

ECHEVERRIA, RAFAEL - “FRAGMENTOS DE : ONTOLOGIA DA LINGUAGEM”
CAPÍTULO 5 : O ESCUTAR: O LADO OCULTO DA LINGUAGEM

Tradução : Suzana R. de Senna

A comunicação humana tem duas facetas : falar e escutar. Geralmente se pensa que é mais importante o falar, já que este parece ser o lado ativo da comunicação, enquanto que o escutar costuma ser considerado como passivo. Supõe-se que se alguém fala suficientemente bem (forte e claro), será bem escutado. A partir dessa interpretação, o escutar geralmente se dá por resolvido e raramente é examinado como um assunto problemático.

No entanto, um novo sentido comum acerca da importância da escuta está emergindo. As pessoas estão começando a aceitar que escutam mal. Reconhecem que, freqüentemente, lhes é impossível escutar o que os outros dizem e que têm dificuldades em fazer-se escutar da forma que desejariam. Esse fenômeno ocorre em todos os domínios de nossas vidas.

Por exemplo, em nossas relações pessoais, o tema da escuta converteu-se numa preocupação importante. Freqüentemente escutamos a queixa : “ Meu cônjuge não me escuta.” Sem dúvida, a comunicação inefectiva é uma das principais causas de divórcio. Quando as pessoas falam de “incompatibilidade” com seu cônjuge, é o escutar, novamente, o que está no centro de suas preocupações.

No campo dos negócios, o escutar efetivo chegou a adquirir a máxima prioridade. Peter Drucker, escreveu recentemente em um livro:

“muitos (executivos) pensam que são maravilhosos com as pessoas porque falam bem. Não se dão conta de que ser maravilhosos com as pessoas significa escutar bem”¹

Tom Peters enfatiza que uma das principais razões do baixo rendimento do *management* norte-americano é devido ao fato de que o *manager* não escuta a seus empregados, nem a seus clientes, nem o que está acontecendo no mercado. Peters recomenda “obsedar-se com a escuta”² O problema, certamente, reside no como fazê-lo, no que consiste saber escutar.

Sustentamos que, enquanto mantivermos nosso tradicional conceito de linguagem e comunicação, dificilmente poderemos captar o fenômeno da escuta. Mais ainda, não seremos capazes de desenvolver as competências necessárias para produzir uma escuta mais efetiva.

O escutar como fator determinante da comunicação humana.

¹ Peter Drucker (1990)

² Tom Peters (1987)

Se examinarmos detidamente a comunicação, nos daremos conta de que ela repousa, principalmente, no escutar e não no falar. O escutar é um fator fundamental da linguagem. Falamos para ser escutados. O falar efetivo só é alcançado quando é seguido de uma escuta efetiva. O escutar valida o falar. É o escutar, não o falar, o que confere sentido ao que dizemos. Portanto, o escutar é o que dirige todo o processo da comunicação.

É surpreendente dar-se conta da pouca atenção que temos prestado ao fenômeno da escuta. Se buscamos literatura sobre o assunto, descobriremos que é muito escassa. As poucas coisas que foram escritas são geralmente de qualidade duvidosa. Durante séculos demos a escuta como algo posto. Normalmente supomos que, para escutar outras pessoas, temos somente que nos expor ao que dizem ... devemos estar com elas, falar-lhes, fazer-lhes perguntas. Supomos que fazendo isso, o escutar simplesmente vai ocorrer. Não estamos dizendo que isso não seja importante ou necessário. O que dizemos é que não é suficiente.

A falácia da transmissão de informação.

A compreensão prevalecente em nossos dias é de que a comunicação está baseada na noção de transmissão de informação. Essa é uma noção herdada da engenharia da comunicação e desenvolvida por C.Shannon, entre outros. Se ocupa da transmissão entre máquinas – isto é, entre um transmissor e um receptor (como acontece nos processos de transmissão radial). Esse marco, apesar de sua utilidade em questões técnicas de transmissão, demonstra sua deficiência quando utilizada na compreensão da comunicação humana. A noção de transmissão de informações esconde, precisamente, a natureza problemática do escutar humano.

Isso acontece, pelo menos, por duas razões. Primeiro, porque não aborda um dos principais aspectos da comunicação humana - a questão do sentido. (Voltaremos a esse tema mais adiante.) Por enquanto, digamos que quando uma máquina envia uma informação a outra, para conseguir, por exemplo, que se reproduza um som ou uma imagem, ou que se execute uma ordem, não interessa o que significa a mensagem enviada. Podemos falar de uma comunicação bem sucedida sempre e quando a tela de nosso televisor obtenha uma imagem nítida e estável do que está acontecendo no estúdio. Não nos perguntamos se tem sentido para o televisor a imagem recebida.

