

# COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS  
PESSOAIS E PROFISSIONAIS



Marshall B. Rosenberg

## DADOS DE COPYRIGHT

### Sobre a obra:

A presente obra é disponibilizada pela equipe [Le Livros](#) e seus diversos parceiros, com o objetivo de oferecer conteúdo para uso parcial em pesquisas e estudos acadêmicos, bem como o simples teste da qualidade da obra, com o fim exclusivo de compra futura.

É expressamente proibida e totalmente repudiável a venda, aluguel, ou quaisquer uso comercial do presente conteúdo

### Sobre nós:

O [Le Livros](#) e seus parceiros disponibilizam conteúdo de domínio público e propriedade intelectual de forma totalmente gratuita, por acreditar que o conhecimento e a educação devem ser acessíveis e livres a toda e qualquer pessoa. Você pode encontrar mais obras em nosso site: [LeLivros.site](#) ou em qualquer um dos sites parceiros apresentados [neste link](#)

*"Quando o mundo estiver unido na busca do conhecimento, e não mais lutando por dinheiro e poder, então nossa sociedade poderá enfim evoluir a um novo nível."*



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Rosenberg, Marshall B.

Comunicação não-violenta : técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais / Marshall B. Rosenberg ; [tradução Mário Vilela]. – São Paulo: Ágora, 2006.

Título original: Nonviolent communication: a language of life.

Bibliografia

ISBN 978-85-7183-141-4

1. Comunicação interpessoal 2. Conduta de vida 3. Não-violência 4. Relações interpessoais I. Título.

**05-8849 CDD-153.6**

Índice para catálogo sistemático:

1. Comunicação não-violenta : Psicologia

**CÓPIA NÃO AUTORIZADA É CRIME**



**ABDR**

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DIREITOS REPROGRÁFICOS**



**RESPEITE O DIREITO AUTORAL**

**EDITORA AFILIADA**

Compre em lugar de fotocopiar.

Cada real que você dá por um livro recompensa seus autores  
e os convida a produzir mais sobre o tema;  
incentiva seus editores a encomendar, traduzir e publicar  
outras obras sobre o assunto;  
e paga aos livreiros por estocar e levar até você livros  
para a sua informação e o seu entretenimento.

Cada real que você dá pela fotocópia não autorizada de um livro  
financia um crime  
e ajuda a matar a produção intelectual de seu país.

# *Comunicação não-violenta*

TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS  
PESSOAIS E PROFISSIONAIS



Marshall B. Rosenberg





## COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

*Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*

Copyright © 2003 by Marshall B. Rosenberg

Traduzido da obra *Nonviolent Communication: A Language of Life*, segunda edição (978-1-892005-03-8), de Marshall B. Rosenberg. Copyright © inverno de 2003 by PuddleDancer Press, publicado por PuddleDancer Press. Todos os direitos reservados. Utilizado com permissão. Para mais informações sobre a Comunicação Não-Violenta®, visite o site do Centro de Comunicação Não-

Violenta: [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org).

Direitos desta tradução adquiridos por Summus Editorial

Editora executiva: **Soraia Bini Cury**

Assistente de produção: **Claudia Agnelli**

Tradução: **Mário Vilela**

Revisão técnica: **Dominic Barter**

Capa: **Renata Buono**

Projeto gráfico e diagramação: **Acqua Estúdio Gráfico**

### **Editora Ágora**

Departamento editorial

Rua Itapicuru, 613 – 7<sup>o</sup> andar

05006-000 – São Paulo – SP

Fone: (11) 3872-3322

Fax: (11) 3872-7476

<http://www.editoraagora.com.br>

e-mail: [agora@editoraagora.com.br](mailto:agora@editoraagora.com.br)

Atendimento ao consumidor

Summus Editorial

Fone: (11) 3865-9890

Vendas por atacado

Fone: (11) 3873-8638

Fax: (11) 3873-7085

e-mail: [vendas@summus.com.br](mailto:vendas@summus.com.br)

Versão digital criada pela Schäffer: [www.studioschaffer.com](http://www.studioschaffer.com)





## Agradecimentos



Sou grato por ter podido estudar e trabalhar com o professor Carl Rogers na época em que ele pesquisava os componentes de uma relação de apoio. Os resultados dessa pesquisa desempenharam papel-chave no desenvolvimento do processo de comunicação que descreverei neste livro.

Serei eternamente grato ao professor Michael Hakeem, por ter me ajudado a ver as limitações científicas e os riscos sociais e políticos de praticar a psicologia como fui treinado: um modo de entender os seres humanos com base em patologias. Ver as limitações desse modelo me estimulou a procurar formas de praticar uma psicologia diferente, baseada na crescente clareza a respeito de como nós, seres humanos, deveríamos viver.

Também sou grato a George Miller e a George Albee, pelos esforços para alertar os psicólogos quanto à necessidade de encontrar maneiras melhores de disseminar a psicologia. Eles me ajudaram a ver que a enorme quantidade de sofrimento em nosso planeta requer modos mais eficazes de distribuir habilidades tão necessárias quanto aquelas oferecidas por uma abordagem clínica.

Gostaria de agradecer a Lucy Leu por ter editado este livro e criado o manuscrito final; a Rita Herzog e Kathy Smith pela assistência no processo de edição; e a Darold Milligan, Sonia Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte e Peter Weismiller pela ajuda adicional.

Por fim, gostaria de expressar minha gratidão à amiga Annie Muller. Ela me encorajou a ser mais claro no referente aos fundamentos espirituais de meu trabalho, o que o fortaleceu e enriqueceu minha vida.



Quando conheci Marshall Rosenberg, uma comunicação profunda se estabeleceu imediatamente entre nós, pois além de termos em comum os ideais de paz, fomos influenciados pelos mesmos mestres.

O presente livro é um best-seller internacional. Ele acompanha e reforça um novo método de resolução pacífica de conflitos. Seu principal mérito é nos ensinar a nos colocarmos no lugar do outro, desenvolvendo a empatia, que é de grande ajuda até em casos mais difíceis de rupturas e má comunicação.

Marshall Rosenberg e sua equipe introduziram o método de comunicação não-violenta no Brasil há alguns anos, e esta obra encontrará um "solo" já fertilizado.

De todo coração desejo grande sucesso a esta imensa contribuição para o desenvolvimento de uma cultura de paz no Brasil e no mundo.

PIERRE WEIL



O trabalho do dr. Marshall Rosenberg sobre a comunicação não-violenta revela, inicialmente, a profundidade que a cultura de guerra adquiriu, tanto na nossa linguagem quanto nos relacionamentos. Por outro lado, sua habilidade pedagógica nos encoraja a entrar em contato com esse centro de humanidade, onde nos reconhecemos como aprendizes de novos modos de estar e de nos articular com os outros e com o mundo. Além de ser uma via de autoconhecimento, a comunicação não-violenta é um instrumento eficiente e mais do que oportuno para capacitar aqueles que – comprometidos com a implementação de uma Cultura de Paz – visam se auto-educar para restabelecer a confiança mútua entre pessoas, instituições, povos e nações.

LIA DISKIN

Associação Palas Athena



Marshall Rosenberg oferece ferramentas das mais eficientes para

cuidarmos da saúde e dos relacionamentos. A CNV conecta a alma das pessoas, promovendo sua regeneração. É o elemento que falta em tudo que fazemos.

DEEPAK CHOPRA

autor de *As sete leis espirituais do sucesso*



A notável mensagem do dr. Marshall fornece aos professores passos simples para a comunicação pacífica e uma nova maneira de trabalhar com crianças e pais.

BARBARA MOFFITT

Diretora executiva do Centro Americano  
de Educadores Montessori



As técnicas dinâmicas de Marshall Rosenberg transformam potenciais conflitos em diálogos pacíficos. Ele ensina ferramentas simples para desarmar argumentos perigosos e criar conexões de compaixão com a família, amigos e outros conhecidos. Eu recomendo este livro com entusiasmo.

JOHN GRAY

autor de *Homens são de Marte, mulheres são de Vênus*



Acredito que os princípios e as técnicas deste livro podem literalmente mudar o mundo, porém, mais importante do que isso, eles podem melhorar a qualidade de vida entre companheiros, filhos, vizinhos, colegas de trabalho e todas as pessoas com as quais interagimos. Minha recomendação não poderia ser mais enfática.

JACK CANFIELD

co-autor da série *Histórias para aquecer o coração*







*Prefácio*

1. DO FUNDO DO CORAÇÃO – O CERNE DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA
2. A COMUNICAÇÃO QUE BLOQUEIA A COMPAIXÃO
3. OBSERVAR SEM AVALIAR
4. IDENTIFICANDO E EXPRESSANDO SENTIMENTOS
5. ASSUMINDO A RESPONSABILIDADE POR NOSSOS SENTIMENTOS
6. PEDINDO AQUILO QUE ENRIQUECERÁ NOSSA VIDA
7. RECEBER COM EMPATIA
8. O pODER DA EMPATIA
9. CONECTANDO-NOS COMPASSIVAMENTE COM NÓS MESMOS
10. EXPRESSANDO A RAIVA PLENAMENTE
11. O USO DA FORÇA PARA PROTEGER
12. LIBERTANDO-NOS E ACONSELHANDO OS OUTROS
13. EXPRESSANDO APRECIÇÃO NA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

*Epilogo*


*Bibliografia*

*Sobre o CNVC e a CNV*





## Prefácio



Crescer como pessoa de cor na África do Sul do Apartheid, na década de 1940, não era nada agradável. Principalmente se você era brutalmente lembrado da cor de sua pele a cada momento do dia. Depois, ser espancado aos 10 anos por jovens brancos que o consideravam negro demais e em seguida por jovens negros que o consideravam branco demais era uma experiência humilhante que poderia levar qualquer um à vingança violenta.

Fiquei tão indignado com essa vivência que meus pais decidiram me levar para a Índia e me deixar por algum tempo com meu avô, o lendário Mohandas Karamchand Gandhi, para que eu pudesse aprender com ele a lidar com a raiva, a frustração, a discriminação e a humilhação que o preconceito racial violento pode provocar. Naqueles dezoito meses, aprendi mais do que esperava. Hoje, meu único arrependimento é que eu tinha apenas 13 anos e, ainda por cima, era aluno medíocre. Se eu fosse mais velho, um pouco mais sensato e pensasse mais, poderia ter aprendido muito mais. No entanto, as pessoas devem se contentar com o que recebem e não ser demasiado gananciosas – uma lição fundamental no modo de vida não-violento. Como poderei esquecer isso?

Uma das muitas coisas que aprendi com meu avô foi a compreender a profundidade e a amplitude da não-violência e a reconhecer que somos todos violentos e precisamos efetuar uma mudança qualitativa em nossas atitudes. Com frequência, não reconhecemos nossa violência porque somos ignorantes a respeito dela. Presumimos que não somos violentos porque nossa visão da violência é aquela de brigar, matar, espancar e guerrear – o tipo de coisa que os indivíduos comuns não fazem.

Para me fazer compreender isso, meu avô me fez desenhar uma árvore genealógica da violência, usando os mesmos princípios usados nas árvores genealógicas das famílias. Seu argumento era que eu entenderia melhor a não-violência se compreendesse e reconhecesse a violência que existe no mundo. Toda noite, ele me ajudava a analisar os acontecimentos do dia – tudo que eu experimentara, lera, vira ou fizera aos outros – e a colocá-los na árvore, sob as rubricas “física” (a violência em que se tivesse empregado força física) ou “passiva” (a violência em que o sofrimento tivesse sido mais de natureza emocional).

Em poucos meses, cobri uma parede de meu quarto com atos de violência “passiva”, a qual meu avô descrevia como mais insidiosa que a violência

“física”. Ele explicava que, no fim das contas, a violência passiva gerava raiva na vítima, que, como indivíduo ou membro de uma coletividade, respondia violentamente. Em outras palavras, é a violência passiva que alimenta a fornalha da violência física. Em razão de não compreendermos ou analisarmos esse conceito, todos os esforços pela paz não frutificam, ou alcançam apenas uma paz temporária. Como podemos apagar um incêndio se antes não cortamos o suprimento de combustível que alimenta as chamas?

Meu avô sempre enfatizou de forma eloqüente a necessidade da não-violência nas comunicações – algo que Marshall Rosenberg vem fazendo de modo admirável há muitos anos, em seus escritos e seminários. Li com considerável interesse seu livro *Comunicação não-violenta – Aprimorando seus relacionamentos pessoais e profissionais* e fiquei impressionado com a profundidade do trabalho e a simplicidade das soluções.

A menos que “nos tornemos a mudança que desejamos ver acontecer no mundo” (como diria meu avô), nenhuma mudança jamais acontecerá. Infelizmente, estamos todos esperando que os outros mudem primeiro.

A não-violência não é uma estratégia que se possa utilizar hoje e descartar amanhã, nem é algo que nos torne dóceis ou facilmente influenciáveis. Trata-se, isto sim, de inculcar atitudes positivas em lugar das atitudes negativas que nos dominam. Tudo que fazemos é condicionado por motivações egoístas (“Que vantagem eu levo nisso?”), e essa constatação se revela ainda mais verdadeira numa sociedade esmagadoramente materialista, que prospera com base num duro individualismo. Nenhum desses conceitos negativos leva à construção de uma família, comunidade, sociedade ou nação homogênea.

Não é importante que nos reunamos nos momentos de crise e demonstremos patriotismo agitando a bandeira; não basta que nos tornemos uma superpotência, construindo um arsenal que possa destruir várias vezes este mundo; não é suficiente que subjuguemos o resto do mundo com nosso poderio militar, porque não se pode construir a paz sobre alicerces de medo.

A não-violência significa permitirmos que venha à tona aquilo que existe de positivo em nós e que sejamos dominados pelo amor, respeito, compreensão, gratidão, compaixão e preocupação com os outros, em vez de o sermos pelas atitudes egocêntricas, egoístas, gananciosas, odiantas, preconceituosas, suspeitosas e agressivas que costumam dominar nosso pensamento.

É comum ouvirmos as pessoas dizerem: “Este é um mundo cruel, e, se a gente quer sobreviver, também tem de ser cruel”. Tomo humildemente a liberdade de discordar de tal argumento.

O mundo em que vivemos é aquilo que fazemos dele. Se hoje é impiedoso, foi porque nossas atitudes o tornaram assim. Se mudarmos a nós mesmos, poderemos mudar o mundo, e essa mudança começará por nossa linguagem e nossos métodos de comunicação. Recomendo entusiasticamente este livro e a

aplicação do processo de Comunicação Não-Violenta que ele prega. É um primeiro passo significativo para mudarmos nossa comunicação e criarmos um mundo mais compassivo.

