

## ARTE DE OUVIR

*Ouvir não significa simplesmente escutar os sons da voz ou acompanhar o raciocínio do interlocutor, mas ter paciência e tolerância para aceitar a outra pessoa como ela é.*

*Por 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.

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

- Olhe nos olhos da outra pessoa e 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!

*Reinaldo Passadori é diretor-presidente do Instituto Reinaldo Passadori e autor do livro Comunicação Essencial - Estratégias eficazes para encantar seus ouvintes, Editora Gente - [www.reinaldopassadori.com.br](http://www.reinaldopassadori.com.br)*

---

## **OS SONS DA FLORESTA**

Um rei mandou seu filho estudar no templo de um grande mestre, com o objetivo de prepará-lo para ser um grande administrador.

Quando o príncipe chegou no templo, o mestre o mandou sozinho para uma floresta. Ele deveria voltar um ano depois, e recebeu a tarefa de descrever os sons da floresta.

Retornando ao templo, após um ano, o mestre pediu para descrever os sons de tudo aquilo que conseguira ouvir.

Disse o príncipe: - “Mestre, pude ouvir o canto dos cucos, o roçar das folhas, o alvoroço dos beija-flores, a brisa batendo na grama, o zumbido das abelhas, o ruído do vento cortando os céus”. Ao terminar o seu relato, o mestre pediu que o príncipe retornasse, novamente, à floresta, para ouvir tudo o mais que fosse possível. Apesar de intrigado, o príncipe obedeceu à ordem do mestre, pensando: - “Mas eu já não distingui todos os sons da floresta?”

Por dias e noites, permaneceu sozinho na floresta ouvindo, ouvindo, ouvindo... mas não conseguiu distinguir nada de novo além dos sons já mencionados, anteriormente, ao mestre.

Então, certa manhã, começou a distinguir sons vagos, diferente de tudo que ouvira antes. Quanto mais atenção prestava, mais claro os sons se tornavam. Uma sensação de encantamento tomou conta do rapaz.

Pensou: - “Esses devem ser os sons que o mestre queria que eu ouvisse”. E sem pressa, continuou ouvindo e ouvindo, pacientemente. Queria ter a certeza de que estava no caminho certo.

Quando retornou ao templo, o mestre lhe perguntou o que mais conseguira ouvir.

Pacientemente e respeitosamente, o príncipe disse:

- Mestre, quando prestei mais atenção, pude ouvir o inaudível som das flores se abrindo, o som do Sol aquecendo a Terra, da grama bebendo o orvalho da manhã.

O mestre, sorrindo, acenou a cabeça em sinal de aprovação. E disse:

- Ouvir o inaudível é ter a disciplina necessária para se tornar um grande administrador. "Apenas quando se aprende a ouvir o coração das pessoas, seus sentimentos mudos, os medos não confessados e as queixas silenciosas. Um grande administrador pode inspirar confiança à sua equipe, entender o que está certo ou errado e atender às reais necessidades de cada pessoa. A morte de um país começa quando os líderes ouvem apenas as palavras pronunciadas pela boca, sem mergulhar a fundo na alma das pessoas, para ouvir seus sentimentos, desejos e opiniões reais. É preciso, portanto, ouvir o lado inaudível das coisas, o lado não mensurado, mas que tem o seu valor, pois é o lado do ser humano...lembrando-se de que atrás de uma máquina tem dois olhos, e atrás dos dois olhos tem um SER HUMANO.