Quando nos ocupamos da comunicação humana, o assunto do sentido se torna primordial. Não podemos nos referir a ela sem considerar a forma como as pessoas entendem o que se diz. A forma como damos sentido ao que se diz é constitutiva da comunicação humana. E é também um aspecto fundamental do ato de escutar. A noção de transmissão de informação, quando empregada na comunicação humana, opera como uma metáfora. No entanto, é uma metáfora ruim, que distorce o fenômeno que pretende revelar.

Segundo, nossa forma tradicional de abordar a comunicação humana supõe que os seres humanos se comunicam entre si de uma maneira instrutiva. A comunicação instrutiva se produz quando o receptor é capaz de reproduzir a informação que lhe está sendo transmitida. Porém, os seres humanos, como argumentou o biólogo Humberto Maturana, não tem os mecanismos biológicos necessários para que o processo de transmissão de informação ocorra na forma descrita pela engenharia da comunicação. Os seres humanos, como todos os seres vivos, são sistemas fechados. São “unidades estruturalmente determinadas”.

Isto significa que o que lhes acontece em suas interações comunicativas é determinado por sua estrutura e não pelo agente perturbador.

Os seres humanos não possuem um mecanismo biológico que lhes permita “reproduzir” ou “representar” o que “realmente” está ocorrendo em seu entorno. Não temos um mecanismo biológico que nos permita dizer que nossa experiência sensorial (ver, ouvir, cheirar, desgustar, tocar) “reproduz” o que está “lá fora”.

Não vemos as cores que há lá fora; só vemos as cores que nossos sistemas sensoriais e nervosos nos permitem ver. Do mesmo modo, não escutamos os sons que existem no meio ambiente independentemente de nós mesmos. Os sons que escutamos são aqueles predeterminados por nossa estrutura biológica. As perturbações do meio ambiente só selecionam reações predeterminadas de nossa estrutura. As perturbações ambientais só “engatilham” nossas respostas dentro do espaço de possibilidades que nossa estrutura humana permite.

Podemos assinalar, portanto, que existe “uma brecha crítica” na comunicação, entre dizer (ou falar) e escutar. Como disse Maturana: “O fenômeno de comunicação não depende do que se entrega, mas do que se passa com o que recebe. E isto é um assunto muito diferente de `transmitir informação`”.

Podemos concluir, então, que dizemos o que **dizemos e os outros escutam o que escutam; dizer e escutar são fenômenos diferentes.**

Este é um ponto crucial. Normalmente damos por assentado que o que escutamos é o que foi dito e supomos que o que dizemos é o que as pessoas vão escutar. Comumente não nos preocupamos sequer de verificar se o sentido que damos ao que escutamos corresponde àquele que lhe dá a pessoa que fala. A maioria da causa dos problemas que enfrentamos na comunicação surgem do fato de que as pessoas não se dão conta de que o escutar difere do falar. E quando o que se disse não é escutado na forma esperada, a gente preenche essa “brecha crítica” com histórias e juízos pessoais acerca de como são as outras pessoas, produzindo problemas ainda mais profundos na comunicação.

Escutar não é ouvir.

Até agora, diferenciámos o falar do escutar. Agora é necessário diferenciar o ouvir do escutar. Ouvir é um fenômeno biológico. Associa-se à capacidade de distinguir sons em nossas interações com um meio (que pode ser outra pessoa). Ouvir é a capacidade biológica que possuem algumas espécies vivas de ser engatilhadas por perturbações ambientais de tal forma que provocam o domínio sensorial chamado som.

Determinadas perturbações ambientais geram, em alguns organismos, o que chamamos de fenômeno do ouvir. E essas mesmas perturbações poderiam não gerá-lo em outros organismos. Sabemos, por exemplo, que os cachorros ouvem algumas perturbações que os humanos não ouvem. Isto acontece porque possuem uma estrutura biológica diferente. Os organismos que pertencem à mesma espécie compartilham a mesma estrutura biológica e são, normalmente, engatilhados de uma maneira similar por uma mesma perturbação.

Escutar é um fenômeno totalmente diferente. Embora sua raiz seja biológica e repouse no fenômeno do ouvir, **escutar não é ouvir. Escutar pertence ao domínio da linguagem e se constitui em nossas interações sociais com outros.**

O que diferencia o escutar do ouvir é o fato de que, quando escutamos, geramos um mundo interpretativo. O ato de escutar sempre implica compreensão e, portanto, interpretação. Quando atribuímos uma interpretação a um som, passamos do fenômeno do ouvir ao fenômeno do escutar. Escutar é ouvir mais interpretar. Não há escuta se não está envolvida uma atividade interpretativa. Aqui reside o aspecto ativo do escutar. Quando observamos que escutar implica interpretar, nos damos conta de que o escutar não é a dimensão passiva da comunicação como se supunha.