ARUN GANDHI

Fundador e presidente do

M. K. Gandhi Institute for Nonviolence

## PALAVRAS SÃO JANELAS (OU SÃO PAREDES)

*Sinto-me tão condenada por suas palavras,  
Tão julgada e dispensada.  
Antes de ir, preciso saber: Foi isso que você quis dizer?  
Antes que eu me levante em minha defesa,  
Antes que eu fale com mágoa ou medo,  
Antes que eu erga aquela muralha de palavras,  
Responda: eu realmente ouvi isso?  
Palavras são janelas ou são paredes.  
Elas nos condenam ou nos libertam.  
Quando eu falar e quando eu ouvir,  
Que a luz do amor brilhe através de mim.  
Há coisas que preciso dizer,  
Coisas que significam muito para mim.  
Se minhas palavras não forem claras,  
Você me ajudará a me libertar?  
Se pareci menosprezar você,  
Se você sentiu que não me importei,  
Tente escutar por entre as minhas palavras  
Os sentimentos que compartilhamos.*

RUTH BEBERMEYER



## 1. Do fundo do coração

### O CERNE DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA



O que eu quero em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim mesmo e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração.

MARSHALL B. ROSENBERG

## INTRODUÇÃO

Acredito que é de nossa natureza gostar de dar e receber de forma compassiva. Assim, durante a maior parte da vida, tenho me preocupado com duas questões: o que acontece que nos desliga de nossa natureza compassiva, levando-nos a nos comportarmos de maneira violenta e baseada na exploração das outras pessoas? E, inversamente, o que permite que algumas pessoas permaneçam ligadas à sua natureza compassiva mesmo nas circunstâncias mais penosas?

Minha preocupação com essas questões começou na infância, por volta do verão de 1943, quando nossa família se mudou para Detroit. Na segunda semana após nossa chegada, eclodiu um conflito racial, que começou com um incidente num parque público. Nos dias seguintes, mais de quarenta pessoas foram mortas. Nosso bairro ficava no centro da violência, e passamos três dias trancados em casa.

Quando terminaram os tumultos raciais e começaram as aulas, descobri que o nome pode ser tão perigoso quanto qualquer cor de pele. Quando o professor disse meu nome durante a chamada, dois meninos me encararam e perguntaram, com veneno: “Você é *kike*?” Eu nunca tinha ouvido aquela palavra e não sabia que algumas pessoas a utilizavam de maneira depreciativa para se referir aos judeus. Depois da aula, os dois já estavam me esperando: eles me jogaram no chão, me chutaram e me bateram.

Desde aquele verão de 1943, venho examinando aquelas duas questões que mencionei. O que nos permite, por exemplo, permanecer sintonizados com nossa natureza compassiva até nas piores circunstâncias? Penso em pessoas como o Etty Hillesum, que continuou compassiva mesmo quando sujeita às grotescas

condições de um campo de concentração alemão. Na época, ela escreveu:



*Não é fácil me amedrontar. Não porque eu seja corajosa, mas porque sei que estou lidando com seres humanos e que preciso tentar ao máximo compreender tudo que qualquer pessoa possa fazer. E foi isso o que realmente importou hoje de manhã – não que um jovem oficial da Gestapo, contrariado, tenha gritado comigo, mas, sim, que eu não tenha me sentido indignada, antes tenha sentido verdadeira compaixão e desejado perguntar: “O senhor teve uma infância muito infeliz? Brigou com a namorada?”. É, ele parecia atormentado e obcecado, mal-humorado e fraco. Eu gostaria de ter começado a tratá-lo ali mesmo, pois sei que jovens dignos de pena como ele se tornam perigosos tão logo fiquem soltos no mundo.*

(ETTY HILLESUM, *A diary*)



**CNV: uma forma de comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração.**

Enquanto estudava os fatores que afetam nossa capacidade de nos mantermos compassivos, fiquei impressionado com o papel crucial da linguagem e do uso das palavras. Desde então, identifiquei uma abordagem específica da comunicação — falar e ouvir — que nos leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça. Denomino essa abordagem Comunicação Não-Violenta, usando o termo “não-violência” na mesma acepção que lhe atribuiu Gandhi — referindo-se a nosso estado compassivo natural quando a violência houver se afastado do coração. Embora possamos não considerar “violenta” a maneira de falarmos, nossas palavras não raro induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos. Em algumas comunidades, o processo que estou descrevendo é conhecido como comunicação compassiva; em todo este livro, a abreviatura CNV será utilizada para se referir à comunicação não-violenta.

## UMA MANEIRA DE CONCENTRAR A ATENÇÃO

A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que

fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Ela não tem nada de novo: tudo que foi integrado à CNV já era conhecido havia séculos. O objetivo é nos lembrar do que já sabemos — de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros — e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento.

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora.

### **Quando utilizamos a CNV para ouvir nossas necessidades mais profundas e as dos outros, percebemos os relacionamentos por um novo enfoque.**

À medida que a CNV substitui nossos velhos padrões de defesa, recuo ou ataque diante de julgamentos e críticas, vamos percebendo a nós e aos outros, assim como nossas intenções e relacionamentos, por um enfoque novo. A resistência, a postura defensiva e as reações violentas são minimizadas. Quando nos concentramos em tornar mais claro o que o outro está observando, sentindo e necessitando em vez de diagnosticar e julgar, descobrimos a profundidade de nossa própria compaixão. Pela ênfase em escutar profundamente — a nós e aos outros —, a CNV promove o respeito, a atenção e a empatia e gera o mútuo desejo de nos entregarmos de coração.

Embora eu me refira à CNV como “processo de comunicação” ou “linguagem da compaixão”, ela é mais que processo ou linguagem. Num nível mais profundo, ela é um lembrete permanente para mantermos nossa atenção concentrada lá onde é mais provável acharmos o que procuramos.

Existe a história de um homem agachado debaixo de um poste de iluminação, procurando alguma coisa. Um policial passa e pergunta o que ele está fazendo. “Procurando as chaves do carro”, responde o homem, que parece ligeiramente bêbado. “Você as perdeu aqui?”, pergunta o policial. “Não, perdi no beco.” Vendo a expressão intrigada do policial, o homem se apressa a explicar: “É que a luz está muito melhor aqui”.

**Vamos fazer brilhar a luz da consciência nos pontos em que possamos esperar achar aquilo que procuramos.**



Acho que meu condicionamento cultural me leva a concentrar a atenção em lugares onde é improvável que eu consiga o que quero. Desenvolvi a CNV como uma maneira de fazer brilhar a luz da consciência — de condicionar minha atenção a se concentrar em pontos que tenham o potencial de me dar o que procuro. O que almejo em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração.

Essa característica da compaixão, que denomino “entregar-se de coração”, se expressa na letra da canção “Given to”, composta por minha amiga Ruth Bebermeyer em 1978: Nunca me sinto mais presenteada Do que quando você recebe algo de mim – Quando você compreende a alegria que sinto ao lhe dar algo.

*E você sabe que estou dando aquilo não para fazer você ficar me devendo, Mas porque quero viver o amor que sinto por você.*

*Receber algo com boa vontade pode ser a maior entrega.*

*Eu nunca conseguiria separar as duas coisas. Quando você me dá algo, Eu lhe dou meu receber.*

*Quando você recebe algo de mim, Eu me sinto tão presenteada.*

Quando nos entregamos de coração, nossos atos brotam da alegria que surge e resplandece sempre que enriquecemos de boa vontade a vida de outra pessoa. Isso beneficia tanto quem doa quanto quem recebe. Este último aprecia o presente sem se preocupar com as seqüências que acompanham o que foi dado por medo, culpa, vergonha ou desejo de lucrar alguma coisa. Quem doa se beneficia daquele reforço de auto-estima que se produz sempre que vemos nossos esforços contribuírem para o bem-estar de alguém.

Para usarmos a CNV, as pessoas com quem estamos nos comunicando não precisam conhecê-la, ou mesmo estar motivadas a se comunicar compassivamente conosco. Se nos ativermos aos princípios da CNV, motivados somente a dar e a receber com compaixão, e fizermos tudo que pudermos para que os outros saibam que esse é nosso único interesse, eles se unirão a nós no processo, e acabaremos conseguindo nos relacionar com compaixão uns com os outros. Não estou dizendo que isso sempre aconteça rapidamente. Afirmo, entretanto, que a compaixão inevitavelmente floresce quando nos mantemos fiéis aos princípios e ao processo da CNV.

## O PROCESSO DA CNV

Para chegar ao mútuo desejo de nos entregarmos de coração, concentramos a luz da consciência em quatro áreas, às quais nos referiremos como os quatro componentes do modelo da CNV.

### **Os quatro componentes da CNV: 1. observação;**

## 2. sentimento;

## 3. necessidades; 4. pedido.

Primeiramente, observamos o que está de fato acontecendo numa situação: o que estamos vendo os outros dizerem ou fazerem que é enriquecedor ou não para nossa vida? O truque é ser capaz de articular essa observação sem fazer nenhum julgamento ou avaliação — mas simplesmente dizer o que nos agrada ou não naquilo que as pessoas estão fazendo. Em seguida, identificamos como nos sentimos ao observar aquela ação: magoados, assustados, alegres, divertidos, irritados *etc.* Em terceiro lugar, reconhecemos quais de nossas necessidades estão ligadas aos sentimentos que identificamos aí. Temos consciência desses três componentes quando usamos a CNV para expressar clara e honestamente como estamos.

Uma mãe poderia expressar essas três coisas ao filho adolescente dizendo, por exemplo: “Roberto, quando eu vejo duas bolas de meias sujas debaixo da mesinha e mais três perto da TV, fico irritada, porque preciso de mais ordem no espaço que usamos em comum”.

Ela imediatamente continuaria com o quarto componente — um pedido bem específico: “Você poderia colocar suas meias no seu quarto ou na lavadora?” Esse componente enfoca o que estamos querendo da outra pessoa para enriquecer nossa vida ou torná-la mais maravilhosa.

Assim, parte da CNV consiste em expressar as quatro informações muito claramente, seja de forma verbal, seja por outros meios. O outro aspecto dessa forma de comunicação consiste em receber aquelas mesmas quatro informações dos outros. Nós nos ligamos a eles primeiramente percebendo o que estão observando e sentindo e do que estão precisando; e depois descobrindo o que poderia enriquecer suas vidas ao receberem a quarta informação, o pedido.

À medida que mantivermos nossa atenção concentrada nessas áreas e ajudarmos os outros a fazerem o mesmo, estabeleceremos um fluxo de comunicação dos dois lados, até a compaixão se manifestar naturalmente: o que estou observando, sentindo e do que estou necessitando; o que estou pedindo para enriquecer minha vida; o que você está observando, sentindo e do que está necessitando; o que você está pedindo para enriquecer sua vida...



### O processo da CNV

As ações concretas que estamos *observando* e que afetam nosso bem-estar; Como nos *sentimos* em relação ao que estamos observando; As *necessidades*, valores, desejos *etc.* que estão gerando nossos sentimentos; As ações concretas que *pedimos* para enriquecer nossa vida.



**As duas partes da CNV: 1. expressar-se honestamente por meio dos quatro componentes; 2. receber com empatia por meio dos quatro componentes.**

Ao usarmos esse processo, podemos começar nos expressando ou então recebendo com empatia essas quatro informações dos outros. Dos capítulos 3 ao 6, aprenderemos a perceber e a expressar verbalmente cada um desses componentes, mas é importante ter em mente que a CNV não consiste numa fórmula preestabelecida; antes, ela se adapta a várias situações e estilos pessoais e culturais. Embora eu, por conveniência, me refira à CNV como “processo” ou “linguagem”, é possível realizar todas as quatro partes do processo sem pronunciar uma só palavra. A essência da CNV está em nossa consciência daqueles quatro componentes, não nas palavras que efetivamente são trocadas.

## APLICANDO A CNV EM NOSSA VIDA E NO MUNDO

Quando utilizamos a CNV em nossas interações — com nós mesmos, com outra pessoa ou com um grupo —, nós nos colocamos em nosso estado compassivo natural. Trata-se, portanto, de uma abordagem que se aplica de maneira eficaz a todos os níveis de comunicação e a diversas situações:

- relacionamentos íntimos;
- famílias;
- escolas;
- organizações e instituições;
- terapia e aconselhamento;
- negociações diplomáticas e comerciais;
- disputas e conflitos de toda natureza.

