**" são tratados pelo **SECRETÁRIO EXECUTIVO**, os assuntos contábeis pelo **CONTADOR** e os assuntos médicos, pelo **MÉDICO** e assim sucessivamente.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Cada um deve ser responsável por seus atos e tem a obrigação de FAZER BEM o que sabe fazer de melhor. Não podemos, em hipótese alguma, assumir qualquer responsabilidade por algo que exija MAIOR COMPETÊNCIA, sob pena de desestabilizarmos a estrutura da organização e até um evento corporativo. Fica claro que o SUCESSO DA ORGANIZAÇÃO depende da COMPETÊNCIA e da HABILIDADE de cada colaborador em particular do Secretário Executivo.

Já a HABILIDADE é o grau de competência de um profissional frente a um determinado objetivo. Ter habilidade significa ser MAIS DO QUE CAPAZ, MAIS DO QUE INSTRUÍDO, pois mesmo aquele que houver lido e presenciado tudo sobre um determinado assunto, pode não ser capaz de reproduzir a ação na prática com êxito. HABILIDADE pode ser entendido como um indicativo de CAPACIDADE na produção de SOLUÇÕES para um problema específico. Habilidade, em resumo, é o que fazer com os conhecimentos adquiridos para resolver com EFICÁCIA e EFICIÊNCIA os problemas que se tenha pela frente.

Neste contexto, verifica-se que a principal fonte de CONFLITO INTERPESSOAL mais citada no meio empresarial é a FALHA NA COMUNICAÇÃO. Esse problema ocorre normalmente em virtude de DIFERENÇAS entre as PERCEPÇÕES ou entre os perfis de comunicação. Entenda que, para nos comunicar com clareza e eficiência, devemos entender que somos todos diferentes na maneira como percebemos o mundo e usar esse entendimento como um guia para nossa COMUNICAÇÃO EFICIENTE COM OS OUTROS.

TRÊS HABILIDADES SÃO OS PILARES DA COMUNICAÇÃO CONSTRUTIVA: PERGUNTE, OLHE E OUÇA.

Augusto Cesar tem MBA em Cerimonial, Protocolo e Etiqueta em Eventos Institucionais (www.augustolima.com.br), professor da UEPA para o curso de Secretariado Executivo Trilíngue, Chefe do Cerimonial da UFRA e Mestre de Cerimônias. CV: <http://lattes.cnpq.br/4932785716921679>.