

04

## Mão na massa

### Como Escutar Ativamente

Estudos mostram que muitas pessoas absorvem menos da metade do que ouvem quando alguém fala com elas. Este déficit de capacidade de comunicação pode ser causado por características comuns de escuta passiva, tais como a falta de atenção, distração e/ou o processo de formação de uma resposta. É possível melhorar a quantidade de informação que você retém durante a interação verbal, praticando uma forma de autoconhecimento chamada escuta ativa. Siga esses passos para saber como escutar ativamente.

### Prepare-se mentalmente

Isso requer que você limpe sua mente e dedique o seu foco para absorver o quanto você puder do que estiver sendo dito. Prepare-se para a escuta ativa das seguintes formas:

- Diga a si mesmo que você vai prestar atenção e, em seguida, faça um esforço consciente para se concentrar apenas na pessoa e bloquear qualquer ruído de fundo ou outras distrações;
- Livre-se de qualquer distração que possa te impedir de prestar atenção integral. Isso significa fechar quaisquer outras conversas que estiver tendo e parar todas as atividades que estiver fazendo;
- Limpe sua mente de todas as ideias preconcebidas ou emoções relacionadas ao que você acha que o orador poderia dizer.

É importante abordar a escuta ativa com uma mente aberta, e esperar para formar opiniões até ouvir o que a pessoa tem a dizer.

### Preste atenção

A escuta ativa envolve focar não somente em habilidades de comunicação verbal, mas também em pistas da linguagem corporal, a fim de obter uma compreensão completa da mensagem do orador.

Para estar atento, empregue as seguintes técnicas:

- Mantenha uma postura física que promova a comunicação bem sucedida. Encare e incline-se em direção à pessoa que está falando com você. Abra a sua postura, ao contrário de cruzar os braços;
- Faça contato visual com o orador;
- Preste atenção na linguagem corporal da pessoa. Isto lhe dará pistas sobre o significado, sentimento e propósito por trás do que ela está dizendo;
- Concentre-se na mensagem por trás das palavras, mais do que as próprias palavras. Seu objetivo é entender o que o orador está tentando lhe comunicar, independentemente de quanto efetivo ele esteja sendo em articular a mensagem. Não julgue e preste muita atenção nas pistas verbais e físicas que estiver recebendo;
- Considere o que o orador está pensando e sentindo;
- Pratique a empatia. A empatia é o ato de sentir o que o orador está sentindo. Tente se identificar com a pessoa para compreender a profundidade do que está sendo dito. Você não tem que concordar, mas deve ser capaz de reconhecer a plena intenção da pessoa;
- Evite formular uma resposta enquanto estiver ouvindo. Aguarde até que o orador tenha terminado antes de dedicar sua energia mental para o que você quer dizer. Se a pessoa sinalizar para que você forneça um reconhecimento da sua

compreensão durante o discurso dela, não há problema em responder com um simples comentário ou uma pergunta para mostrar que você está prestando atenção.

- Permita que a pessoa comunique-se sem qualquer interrupção, até ela terminar.

### Forneça feedback

Faça isso com sinceridade e respeito pelo orador. Concentre-se na mensagem do orador e evite adicionar novas ideias.

- Confirme para o orador que você está prestando atenção. Acene com a cabeça, sorria e dê outros estímulos físicos quando for apropriado.
- Além disso, forneça pistas verbais de encorajamento para a pessoa, como "continue" e "entendo";
- Quando a pessoa terminar de falar, responda com a sua interpretação do que foi dito. É uma boa ideia ter um momento de reflexão silenciosa enquanto formula a sua resposta. Ela deve ser uma paráfrase concisa, ou um apanhado do que o orador disse, da forma como você entendeu. Frases como "É isso que eu ouvi" e "Eu acho eu você quis dizer que" são comumente usadas para parafrasear;
- Permita que o orador esclareça ainda mais se você entendeu mal o significado da comunicação;
- Faça perguntas se você acha que precisa de mais informações. Ouça ativamente enquanto a pessoa fornece explicação.

Reita o processo de feedback até que você e a pessoa estejam convencidas de que a mensagem tenha sido amplamente transmitida.