

# Ouvir – Fator chave de sucesso!

por Bernardo Leite Moreira em QualidadeBrasil.com.br



Sem dúvida, grandes executivos confirmam que quem tem habilidade para ouvir leva vantagem diferencial!

Ouvir, ou escutar se quiserem, mas não interessa muito quem é quem. Vamos utilizar a palavra ouvir como o ato de apreender o sentido e o sentimento que se expressa. Mas ouvir é uma habilidade de importância fundamental em qualquer atividade humana, seja profissional ou pessoal. É um dos elementos da Comunicação e um dos sentidos da percepção de maior importância no processo de aprendizagem. No entanto ouvimos muito mal. A exemplo da minha frase de que “no mínimo 100% das empresas tem problemas de comunicação”, reforçamos que o ato de ouvir é um dos responsáveis por esse alto índice.

Comunicamos mal por não percebermos a importância desse ato e por não darmos a devida atenção ao ouvinte. Parece que no ato da comunicação a importância está em quem emite a mensagem. Mas a realidade é inversa. A importância está em quem recebe a comunicação. É ele que deverá dar andamento ao que solicitamos. Precisamos adequar o vocabulário, dar o tempo necessário para que a captação seja completa. Checar se foi compreendido (feedback). Evidente que quando emitimos uma mensagem ela está clara para nós. Mas estará para os outros? E temos que levar em consideração não apenas o conteúdo, mas, também, a ênfase que damos à mensagem. Como diz a minha amiga Pamela: *“O tom de voz, as interpretações, os conteúdos subjetivos que estão em jogo em cada transação. Quanto temos que aprender em olhar o outro!!”*

Costumo enfatizar que a “única” coisa que os líderes fazem é comunicar. Para orientar, indicar, cobrar, etc. Por e-mail, pessoalmente, telefone, etc. Enfim, comunicação adequada é resultado!

Mas, a exemplo da dificuldade em emitir a comunicação, receber também é um problema.

Começamos com o fato de que “falamos 125 palavras por minuto” (é uma média). No entanto, no mesmo minuto nosso cérebro consegue captar 500 palavras.

Perceberam que ficou sobrando 375 palavras nesse minuto? Então pergunto: “o que costumamos pensar enquanto os outros estão falando?”.

Bem a resposta é...tudo. Pensamos até na resposta à pergunta que ainda não foi feita. Em suma, pensamos tudo e não ouvimos nada!

Pois é! Dificuldades à vista. Uma das razões para isso chama-se ansiedade. É difícil ter paciência de esperar o outro falar tudo. JÁ ENTENDI!!!

E aí morre a informação adequada. Cortamos a comunicação e cortamos a boa informação que é a matéria prima da boa decisão.

Muito se perde e se desperdiça nesse desvio de comunicação. Perde quem recebe a informação incompleta e perde quem não consegue contribuir com todo o seu potencial. Isto é, jogamos dinheiro fora.

Nos meus cursos e palestras eu lanço um desafio que nunca perdi. O desafio é: PERCA TEMPO OUVINDO E VOCÊ VAI GANHAR TEMPO!

Experimente uma vez apenas. Controle a ansiedade e permita que o outro se estenda um pouco mais. Pergunte para complementar sua compreensão. Procure entender o que o outro está tentando dizer. Procure sentir! Veja a situações sobre vários ângulos e Você estará em vantagem, sempre.

Lembrem-se, comunicação é ferramenta essencial da liderança e vai fazê-lo alcançar os seus resultados com muito mais facilidade. Ou, vai fazê-lo alcançar seus resultados.

Pelo menos por isso cuide um pouco mais dessa atividade humana fundamental.

**Perca tempo ouvindo e Você vai ganhar tempo!**