

do!t

BRASIL

FOCO, ESCUTA E COMUNICAÇÃO PRODUTIVA

Escuta



1. O paradoxo da escuta

“As pessoas esquecerão o que você diz [...] mas dificilmente elas esquecerão de como você as fez sentir”.

Carl. W. Buehner

O fato é que a maneira pela qual dizemos algo repercute, em nosso interlocutor, muito mais do que o conteúdo de nossa mensagem.

“Entre o que eu penso, o que quero dizer, o que digo e o que você ouve[...] o que você quer ouvir e o que você acha que entendeu, há um abismo”.

A. Jodorowsky

Esse abismo costuma gerar uma angústia recorrente na comunicação entre as pessoas, especialmente para aquele que falou, até que receba a prova da escuta.

2. “Aquilo que você é fala tão alto que mal consigo ouvir suas palavras”.

R. W. Emerson

O professor emérito de Psicologia da UCLA e um dos pioneiros em pesquisas sobre linguagem corporal, Albert Mehrabian, mostrou o quanto as citações acima são pertinentes.

De acordo com ele, do total de uma mensagem transmitida, as palavras que permanecem na memória do interlocutor representam apenas 7%; além desse percentual, o que é transmitido pela voz (tom, ritmo, volume, entonação - incluídas as emoções, ou seja, o que pode ser transmitido pelo telefone) equivale a 38%. Os demais 55% constituem o que o corpo expressa, por meio de movimentos, microexpressões faciais, olhar, postura, vestimenta, cheiro, etc.



Imagem conhecida como o iceberg de Albert Mehrabian.

Ensino

#1

COMUNICAÇÃO NA ERA DIGITAL

É muito arriscado se comunicar por e-mail, WhatsApp e telefone da mesma forma que comunicamos olho no olho.

Não se pode esperar que a comunicação apenas escrita ocorra da mesma forma que a presencial, porque, quando o corpo não está presente, restam apenas 7% das palavras. Como consequência, o conteúdo pode ser seriamente prejudicado e gerar mal-entendidos, desgastes ou até conflitos, que seriam evitáveis, se a mensagem estivesse acompanhada da voz e da expressão corporal.

O fato é que ainda não estamos preparados para conseguir uma comunicação rica em emoções, sutilezas e complexidade quando a relação é mediada pelas tecnologias, embora isso seja totalmente possível e alcançável.

Assim, ao utilizarmos as mídias digitais, precisamos tentar transmitir de forma verbal ou escrita, aquilo que o corpo deixa de falar pela sua ausência.



DICA: Por exemplo, para simular um diálogo por e-mail, sugere-se deixar um espaço após cada pergunta, de modo a convidar o leitor a responder no corpo da mensagem.

Ensino

#2

EXERCITAR A CONGRUÊNCIA

Para evitar os ruídos na comunicação e ganhar impacto e intensidade, é necessário haver congruência entre a comunicação verbal e a não verbal, o que significa: sintonia entre aquilo que pensamos, queremos, sentimos e falamos. Como nos lembra Mahatma Gandhi: *“Atinge-se a felicidade quando estão em harmonia o pensamento, a fala e a atitude.”*

Ensino

#3

NADA É ÓBVIO

Padrões de linguagem, comunicação, comportamento e qualidade das relações estão estreitamente ligados. A Escola de Palo Alto recomenda ser específico, explícito e concreto na comunicação, além de questionar (em vez de supor ou adivinhar), mas, sobretudo, verbalizar suas intenções, sentimentos e explicações, em relação tanto ao assunto/mérito quanto aos vínculos existentes entre as partes naquele momento. Isso também se chama metacomunicação, ou seja, comunicar sobre a própria maneira de se comunicar.

3. Não somos multitarefa

As palavras escutadas competem com os próprios pensamentos e emoções do ouvinte.

Difícilmente damos conta das 4 escutas que competem simultaneamente pela nossa atenção:

Enquanto escutamos, nossos pensamentos e emoções competem com as palavras ditas pelo outro. Quantas vezes fingimos escutar esperando unicamente o momento adequado para falar? Escutamos apenas para responder, para descobrir uma falha no raciocínio do outro ou o que ele pensa a nosso respeito, para encontrar o momento certo de argumentar, reutilizando as palavras dele a nosso favor, bem como para emitir juízo de valor e julgamentos: gosto/não gosto, risco/opportunidade, bonito/feio...

Difícilmente nos damos conta dos quatro tipos de escuta que interferem simultaneamente em nossa capacidade de absorver a mensagem, descritos a seguir.



Ensino

#4

DECIDA ESCUTAR!

Escutar mais e melhor é, antes de tudo, **uma decisão**: a de focar sua atenção no outro, esvaziando a mente de julgamentos, interpretações pessoais, bem como de autodefesas. Trata-se, portanto, de uma postura física e mental de abertura e desapego, que pressupõe a suspensão temporária do ego.