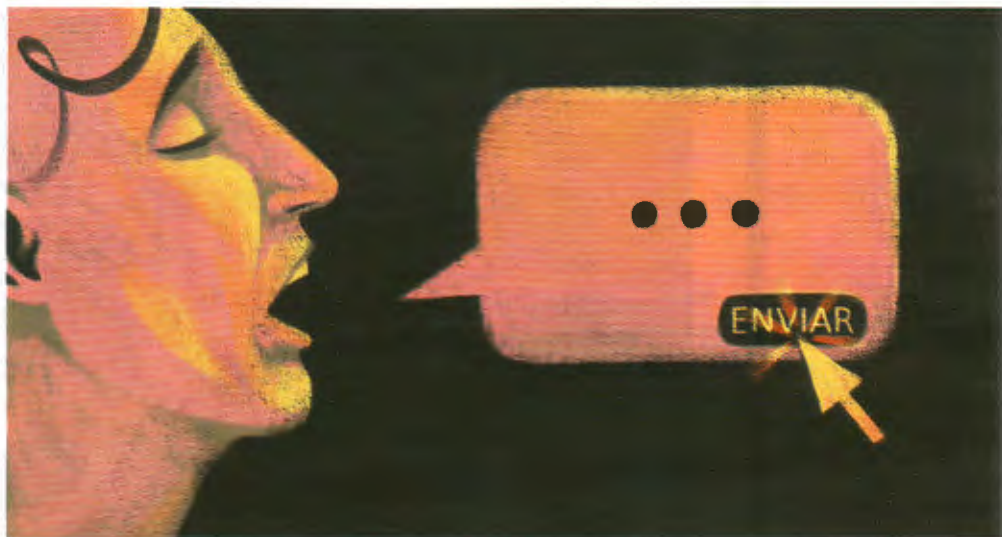


↓
**LUIZ CARLOS
CABRERA**

ESCREVE SOBRE
CARREIRA. É
PROFESSOR DA
EAESP-FGV, DIRETOR
DA AMROP PANELLI
MOTTA CABRERA E
MEMBRO DO ADVISORY
BOARD DA AMROP
INTERNATIONAL



O SILÊNCIO VALE OURO

A nova velocidade da comunicação parece exigir respostas mais rápidas. Aí está o perigo

Fico encantado com a evolução tecnológica que está criando esta nova sociedade sem fronteiras físicas, espalhada por todo o planeta. Em qualquer lugar, a qualquer momento, você olha em volta e quatro em cada cinco pessoas estão falando ou mandando mensagens ou lendo num aparelho eletrônico. Mas, quando se fala do ambiente de negócios, me preocupa a rapidez com que algumas respostas são digitadas e a velocidade com que algumas mensagens circulam pela empresa, impulsionadas pelo comando “responder a todos”. A nova velocidade da comunicação parece exigir respostas mais rápidas. Aí está o perigo.

Para negociar, apresentar projetos ou contestar argumentos ao vivo e em cores, existem recursos importantes, como a entonação da voz, a pausa e o silên-

cio. Na comunicação digital essas características se perdem. Uma vez digitada, a palavra está lá, escrita, indelével e gritante. Numa conversa pessoal, quando se trata de um assunto delicado, o silêncio é um recurso importante para acalmar um interlocutor. Uma pausa na fala pode salvar uma argumentação, pois cria um espaço de reflexão. No ambiente digital não existe o silêncio. Claro, você pode adiar a resposta, mas perderá o tempo e o momento da conversa ou da negociação.

Minha preocupação é que alguns assuntos não deveriam ser tratados, até a sua conclusão, digitalmente. Precisam do contato pessoal, do olho no olho, da expressão corporal e do uso inteligente do silêncio. Receio que a digitalização maciça esteja contribuindo para o crescimento de um dos pecados que, na

minha opinião, acabam com a carreira de um executivo: a superficialidade.

Uma vez tendo recebido a alcunha de superficial, dificilmente o profissional se recupera. Será sempre visto como alguém que “belisca” os assuntos, mas que não contribui para a decisão. Ao responder a e-mails e torpedos de bate-pronto, tentando mostrar rapidez, o profissional causa um dano sério à sua imagem. Pense antes de responder. Faça um silêncio digital, diga que está refletindo e que responderá em alguns instantes. Não se deixe levar pelo impulso da velocidade. Não é a agilidade da resposta que ficará marcada para sempre como o seu atributo mais forte, é a qualidade e a profundidade do que você está dizendo. Numa discussão, lembre-se de usar o silêncio para esfriar os ânimos ou para provocar a reflexão. Vai funcionar.