

Aprimore seus relacionamentos e habilidades de negociação, cultivando uma prática de escuta ativa

Minhas conversas tendiam a girar em círculos e as reuniões eram uma perda de tempo - até que aprendi habilidades de escuta ativas



imagem: gustavofraza0

“Quando você fala, você está apenas repetindo o que você já sabe. Mas se você ouvir, você pode aprender algo novo.” - Dalai Lama

Há sete meses, tivemos uma oficina de comunicação em meu escritório, sobre a importância da escuta ativa em nossa vida. Eu não sabia da palavra em si até então, sua importância e seu significado real.

Até então, minhas conversas com colegas costumavam andar em círculos sem chegar a nenhuma solução. Isso levou a mais reuniões e simplesmente desperdiçou meu tempo. No início, comecei a aprender sobre escuta ativa apenas para melhorar minha vida profissional, mas se tornou muito mais do que isso.

Quando comecei a pesquisar mais sobre o assunto, tomei conhecimento de minhas comunicações com outras pessoas e comecei a implementar alguns exercícios para melhorar minha audição, percebi uma mudança tremenda em minhas atividades diárias. Os principais resultados foram que minha mente ficou mais calma, pude negociar com as pessoas e fazer meu trabalho com elas, fiquei mais aberta às opiniões dos outros e, assim, consegui ganhar sua confiança e construir melhores relacionamentos.

Melhorar suas habilidades de escuta ativa pode melhorar todos os aspectos de sua vida, independentemente de sua profissão. Melhora suas habilidades de negociação, seu relacionamento com sua família, amigos e colegas, qualidade de vida, tudo.

O que é escuta ativa?

A escuta ativa não é simplesmente dar atenção aos outros, mas também mostrar-lhes por sinais verbais e não verbais que você está digerindo o que eles estão dizendo:

- Compreender suas palavras e emoções não ditas, em vez de se concentrar apenas em suas palavras.
- Ver o ponto de vista deles sem nenhum julgamento de sua parte.
- Colocar-se no lugar deles e pensar por que eles se sentem dessa maneira.

Faz com que a outra pessoa se sinta valorizada e como parte da conversa. Você entende a perspectiva de outra pessoa e, assim, ganha a confiança de outras, evita mal-entendidos, torna-se um melhor jogador de equipe, melhor parceiro e uma pessoa melhor em geral.

Por que a escuta ativa é importante?

Recentemente, assisti a uma palestra TEDx, [The Power of Listening, de William Ury](#), onde ele explica a importância de ouvir durante as negociações. Mas quando pensei mais sobre seus pontos, descobri que eles eram relevantes para todos os aspectos de nossa vida.

1. Ajuda-nos a compreender o outro lado

Negociamos e nos comunicamos com as pessoas todos os dias, para fazê-las entender nossa perspectiva, resolver problemas, obter soluções e fazer as coisas funcionarem em todos os aspectos de nossa vida.

Quando você está tentando realizar uma mudança ou fazer as coisas funcionarem para você mudando a mente da outra pessoa, como você pode fazer isso se não entende o que está acontecendo em primeiro lugar? Se você não entende de onde eles estão vindo? E se a perspectiva da outra pessoa for uma solução melhor e mais simples para o seu problema?

Muitas vezes subestimamos a importância de compreender o outro lado e tentamos impor nossas opiniões aos outros. Esquecemos que isso não funciona conosco, também não funcionará com os outros.

2. Ajuda a se conectar com outro ser humano e gera confiança

Você já passou por situações em que acha que pode trabalhar extremamente bem com uma determinada pessoa ou equipe? Você já se perguntou por quê? Porque haveria uma **comunicação honesta** entre vocês dois / os membros da sua equipe. Em boas equipes, você pode expressar livremente seus pensamentos e opiniões sobre o assunto em questão, saiba que os outros valorizam sua opinião. Você tem essa confiança e vínculo com eles.

Nada é mais importante para nós do que nos sentirmos valorizados - que fazemos parte de uma causa ou processo maior. Quando obtemos essa confiança, temos um desempenho superior.

Agora inverta a situação. Você precisa fazer a outra pessoa sentir o mesmo para construir confiança, formar relacionamentos e, finalmente, realizar o trabalho.

