



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Quantas discussões, desavenças, crises pessoais com os cônjuges, com colegas de trabalho poderiam ser evitadas se simplesmente aprendêssemos a ESCUTAR o outro. Ouso até a afirmar que algumas guerras poderiam não acontecer se os dois lados escutassem, avaliassem e refletissem sobre as palavras do outro.

Tenha certeza que ainda hoje você não escutará alguém ou não será escutado e isso impactará ambos. Mas, você sabe a diferença entre ESCUTAR e OUVIR? E o que isso tem a ver com INFLUENCIAR PESSOAS? Vamos lá aos meus argumentos.

Saiba que OUVIR é um processo fisiológico. Já ESCUTAR é um processo ativo e psicológico. ESCUTAR é renunciar, é escutar o que a pessoa quer dizer e não o que diz e isso leva tempo, prática e paciência.

Mas quando você não ESCUTA o outro, quando INTERROMPE o mesmo, você passa as seguintes mensagens negativas:

- O que você diz acha que é mais importante do que o outro tem a dizer.

- Você não prestava atenção porque já pensava na resposta.

- Você não valoriza a opinião do outro.

- É a mesma coisa que mandar essa pessoa CALAR A BOCA ou...

- Seja lá o que você tem a dizer NÃO VALE A PENA ESCUTAR.

Para alguns que prestigiam o que escrevo, esse título pode parecer estarem no link errado. Alguns vão dizer: "EU QUERO APRENDER A INFLUENCIAR E MOTIVAR AS PESSOAS, E NÃO A SER UM SIMPLES OUVINTE!!", outros podem ainda falar: "ESCUTAR NADA!! O NEGÓCIO É SAIR FALANDO!", ou pior ainda: "EU MANDO, OS OUTROS SÓ PRECISAM ME OBEDECER. PARA QUE PRECISO ESCUTÁ-LOS?".

Essas pessoas estão enganadas, pois saber ESCUTAR é uma característica de pessoas que sabem realmente INFLUENCIAR e MOTIVAR pessoas.

Todos têm algo a dizer, mas muitas vezes não sabem como, onde e nem quando falar. O problema está em que a grande maioria de nós não sabe ESCUTAR. Muitas vezes, quando deveríamos estar prestando a atenção no que as pessoas estão dizendo, acabamos por nos distrair em meio aos nossos pensamentos, imaginando o que diremos assim que a pessoa acabar de falar. Em muitos casos, ainda acabamos tão entretidos em nossas idéias, pensando em como impressionar as pessoas com as quais falaremos em seguida, e acabamos por não dar a devida atenção para as informações apresentadas pelos outros.

Ou seja: muitas vezes acabamos falando algo que outra pessoa já havia dito. Saber ESCUTAR ajuda-nos a entender melhor o que as pessoas ao nosso redor desejam. E se você souber exatamente o que elas querem, poderá explorar essa informação em seu próprio benefício.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

As pessoas necessitam ser escutadas e entendidas. Se você deseja INFLUENCIAR ou MOTIVAR alguém, terá de praticar, diariamente, este importante exercício de saber ESCUTAR. Veja a seguir algumas sugestões do que você pode fazer para melhorar seu poder de paciência em escutar as pessoas:

- Toda vez que alguém vier falar com você, não fique tentando interromper logo o que ela está dizendo e simplesmente "descobrir" o resto do que ela queria dizer.

- Deixe a pessoa falar até o fim.

- Caso não tenha entendido muito bem o que a pessoa falou, peça para ela repetir a explicação, pois entender perfeitamente o que está sendo dito é muito importante!

- Não se distraia!

- Tenha foco no que a pessoa está dizendo!

- Não fique imaginando, antecipadamente, o que você falará logo em seguida!

- Lembre-se que cada pessoa tem seu ritmo: alguns são mais acelerados (tenho uma parceira de trabalho que fala muito e rápido), outros mais lentos. Mas cada um tem seu tempo, e você não tem o direito de pressionar a pessoa, ou correrá o risco de deixar uma má impressão.

- ESCUTE realmente, e não simplesmente OUÇA. Não se esqueça que a pessoa pode lhe fornecer informações preciosas para que você use quando precisar influenciá-la ou motivá-la!

Essas pessoas "especiais" não ficam presas ao uso exclusivo da voz, ou das palavras, mas adotam sim um mix de expressão verbal com LINGUAGEM CORPORAL. Pesquisadores americanos chegaram ao seguinte resultado sobre a comunicação não verbal: apenas 7% da boa comunicação depende do que realmente é falado; 38% da boa comunicação está aliado à maneira como você fala; e 55% do impacto da sua comunicação depende de sua aparência e de seu comportamento. Assim, podemos facilmente entender, através desses dados, que 93% da nossa comunicação pode ser classificada como sendo NÃO VERBAL!

Para alguns de vocês, isso pode parecer estranho, mas é algo mais do que natural. Veja alguns exemplos de linguagens não verbais que você está sujeito durante o dia: expressão facial, uso de símbolos gráficos, gestos, cores, odors, postura corporal, forma de respiração, movimentos dos braços, pernas, mãos, pés e olhos.

RESUMINDO: CONQUISTE AMIGOS, FAMILIARES, PARCEIROS E CLIENTES SIMPLEMENTE APRENDENDO A ESCUTAR!