

SKU – 050.138

## Você está ouvindo ou escutando



Ao conversar pessoalmente com alguém – seja um amigo, um familiar ou colega de trabalho – com que frequência você realmente consegue pensar em mais nada além das palavras que estão saindo da boca da outra pessoa? Provavelmente não com muita frequência. E é bem possível que você já tenha passado por situações constrangedoras, como aquelas em que você é apresentado a alguém, em uma reunião ou até mesmo num evento corporativo, e depois de alguns minutos de conversa você simplesmente não consegue se lembrar do nome da pessoa – sendo que certamente foi a primeira coisa que ela te disse ao te conhecer!

Mas calma, você não está sozinho nessa. Já está comprovado que apenas 1 em cada 10 pessoas possui uma habilidade nata de escutar de forma eficaz. Além disso, a grande maioria das pessoas consegue se lembrar de apenas entre 20% a 40% do que ouve durante uma conversa.

Estamos tão distraídos com as notificações do celular, com as incontáveis tarefas e reuniões da agenda, que lutamos para nos concentrar e ouvir quando as pessoas falam conosco. E se não formos distraídos pela tecnologia, nossos próprios pensamentos podem nos impedir de estar atentos à outra pessoa. Muitas vezes pensamos que estamos escutando, mas na verdade estamos apenas esperando para falar, seja para contar nossa própria história, oferecer conselhos ou até mesmo fazer comentários sobre o que acabou e ser dito. Em outras palavras, não estamos ouvindo para entender, mas sim para responder.

É importante observar que há uma diferença sutil, mas importante, entre ouvir e escutar.

Ouvir é um ato fisiológico, relacionado ao sentido da audição, e que envolve nossa capacidade de descompactar o significado das palavras e os silêncios intermediários.

Já a escuta parte da premissa de que há uma atenção genuína no que está sendo dito, há um interesse no diálogo. E verdade seja dita, é tão bom quando percebemos que a pessoa com quem estamos conversando está realmente ali, escutando o que temos pra dizer, não é?! Isso é o que chamamos de **escuta ativa**, uma habilidade essencial e uma das melhores maneiras de se conectar com outra pessoa – e que é válida e importante tanto para nossos relacionamentos pessoais quando para nossa dinâmica profissional.

Quando falamos de ambiente corporativo, a qualidade do diálogo é ferramenta decisiva para o bom relacionamento entre colegas e parceiros de trabalho, e vai refletir diretamente no desempenho das tarefas e seus resultados.

Uma pesquisa feita em 2018 pela revista *The Economist*, intitulada “Barreiras de comunicação no ambiente de trabalho atual” (tradução livre para *Communication barriers in the modern workplace*) entrevistou cerca de 400 executivos dos EUA com objetivo de demonstrar os impactos da comunicação ineficaz no ambiente de trabalho. Em linhas gerais a pesquisa revela que 86% dos altos executivos, gerentes e coordenadores em empresas americanas sofrem por falhas de comunicação, que levam a perdas de produtividade, perda de prazos de projetos e vendas que não fecham. Além dos resultados negativos para o negócio, os problemas de comunicação também geram estresse para 52% dos profissionais que responderam ao questionário.

A boa notícia é que a escuta ativa é uma habilidade treinável, que pode ser aprimorada.

### **Aprimorando nossa forma de escutar**

Desenvolver a habilidade de escuta ativa nos permite focar numa melhor compreensão do outro, além de melhorar nossos relacionamentos, promovendo confiança, reduzindo conflitos e aumentando nossa capacidade de motivar e inspirar aqueles com quem estamos nos comunicando. Escutar genuinamente nos leva a colocar nossa atenção no mundo de outra pessoa, o que cultiva a conexão.

Existem diversas formas pelas quais podemos nos tornar melhores ouvintes. Aqui estão apenas 5:

#### **1. Comece com mente aberta e aceitação**

Muitos de nós julgamos constantemente o que os outros dizem e pensamos o tempo todo sobre qual conselho oferecer enquanto os ouvimos falar. Procure eliminar esse padrão estando 100% presente na escuta, se concentrando mais no que a pessoa está dizendo e menos em sua própria interpretação. Antes de iniciar uma conversa, proponha-se a:

- Ficar totalmente presente e ouvir profundamente;
- Deixar de julgar o que a outra pessoa está dizendo;
- Abster-me de dar conselhos que não foram expressamente solicitados;
- Evitar interpretar a experiência dessa pessoa.

## **2. Fique atento, mas relaxe o olhar**

A ideia por trás da escuta ativa não é forçar os olhos ou se concentrar demais, mas estar atento ao outro de maneira natural e focada. É melhor eliminar as distrações – pare outras atividades e deixar o celular de lado por alguns minutos – pois isso pode te desconcentrar. Se o padrão de fala ou o sotaque de alguém começar a chamar sua atenção, volte o foco para as palavras em si.

