



DIRETORIA DE SAÚDE
OCUPACIONAL

ESTILOS DE OUVIR

O MODO COMO RECEBEMOS A
MENSAGEM E A PROCESSAMOS
DETERMINAM A QUALIDADE NA
COMUNICAÇÃO

Como você ouve as pessoas? (Mind Gym)

A audição pura está no centro da boa liderança. Muitas vezes filtramos o que pode ser extremamente útil ou extremamente prejudicial, dependendo de quais filtros usamos e quando. Para identificar seu filtro natural, preencha de forma honesta o pequeno questionário a seguir, escolhendo a opção mais precisa para cada pergunta.

1) Seu parceiro tem uma reunião durante o café da manhã e dorme além da conta. Ele diz “Nunca chegarei a tempo.” Você rebate:

- A. É ridículo marcar uma reunião tão cedo
- B. Que maneira de começar o dia
- C. Como pode ter tanta certeza de que não chegará a tempo?
- D. O que é necessário para chegar lá a tempo?

2) A venda da casa de um amigo fracassa pela segunda vez. Ele diz: “Por que isso sempre acontece comigo?” Você responde:

- B. Você deve estar se sentindo muito frustrado
- A. Foi só uma falta de sorte
- C. Como é que duas vezes se torna sempre?
- D. Como você pode evitar que isso aconteça novamente?

3) Seu ponto forte é:

- D. Resolução de problemas
- A. Entusiasmo
- B. Empatia
- C. Honestidade



4) Mais uma vez um colega não é considerado para uma promoção. Ele diz: “Acho que o chefe não gosta de mim.” Você fala:

D. Como você pode fazer para melhorar seu perfil e ser admirado por ele?

A. Que injustiça da parte dele colocar a preferência pessoal sobre a capacidade profissional

B. Posso compreender o quanto você está se sentindo decepcionado

C. Que comprovação você tem de que seu chefe não gosta de você?

5) Um amigo convida alguém para sair e é rejeitado. Ele reclama: “Sou um tremendo fracassado.” Você diz:

A. Ela não sabe o que está perdendo

B. Você parece realmente desapontado

C. Como é que uma rejeição torna você um fracassado?

D. E se talvez você chamasse outra pessoa?

6) Os outros são mais propensos a descrevê-lo como:

C.Realista

A. Leal

B. Compreensivo

C. Realista

D.Útil

7) Um amigo seu está procurando emprego há meses sem sucesso. Ele diz: “Nunca vou encontrar um emprego”. Você rebate

A. O mercado de trabalho está impossível

B. Você deve estar se sentindo muito frustrado

C. Você acredita que seu pessimismo o ajudará a encontrar o emprego?

D. Qual será o seu próximo passo?



8) Seu amigo fala: “Realmente preciso perder alguns quilos.”

Você diz:

B. Você parece aborrecido consigo mesmo

A. Você está ótimo dessa forma

C. Por que você precisa emagrecer?

D. Como você planeja emagrecer?

9) Um amigo conta para você que o novo gerente é excepcionalmente rude. Você diz:

A. Entendo o que quer dizer

B. Parece que você não gosta muito dele

C. Ele está começando. Já deu a ele uma chance?

D. O que você pode fazer para conviver com ele?

10) Um bom amigo:

D. Ajuda você a resolver os problemas

A. É um líder de torcida pessoal

B. É sempre um ombro para chorar

C. Diz a verdade

QUAL É O SEU TOTAL PARA CADA LETRA?

A: _____ **B:** _____ **C:** _____ **D:** _____

A: OUVINTE GENEROSO

Cliente diz: Não serei capaz de cumprir o prazo

Você responde: Sêrio? É horrível quando isso acontece. Dá próxima você vai conseguir!

O melhor amigo ideal. Você está do lado de seu amigo, incentivando, ouvindo concordando e encontrando a interpretação mais positiva para o que quer que ele diga.

Você faz muitas afirmações solidárias (e sons consoladores) que validam o ponto de vista dele. Você não desafia, uma vez que sua prioridade é fazê-lo se sentir apreciado e valorizado. Como resultado, as pessoas tendem a gostar de você e vê-lo como um amigo leal. Ficam inclinados a compartilhar os acontecimentos com você, confiantes de que você será uma aliado útil.

A pesquisa sugere, no entanto, que somos menos atraídos por aqueles que nos enxergam de forma totalmente lisonjeadora. Embora as pessoas realmente procurem uma compaixão que esteja de acordo com sua auto imagem positiva, também buscam respostas desfavoráveis que sejam consistentes com os pontos de vista mais negativos sobre si mesmos. Há ainda a comprovação de que os casais se sentem mais comprometidos um com o outro, e os amigos compartilham ainda mais respeito, quando enxergam um ao outro como eles mesmos se enxergam, em vez da versão pintada de cor-de-rosa.

