

## VOCÊ TEM UM BOM OUVIDO?

### POR QUE TEMOS DIFICULDADE EM OUVIR?

As bases restritivas nas quais o ser humano se baseia para avaliar pessoas e situações podem explicar as dificuldades em ouvir.

**Os valores e crenças são responsáveis pelo pensar e agir do ser humano, influenciando diretamente na capacidade de escutar.**

Se resgatarmos o conceito da percepção, lembraremos que o ser humano expressa e interpreta mensagens, baseado em paradigmas formados a partir de crenças e valores, apreendidos nas experiências de vida. Assumimos assim, que a maneira como vemos as coisas (valores) equivale ao modo como elas realmente são ou deveriam ser.

Na função de filtro da realidade, a percepção se incumbem de selecionar as informações que estão dentro dos parâmetros estabelecidos (paradigmas) pelos valores e crenças da pessoa. O resultado do processo de filtragem passa a ser a verdade, a realidade. Isso explica o ditado *“Quem conta um conto, aumenta um ponto”*.

**Os órgãos sensoriais são limitados em seu alcance, tornando-se um risco de corrosão da percepção humana.**

Além dos limites de percepção seletiva, existem, também, os limites sensoriais que provocam ruídos e obstáculos a uma comunicação eficaz. Nesse caso, a corrosão da percepção é causada pela limitação do alcance dos órgãos sensoriais, principalmente, visão, audição e tato, primordiais para o ato da escuta.

A audição é útil para a leitura da linguagem verbal e vocal, abrangendo o ouvir das palavras, da construção das frases, da tonalidade de voz (aguda, média e

grave), do volume (alto, médio e baixo) e da velocidade da voz (rápida, lenta e moderada).

O tato faz a leitura da linguagem não verbal do toque e da aproximação física, como por exemplo o cumprimento, incluindo a intensidade do aperto de mãos, o abraço, o toque no braço. Tanto a agressão como o afeto podem ser sentidos pelo tato.

A visão é relevante para “ouvir” o que dizem as expressões faciais, o olhar, o movimento das pernas, braços, tronco e cabeça. A visão faz também, a leitura da distância física que separa ou aproxima os dois interlocutores e que determina o grau de informalidade e formalidade da relação.

### **COMPORTAMENTOS DE UM RECEPTOR QUE MAIS ATRAPALHAM A COMUNICAÇÃO**

**Avaliação prematura** > Consiste em fazer pressuposições. É um mau ouvinte porque presume que entendeu o que o outro disse e chega a conclusões erradas.

**Escuta seletiva** > É, também, um mau ouvinte porque seleciona o que quer ouvir e normalmente não capta o verdadeiro conteúdo da mensagem.

**Escuta parcial** > Outro tipo de mau ouvinte porque ele só escuta parte do que foi falado. O resto do tempo ele ocupa pensando no que vai responder ou contra argumentar.

**Preconceitos e estereótipos** > Consiste em descartar opiniões de pessoas consideradas “menores”, que não merecem ser ouvidas porque não têm nada a contribuir. Como por exemplo: O estereótipo de um faxineiro é de um profissional que executa e não pensa. Assim, não tem contribuição a dar para resolver um problema de trabalho.

**Comportamento Defensivo** > Ele se manifesta quando o receptor pressente na mensagem, uma ameaça ao seu eu e à imagem que deseja projetar para si e aos outros. A atitude de defesa exige da pessoa um dispêndio de energia à tarefa de se defender, inclusive, de si própria. Além do estresse de viver sob o auto policiamento, o ouvinte fica impossibilitado de fazer uma leitura objetiva da mensagem enviada pelo emissor, pois sua escuta é contaminada pelas inferências fantasiosas e criadas com o objetivo único de dar sentido à sua percepção e justificar seu comportamento defensivo.

Quanto mais uma pessoa se coloca na defensiva, menos ela será capaz de apreender as palavras, motivações, sentimentos e valores do emissor.

À medida que as defesas diminuem, a capacidade de ouvir aumenta, direcionando a atenção do receptor para a estrutura, o conteúdo e os significados cognitivos da mensagem.

**As falas que estimulam o comportamento defensivo não levam em consideração as necessidades, pensamentos e sentimentos do ouvinte.**

**Não convidam o ouvinte para um diálogo, e sim ao monólogo**

**As falas que desencadeiam os mecanismos de defesa no receptor**

#### **a) Avaliação e julgamento**

Todo ser humano tem uma necessidade de preservar seu eu. Desde criança fomos educados para buscar a perfeição e sermos intolerantes com os defeitos. Por trás de um julgamento, está implícito que o avaliador é perfeito e está acima do bem e do mal, o que lhe dá o direito de expor a imperfeição alheia. Dessa forma, uma mensagem avaliativa pode ser percebida como um ato de agressividade, pois deixa visível a imperfeição do ouvinte., fato intolerável para sua autoestima.

