

Teoria U: os quatro níveis de escuta

Por Maria Angelica Rente

No artigo anterior conhecemos algumas das bases e motivações da Teoria U. Vimos que ela busca oferecer um método que permite que pessoas, grupos e organizações suspendam os modos habituais e automatizados de estarmos no mundo e de interagirmos com ele, proporcionando uma conexão com fontes mais profundas de sabedoria e criatividade. Isto permite que exploremos o futuro que quer emergir e que queremos criar. Para isto, ela se utiliza de uma série de ferramentas que, através da reflexão pessoal, de práticas relacionais e de tecnologias sociais, visam uma mudança pessoal e comunitária originada do contato pleno com o mundo, com as pessoas que nos cercam e conosco mesmos – ou seja, com um propósito maior.

Falamos também dos quatro níveis de conscientização pelos quais precisamos passar para atingir o estado de Presença plena, que é o que nos permite entrarmos em contato com o futuro que deseja emergir e o cocriarmos. A estes níveis de conscientização estão relacionados quatro níveis de escuta, que vamos explorar mais detalhadamente neste artigo.

Downloading ou Recuperação: modo de ouvir no qual valores, crenças, julgamentos e conhecimentos prévios são utilizados como referências para compreender o mundo e as demais pessoas. Está voltado ao passado, reafirmando opiniões obsoletas e velhos modos de ser. Neste nível de escuta mente, coração e vontade encontram-se fechados.

Escuta factual: atenta às contradições detectadas nas informações recebidas do mundo e dos outros e proporciona o questionamento das crenças prévias, gerando novos dados de informação. É voltada ao presente, com mente aberta, mas coração e vontade fechados.

Escuta empática: totalmente voltada ao presente, com mente e coração abertos e atenção focada no outro, vendo-o com seus próprios olhos, pressupondo assim um diálogo real. A escuta empática tem um imenso potencial curador e criativo, tanto para quem é ouvido quanto para aquele que ouve, já que ela nos coloca em contato com nossa vulnerabilidade e nos permite escutar e honrar nossos sentimentos e necessidades, assim como as necessidades e sentimentos daqueles a quem ouvimos. O psicólogo estadunidense Carl Rogers, em seu livro *A pessoa Como Centro*, define empatia da seguinte forma:

A maneira de ser em relação a outra pessoa denominada empática tem várias facetas. Significa penetrar no mundo perceptual do outro e sentir-se totalmente à vontade dentro dele. Requer sensibilidade constante para com as mudanças que se verificam nesta pessoa em relação aos significados que

ela percebe, ao medo, à raiva, à ternura, à confusão ou ao que quer que ela esteja vivenciando. Significa viver temporariamente sua vida, mover-se delicadamente dentro dela sem julgar, perceber os significados que ela quase não percebe, tudo isto sem tentar revelar sentimentos dos quais a pessoa não tem consciência, pois isto poderia ser muito ameaçador. Implica em transmitir a maneira como você sente o mundo dela à medida que examina sem viés e sem medo os aspectos que a pessoa teme. Significa frequentemente avaliar com ela a precisão do que sentimos e nos guiarmos pelas respostas obtidas. Passamos a ser um companheiro confiante dessa pessoa em seu mundo interior. Mostrando os possíveis significados presentes no fluxo de suas vivências, ajudamos a pessoa a focalizar esta modalidade útil de ponto de referência, a vivenciar os significados de forma mais plena e a progredir nesta vivência. Estar com o outro desta maneira significa deixar de lado, neste momento, nossos próprios pontos de vista e valores, para entrar no mundo do outro sem preconceitos.

Este nível de escuta serve de base para a aplicação das várias ferramentas de inovação e resolução de problemas propostas pela Teoria U, como as Jornadas de Sensibilização (Sensing Journeys), que nos levam aos locais e pessoas mais relevantes às questões que queremos abordar; as Caminhadas de Empatia (Empathy Walks); as Entrevistas Dialogadas (Dialogue Interviews) feitas com stakeholders-chave com a finalidade de levantar as necessidades e expectativas na preparação de projetos; e em um dos instrumentos de inovação e tomada de decisão mais poderosos que fazem parte do processo em U: as Clínicas de Caso (Case Clinics), que consistem de encontros em grupo de cinco pessoas nos quais um dos participantes apresentam um caso em que existe um desafio de liderança e os demais servem como consultores, abordando o desafio com base nos princípios da Teoria U.

Escuta gerativa: este é o nível de escuta objetivado pelo processo em U. Voltado ao futuro, pressupõe criatividade coletiva e ver e agir a partir do todo, a partir da conexão com uma fonte mais profunda e sistêmica de sabedoria e criatividade e de um fluxo poderoso de co-criação. Nele, mente, coração e vontade encontram-se conectadas com as potências e as possibilidades emergentes.



Maria Angelica Rente é psicoterapeuta gestáltica (CRP 06/107864), coach sistêmica e especialista em arteterapia. Coordenadora de grupos na abordagem fenomenológica, facilita grupos e processos utilizando recursos como Processos Circulares, Teoria U, Danças Circulares, Arte, Design Thinking e Dragon Dreaming. Pesquisadora em Comunicação Não-Violenta , Sistemas Restaurativos e Teorias Sistêmicas.