

# Etiqueta Relacional



## Escuta Sensível

Aprender a escutar, essa arte esquecida.

Nossa tendência a fragmentar é mais forte que a necessidade de integrar. Não sabemos ouvir. Quando alguém nos fala, em vez de escutar até o fim o que ele tem a dizer, logo começamos a comparar o que é dito com nossas ideias e referenciais prévios. Esse processo mental — que chamo de automatismo concordo-discordo — quando levado a extremos é muito limitante. Ouvir até o fim, sem concordar nem discordar, é muito difícil para todos nós. Não sabemos como lidar — mesmo de modo temporário — com o pouco conhecido ou o desconhecido.

O automatismo concordo-discordo funciona assim: quando nosso interlocutor começa a falar, de imediato assumimos duas atitudes: a) “já sei o que ele vai dizer e concordo; portanto, não vou perder tempo a ouvi-lo”; b) “já sei o que ele vai dizer e discordo; assim, não tenho por que ouvi-lo até o fim”. Em ambos os casos o resultado é o mesmo: negamos a quem nos fala a capacidade ou a possibilidade de dizer algo de novo — o que na prática pode corresponder à negação da existência dessa pessoa.

Faça você mesmo a prova: tente escutar até o fim, sem concordar nem discordar, o que o seu interlocutor lhe diz.

Procure evitar que, logo às primeiras frases dele, você já esteja pensando no que irá responder. Verá então como é difícil. E constatará que esse automatismo é uma das manifestações mais poderosas do condicionamento de nossa mente pelo modelo mental "ou/ou" — a lógica binária.

Eis o principal objetivo do diálogo: lidar com o automatismo concordo-discordo. Tentar atenuar os nossos condicionamentos, buscar alternativas à atitude habitual. Destas observações, pode-se deduzir a principal utilidade do método dialógico: perceber e pensar as mesmas questões de modo diferente, a fim de que daí possam emergir ideias novas. Num segundo momento estas poderão ser avaliadas, julgadas, o que pode resultar na implementação de ações não-repetitivas, diferentes das rotineiras.

O questionamento básico do diálogo é simples e pode ser assim enunciado: “E se suspendermos — ao menos de modo temporário — as nossas ‘certezas’, e conversarmos fora de sua influência para ver o que acontece?” Ou, posto de outra forma: mudar o modo de olhar, modificar a perspectiva, observar a partir de outros ângulos, pensar os mesmos problemas de modo diferente. Conclui-se, então, que o método se aplica a qualquer contexto no qual seja necessário produzir ideias não-rotineiras e aprender em grupo. Ele é útil em todos os âmbitos e oportunidades em que se torna necessário mudar o modo habitual de perceber o mundo. A área educacional e o universo das empresas são dois desses domínios. Com efeito, em muitas organizações de vários países do mundo o método do diálogo é utilizado nesse sentido.

Marly Segreto

# Autoposicionamento

- A lacuna entre o que você está realmente pensando e o que você está realmente dizendo é parte do que faz as conversações difíceis.
- Conversas difíceis são sobre sentimentos e posicionamentos.
- Na medida em que me permito autoposicionar é que permito aos outros se autoposicionarem.
- O autoposicionamento é uma oferta que faço ao meu interlocutor.
- O autoposicionamento é uma oportunidade para afetar o fluxo das ideias e deixar um traço de autoria.
- É importante usar construtivamente os seus sentimentos e não escondê-los.
- Se autoposicionar pode conduzir-nos de certezas para curiosidades.
- Se autoposicionar revela intenções e valores. Intenção dá dinâmica ao processo.
- Não oculte suas hipóteses. Identifique suas suposições não declaradas.
- Busque perceber como o autoposicionamento afeta o interlocutor.
- O autoposicionamento pode clarificar e impulsionar novas ideias.

## Mindfulness/ Atenção Plena (de Mark W. Muesse)

- É o processo de atentamente observar uma experiência enquanto ela se desvela tornando-nos cientes dela momento a momento; ela é destituída de um constante comparar e acessar aquilo que ocupa nosso funcionamento mental

- Em oposição, Mindlessness/Ausência de Atenção Plena é um estado mental no qual a mente gera um constante rodopiar de comentários e julgamentos que criam uma barreira de palavras e imagens que separa a pessoa de sua vida. Esta condição torna difícil ser mindful/atento plenamente às experiências da vida.
- Aprender a chamar a alma demanda treino e âncoras. De início, duas são importantes: o escaneamento do corpo e a respiração. Outra de igual importância é treinar a escuta.

