

## CAFÉ EMPRESARIAL

### Recorde mundial no ranking de conflitos no trabalho motiva palestra

O povo é caloroso, mas tem horas que esquenta além da conta. Uma pesquisa internacional revelou que o Brasil é campeão mundial em conflitos pessoais no trabalho. Segundo a consultora de etiqueta Maristela Pellegrino, a palestrante do próximo Café Empresarial do Sincomercio, a informalidade nos relacionamentos faz com que os brasileiros se relacionem com mais espontaneidade, porém o excesso de intimidade prejudica a convivência no trabalho.

A pesquisa revelou ainda que as empresas perdem em média duas horas por dia com esses conflitos, na maioria dos casos porque as críticas são levadas para o lado pessoal. É no local de trabalho que as pessoas passam a maior parte de seu tempo. “Por isso é dever de todos torná-lo agradável, harmonioso e motivo de satisfação. Mas conviver com grandes diferenças pessoais não é fácil. Só existe uma saída: treinar respeito, paciência, humildade e se livrar dos preconceitos”, orienta a palestrante.

Ela ressalta que o ser humano tem instintos explosivos, daí o controle da emoção ser uma tarefa tão rara, principalmente quando o que está em jogo é uma discordância de opinião, que fere em cheio o ego de cada um. Entretanto, Maristela frisa que é preciso saber como discordar e, ao mesmo tempo, saber receber as críticas e as respostas negati-



vas, sem transforma-las em raiva. Até porque, “discordar não significa alterar o tom de voz, esbugalhar os olhos, esmurrar a mesa e bater portas. Isso pode ser feito com firmeza e convicção, sem agressões. Ouvir e ponderar uma idéia que não é sua e que inicialmente você discorda pode ser produtivo e trazer uma nova solução para a questão”.

Para a consultora, a melhor saída é ser sincero e não corresponder às agressões. “A humildade é uma ferramenta poderosa para admitir os próprios enganos e reconhecer a razão do outro. Aceitar sugestões é prova de inteligência. É óbvio que nenhum líder deve se reportar ao seu subordinado com palavras e expressões que o desestimulem, que o humilhem ou que o façam sentir-se inútil e fracassado. Fazer um elogio na hora certa e uma advertência com respeito e coerência são atitudes que refletem uma imagem de sabedoria, ética e educação”, conclui.

O próximo Café Empresarial do Sincomercio será realizado no dia 29 de outubro, às 8h30.