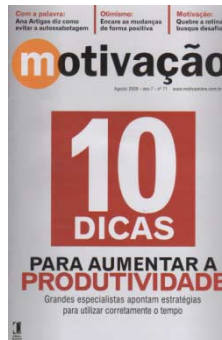


Veículo: Motivação

Data: ago-09



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL | Por Cristiane Dias

PISEI NA BOLA!

Certa vez, um sábio disse: “É a ira que faz com que entremos em uma briga e nosso ego que faz continuarmos nela”. Mas precisamos evitar ao máximo que essa frase faça parte de nosso dia a dia profissional, pois agir assim pode trazer grandes problemas. No entanto, nem todas as pessoas têm a facilidade de deixar de lado a ira e o ego, reconhecer um erro, voltar atrás e pedir desculpas.

ACONTECEU, E AGORA? – Sabemos que a convivência com os outros nem sempre é fácil, mas o que você faz quando age errado com alguém? Reconhece, passa por cima do orgulho e pede desculpas ou deixa do jeito que está e comporta-se como se nada tivesse acontecido?

Conversamos com alguns especialistas e eles foram unânimes ao dizer que o primeiro passo a ser dado é reconhecer o erro e desculpar-se. “Pedir desculpas quando pisamos na bola é um ato que exige honestidade, verdade e um compromisso muito grande com o futuro, com seu desejo de criar o amanhã”, explica Eduardo Shinyashiki, presidente da Sociedade Cre Ser Treinamentos e especialista em desenvolvimento das competências de liderança.

Agora que já sabe que um pedido de desculpas pode salvar um relacionamento profissional, o próximo passo é analisar o que levou você a agir assim. Pode ter ocorrido como consequência de um dia tumultuado, da pressão para realizar suas atividades e, até mesmo, pela falta de afinidade com a outra pessoa. Então, antes de conversar com ela, analise as razões que fizeram com que se comportasse dessa forma. Desse modo, será mais fácil explicar o que deve ter acontecido para você ter pisado na bola com ela.

DURANTE O PEDIDO DE DESCULPA – Procure a pessoa para uma conversa franca, seja sincero e comente sobre os motivos que geraram uma atitude ríspida de sua parte. O conselho da consultora de empresas na área de etiqueta empresarial e marketing pessoal Célia Leão é que, se você errou com o colega e isso aconteceu em público, o pedido de desculpa deve ser diante de todos. “Na primeira oportunidade em que todas as testemunhas estiverem juntas de novo, a pessoa deve se desculpar publicamente, mas, se no momento do acontecido estavam presentes apenas ela e o



E AGORA?

colega, a desculpa tem de ser só diante dele”, alerta.

Preste atenção também em sua postura durante a conversa, pois a psicóloga organizacional e consultora de RH da Human Brasil Tais Helena Cardozo afirma que é através da expressão corporal que a pessoa prova que o pedido de desculpa foi sincero e que a situação não acontecerá novamente: “Você consegue provar isso pelo modo que fala, age e olha. A linguagem corporal diz muito mais que as palavras”.

POR QUE FAZER? – Quando cometemos um erro com um colega de trabalho, a tendência é que o clima fique ruim. Isso ocorre porque ficamos inquietos com o desentendimento, e a probabilidade de que ele atrapalhe seu desempenho profissional é imensa.

Então, se percebeu que o desentendimento é mais sério do que pensava, pois seu pedido de desculpa não resolveu, insista em solucionar essa situação. Você pode conversar com seu líder sobre o acontecido para pedir ajuda e impedir que o problema tome proporções maiores, prejudicando sua imagem junto à gerência.

Mesmo depois de tudo resolvido, você precisa continuar atento ao desenrolar dessa história. Perceba se a relação com seu colega voltou realmente a ser positiva e se estão convivendo bem e respeitando um ao outro.



UMA GRANDE LIÇÃO –

Ricardo Ventura, fundador do Instituto Eu posso!, já pisou na bola, tendo de voltar atrás e pedir desculpas. “Quando um de meus seguros estava terminando e eu precisava de renovação, enviei um e-mail a meu amigo, que era corretor, dizendo que não renovaria com ele, e sim com outro profissional que era meu cliente. Expliquei que gostaria de ser cliente dos dois, mas errei ao fazer isso por e-mail e não deixar bem clara essa troca de ‘negócios’, além de ter definido a situação antes de comunicar meu amigo, que não entendeu nada e achou que era em virtude de valores. Para piorar a questão, como esses dois corretores eram amigos, um achou que o outro estava roubando-me dele, pois tinham um ‘acordo’ de que um não pegaria o cliente do outro. Resultado: tive de ir pessoalmente conversar com eles e explicar tudo, detalhe por detalhe.”

Com base nessa experiência, Ricardo nos deixa uma lição: “Sempre que for enviar um e-mail com certa carga de emoção, escreva e guarde a mensagem no rascunho. No dia seguinte, releia-a e, somente depois disso, envie seu e-mail. Usando essa dica, você poderá evitar pisar na bola e não terá de voltar atrás”.

Visite o site: www.edushin.com.br, www.etiquetacelliao.com.br, www.humanbrasil.com.br e www.euposso.org