O fator interpretativo é de tal importância no fenômeno do escutar que é possível escutar ainda quando não há sons e, em consequência, não haja nada para ser ouvido. Efetivamente, podemos escutar os silêncios. Por exemplo, quando pedimos algo, o silêncio da outra pessoa pode ser escutado como uma negativa. Também escutamos os gestos, as posturas do corpo e os movimentos, na medida em que sejamos capazes de atribuir-lhes um sentido. Isso é o que permite o desenvolvimento de linguagens para os surdos. O cinema mudo também proporciona um bom exemplo de como podemos escutar quando não há sons. O ouvir e o escutar, insistimos, são fenômenos diferentes.

De uma compreensão descritiva a uma compreensão geradora da linguagem.

Normalmente pensamos que escutamos palavras. Nossa capacidade de organizar as palavras em unidades maiores nos permite escutar orações. Nossa capacidade de organizar orações em unidades ainda maiores nos permite escutar relatos, narrativas, histórias. Porém, em última instância, tudo parece reduzir-se a palavras. Em nossa interpretação tradicional, as palavras rotulam, nomeiam ou fazem referência a um objeto, um acontecimento, uma idéia, etc..

Diz-se que o significado de uma palavra é sua conexão com aquilo a que se refere. Como nem sempre podemos assinalar o objeto, acontecimento, idéia, etc., à qual se refere a palavra, o significado de uma palavra se estabelece, comumente, por meio de uma definição. A definição proporciona um significado à palavra usando outras palavras que se referem a ela. Se não conhecemos o significado de uma palavra, consultamos um dicionário. Ali cada palavra se mostra junto a outras palavras. Em um dicionário, o significado vive em um universo de palavras.

A interpretação anterior é consistente com a antiga suposição de que a linguagem é um instrumento passivo para descrever a realidade. Nós decidimos que essa interpretação produz uma compreensão estreita do fenômeno do escutar. Nós defendemos uma interpretação diferente da linguagem. Para nós, a linguagem não é só um instrumento que descreve a realidade. Sustentamos que a linguagem é ação.

Dissemos que, quando falamos, atuamos e, quando atuamos, mudamos a realidade, geramos uma nova. Mesmo quando descrevemos o que observamos, pois obviamente o fazemos, estamos também atuando, estamos “fazendo” uma descrição e uma descrição não é neutra. Joga um papel em nosso horizonte de ações possíveis. A isto chamamos de capacidade geradora da linguagem – já que sustentamos que a linguagem gera realidade.

Baseando-nos na premissa anterior, geramos uma compreensão diferente do que é o fenômeno de conferir sentido. Ludwig Wittgenstein, disse que “O significado de uma palavra é seu uso na linguagem”. Porém apontar o “uso” de uma palavra é, desde já, apontar para as ações nas quais tal palavra é usada, de uma forma que faz sentido. Sustentamos que se queremos captar o sentido do que se diz, devemos examinar as ações que permeiam o falar. Quando escutamos, não escutamos somente palavras, escutamos também ações. Isto é a chave para compreender o escutar.

As ações compreendidas no falar.

Quando falamos, normalmente não executamos uma ação, mas três diferentes ações relevantes para o processo da comunicação humana. Esses três tipos de ações foram originalmente distinguidos pelo filósofo britânico J. L. Austin.

Num primeiro nível, está o ato de articular as palavras que dizemos. Esta é a ação de dizer o que dizemos. Austin os chamou de “atos locucionais”. Dizer, por exemplo,

“Estarei ocupado amanhã”, constitui uma ação diferente de dizer “Não tenho vontade”. Isto não são apenas sons diferentes, nem são apenas diferentes palavras, mas também são ações diferentes. Como tais, geraram um escutar diferente e conseqüências diferentes em nossa coordenação de ações com outros.

Num segundo nível, está a ação compreendida em dizer o que dizemos. Austin os chamou de “atos ilocucionais”. Ambas as expressões mencionadas acima podem ser, por exemplo, maneiras de recusar ao pedido “Poderia assistir nossa reunião de amanhã?”. Ambas são negativas a esse pedido e, como tais, implicam uma mesma ação e são escutadas como a mesma coisa (isto é, como negativas), sem prejuízo de que ambas as negativas sejam escutadas de forma diferente, em virtude de suas diferenças de nível “locucional”. Nossa taxionomia dos atos linguísticos básicos – a saber, afirmações, declarações, pedidos, ofertas e promessas – opera neste segundo nível.

