



Colégio Santa Dorotéia

Projeto: Família e escola pensando juntas a educação

Núcleo de Coordenação e Orientação Educacional

COMO TER MELHORES CONVERSAS

Em tempos de ofensas sendo destiladas em toda parte, a chamada comunicação não violenta nos ensina a buscar nossa humanidade compartilhada, apesar das diferenças, e a aprender a ouvir

Todos os dias, vemos nos noticiários e nas redes sociais situações que mostram o quanto a humanidade pode ser agressiva, violenta, preconceituosa. Entre a indignação e a perplexidade, a tendência é desanimar e pensar que o ódio é reinante. Afinal, ele não está presente apenas nos atentados terroristas de outro continente. O sentimento está em nossas conversas e relações diariamente. Um dia, pode surgir um debate infrutífero no almoço de domingo. No dia seguinte, o filho bate a porta, chateado porque não conseguiu permissão para fazer o que queria. As vozes se exaltam, as opiniões se polarizam. Tudo se torna um “eu-contra-eles”, uma partida de perde-perde, em que falhamos em conciliar posições, necessidades, ideias.

É comum nos depararmos com pessoas que, diante dessas situações, reagem como estão habituadas. Se um motorista as fecha na rua, brigam. Se o filho desobedece, gritam. Se o colega de trabalho posta uma opinião de que discordam, xingam. E assim seguem, firmemente atadas em suas convicções, em um diálogo de surdos. Mas o que aconteceria se, em vez de reagir, como normalmente fazem, pudessem fazer diferente? Se, em vez de raiva, gritos, ironias, pudessem exercitar a escuta, praticar a empatia, tentar entender genuinamente o ponto de vista do outro? Será que não conseguiriam melhores resultados?

Criada pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg nos anos 1960, a comunicação não violenta (CNV) é uma forma de se comunicar que aumenta as chances de conexão entre as pessoas. Ela se baseia na ideia de que, quando falamos, estamos sempre expressando necessidades profundas, compartilhadas pelos outros. Toda pessoa tem necessidade de abrigo, segurança, alimento, amor. Todos precisamos de reconhecimento, carinho, aceitação, pertencimento, intimidade, liberdade, entre muitas outras coisas. Não é fácil olhar para alguém que acaba de nos ofender e ver ali uma pessoa como nós, com necessidades semelhantes. Mas, se queremos realmente causar mudanças, precisamos tentar.

“Respeito significa olhar de novo”, diz o especialista em CNV Dominic Barter, ao explicar a origem da palavra. “Re” significa que algo vai acontecer de novo; “spect” significa ver. “Em um primeiro contato com outra pessoa, a primeira coisa que notamos são nossas diferenças. Notamos como a cor da pele é diferente, as roupas, as opiniões. Para ouvir respeitosamente, precisamos olhar outra vez, com mais cuidado, e procurar não aquilo que nos diferencia, mas o que nos une”, afirma ele, que há décadas ensina e aplica a comunicação não violenta em diversas regiões de conflito do globo, inclusive em presídios brasileiros e nas favelas cariocas.

“Para além das ideias do certo e errado, existe um campo. Eu me encontrarei com você lá”, escreveu o poeta sufi persa Rumi. Quando nos damos esse tempo para perceber o outro, podemos ver as coisas com mais clareza, evitando os julgamentos de valor. É importante reconhecer a diferença entre observação e avaliação. Isso porque, quando julgamos a ação do outro, a tendência é que ele sinta aquilo como uma crítica. O ser humano não gosta de ser criticado; em vez de refletir sobre o que escuta, sua tendência será se defender. E, assim, a comunicação se rompe.

Fácil não é. Muitas vezes, embutimos julgamento sem perceber. “Você SEMPRE esquece a luz acesa!” pode parecer uma frase neutra, mas o “sempre” traz uma carga acusadora, que pode não corresponder à verdade. Dizer: “Nas últimas quatro vezes em que reparei, você deixou as luzes acesas” é mais objetivo e tem mais chances de não ser recebido como crítica.

