

A arte de ouvir.

Reinaldo Passadori

Perceber, reconhecer, entender, compreender, valorizar, dar atenção, respeitar... São vários nomes diferentes para um processo tão simples, mas ao mesmo tempo tão difícil de ser praticado: ouvir, de fato, o outro.

Ouvir não significa simplesmente escutar os sons da voz ou acompanhar o raciocínio do interlocutor. Significa, antes de tudo, ter paciência e tolerância para aceitar a outra pessoa como ela é, com suas qualidades e seus defeitos, crenças e emoções, com sua aparência, quer nos seja agradável ou desagradável, sem pré-julgamentos. Concordo com quem disse que esse não é um processo fácil, embora pareça tão elementar.

Vamos analisar um pouco as causas dessas dificuldades. É muito comum compararmos o mundo ao nosso próprio referencial de vida, de como percebemos o mundo, que passa a ser o "nosso mundo". Incluem-se aí os nossos valores, conceitos e preconceitos.

Além disso, as pessoas aproximam-se pelas semelhanças e não pelas diferenças, desmistificando a crença popular de que os opostos se atraem. Se observarmos bem, antes da diferença há muita convergência, situações comuns, similaridades que atuam como facilitadoras de um processo de entendimento e consideração e a partir daí eventuais diferenças de caráter, atitudes ou comportamentos passam a configurar uma relação afetiva. Se observarmos bem, quando admiramos uma pessoa dizemos: "Que pessoa extraordinária! Que pessoa agradável! Que pessoa simpática!" Enquanto isso, lá no fundo, um outro comentário quase imperceptível complementa ... "tão parecida comigo!" Também fica fácil entender tal atitude por outra simples razão, só percebemos qualidades e defeitos nos outros quando nos chamam a atenção porque em potencial essas características existem em nós mesmos.

Se precisamos falar com o outro de verdade, primeiro é necessário querer e esse querer precisa ser um desejo, uma vontade inquebrantável que não nos fará desistir diante da primeira adversidade. Depois, devemos ter e exercitar a flexibilidade, colocando-nos no lugar do outro, empaticamente.

Aliás, empatia é isso mesmo: ajustar-se ao estilo, momento psicológico, crenças e valores do mesmo interlocutor e nessa projeção conseguir melhor entendimento.

Algumas sugestões importantes para quem, de fato, deseja ouvir de verdade outra pessoa e, a partir daí, abrir uma porta de entrada para o relacionamento: amizade, vendas, negociações, lideranças, amor etc.:

- Olhe nos olhos da outra pessoa e perceba-a nos seus detalhes, esteja com a atenção focada e envolvida com ela.
- Procure manter a calma, evite deixar-se dominar por algum preconceito ou algo da outra pessoa que desagrada.
- Tenha paciência, saiba aceitar o silêncio da outra pessoa.
- Evite contradizer o outro, evitando as palavras "mas", "todavia", "entretanto", "contudo"
- Procure, antes de qualquer discordância, algum ponto com o qual vocês concordem.
- Valorize e respeite as opiniões de seu interlocutor.
- Demonstre respeito pelo outro como o outro é, e não como gostaria que fosse.
- Crie condições favoráveis para o outro expressar livremente suas idéias e opiniões, saiba ter tato para lidar com a discordância.
- Concentre as diferenças no campo das idéias e não permita que sejam levadas para o lado pessoal.
- Certifique-se de que você compreendeu de fato o que o outro queria transmitir; repita, questione, pergunte, evite ao máximo interpretações infundadas.
- Por último, faça bom uso do grande amor que você tem em seu coração para aceitar incondicionalmente as outras pessoas como são: cheias de defeitos, limites, preconceitos e, também, repleta de virtudes, sonhos, conhecimentos, de sentimento. Assim como você.