

## **Saber ouvir é o caminho para falar assertivamente**

Jorge Cury Neto

Dentro do campo de pesquisa e estudo do voice design, apresentamos uma reflexão sobre um dos maiores, senão o maior de todos os desafios da comunicação humana, a arte de aprender a ouvir.

Perceber, entender, compreender, dar atenção, valorizar, respeitar o direito do outro de se expressar até as últimas consequências, mesmo sem, necessariamente, concordar com o que está sendo dito.

Apesar de ser tão natural, a habilidade de ouvir é um dos maiores obstáculos ao desenvolvimento humano. Ouvir é interpretar os significados das palavras ditas, está na área da semântica. É o percurso que os sons inteligíveis fazem no processo cognitivo da compreensão da mensagem.

Já o escutar está relacionado com o contexto existencial da alma do ouvinte, vinculando fenômenos mentais, emocionais, da vontade, do temperamento, do humor, implica no ato de se colocar no lugar do outro, da empatia que vem a se ajustar ao estilo, ao momento psicológico, crenças e valores do interlocutor e, assim, conseguir melhor o entendimento.

Apesar de nossa anatomia, de nossa constituição, prover-nos uma boca e dois ouvidos, normalmente preferimos mais falar que ouvir. O excelente comunicador é, acima de tudo, um bom ouvinte, o que exige uma série de posturas e atitudes externas e principalmente internas.

Ouvir não significa simplesmente acompanhar o que o falante está dizendo, mas aceitá-lo como ele é, entender os seus contextos e circunstâncias, com suas virtudes e defeitos, crenças e emoções, valores, conceitos e preconceitos.

Se desejamos ouvir o outro de verdade, primeiro é necessário querer e esse querer precisa ser uma vontade genuína que não nos fará desistir diante da primeira dificuldade.

Mas, por que ouvir é tão importante? Porque o ato de ouvir carrega em si uma profunda capacidade relacional. As pessoas às quais recorremos quando precisamos de ajuda são justamente aquelas que têm a disponibilidade para nos ouvir incondicionalmente, sem julgamentos ou interrupções, sem a cobrança de um papo interessante ou de entreter os que nos ouvem.

Quando somos ouvidos, as ideias começam a nascer dentro de nós, inspirando-nos certa confiança e permitindo que nos desenvolvamos como pessoas, como cidadãos participativos da sociedade.

É necessário que o ouvinte aprenda a negar-se, a esvaziar-se de si mesmo, das suas ideologias, do seu repertório existencial, das suas referências de vida, da sua visão de mundo, durante o momento sublime da audição.

Se formos ouvidos com atenção, certamente respiraremos de forma mais livre, teremos mais vitalidade e uma melhor qualidade de vida. Como diria Voltaire, “o ouvido é o caminho do coração”.

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS**  
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**DIRETORIA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA**

Algumas sugestões importantes para quem, de fato, deseja ouvir de verdade outra pessoa e, a partir daí, abrir as portas de para o relacionamento saudável:

Preste muito atenção em todos os detalhes do interlocutor, o corpo fala. Mas, principalmente, em todos as tonalidades sonoras, as variadas entonações emitidas por ele.

Tenha paciência, saiba decifrar os momentos de silêncio da outra pessoa, entenda as pausas.

Esforce para perceber a comunicação nas entrelinhas, possíveis medos, preconceitos e atitudes da outra pessoa.

Procure identificar os momentos de convergência com o seu interlocutor, evitando entrar em discordância, respeite as opiniões dele, exercite a tolerância com as pessoas que pensam de forma diferente da sua, considerando como ele é e não como gostaria que ele fosse.

Gere ambientes que favoreçam o outro expressar suas ideias e opiniões, saiba ter tato para lidar com a contrariedade, é aconselhável concentrar as diferenças no campo das ideias e deixe que sejam tratadas para o lado pessoal.

Assegure-se de que você compreendeu exatamente o que o seu interlocutor queria falar; peça que repita, questione, faça perguntas, evite ao máximo interpretações incorretas.

Faça perguntas abertas e que comecem com por quê? como? quando? onde? o quê?

Evite perguntas fechadas, que levam a uma resposta simplista, sim ou não.

Procure refletir e reordenar as ideias do interlocutor com as palavras que ele mesmo disse, confirmando-lhe que está entendendo e acompanhando o seu raciocínio.

Crie uma sintonia com o outro, para que haja um ambiente saudável que todos fiquem a vontade e assim gere um ambiente em que a comunicação possa fluir eficazmente.

Boa audição e creia que o milagre da comunicação é possível.

Publicado no site da Aberje ([www.abeje.com.br](http://www.abeje.com.br)) em 14/5/2013.