

Jornal O Diário	Data 13/01/2017	Caderno Opinião	Página A2
--------------------	--------------------	--------------------	--------------

Como é saber escutar no mundo digital

SULAMITA MENDES

Especialista em Comunicação e Marketing e professora do Centro Europeu de Curitiba

A maioria das pessoas sabe, ou pelo menos já leu em alguma mensagem, que para se comunicar adequadamente é preciso aprender a escutar. Sim, escutar sem querer responder o tempo todo. Escutar para compreender o outro e assimilar o que ele quer expressar, e não já ficar bolando o que vai dizer como resposta ou interromper sem nem dar chance ao outro falar.

Pois bem, e como é isso nos dias atuais, de mídias sociais? Como posso escutar alguém se estamos em um mundo do faz de conta que está tudo bem, todo mundo é igual e pensa da mesma forma?

Algumas pessoas desconhecem que vivem em uma bolha de opiniões. Exato, não conseguem perceber que nem todo mundo pensa igual ao que elas defendem. É lógico que os iguais se atraem no mundo digital e que nas redes sociais muitos somem de nossa timeline não porque deixaram de ser nossos amigos, mas porque não compartilham de mesmas opiniões e gostos e automaticamente (literalmente falando) elas começam a aparecer cada vez menos.

E o que isso tem a ver com aprender a escutar? Oras, se uma pessoa entra em nossa página e escreve algo que contradiz o que defendemos, normalmente perdemos a chance de aprender com a diferença se já saímos brigando, ou seja, não damos chance para "escutar".

Com isso, ficamos cada vez mais incapacitados para o diálogo, para o novo, para o crescimento. Não quer dizer que haja necessidade de mudança de opinião, mas não precisamos e não devemos nos fechar para o mundo e para opiniões contrárias.

Isso também se repete no ambiente físico, é lógico. No passado, se respeitava a opinião do outro, se conversava valorizando o diálogo e aprendendo com opiniões



Jornal O Diário	Data 13/01/2017	Caderno Opinião	Página A2
--------------------	--------------------	--------------------	--------------

contrárias. Hoje, a pessoa sabe que sua opinião política ou sobre um filme ou qualquer outro assunto é contrário e, mesmo assim, se fecha para a troca de opiniões e se fecha em defesa de suas opiniões.

Na verdade, não quer a conversa, quer a briga. Muitas vezes, a falta de habilidade em escutar é acompanhada de interrupções ou de expressões faciais que dizem, "não avance que não vai dar em nada, não estou te ouvindo, tenho minha opinião e pronto".

Loucura! Loucura porque não tem como fazer de conta que a opinião contrária não existe e que é possível se fechar e só conversar com quem comunga do mesmo raciocínio, do mesmo argumento. Loucura porque cada vez mais o mundo fica pequeno a partir do momento que acontece o boicote ao novo, ao diferente. Com isso, é promovida uma comunicação de raiva, de ganha-ganha ou de perde-perde.

Dia desses, ouvi de uma amiga uma frase que resolvi aplicá-la em muitos momentos de minha comunicação. Preciso me comunicar com minha mente e meu coração, não posso deixar para me comunicar com o estômago. Por isso, temos de aprender novamente a escutar, quem sabe muitos conflitos resultem em crescimento e inovação.