

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E ESCUTA ATIVA

clareza de propósitos, redução de conflitos e fortalecimento de vínculos saudáveis

Ainor Francisco Lotério

Engenheiro agrônomo, extensionista rural, comunicador e radialista, ex-prefeito municipal e ex-diretor estadual, mestre em Gestão de Políticas Públicas, teólogo e filósofo. Criador da Agrosófia. Portais: www.ainor.com.br e www.loterio.com.br

A PALAVRA QUE CONSTRÓI E A PALAVRA QUE DERRUBA

Aprendi cedo, ouvindo meu pai reunir vizinhos para fundar uma cooperativa, que a palavra tem peso de ferramenta. Com ela se convence, se organiza, se consola e se ensina. Com ela também se fere, se humilha e se rompe o que levou anos para ser construído. A diferença entre um efeito e outro raramente está no conteúdo, quase sempre está no modo, no momento e na intenção.

Comunicar não é apenas transmitir informação. Toda mensagem carrega, além do conteúdo, uma definição da relação entre quem fala e quem escuta, e é frequentemente nesse segundo plano que os conflitos nascem (WATZLAWICK; BEAVIN; JACKSON, 1973). Por isso duas pessoas podem dizer a mesma frase e obter reações opostas: uma comunica respeito, a outra comunica desprezo, ainda que as palavras coincidam.

ASSERTIVIDADE NÃO É AGRESSIVIDADE NEM SUBMISSÃO

Há quem confunda assertividade com dureza. Falar grosso, interromper, impor e vencer a discussão não é assertividade, é agressividade, e cobra caro no vínculo. No extremo oposto está a submissão: engolir o que se pensa, concordar por medo do desconforto e acumular ressentimento até que ele exploda em hora imprópria.

Assertividade é o caminho do meio: dizer o que se pensa com clareza e firmeza, no momento adequado, sem desqualificar o outro. Ela começa pela distinção entre observar e julgar. Quando substituímos o julgamento pela descrição do fato, e depois enunciamos o que sentimos, do que precisamos e o que pedimos, a conversa deixa de ser disputa e volta a ser diálogo (ROSENBERG, 2006).

Convém lembrar ainda que a persuasão legítima se apoia em três pilares antigos e sempre atuais: a credibilidade de quem fala, a disposição emocional de quem ouve e a consistência do argumento (ARISTÓTELES, 2005). Faltando o primeiro, os outros dois não sustentam a confiança por muito tempo.

ESCUTAR É MAIS DIFÍCIL DO QUE FALAR

Escuta ativa não é silêncio educado enquanto se prepara a resposta. É atenção plena ao que o outro diz e ao que ele tenta dizer sem conseguir. Exige suspender por alguns instantes o próprio ponto de vista, resistir à pressa de aconselhar e devolver ao interlocutor, com nossas palavras, o que compreendemos, para conferir se compreendemos mesmo.

A escuta que transforma se caracteriza pela consideração positiva incondicional, pela empatia e pela autenticidade de quem ouve (ROGERS, 2009). Não se trata de concordar com tudo, e sim de reconhecer a legitimidade da experiência do outro antes de discordar do seu argumento. É

também um princípio educativo: ninguém aprende com quem despreza o seu saber de origem (FREIRE, 1996).

Nas visitas às propriedades rurais, a lição se repetia. O agricultor começava falando da lavoura e, se houvesse escuta paciente, terminava falando do filho que queria ir embora, da dívida que o angustiava ou da saúde da esposa. O problema técnico era a porta de entrada; a questão real vinha depois, e só chegava a quem tivesse tempo de ouvir.

O QUE O CORPO DIZ QUANDO A BOCA CALA

Postura, olhar, tom de voz, ritmo, distância e expressão comunicam antes das palavras e muitas vezes contra elas. Quando o dito e o demonstrado se contradizem, o interlocutor acredita no demonstrado. É por isso que o elogio dito com desdém não anima ninguém e a porta de sala fechada desmente qualquer discurso sobre abertura ao diálogo.

A coerência entre linguagem verbal e não verbal é condição de credibilidade, e o corpo revela intenções que o vocabulário tenta disfarçar (WEIL; TOMPAKOW, 1986). Quem fala em público percebe isso rapidamente: a plateia responde à energia, à respiração e ao olhar muito antes de avaliar o conteúdo do argumento.

CONFLITO NÃO SE EVITA, SE ADMINISTRA

Onde há convivência há divergência, e isso é sinal de vida, não de fracasso. O que adoece as relações não é a existência do conflito, é o seu tratamento: o silêncio prolongado, a fofoca lateral, a agressão pública e o adiamento indefinido da conversa necessária.

Administrar conflito exige separar a pessoa do problema, tratar do fato e não do caráter, escolher o lugar e o momento, e conversar diretamente com quem tem a ver com o assunto. Na família e na equipe, uma regra simples evita a maior parte dos estragos: elogio em público, correção em particular, e nunca decisão importante em estado de irritação.