3. Torna mais provável que a outra pessoa nos ouça

Quando você escuta ativamente e faz com que a outra pessoa se sinta valorizada e constrói a confiança e o relacionamento, provavelmente receberá o mesmo. Tão simples como isso. Há mais probabilidade de essa pessoa ouvir seus pensamentos e opiniões neste caso porque você fez o mesmo. Isso leva a conversas honestas, sem lacunas de comunicação, levando a uma solução viável.

Quando você estiver pronto para ouvir os outros, eles se tornarão automaticamente mais abertos para ouvi-lo.

“A escuta ativa não custa nada, mas traz enormes benefícios.” - William Ury

Se é tão importante, por que muitos de nós não ouvimos?

Inconscientemente, muitos de nós sabemos a importância de ouvir. Mas nunca o implementamos conscientemente. Porque? Abaixo estão as três razões principais:

1. Porque estamos pensando apenas em nós mesmos

[William Ury diz](#) que muitas vezes em nossas conversas, ouvimos o que a outra pessoa está dizendo e nossa mente também processa nossas opiniões simultaneamente. Isso coloca o foco em nós, e não no orador.

Mesmo bons ouvintes são frequentemente culpados de avaliar criticamente o que está sendo dito antes de compreender totalmente a mensagem que o falante está tentando comunicar. Porque nós, como humanos, geralmente tendemos a sobrepor nossos julgamentos e preconceitos às palavras / sentenças que ouvimos dos outros e formar uma opinião nós mesmos sem primeiro pensar na perspectiva do falante.

Temos a tendência de sobrepor nossa experiência ao que estamos ouvindo, o que pode nos levar a nos tornarmos muito egoístas, sem perceber o impacto de nossas palavras e ações nos outros. Se estivermos focados em nós mesmos (e especialmente em nossas experiências negativas relacionadas ao assunto da conversa), nos colocamos em uma mentalidade de julgamento, formando opiniões e preconceitos com base em nossos próprios pensamentos ao invés do que a outra pessoa está realmente tentando comunicar.

2. Sentimos que estamos sempre certos

[Ronnie Polaneczky \(em uma palestra TedX chamada The Power of Deliberate Listening\)](#) afirma que os humanos fundamentalmente se consideram estar certos o tempo todo. Nós pensamos que podemos estar certos ou podemos estar

errados, nada entre os dois. Mas o que esquecemos é que a maioria das situações da vida cai nas áreas cinzentas e nem sempre são pretas e brancas.

Em qualquer discussão, sua opinião ou respostas podem fazer parte do quebra-cabeça. A solução da outra pessoa pode complementar a sua. Você nunca saberia sobre o resultado completo, até ouvir.

É extremamente difícil, mas dizer a si mesmo que você não está certo em todas as circunstâncias nos torna melhores conversadores e abre nossas mentes para diferentes opiniões e perspectivas. Do contrário, podemos nos ver em situações como não assumir nossos problemas - culpar os outros ou ficar na defensiva.

3. Não priorizamos o que precisamos ouvir

A mente humana pode processar apenas uma quantidade definida de informações em um minuto.

Portanto, quando você faz várias tarefas ao mesmo tempo, não tem o foco completo em uma atividade ou tarefa e tende a não estar nem aqui nem lá.

Quando você tem várias tarefas para realizar, priorize o que você precisa se concentrar primeiro. Em uma conversa, isso significa prestar atenção apenas na conversa.

Perder o foco leva a vários itens de acompanhamento e lacunas de comunicação no entendimento, resultando em más decisões e resultados.

Os pontos acima giram em torno do que *estamos* fazendo. Gostaria de reiterar que tendemos a receber o que damos. Ao me tornar um ouvinte melhor, minha voz também é ouvida. Se eu estiver mais aberto a outras opiniões, as minhas também serão bem-vindas. Tão simples como isso. Se a escuta ativa não ocorre, na maioria das vezes acabamos andando em círculos, sem chegar a nenhum ponto final ou solução.

Como tornar a escuta ativa um hábito

Portanto, agora que lemos sobre o que é escuta ativa, qual é a sua importância e como tendemos a não implementá-la nós mesmos, quero falar sobre como se inculcar para fazer escuta ativa em sua vida cotidiana.

