

1. ÉTICA DO ENCONTRO

Tudo terá começado por uma escuta mais ou menos sensível às manifestações do nosso ser que ainda sem palavras já pedia que lhe prestassem atenção.

Muitos exemplos tirados da nossa vida quotidiana nos levam a compreender como a escuta nos é tão fundamental para o nosso sentimento de existência, para o nosso bem-estar, para que nos sintamos entendidos, para que nos possamos entender, para uma verdadeira co-vivência. Sabemos reconhecer facilmente quando nos sentimos escutados e os que escutam bem. É uma bênção, uma respiração. Enfim.

A ética do encontro supõe a Escuta, que confere ao Outro um lugar, uma voz, uma dignidade humana. A Escuta é uma dimensão essencial do encontro, do processo de comunicação, mobilizadora de confiança e de autonomia. Mas é um processo difícil. Entre o que o Outro comunica e o que eu escuto, entre o que eu comunico e o que o Outro escuta, vai todo um caminho. E sempre um questionamento necessário: como escutamos? de que lugar falamos? como nos podemos fazer entender?

Escutar é dar atenção à realidade, mas é também escutar-se, estar atento à nossa própria realidade. Escutamos com o que temos à nossa disposição, o que nos chega do Outro e o que nos chega de nós. Escutar pede uma

atenção rigorosa, disponibilidade, interesse, ressonância emocional, sensibilidade, afecto, inteligência, reflexividade e vitalidade. Escutar é estar presente, vivo e desperto.

Escutar é também verificar continuamente junto do Outro, que valida o que escutamos. É um confronto em diálogo connosco e um trabalho com a alteridade, Eu e o Outro, o Outro e Eu. Compassos de dança. Acertos e desarmonias. Possibilidades.

À primeira vista parece que quem escuta é passivo, mas escutar exige atitudes interiores activas e voluntárias. E não basta abrir o mais possível os canais auditivos para receber o máximo de informação vinda do Outro. Escutar é certamente mais uma atitude do que uma técnica. É um desejo. Uma vontade de viajar, de chegar lá.

Houve quem designasse este processo como Escuta Activa tendo em conta os complexos processos envolvidos. Escutar pede uma disponibilidade e uma atenção que não nos são naturais. Atrever-me-ia a dizer que a escuta é um processo contranatura, na medida em que exige de nós um importante grau de despojamento para que o Outro possa acontecer.

Na verdade, organizamos habitualmente a nossa escuta em função das imagens e representações que temos dos outros, do mundo e de nós mesmos. Uma boa escuta exige que ponhamos em marcha mecanismos activos para percebermos o que nos possa ensurdecer. E é tanto mais difícil quanto muitos destes mecanismos não são conscientes.

Penso que há uma forma de escutar que liga o encontro, uma outra que o desliga. Há uma forma de escutar que traz o receio de ser *inquirido, mal visto*, e uma outra forma de escutar que vê para lá do que se dá a ver, que permite perceber dinamismos e potencialidades.

Que escuta é a dos profissionais do humano? humaniza? desumaniza? Como escutar o Outro na sua *estranheza*, sem o fazer perder a singularidade que o constitui? Ser escutado, quantas vezes pela primeira vez sobre o que se sabe da vida, permite uma restauração da história de cada um, que o pode conduzir a situar-se como pessoa inteira, serenar o peso de segredos que conduzem a dissimulações várias e à exclusão de partes de si mesmo.

Quando penso nas condições para uma verdadeira Escuta e nas dificuldade em escutar e em ser escutado, vêm-me à memória os versos de um poema dos PinK Floyd em *The dark side of the moon*:

And if I show you my dark side/ Will you still hold me
[tonight?
And if I open my heart to you/ And show you my weak side?
What would you do?
And if I show you my dark side,
Would you send me packing?
Or would you take me home?

2. BLOCO DE NOTAS: ABERTURAS E FECHAMENTOS

Tenho vindo a reflectir sobre o quadro e as condições para uma Escuta de melhor qualidade, sobre as situações que a tornam possível ou que a dificultam, sobre o que nos possa ensurdecer e sobre o que possa criar aberturas. Este trabalho foi sendo construído ao longo dos anos, a partir da clínica e de contextos de trabalho em que participei, lugares em que pude experimentar a escuta, as suas possibilidades, o bem-estar e as mudanças que me proporcionou e aos que estiveram comigo, assim como situações de impasse, de dificuldade e de fechamento. Tive oportunidade de fazer leituras e de trocar conversas com colegas e amigos em encontros e formações. Também nas aulas, em criativos *brainstormings*, aprendi com os meus alunos.

É muito o material que foi enchendo folhas de cadernos. Dou-lhe hoje esta arrumação, provisória e sempre incompleta.

