



LAIR RIBEIRO

lair.ribeiro@gazetanews.com

Médico, com mestrado em cardiologia, e palestrante internacional, tendo se apresentado em mais de 20 países. É autor de vários livros que se tornaram best sellers.

Problemas de comunicação

Muitos problemas de comunicação acontecem quando a pessoa que fala subestima ou superestima o nível de compreensão do seu interlocutor ou a pessoa que ouve pressupõe, incorretamente, que sabe o que o seu interlocutor quer dizer. Ou, ainda, quando a pessoa que fala não leva em consideração o contexto em que o seu interlocutor está inserido, a pessoa que ouve não leva em consideração o contexto ao qual as palavras de seu interlocutor se referem ou a pessoa que ouve não se interessa pelo que o seu interlocutor está dizendo.

Einstein dizia que não se pode obter respostas certas com perguntas erradas. Entretanto, mesmo com perguntas corretas, você não será capaz de compreender a resposta se não for capaz de escutar corretamente.

O lado bom dos problemas de comunicação

Como diz Fredy Kofman: “em cada conversação inefetiva se escondem as sementes do aprendi-



zado e da transformação”. Talvez a competência mais importante dos seres humanos e das organizações seja a capacidade de “processar” aquilo que ouve para o transformar em oportunidade de melhora. Tudo o que nos entra pelos ouvidos pode ser matéria-prima para o nosso crescimento.

Isso significa que, se você es-

tiver interessado em crescer, até mesmo as conversações mais desastrosas lhe serão úteis, desde que a sua capacidade de processar aquilo que ouve esteja em sintonia com seus anseios de crescimento.

Para atingir um padrão de excelência interpessoal é preciso conhecer os níveis em que a comunicação se processa. Portanto, vou lhe

apresentar um modelo muito objetivo e funcional, a partir do qual você não apenas poderá aperfeiçoar a qualidade da sua comunicação, como também poderá escolher o nível mais adequado para os seus propósitos.

Modelo é uma sistematização de pensamentos e procedimentos. De acordo com esse modelo, a

comunicação entre duas ou mais pessoas pode acontecer em diferentes níveis:

Boca-ouvido

Nesse nível, uma pessoa fala e a outra ouve, sem necessariamente escutar. Ouvir e escutar são funções diversas de partes diferentes do nosso corpo. Ouvir é função dos ouvidos; escutar é função do cérebro. Enquanto o ouvir constitui um ato passivo, o escutar é um ato ativo que envolve processamento de informação.

Imagine-se chegando a um restaurante, solicitando ao garçom uma água mineral com gás e ele lhe trazendo uma água mineral sem gás. Ou seja, ele ouviu o que você disse, mas, até chegar ao bar para pegar a água, parte daquilo que ouviu se perdeu. É como se eu estivesse escrevendo este livro e desligasse o computador sem salvar o arquivo: estaria tudo perdido.

Nenhum sucesso profissional é possível neste nível (boca-ouvido); portanto, é fundamental passar para o nível seguinte (cérebro-cérebro). Como? — Convidando o cérebro a entrar no processo. É sobre isso que falaremos em nosso próximo encontro.

Suely Pereira
25 anos de Experiência

Suely Salon

- CORTES
- HIGHLIGHTS
- COLORAÇÃO
- PROGRESSIVA
- DEPILAÇÃO

(954) 632-1491

tá na hora
— Neise Cordeiro —

UM GIRO PELO MUNDO
Notícias locais do dia e acontecimentos em várias regiões dos EUA onde a Comunidade Brasileira está presente.

TÁ NA HORA DOUTOR
Temas relacionados a saúde e as últimas novidades da medicina com a participação do **DR. RICHARD SILVA**

LA HORA LATINA
Notícias em Português e Espanhol e muita Música Latina na Programação

BOLETIM CONSULAR
Com as últimas Notícias do Consulado. Além de Calendário de Eventos e Entrevistas

Segunda a Quinta
12:00 pm às 1:00pm

Boixe o APP da Radio GN ou acesse radiogazetanews.com

Oferecimento: **Dilza** **sling**