

Um instante, uma palavra

**por Tom Coelho*

"Nem todas as conversas irão mudar sua vida, mas qualquer uma delas poderá fazê-lo."

(Liz Dolan)

Quando iniciei minha carreira como palestrante, nos idos de 2003, eu tinha duas crenças muito claras. A primeira, de que uma apresentação, por mais organizada, envolvente e cativante que fosse, não seria capaz de "mudar a vida" de um participante. Sensibilizar, influenciar e até entusiasmar, sim. Porém, promover uma mudança capaz de alterar o curso da história de alguém, parecia-me presunçoso demais.

A segunda crença dizia respeito à duração de uma atividade. Pensava eu que uma mensagem poderosa dependia do conjunto de seu conteúdo. Seria o todo, e não a parte, o que impactaria os presentes.

Ao longo dos anos, aprendi que estava duplamente equivocado...

Qualquer breve momento pode transformar radicalmente o destino de alguém. Tenho vivenciado isso no dia a dia, a cada diálogo, a cada reunião, seja com colegas, amigos, parceiros de negócios ou mesmo o público em geral. É como disse o antropólogo Roberto Crema: "Ninguém muda ninguém, ninguém muda sozinho, mas mudamos nos encontros".

Daí decorre também o êxito ou o fracasso no processo de comunicação, pois há uma sutil diferença entre ouvir, escutar e efetivamente entender o seu interlocutor. É tênue, porém ampla, a distinção entre olhar, ver e enxergar um objeto, imagem ou cena. Há pessoas que falam, mas nada dizem; ou que dizem, mas não são compreendidas.

Não importa o que você disse, mas o que ficou depois do que você disse.

Shakespeare pontuou assertivamente que "leva-se anos para se construir confiança e apenas segundos para destruí-la, e você pode fazer ou dizer coisas em um instante, das quais se arrepende pelo resto da vida". Por isso, sempre procuro alertar que é imprescindível tomar cuidado com as palavras desferidas, em especial nos momentos de irritação. Quando você diz algo que desagrada a alguém, pouca valia haverá em se desculpar posteriormente. Porque não importa o que você disse, mas o que ficou depois do que você disse. O que fica instala-se no peito, dentro do coração, tomando-o por sua morada e de lá não sai mais.

Hoje aprendi que em qualquer intervenção que eu faça, seja em uma palestra ou um treinamento, seja em uma reunião ou em diálogo conciso, basta uma fração de meu discurso para promover a reflexão em qualquer um dos presentes. E como

Uma vez ao ano tenho a honra e o prazer de desfrutar da companhia de um dos principais líderes empresariais do Brasil. Trata-se de alguém com quem convivi anos atrás no cenário institucional e com quem selei uma amizade autêntica e despreziosa. Ensinou-me ele em nosso último encontro: "Na atual fase de minha vida, dou-me o privilégio de escolher com quem, quando e por quanto tempo irei dialogar". É uma grande lição que nos dá a dimensão exata da importância das palavras e do uso do tempo.

cada pessoa é atingida de maneira diferente e em momentos específicos, é grande minha responsabilidade, pois a mensagem pode afetá-las positiva ou negativamente, influenciando suas decisões.

Assim, cuide com atenção e carinho de seus argumentos. E lembre-se de que em comunicação, mais do que a razão, é a emoção quem impera.

* **Tom Coelho** é educador, conferencista e escritor com artigos publicados em 17 países. É autor de "Somos Maus Amantes – Reflexões sobre carreira, liderança e comportamento" (Flor de Liz, 2011), "Sete Vidas – Lições para construir seu equilíbrio pessoal e profissional" (Saraiva, 2008) e coautor de outras cinco obras.

E-mail: tomcoelho@tomcoelho.com.br

Facebook: www.facebook.com/tomcoelhobr

Twitter: www.twitter.com/tomcoelho

Lindekin: www.linkedin.com/in/tomcoelho

Visite: www.tomcoelho.com e www.setevidas.com.br

