

10 dicas valiosas para desenvolver a habilidade de ouvir as pessoas

Alexandre Prado – Líderes Empresariais

Em um mundo moderno, onde o tempo é escasso e as pessoas fazem tudo correndo e ao mesmo tempo, permitir-se realmente parar e ouvir o que o outro está falando é desafiador.

Ouvir, realmente, é muito raro. É necessário, por exemplo, limpar a mente de todos os ruídos e interferências do próprio pensamento durante a fala alheia.

Aqueles que desenvolvem esta habilidade relatam que os resultados alcançados são infinitamente melhores. E esta **competência** é aplicada e válida em todos os contextos: familiar, profissional ou social.

Nelson Mandela disse certa vez: “Se você falar com um homem numa linguagem que ele compreende, isso entra na cabeça dele. Se você falar com ele em sua própria linguagem, você atinge seu coração.”

1. **Ouçã** – por mais simples que pareça, ouçã sem interromper. Permita ao seu interlocutor se expressar até o fim, mesmo que não esteja de acordo com o que ele esteja falando.
2. **Só ouçã** – enquanto o outro fala, não realize outra tarefa, não se distraia, não pense nos seus problemas. Sons e aspectos podem distrair. Mantenha-se concentrado somente no que diz o outro.
3. **Demonstre interesse** – todos têm algo a falar. Tenha interesse genuíno pelo que fala o outro. Interaja com seu interlocutor e pergunte se tem dúvida de algo. Sua compreensão exata do que o outro está falando é prova de que você escuta o outro. Além de, fazendo perguntas pertinentes, você demonstra que está ouvindo e está interessado. Todos gostam de ser objeto de desejo. Até você!
4. **Use o feedback** – antes de responder, busque a compreensão exata do que o outro quis dizer. Parafrasear ou repetir o que o outro disse, mesmo que com suas palavras, é um meio útil.
5. **Não julgue** – enquanto o outro se expressa, simplesmente escute. Só! Deixe o julgamento para depois, se este for o caso. Realize uma coisa de cada vez: ouçã, processe, opine, tudo a seu tempo!
6. **Primeiro ouçã**, depois responda – enquanto o outro fala, simplesmente escute. Após sua real compreensão, processe o que foi dito e prepare sua resposta. Se, enquanto o outro ainda está falando, você já está preparando sua resposta, você ainda não tem todos os elementos necessários para a melhor resposta.
7. **Seja paciente** – cada pessoa é diferente da outra, cada pessoa tem um tempo e uma velocidade de processamento de ideias e da fala. Respeite pacientemente o tempo do outro. Não o interrompa até ele ter terminado. Não fique sugerindo palavras quando ele estiver hesitando ou dando uma pausa.

8. **Agora não dá** – seja honesto com seu interlocutor. Não permita que ele comece sua fala, se você já sabe que não poderá dar a devida atenção ou não terá o tempo disponível. Será muito elegante dizer que se interessa pelo que ele deseja compartilhar, mas que neste exato momento isso não é possível, pois o tempo é insuficiente. Seja honesto e respeitoso!

9. **Escute**, sem envolvimento emocional – mantenha-se calmo diante do que o outro está comunicando. Procure não se deixar levar pelas emoções. Atente para a estrutura do que o outro fala, atenha-se aos fatos.

10. **Atenção à comunicação não verbal** – Pessoas que não estão prestando a devida atenção ao que o outro diz, costumam demonstrar isso através de agitação de alguma parte do corpo (pernas, mãos etc.), ficam balançando objetos (lápiz, canetas etc.), ficam olhando para o relógio ou para o entorno.

Mantenha-se conectado ao outro, atento ao outro!

Fonte: artigo originalmente publicado na revista *Business Review Brasil*