Algumas pessoas usam a CNV para estabelecer maior grau de profundidade e afeto em seus relacionamentos íntimos. Eis o depoimento de uma participante de um de nossos seminários, em San Diego:




*Quando aprendi como posso receber (escutar) e dar (expressar) por meio da CNV, superei a fase em que me sentia agredida e feita de capacho e comecei a realmente escutar as palavras e a captar nelas os sentimentos subjacentes. Eu me dei conta do homem com quem tinha estado casada por 28 anos, um homem muito sofrido. Ele havia pedido o divórcio uma semana antes do seminário [sobre CNV]. Para encurtar uma história bem comprida, estamos aqui hoje – juntos – e estou ciente da contribuição que [a CNV] deu para termos um final feliz. [...] Aprendi a escutar sentimentos, a expressar minhas necessidades, a aceitar respostas que nem sempre queria ouvir. Ele não está aqui só para me agradar, nem eu estou aqui para dar felicidade a ele. Ambos aprendemos a crescer, a aceitar e a amar de modo que ambos possamos nos realizar.*


Outros usam a CNV para estabelecer relacionamentos mais eficazes no trabalho. Uma professora de Chicago escreve:

*Há cerca de um ano venho utilizando a CNV em minha turma de alunos especiais. Ela pode funcionar até mesmo com crianças que têm desenvolvimento retardado da linguagem, dificuldades de aprendizado e problemas de comportamento. Um aluno de nossa sala cospe, diz palavrões, grita e espeta outros alunos com lápis quando se aproximam de sua carteira. Eu lhe dou a deixa: “Por favor, diga isso de outro jeito. Use sua conversa de girafa”. [Em alguns seminários, para demonstrar a CNV, usam-se fantoches de girafa.] Na mesma hora, ele se levanta, olha para a pessoa de quem está com raiva e diz com toda a calma: “Por favor, você poderia sair de perto da minha carteira? Eu fico com raiva quando você fica tão perto de mim”. Os outros alunos em geral respondem com algo nesta linha: “Me desculpe, eu tinha esquecido que isso deixa você aborrecido”.*


*Comecei a pensar em minha frustração com essa criança e tentar descobrir do que (além de harmonia e ordem) eu precisava. Percebi quanto tempo eu dedicava ao planejamento das aulas e como minha necessidade de ser criativa e contribuir estava sendo passada para trás pela necessidade de manter o bom comportamento da classe. Também senti que não estava atendendo às necessidades educacionais dos outros alunos. Quando ele tinha alguma demonstração de raiva na aula, comecei a dizer: “Preciso que você preste atenção em mim”. Eu talvez tivesse de dizer isso cem vezes ao dia, mas ele acabava captando a mensagem e geralmente se concentrava na aula.*



Uma médica de Paris escreve:



*Cada vez mais, uso a CNV na prática clínica. Alguns pacientes perguntam se sou psicóloga, explicando que seus médicos não costumam se interessar pela maneira que vivem ou lidam com as doenças. A CNV me ajuda a compreender quais são as necessidades dos pacientes e o que eles precisam ouvir em determinado momento. Acho que isso ajuda sobretudo no relacionamento com hemofílicos e aids, pois ocorre tanta raiva e dor que é comum a relação entre o paciente e o profissional de saúde ficar seriamente abalada. Faz pouco tempo, uma aids que venho tratando há cinco anos me disse que o que mais a tinha ajudado foram minhas tentativas de achar maneiras para ela desfrutar o dia-adia. Nesse sentido, a CNV me auxilia muito. Antes, quando sabia que um paciente tinha uma doença fatal, eu freqüentemente me atinha ao prognóstico, e, assim, era difícil estimulá-los sinceramente a viver a vida. Com a CNV, desenvolvi uma nova consciência, bem como uma nova linguagem. Fico assombrada em ver quanto ela se encaixa bem em minha prática clínica. À medida que me envolvo cada vez mais na dança da CNV, sinto mais energia e alegria no trabalho.*



Outros, por sua vez, empregam esse processo na política. Uma ministra francesa, ao visitar a irmã, notou quanto esta e o marido estavam se comunicando e respondendo um ao outro de maneira diferente. Encorajada pela descrição que fizeram da CNV, mencionou que, na semana seguinte, estaria negociando com a Argélia algumas questões delicadas, referentes a procedimentos de adoção. Embora o tempo fosse curto, despachamos para Paris um instrutor que falava francês, a fim de trabalhar com a ministra. Posteriormente, ela atribuiu grande parte do sucesso de suas negociações na Argélia às novas técnicas de comunicação que tinha adquirido.

Em Jerusalém, durante um seminário ao qual compareceram israelenses de diversas convicções políticas, os participantes usaram a CNV para se expressar a respeito do problema da Cisjordânia, extremamente polêmico. Muitos dos colonos israelenses que ali se estabeleceram acreditam que cumpriam uma

determinação religiosa ao fazê-lo; eles estão enredados num conflito não apenas com os palestinos, mas também com israelenses que reconhecem o desejo palestino de ter soberania nacional na região. Durante uma sessão, um de meus instrutores e eu criamos um modelo de escuta com empatia usando a CNV. Em seguida, convidamos os participantes a se alternarem nos papéis uns dos outros. Passados vinte minutos, uma colona declarou que, caso seus opositores políticos se mostrassem capazes de ouvi-la do mesmo modo que havia acabado de ser ouvida, ela estaria disposta a considerar abrir mão de suas reivindicações fundiárias e sair da Cisjordânia para algum lugar em território internacionalmente reconhecido como israelense.

Hoje, em todo o mundo, a CNV serve como recurso valioso para comunidades que enfrentam conflitos violentos ou graves tensões de natureza étnica, religiosa ou política. O avanço do treinamento em CNV e seu uso em mediações entre partes em conflito em Israel, no território da Autoridade Palestina, na Nigéria, em Ruanda, em Serra Leoa e em outros lugares têm sido motivo de especial satisfação para mim. Certa vez, meus associados e eu estivemos em Belgrado durante três dias muitíssimo tensos, treinando cidadãos que trabalhavam pela paz. Logo ao chegarmos, vimos estampada no rosto dos participantes uma expressão de visível desespero, pois o país estava então envolvido numa guerra brutal na Bósnia e na Croácia. À medida que o treinamento avançou, começamos a ouvir o som de riso em suas vozes, ao expressarem sua profunda gratidão e alegria por terem encontrado o recurso de que precisavam. Nas duas semanas seguintes, trabalhando na Croácia, em Israel e na Palestina, tornamos a ver cidadãos desesperados de países arrasados pela guerra recuperarem o ânimo e a confiança a partir do treinamento em CNV que recebiam.

Sinto-me abençoado por poder viajar o mundo todo ensinando às pessoas um processo de comunicação que lhes dá poder e alegria. Agora, com este livro, estou feliz e empolgado por poder compartilhar com você a riqueza da Comunicação Não-Violenta.

## RESUMO

A CNV nos ajuda a nos ligarmos uns aos outros e a nós mesmos, possibilitando que nossa compaixão natural floresça. Ela nos guia no processo de reformular a maneira pela qual nos expressamos e escutamos os outros, mediante a concentração em quatro áreas: o que observamos, o que sentimos, do que necessitamos, e o que pedimos para enriquecer nossa vida. A CNV promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia e provoca o desejo mútuo de nos entregarmos de coração. Algumas pessoas usam a CNV

para responder compassivamente a si mesmas; outras, para estabelecer maior profundidade em suas relações pessoais; e outras, ainda, para gerar relacionamentos eficazes no trabalho ou na política. No mundo inteiro, utiliza-se a CNV para mediar disputas e conflitos em todos os níveis.



A CNV em ação “Assassino, matador de crianças!”

*Intercalados em todo este livro, há diálogos intitulados “A CNV em ação”. Eles se destinam a proporcionar o gostinho de um intercâmbio real em que um dos interlocutores aplique os princípios da comunicação não-violenta. Entretanto, a CNV não é meramente uma linguagem, nem um conjunto de técnicas para usar as palavras; a consciência e a intenção que a CNV abrange podem muito bem se expressar pelo silêncio (uma característica do estar presente), pela expressão facial e pela linguagem corporal. Os diálogos de “A CNV em ação” que você lerá são versões necessariamente destiladas e resumidas de intercâmbios da vida real, nos quais momentos de empatia silenciosa, narrativas, humor, gestos etc. contribuiriam para que se estabelecesse entre as duas partes uma conexão mais natural do que pode parecer quando se condensam os diálogos na forma impressa.*

Numa mesquita do campo de refugiados de Deheisha (em Belém, na Cisjordânia), eu estava apresentando a comunicação não-violenta a cerca de 170 muçulmanos palestinos. Na época, as atitudes para com os americanos não eram positivas. De repente, enquanto falava, percebi que uma onda de tumulto abafado se espalhava entre o público. “Estão cochichando que você é americano!”, alertou meu intérprete, no mesmo momento em que um dos participantes se levantava subitamente. Olhando fixo para mim, ele gritou a plenos pulmões: “Assassino!” De imediato, uma dúzia de outras vozes se juntou a ele em coro: “Assassino! Matador de crianças! Assassino!”

Felizmente, fui capaz de concentrar minha atenção no que aquele homem estava sentindo e necessitando. No caso em questão, eu tinha algumas pistas. A caminho do campo de refugiados, eu tinha visto várias latas vazias de gás lacrimogêneo, que haviam sido atiradas contra o campo na noite anterior. Em cada uma delas, estavam claramente marcadas as palavras *MADE IN USA* (fabricado nos Estados Unidos). Eu sabia que os refugiados tinham muita raiva dos EUA por fornecerem gás lacrimogêneo e outras armas a Israel.

Dirigi-me ao homem que havia me chamado de assassino:

Você está  
com raiva  
porque você  
gostaria que  
meu governo  
usasse seus  
recursos de  
forma  
diferente? *(Eu  
não sabia se  
meu palpite  
estava certo;  
no entanto, o  
fundamental  
era meu  
esforço sincero  
de me  
sintonizar com*



*seu sentimento  
e suas  
necessidades.)*

ELE            Pode ter  
certeza de que  
estou!        Você  
acha que  
precisamos de  
gás  
lacrimogêneo?  
Precisamos é  
de esgotos, não  
do gás  
lacrimogêneo  
de vocês!  
Precisamos de  
moradias!

Precisamos ter  
nosso próprio  
país!

EU

Então você  
está furioso e  
gostaria de  
algum apoio  
para melhorar  
suas condições  
de vida e obter  
a  
independência  
política?

Você sabe o  
que é viver 27  
anos aqui, do  
jeito que tenho

ELE vivo com a  
família —  
filhos e tudo  
mais? Você  
possui a mais  
pálida noção  
do que isso tem  
sido para nós?

Está me  
parecendo que  
você está muito  
desesperado e  
que está  
imaginando se  
eu ou qualquer  
outra pessoa  
pode realmente

compreender o  
que significa  
viver nessas  
condições. Foi  
isso mesmo que  
você quis  
dizer?

Você quer  
compreender?  
Me diga: você  
tem filhos?  
Eles vão à  
escola? Eles  
têm  
*playgrounds*?  
Meu filho está  
doente! Ele

ELE

brinca no  
esgoto a céu  
aberto! Sua  
sala de aula  
não tem livros!  
Você já viu uma  
escola que não  
tem livros?

Estou  
ouvindo quanto  
é penoso para  
vocês criarem  
suas crianças  
aqui. Você  
gostaria que eu  
soubesse que o  
que você quer é

EU

o que todos os  
pais desejam  
para os filhos  
— uma boa  
educação, a  
oportunidade  
de brincar e  
crescer num  
ambiente  
saudável...

É isso  
mesmo! O  
básico!  
Direitos  
humanos —  
não é isso que  
vocês

ELE americanos  
dizem? Por que  
não vêm mais  
de vocês aqui  
para ver que  
tipo de direitos  
humanos vocês  
estão trazendo  
para cá?

Você  
gostaria que  
mais  
americanos  
tomassem  
consciência da  
enormidade do  
sofrimento que

EU ocorre aqui e  
vissem  
profundamente  
as  
conseqüências  
de nossas  
ações  
políticas?

Nosso diálogo continuou; ele expressando sua dor por quase vinte minutos mais, e eu procurando escutar o sentimento e a necessidade por trás de cada frase. Não concordei nem discordei. Recebi as palavras dele não como ataques, mas como presentes de outro ser humano que estava disposto a compartilhar comigo sua alma e suas profundas vulnerabilidades.

Uma vez que se sentiu compreendido, o homem foi capaz de me ouvir explicar o motivo de eu estar naquele campo. Uma hora depois, o mesmo homem que havia me chamado de assassino estava me convidando para ir a sua casa para um jantar de ramadã.







## 2. A comunicação que bloqueia a compaixão



Não julgueis, para que não sejais julgados. Pois, com o critério com que julgardes, sereis julgados.

MATEUS 7, 1

### **Certas formas de comunicação nos alienam de nosso estado compassivo natural.**

Ao estudar a questão do que nos afasta de nosso estado natural de compaixão, identifiquei algumas formas específicas de linguagem e comunicação que acredito contribuir para nosso comportamento violento em relação aos outros e a nós mesmos. Para designar essas formas de comunicação, utilizo a expressão “comunicação alienante da vida”.

### **JULGAMENTOS MORALIZADORES**

Um tipo de comunicação alienante da vida é o uso de julgamentos moralizadores que subentendem uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem em consonância com nossos valores. Tais julgamentos aparecem em frases como: “O teu problema é ser egoísta demais”, “Ela é preguiçosa”, “Eles são preconceituosos”, “Isso é impróprio”. Culpa, insulto, depreciação, rotulação, crítica, comparação e diagnósticos são todas formas de julgamento.

### **No mundo dos julgamentos, o que nos importa é QUEM “É” O QUÊ.**

Certa vez, o poeta sufi Rumi escreveu: “Para além das idéias de certo e errado, existe um campo. Eu me encontrarei com você lá”. No entanto, a comunicação alienante da vida nos prende num mundo de idéias sobre o certo e o errado — um mundo de julgamentos, uma linguagem rica em palavras que classificam e dicotomizam as pessoas e seus atos. Quando empregamos essa linguagem, julgamos os outros e seu comportamento enquanto nos preocupamos com o que é bom, mau, normal, anormal, responsável, irresponsável, inteligente, ignorante *etc.*

**Analisar os outros é, na realidade, uma expressão de nossas necessidades e valores.**

Muito antes de ter chegado à idade adulta, aprendi a me comunicar de uma maneira impessoal que não exigia que eu revelasse o que se passava dentro de mim. Quando encontrava pessoas ou comportamentos de que não gostava ou que não compreendia, reagia considerando que fossem errados. Se meus professores me determinavam uma tarefa que eu não queria fazer, eles eram “mediocres” ou estavam “exorbitando”. Se alguém me dava uma fechada no trânsito, minha reação era gritar: “Palhaço!” Quando usamos tal linguagem, pensamos e nos comunicamos em termos do que há de errado com os outros para se comportarem desta ou daquela maneira — ou, ocasionalmente, o que há de errado com nós mesmos para não compreendermos ou reagirmos do modo que gostaríamos. Nossa atenção se concentra em classificar, analisar e determinar níveis de erro, em vez de fazê-lo no que nós e os outros necessitamos e não estamos obtendo.

Assim, se minha mulher deseja mais afeto do que estou lhe dando, ela é “carente e dependente”. Mas, se quero mais atenção do que me dá, então ela é “indiferente e insensível”. Se meu colega atenta mais aos pormenores do que eu, ele é “cricri e compulsivo”. Por outro lado, se sou eu quem presta mais atenção aos detalhes, ele é “lambão e desorganizado”.

Estou convicto de que todas essas análises de outros seres humanos são expressões trágicas de nossos próprios valores e necessidades. São trágicas porque, quando expressamos nossos valores e necessidades de tal forma, reforçamos a postura defensiva e a resistência a eles nas próprias pessoas cujos comportamentos nos interessam. Ou, se essas pessoas concordam em agir de acordo com nossos valores porque aceitam nossa análise de que estão erradas, é provável que o façam por medo, culpa ou vergonha.

Todos pagamos caro quando as pessoas reagem a nossos valores e necessidades não pelo desejo de se entregar de coração, mas por medo, culpa ou vergonha. Cedo ou tarde, sofreremos as conseqüências da diminuição da boa vontade daqueles que se submetem a nossos valores pela coerção que vem de fora ou de dentro. Eles também pagam um preço emocional, pois provavelmente sentirão ressentimento e menos auto-estima quando reagirem a nós por medo, culpa ou vergonha. Além disso, toda vez que os outros nos associam a qualquer desses sentimentos, reduzimos a probabilidade de que no futuro venham a reagir compassivamente a nossas necessidades e valores.

