

Aprimore suas habilidades de bom ouvinte

Aprendemos a falar, ler e escrever quando ainda somos crianças e aprimoramos essas técnicas no decorrer de nossas vidas. Hoje, dentro do ambiente organizacional, percebemos quão importante é treinar e desenvolver de maneira formal essas habilidades

Acredito que tudo começa quando decidimos aprender a escutar. Segundo estudo publicado na *Supervisory Management*, dos Estados Unidos, as pessoas passam 80% de suas vidas se comunicando. Desse total, 16% são gastos lendo, 9% escrevendo, 30% falando e 45% ouvindo.

A pesquisa ainda comenta o seguinte fato: as duas primeiras atividades são aprendidas na escola e a terceira é ensinada nos primei-

ros anos de vida. Ninguém ensina a função “escutar”, embora seja uma atividade tão, ou mais, importante que as outras no dia-a-dia das organizações.

Pode parecer simples, mas aprender a escutar é um processo complexo que exige certos princípios básicos, além de muita prática. Um bom exemplo disso é uma história que o escritor americano Jeff Davidson colocou em seu livro.

Davidson conta que a primeira vez em que percebeu sua deficiência comunicativa foi em uma reunião de negócios. Segundo ele, um dos participantes tinha o hábito de gravar as conversas mais importantes. Todas as vezes em que se encontravam, lá estavam sobre a mesa o gravador e as fitas.

Certa vez, quando le-

vou a fita para casa e resolveu escutá-la, ficou surpreso com a quantidade de idéias preciosas surgidas na reunião das quais já se havia esquecido. Ele lembra ainda que se não fosse pela gravação metade das informações estaria perdida, pois suas anotações não cobriam tudo o que estava registrado naquela fita. Desde então, o escritor passou a se preocupar mais em escutar e descobriu que o melhor momento de registrar por escrito era depois, quando escutava a fita.

Débora Martins

é palestrante, consultora e especialista no gerenciamento das relações entre empresas e clientes. É autora de diversos artigos sobre motivação, gestão de pessoas e call center.

E-mail: deboramartins@deboramartins.com.br

“A alegria e o amor são as duas grandes asas para os grandes feitos.”

(Goethe)