Mesmo que pareça difícil no início, a prática diária produz mudanças dramáticas. Essas dicas e métodos exigiam consistência por um longo período para que eu alcançasse resultados. Requer questionar-se, suas crenças, abandonar seus preconceitos, seus julgamentos e seus estereótipos, o suficiente para respeitar o processo de pensamento da outra pessoa.

Implementei esses métodos por mais de seis meses e vi mudanças positivas em meus relacionamentos, tanto em casa quanto no escritório. No entanto, também sei que tenho um longo caminho a percorrer. Espero que eles ajudem você também.

1. Limpe sua mente completamente (ou o máximo que puder)

Nosso cérebro é a máquina mais complexa do planeta. Tem tanta coisa acontecendo, o que leva você a ter múltiplos processos de pensamento acontecendo em sua cabeça. Assim, fica muito mais difícil se concentrar na outra pessoa e ouvir por causa dos níveis mais elevados de ruído e distração causados pelo seu cérebro.

Você precisa limpar sua mente para ouvir.

O que fazer:

Quando você souber que está entrando em uma reunião importante ou tendo uma conversa importante, reserve um minuto para passar um tempo consigo mesmo. Respire fundo e medite por um período específico de acordo com sua conveniência. Vá para um lugar silencioso e não fale. Se você não conseguir encontrar um lugar silencioso, pelo menos não fale.

No Ted Talk de Julian Treasure, [5 maneiras de ouvir melhor](#), ele aconselha passar três minutos em silêncio, sem

distrações por um dia, para limpar sua mente. Para reajustar seus ouvidos e recalibrar, para que você possa ouvir o silêncio novamente. Você pode combinar essa prática com a meditação.

O que me ajudou

Quando comecei a praticar o desanuviamento da cabeça, costumava meditar cinco minutos por dia e também tirar um minuto antes de entrar em uma reunião ou conversa. Essas práticas me ajudaram muito. Eu me senti muito mais calmo e à vontade. Se você for alguém como eu, que tem medo do palco, isso também o ajudará em situações de grupo. Consegui absorver mais informações em minhas reuniões e minha capacidade de concentração também aumentou. Mais tarde, conforme continuei praticando, precisei de menos tempo para clarear minha cabeça.

Quando comecei, não conseguia me concentrar em nada. Minha mente se distraiu facilmente. Então, para resolver o problema, usei vídeos de meditação guiada no YouTube. Eles me ajudaram muito. Existem centenas deles disponíveis e você pode escolher qualquer coisa de acordo com sua preferência. Se você começar a pensar demais ao focar em si mesmo, focar em um objeto específico ao seu redor por um minuto também ajuda.

2. Remova distrações

As distrações desviam seu foco do assunto em questão e reduzem a eficácia de sua escuta e conversa. Quanto mais distrações você tem ao seu redor, mais você tende a se distrair com esses elementos.

O orador percebe se você está distraído, e isso atrapalha seu próprio fluxo de pensamento ou emoções. Muitas vezes isso irrita as pessoas.

Tenho certeza de que muitos de nós ficamos irritados porque outra pessoa está usando o telefone ou olhando para outros assuntos quando tentamos comunicar algo a ela.

O que fazer

Certifique-se de participar de suas reuniões em locais silenciosos. Feche sua porta. Certifique-se de ter uma boa conexão com a Internet e feche todos os outros aplicativos ou guias do navegador (no caso de reuniões virtuais). Coloque seu telefone no modo silencioso. Fique de frente para a parede e sente-se (para reuniões) ou em um canto (para comunicações cara a cara). Bloqueie sua agenda para reuniões, avise as pessoas que você não estará disponível nesse período.

Desligar o telefone ajuda. Se você não pode fazer isso, configurar [um bypass de emergência](#) para contatos que devem ser capazes de contatá-lo pode ajudar. Sua solução

para isso pode ser diferente, mas o objetivo final é minimizar o número de distrações que você terá durante a conversa.

O que me ajudou

Desde que comecei a praticar a escuta ativa após o bloqueio do COVID, evitar distrações se tornou mais fácil. Apenas duas pessoas estão hospedadas em minha casa (meu marido e eu), portanto, não houve muitas distrações. Tentei uma combinação de todas as práticas mencionadas acima e todas elas me ajudaram tremendamente.