Aqui, é importante não confundir *juízos de valor* com *juulgamentos moralizadores*. Todos fazemos juízos de valor sobre as qualidades que admiramos na vida; por exemplo, podemos valorizar a honestidade, a liberdade ou a paz. Os juízos de valor refletem o que acreditamos ser melhor para a vida. Fazemos *juulgamentos moralizadores* de pessoas e comportamentos que estão em desacordo

com nossos juízos de valor; por exemplo, “A violência é ruim; pessoas que matam outras são más”. Se tivéssemos sido criados falando uma linguagem que facilitasse exprimir compaixão, teríamos aprendido a articular diretamente nossas necessidades e nossos valores, em vez de insinuarmos que algo é ou está errado quando eles não são atendidos. Por exemplo, em vez de “A violência é ruim”, poderíamos dizer: “Tenho medo do uso da violência para resolver conflitos; valorizo a resolução de conflitos por outros meios”.

### **Classificar e julgar as pessoas estimula a violência.**

A relação entre linguagem e violência é tema das pesquisas de O. J. Harvey, professor de psicologia na Universidade do Colorado. Ele tomou amostras aleatórias de obras literárias de países mundo afora e tabulou a frequência das palavras que classificam e julgam as pessoas. Seu estudo constata elevada correlação entre o uso frequente dessas palavras e a incidência de violência. Não me surpreende saber que existe consideravelmente menos violência em culturas nas quais as pessoas pensam em termos das necessidades humanas do que em outras nas quais as pessoas se rotulam de “boas” ou “más” e acreditam que as “más” merecem ser punidas. Em 75% dos programas exibidos nos horários em que existe maior probabilidade de as crianças americanas estarem assistindo à TV, o herói ou mata pessoas, ou as espanca. Tal violência costuma constituir o “clímax” do espetáculo. Os telespectadores (a quem se ensinou que os maus merecem castigo) sentem prazer em ver essa violência.

Na raiz de grande parte ou talvez de toda violência — verbal, psicológica ou física, entre familiares, tribos ou nações —, está um tipo de pensamento que atribui a causa do conflito ao fato de os adversários estarem errados, e está a correspondente incapacidade de pensar em si mesmos ou nos outros em termos de vulnerabilidade — o que a pessoa pode estar sentindo, temendo, ansiando, do que pode estar sentindo falta, e assim por diante. Durante a Guerra Fria, testemunhamos essa perigosa maneira de pensar. Nossos líderes viam os russos como um “império do mal” dedicado a destruir o *American way of life*. Os líderes russos se referiam ao povo americano como “opressores imperialistas” que tentavam subjugar-los. Nenhum dos dois lados reconhecia o medo que se escondia por trás daqueles rótulos.

## **FAZENDO COMPARAÇÕES**

### **Comparações são uma forma de julgamento.**

Outra forma de julgamento é o uso de comparações. No livro *How to make yourself miserable* [*Como enlouquecer você mesmo: o poder do pensamento*

*negativo*], Dan Greenberg demonstra por meio do humor o poder insidioso que o pensamento comparativo pode exercer sobre nós. Ele sugere que, se os leitores tiverem um desejo sincero de tornar suas vidas infelizes, devem aprender a se comparar a outras pessoas. Para aqueles que não estão familiarizados com essa prática, Greenberg fornece alguns exercícios. O primeiro mostra as figuras de corpo inteiro de um homem e uma mulher que encarnam o presente ideal de beleza física expresso pela mídia. Os leitores são instruídos a tomar suas próprias medidas corporais, compará-las às indicadas nas figuras daqueles dois espécimes atraentes e ficar matutando sobre as diferenças.

O exercício cumpre o que promete: quando fazemos essas comparações, começamos a nos sentir infelizes. No momento em que já estamos tão deprimidos quanto julgamos possível, nós viramos a página e descobrimos que o primeiro exercício tinha sido só aquecimento. Já que a beleza física é relativamente superficial, Greenberg nos oferece agora a oportunidade de nos compararmos aos outros em algo que importa para valer: as realizações pessoais. Ele escolhe ao acaso alguns indivíduos com quem possamos nos comparar. O primeiro nome que ele diz ter achado é o de Wolfgang Amadeus Mozart. Greenberg enumera os idiomas que Mozart falava e as obras importantes que compôs quando ainda era adolescente. O exercício nos instrui então a nos lembrar de nossas respectivas realizações na atual fase de nossa vida, compará-las com o que Mozart já havia conseguido aos 12 anos e refletir longamente sobre as diferenças.

Por meio daquele exercício, até os leitores que nunca conseguem sair da infelicidade auto-imposta são capazes de ver quanto esse tipo de pensamento bloqueia a compaixão, tanto por si próprios quanto pelos outros.

## NEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

### **Nossa linguagem obscurece a consciência da responsabilidade pessoal.**

Outro tipo de comunicação alienante da vida é a negação de responsabilidade. A comunicação alienante da vida turva nossa consciência de que cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos. O uso corriqueiro da expressão “ter de” (como em “Há algumas coisas que você tem de fazer, quer queira, quer não”) ilustra de que modo a responsabilidade pessoal por nossos atos fica obscurecida nesse tipo de linguagem. A expressão “fazer alguém sentir-se” (como em “Você me faz sentir culpado”) é outro exemplo da maneira pela qual a linguagem facilita a negação da responsabilidade pessoal por nossos sentimentos e pensamentos.

Em *Eichmann em Jerusalém*, livro que documenta o julgamento do oficial

nazista Adolph Eichmann por crimes de guerra, Hannah Arendt conta que ele e seus colegas davam um nome à linguagem de negação de responsabilidade usada por eles. Chamavam-na de *Amtssprache*, que se poderia traduzir livremente como “linguagem de escritório”, ou “burocratês”. Por exemplo, se lhe perguntassem por que ele tomara certa atitude, a resposta poderia ser: “Tive de fazer isso”. Se lhe perguntassem por que “teve de fazer”, a resposta seria: “Ordens superiores”, “A política institucional era essa”, “Era o que mandava a lei”.

Negamos responsabilidade por nossos atos quando os atribuímos a:

- forças vagas e impessoais (“Limpei meu quarto porque tive de fazê-lo”);
- nossa condição, diagnóstico, histórico pessoal ou psicológico (“Bebo porque sou alcoólatra”);
- ações dos outros (“Bati no meu filho porque ele correu para a rua”);
- ordens de autoridades (“Menti para o cliente porque o chefe me mandou fazer isso”);
- pressão do grupo (“Comecei a fumar porque todos os meus amigos fumavam”);
- políticas, regras e regulamentos institucionais (“Tenho de suspender você por conta dessa infração; é a política da escola”);
- papéis determinados pelo sexo, idade e posição social (“Detesto ir trabalhar, mas vou porque sou pai de família”);
- impulsos incontroláveis (“Fui tomado por um desejo de comer aquele doce”).

Certa vez, durante uma discussão entre pais e professores sobre os perigos de uma linguagem que implicasse ausência de escolha, uma mulher objetou, irada: “Mas existem algumas coisas que você tem de fazer, gostando ou não! E não vejo nada de errado em dizer aos meus filhos que há coisas que também eles têm de fazer”. Quando pedi que desse um exemplo de algo que “tinha de fazer”, ela respondeu: “É fácil! Quando eu sair daqui esta noite, tenho de ir para casa e cozinhar. Eu detesto cozinhar! Detesto do fundo da alma, mas venho fazendo isso todos os dias há vinte anos, até quando estava muito doente, porque é uma das coisas que a gente simplesmente precisa fazer”. Eu lhe disse que estava consternado em ouvir que ela passara tanto tempo de sua vida fazendo algo que detestava só porque se achava compelida a fazê-lo, e que eu esperava que ela pudesse encontrar possibilidades melhores aprendendo a linguagem da CNV.

**Podemos substituir uma linguagem que implique falta de escolha por outra que reconheça a possibilidade de escolha.**

Tenho o prazer de informar que ela aprendeu rápido. No final do seminário, foi para casa e anunciou à família que não queria mais cozinhar. A oportunidade de recebermos algum retorno de seus familiares ocorreu três semanas depois, quando os dois filhos chegaram para participar de um seminário. Eu estava curioso para saber como tinham reagido à declaração da mãe. O filho mais velho suspirou — “Marshall, eu simplesmente pensei: ‘Graças a Deus!’” Vendo minha expressão intrigada, ele explicou: “Pensei comigo mesmo: ‘Talvez ela finalmente pare de reclamar durante as refeições!’”

### **Ficamos perigosos quando não temos consciência de nossa responsabilidade por nossos comportamentos, pensamentos e sentimentos.**

Em outra ocasião, quando eu prestava consultoria a uma secretaria municipal de ensino, uma professora observou: “Detesto dar nota. Acho que elas não ajudam e ainda criam muita ansiedade nos alunos. Mas tenho de dar, é a política da secretaria”. Tínhamos acabado de praticar como introduzir na sala de aula um tipo de linguagem que aumentasse a consciência da responsabilidade pessoal. Sugeri que a professora substituísse a frase “Tenho de dar nota porque é a política da secretaria” por esta, completando-a: “Eu opto por dar nota porque desejo...” Ela respondeu sem hesitação: “Eu opto por dar nota porque desejo manter o emprego”. Apressouse a acrescentar: “Mas não gosto de dizer dessa maneira. Faz que eu me sinta tão responsável pelo que faço...” Respondi: “É exatamente por isso que quero que você diga dessa maneira”.

Compartilho dos sentimentos do romancista e jornalista francês George Bernanos quando escreve:



*Já acredito há muito tempo que, se a eficiência cada vez maior da tecnologia de destruição um dia fizer que nossa espécie desapareça da Terra, não terá sido a crueldade a responsável por nossa extinção, menos ainda a indignação que a crueldade desperta ou as represálias e vinganças que ela atrai [...], mas sim a docilidade, a falta de responsabilidade do homem moderno, sua desprezível aceitação subserviente de qualquer decreto comum. Os horrores que já vimos, os horrores ainda maiores que logo veremos, são sinal não de que os homens rebeldes, insubordinados e indomáveis estejam aumentando em número no mundo todo, e sim de que aumenta constantemente o número de homens obedientes e dóceis.*



## OUTRAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO ALIENANTE DA VIDA

Comunicar nossos desejos como exigências é outra forma de linguagem que bloqueia a compaixão. Uma exigência ameaça os ouvintes explicita ou implicitamente com culpa ou punição se eles não a atenderem. É uma forma de comunicação comum em nossa cultura, especialmente entre aqueles que detêm posições de autoridade.

### **Nunca conseguimos forçar as pessoas a fazer nada.**

Meus filhos me deram algumas lições valiosas sobre exigências. De alguma forma, meti em minha cabeça que, como pai, era meu papel fazer exigências. Contudo aprendi que, mesmo que eu fizesse todas as exigências do mundo, isso não os levaria a fazer coisa alguma. É uma lição de humildade no exercício do poder, para aqueles entre nós que acreditam que, por sermos pais, professores ou administradores, é nossa tarefa mudar as outras pessoas e fazê-las se comportar. Pois ali estavam aqueles jovens me mostrando que eu não conseguiria obrigá-los a nada. No máximo poderia, por meio da punição, fazê-los desejar ter feito o que eu queria. E eles acabaram me ensinando que, sempre que eu fosse tolo o bastante para fazer isso, teriam meios para me fazer desejar não tê-los punido!

Voltaremos a esse assunto quando aprendermos a diferenciar pedidos e exigências — parte importante da CNV.

### **O pensamento baseado em “quem merece o quê” bloqueia a comunicação compassiva.**

A comunicação alienante da vida também se associa ao conceito de que certos atos merecem recompensa e outros punição. Tal forma de pensar se expressa pelo verbo “merecer”, como em “João merece ser punido pelo que fez”. Ela presume “maldade” da parte das pessoas que se comportam de determinadas maneiras e demanda alguma punição para fazê-las se arrependem e se emendarem. Acredito ser do interesse de todos que as pessoas mudem não para evitarem punições, mas por perceberem que a mudança as beneficiará.

### **A comunicação alienante da vida tem profundas raízes filosóficas e políticas.**



A maioria de nós cresceu usando uma linguagem que, em vez de nos encorajar a perceber o que estamos sentindo e do que precisamos, nos estimula a rotular, comparar, exigir e proferir julgamentos. Acredito que a comunicação alienante da vida se baseia em concepções sobre a natureza humana que exerceram influência durante vários séculos. Tais visões dão ênfase a nossa maldade e nossa deficiência inatas, bem como a necessidade de educar para controlar nossa natureza inerentemente indesejável. É comum que esse tipo de educação nos faça questionar se há algo errado com os sentimentos e as necessidades que possamos estar vivenciando. Aprendemos desde cedo a isolar o que se passa dentro de nós.


A comunicação alienante da vida tanto se origina de sociedades baseadas na hierarquia ou dominação quanto sustenta essas sociedades. Onde quer que uma grande população se encontre controlada por um número pequeno de indivíduos para o benefício desses últimos, é do interesse dos reis, czares, nobres *etc.* que as massas sejam educadas de forma tal que a mentalidade delas se torne semelhante à de escravos. A linguagem do “errado”, o “deveria” e o “tenho de”, é perfeitamente adequada a esse propósito: quanto mais as pessoas forem instruídas a pensar em termos de julgamentos moralizadores que implicam que algo é errado ou mau, mais elas serão treinadas a consultar instâncias exteriores — as autoridades — para saber a definição do que constitui o certo, o errado, o bom e o mau. Quando estamos em contato com nossos sentimentos e necessidades, nós, humanos, deixamos de ser bons escravos e lacaios.

## RESUMO

É de nossa natureza gostarmos de dar e receber com compaixão. Entretanto, aprendemos muitas formas de “comunicação alienante da vida” que nos levam a falar e a nos comportar de maneiras que ferem aos outros e a nós mesmos. Uma forma de comunicação alienante da vida é o uso de julgamentos moralizadores que implicam que aqueles que não agem em consonância com nossos valores estão errados ou são maus. Outra forma desse tipo de comunicação é fazer comparações, que são capazes de bloquear a compaixão tanto pelos outros quanto por nós mesmos. A comunicação alienante da vida também prejudica nossa compreensão de que cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos. Comunicar nossos desejos na forma de exigências é ainda outra característica da linguagem que bloqueia a compaixão.




### 3. Observar sem avaliar



OBSERVEM!!! Há poucas coisas tão importantes, tão religiosas, quanto isso.