## Espírito de Investigação

- *Jamais bloqueie o caminho da investigação*  
Chales Sanders Peirce
- O espírito de investigação é uma questão de lógica. Dependendo da lógica que você usa, você chega a diferentes resultados. Em outras palavras, sua visão de mundo e sua lógica é que determinam a forma como você investiga.
- Uma investigação pode ser conduzida por uma lógica linear ou por uma lógica não linear. Uma investigação que o único critério da verdade é a objetividade e uma investigação que inclua a subjetividade.
- Munir-se de um espírito de investigação significa termos a real intenção de estabelecermos uma investigação conjunta. No diálogo, cada um contribui com o que sabe, pensa e sente sobre uma dada questão, mas todos almejam ir além dela, trabalhando juntos para novos *insights*, diferentes perspectivas e aprofundar as questões. Nós sempre poderemos aprender mais. Munidos por um espírito de investigação e curiosidade ultrapassaremos nossa resistência à pensamentos novos ou diferentes.

## Criatividade e Produção de Conhecimento

- De onde emergem as ideias? De onde emerge o gesto criador?
- As trocas sempre foram um fenômeno essencial em nossa história e um propulsor de criatividade e produtor de conhecimento. Criatividade e produção de conhecimento dependem de vivências, de experiências, de explorações solitárias e solidárias. Neste sentido, Observação – Investigação – Reflexão – Diálogo – Silêncio são elementos fundamentais no processo de criação e de produção de conhecimento.
- Se compreendermos a realidade como uma infinita rede de percepções, onde nossa percepção compõe uma pequena parcela desta rede, escutar e compartilhar diferentes sensações, emoções, deduções, intuições, perspectivas, ideias, imagens, criações, *insights*, sonhos e sentimentos é uma ferramenta para ampliarmos nossa visão sobre esta rede e tornar a realidade menos desconhecida.
- Inovação e Produção de Conhecimento nascem também do diálogo, do serendipismo e do silêncio
- Enquanto ouvimos, é importante ter consciência do que sentimos. É preciso que estejamos atentos às nossas reações ao que ouvimos. A comunicação é determinada pela percepção de quem a recebe, e também pelo que é expresso por quem comunica. O silêncio — individual ou coletivo — também faz parte do diálogo. É importante perceber aquilo que a fala ou o que o silêncio do outro produz em nós: impaciência? Inquietação? Desconfortos em determinadas partes do corpo? Alterações no ritmo cardíaco e na respiração? Aborrecimento? Ansiedade? O que mais? Inovação e produção de conhecimento em muito depende do que o filósofo Martin Heidegger chamou de "relação aberta com o mundo".

- Isso é capaz de transformar nosso repertório e refinar nossos questionamentos, abrindo espaço, tempo e silêncio enquanto recolhimento e reclusão, para o criativo e o serendipismo, aquele momento que se refere às descobertas afortunadas feitas, aparentemente, por acaso. Nos dias de hoje, serendipismo é considerado como uma forma especial de criatividade, ou uma das muitas técnicas de desenvolvimento do potencial criativo humano, que alia contemplação, inteligência e percepção refinadas que vêm através do Silêncio

## Escuta Sensível

- Escutar, estando internamente silencioso é abertura para a verticalidade, para o essencial. É a escuta do instante, como abertura para o ser, enraizada no silêncio.
- É abertura pelo despertar do desejo de conhecer a realidade do outro, não importando sob qual ângulo, qual especialidade, qual tipo de conhecimento, mas reconhecendo os indícios de verdade em cada um deles e indo além e através deles, para o desconhecido.
- Na escuta sensível não se trata de conduzir o desconhecido ao que é familiar e nem de banalizar as diferenças, mas trata-se de uma dinâmica de criatividade, uma suspensão de pressupostos para permitir a emergência do sentido, de algo que não existia anteriormente, mas que estava potencializado, criando espaço para a sua atualização.
- A escuta sensível se apoia na empatia. Deve-se saber sentir o universo afetivo, imaginário e cognitivo do outro para poder compreender de dentro suas atitudes, comportamentos e sistema de ideias, de valores de símbolos e de mitos. R. Barbier
- A escuta sensível implica um exercício de auto-observação, autodescoberta, e de um sacrifício do eu, permitindo que se expresse um outro nível de consciência que vai além das palavras ouvidas em busca da alma de quem fala.