Também sou uma pessoa que mantém muitas abas abertas no meu laptop e tenho o hábito de alternar entre elas. Então, fechar todas as abas, exceto as necessárias para a reunião, me ajudou muito. Anteriormente, eu tinha o hábito de navegar no meu telefone no Instagram ou no Facebook em reuniões (onde não precisava falar). Desinstalar todos os aplicativos de mídia social e desligar meu telefone durante meu horário de trabalho me ajudou muito.

3. Concentre-se apenas no orador e não em você mesmo

Ok, deixe-me avisá-lo, praticar isso foi extremamente difícil para mim.

Sempre fui uma pessoa que costumava pensar e formar opiniões sobre as palavras ouvidas simultaneamente quando as palavras eram ditas. E a resposta também costumava

começar a se formar na minha cabeça. Muitas vezes, acabei interrompendo as pessoas quando falavam, mas odiava quando outras pessoas faziam isso comigo. Isso reduziu a qualidade de minhas conversas, o que lamento.

Mas a boa notícia é que, uma vez que coloquei um esforço consciente para melhorar meu processo de pensamento, os relacionamentos e a confiança surgiram automaticamente.

O que fazer

Ouçã o que o interlocutor está dizendo e concentre-se apenas nisso e armazene-o em seu cérebro. Antes de precisar responder, pare de dois a três segundos para pensar em sua resposta e depois fale. Não faça os dois processos simultaneamente.

Com o tempo, você começará a ter mais consciência de seus pensamentos por padrão. Isso se tornará normal.

O que me ajudou

No começo eu ainda acabava pensando ao mesmo tempo, mas comecei a ter mais consciência dos meus pensamentos. Quando percebia que estava repetindo o erro, dizia a mim mesma e voltava a me concentrar no alto-falante.

Também escrevi em um pedaço de papel e coleí na minha frente: “ **Concentre-se no alto-falante** ”. Portanto, isso também funcionou como um lembrete para mim na época do

COVID. Com sorte, eu seria capaz de me lembrar o suficiente quando começarmos as reuniões presenciais novamente. Mas sei que estou a caminho de me reprogramar.

Ainda não cheguei lá e provavelmente precisaria de mais prática, mas o número de interrupções em meus processos de pensamento diminuiu. Quando sou interrompido por eles, levo menos tempo para voltar o foco no orador.

4. Esteja pronto para aceitar erros ou opiniões opostas

Desde que me lembro, sempre fui uma pessoa defensiva. Eu costumava sempre achar que estava certo. Foi preciso muita paciência de meus pais ou cônjuge apenas para me fazer sentar e perceber que errei em algum lugar. Odiei ser provado que estava errado. Tenho certeza de que há muitos de vocês por aí, que têm características semelhantes ou enfrentaram situações semelhantes.

E essa atitude também impactou meus relacionamentos. Existem dois caminhos que você pode seguir a partir dessa atitude: ficar na defensiva ou culpar os outros. Assim que percebi isso, comecei a me esforçar para parar de cometer os mesmos erros.

O que fazer

Faça perguntas - é simples assim. Quando conhecia alguém cujas opiniões eram diferentes das minhas, em vez de levar

apenas as palavras deles ao meu coração, costumava questioná-lo: "O que o fez pensar assim?" ou "Qual foi o seu processo de pensamento por trás disso?"

Ao fazer isso, você fica sabendo da perspectiva da outra pessoa sobre o assunto em particular, em vez de julgá-la abertamente e entendê-la mais. Isso leva a uma conversa honesta e resolve o problema, se houver, ou você chega a uma conclusão.

Uma ou mais das quatro coisas tendem a acontecer:

1. Você percebe que estava certo (Yay !!)
2. Você percebe que a outra pessoa estava certa e por que
3. Ambas as soluções são parte de um quebra-cabeça e se encaixam perfeitamente
4. Vocês entendem as perspectivas um do outro (você percebe que ambos estavam certos em seus caminhos, uma pessoa não precisa estar completamente certa ou errada. A vida é cheia de áreas cinzentas) e tenta chegar a um terreno comum.

O que me ajudou

As conversas abertas com meu parceiro e o registro no diário foram os que mais me ajudaram. Tenho a sorte de ter um

parceiro que é tão aberto a opiniões diferentes e, mais importante, que é um bom ouvinte. Todos os dias depois do trabalho, costumávamos considerar um incidente ocorrido naquele dia e discutir como poderia ter sido tratado de forma diferente. Qual foi o meu erro e como poderia ter melhorado?

