

Escutar para além das palavras

QUEBRANDO A CONVERSA



na base
da conversa

“ Por muitos anos, eu acreditava que era uma boa ouvinte. Eu sempre fui mais de escutar do que de falar e me sentia confortável escutando. Até entrar em contato com a Comunicação Não Violenta e perceber que minha escuta não era tão curiosa como eu imaginava.

Escutar é um ato que vai além de simplesmente ouvir palavras. Muitas vezes, carregamos vícios de comunicação que nos impedem de realmente compreender o outro. Esta aula é um convite para refletir sobre como podemos desenvolver uma escuta mais empática, curiosa e presente, derrubando barreiras e construindo conexões verdadeiras.

O piloto automático da escuta

Muitas vezes, nossa comunicação se torna automática, seja ao falar ou ao escutar. Assim como costumamos iniciar conversas com frases clichês para quebrar o silêncio, frequentemente escutamos no automático, sem realmente absorver o que a outra pessoa está tentando nos transmitir. Esses hábitos acabam nos afastando de uma compreensão genuína.

Quando alguém desabafa, as respostas automáticas podem surgir facilmente. Veja alguns exemplos e perceba se você já disse algo parecido:

- "Não fica assim, não é culpa sua."
- "Nossa, que exagero, nem foi tão ruim assim."
- "Deixa eu te contar o que está acontecendo comigo..."
- "Eu acho que você deveria fazer isso ou aquilo..."

Essas respostas geralmente têm uma boa intenção, como ajudar ou consolar, mas acabam desviando a atenção do que a pessoa está compartilhando e trazendo o foco para nós mesmos. Isso impede uma escuta empática e genuína.

Escutar para Compreender

Escutar para compreender requer abrir mão desses atalhos automáticos e desenvolver a curiosidade genuína. Trata-se de estar presente e atento à experiência do outro, compreendendo sentimentos e necessidades, ao invés de buscar uma resposta imediata.

O que é escuta empática?

Escuta empática é a habilidade de ouvir o outro além das palavras, buscando compreender profundamente seus sentimentos e necessidades.

É uma escuta que vai além de simplesmente ouvir, exigindo curiosidade genuína, presença e abertura para entender o ponto de vista da outra pessoa, mesmo que isso não signifique concordar com ela.

Escutar com empatia cria um ambiente seguro para que o outro se expresse sem medo de julgamento, facilitando a conexão e a resolução de conflitos.

Empatia é dar ao outro a experiência de que ele foi compreendido.

Três pilares da escuta empática

1. Curiosidade generosa: Diferente de se colocar no lugar da pessoa, a ideia é escutar sem pressupor, buscando entender a experiência dela, e não como você reagiria na mesma situação.

2. Compreender não significa concordar: Podemos compreender o que é importante para a outra pessoa, mesmo sem concordar com suas escolhas. Entenda as necessidades por trás das ações, ainda que não concorde com elas.

3. Presença: Esteja totalmente presente na conversa, focando no momento atual e evitando distrações. Aqui, a prática se torna essencial.

Ferramentas de escuta empática

Ferramentas de escuta empática nos auxiliam a compreender melhor o outro e a construir confiança e conexão.

Paráfrase:

Repetir com suas próprias palavras o que a pessoa disse para verificar se você compreendeu corretamente. Exemplo: "Entendo que vocês estão passando por uma fase de mudanças e adaptações, e que é importante sermos cuidadosos com os participantes. Estou te escutando bem?"

Hipótese Empática:

Fazer uma suposição sobre o sentimento e a necessidade da outra pessoa e verificar se você está certo. Exemplo: "Vejo que está preocupado com a sustentabilidade financeira e a eficiência do nosso tempo, é isso?"

A empatia ajuda a dar à pessoa a sensação de que está sendo ouvida e entendida, aumentando a conexão e a confiança na conversa.

Sua vez de praticar:

Escolha uma conversa em que você esteja participando e aplique uma dessas ferramentas. Use a paráfrase ou a hipótese empática para se certificar de que compreendeu o que o outro está expressando. Depois, reflita sobre como isso impactou a conversa e o nível de conexão.

Para fechar essa conversa

Escutar para além das palavras é uma habilidade que nos permite desatar os nós que travam a comunicação e nos afastam uns dos outros. Essa qualidade de escuta facilita conversas difíceis e cria um espaço seguro para que a outra pessoa possa expressar suas necessidades de maneira genuína.

Exercício para resolver na base da conversa:

Ao longo do dia de hoje, ou amanhã se estiver lendo à noite ou vendo uma série/filme, pratique a escuta empática em silêncio. Escute com curiosidade e pergunte a si mesmo:

"O que será que essa pessoa está sentindo? Do que será que ela precisa?"

Volte aqui depois para compartilhar o que aprendeu sobre você e suas conversas com esse exercício.

Conta pra gente:

Depois de refletir sobre este exercício, que aspectos da sua escuta você gostaria de melhorar? Compartilhe nos comentários e vamos trocar experiências sobre como tornar nossas conversas mais significativas!