Sentir-se julgado por alguém pode sim aumentar o nível de defesa, principalmente se a mensagem exprimir um conteúdo negativo e que ameace a autoimagem do ouvinte.

As vezes a fala do emissor não tem a intenção de julgamento, mas mesmo assim, o receptor reage com defensividade. Isso acontece com pessoas que possuem sentimentos de culpa e enxergam no outro a figura de um juiz.

Como neutralizar a defesa? A descrição da situação sem buscar culpado e a utilização de uma fala franca e espontânea, de igual para igual, podem neutralizar o sentido de julgamento e diminuir a atitude defensiva.

### **Veja um exemplo**

**Emissor** - *“Você operou a máquina de impressão durante todo o dia. Ela está quebrada e o prejuízo é de R\$ 50.000,00. Deve ter acontecido algum problema sério. Você poderia dizer-me o que aconteceu?”*

**Receptor** – *“Trabalhei normalmente na máquina. Não percebi nenhum problema até que ela parou. A manutenção me informou que houve um excesso de uso nos últimos três meses. Meu erro foi não perceber a tempo.”*

### **b) Imposição de poder de controle**

Quando o receptor ouve a mensagem como uma imposição de vontade, um desejo do emissor em mudar seu comportamento, o sentimento de resistência é acionado e o ouvinte reage contra a forma e não, obrigatoriamente, contra o conteúdo da mensagem. Na verdade, o ouvinte se sente desrespeitado porque a fala do emissor não pede seu consentimento para ser convencido.

### **c) Manipulação e sedução**

Ninguém gosta de sentir uma cobaia, enganado e seduzido por motivos ocultos. Falas que transmitem falsidade estimulam a desconfiança. E é um sentimento de o comportamento defensivo, pois a sensação de estar nas mãos do outro

fragiliza o ouvinte. Elogios vistos como exagerados podem provocar resistência do ouvinte pois são enquadrados como sedução.

Em contrapartida, o comportamento espontâneo e isento de dissimulação reduz as defesas. O emissor da mensagem deve se apresentar como uma pessoa íntegra e honesta

#### **d) Egoísmo e auto referência**

Quando o receptor percebe na fala um indício de egoísmo e de desinteresse pelo seu bem-estar, ele se retrai em seus próprios interesses e se defende de possíveis prejuízos morais e materiais. A auto referência normalmente aparece nas falas de autoglorificação.

A empatia é o estilo de comunicação ideal para quebrar esse tipo de resistência no ouvinte. Colocar-se no lugar do outro é uma maneira de mostrar sensibilidade e preocupação pelas necessidades do receptor.

#### **e) Postura de superioridade**

O sentimento de superioridade é percebido pela fala arrogante e prepotente. É uma forma exacerbada de usar o poder e estimular o ouvinte a sentir-se inferior.

A fala pode transmitir um poder emanado da posição do cargo que ocupa no trabalho, do dinheiro, da capacidade intelectual e da beleza física. O sentimento de inadequação leva o ouvinte a resistir ao emissor, defendendo-se do sentimento de inferioridade.

Uma forma de neutralizar a resistência é desenvolver uma relação de cooperação e compartilhamento de experiências, sem o ímpeto de dominar o outro.

#### **f) O sentimento da certeza**

Pessoas que emitem falas impregnadas da certeza, donos da verdade absoluta, dispensa opiniões alheias e convida seu ouvinte a resistir e a depreciar a fala. O

sentimento da certeza se traduz em uma fala inflexível e intocável. O ouvinte se sente excluído e rejeitado. Sua defesa é contra-atacar rejeitando a verdade do outro.

A postura adequada para neutralizar a resistência do ouvinte é construir mensagens que transmitam posições não definitivas, abertas às novas ideias.

## COMO SE TORNAR UM BOM OUVINTE?

### **A solução é adquirir a habilidade da escuta ativa.**

Escuta ativa é uma técnica que ajuda você a não cometer os erros que atrapalham sua comunicação e afastam as pessoas do seu convívio.

Ajuda você a testar se suas inferências são verdadeiras ou fantasias de sua mente, não permitindo que essas inferências determinam seu comportamento. A escuta ativa contribui para o desenvolvimento da confiança e respeito mútuo.