E escrever as lições que aprendi durante o dia também ajudou. Isso tornou minha jornada mais real. Também tentei não cometer os mesmos erros ou ter os mesmos preconceitos no dia seguinte. A palavra-chave aqui é “experimentado”. A mudança demorou muito mais do que eu esperava. Mas estava tudo bem. Algo é melhor do que nada, é o que eu costumava dizer a mim mesmo.

Uma transformação interna nunca é fácil. Deixar de lado estereótipos ou preconceitos que foram absorvidos em você desde o nascimento é cada vez mais difícil. Não há atalho para isso. Aceite o máximo de ajuda que puder de seus entes próximos e queridos. Questionando-se constantemente é a chave.

5. Tente não julgar os outros

Isso parece fácil, mas é muito difícil de implementar.

Quando julgamos? Quando sentimos que alguém está fazendo algo que não é normal ou errado, **segundo nós**. Por exemplo, quando eu costumava usar apenas jeans, minha avó costumava me forçar a usar roupas tradicionais, porque as

mulheres nunca usaram jeans na Índia antes. Segundo ela, as mulheres deveriam ter uma aparência feminina (ainda não sei o que isso significa).

Ela me julgou porque havia uma imagem particular de uma mulher em sua cabeça, do que ela poderia fazer ou não, e eu não me encaixava na imagem. Eu não diria que ela estava errada, mas esperar que eu me encaixasse em sua foto estava errado.

Encontramos pessoas assim todos os dias, certo? E nós julgamos outros. Podem ser roupas, sotaques, a maneira como andam, qualquer coisa e tudo. Fazemos isso porque eles se comportam de maneira diferente de nossas fotos / caixas.

Depois de entender que cada um de nós é diferente e cada um de nós deve fazer o que nos convém, sua mente se alarga. Você se torna mais aberto a outras opiniões e pronto para ouvir as delas. Conduzindo assim a conversas honestas e escuta ativa.

O que me ajudou

Novamente, isso era estar mais consciente dos meus pensamentos. Sempre que sentia meus julgamentos se aproximando, tinha que voltar atrás. Fundamentalmente, tive que entender que cada um de nós é diferente e temos suas próprias opiniões. Isso teve que ser feito por mim, usando minha força mental.

Comecei a receber feedback de minha esposa e amigos sobre isso. Sempre que sentiam que eu não estava aberto para ouvir suas opiniões, eles me informavam. Eu costumava anotar o número de vezes que deixei meus julgamentos me oprimirem no final do dia. Ao escrever, perguntei-me por que me comportei ou agi de determinada maneira.

Pergunte a si mesmo: por que você julga os outros? O que te faz fazer isso? Como você pode melhorar? Escrever isso o ajudaria muito e o deixaria mais consciente de suas emoções.

6. Saiba que quando você ouve, você seria ouvido

Foi assim que comecei. Quando tentei ouvir ativamente pelas primeiras vezes, percebi que, se eu escutasse as pessoas, elas também me escutariam. E então comecei a ver um padrão do mesmo. Isso provou ser verdade na maioria das vezes.

O que me ajudou

Todos nós somos egoístas, certo? Egoísta com nosso tempo, energia, dinheiro, tudo. Então comecei a ouvir ativamente porque era egoísta. Comecei a ouvir ativamente porque queria ser ouvido. Comecei a valorizar as outras pessoas porque queria me sentir valorizada. Queria resolver o problema, seguir em frente, não andar em círculos e perder tempo. Comecei a fazer todas as coisas porque queria fazer as coisas para economizar tempo.

E está tudo bem. Se também está melhorando a outra pessoa, por que não? Se posso negociar, resolver problemas, esclarecer situações, por que não?

Tenha fé que ouvir ativamente melhorará sua vida. Você faz isso pelos resultados que aparecerão em suas atividades e emoções. E isso requer tempo e experiência - não pode ser ensinado.