PASTOR FREDERICK BUECHNER



*Posso lidar com você me dizendo O que eu fiz ou deixei de fazer.*

*E posso lidar com suas interpretações.*

*Mas, por favor, não misture as duas coisas.*

*Se você quer deixar qualquer assunto confuso, Posso lhe dizer como fazer: Misture o que eu faço Com a maneira que você reage a isso.*

*Diga-me que você está decepcionada Com as tarefas inacabadas que você vê, Mas me chamar de "irresponsável"*

*Não é um modo de me motivar.*

*E me diga que fica magoada Quando digo "não" às suas aproximações, Mas me chamar de um homem "frígido"*


*Não vai melhorar suas chances.*

*Sim, posso lidar com você me dizendo O que fiz ou deixei de fazer.*

*E posso lidar com suas interpretações.*

*Mas, por favor, não misture as duas coisas.*

MARSHALL B. ROSENBERG



O primeiro componente da CNV acarreta necessariamente *separar* observação de avaliação. Precisamos observar claramente, sem acrescentar nenhuma avaliação, o que vemos, ouvimos ou tocamos que afeta nossa sensação de bem-estar.

As observações constituem um elemento importante da CNV, em que desejamos expressar clara e honestamente a outra pessoa como estamos. No entanto, ao combinarmos a observação com a avaliação, diminuímos a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que desejamos lhes transmitir. Em vez disso, é provável que eles a escutem como crítica e, assim,

resistam ao que dizemos.

**Quando combinamos observação com avaliação, as pessoas tendem a receber isso como crítica.**

A CNV não nos obriga a permanecermos completamente objetivos e a nos abstermos de avaliar. Ela apenas requer que mantenhamos a separação entre nossas observações e nossas avaliações. A CNV é uma linguagem dinâmica, que desestimula generalizações estáticas; ao contrário, as avaliações devem sempre se basear nas observações *específicas de cada momento e contexto*. O semantista Wendell Johnson observou que criamos muitos problemas para nós mesmos ao usarmos uma linguagem estática para expressar ou captar uma realidade que está sempre mudando: “Nossa linguagem é um instrumento imperfeito, criado por homens antigos e ignorantes. É uma linguagem animista, que nos convida a falar a respeito de estabilidade e constâncias, de semelhanças, normalidades e tipos, de transformações mágicas, curas rápidas, problemas simples e soluções definitivas. No entanto, o mundo que tentamos simbolizar com essa linguagem é um mundo de processos, mudanças, diferenças, dimensões, funções, relações, crescimentos, interações, desenvolvimento, aprendizado, abordagem, complexidade. E o desencontro entre este nosso mundo sempre em mutação e as formas relativamente estáticas de nossa linguagem é parte de nosso problema”.

Numa canção que ilustra a diferença entre avaliação e observação, minha colega Ruth Bebermeyer mostra o contraste entre linguagem estática e linguagem

dinâmica:



*Nunca vi um homem preguiçoso; já vi um homem que nunca corria enquanto eu o observava, e já vi um homem que às vezes dormia entre o almoço e o jantar; e ficava em casa em dia de chuva; mas ele não era preguiçoso.*

*Antes que você me chame de louca, pense: ele era preguiçoso ou apenas fazia coisas que rotulamos de “preguiçosas”?*

*Nunca vi uma criança burra; já vi criança que às vezes fazia coisas que eu não compreendia, ou as fazia de um jeito que eu não planejava; já vi criança que não conhecia as mesmas coisas que eu; mas não era uma criança burra.*

*Antes de chamá-la de burra, pense: era uma criança burra ou apenas sabia coisas diferentes das que você sabia?*

*Procurei quanto pude, mas nunca vi um cozinheiro.*

*Já vi alguém que combinava ingredientes que depois comíamos, uma pessoa que acendia o fogo e cuidava do fogão que cozinhasse a carne.*

*Vi todas essas coisas, mas não vi cozinheiro.*

*Diga-me o que você vê: você está vendo um cozinheiro ou alguém fazendo coisas que chamamos de cozinhar?*

*O que alguns chamam de preguiçoso outros chamam de cansado ou tranqüilo; O que alguns de nós chamamos de burro para outros é apenas um saber diferente.*

*Então, cheguei à conclusão de que evitaremos toda confusão se não misturarmos o que podemos ver com o que é nossa opinião.*

*E, por isso mesmo, também quero dizer que sei que esta é apenas minha opinião.*



Embora os efeitos de rótulos negativos como “preguiçoso” e “burro” sejam mais evidentes, até um rótulo positivo ou aparentemente neutro como “cozinheiro” limita nossa percepção da totalidade do ser de outra pessoa.

## A FORMA MAIS ELEVADA DE INTELIGÊNCIA HUMANA

Certa vez, o filósofo indiano J. Krishnamurti disse que observar sem avaliar é a forma mais elevada de inteligência humana. Quando li essa afirmação pela primeira vez, o pensamento “Que disparate!” passou por minha cabeça antes que eu percebesse que acabara de fazer uma avaliação. Para a maioria de nós, é difícil fazer observações que sejam isentas de julgamento, crítica ou outras formas de análise sobre as pessoas e seu comportamento.

Adquiri aguda consciência dessa dificuldade quando trabalhei numa escola primária onde eram freqüentes as dificuldades de comunicação entre os professores e o diretor. A Secretaria de Ensino havia me pedido que os ajudasse a resolver o conflito. Eu deveria conversar primeiro com os professores e depois com estes e o diretor juntos.

Iniciei a reunião perguntando aos professores: “O que o diretor está fazendo que entra em conflito com as necessidades de vocês?” A resposta foi rápida: “Ele fala mais que a boca!” Eu havia pedido uma observação, mas, embora a expressão “falar mais que a boca” me desse informações de como aquele professor avaliava o diretor, ela não descrevia o que este *dissera* ou *fizera* que levaria o professor a interpretar que ele “falava mais que a boca”.

Quando assinalei isso, outro professor disse: “Sei o que ele quer dizer: o diretor fala demais!” Em vez de uma observação clara do comportamento do diretor, era mais uma vez uma avaliação (de quanto o diretor falava). Um terceiro professor então declarou: “Ele acha que é o único capaz de dizer algo

que valha a pena”. Expliquei que inferir o que outra pessoa pensa não é a mesma coisa que observar seu comportamento. Por fim, um quarto professor arriscou: “Ele quer sempre ser o centro das atenções”. Quando apontei que aquilo também era uma inferência (do que outra pessoa está querendo), dois professores disseram em coro: “Bem, sua pergunta é muito difícil de responder!”

Mais tarde, trabalhamos juntos para criar uma lista que identificasse *comportamentos específicos* do diretor que os incomodavam, e nos asseguramos de que essa lista estivesse isenta de avaliações. Por exemplo, o diretor costumava contar histórias de sua infância e suas experiências de guerra durante as reuniões com os docentes; como resultado, as reuniões às vezes demoravam vinte minutos além da conta. Quando perguntei se já tinham comunicado seu aborrecimento ao diretor, responderam que haviam tentado, mas que o fizeram apenas com comentários de caráter avaliador. Nunca tinham feito nenhuma referência a comportamentos específicos (o hábito de contar histórias, por exemplo) e concordaram em trazê-los à baila quando nos reuníssemos todos.

Quase tão logo começou a reunião geral, entendi do que os professores falavam. Não importando o que estivesse sendo discutido, o diretor sempre dizia: “Isso me lembra de quando...” — e iniciava uma história sobre a infância ou a guerra. Esperei que os professores expressassem seu mal-estar com o comportamento do diretor. Entretanto, em vez de Comunicação NãoViolenta, eles aplicaram condenação não-verbal: alguns reviraram os olhos, outros bocejaram ostensivamente, outro ficou olhando o relógio.

Agüentei essa situação penosa até que finalmente perguntei: “Alguém vai dizer alguma coisa?” Seguiu-se um silêncio constrangido. O professor que havia se pronunciado primeiro em nossa reunião anterior criou coragem, olhou direto para o diretor e disse: “Ed, você fala mais que a boca”.

Como mostra essa história, nem sempre é fácil nos livrarmos dos velhos hábitos e dominarmos a capacidade de separar a observação da avaliação. Os professores acabaram conseguindo esclarecer para o diretor os atos específicos que os aborreciam. O diretor escutou de boa vontade e então disparou: “Por que nenhum de vocês me disse isso antes?” Reconheceu ter consciência do hábito de contar histórias e, em seguida, começou a contar uma a respeito! Eu o interrompi, observando (com bom humor) que ele estava fazendo aquilo de novo. Terminamos nossa reunião desenvolvendo maneiras pelas quais os professores poderiam gentilmente fazer o diretor saber quando suas histórias não estavam sendo apreciadas.

## DISTINGUINDO OBSERVAÇÕES DE AVALIAÇÕES

A tabela a seguir distingue observações isentas de avaliações daquelas que

têm avaliações associadas.

## Comunicação

## Exemplo de observação com avaliação associada

Ex  
ob  
i  
a

1. Usar o verbo *ser* sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação.

ve  
da  
ou  
di  
alr  
ac  
est  
ge

2. Usar verbos deixando as est  
de conotação coisas para vé  
avaliatória. depois. pro

3. Implicar  
que as  
inferências de o  
uma pessoa de  
sobre os O trabalho sei  
pensamentos, dela não Ou  
sentimentos, será aceito. dis  
intenções ou tra  
desejos de outra nã  
são as únicas ac



possíveis.

Se você não fizer nenhuma  
4. Confundir refeições refeição  
previsão com balanceadas, ba  
certeza. sua saúde ter  
ficará sa  
prejudicada. pro

5. Não ser Os aq  
específico a estrangeiros far  
respeito das não cuidam est  
pessoas a quem da própria da  
se refere. casa. lin  
ca

6. Usar palavras que denotam habilidade sem indicar que está fazendo uma avaliação. Zequinha é péssimo jogador de futebol. Zequinha não está fazendo uma avaliação.

7. Usar advérbios e adjetivos de maneiras que não indicam que se está fazendo uma avaliação. Carlos é apertado. Carlos não está fazendo uma avaliação.

Note-se que as palavras *sempre*, *nunca*, *jamais* etc. expressam observações quando usadas das seguintes maneiras:

- Sempre que vi Ricardo ao telefone, ele falou pelo menos meia hora.
- Não consigo me lembrar de você jamais ter escrito para mim.

Às vezes, tais palavras são usadas como exagero de linguagem — caso em que se associam avaliações às observações:

- Você está sempre ocupado.
- Ela nunca está quando precisamos dela.

Quando essas palavras são usadas como exagero de linguagem, é comum provocarem não compaixão, mas reações defensivas.

Palavras como *frequentemente* e *raramente* também podem contribuir para confundir observação com avaliação.

## Avaliações                      Observações

	Nas últimas três
Você	vezes em que
raramente	comecei alguma
faz o que eu	atividade, você
quero.	disse que não queria
	fazê-la.

Ele

Ele aparece aqui

aparece pelo menos três  
aqui com vezes por semana.  
frequência.

## RESUMO

O primeiro componente da CNV acarreta necessariamente que se separe observação de avaliação. Quando combinamos observações com avaliações, os outros tendem a receber isso como crítica e resistir ao que dizemos. A CNV é uma linguagem dinâmica que desestimula generalizações estáticas. Em vez disso, as observações devem ser feitas de modo específico, para um tempo e um contexto determinado. Por exemplo, “Zequinha não marcou nenhum gol em vinte partidas”, em vez de “Zequinha é péssimo jogador de futebol”.



A CNV em ação “O palestrante mais arrogante que já tivemos!”

Este diálogo ocorreu durante um seminário que eu conduzia. Após cerca de meia hora de apresentação, fiz uma pausa para abrir espaço para manifestações dos participantes. Um deles levantou a mão e declarou: “Você é o palestrante mais arrogante que já tivemos!”

Tenho várias opções para escolher quando as pessoas se dirigem a mim dessa maneira. Uma delas é levar a mensagem a mal; sei que faço isso quando sinto grande necessidade de me curvar, me defender ou arranjar desculpas. Outra opção (na qual estou bem treinado) é atacar a outra pessoa pelo que considero um ataque contra mim. Naquele dia, escolhi uma terceira opção: concentrar-me no que poderia estar por trás da afirmação daquele homem.

*(deduzindo  
das*

*observações  
que ele estava  
fazendo)* Será  
que você está  
reagindo por eu  
ter demorado  
trinta minutos  
corridos para  
apresentar  
minhas idéias  
até vocês terem  
tido chance de  
falar?

Não!  
Falando, você  
faz tudo  
parecer

simples  
demais.

*(tentando  
esclarecer  
melhor)* Você  
está reagindo  
por eu não ter  
dito nada sobre  
como, para  
algumas  
pessoas, pode  
ser difícil pôr o  
processo em  
prática?

EU

Não, não  
para algumas  
pessoas —

ELE

para você!

EU                   Então você  
                      está reagindo  
                      por eu não ter  
                      dito que o  
                      processo às  
                      vezes pode ser  
                      difícil para  
                      mim mesmo?

ELE                   Isso mesmo.

                      Você está  
                      aborrecido  
                      porque você  
                      teria apreciado  
                      algum tipo de  
EU                   sinal de minha  
                      parte            que

indicasse que  
eu mesmo tenho  
alguns  
problemas com  
o processo?

ELE *(depois de  
uma pequena  
pausa)* É isso  
mesmo.

*(mais  
relaxado,  
agora que  
estava em  
contato com o  
sentimento e a  
necessidade da  
pessoa e*



EU

*dirigindo  
minha atenção  
para o que ela  
poderia estar  
me pedindo)*  
Você gostaria  
que eu  
reconhecesse  
agora mesmo  
que esse  
processo pode  
ser difícil para  
eu mesmo  
colocar em  
prática?

ELE

Sim.

*(tendo*

*esclarecido  
sua  
observação,  
seu sentimento  
e seu pedido,  
faço uma  
introspecção  
para ver se  
estou disposto  
a fazer o que  
ele pede) É,  
esse processo  
muitas vezes é  
difícil para  
mim. Ao longo  
do seminário,  
você  
provavelmente*

EU

me ouvirá  
descrever  
vários  
incidentes em  
que lutei — ou  
perdi  
completamente  
o contato —  
com esse  
processo, essa  
consciência  
que estou  
apresentando  
para vocês.  
Mas o que me  
faz persistir  
são as  
conexões de

proximidade  
com outras  
pessoas,  
conexões que  
acontecem  
quando consigo  
me manter no  
processo.



