



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Você já reparou quanta dificuldade temos em ESCUTAR? Quantas discussões, brigas, desavenças poderiam ser evitadas simplesmente se aprendêssemos a ESCUTAR o outro?

Reparem que estou falando ESCUTAR, não OUVIR. Se acha que são a mesma coisa, continue lendo esse artigo.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Vou começar definindo mais uma vez (já escrevi sobre esse assunto em artigos anteriores) o que é OUVIR (entender, perceber pelo sentido do ouvido - é fisiológico) e ESCUTAR (ter o sentido da audição, prestar atenção para

ouvir, se colocar no lugar do outro – é psicológico). Assim, ESCUTAR depende quase que exclusivamente de você.

As duas palavras geralmente são usadas como se fossem completamente intercambiáveis e sinônimas. Contudo, quando lemos as definições de cada uma, podemos perceber que, apesar de terem significados próximos,

tecnicamente, não querem dizer exatamente a mesma coisa. Pare um pouco, pense e reflita sobre essa diferença.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Agora, procure lembrar quantas vezes no trabalho, em casa, no relacionamento pessoal, você foi OUVIDO, mas não se sentiu ESCUTADO. Várias vezes, não é mesmo? Afinal de contas, para OUVIR, basta deixar o som entrar

por um ouvido e sair pelo outro. Mas quando o objetivo é CRIAR COMUNICAÇÃO, apenas isso, passa longe de ser suficiente.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Como você deve se lembrar, FALAR SEM SER ESCUTADO é altamente frustrante e pode levar a graves FALHAS NA COMUNICAÇÃO em um ambiente de trabalho e mesmo no pessoal.

Falar, falar, falar e não ser ESCUTADO eventualmente cansa e cria distanciamento entre as pessoas, até que tudo chega a um ponto em que nem mensagens importantes são comunicadas. Com isso, a RELAÇÃO DE



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

CONFIANÇA vai para o espaço, e o RENDIMENTO DA EQUIPE também.

E por que isso é tão importante para você e para a empresa onde trabalha ou estagia? É importante porque ESCUTAR é uma parte essencial do PROCESSO DE COMUNICAÇÃO. Mas, ao contrário da audição, a escuta não é

inata. Aliás, para ESCUTAR não é nem NECESSÁRIO OUVIR. Pode soar estranho, mas é o mesmo que pensar que todo mundo que fala esteja apto para falar bem em público, sem qualquer preparação. E também quer dizer que

alguém capaz de ler lábios, mas não de ouvir, pode ainda assim escutar melhor que você. ESCUTAR a COMUNICAÇÃO do ponto de vista de quem fala detecta também os sentimentos e a comunicação não verbal. Necessita de

empatia e total atenção.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Olhe que interessante. Você sabia que, pesquisas mostram que um terço da jornada de trabalho de funcionários é gasto OUVINDO (não escutando) outras pessoas? Será que todo essa falatório é necessário? Por outro lado, você

já deve ter reparado que são muito comuns cursos e programas que abordam a parte de ORATÓRIA no processo de comunicação: para fazer melhores apresentações, perder o medo de falar em público, mas quantos você

conhece que ENSINAM A ESCUTAR?



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Como já comentei, as práticas FALAR e ESCUTAR são efetivas quando utilizadas em conjunto. Toda oportunidade que você tem para FALAR, cria uma oportunidade de ESCUTAR - basta você querer.

E, finalmente, deixo um recado para o mundo corporativo, empresarial e acadêmico: enquanto FALAR é útil para manter um alinhamento de informações e disseminar a cultura organizacional para todos os colaboradores,



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

ESCUTAR é essencial para criar um ambiente de engajamento, respeito e comprometimento.

"É PRECISO CORAGEM PARA SE LEVANTAR E FALAR; E TAMBÉM É PRECISO CORAGEM PARA SE SENTAR E ESCUTAR" - WINSTON CHURCHIL.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

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>