

ESCUTATÓRIA na organização pública:

**A importância de um ambiente propício
para sua efetividade**

A escutatória é um termo que vem ganhando espaço no mundo corporativo e tem se mostrado essencial para o sucesso de uma organização, especialmente no setor público. A escuta ativa é a capacidade de ouvir com atenção e compreender a perspectiva do outro, colocando-se em seu lugar e buscando entender seus anseios e necessidades.

No setor público, ela é fundamental para a efetividade das políticas públicas. Afinal, as decisões tomadas pelos gestores públicos afetam diretamente a vida da população.

Façamos uma pausa para uma pergunta: De que forma a escutatória pode ser aplicada?

A resposta é bem simples, ela pode ser aplicada em diversos âmbitos da organização pública. Por exemplo, na elaboração de políticas públicas, é importante que os gestores públicos escutem as demandas da população e dos demais atores envolvidos no processo, pois compreender suas necessidades e anseios pode levar a uma formulação mais eficiente de suas ações e, conseqüentemente, a melhores resultados.

Além disso, pode ser aplicada na gestão de conflitos, pois a resolução de conflitos é uma das principais funções do gestor público e a escutatória pode ser uma ferramenta importantíssima nesse processo. Ao escutar ativamente as partes envolvidas, o agente público pode compreender melhor as motivações e interesses

de cada um e, assim, buscar uma solução que seja justa e satisfatória para todos.

Chamamos a sua atenção para outro ponto: a comunicação e a população!

Muitas vezes, as decisões dos gestores públicos afetam diretamente a vida da população e é importante que essas decisões sejam explicadas de forma clara e transparente, simplificada. Ao escutar as dúvidas e questionamentos da população, os agentes públicos podem entender melhor as preocupações dos cidadãos e buscar formas de saná-las.

Para que a escutatória seja efetiva na organização pública, é preciso que haja um ambiente propício para sua prática. Isso significa que os agentes públicos precisam estar abertos à escuta ativa e valorizá-la como uma ferramenta importante para o sucesso da organização. Além disso, é preciso que a cultura organizacional incentive esta prática e que os colaboradores sejam capacitados e treinados para desenvolver essa habilidade.

Em resumo, a escutatória é uma ferramenta fundamental para o sucesso da organização pública. Ao escutar ativamente os cidadãos e demais atores envolvidos no processo, os gestores públicos podem compreender melhor suas necessidades e anseios e tomar decisões mais acertadas. Por isso, é importante que seja valorizada e incentivada para que possam desempenhar sua função de forma mais efetiva e satisfatória.