Existe, finalmente, segundo Austin, um terceiro nível de ação compreendido na fala. Austin chamou a esse terceiro nível de “atos perlocucionais”. Aqui não nos preocupamos com o que se disse (primeiro nível), nem das ações de formular um pedido, uma oferta, uma declaração, etc. (segundo nível), mas da ação que tem lugar porque se disse algo, aquelas que se produzem como conseqüência ou efeito do que dizemos. Assim, por exemplo, um determinado ato “ilocucional” pode assombrar, convencer, importunar, etc..

Segundo Austin, portanto, podemos dizer que quando escutamos, escutamos os três níveis de ação. Primeiro, escutamos o nível do que se disse e como foi dito. Segundo, escutamos o nível da ação que permeia o que se disse (seja isto uma afirmação, uma declaração, um pedido, uma oferta ou uma promessa). Terceiro, escutamos o nível das ações que nosso falar produz. Nesta interpretação da linguagem, as palavras são ferramentas que nos permitem olhar para todos esses níveis de ação.

No entanto, tudo isso é ainda insuficiente para entender cabalmente o escutar. Até agora vimos como as ações do falar repercutem no escutar. Reconhecemos que a linguagem é ação, baseando-nos no reconhecimento de que falar é ação. Sustentamos que isto ainda corresponde a uma compreensão parcial da natureza ativa e geradora da linguagem. O que falta é ir mais além da fórmula “falar => ação” e descobrir a natureza ativa do escutar.

Examinemos alguns exemplos. Se pergunto a um cliente: “Posso telefonar-lhe na próxima semana para continuarmos essa conversa?” e ele responde: “De acordo.”, eu poderia escutar, além de sua aceitação, “Ele está interessado em meu produto”. Se pergunto a Emília: “O que você vai fazer na noite de Ano Novo?” e ela responde: “Ficarei em casa”, eu poderia escutar: “Emília quer fugir das tensões que lhe produzem as atividades sociais”. Se meu filho pergunta: “Papai, você pode me dar cinquenta dólares?”, eu poderia escutar: “Está planejando sair com sua noiva”.

Obviamente isto não foi o que se disse; porém foi o que eu escutei. Não nos esqueçamos que dizemos o que dizemos e escutamos o que escutamos. Em todos esses exemplos, o que escutamos simplesmente não foi dito, porém isso não implica que escutamos mal. Pelo contrário, poderíamos estar escutando de forma bastante efetiva. Postulamos que essa parte do escutar, que vai além do falar, é um aspecto primordial do escutar efetivo. É mais, trata-se de um aspecto fundamental do fenômeno do escutar humano.

Certamente o que escutamos pode, às vezes, ser válido e outras não. Onde está a diferença? Como podemos aumentar nossa capacidade para escutar de um modo mais efetivo? Para responder a essas perguntas devemos fazer algumas outras distinções que

nos levarão mais além das ações diretamente compreendidas nas interações comunicativas.

Ao reconhecer que o falar é escutar e, portanto, uma intervenção que transforma o mundo, reconhecemos também outro aspecto crucial do escutar. Na medida em que o falar é ação, todo falar traz consequências para nosso mundo. Todo falar é capaz de nos proporcionar ou de fazer com que percamos oportunidades. Todo falar tem o potencial de modificar o futuro e o que nos cabe esperar dele.

Abertura: a postura fundamental do escutar.

Até agora examinamos o que para nós são os componentes fundamentais do fenômeno de escutar. Dissemos que estes são os processos básicos que têm lugar quando o escutar ocorre. Há, no entanto, uma questão que ainda não mencionamos: o que é preciso para que esse escutar ocorra?

Essa pergunta pode parecer estranha. Dado que postulamos que os seres humanos são seres lingüísticos – isto é, serem que vivem na linguagem - reconhecemos que é constitutivo de cada ser humano, tanto o falar (a linguagem verbal é só uma forma de falar) como o escutar. Se aceitamos que a linguagem é constitutiva dos seres humanos, pareceria supérfluo perguntar-se acerca das condições necessárias para escutar. Bem poderíamos dizer: “simplesmente acontece - os seres humanos são arrojados ao escutar”.

Três razões, no entanto, fazem que esta pergunta sobre as condições para escutar seja interessante. Em primeiro lugar, existe uma razão empírica. Através dela se reconhece que, além do fato de que somos animais que escutam, nossa capacidade para fazê-lo não é a mesma. Há pessoas que escutam melhor que outras. Bem poderia valer a pena, portanto, indagar acerca das condições que estão por trás dessas diferenças.

