

Escuta empática e escuta simpática

Maria Angelica de Melo Rente

A escuta empática é considerada por Marshall Rosenberg como sendo uma das ferramentas mais valiosas no conjunto de práticas e conhecimentos que configura o que entendemos por Comunicação Não-Violenta. Para ele, a empatia tem um imenso potencial curador, 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. Carl Rogers (1977, p.73) 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.

Podemos compreender, portanto, que a empatia está relacionada ao modo de ser de alguém que se encontra em pleno contato com seus sentimentos e necessidades e, por isso, é capaz de dedicar a sua escuta a outra pessoa, sem misturar-se com ela e, portanto, sem atribuir a si mesmo os sentimentos e necessidades de quem está sendo escutado. Desta forma, é possível ouvir sem julgamentos e sem preconceitos, com o envolvimento de toda a atenção, com o único objetivo de auxiliar quem está sendo escutado a também tomar contato e posse de seus sentimentos e necessidades e, a partir daí, senti-los acolhidos e respeitados, tanto pelo outro quanto por si mesmo. Dominic Barter afirma:

Penso na empatia como sendo absolutamente central para o que estamos fazendo e tenho um modo muito particular de entendê-la, proporcionado por este trabalho: a empatia, mais do que um jeito particular de falar ou mesmo de escutar, é a

doação da minha presença, um foco da minha atenção que remove os bloqueios à ação. Então, a empatia, ainda que possa ter um efeito colateral terapêutico, não está relacionada fundamentalmente ao alívio. Não está relacionada a sentir-se melhor. Relaciona-se a estarmos energizados, engajados. Relaciona-se a nos conectarmos aos outros seres humanos e, então, nos conectarmos ao contexto no qual o conflito em si se tornou doloroso, para que possamos transformar esse conflito. É, na verdade, uma ferramenta de mudança social. É uma dinâmica essencial para a transformação de sistemas sociais que estão trabalhando para separar as pessoas e distribuir recursos de um modo que mantém algumas pessoas famintas, sem educação, sem moradia, sem acesso à opção de serem capazes de influenciar o contexto político no qual vivem (BARTER, 2012)¹.

A escuta simpática, por outro lado, está baseada num sentimento de que o outro não é forte o suficiente para lidar com a situação que está causando sofrimento e, por isso, nos sentimos impelidos a dar sugestões e a compartilhar a nossa experiência pessoal. Assim, a escuta simpática implica em julgamento daquilo que está sendo expresso. Ao contrário do que acontece na escuta empática, na qual o foco está na experiência daquele que é escutado, na escuta simpática o foco se encontra na experiência de quem escuta. Não há, como na escuta empática, um movimento em direção ao mundo do outro para tomarmos emprestado seu quadro de referência e, assim, sermos capazes de, temporariamente, enxergar o mundo com seus olhos. Na escuta simpática, em nenhum momento abandonamos o nosso referencial, o que faz com que os sentimentos, necessidades e ações do outro sejam julgados de acordo com as nossas próprias referências.

Referências

BARTER, Dominic. **Entrevista para Molly Rowan Leach no Shift Network's Summer of Peace - Justice Week**. Transcrição em inglês disponível em:

<https://www.facebook.com/notes/restorative-circles/transcription-of-shift-networks-summer-of-peace-justice-week-teleclass-with-moll/356803297740874>

CULTURE OF EMPATHY. **Definitions**.

<http://cultureofempathy.com/References/Definitions.htm>

ROGERS, C. R.; ROSENBERG, R. **A pessoa como centro**. São Paulo: E.P.U. 1977

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006

¹ Tradução da autora