



Verifique se você entendeu, repetindo com suas palavras aquilo que ouviu (paráfrase)

Você tem problemas de comunicação com seu liderado Anderson. As informações dele nunca são claras. Ele é muito prolixo. Você faz o possível para não interrompê-lo, mas nem sempre tem sucesso, dificultando ainda mais as coisas. Você se sente incomodado, quando ele entra em sua sala e inicia um longo discurso. Expondo seu problema para um consultor, ele o aconselhou a utilizar a paráfrase. Este processo significa você repetir as observações do interlocutor, com suas próprias palavras para avaliar se você entendeu.

Você ficou muito animado com as possibilidades de resolver o problema.

O QUE FAZER

. Repita com suas próprias palavras, o que você entendeu sobre a comunicação de seu interlocutor. Dessa maneira, você receberá feedback sobre a sua compreensão correta ou as correções e complementações que se fizerem necessárias.

. Peça ao interlocutor para repetir com suas próprias palavras aquilo que ele ouviu. Dessa forma, você terá certeza se ele entendeu realmente o que você falou, assegurando a eficácia do processo de comunicação.

. Tenha o cuidado de utilizar a paráfrase para cada ideia, conceito ou tópico exposto. Ou seja, as dúvidas de comunicação devem ser dirimidas imediatamente. Interrompa seu interlocutor educadamente e utilize a paráfrase para checar a compreensão daquele tópico que ele acabou de explicar.

Se você tentar verificar seu entendimento, somente ao final da exposição, após a colocação de várias ideias e conceitos, provavelmente não terá sucesso.

. Deixe claro para seus subordinados que você aceitará, com boa vontade, que eles o interrompam e se utilizem da paráfrase quando houver necessidade. Assim poderão repetir com suas próprias palavras o que você lhes disse, assegurando-se da correta compreensão do que ouviram.

O QUE NÃO FAZER

. Não se utilize da paráfrase de forma intencionalmente errada, tentando convencer seu interlocutor que ele falou coisas que você sabe que não foram ditas.

. Não inicie a paráfrase se você não tiver condições para isso. Você pode não ter ouvido o que o interlocutor estava dizendo e nem ter condições de tentar acertar as linhas gerais do assunto. Nesse caso, será preferível que você peça ao interlocutor para repetir suas observações.

. Não abuse desse procedimento. Utilize-o quando ele for realmente necessário. Exagerar no uso da paráfrase, poderá transformar o líder em um sujeito chato e controlador.

. Não diga ao subordinado que ele não foi claro e que por isso você vai repetir suas observações para “checar” o entendimento. Diga que se utilizará da paráfrase porque você não o ouviu corretamente ou não o entendeu.

O processo de comunicação é complexo e o seu objetivo, nesse momento, é entender com clareza o que lhe foi dito pelo subordinado e não criticar a sua habilidade em se comunicar.

Por Garrido, Laércio M. - “Virei gerente, e agora?”