

DICAS PARA DESENVOLVER ESCUTATÓRIA

Tanto quanto falar bem, é de extrema importância saber ouvir adequadamente. O teórico Rubem Alves registrou que “existem cursos de Oratória, mas não de “Escutatória”, ao considerar que as pessoas se preocupam em falar bem, mas não se preocupam em ouvir bem. Para tanto, é necessário dar valor ao silêncio para que seja possível ponderar cuidadosamente sobre tudo aquilo que é ouvido. Para ouvir corretamente devemos permanecer em alerta, buscar uma boa recepção da informação e decodificar a informação de maneira a extrair dela o seu real significado. Para atingir esse objetivo, devemos ouvir atentamente mantendo-nos totalmente envolvidos no processo de comunicação, tentando ver as coisas no ponto de vista de quem fala para recebermos a mensagem completa tanto em palavras como em sentimentos. A técnica da escuta ativa também é chamada de escuta dinâmica. Significa escutar e entender o que está sendo dito sem julgar o que ouviu. O ouvinte deve se preocupar inclusive com a linguagem corporal a fim de demonstrar que está prestando atenção, deixando claro que a mensagem foi compreendida. A pessoa sente que foi ouvida com atenção quando percebe semblantes compreensivos e postura cooperativa. Comportando-se dessa maneira, é mais fácil identificar as questões realmente importantes e as emoções enfrentadas. Ser atencioso com as pessoas deixa claro que a mensagem passada foi escutada de maneira adequada. Para escutar ativamente, não interrompa quem está falando e não tire conclusões precipitadas. Ouça o significado do que está sendo dito sem aplicar um julgamento baseado em suas crenças, seus pressupostos ou seus preconceitos. A comunicação deve ser simples e direta.



1. **Captar as ideias principais:** Ouvindo os pontos enquanto a pessoa fala;
2. **Reconhecer e responder:** estimular o outro acenando a cabeça ou fazendo pequenas observações como “continue” ou “e depois, o que aconteceu? ”.
3. **Resuma e repita:** devolva o que ouviu usando palavras mais simples e positivas. “Você quer dizer que ...”
4. **Coloque-se no lugar do outro:** tente se imaginar em uma situação parecida.
5. **Participe totalmente da comunicação:** linguagem corporal, bem como sentimentos e conteúdo - ouvindo o tom de voz, observando as expressões faciais.
6. **Utilize frases para estimular a outra pessoa a continuar falando:**
Ex.: “Você acha que esta é uma forma de resolver o problema?”.
Ex.: “Parece que você tem outras soluções”.