



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Nesta semana eu e meu ex-aluno e Secretário Executivo Rodrigo Viana, a convite da futura Secretária Executiva Luana Fernandes, fomos convidados para uma "conversa" durante um jantar de confraternização entre os colaboradores de uma grande instituição financeira da região, estando presentes o Superintendente e o Presidente da mesma. O assunto em pauta era basicamente COMUNICAÇÃO, TRABALHO EM EQUIPE e LIDERANÇA

como fatores que influenciam no resultado operacional e no clima organizacional.

Entendam que, no ambiente organizacional COMUNICAÇÃO é ARGUMENTO, e a ARGUMENTAÇÃO nutre a CONVERSAÇÃO. Argumentar é PROVAR alguma coisa, INVOCAR razões, explicitar afirmações e JUSTIFICAR os pontos de vista. Consegue-se convencer pelo uso de argumentos honestos, completos e incontestáveis. Contudo, esses argumentos podem se tornar evasivos e sem poder se colocados em momento, tom e circunstâncias

impróprias, comprometendo o clima organizacional.

Um colaborador que saiba argumentar, sabe que, antes de discordar, ele precisa concordar com o outro. Porque IDÉIA não se IMPÕE: TRANSFORMA-SE. Esta é a fórmula "mágica" que abre os caminhos para o êxito de toda e qualquer negociação dentro do ambiente corporativo.

Um outro ponto que você deve observar, é que jamais deve tentar convencer alguém, sem antes conhecer os seus argumentos. E a melhor forma de fazer isso é perguntando: POR QUÊ? Antes de tentar convencer alguém de alguma coisa, é preciso ter consciência de que ninguém está disposto a mudar de opinião a troco de nada.

É importante entender também que os colaboradores têm um certo orgulho das suas opiniões, ideias, dos seus gostos e, de modo geral, não gostam de ser contestados. As idéias e os gostos são patrimônios da pessoa. Não podem ser contestados, mesmo que o nosso interesse seja provar justamente o contrário.

As pessoas reagem quando suas idéias são contestadas e seus gostos criticados. Reagem e se fecham para todos os outros argumentos. Ao contrário, elas se tornam mais acessíveis quando são elogiadas, respeitadas e ouvidas.

Sugiro que antes de mostrar seus argumentos, procure conhecer os argumentos do outro. Deixe-o à vontade para que ele diga tudo o que tem a dizer. Procure fazer com que ele fale mais, perguntando sempre "POR QUE?" ou "COMO?"

Ninguém muda de opinião simplesmente porque é contestado, ao contrário, isso pode até criar um clima de antagonismo no ambiente corporativo. E isso não é bom e tem um impacto no resultado operacional. Sempre que você sentir impulso para contestar alguém, procure saber por que ele pensa daquele modo.

E finalmente PERGUNTE MUITO. Interesse-se pela opinião do outro. Isso, com certeza, fará com que a pessoa se sinta valorizada e você, por sua vez, terá maiores subsídios para melhorar seus argumentos e contribuir para melhorar o ambiente organizacional, as relações interpessoais e também o resultado que se espera da instituição.

UMA OPINIÃO SEM ARGUMENTOS É SOMENTE UMA OPINIÃO. UMA OPINIÃO COM ARGUMENTOS PASSA A SER UM FATO E DESTA FORMA INCONTESTÁVEL, RESPEITANDO SUA OPINIÃO!

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>.