Como ser um ouvinte bom e generoso:

- Escolha as partes do discurso com as quais você concorda e informe ao emissor que você concorda.
- Encontre uma explicação positiva para o que disseram e a ofereça.
- Caso seja necessário, reinterprete o discurso tornando-o mais favorável.

“Acho que qualquer um que tenha comido carne de coelho deveria ser caçado”. O ouvinte generoso responderia: “Eu concordo que seja muito importante que tratemos os animais com carinho.”

Bom para usar quando a outra pessoa está:

- Em uma posição mais poderosa que a sua
- Zangada ou de muito mau humor
- Sentindo-se injustamente criticada pelos outros
- Angustiada
- Tentando arrancar uma resposta sua

Tome cuidado com:

- O uso excessivo, ou perderá todo o respeito deles
- Parecer estar querendo agradar o tempo todo ou ser visto como duas caras

B – OUVINTE EMPÁTICO

Cliente diz: Não serei capaz de cumprir o prazo

Você responde: Posso ver que isso o preocupa muito.

O conselheiro perfeito. Você deseja entender o que está acontecendo em um nível emocional e ajudar outra pessoa a expressar seus sentimentos. Ao encorajar as pessoas a se abrirem, você constrói a confiança e aprofunda os relacionamentos.

Como você raramente julga as outras pessoas, elas sentem que podem compartilhar com você aquilo que estão vivendo naquele momento, quer seja medo, raiva, confusão ou orgulho. Muitas vezes elas saem da conversa com você se sentindo reconhecidas e compreendidas. Embora essa seja uma abordagem especialmente boa para o calor do momento – permitir que os outros relaxem ou expressem decepções -, isso tende a ser mais útil ao lidar com as consequências do que com as causas dos problemas.

Como ser um ouvinte empático:

- Repita o que ouviu usando palavras um pouquinho diferentes, para mostrar que entendeu.
- Faça perguntas abertas: O que aconteceu em seguida? Como você se sente a respeito disso?
- Balance a cabeça e espelhe as expressões do emissor.
- Forneça pontos de vistas abrangentes em vez de recomendações específicas.

•

Bom para usar quando a outra pessoa está:

- Emocionada (chorando, zangada, triste, exasperada, ou demonstra qualquer outro sentimento que seja anormal para ela).



- ·Incapacidade de expressar o que está sentindo.
- ·Achando que ninguém a entende.

Cuidado ao:

- Usar apenas esse filtro. Acalmará a situação, mas não ajudará a mudar as causas.
- Interpretar errado as emoções da outra pessoa, o que pode tornar tudo ainda pior (não estou zangado, estou com medo). Fazer perguntas é mais seguro.
- Ser enganado – as lágrimas estão jorrando apenas para distraí-lo dos fatos?

C – OUVINTE CRÍTICO

Cliente diz: Não serei capaz de cumprir o prazo.

Você responde: Se sabia disso, por que não pediu ajuda a alguém?

Como é crítico, você está procurando por falhas. Você questiona os detalhes; é desafiador, discriminador e, às vezes, simplesmente exigente. Porém, muitas vezes, por uma boa razão. Pense em um advogado ou um comprador perspicaz – eles precisam saber que têm todos os fatos, portanto procuram por contradições e brechas nos argumentos. Isso significa que quando os outros chegam a conclusões ilógicas e por isso fazem uma tempestade em um copo d'água ou muda de opinião radicalmente, você vai direto ao ponto.

Como um amigo sensato, você não é do tipo que cede ao drama. Você se atém aos fatos destacando pensamentos distorcidos, irracionais ou errados. Para aqueles amigos cujo pensamento inútil aumenta o estresse e a ansiedade (ou as chances de conseguir seja o que for), essa abordagem é especialmente benéfica. E, para aqueles que tentam enganá-lo, eles não conseguirão nada. Seja gentil. Essa forma de ouvir pode parecer fria, impaciente ou cruel. Caso exagere na dose, você pode até estar certo, porém ficará sozinho.

Como ser um bom ouvinte crítico:

- Continue fazendo perguntas até que fique completamente esclarecido o que as pessoas estão dizendo e até que elas também entendam claramente o que você está dizendo.
- Em seguida, faça perguntas hipotéticas para verificar se eles pensaram muito bem nas implicações do que estão dizendo.

- Procure por inconsistências e, quando identificar algo que não pareça adequado, peça uma explicação.
- Mantenha-se calmo. Se você parecer agressivo, é provável que a emoção perturbe a resposta das pessoas, assim como seu pensamento.