O QUE NOS PODE ENSURDECER:

A voz muito forte das nossas emoções; o que amamos, o que detestamos, o que tememos, medos físicos, mas igualmente medo da palavra do Outro, que nos pode magoar;

o que não suportamos; as nossas crenças, os preconceitos e as barreiras que colocamos diante da diferença; o que nos apaixona e o que nos cega; o que esquecemos, reprimimos e relegamos para lugares que nos são inacessíveis, o que guardamos nas nossas criptas mais secretas, mas também o que queremos esquecer e que o Outro nos pode lembrar; o que nos faz sentir culpados ou culpáveis, aquilo de que nos envergonhamos; o que gostaríamos muito de ouvir, o que esperamos ouvir e receamos que não chegue; o que ameaça a nossa estima, o nosso valor, o nosso sonho. Podemos dizer que tendemos a escutar o que nos reequilibra e a ter dificuldade em escutar o que nos desequilibra.

Sabemos como quando estamos em desacordo tendemos a preparar mentalmente uma réplica e como isso altera o nosso tempo de escuta. Também, como é difícil escutar uma crítica mesmo se, de seguida, a nós, podemos aceitá-la.

Também quando estamos demasiado preocupados com o tempo, por exemplo o tempo da resolução de uma situação, podemos tender a não escutar o que possa atrasá-la. Estamos tão centrados nas respostas, conselhos, soluções, orientações, que não ouvimos o que nos está a ser dito ou nos esquecemos do que ouvimos. Não escutamos.

As emoções, preocupações, desejos, que tomam conta da nossa vida emocional, são uma tela, um pano de fundo demasiado saturado, que nos impede de nos abirmos a uma verdadeira escuta. Estamos muito ocupados connosco para que o Outro possa ter lugar.

O processo de Escuta ocorre numa permanente oscilação entre o que o Outro diz e o que o nosso mundo interno é capaz de suportar. Os nossos sentimentos e emoções têm aqui um papel decisivo. Não podemos escutar sem afecto, mas é precisamente o afecto que nos pode ensurdecer. Aquele que escuta projeta as suas próprias percepções e emoções, tal como traduz o que recebe no interior de si próprio com a sua sensibilidade e a sua história. Transfere e contra-transfere. Julga ouvir do Outro, mas fala de si próprio na escuta do Outro.

Também somos influenciados na nossa escuta pelo nosso sistema de conhecimentos, constructos e representações, com recurso aos quais lemos o mundo e nos lemos a nós próprios e que conferem uma relativa congruência aos nossos modos de vida. A abertura ao novo e ao Outro faz perigar certas construções e equilíbrios. Quando escutamos pedimos muitas vezes ilustrações e confirmações das nossas teorias e mais raramente aceitamos que elas se desestabilizem para não entrarmos em dissonância cognitiva.

O que não podemos ver dentro de nós, as nossas dificuldades e limites, os nossos *pontos cegos*, ensurdecem-nos. Temos dificuldade em escutar vindos do Outro os continentes desconhecidos, temidos, reprimidos ou inexplorados de nós mesmos.

O QUE PODE FAVORECER A ESCUTA

Em geral, é importante dar atenção a tudo o que nos possa ensurdecer e cuidar desse enorme campo de trabalho. Ainda:

Dar atenção ao Outro, ao seu ritmo, reconhecendo-o como interlocutor válido, sem induzirmos respostas através de questões e orientações.

Levar em conta para além das palavras os diferentes sentidos que elas possam transportar, a cultura, as cargas afetivas, o contexto no qual estou e o Outro está. Perguntar periodicamente *o que pode isso significar do ponto de vista do Outro? o que estará a sentir?* Procurar a significação afectiva de certos acontecimentos.

Aqui, a palavra *empatia* adquire pleno sentido, esse procurar sentir o que a pessoa que escutamos está a viver, compreender do interior os movimentos afectivos e revivê-los parcialmente com o Outro, o que exige uma ressonância afetiva, *sentir com*, e não apenas uma compreensão intelectual. Colocarmo-nos no lugar do Outro é certamente a posição ideal para que possamos escutar e entender mas é, simultaneamente, o mais difícil dos lugares, pois requer uma clara diferenciação e um genuíno desejo de proximidade.

Escutar na proximidade é sempre traduzir. A tradução comporta sempre um salto no escuro, uma rêverie, um risco de má tradução, pois a parte mais pessoal permanece inconsciente e manifesta-se através de desvios, de metáforas, de lapsos, de denegações, de silêncios, de um corpo que fala. Escutar é procurar chegar ao (s) sentido (s), discernir os sentidos possíveis, sempre polimorfos e, portanto, colocar hipóteses. Escutar é escutar para além da palavra, de um gesto ou de uma conduta, para além do

que se dá a ver. O que estará a falar num comportamento bizarro, num acto desesperado, numa conduta que incomoda? Num sintoma, o que não pode ser expresso senão dessa forma?

