



Autor:
Carlos Alberto
Pereira Passos

A Arte de Ouvir (e Responder)

Reconhecidamente, somos maus ouvintes. Esta é uma das razões mais importantes no desenvolvimento de barreiras de comunicação entre nós e nossos interlocutores, sejam médicos, amigos, familiares ou colegas de trabalho. Não entendemos o que está sendo dito, interrompemos uma preleção, não memorizamos uma mensagem, etc.

Porque não somos bons ouvintes?

Diversos estudiosos tentam explicar este fenômeno através de duas teorias:

- **Educacional** – na escola, aprendemos a ler, escrever e a falar. Poucos esforços foram direcionados ao desenvolvimento da técnica de ouvir.
- **Fisiológico** – falamos em média a uma velocidade de 100 a 125 palavras por minuto, enquanto nossa mente é capaz de “ouvir e decodificar” mensagens a uma velocidade média de 400 palavras por minuto. Esta diferença entre falar e ouvir é a razão principal para “desviarmos” a atenção do que está sendo dito, ocupando nosso cérebro com outros pensamentos e devaneios.

...diferença entre falar e ouvir é a razão principal para “desviarmos” a atenção do que está sendo dito, ocupando nosso cérebro...

Para ouvir com interação e produtividade máxima, o profissional deve estar consciente sobre 04 fatores críticos no desenvolvimento da técnica de saber ouvir.

Deve desenvolver uma percepção apurada sobre os níveis de atenção que destina em um processo de comunicação. É como se a todo instante se perguntasse “quanto estou concentrado no que está sendo dito pelo interlocutor?”.

Deve manter-se sob uma rígida disciplina de atenção, não permitindo que outros pensamentos ocupem a sua mente no momento da conversação.

Finalmente, deve desenvolver a habilidade para mover-se de uma condição de falta de atenção accidental para o nível máximo de escuta. Assim, como profissionais de comunicação, o representante deve estar atento a estes importantes fatores de sucesso no desenvolvimento da arte de ouvir:

- 1 Percepção, quanto aos níveis de atenção que dedica ao interlocutor.
- 2 Disciplina, para manter-se sempre atento à conversação.
- 3 Habilidade, para mover-se rapidamente de uma condição accidental de desatenção para o nível máximo de escuta.

Este é um exercício interessante e muito eficaz a ser praticado durante uma propaganda. Obviamente, que não basta apenas escutar o que está sendo dito, mas também entender o significado, seja de um enunciado ou pergunta. Se assim fazemos, completamos o ciclo ou dinâmica da comunicação – perguntar, ouvir e entender a resposta.

Carlos Alberto Pereira Passos
Boletim Interno de Treinamento
Barrene - 23/2004

Carlos Passos, foi diretor de Suporte e Serviços Comerciais coordenando os departamentos de Treinamento, Administração de Vendas, Eventos, CRM/Comunicação com o cliente, Viagens e Logística da Pharmacia. Nos 32 anos de experiência na Indústria Farmacêutica ocupou cargos executivos em diversos laboratórios: Mead Johnson; Merck Sharp & Dhome; Richardson Merrel Moura Brasil; Glaxo; Rhodia; Farmitália Carlo Erba; Pharmacia & Upjohn e Pharmacia. Presta consultoria, Treinamento & Desenvolvimento para Indústria farmacêutica.

UpGrade Treinamento & Desenvolvimento

Rua Alvarenga, 797 sala 08
CEP 05509-001
City Butantã
São Paulo - SP

Tel/Fax: (11) 3031-4495
site:
www.upgradetd.com.br

Contato:
cursos@upgradetd.com.br