Depois dessa reformulação, é hora de observar as emoções que essa situação causa em você. Tristeza? Raiva? Vergonha? Fazer isso é mais complicado do que parece. Afinal, não fomos treinados a prestar atenção em nossas emoções; pelo contrário, ouvimos a vida toda que elas nos atrapalham. O psicanalista Rollo May afirma que uma pessoa madura é capaz de diferenciar as muitas nuances dos sentimentos. Para a maioria das pessoas, porém, ouvir os próprios sentimentos é como ouvir as notas de um clarim. Não temos vocabulário para expressar o que se passa conosco. No entanto, quando descobrimos a emoção que sentimos quando algo acontece, temos pistas muito valiosas sobre aquilo que a motivou. “Nossas emoções são um sinalizador de nossas necessidades humanas básicas: se elas estão sendo atendidas, nós nos sentimos bem, gratificados. Se estamos mal, ficamos apreensivos, com raiva”, diz Barter.

Aqui também a comunicação não violenta propõe uma mudança na forma de encarar os problemas. Por essa abordagem, as ações dos outros podem ser um estímulo, mas não a causa de nossas frustrações. “As pessoas não são perturbadas pelas coisas, mas pelo modo como as veem”, disse o filósofo grego Epicteto. Digamos que um amigo desmarque um compromisso na última hora. Se você está ansioso por encontrá-lo, a sua sensação imediata poderá ser de raiva. Mas, se você teve um dia cansativo, talvez receba a notícia com bastante alívio. Tudo depende, enfim, de como você encara a situação.

Claro que não é possível deixar de ter expectativas e valores. Mas, quando pensamos que cada pessoa tem suas próprias noções de certo e errado, fica mais fácil entender que, no mundo delas, aquilo que nos parece tão abominável e injustificável pode ter sua razão de ser. Nós não precisamos concordar com sua atitude, mas podemos ao menos entender de onde ela vem. Quando percebemos isso, fica mais fácil não ser afetado por essas questões. Ao mesmo tempo, ganhamos força para dizer de forma não violenta por que aquele ato nos magoa. Entender o ponto de partida do outro não significa ser passivo ou conivente, mas colocar as emoções e necessidades na mesa, e procurar conciliação. Ironicamente, quanto menos acusadores somos na expressão de nossas necessidades, mais fácil é tê-las atendidas.

“A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo”, escreveu Rosenberg. Para isso, é fundamental esvaziar a mente e ouvir com todo o nosso ser. E isso é difícil: requer se despir de ideias preconcebidas, estar plenamente disponível para entender as razões do outro. “A agressividade dos outros se alimenta de um temor de não ser visto, reconhecido, amado, considerado”, diz Mattos. “Ela é um pedido desesperado por atenção”. Em geral, em vez de escutar, queremos logo dar conselhos, encorajar, contar histórias semelhantes. Antes disso, porém, é importante dar tempo para que a pessoa se expresse, dizendo tudo o que está sentindo. Apenas ouça. O foco deve ser sempre na mensagem do outro.

Passamos a vida toda reagindo a conflitos de maneira não compassiva. Isso não vai mudar de uma hora para outra. A comunicação não violenta é um músculo que precisa de exercício. Tentar analisar sem julgar, perceber nossas emoções e necessidades, tudo isso pode ser treinado. À medida que oferecemos empatia aos outros, devemos também fazê-lo por nós mesmos, tendo paciência com nossas ações, nossos processos.

É esse o trabalho realizado pelo Colégio Santa Dorotéia com os alunos: educar pela via do coração e do amor, auxiliando a criança a modular o tom de voz, a refletir sobre suas atitudes, a se colocar no lugar do outro e a manter o equilíbrio e a intenção profunda com que se dirige aos pares, harmonizando, assim, seu encontro consigo mesma, com seus sentimentos e com o próximo, e promovendo, dessa forma, a cultura para a paz, o respeito e o bem-viver.

Aos poucos, perceberemos o poder transformador desse tipo de comunicação. E aí (quem sabe?) conseguiremos, se não entender de onde vem tanto ódio no mundo, ao menos contribuir para que nossas relações possam ser mais leves, respeitosas, prazerosas e saudáveis.

Referência: Jeanne Callegari. Revista Vida Simples, março/2016 (adaptado).