Em segundo lugar, essa pergunta tem sentido a um nível mais profundo. Embora sejamos arrojados ao escutar, de todos modos podemos olhar o fenômeno do escutar como algo que podemos tentar explicar - algo que poderíamos querer compreender. Ao fazer isso, contribuimos para resolver um dos muitos mistérios que rodeiam a linguagem.

Em terceiro lugar, ao examinar as condições do escutar, o convertemos não só em um aspecto determinado da vida humana mas em um domínio para a aprendizagem e o desenho. Portanto, isso tem um lado prático. Ao identificar as condições requeridas para o escutar, podemos intervir nelas e melhorar nossas competências para um escutar efetivo.

Diante do que dissemos anteriormente, nos damos conta de que esta mesma pergunta, acerca das condições requeridas para escutar, pode ser contestada em dois níveis diferentes. Um nível olha o fenômeno do escutar como surgindo de uma disposição humana fundamental. O outro, divide essa disposição básica em vários segmentos ou domínios que podem ser tratados independentemente uns dos outros. Nessa seção vamos examinar o escutar como surgindo de uma postura humana fundamental na vida. Postulamos que o ato de escutar está baseado na mesma ética que nos constitui como seres lingüísticos. Isto é, no respeito mútuo, em aceitar que os outros são diferentes, que em tal diferença são legítimos e na aceitação de sua capacidade de agir de forma autônoma. O respeito mútuo é essencial para poder escutar. Sem a aceitação do outro como diferente, legítimo e autônomo, o escutar não pode ocorrer. Se ele não está presente só podemos projetar nos outros nossa própria maneira de ser. Em vez de fazer isso, quando escutamos, nos colocamos na disposição de aceitar a possibilidade de que existam outras formas de ser, diferentes da nossa.

Sustentamos anteriormente que, ao falar, nos abríamos à possibilidade de expor o ser que somos. Que ao falar, tornamos nossa alma acessível. Que há nisso uma particular abertura para o outro. Pois bem, essa mesma abertura deve estar também presente em quem escuta, desta vez de maneira diferente, enquanto acolhida.

H-G. Gadamer viu, uma vez mais, a importância da posição da abertura para o outro como o aspecto fundamental do fenômeno do escutar. Disse:

“Nas relações humanas, o importante é ... experimentar o ‘Tu’ como realmente um ‘Tu’, o que significa, não estar desatento ao seu discurso e escutar o que tem a nos dizer. Para conseguir isso, a abertura é necessária. Mas ela existe, em última análise, não apenas para a pessoa que se escuta, mas também, toda pessoa que escuta é fundamentalmente uma pessoa aberta. Sem esse tipo de abertura mútua, não podem existir relações humanas genuínas. O permanecer juntos significa, também, ser capazes de escutar-se mutuamente. Quando duas pessoas se entendem, isso não significa que uma “entende” a outra no sentido de “escutá-la”. Da mesma forma, escutar e obedecer a alguém não significa simplesmente que aceitamos cegamente os desejos do outro. A uma pessoa assim chamamos de escravo. A abertura para o outro, portanto, inclui o reconhecimento de que devo aceitar algumas coisas que vão contra mim, mesmo quando não há ninguém que me peça isso.”

Humberto Maturana expressa esse mesmo ponto de vista quando sustenta que “a aceitação do outro como um legítimo outro” é um requisito essencial da linguagem. Se não aceitamos o outro como um legítimo outro, o escutar estará sempre limitado e se obstruirá a comunicação entre os seres humanos. Cada vez que rejeitamos o outro, seja um sócio, um cliente, um empregado, um competido, um país, etc. restringimos nossa capacidade de escutar. Produzimos a fantasia de escutar ao outro enquanto estamos, basicamente, escutando a nós mesmos. Ao fazer isso, nos fechamos às possibilidades que os demais estão gerando.

Que circunstâncias afetam essa abertura, considerada como um requisito fundamental para escutar? Cada vez que colocamos em dúvida a legitimidade do outro; cada vez que nos colocamos como superiores ao outro, com base na religião, sexo, raça (ou qualquer outro fator que possamos utilizar para justificar posições de egocentrismo, de etnocentrismo, de chauvinismo, etc.); cada vez que sustentamos ter um acesso privilegiado à Verdade e à Justiça; cada vez que presumimos que nossa maneira particular de ser é a melhor maneira de ser; cada vez que nos esquecemos que somos apenas um observador particular, dentro de um feixe de infinitas possibilidades de observação; cada uma destas vezes, nosso escutar se ressentirá.