#### Exercício 1



#### OBSERVAÇÃO OU AVALIAÇÃO?

Para determinar sua habilidade de discernir entre observações e avaliações, faça o exercício a seguir. Circule o número de qualquer afirmação que seja uma observação pura, sem nenhuma avaliação associada.

1. Ontem, João estava com raiva de mim sem nenhum motivo.
2. Ontem à noite, Lúcia roeu as unhas enquanto assistia à TV.

3. Marcelo não pediu minha opinião durante a reunião.
4. Meu pai é um homem bom.
5. Maria trabalha demais.
6. Luis é agressivo.
7. Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.
8. Meu filho freqüentemente deixa de escovar os dentes.
9. Antônio me disse que eu não fico bem de amarelo.
10. Minha tia reclama de alguma coisa toda vez que falo com ela.

#### AQUI ESTÃO MINHAS RESPOSTAS PARA O EXERCÍCIO 1:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Considero “sem nenhum motivo” uma avaliação. Também considero uma avaliação inferir que João estava com raiva. Ele podia estar magoado, amedrontado, triste ou outra coisa. Exemplos de observações sem avaliação poderiam ser “João me disse que estava com raiva” ou “João esmurrou a mesa”.
2. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
3. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
4. Se você circulou esse número, discordamos. Considero “homem bom” uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser “Durante os últimos 25 anos, meu pai tem doado um décimo de seu salário a obras de caridade”.
5. Se você circulou esse número, discordamos. Considero “demais” uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser “Maria passou mais de sessenta horas no escritório esta semana”.
6. Se você circulou esse número, discordamos. Considero “agressivo” uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser “Luis bateu na irmã quando ela mudou de canal”.
7. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
8. Se você circulou esse número, discordamos. Considero “freqüentemente” uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser “Esta semana, meu filho deixou duas vezes de escovar os dentes antes de dormir”.
9. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
10. Se você circulou esse número, discordamos. Considero “reclama” uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser “Minha

tia telefonou para mim três vezes esta semana, e em todas falou de pessoas que a trataram de alguma maneira que não a agradou”.



## A MÁSCARA

*Sempre uma máscara  
Branca e segura na mão magra  
Ela sempre tinha uma máscara diante do rosto...  
E em verdade o pulso  
Que a segurava com leveza  
Era adequado à tarefa.  
Às vezes, entretanto,  
Não haveria um arrepio,  
Um tremor na ponta dos dedos –  
Ainda que bem leve –,  
Ao segurar a máscara?  
Durante anos e anos, fiquei curioso,  
Mas não ousei perguntar,  
E então...  
Num movimento grosseiro,  
Olhei por trás da máscara  
E não encontrei  
Nada...  
Ela não tinha rosto.  
Ela havia se tornado  
Meramente a mão  
Que segurava a máscara  
Com elegância.*

ANÔNIMO







#### 4. Identificando e expressando sentimentos



O primeiro componente da CNV é observar sem avaliar; o segundo é expressar como nos sentimos. O psicanalista Rollo May afirma que a pessoa madura se torna capaz de diferenciar sentimentos em muitas nuances: algumas experiências são fortes e apaixonadas, ao passo que outras são delicadas e sensíveis, tal qual os diferentes trechos de uma sinfonia. Entretanto, para muitos de nós, os sentimentos são, nas palavras de May, “limitados como as notas de um toque de clarim”.

#### O ALTO CUSTO DOS SENTIMENTOS NÃO-EXPRESSOS

Nosso repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais. Passei 21 anos em escolas americanas e, durante todo esse tempo, não me lembro de ninguém ter me perguntado como eu estava me sentindo. Os sentimentos simplesmente não eram considerados importantes. O que se valorizava era “a maneira certa de pensar” — tal como definida por aqueles que detinham posições de hierarquia e autoridade. Somos ensinados a estar “direcionados aos outros”, em vez de em contato com nós mesmos. Aprendemos a ficar sempre imaginando: “O que será que os outros acham que é certo eu dizer e fazer?”

Uma interação com uma professora quando eu tinha uns 9 anos demonstra como a alienação de nossos sentimentos pode começar. Uma vez, eu me escondi numa sala de aula porque alguns meninos estavam me esperando do lado de fora para me bater. Uma professora me viu e pediu que eu saísse da escola. Quando expliquei que estava com medo de sair, ela declarou: “Menino grande não pode ter medo”. Alguns anos depois, isso foi reforçado quando comecei a praticar esportes. Era típico dos treinadores valorizar atletas dispostos a “dar tudo de si” e continuar jogando, não importando a dor física que estivessem sentindo. Aprendi a lição tão bem que, certa vez, joguei beisebol por um mês com o pulso quebrado.

Num seminário de CNV, um universitário falou do colega de quarto que ligava o aparelho de som tão alto que ele não conseguia dormir. Quando pedi que expressasse o que sentia quando isso acontecia, o estudante respondeu: “Sinto que não é certo tocar música tão alto à noite”. Expliquei que, quando ele dizia a

palavra *sinto* seguida de *que*, estava expressando uma opinião mas não revelando seus sentimentos. Pedi que tentasse novamente expressar seus sentimentos, e ele respondeu: “Acho que, quando as pessoas fazem coisas como esta, é um distúrbio de personalidade”. Expliquei que aquilo ainda era uma opinião, e não um sentimento. Ele fez uma pausa pensativa e então anunciou com veemência: “Não tenho absolutamente nenhum sentimento a respeito disso!”

Era óbvio que esse estudante tinha fortes sentimentos a respeito daquilo. Infelizmente, não sabia como tomar consciência de seus sentimentos, quanto mais como expressá-los. Essa dificuldade de identificar e expressar sentimentos é comum — e, em minha experiência, é especialmente comum entre advogados, engenheiros, policiais, executivos e militares de carreira, pessoas cujo código profissional as desencoraja a manifestar emoções. Para as famílias, o preço se torna alto quando os membros não são capazes de comunicar suas emoções. Reba McIntire, cantora de *country* e *western*, escreveu uma música depois da morte do pai e lhe deu o título: “The greatest man I never knew” (“O maior homem que nunca conheci”). Ao fazê-lo, ela sem dúvida estava expressando os sentimentos de muitas pessoas que nunca conseguem estabelecer a conexão emocional que gostariam de ter com os pais.

Ouçõ regularmente afirmações como: “Não me interprete mal, sou casada com um homem maravilhoso, mas nunca sei o que ele está sentindo”. Uma dessas mulheres insatisfeitas trouxe o marido a um seminário, durante o qual ela lhe disse: “Sinto como se estivesse casada com uma parede”. O marido então fez uma excelente imitação de parede: ficou sentado, calado e imóvel. Exasperada, ela se virou para mim e exclamou: “Veja! É isso que acontece o tempo todo. Ele fica sentado e não diz nada. É exatamente como se eu estivesse vivendo com uma parede”.

Respondi: “Está me parecendo que você está se sentindo solitária e querendo mais contato emocional com seu marido”. Quando ela concordou, tentei mostrar que era improvável que afirmações como “Sinto que estou vivendo com uma parede” despertassem a atenção do marido para seus sentimentos e desejos. Na verdade, era mais provável que fossem ouvidas como críticas do que como convite para se conectar com os sentimentos da esposa. Ademais, esse tipo de afirmação frequentemente leva a profecias que acabam por acarretar sua própria concretização. Por exemplo, um marido ouve críticas por se comportar como uma parede; ele fica magoado, é desencorajado e não responde, confirmando assim a imagem de parede que a esposa tem dele.

Os benefícios de enriquecer o vocabulário de nossos sentimentos são evidentes não apenas em relacionamentos íntimos, mas também no mundo profissional. Certa vez, fui contratado para dar consultoria aos membros do departamento de tecnologia de uma grande empresa suíça, incomodados com a descoberta de que os funcionários de outros departamentos os estavam evitando.

Quando se perguntou aos outros funcionários o porquê, eles responderam: “Detestamos ir lá consultar aquelas pessoas. É como falar com um bando de máquinas!” O problema diminuiu depois que passei algum tempo com os membros do departamento de tecnologia e os estimei a expressar mais sua humanidade na comunicação com os colegas.

Em outra ocasião, eu estava trabalhando com os administradores de um hospital que andavam preocupados com uma iminente reunião com os médicos do estabelecimento. Queriam apoio para um projeto que os médicos recentemente haviam rejeitado por dezessete votos a um. Os administradores estavam ansiosos para que eu demonstrasse como eles poderiam utilizar a CNV ao falar com os médicos.

Ensaíamos o encontro e, no papel de um administrador, comecei dizendo: “Estou com medo de abordar esse assunto”. Escolhi começar dessa maneira porque pude sentir quanto os administradores ficavam amedrontados ao se prepararem para confrontar outra vez os médicos. Antes que eu pudesse continuar, um dos administradores me interrompeu para protestar: “Você não está sendo realista! Nunca poderíamos dizer aos médicos que estamos com medo”.

### **Expressar nossa vulnerabilidade pode ajudar a resolver conflitos.**

Quando perguntei por que parecia tão impossível reconhecer que estavam com medo, ele respondeu sem hesitação: “Se confessássemos que estamos com medo, eles nos fariam em pedacinhos!” A resposta não me surpreendeu; já ouvi muitas vezes as pessoas dizerem que não conseguem jamais se imaginar expressando seus sentimentos no local de trabalho. Entretanto, fiquei satisfeito em saber que um dos administradores efetivamente decidiu arriscar expressar sua vulnerabilidade na temida reunião. Em vez da abordagem habitual, que consistia em parecer estritamente lógico, ele escolheu expressar seus sentimentos e os motivos pelo quais desejava que os médicos mudassem de posição. Percebeu como os médicos reagiram de forma diferente a ele. No final, ficou espantado e aliviado quando, em vez de ter sido “feito em pedacinhos” pelos médicos, estes reverteram sua posição e votaram por apoiar o projeto por dezessete votos contra um. Aquela reviravolta dramática ajudou os administradores a perceberem e a apreciarem o impacto potencial de expressar a vulnerabilidade de cada um — até mesmo no local de trabalho.

Por fim, deixe-me contar um incidente pessoal que me ensinou os efeitos de esconder nossos sentimentos. Eu estava dando um curso de CNV para um grupo de estudantes de áreas urbanas decadentes. Quando entrei na sala no primeiro dia, os alunos, que estavam conversando animadamente uns com os outros, ficaram quietos. “Bom dia!”, cumprimentei. Silêncio. Sentime muito desconfortável, mas tive medo de expressar isso. Em vez disso, continuei com

meu modo mais profissional. “Neste curso, estudaremos um processo de comunicação que, espero, vocês achem útil no relacionamento em casa e com os amigos”.

Continuei a apresentar informações sobre a CNV, mas ninguém parecia estar escutando. Uma moça, procurando na bolsa, achou uma lixa e começou a lixar vigorosamente as unhas. Os alunos próximos às janelas colaram seus rostos no vidro, como se estivessem fascinados pelo que acontecia na rua lá embaixo. Comecei a me sentir cada vez mais desconfortável, mas continuei não dizendo nada. Finalmente, um aluno, que decerto tinha mais coragem do que eu estava demonstrando ter, disparou: “Você odeia estar com negros, não?” Fiquei atordoado, mas percebi imediatamente como eu mesmo havia contribuído para essa percepção por parte do estudante, ao tentar esconder meu desconforto.

“Eu *estou* me sentindo nervoso”, admiti, “mas não porque vocês sejam negros. Meus sentimentos têm a ver com não conhecer ninguém aqui e desejar ter sido aceito quando entrei nesta sala”. Essa expressão de minha vulnerabilidade teve um efeito acentuado nos alunos. Eles começaram a perguntar sobre mim, a contar coisas sobre eles mesmos e a expressar curiosidade sobre a CNV.

## SENTIMENTOS *VERSUS* NÃO-SENTIMENTOS

Uma confusão comum gerada por nossa linguagem é o uso do verbo *sentir* sem realmente expressar nenhum sentimento. Por exemplo, na frase “Sinto que não consegui um acordo justo”, a palavra *sinto* poderia ser mais precisamente substituída por *penso*, *creio* ou *acho*. Em geral, os sentimentos não estão sendo claramente expressos quando a palavra *sentir* é seguida de:

1. Termos como *que*, *como*, *como se*:

### **Distinga sentimentos de pensamentos.**

“Sinto *que* você deveria saber isso melhor do que ninguém”.

“Sinto-me *como* um fracassado”.

“Sinto *como se* estivesse vivendo com uma parede”.

2. Vocábulo *que* seguido de pronomes como *eu*, *ele*, *ela*, *eles*, *isso* etc.:  
“Sinto que *eu* tenho de estar constantemente disponível”. “Sinto que *isso* é inútil”.
3. Vocábulo *que* seguido de nomes ou palavras que se referem a pessoas: “Sinto que *Lúcia* tem sido bastante responsável”.  
“Sinto que *meu chefe* está me manipulando”.

### **Distinga entre O QUE SENTIMOS e O QUE PENSAMOS que somos.**

Em contrapartida, não é necessário usarmos a palavra *sentir* quando estamos de fato expressando um sentimento: podemos dizer “Estou me sentindo irritado” ou, simplesmente, “Estou irritado”.

Na CNV, distinguiamos entre as palavras que expressam sentimentos verdadeiros e aquelas que descrevem *o que pensamos que somos*.

1. Uma descrição do que pensamos que somos: “Sinto que sou *mau* violonista”.

Nessa afirmação, estou avaliando minha habilidade como violonista, em vez de expressar claramente meus sentimentos.

2. Expressões de sentimentos verdadeiros: “Estou me sentindo *desapontado* comigo mesmo como violonista”.

“Sinto *impaciência* comigo mesmo como violonista”.

“Sinto-me *frustrado* comigo mesmo como violonista”. Portanto o sentimento real por trás de minha avaliação de mim mesmo como “mau” violonista pode ser de decepção, impaciência, frustração ou alguma outra emoção.

### **Distinga entre O QUE SENTIMOS e COMO ACHAMOS que os outros reagem ou se comportam a nosso respeito.**

Da mesma forma, é útil diferenciar palavras que descrevem o que pensamos que os outros estão fazendo à nossa volta de palavras que descrevem sentimentos reais. Eis alguns exemplos de afirmações que podem ser facilmente confundidas com expressões de sentimentos; na verdade, elas revelam mais sobre *como achamos que os outros estão se comportando* do que sobre o que realmente estamos sentindo:

1. “Sinto-me insignificante para as pessoas com quem trabalho”.

A palavra *insignificante* descreve como acho que os outros estão me avaliando, e não um sentimento real, que, nessa situação, poderia ser “Sinto-me triste” ou “Sinto-me desestimulado.”