COMUNICAÇÃO NA FAMÍLIA, NA EQUIPE E NA COMUNIDADE

Na família, comunicar bem é transmitir valores sem sermão, corrigir sem humilhar e conversar sobre dinheiro, planos e sucessão antes que a urgência obrigue. Muitos processos sucessórios fracassam não por falta de patrimônio, mas por falta de conversa (LOTÉRIO, 2024a).

Na equipe, comunicar bem é explicar o porquê das decisões, e não apenas anunciá-las; é dar retorno com regularidade, e não somente quando algo dá errado. Na comunidade e na cooperativa, é traduzir o técnico para a linguagem de todos, porque assembleia em que poucos entendem o que se decide é assembleia apenas na aparência.

O QUE APRENDI NO MICROFONE E NA RODA DE CONVERSA

Décadas de rádio, de sala de aula, de reuniões comunitárias e de palcos ensinaram-me algumas regras que valem para qualquer pessoa. A primeira é que ninguém escuta quem não escuta. A segunda é que clareza é forma de respeito: quem complica a linguagem geralmente quer impressionar, não comunicar. A terceira é que o bom humor abre portas que o argumento sozinho não abre, desde que nunca se faça humor à custa de alguém (LOTÉRIO, 2024b).

A quarta é a mais difícil de praticar: falar menos. Aprendi que o silêncio no momento certo comunica mais do que a frase pronta, e que a pergunta bem-feita rende mais do que a resposta bem-formulada.

AGENDA PRÁTICA

Para o dia a dia: antes de responder, confirme se entendeu; fale do fato e não do rótulo; peça o que precisa em vez de esperar que adivinhem; escolha o momento; e desligue a tela quando alguém estiver diante de você.

Para quem lidera: crie rotina de escuta e não apenas de reunião de repasse; explique decisões; dê retorno periódico; e verifique se o que você disse foi o que os outros entenderam, porque a mensagem existe no ouvido de quem recebe, não na boca de quem fala.

PALAVRA FINAL

A boa comunicação não elimina as diferenças, ela as torna suportáveis e até fecundas. Casais, famílias, equipes e comunidades não se desfazem por excesso de conversa; desfazem-se por conversas que nunca aconteceram.

Uso uma imagem do campo para encerrar. A palavra é semente: cai em terreno preparado ou em chão batido, germina ou apodrece, alimenta ou envenena. O bom comunicador é aquele que, antes de semear, se preocupa com o solo em que sua palavra vai cair.

REFERÊNCIAS

ARISTÓTELES. **Retórica**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

LOTÉRIO, Aínor Francisco. **Relação do cooperativismo com a sucessão familiar**: análise, desafios, lições e estratégias preditivas. Camboriú: Portal Aínor Lotério, 2024a. Disponível em: www.ainor.com.br

LOTÉRIO, Aínor Francisco. **Comunicação, linguagem e oratória**: palestras e cursos. Camboriú: Portal Lotério, 2024b. Disponível em: www.loterio.com.br

ROGERS, Carl R. **Tornar-se pessoa**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2009.

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

WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet H.; JACKSON, Don D. **Pragmática da comunicação humana**: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação. São Paulo: Cultrix, 1973.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala**: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal. Petrópolis: Vozes, 1986.

SOBRE O AUTOR

Aínor Francisco Lotério nasceu na comunidade rural de Campestre, Vidal Ramos, Santa Catarina, filho de agricultores familiares. Formou-se técnico agrícola e engenheiro agrônomo, é mestre em Gestão de Políticas Públicas, além de psicopedagogo, teólogo e filósofo. Ingressou por concurso no serviço de extensão rural pela Acaresc, depois Emater-SC e Epagri, onde atuou junto a famílias, jovens e comunidades rurais.

Na vida pública, foi Diretor Estadual da Epagri, Gestor Estadual do Pró-Jovem, Prefeito Municipal de Camboriú e assessor legislativo na Assembleia Legislativa de Santa Catarina. Atuou também como consultor e instrutor cooperativista junto à Emater-RS/Ascar e ao Sistema OCB/Sescoop. Mantém o programa de rádio Alegria de Viver. É criador da Agrosafia, filosofia de vida com base nas forças agronaturais, e dos conceitos de Motivação Racional, Inteligência Orientada, Ciclomotivação e Pedagogia da Ausência.

Autor de “Pais Frouxos, Filhos Sofredores; Pais Firmes, Filhos Felizes”, “Paixão pelo Cooperativismo”, “A Eternidade em Nós” e “Um Minuto de Inspiração”, atua como palestrante e instrutor nos eixos Motivação, Cooperativismo, Comunicação, Longevidade e Agrosafia. Reside em Camboriú, Santa Catarina, onde mantém o Sítio Agrosafia. Contato: ainorfloterio@gmail.com | WhatsApp (47) 99967-5010 | www.ainor.com.br | www.loterio.com.br