Petula Maria da Rosa Borges

Grupo Coaching

Escuta Ativa no Processo de Coaching

“ Escuta ativa é uma técnica de comunicação que implica que, num diálogo, o ouvinte comece por interpretar e compreender a mensagem que recebe” (Nogueira, 2011). É uma maneira de prestar mais atenção às palavras e gestos, que permite aprofundar os pontos de vista alheios.

A escuta ativa é uma habilidade importante em qualquer situação, mas no processo de coaching, mais ainda. É um exercício que deve ser constante e nada fácil, pois temos que silenciar nossa mente enquanto estamos escutando e observando o outro, neste caso, o coachee. O que fazemos normalmente e no impulso, é estarmos em confabulações mentais, enquanto estamos ouvindo nosso interlocutor. Nestas confabulações vem nossos julgamentos, nossas próprias crenças, nossa preocupação na próxima pergunta poderosa e ainda a preocupação sobre o que o coachee está esperando do coach. Isto ocorre com frequência, principalmente quando estamos iniciando nossa experiência como coach ou líder coach.

E aí vem o exercício hercúleo de parar nossa conversa interna e nos concentrarmos naquilo que realmente interessa e é importante para o processo, ou seja, ouvir atentamente o coachee. O que ele nos relata, observando suas expressões, seu comportamento, suas atitudes e emoções de forma a entender o que de fato está envolvido nas entrelinhas de sua fala. E, além disso, cuidar para não tomar a protagonização da cena do processo, falando de suas experiências, ou ainda tentando direcionar as escolhas do coachee de acordo com suas preferências. Importante lembrar, que o coachee é o protagonista desta história, portanto atenção redobrada, foco e luzes nele. Outro aspecto importante, é exercitar a neutralidade enquanto escuta, para não influenciar o pensamento e as decisões do coachee.

Isso significa, como coach, observarmos nossas reações, expressões e atitudes durante esta escuta, pois muitas vezes o coachee espera que se diga sim ou não, que valide aquilo que ele expressa, no sentido de saber se está certo ou errado, ou se há algum tipo de julgamento sobre o que ele está expondo. Uma simples expressão de aprovação, reprovação ou estranheza,

pode influenciar o processo negativamente ou mesmo interrompê-lo. O coachee é que tem as respostas, ele é que sabe qual o caminho. E o papel do coach é ajudá-lo a encontrar as respostas por si mesmo, através da escuta ativa.

Isso aconteceu comigo. Durante o feedback, ao final do processo de coaching, tudo foi muito bem avaliado pelo coachee, com exceção de um ponto: uma expressão facial que fiz sobre uma das escolhas dele durante uma das sessões, mesmo eu não tendo expressado uma palavra sobre o assunto. Este feedback foi um presente para mim, pois naturalmente expresso meus sentimentos com muita facilidade. E a partir daí, comecei a observar melhor isso em mim mesma, durante as sessões de coaching. E hoje, acho engraçado, quando o coachee espera de mim uma reação sobre suas conclusões e autoavaliações, e aí devolvo para ele esta confirmação. Enfim, é um grande processo de aprendizagem tanto do coachee como do coach.

Escuta ativa é estar presente. É entender qual o sentimento que aquela situação gera Estar atento aos detalhes, não interromper a fala do coachee com seu parecer. Parafrasear ou fazer perguntas de forma a confirmar o entendimento sobre o que o coachee está dizendo, observar o seu comportamento e expressões. Falar menos, escutar mais. Conforme Goethe: “Falar é uma necessidade, escutar é uma arte.”

Vamos praticar esta arte?

REFERÊNCIAS

DUTRA, Eliana. **Coaching:** o que você precisa saber: Edição 1. Rio de Janeiro: Mauad X, 2010.

NOGUEIRA, Nuno. Portal Gestão. **O que é a escuta activa?** 2011. Disponível em: <https://www.portal-gestao.com/artigos/6451-o-que-%C3%A9-a-escuta-activa.html>. Acesso em: 30 novembro 2016.

REKOWSKY, Ricardo. Ricardo Rekowsky Coaching. **8 Passos para a Escuta Ativa.** 2015. Disponível em: < http://www.ricardorekowsky.com.br/pensamentos-que-impulsionam/8-passos-para-a-escuta-ativa/>. Acesso em: 30 novembro 2016.