## **3. Ouça as palavras e o silêncio entre elas**

A maioria de nós se sente desconfortável com pausas e aquilo que muitas vezes consideramos “silêncios constrangedores”. Mas nessas pausas podemos refletir sobre o significado do que a pessoa acabou de dizer. Tente evitar que sua mente divague durante esses momentos de silêncio, pois pode haver significado por trás da própria pausa.

## **4. Faça perguntas abertas**

Quando achar apropriado se envolver em uma resposta, faça perguntas que sejam abertas, como: Como foi isso? Como você se sentiu? Isso contribuirá para um melhor diálogo e lhe dará a chance de continuar obtendo informações. Todo mundo tem algo a dizer, uma história para contar e palavras com as quais podemos aprender. Escute verdadeiramente as pessoas ao seu redor, seja alguém que você conhece bem ou um alguém que você está conhecendo agora novo conhecido. Você nunca sabe aonde as palavras de outra pessoa podem levá-lo.

## **5. Dê feedbacks**

Demonstre que você entendeu o que a pessoa disse através de um Feedback, que nada mais é do que recapitular de forma amigável o que você acabou de escutar. Essa é uma ótima forma de mostrar ao outro que você assimilou o que foi dito, além de desmontar um interesse genuíno na conversa.

Escutar nos permite saber. Ouvir sem escutar nos leva para o campo da suposição - campo perigoso tanto para relacionamentos pessoais quanto profissionais, uma vez que aumenta a chance de tirarmos conclusões precipitadas e erradas.

Então fica aqui a dica: um dos valiosos segredos para ser um profissional cada vez melhor - e um melhor parceiro(a), pai/mãe, amigo(a), colega - é escutar verdadeiramente aqueles que estão à sua volta. Pratique a escuta ativa!

**“Escutar é muito mais do que permitir que o outro fale enquanto espera uma chance de responder... A beleza de escutar é que, quem é escutado começa a se sentir aceito, começa a levar suas palavras mais a sério e a descobrir seu verdadeiro eu. Escutar é uma forma de hospitalidade espiritual pela qual você convida estranhos para se tornarem amigos.”**

Henri Nouwen, professor e escritor

Para saber mais sobre a pesquisa Communication barriers in the modern workplace da revista The Economist, acesse o link:

[https://impact.economist.com/perspectives/sites/default/files/EIU\\_Lucidchart-Communication%20barriers%20in%20the%20modern%20workplace.pdf](https://impact.economist.com/perspectives/sites/default/files/EIU_Lucidchart-Communication%20barriers%20in%20the%20modern%20workplace.pdf)

## **Informações do Autor**

## **Nome**

Experiência de 18 anos na indústria farmacêutica, nas áreas de Marketing, Eventos, Projetos e Treinamento e Desenvolvimento da Força de Vendas. Nos últimos anos dentro do corporativo, tive a oportunidade de ministrar workshops e treinamentos em autoconhecimento e meditação. Psicoterapeuta integrativa, com diversas formações em coaching e terapias holísticas, hoje dedico minha carreira a guiar pessoas na jornada de autoconhecimento, ajudando-as a encontrar a chave que abre as portas para uma vida plena e saudável. Foi a partir da minha própria autodescoberta, usando técnicas de vanguarda que tratam o ser em sua totalidade, que eu desenvolvi uma forma de atendimento que tem ajudado muitas pessoas a se descobrirem dentro de sua própria história. Através de uma abordagem positiva e consciente dos desafios da vida, ajudo as pessoas a “ligar os pontos” quanto às muitas influências que guiaram suas decisões de vida e, assim, superar obstáculos para direcionar suas vidas para o caminho que desejam.

[contato@julianacoria.com](mailto:contato@julianacoria.com)

## **Direitos Autorais**

O conteúdo deste artigo é de inteira propriedade do “Autor”, e seus respectivos direitos autorais são protegidos pela Lei 9.610 de 19.02.1998. Qualquer uso, divulgação, cópia ou disseminação de todo ou parte deste material sem a citação da fonte, são expressamente proibidos.

## **Responsabilidades Autorais**

Adicionalmente além dos direitos da posse do conteúdo, também incide sobre o “Autor” os deveres e responsabilidades sobre sua criação de conteúdo. Este artigo é de inteira responsabilidade do “Autor” e pode não refletir necessariamente a linha educacional, conceitual, ideológica ou programática da SBTD – Sociedade Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento.

## **Key Words deste Artigo (em ordem alfabética)**

- Comunicação
- Escuta ativa
- Escutar
- Feedback
- Ouvir
- Silêncio