“Eu tive um amigo que perguntou se eu poderia conseguir um emprego para ele onde eu trabalho. Desconfiei de que ele estava desesperado para conseguir qualquer emprego e que trabalhar comigo não satisfaria ele, nem a nós. Em vez de dizer isso diretamente, fiz uma série de perguntas diretas sobre o que ele realmente desejava. Perguntei no que ele achava que era bom e como achava que seria trabalhar ali. Ficou claro para ele que não conseguiria o que desejava trabalhando no mesmo lugar que eu, e ele acabou me agradecendo muito pelo conselho, embora eu não houvesse recomendado nada, apenas feito perguntas.”

Bom para usar quando a outra pessoa:

- Está tentando convencê-lo ou tentando vender algo.
- Está confuso ou causando confusão
- Tem menos importância do que obter o resultado correto

Tome cuidado para:

- Não dar a impressão de não estar ouvindo, porque pode parecer que você está em posição de ataque.
- Não exaurir a outra pessoa.
- Não prejudicar o relacionamento.

D – OUVINTE FOCADO NA SOLUÇÃO

Cliente diz: Não serei capaz de cumprir o prazo.

Você responde: Como você conseguirá reorganizar suas outras prioridades para finalizar esse projeto?

Você se tornaria um excelente inventor ou um gerente de projetos. Você está ansioso para continuar levando tudo adiante. Você investiga e questiona, mas sempre de forma positiva e concentrado em uma solução. Como ouvinte focado na solução, você se concentra em como solucionar um problema, em vez de em seus efeitos ou nas circunstâncias que conduziram a ele. Não é uma pessoa que se concentra nas dificuldades ou se aflige com sentimentos, você prefere continuar com o que quer que precise ser feito para tudo melhor. Calmo na crise, os outros podem contar com você para superar as situações mais complexas. Enquanto alguns gostam de mergulhar na auto piedade, você está planejando e executando. Tenha cuidado para não assustá-los com objetivos impossíveis; mantenha metas alcançáveis, específicas e comportamentais.

Em vez de “seja mais confiante”, escolha algo mais concreto como “dizer algo na próxima reunião da equipe”.



Como ser um bom ouvinte focado na solução:

- Faça perguntas no estilo “O que precisaria acontecer para esse problema ser resolvido?” ou, até, “Então, o que você fará?”
- Ofereça sugestões práticas. Caso esteja inseguro com a recepção, estruture-as como perguntas: “O que aconteceria se você tentasse..
- Não fique contrariado se suas sugestões forem rejeitadas, mas tente descobrir por que a outra pessoa não acha que elas não fazem sentido. Ajudará a aprimorar seu próximo “conselho”.
- Obtenha da outra pessoa mais detalhes sobre o que será feito e até quando.

“Estou cansado de ninguém assumir a responsabilidade aqui”, explicou um diretor recentemente indicado para a posição de autoridade local. “Então agora, todas as vezes que alguém vem a mim com um problema, eu pergunto o que eles farão a respeito. As pessoas resistiram nas primeiras vezes, dizendo que era responsabilidade de outro membro do departamento. Eu simplesmente continuei fazendo a mesma pergunta: então, o que você fará a respeito? Com o tempo, eles captaram a mensagem.”

Bom para usar quando a outra pessoa está:

- Presa em uma rotina e não sabe o que fazer
- Impedindo você ou a equipe de progredir Sendo persistentemente negativa ou derrotista
- Esquivando-se da responsabilidade
- Tome cuidado para não:
- Apressar-se para encontrar uma solução antes de compreender o problema

- Ignorar como a outra pessoa está se sentindo, especialmente se ela precisa ser parte da solução.
- Presumir que a outra pessoa deseja uma solução, quando ela só quer ser ouvida.

“Estou cansado de ninguém assumir a responsabilidade aqui”, explicou um diretor recentemente indicado para a posição de autoridade local. “Então agora, todas as vezes que alguém vem a mim com um problema, eu pergunto o que eles farão a respeito. As pessoas resistiram nas primeiras vezes, dizendo que era responsabilidade de outro membro do departamento. Eu simplesmente continuei fazendo a mesma pergunta: então, o que você fará a respeito? Com o tempo, eles captaram a mensagem.”

Bom para usar quando a outra pessoa está:

- Presa em uma rotina e não sabe o que fazer
- Impedindo você ou a equipe de progredir
- Sendo persistentemente negativa ou derrotista
- Esquivando-se da responsabilidade

Tome cuidado para não:

- Apressar-se para encontrar uma solução antes de compreender o problema
- Ignorar como a outra pessoa está se sentindo, especialmente se ela precisa ser parte da solução.
- Presumir que a outra pessoa deseja uma solução, quando ela só quer ser ouvida.