2. “Sinto-me incompreendido.”

Aqui, a palavra *incompreendido* indica minha avaliação do nível de compreensão de outra pessoa, em vez de um sentimento real. Nessa situação, posso estar me sentindo *ansioso*, ou *aborrecido*, ou estar sentindo alguma outra emoção.

3. “Sinto-me ignorado”.

Mais uma vez, isso é mais uma interpretação das ações dos

outros do que uma descrição clara de como estou me sentindo. Sem dúvida, terá havido momentos em que pensamos estar sendo ignorados e nosso sentimento terá sido de *alívio*, porque queríamos ser deixados sozinhos. Da mesma forma, terá havido outros momentos em que nos sentimos *magoados* por estar sendo ignorados, porque queríamos participar.

Palavras como *ignorado* tendem a expressar como *interpretamos os outros*, e não como nos *sentimos*. Eis aqui uma amostra de palavras que podem ser usadas dessa maneira: ameaçado atacado aviltado coagido cooptado criticado desacreditado desamparado desapontado diminuído enclausurado encurralado enganado ignorado intimidado mal compreendido maltratado manipulado menosprezado negligenciado podado pressionado preterido provocado rejeitado sobrecarregado subestimado traído usado

## CONSTRUINDO UM VOCABULÁRIO PARA OS SENTIMENTOS

Ao expressar nossos sentimentos, seria muito útil se utilizássemos palavras que se referem a emoções específicas em vez de palavras vagas ou genéricas. Por exemplo, se dissermos “Sinto-me bem a esse respeito”, a palavra *bem* pode significar *alegre*, *excitado*, *aliviado* ou várias outras emoções. Palavras como *bem* ou *mal* impedem que o ouvinte se conecte facilmente ao que podemos de fato estar sentindo.

As listas a seguir foram compiladas para ajudar você a aumentar sua capacidade de articular seus sentimentos e de descrever claramente uma ampla gama de estados emocionais.

Como é provável que nos sintamos quando nossas necessidades ESTÃO sendo atendidas:

à vontade absorto agradecido alegre alerta aliviado amistoso amoroso animado atônito ávido bem-humorado calmo carinhoso complacente compreensivo concentrado confiante confiável consciente contente criativo curioso despreocupado emocionado empolgado encantado encorajado engraçado entretido entusiasmado envolvido equilibrado esperançoso esplêndido estimulado excitado extasiado exuberante exultante falante fascinado feliz glorioso gratificado grato inspirado interessado livre maravilhado maravilhoso motivado orgulhoso otimista ousado pacífico plácido pleno radiante relaxado resplandecente revigorado satisfeito seguro sensível sereno surpreso terno tocado tranqüilo útil vigoroso vivo

Como é provável que nos sintamos quando nossas necessidades NÃO ESTÃO sendo atendidas:

abandonado abatido aflito agitado alvoroçado amargo amargurado amedrontado angustiado ansioso apático apavorado apreensivo arrependido assustado aterrorizado atormentado austero bravo cansado carregado cético chateado chato chocado ciumento confuso consternado culpado deprimido desamparado desanimado desapontado desatento desconfiado desconfortável descontente desesperado desencorajado desiludido desolado despreocupado encabulado encrencado enjoado entediado envergonhado exagerado exaltado exasperado exausto fraco frustrado fulo furioso hesitante horrorizado hostil impaciente impassível incomodado indiferente infeliz inquieto inseguro insensível instável irado irritado irritante irritável letárgico magoado mal-humorado malvado melancólico monótono mortificado nervoso obcecado oprimido perplexo perturbado pesaroso pessimista péssimo preguiçoso preocupado rancoroso receoso rejeitado relutante ressentido segregado sem graça sensível solitário sonolento soturno surpreso taciturno temeroso tenso triste

## RESUMO

O segundo componente necessário para nos expressarmos são os sentimentos. Desenvolver um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar de forma clara e específica nossas emoções nos conecta mais facilmente uns com os outros. Ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos. A CNV distingue a expressão de sentimentos verdadeiros de palavras e afirmações que descrevem pensamentos, avaliações e interpretações.



### Exercício 2



Se você quiser verificar se estamos de acordo a respeito da expressão verbal dos sentimentos, faça um círculo ao redor do número em frente de cada uma das afirmações que corresponda a sentimentos que estão sendo expressos verbalmente.

1. Acho que você não me ama.
2. Estou triste porque você está partindo.
3. Fico com medo quando você diz isso.
4. Quando você não me cumprimenta, sinto-me negligenciado.
5. Estou feliz que você possa vir.
6. Você é nojento.
7. Sinto vontade de bater em você.
8. Sinto-me mal interpretado.
9. Sinto-me bem a respeito do que você fez por mim.
10. Não tenho nenhum valor.

AQUI ESTÃO MINHAS RESPOSTAS PARA O EXERCÍCIO 2:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que “Você não me ama” seja um sentimento. Para mim, a frase expressa o que a pessoa acha que a outra está sentindo, e não o que ela mesma está sentindo. Quando a palavra *sinto* é seguida de pronomes como *eu, você, ele, ela, eles, isso, que, como* ou *como se*, o que se segue geralmente não é o que eu consideraria um sentimento. Exemplos de expressões de sentimentos poderiam ser “Estou triste” ou “Estou me sentindo angustiado”.
2. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que um sentimento foi expresso verbalmente.
3. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que um sentimento foi expresso verbalmente.
4. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que *negligenciado* seja um sentimento. Para mim, essa palavra expressa o que a pessoa pensa que outra está fazendo a ela. Uma expressão de sentimento poderia ser “Quando você não me cumprimenta à porta, sinto-me solitário”.
5. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que um sentimento foi expresso verbalmente.
6. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que *nojento* seja um sentimento. Para mim, essa palavra expressa o que uma pessoa pensa da outra, e não como ela se sente. Uma expressão



- de sentimento poderia ser “Sinto-me enojado”.
7. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que *ter vontade de bater em alguém* seja um sentimento. Para mim, isso expressa o que uma pessoa se imagina fazendo, e não como ela está se sentindo. Uma expressão de sentimento poderia ser “Estou furioso com você”.
  8. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que *mal interpretado* seja um sentimento. Para mim, essa expressão diz o que uma pessoa acha que a outra está fazendo. Nesse caso, uma expressão de sentimento poderia ser “Sinto-me frustrado”, ou “Sinto-me desestimulado”.
  9. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que um sentimento foi expresso verbalmente. No entanto, a palavra *bem* é vaga quando utilizada para expressar um sentimento. Geralmente podemos expressar nossos sentimentos mais claramente usando outras palavras — por exemplo, nesse caso, *aliviado*, *gratificado* ou *estimulado*.
  10. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que “Não tenho nenhum valor” seja um sentimento. Para mim, a frase expressa o que uma pessoa pensa de si mesma, e não o que ela está sentindo. Exemplos de uma expressão de sentimentos poderiam ser “Sou cético quanto aos meus próprios talentos” ou “Sinto-me digno de pena”.



## 5. Assumindo a responsabilidade por nossos sentimentos



As pessoas não são perturbadas pelas coisas, mas pelo modo que as vêem.

EPICTETO

## OUVINDO UMA MENSAGEM NEGATIVA: QUATRO OPÇÕES

**O que os outros fazem pode ser o estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa.**

No terceiro componente da CNV reconhecemos a raiz de nossos sentimentos. A CNV aumenta nossa consciência de que o que os outros dizem e fazem pode ser o *estímulo*, mas nunca a *causa* dos nossos sentimentos. Com ela, vemos que nossos sentimentos resultam de como *escolhemos* receber o que os outros dizem e fazem, bem como de nossas necessidades e expectativas específicas naquele momento. Com esse terceiro componente, somos levados a aceitar a responsabilidade pelo que fazemos para gerar os nossos próprios sentimentos.

**Quatro opções de como receber mensagens negativas: 1. Culpar a nós mesmos.**

Quando alguém nos dá uma mensagem negativa, seja verbal, seja não-verbal, temos quatro opções de como recebê-la. Uma delas é tomar aquilo como pessoal e escutar apenas acusação e crítica. Por exemplo, alguém está zangado e diz: “Você é a pessoa mais egocêntrica que eu já vi!” Escolhendo tomar isso como pessoal, poderíamos reagir assim: “Oh, eu deveria ter sido mais sensível!” Aceitamos o julgamento da outra pessoa e nos culpamos. Escolhemos essa alternativa a um grande custo para nossa auto-estima, pois ela nos conduz a sentimentos de culpa, vergonha e depressão.

### **2. Culpar os outros.**

Uma segunda opção é culpar o interlocutor. Por exemplo, em resposta à frase “Você é a pessoa mais egocêntrica que eu já vi”, poderíamos protestar: “Você não tem o direito de dizer isso! Estou sempre levando suas necessidades

em consideração. Na verdade, é você que é egocêntrico!”. Quando recebemos mensagens assim e culpamos o interlocutor, é provável que sintamos raiva.

### **3. Escutar nossos próprios sentimentos e necessidades.**

Quando recebemos uma mensagem negativa, uma terceira opção seria iluminar nossa consciência a respeito dos próprios sentimentos e necessidades. Assim, poderíamos responder: “Quando ouço você dizer que sou a pessoa mais egoísta que você já viu, fico magoado, porque preciso de algum reconhecimento por meus esforços em levar em consideração suas preferências”. Ao focarmos a atenção em nossos próprios sentimentos e necessidades, nos conscientizamos de que nosso atual sentimento de mágoa deriva da necessidade de que nossos esforços sejam reconhecidos.

### **4. Escutar os sentimentos e necessidades dos outros.**

Finalmente, uma quarta opção, ao recebermos uma mensagem negativa, seria virar o foco para a consciência dos sentimentos e necessidades da *outra* pessoa, tais como expressos naquele momento. Por exemplo, poderíamos perguntar: “Você está magoado porque precisa de mais consideração por suas preferências?”

Aceitamos a responsabilidade, em vez de culpar outras pessoas por nossos sentimentos, ao reconhecermos nossas próprias necessidades, desejos, expectativas, valores ou pensamentos. Observe a diferença entre as seguintes expressões de desapontamento:

#### **EXEMPLO 1**

A: “Você me desapontou ao não aparecer na noite passada.”

B: “Fiquei desapontado quando você não apareceu, porque eu queria conversar a respeito de algumas coisas que estavam me incomodando.”

Na frase A, a pessoa atribui a responsabilidade pelo desapontamento somente à atitude da outra pessoa. Em B, o sentimento de desapontamento é reconhecido no desejo da própria pessoa que fala, o qual não está sendo atendido.

#### **EXEMPLO 2**

A: “Fiquei realmente irritado por eles terem cancelado o contrato.”

B: “Quando eles cancelaram o contrato, sentime realmente irritado, porque fiquei pensando que aquilo tinha sido de uma irresponsabilidade absurda.”

Na frase A, a pessoa atribui sua irritação exclusivamente ao comportamento

da outra pessoa, ao passo que, na frase B, ela aceita a responsabilidade por seus sentimentos, ao reconhecer o pensamento por trás deles. Ela reconhece que seu modo recriminatório de pensar havia gerado sua irritação. Na CNV, entretanto, encorajariamos essa pessoa a ir um passo além, identificando o que ela está querendo: qual de seus desejos, necessidades, expectativas ou esperanças não foi atendido? Como veremos, quanto mais formos capazes de relacionar nossos sentimentos às nossas próprias necessidades, mais fácil será para os outros reagir compassivamente. Para relacionar seus sentimentos ao que ela estava querendo, a pessoa da frase B poderia ter dito: “Quando eles cancelaram o contrato, fiquei realmente irritado, porque eu tinha esperanças de recontratar os empregados que dispensamos no ano passado”.

### **Faça distinção entre doar de coração e ser motivado pela culpa.**

O mecanismo básico de motivação pela culpa é atribuir a responsabilidade por seus sentimentos a outras pessoas. Quando os pais dizem “Mãe e papai ficam tristes quando você tira notas ruins na escola”, estão deixando implícito que as atitudes da criança são a causa da felicidade ou infelicidade deles. Na aparência, ser responsável pelos sentimentos dos outros pode ser facilmente confundido com preocupação positiva. Parece que a criança se importa com os pais e sente-se mal porque eles estão sofrendo. Entretanto, se crianças que assumem esse tipo de responsabilidade mudam de comportamento, conforme os desejos dos pais, elas agem não de coração, mas apenas para evitar a culpa.

Ajuda se reconhecermos alguns padrões comuns de linguagem que tendem a mascarar a responsabilidade por nossos próprios sentimentos:

1. O uso de expressões e pronomes impessoais, como *algo* e *isso*: “Algo que realmente me enfurece é quando erros de ortografia aparecem em nossos folhetos para o público”; “Isso me aborrece muito”.
2. Afirmções que somente mencionam as ações de outros: “Quando você não me liga em meu aniversário, fico magoado”; “Mãe fica desapontada quando você não termina de comer”.
3. O uso da expressão “Sinto-me [uma emoção] porque...”, seguida de uma pessoa ou pronome pessoal que não seja “eu”: “Sinto-me magoado porque você disse que não me amava”; “Sinto-me zangado porque a supervisora não cumpriu sua promessa”.

### **Ligue seu sentimento à sua necessidade: “Sinto-me assim porque eu...”**

Em cada um desses casos, podemos aprofundar a consciência de nossa própria responsabilidade ao substituímos a frase original por “*Sinto-me assim porque eu...*” Por exemplo:

1. “*Sinto-me* realmente enfurecido quando erros de ortografia como esse aparecem em nossos folhetos para o público, *porque eu* quero que nossa companhia projete uma imagem profissional”.
2. “*Mamãe fica* desapontada quando você não termina de comer, *porque eu* quero que você cresça forte e saudável”.
3. “*Sinto-me* zangado por a supervisora não ter cumprido sua promessa, *porque eu* contava com aquele fim de semana prolongado para ir visitar meu irmão”.

## AS NECESSIDADES NA RAIZ DOS SENTIMENTOS

### **Julgamentos dos outros são expressões alienadas de nossas próprias necessidades insatisfeitas.**

Julgamentos, críticas, diagnósticos e interpretações dos outros são todas expressões alienadas de nossas necessidades. Se alguém diz “Você nunca me compreende”, está na verdade nos dizendo que sua necessidade de ser compreendido não está sendo satisfeita. Se uma esposa diz “Você tem trabalhado até tarde todos os dias desta semana; você ama o trabalho mais do que a mim”, ela está dizendo que sua necessidade de contato íntimo não está sendo atendida.