Alguns exercícios para ajudá-lo a melhorar suas habilidades auditivas

Em sua palestra TEDx, [5 maneiras de ouvir melhor](#), Julian Treasure explica cinco exercícios para melhorar sua audição. Vou explicá-los aqui, além de alguns outros exercícios que funcionaram para mim:

1. Pratique 3 minutos de silêncio por dia

Expliquei essa prática no início do artigo. Reserve três minutos do seu tempo, de acordo com sua preferência (de preferência pela manhã) ao silêncio. Se não conseguir encontrar um lugar silencioso, pelo menos tente ficar em silêncio você mesmo.

2. O Mixer

Se você está sentado em um lugar lotado, como uma cafeteria, tente separar os ruídos em sua cabeça. Faça a distinção entre o número de canais / vozes / ruídos recebidos que você está ouvindo.

3. Saboreando ruídos

Tente saborear até mesmo os sons mundanos. Pode ser qualquer coisa, desde a sua batedeira à máquina de lavar, ao zumbido do seu computador e ao seu marido digitando enquanto trabalha. Nada. Preste atenção a eles, encontre música e batidas neles, eles se tornariam mais interessantes.

4. Posições de escuta

Esteja ciente de suas [posições de escuta](#). Existem muitos deles: Ativo | Passivo, Redutivo | Expansivo, Crítico | Empático; esteja ciente de sua emoção e linha de pensamento ao ouvir alguém. Com o tempo, tente alternar e mover-se entre as posições de escuta.

5. RASA

Rasa é uma palavra sânscrita para suco ou extrato. E uma sigla. Ele significa:

R - Receber

A - Agradeço

S - Resumir

A - Pergunte

Faça isso para cada conversa que você tiver e pratique.

Abaixo estão os exercícios que funcionaram para mim:

6. Inicie uma conversa com um estranho

Antes, quando pegava transporte público, eu costumava apenas conectar meus fones de ouvido, ouvir música e estar no meu mundo. A partir do momento em que tomei consciência de minhas habilidades de escuta, parei de fazer isso e tentei iniciar conversas com estranhos. O início da conversa pode ser qualquer coisa, desde apreciar suas roupas, falar sobre o tempo ou até sorrir. Nada. Existem muitas vantagens neste método:

- Eles geralmente são muito mais divertidos do que música
- Você não os conhece, portanto, você não tem nenhum julgamento ou preconceito em relação a eles. Isso aumenta as chances de você ouvir ativamente
- Suas habilidades de networking aumentam e você nunca sabe com quem pode acabar falando. Pode ser uma oportunidade muito boa para você (conheço pessoas que receberam ofertas de emprego por meio de caronas ou viagens de ônibus)

7. Reserve um minuto para pensar sobre o processo de pensamento por trás de um tweet ou uma postagem

Eu não sou uma pessoa de mídia social. Mas quando eu os examino, tento pensar por um minuto: "Qual seria o processo de pensamento dessa pessoa por trás desta postagem?" Muitas vezes, também tento iniciar conversas e ajudar as pessoas por meio de comentários.

Novamente, você nunca sabe como forma relacionamentos. Tenho amigos que são escritores médios que foram formados por causa desses comentários.

8. Pratique todos os pontos mencionados acima, ouvindo muitos discursos

Comecei a ouvir muitos discursos, principalmente TEDx Talks dos últimos meses. Sempre que sentia que precisava praticar a escuta, costumava dizer a mim mesma que isso é uma conversa. E tente aplicar todos os pontos mencionados acima ao mesmo tempo. Observe se estou pensando em mim durante o tempo, julgando o orador ou focalizando suas emoções ou apenas as palavras.

Isso me ajudou muito, pois eu sabia, subconscientemente, que não estava sendo julgado. Para que eu pudesse me concentrar livremente apenas em meus pensamentos.

A escuta ativa desempenha um papel importante em todos os aspectos da minha vida. Melhora meus relacionamentos, cria confiança e, em geral, torna minha vida melhor.

Eu sinceramente espero que este artigo tenha motivado você o suficiente e fornecido dicas acionáveis suficientes para mantê-lo ativo. Lembre-se de que tudo leva tempo. Ser paciente. Não se culpe se não corresponder às suas expectativas no início. Está tudo bem. Pelo menos você está tentando, há tantas pessoas que nem mesmo estão fazendo isso.

"Motivação é o que faz com que você comece. Hábito é o que te mantém indo."

- Jim Ryohn

Fonte: Medium - Shruthi Sundaram