

Domingo, 21 de Dezembro de 2025

Querer ouvir

GLEND A CURY

Glenda Cury

De tempos em tempos nos deparamos com afirmações como “ele não sabe ouvir”, “ela não deixa a gente falar”. Fato é que a escuta consiste em um dos componentes mais valiosos do processo de comunicação. No entanto, mesmo tendo caráter essencial, ela vem sendo progressivamente negligenciada, potencializando equívocos e provocando conflitos quase insolúveis.

O ato de escutar o outro parece ter se tornado um fardo, talvez porque requeira tempo e atenção, elementos raros na rotina agitada em que vivemos. É aí que mora o perigo: quando o ouvir não é valorizado, a qualidade das interações despenca, impactando negativamente relações pessoais e profissionais.

Somos dotados de “ferramentas” que nos capacitam a prestar atenção no outro, no contexto e no ambiente. Nossos sentidos, sentimentos e raciocínio nos instrumentalizam, sendo fortalecidos, ainda, por quatro importantes capacidades humanas: autoconhecimento, consciência, imaginação e poder de escolha. Este último, a experiência nos mostra, é determinante quando falamos de relações interpessoais.

Ouvir o outro, perceber o entorno e compreender o contexto apenas vão acontecer se houver, primeiramente, vontade, visto que as escolhas derivam – quase sempre – do querer. Deste modo a empatia (onde habita a valorização da escuta ativa), que não entra em cena sem ser convidada, só passa a compor hábitos comportamentais diante de um genuíno querer. Assim como ‘é preciso saber viver’, é preciso querer ouvir.

Faço parte de uma empresa de Comunicação que atua em diversas áreas, dentre as quais treinamentos. Em nossos conteúdos e explanações, priorizamos recomendar aos clientes que busquem se dedicar a ouvir as pessoas, passo fundamental ao aperfeiçoamento dos processos comunicacionais com todos os públicos, porta adentro e porta fora das organizações.

Nas conversas com os participantes, frequentemente chega-se à conclusão que todos nós temos ouvido muito pouco, a começar em nossos lares. O tempo é escasso, a sobrecarga é grande e a paciência, curta. O imediatismo impera e passamos escutar cada vez com menos atenção e foco, com tendência a valorizar a presunção em lugar da compreensão. Ou seja: temos dado pouquíssimo valor ao que o outro tem a dizer. Por consequência, cometemos erros operacionais e (mais grave) estratégicos.

Recentemente assisti algumas análises de pesquisas de opinião pública. “A população está frustrada. Não se sente ouvida pelo governo”, afirmavam, em coro, renomados especialistas. Entre os significados de “ouvir” o dicionário traz “dar atenção” e “atender”. Neste sentido, fica evidente que, no cenário político, negligenciar a escuta de qualidade pode gerar danos irreparáveis, fragilizando reputações e diminuindo intenções de voto. No mercado, é um dos caminhos que levam à perda progressiva de clientes e negócios. Na esfera pessoal, produz abismos relacionais muitas vezes perpetuados por gerações.

O desafio, então, é conseguir dar prioridade à escuta, dedicando-se a ela com disciplina e zelo. É possível que sejamos rapidamente surpreendidos com bons frutos, até porque o ato de ouvir tende a ser solidário: quanto mais entregamos, mais recebemos – e todos nós, certamente, desejamos e precisamos ser ouvidos.

Glenda Cury é jornalista e sócia da *Íntegra Comunicação Estratégica*.