



## Ser Um Bom Ouvinte

A psicóloga: Choi Sui Chan



Hoje, acabei o “Workshop sobre a necessidade de minorar o stress psicológico no trabalho” organizado pelo Departamento de Trânsito. Estando agora a consultar os questionários dos colegas e tendo alguns sugerido a realização de palestras sobre a técnica de aconselhamento, fez-me recordar a técnica mais importante para isso – “ouvir pacientemente”.

“Ouvir” é focar-se em si próprio, sendo a atenção concentrada no seu próprio pensamento ou sentimento, e conseqüentemente, só ouve o que queria ouvir e o que é mais favorável para si. “Ouvir pacientemente” é focar-se na pessoa com quem fala, sendo um processo de centralização no pensamento ou sentimento do outro.

Ouvir pacientemente é uma dádiva que contribui para o entendimento ou conhecimento entre as pessoas, e isto serve para os namorados, casais, pais e filhos, amigos, colegas, e até a comunicação entre os superiores e os subordinados, evitando assim e muitas vezes os conflitos interpessoais. Para se ser um bom ouvinte deve-se:

**Possuir alta concentração:** Ouvir com muita atenção e paciência pode ajudá-lo a si próprio a comunicar, evitando desentendimentos desnecessários. Deixe o seu trabalho, o livro ou o telemóvel, escolha um lugar silencioso e calmo, atente o ar do falante, ele assim pode sentir o seu respeito e aceitação.

**Auscultar a linguagem corporal do falante:** Para além da linguagem falada e ouvida, a comunicação contém ainda muitas linguagens corporais visíveis, como os olhos, a expressão do rosto, a postura, o gesto e o tom, entre outros, podendo todas elas transmitir informações. Pelo que, no momento de ouvir, deve concentrar-se plenamente no outro, devendo concentrar-se, especialmente, se as palavras do falante são coerentes com a sua linguagem corporal. Por exemplo, quando o falante diz que está muito contente por um certo acontecimento, mas com um tom muito monótono, é possível existirem contradições, então, nesta altura, você deve ouvi-lo



## Uma pessoa com saúde física e mental

continuamente, e possivelmente pode descobrir outra história. Ou, quando o falante diz que está muito zangado com um acontecimento, no entanto, encolhe os ombros, indicia não estar preocupado ou até que nada está a acontecer, isto significa que a situação não é muito grave.

**Ser empático:** Tente sentir o que o falante está a sentir, devendo, contudo, ter em conta que “identificar o sentimento” e “concordar com a opinião” são duas coisas diferentes. Você pode identificar o sentimento do falante, mas, ao mesmo tempo, não concordar com a sua opinião. Por exemplo, quando um filho se queixa que foi insultado por um colega, e por isso, ficou muito irritado e lhe bateu. Pode ser empático com a situação dele, mas depois, quando ele acabar o que queria exprimir, sabendo que você o percebeu, então, você pode explicar-lhe como é que deveria ter reagido de forma correcta naquela circunstância (um filho poderá aprender rapidamente consigo, e quando ele acaba de lhe contar, é o momento de você falar).

**Evitar ser preconcebido:** se tirarmos previamente uma conclusão ou um julgamento, este pode impedir-nos de ouvir com uma atitude neutra, ou até não podermos dar uma sugestão imparcial. Por exemplo, está a pensar: “outra vez, eu já estou enfastiado de ouvir isso!”; “Este é evidentemente um problema que tu provocaste.....”; “Tu já tinhas cometido o mesmo erro? Porque é que não aprendeste nada?”

**Manifestar o interesse em ouvir:** você pode manifestar-se sinceramente e dizer que está com muito interesse em ouvir, por exemplo, verbalize: “diga, por favor, queria ouvir”, ou até ainda, fazer alguma linguagem corporal, como, acenar um pouco com a cabeça, exprimindo que você está a ouvir. Caso você esteja muito ocupado, pode propor um outro encontro para conversar.

**Responder de forma atempada e adequada:** tente repetir o que ouviu com as suas próprias palavras, por exemplo “a sua ideia é....., certo?”; “fica muito decepcionado, não é? Ou simplesmente com uma palavra “Hum...”; “agora percebo porque fica tão triste.....”; “não se pode falar mais um pouquinho.....”, entre outros, todas estas expressões podem dar apoio ou incentivo ao falante.



## Uma pessoa com saúde física e mental

**Manter-se calmo e paciente:** uma emoção negativa é susceptível de se sentir, por isso, quando o falante pretender falar consigo sobre alguns acontecimentos infelizes, e se manifesta calmo e paciente, por exemplo, suspira profundamente, isto ajuda-o a ficar aliviado, podendo então exprimir despreocupadamente o seu sentimento e pensamento.

**Exprimir a sua ideia só quando acabar de ouvir, sem interromper ou refutar:** muitas vezes, apressamo-nos a prestar algumas opiniões que consideramos apropriadas, pois quando nós estamos a ouvir, já estamos a pensar o que vamos falar, ou qual a maneira para contestar o argumento do falante que consideramos errado, sendo assim muito ríspidos. No caso de ter necessidade de corrigir alguns pontos de vista do falante, pode esperar ou arranjar momento oportuno para falar. Nunca confundindo, o tempo de “ouvir” com o de “corrigir”, sob pena de o falante entender que você não o percebe.

**Sobre o preconceito individual:** Ser um bom ouvinte não é fácil, nomeadamente, quando encontramos algumas pessoas que não têm jeito para falar ou que são muito emotivas, ou que não dominam a técnica da comunicação, é possível que se fique incomodado pelo modo de falar, pelas palavras utilizadas ou os modos de expressão dessas pessoas. Na realidade, cada pessoa tem os seus gostos sobre os diferentes modos de expressão. Por exemplo, há algumas pessoas que não gostam ou não têm paciência para ouvir aqueles que gaguejam, ou não conseguem exprimir as próprias ideias, ou aqueles que têm sotaque, todavia há outras pessoas que não se importam nada com isso. Há pessoas que gostam de ouvir tons suaves e outras que gostam de tons mais fortes. Por isso, deve-se ser sensível ao próprio preconceito, tentando ultrapassar este obstáculo e tentar conhecer, de forma profunda, o que o falante quer exprimir.

Psicóloga: Choi Soi Chan (Doris)

Horário de serviço: Às 2<sup>as</sup> às 5<sup>as</sup> Feiras, das 09H00 às 13H00 e das 14H30 às 17H45  
Às 6<sup>as</sup> Feiras, das 11H00 às 13H00 e das 14H30 às 19H30

Telefone de contacto: 87997690

Correio electrónico: [scchoi@fsm.gov.mo](mailto:scchoi@fsm.gov.mo)