A escuta ativa ajuda você a transformar o mau ouvinte em um parceiro comprometido através de um verdadeiro diálogo. O mau ouvinte precisa esvaziar sua mente, abrir espaço para o outro. Ele só conseguirá se transformar em um bom ouvinte, se for escutado profundamente. **Uma pessoa bem ouvida está pronta para se disponibilizar ao outro.**

### **O que acontece quando você escuta verdadeiramente uma outra pessoa?**

Todo o relacionamento se transforma diz Stephen Covey.

***Começaram a me escutar e pareciam saborear minhas palavras. Não concordavam nem discordavam, apenas escutavam. Senti como se vissem o mundo da mesma forma que eu. E nesse Processo, encontrei-me a escutar a mim mesmo. Comecei a descobrir em mim algum valor.*** Stephen Covey

Carl R. Rogers, em sua obra *Um Jeito de Ser* expressa o seu sentimento de angústia quando percebia que alguém não foi ouvido e de felicidade porque ao ouvir o outro, sua vida se enriquecia. Mostra que ouvir pessoas é um aprendizado sobre as relações interpessoais.

***Quando sou ouvido, torno-me capaz de rever meu mundo e continuar. É incrível como alguns aspectos, que antes pareciam insolúveis, tornam-se passíveis de solução quando alguém nos ouve. É incrível como as confusões que pareciam irremediáveis transformam-se em correntes que fluem com relativa facilidade quando somos ouvidos. Carl R. ROGERS***

***Quando digo que gosto de ouvir alguém estou me referindo, evidentemente, a uma escuta profunda. Quero dizer que ouço as palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal, até mesmo o significado que subjaz às intenções conscientes do interlocutor. ROGERS, Carl***

Escutar ativamente implica em:

- **Escutar as palavras do outro**, abrindo seus ouvidos, parafraseando o outro, fazendo resumo das ideias principais do outro, ou seja, ocupando sua mente com as palavras do emissor.
- **Escutar os sentimentos do outro**, tendo sensibilidade para perceber quais são os sentimentos que existem por detrás daquelas palavras. Fazer empatia, ou seja, colocar-se no lugar do outro e entendendo o que ele realmente quer dizer, seus valores, seus interesses e suas necessidades.

Thomas Gordon mostra que para ouvir alguém, é necessário estar despido de julgamentos, aceitando-o como ele é. Estar totalmente disponível ao outro “como ele é” e não “como o vejo ” ou “como gostaria que ele fosse”. Nessa forma de

escuta, é necessário evitar todo julgamento de valor, não interromper, não criticar e mostrar seu interesse com palavras e atitudes.

Escuta ativa implica também em **participação**, fazendo perguntas esclarecedoras, anotando pontos que não quer esquecer, colocando suas opiniões, e manifestando o seu interesse pelo que o outro está dizendo, através de uma expressão corporal aberta e receptiva.

A escuta ativa oferece benefícios para quem ouve como também para quem é ouvido.

- **A pessoa que ouve demonstra respeito por quem fala e cria soluções de benefícios mútuos aos problemas.**
- **A pessoa ouvida perde o medo de ser criticada, fica mais aberta para enxergar seus próprios defeitos como comunicador, baixando suas resistências para mudanças.**

Pessoas que ouvem com preconceitos e na defensiva usam comumente a comunicação denominada por “você-afirmação”, ou seja, buscam culpar alguém por um conflito e responsabilizam os outros pelos sentimentos que estão sentindo.

Pessoas que se desarmam de suas defesas para ouvir usam comumente a técnica do “eu-receptivo”, buscando informações, procurando conhecer os sentimentos do outro e concordando em modificar seu próprio comportamento quando este não foi útil ou eficaz.

Escutar é uma habilidade treinável que envolve o autoconhecimento. Escutar é um processo ativo, pois requer nossa participação e envolvimento. Escutar é mais que ouvir palavras, é ouvir os sentimentos expressos pelo corpo todo, pelo olhar e pela entonação da voz.

O processo da comunicação, por si, não é suficiente, ela compreende uma relação interpessoal saudável e madura, percebida como tal, quando se estabelece, entre emissor e receptor, o clima da confiança e respeito mútuo.

Confiança e respeito são adjetivos de relacionamentos de pessoas iguais, como seres humanos, mesmo que estejam em posições social, financeira, cultural e intelectual diferentes.

No processo de comunicação, a confiança pode ser desenvolvida através de duas habilidades essenciais da comunicação: **Escuta ativa** e **Expressão transparente e verdadeira**, ou seja, uma comunicação ética entre o emissor e o receptor, pautada por respeito, empatia e tolerância. O contrário disso é uma comunicação manipuladora pautada por desqualificação do outro e pela inflexibilidade.

*Fonte: **Extraído do livro Seja Assertivo – autoria de Vera Martins***