



JÁ ESCUTOU HOJE?

TOOLKIT SOBRE A ESCUTA ATIVA



Em 1973, Michael Ende escreveu uma obra sobre Manu, uma menina que tinha um grande talento: **ESCUTAR**.

“

Na verdade, Manu não tinha bons conselhos para dar às pessoas, e nem sempre encontrava palavras certas para dizer. Ela não era também uma pessoa divertida que cantava ou dançava ou tocava algum instrumento. Nem tinha poderes mágicos para ver o futuro.

O que Manu sabia fazer, melhor do que qualquer outra pessoa, era ouvir. Seria um erro supor que isso é coisa que qualquer um pode fazer. Ao contrário, **muito poucas pessoas sabem ouvir de facto.** E a maneira como Manu ouvia era realmente fora do comum. Manu ouvia de um jeito que fazia as pessoas burras terem ideias inteligentes. Ela não dizia, nem perguntava nada que pudesse pôr tais ideias na cabeça das pessoas: **ela ficava simplesmente ali sentada, ouvindo com atenção**

(pp. 15-16)

“

Num mundo onde todas as pessoas se querem fazer ouvir, faça a diferença e **seja aquele@ que escuta.**



A escuta ativa é uma técnica de comunicação verbal e não verbal muito utilizada em várias áreas profissionais.

No entanto, esta pode e deve ser praticada por todas as pessoas diariamente, a fim de fortalecer as relações interpessoais.



A escuta é ativa "(...) pela **atenção que prestamos** ao conjunto da expressão do outro, mas sobretudo pelo que **captamos emocionalmente.**" (Guix, 2008, p. 133)

A escuta ativa garante que o centro da atenção está em quem fala e, quem escuta, demonstra que compreendeu o que foi **partilhado.** (Breitman & Porto, 2001)

PRATIQUE A ESCUTA ATIVA



Deixe a pessoa terminar a ideia antes de fazer algum comentário



Enquanto escuta, evite pensar em assuntos paralelos



Mantenha o contacto visual com a pessoa que está a comunicar consigo



Garanta que tudo aquilo que lhe possa causar distração está afastado de si (telemóveis; televisão)



Evite julgar, tirar conclusões precipitadas, tomar partidos ou comparar com outras experiências



Mostre disponibilidade para escutar (evite marcar outros compromissos; evite olhar para o relógio)



Coloque perguntas para se certificar que entendeu o que foi dito



Tente colocar-se no lugar da outra pessoa, ajudará a compreendê-la melhor



Faça uma síntese, um resumo do que ouviu, demonstrando o seu interesse por aquilo que lhe dizem

A essência da escuta ativa está em garantir que quem fala se sente escutado e compreendido.

Inspire-se na *Manu* e escute as pessoas com toda a sua atenção e interesse.

Referências bibliográficas

Breitman, S. & Porto, A. (2001). *Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz*.

Criação Humana: Porto Alegre.

Ende, M. (1973). *Manu, a menina que sabia ouvir*. Círculo do livro: Brasil.

Guix, X. (2008). *Nem eu me explico, nem tu me entendes*. Lua de Papel: Porto.