



# 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)

---

Nesta penúltima semana de 2015, uma colega professora da Universidade do Estado do Pará passou uma atividade para os alunos valendo pela quarta avaliação. O tema da resenha foi "COMUNICAÇÃO E SUA IMPORTÂNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO". Fui procurado por um aluno que me pediu uma opinião sobre seu trabalho e verifiquei que o mesmo "passeou" de forma competente pelas várias formas de comunicação existentes, mas, tanto

ele como muitos de nós, esquecemos que um dos principais componentes do processo de comunicação é SABER ESCUTAR.

Já escrevi sobre esse assunto e ressalto novamente: OUVIR é fisiológico; ESCUTAR é psicológico. Se você ouve bem, significa que seu sistema auditivo não tem nenhum problema, ou seja, VOCÊ NÃO É SURDO. Já escutar depende exclusivamente de VOCÊ SE COLOCAR NO LUGAR DO OUTRO, prestar atenção no que o outro está falando, ANALIZAR e AVALIAR seus argumentos. Isso é SABER ESCUTAR. Escutar não é para todo mundo.

Muitas brigas entre casais, colegas de trabalho e amigos poderiam ser evitadas simplesmente se soubéssemos ESCUTAR.

O ato de NÃO ESCUTAR seu colega de trabalho de trabalho, seu filho ou um amigo, seu cônjuge, e até mesmo na era da tecnologia dos dias de hoje, não "saber escutar" uma mensagem de voz, um e-mail, um chat ou um outro meio de comunicação digital pode trazer lhe trazer vários problemas incluindo para a empresa onde trabalha.

Com certeza você e muitos pensam que no processo de COMUNICAÇÃO a parte mais importante é de quem transmite a informação, esquecendo de que RECEBER a mesma é tão importante quanto. Surpreso???? Aprender ESCUTAR é de extrema importância para se ter uma comunicação EFICAZ e EFICIENTE e um comportamento muito valorizado no mercado de trabalho.

Conversando com meus alunos que estagiam em grandes empresas, sejam públicas ou privadas, eles relatam que no mundo corporativo é comum tudo ser para ontem, as cobranças serem maiores do que podem absorver e responder em tempo hábil, incluindo o tempo para se COMUNICAR CORRETAMENTE.

Neste mundo corporativo corrido, é muito fácil falarmos algo importante pela metade, ou até mesmo não falarmos, isso sem contar no uso palavras erradas ou até mesmo sermos mais ofensivo ou grosseiro do que o necessário. Independente das falhas de quem fala, quem sabe ESCUTAR pode amenizar alguns problemas ou no mínimo não transmiti-los adiante.

Quando recebemos uma informação devemos processá-la, entendê-la e principalmente dar um tempo ao nosso cérebro para que nossa reação seja menos intempestiva e emocional e mais PROFÍSSIONAL e OBJETIVA na resolução do problema ou questão comunicada.

Sugiro que não interrompa e não tenha conversas paralelas durante uma conversa. Apenas ESCUTE atentamente seu interlocutor e aguarde ele terminar a sua fala. As vezes a sua dúvida, indignação ou revolta pode ter sido precipitada e ao esperar mais um pouco pela continuidade da comunicação, você entenderá corretamente a mensagem, revendo seu entendimento errado ou precipitado e evitando um comentário desnecessário ou fora de hora.

Estas simples atitudes partindo de quem está recebendo uma mensagem contribuem para FACILITAR A COMUNICAÇÃO e até eliminar problemas que normalmente são causados por comportamentos prejudiciais, tais como escutar apenas o que nos interessa, e a partir desta escuta seletiva tomarmos decisões, respondermos e até mesmo termos comportamentos que geram conflitos que nem sequer existiriam ou precisavam existir.

Preste atenção que todos estes comportamentos partem de quem RECEBE a mensagem, e quando este aplica estes comportamentos em tudo, ou parte do que ouve, se torna muito difícil ter uma comunicação eficiente no âmbito profissional, pessoal ou amoroso.

Então deta forma, o papel mais importante e o que pode resolver todos os problemas da FALHA NA COMUNICAÇÃO é de quem recebe a mensagem? Não! Não é isso que estou dizendo, mas sim, que o receptor pode amenizar e contribuir para melhorar uma falha na comunicação com atitudes e comportamentos positivos e facilitadores.



# 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)

---

Avalie a seguinte situação: se alguém transmite uma informação de maneira perfeita e alguém a recebe – ESCUTA - de maneira perfeita a comunicação então será perfeita, porém se ambos a fazem de maneira imperfeita a comunicação será uma catástrofe. Assim, se VOCÊ conseguir fazer uma boa transmissão ou uma boa recepção – ESCUTANDO - muita informação poderá ser salva em uma comunicação não tão perfeita.

Desta forma, o papel daquele que sabe ESCUTAR pode sim salvar uma comunicação, e em muitas vezes salvar um relacionamento, recuperar um projeto com problemas, solucionar uma crise e até mesmo salvar uma carreira.

Estes comportamentos positivos podem gerar atitudes positivas e não conflituosas em várias direções, desde a pessoa que está em comunicação direta com você, até as que estão indiretamente envolvidas com a comunicação.

A MAIORIA DAS PESSOAS DE SUCESSO ESCUTA MAIS DO QUE FALA. ENTÃO: ENTENDA PRIMEIRO, PERGUNTE E FAÇA DEPOIS.?

Augusto Cesar tem MBA 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, Chefe do Cerimonial da UFRA e Mestre de

Cerimônias. CV: <http://lattes.cnpq.br/4932785716921679>