Também a abertura ao desconhecido e inesperado, um acolhimento não defensivo, sem recusar o que não conhecemos, nos amplia a escuta. Escutar em *banda larga e não em banda estreita* (Jacques Nimier), ser capaz de receber sem excluir. Escutar em atenção flutuante. Parafraseando Bion, escutar *sem memória e sem desejo*.

Se pudermos ter presente que compreender é diferente de concordar, escutaremos melhor. É extremamente difícil, senão mesmo mentalmente impossível, fazer as duas coisas ao mesmo tempo. Esta é, contudo, uma tendência frequente: julgar ao mesmo tempo que se escuta. Quando se julga ao mesmo tempo que se escuta, uma parte do que nos é dito *escapa-nos*, visto que uma parte do nosso aparelho mental está ocupado a julgar o que acaba de ser dito e não está presente em liberdade para compreender.

Não preparar demasiadamente o encontro é importante para uma melhor escuta. Viver o encontro à medida que acontece, que se desenrola. A pressa é inimiga da Escuta.

Sabemos como a mesma pessoa revela diferentes aspectos de si conforme os momentos e o interlocutor com quem está e conforme o interesse que sente da parte daquele que a escuta. Um verdadeiro e genuíno interesse pelo Outro é uma condição indispensável para a escuta, um interesse pelo que o outro diz e que *só ele* pode dizer, um interesse pelo que há de novo e de singular, pelo que ainda não foi dito, pelo que ainda não aconteceu.

Para criar boas condições de escuta é importante cuidarmos de nós próprios, estarmos em contacto com as nossas emoções e afectos, conhecermo-nos, atentos ao que nos habita, ao que o encontro com o Outro inevitavelmente toca, evoca, desperta. Temos as nossas texturas, a nossa história, dificuldades, limites, categorias mentais, valores e princípios, clivagens, conflitos e contradições, contextos, estados de humor, sensibilidades. Não é possível escutar bem o Outro sem escutar o que se passa em nós.

Será um erro pensar que a experiência por si só reforça a capacidade de Escuta. Neste caso, o *learn by doing* talvez não se aplique. A aprendizagem da Escuta só ocorre se for acompanhada por uma aprendizagem reflexiva, um conhecimento lúcido das nossas dificuldades e limites, se os interrogarmos. De outro modo, em vez de escutar para melhor compreender o problema do nosso interlocutor, o problema do Outro junta-se ao nosso e podemos sentir-nos esmagados, ou então projectarmos e fazermos alianças que não ajudam aquele que escutamos. Sermos capazes de compreender o que se passa em nós, identificar as emoções que sentimos, gerir essas emoções e esses pensamentos, admitir que há sempre uma parte que nos implica pessoalmente, é fundamental. Trabalhar a nossa contratransferência. É também muito importante dar atenção ao quadro do encontro em que a Escuta ocorre. Cuidar das condições para que o Outro possa falar e das condições para que eu o possa escutar e compreender. Poder dispor de tempo e de lugar para uma presença física, afectiva e mental efectivas.

Tolerar a ambiguidade, aceitar que as coisas não são a preto ou branco, que as circunstâncias podem variar, integrar a existência de *nuances*, que a realidade é complexa. E valorizar as diferenças. Ser capaz de admitir que pontos de vista diferentes, ou mesmo opostos, possam coexistir.

A palavra é de prata, o silêncio é de ouro, diz o ditado popular. Quando escutamos, o silêncio é naturalmente difícil. Mas o silêncio é também uma atitude profunda de não-saber, um tempo de espera, de disponibilidade e de abertura como condição para uma escuta autêntica. Para o que de novo possa surgir. Permite que o Outro exista e se conheça a si próprio. Uma interpretação, uma interrupção, uma palavra dita cedo demais, mesmo uma palavra de ânimo, podem ser entendidas pelo Outro como um limite da nossa escuta. Há que escutar em nós o que significam.

ÍNDICE

9	1. ÉTICA DO ENCONTRO
12	2. BLOCO DE NOTAS: ABERTURAS E FECHAMENTOS
19	3. UMA ESCUTA SINGULAR
28	4. ESCUTAR A EXPERIÊNCIA, CONTINUAR A PENSAR
36	5. O REAL É O OUTRO QUE TENHO DIANTE DE MIM
42	6. A ESCUTA NOS GRUPOS DE APOIO AO APOIO
48	7. UM LUGAR DE ESCUTA EM PSICOTERAPIA INFANTIL
53	8. A DOR
58	9. ESCUTAR EDGAR MORIN: AMOUR, POÉSIE, SAGESSE