

02

## Explicação

Imagina que o Julio teve um problema na visão e decide ir ao médico. Depois de ouvir rapidamente os problemas que o Julio relata, ele tira os óculos e os entrega para o Julio.

Use estes - ele diz. Tenho estes óculos há 10 anos, e eles me ajudaram muito. Tenho outro par em casa. Pode ficar com esses.

O Julio experimenta, mas os óculos só pioram seu problema.

Está horrível. Não consigo ver nada. Mas o que há de errado? - pergunta o médico - Para mim estão ótimos, tente novamente. Estou tentando, mas vejo tudo embaçado. Qual é o seu problema? Pense positivamente! Está bem... Positivamente não vejo nada! Amigo, como você é ingrato! - responde o médico. Depois de tudo que fiz por você!

Quais as chances do Julio voltar ao mesmo médico quando precisar novamente de uma consulta? Poucas, imagino. Ninguém tem muita confiança em alguém que receita sem fazer um diagnóstico.

Mas quantas vezes diagnosticamos antes de prescrever, em termos de comunicação?

Se podemos resumir uma frase o princípio isolado mais importante que aprendemos ao longo das nossas relações interpessoais, podemos dizer o seguinte: **procure primeiro compreender, depois ser compreendido.** Este princípio é a chave para a comunicação interpessoal eficaz.

Você já parou para pensar na importância da comunicação? Inclusive temos um curso sobre o [tema](#) (<https://www.alura.com.br/curso-online-comunicacao>) mas quero falar de uma coisa em especial.

A comunicação é uma habilidade muito importante. Passamos a maior parte do tempo nos comunicando. Mas leve uma coisa em consideração: você passou anos da sua vida aprendendo a ler e escrever, anos aprendendo a falar. Mas e quanto a escutar? Qual foi o treino ou a instrução que te permite ouvir, de modo que possa compreender real e profundamente outro ser humano?

Quando alguém diz “procure primeiro compreender” implica numa mudança profunda no paradigma. Por quê? Porque geralmente procuramos primeiro que nos compreendam. A maioria das pessoas não conseguem escutar com a intenção de compreender. Elas ouvem com a intenção de responder. Elas estão sempre falando ou se preparando para falar.

“Ah sim, entendo bem como você se sente.”

“Já passei por isso também. Vou contar o que aconteceu comigo...”

Ao fazer isso, as pessoas estão constantemente projetando suas experiências anteriores no comportamento dos outros. Receitam seus óculos para qualquer um com quem se relacionam.

Isso acontece com muitos de nós. Estamos lotados com nossos conceitos, nossa própria biografia. Querem que nos compreendam. Nossas conversas tornam-se monólogos coletivos e nunca entendemos o que realmente se passa dentro de outro ser humano.

Quando outra pessoa fala, estamos normalmente “escutando” em um dos quatro níveis.

Podemos estar **ignorando** a outra pessoa, ou seja, não escutamos nada. Podemos fingir que escutamos.

Sei, sei. Claro. Podemos adotar a **escuta seletiva**, ouvindo apenas determinadas partes da conversa. As pessoas fazem isso geralmente sempre que ouvem o falar constante de uma criança em idade pré-escolar.

Podemos adotar a **escuta concentrada**, prestando atenção e concentrando a energia nas palavras que estão sendo ditas.

Mas poucos praticam a forma mais elaborada de ouvir, a **escuta empática**.

Mas o que é esse negócio de conversa empática?

Quando falo em escuta empática, estou me referindo à escuta com a finalidade de **compreender**.

A escuta empática entra no quadro de referências da outra pessoa. Se você olhar para dentro dele, vê o mundo como ela o vê, comprehende seus paradigmas, comprehende o que ela sente.

A escuta empática é poderosa porque lhe dá informações precisas para trabalhar. Em vez de projetar sua própria autobiografia e presumir pensamentos, sentimentos, motivos e interpretações, você lida com a realidade interna da outra pessoa, o que está no coração e na mente dela. Ouve para compreender. Concentra-se em receber a comunicação mais profunda de outro ser humano.

Além disso, a escuta empática é a chave para se fazerem depósitos na Conta Bancária Emocional, porque nada do que você faz é um depósito, a não ser que a outra pessoa o perceba como tal.