### **Quando expressamos nossas necessidades, temos mais chance de vê-las satisfeitas.**

Quando expressamos nossas necessidades indiretamente, através do uso de avaliações, interpretações e imagens, é provável que os outros escutem nisso uma crítica. E, quando as pessoas ouvem qualquer coisa que soe como crítica, elas tendem a investir sua energia na autodefesa ou no contra-ataque. Se desejamos obter uma reação compassiva dos outros, expressar nossas necessidades interpretando ou diagnosticando o comportamento deles é jogar contra nós mesmos. Em vez disso, quanto mais diretamente conseguirmos conectar nossos sentimentos a nossas próprias necessidades, mais fácil será para os outros reagirem a estas com compaixão.

Infelizmente, a maioria de nós nunca foi ensinada a pensar em termos de necessidades. Estamos acostumados a pensar no que há de errado com as outras pessoas sempre que nossas necessidades não são satisfeitas. Assim, se desejamos que os casacos sejam pendurados no armário, podemos classificar nossos filhos de preguiçosos por deixá-los sobre o sofá. Ou podemos interpretar nossos colegas de trabalho como irresponsáveis quando eles não desempenham suas tarefas do jeito que preferiríamos que eles fizessem.

Uma vez, fui convidado a fazer uma mediação no sul da Califórnia, entre alguns proprietários de terras e trabalhadores rurais migrantes, cujos conflitos estavam ficando cada vez mais hostis e violentos. Comecei a reunião perguntando a eles duas coisas: “Do que é que cada um de vocês precisa? E o que vocês gostariam de pedir ao outro lado em relação a essas necessidades?” Um trabalhador rural gritou: “O problema é que essas pessoas são racistas!” Um fazendeiro respondeu ainda mais alto: “O problema é que essas pessoas não respeitam a lei e a ordem!” Como freqüentemente acontece, os dois grupos tinham mais habilidade para analisar o erro que percebiam nos outros do que para expressar claramente suas necessidades.

Certa vez, em situação parecida, encontrei-me com um grupo de israelenses e palestinos que desejavam estabelecer a confiança mútua necessária para levar paz a sua terra. Abri a sessão com as mesmas perguntas: “Do que vocês estão precisando e o que vocês gostariam de pedir uns aos outros em relação a essas necessidades?” Em vez de colocar diretamente suas necessidades, um *mukhtar* (algo como um prefeito de aldeia) palestino respondeu: “Vocês estão agindo como um bando de nazistas!” É pouco provável que uma afirmação dessa consiga obter a cooperação de um grupo de israelenses!

Quase imediatamente, uma mulher israelense se levantou e respondeu: “*Mukhtar*, o que você disse foi algo totalmente insensível!” Ali estavam pessoas que haviam se reunido para construir uma relação de confiança e harmonia, mas, já no primeiro intercâmbio, as coisas estavam piores do que antes de começarem. Isso em geral acontece quando as pessoas estão acostumadas a analisar e culpar umas às outras, em vez de expressarem com clareza aquilo de que precisam. Nesse caso, a mulher poderia ter respondido ao *mukhtar* com base em suas próprias necessidades e reivindicações dizendo, por exemplo: “Preciso de mais respeito em nosso diálogo. Em vez de nos dizer como o senhor acha que estamos agindo, o senhor poderia nos dizer o que o perturba no que estamos fazendo?”

Em minha experiência, repetidas vezes pude ver que a partir do momento em que as pessoas começam a conversar sobre o que precisam, em vez de falarem do que está errado com as outras, a possibilidade de encontrar maneiras de atender às necessidades de todos aumenta enormemente. Eis a seguir algumas das necessidades humanas básicas que todos compartilhamos:

#### Autonomia

- escolher seus próprios sonhos, objetivos e valores
- escolher seu próprio plano para realizar esses sonhos, objetivos e valores

## Celebração

- celebrar a criação da vida e os sonhos realizados
- elaborar as perdas: entes queridos, sonhos *etc.* (luto)

## Integridade

- autenticidade
- autovalorização
- criatividade
- significado

## Interdependência

- aceitação
- amor
- apoio
- apreciação
- calor humano
- compreensão
- comunhão
- confiança
- consideração
- contribuição para o enriquecimento da vida (exercitar o poder de cada um, doando aquilo que contribui para a vida)
- empatia
- encorajamento
- honestidade (a honestidade que nos fortalece, capacitando-nos a aprender com nossas limitações)
- proximidade
- respeito
- segurança emocional

## Lazer

- diversão
- riso

## Comunhão espiritual



- beleza
- harmonia
- inspiração
- ordem
- paz

#### Necessidades físicas

- abrigo
- água
- alimento
- ar
- descanso
- expressão sexual
- movimento, exercício
- proteção contra formas de vida ameaçadoras: vírus, bactérias, insetos, predadores
- toque

#### A DOR DE EXPRESSARMOS NOSSAS NECESSIDADES *VERSUS* A DOR DE NÃO AS EXPRESSARMOS

Num mundo onde somos freqüentemente julgados severamente por identificarmos e revelarmos nossas necessidades, fazer isso pode ser bastante assustador. As mulheres, em especial, estão sujeitas a críticas. Durante séculos, a imagem da mulher amorosa tem sido associada ao sacrifício e à negação de suas próprias necessidades, com o objetivo de cuidar dos outros. Devido ao fato de as mulheres serem socialmente ensinadas a considerar o cuidado com os outros como sua maior obrigação, elas muitas vezes aprenderam a ignorar as próprias necessidades.

Num seminário, discutimos o que acontece às mulheres que internalizam essas crenças. Essas mulheres, se chegarem a pedir o que desejam, farão isso de uma maneira que tanto refletirá quanto reforçará a crença de que elas não têm nenhum direito legítimo a suas necessidades e de que estas não são importantes. Por exemplo, por ter medo de pedir o que precisa, uma mulher pode simplesmente deixar de dizer que ela teve um dia cheio, está cansada e gostaria de ter algum tempo à noite para si mesma; em vez disso, suas palavras saem como se fossem uma causa judicial: “Você sabe, não tive um momento para mim mesma o dia todo. Passei todas as camisas, lavei as roupas da semana toda, levei o cachorro ao veterinário, fiz o jantar, fiz a marmita do almoço e liguei para todos os vizinhos para avisar da reunião do bairro, então [implorando]... que

tal se você...?”

“Não!”, vem a rápida resposta. Seu melancólico pedido provoca resistência de seus ouvintes, em vez de compaixão. Eles têm dificuldade para ouvir e valorizar as necessidades por trás dos pedidos e, assim sendo, reagem negativamente a sua débil tentativa de argumentar de uma posição em que ela “deveria” ou “mereceria” obter dos outros. No final, a mulher é novamente persuadida de que suas necessidades não importam, sem perceber que elas foram expressas de tal maneira que seria improvável obter uma reação favorável.

**Se não valorizarmos nossas necessidades, os outros também podem não valorizá-las.**

Minha mãe esteve uma vez num seminário em que outras mulheres estavam discutindo quanto era assustador expressar suas necessidades. De repente, ela se levantou, deixou a sala e não voltou por um longo tempo. Ela finalmente reapareceu, parecendo muito pálida. Na presença do grupo, perguntei: “Mãe, a senhora está bem?”

“Estou”, ela respondeu, “mas de repente percebi uma coisa que foi muito difícil para eu aceitar”.

“O que foi?”

“Acabei de tomar consciência de que tive raiva de seu pai durante 36 anos por ele não atender às minhas necessidades, mas agora percebo que não disse a ele nenhuma vez com clareza do que necessitava”.

A revelação de minha mãe foi precisa. Não consigo me lembrar de nenhuma vez em que ela tenha expressado suas necessidades a meu pai. Ela dava dicas e fazia todo tipo de rodeio, mas nunca pedia diretamente o que precisava.

Tentamos compreender por que foi tão difícil para ela fazer isso. Minha mãe cresceu numa família economicamente empobrecida. Ela se lembrava de que, quando criança, pedia as coisas e era repreendida pelos irmãos e irmãs: “Você não deveria pedir isso! Você sabe que somos pobres. Você acha que é a única pessoa na família?” Com o tempo, ela acabou ficando com medo de que pedir o que ela necessitava só levasse à desaprovação e à crítica.

Ela contou um caso de infância sobre uma das irmãs, que tinha sido operada do apêndice e mais tarde ganhado uma linda bolsinha de presente de outra irmã. Na ocasião, minha mãe tinha 14 anos. Ah, como ela sonhava ter uma bolsa lindamente coberta de contas como a da irmã, mas não se atrevia a abrir a boca! Então, adivinhe: ela fingiu uma dor lateral e levou a história até o fim. A família a levou a vários médicos. Eles não foram capazes de dar um diagnóstico e optaram por fazer uma cirurgia exploratória. Isso havia sido uma aposta ousada da parte de minha mãe, mas funcionou — ela ganhou uma bolsinha idêntica! Quando ela

ganhou a ambicionada bolsa, minha mãe ficou extasiada, apesar da dor que sentia por causa da cirurgia. Duas enfermeiras entraram e uma delas meteu um termômetro em sua boca. Minha mãe disse “Hum, hum” para mostrar a bolsa à segunda enfermeira, que respondeu: “Oh, para mim?! Não precisava, muito obrigada!” E levou a bolsa. Minha mãe ficou perplexa, e nunca conseguiu imaginar como dizer: “Não quis dizer que a estava dando a você. Por favor, devolva-a para mim”. Sua história revela de forma pungente quanto pode ser doloroso quando as pessoas não comunicam abertamente suas necessidades.

## DA ESCRAVIDÃO EMOCIONAL À LIBERTAÇÃO EMOCIONAL

No desenvolvimento em direção a um estado de libertação emocional, a maioria de nós parece passar por três estágios na maneira como nos relacionamos com os outros.

Estágio 1: Nesse estágio, que eu costumo denominar *escravidão emocional*, acreditamos que somos responsáveis pelos sentimentos dos outros. Achamos que devemos nos esforçar constantemente para manter todos felizes. Se eles não parecem felizes, sentimos-nos responsáveis e compelidos a fazer alguma coisa a respeito. Isso pode facilmente nos levar a ver as próprias pessoas que são mais próximas de nós como fardos.

### **Primeiro estágio — escravidão emocional: vemos a nós mesmos como responsáveis pelos sentimentos dos outros.**

Aceitar a responsabilidade pelos sentimentos dos outros pode ser muito prejudicial aos relacionamentos íntimos. É rotineiro para mim ouvir variações do seguinte tema: “Vivo assustada por estar num relacionamento. Cada vez que vejo meu parceiro sofrer ou precisar de alguma coisa, fico muito ansiosa. Sinto como se estivesse numa prisão, sinto-me sufocar, e aí tenho de sair do relacionamento o mais rapidamente possível”. Essa reação é comum entre aqueles que vivem o amor como negação das próprias necessidades, a fim de atender às necessidades da pessoa amada. Nos primeiros dias de um relacionamento, os amantes tipicamente se relacionam um com o outro com alegria e compaixão, a partir de um sentimento de liberdade. O relacionamento é empolgante, espontâneo, maravilhoso. Com o tempo, porém, à medida que o relacionamento se torna “sério”, os parceiros podem começar a assumir a responsabilidade pelos sentimentos um do outro.

Se eu fosse um parceiro de um relacionamento amoroso e estivesse consciente de estar fazendo isso, poderia reconhecer a situação explicando: “Não consigo suportar quando me perco em relacionamentos. Quando vejo minha amada sofrendo, eu me perco e aí simplesmente tenho de me libertar”.

Entretanto, se não atingi esse nível de consciência, é provável que culpe minha parceira pela deterioração do relacionamento. Aí, eu poderia dizer: “Minha amada tem tantas necessidades e é tão dependente que isso está causando muita tensão em nosso relacionamento”. Num caso desses, seria melhor minha parceira rejeitar a noção de que há qualquer coisa de errado com suas necessidades. Só tornaria pior uma situação que já seria ruim se ela aceitasse essa culpa. Em vez disso, ela poderia ter uma reação empática para com a dor de minha escravidão emocional: “Então, você está em pânico. É muito difícil para você manter a dedicação e o amor que tivemos sem tornar isso uma responsabilidade, um dever, uma obrigação... Você sente sua liberdade se acabando, porque você acha que tem de tomar conta de mim o tempo todo”. Entretanto, se em vez de uma resposta empática ela pergunta: “Você está se sentindo tenso porque tenho exigido muito de você?”, então é provável que nós dois fiquemos enredados na escravidão emocional, tornando muito mais difícil que o relacionamento sobreviva.

### **Segundo estágio — “ranzinza”: sentimos raiva; não queremos mais ser responsáveis pelos sentimentos dos outros.**

Estágio 2: Nessa fase, tomamos consciência do alto custo de assumir a responsabilidade pelos sentimentos dos outros e por tentar satisfazê-los em detrimento de nós mesmos. Quando percebemos quanto de nossa vida perdemos e quão pouco respondemos ao chamado de nossa própria alma, podemos ficar com raiva. Costumo chamar esse estágio jocosamente de *estágio ranzinza*, pois, quando confrontados com o sofrimento da outra pessoa, tendemos a fazer comentários ranzinzas como: “O problema é *seu!* Não sou responsável por seus sentimentos!” Para nós, fica claro aquilo *pele que* não somos responsáveis, mas ainda temos de aprender como ser responsáveis *para com* os outros de uma maneira que não nos escravize emocionalmente.

À medida que emergimos do estágio da escravidão emocional, pode ser que continuemos a carregar resquícios de medo e culpa por termos nossas próprias necessidades. Assim, não surpreende que acabemos expressando essas necessidades de maneiras que parecem rígidas e inflexíveis para os outros. Por exemplo, durante uma pausa num de meus seminários, uma jovem expressou quanto gostara dos *insights* que ganhara em relação a seu próprio estado de escravidão emocional. Quando o seminário recomeçou, sugeri ao grupo uma atividade. A mesma jovem então declarou, positivamente: “Eu preferiria fazer alguma outra coisa”. Senti que ela estava exercendo seu direito recém-descoberto de expressar suas necessidades — mesmo que elas fossem contrárias às dos outros.

Para encorajá-la a descobrir o que queria fazer, perguntei: “Você quer fazer alguma outra coisa, mesmo que isso entre em conflito com minhas

necessidades?” Ela pensou por um momento e então gaguejou: “Sim... hã... quero dizer, não”. Sua confusão reflete como, no estágio “ranzinza”, ainda temos de entender que a libertação emocional consiste em muito mais do que simplesmente afirmar nossas necessidades.

Lembro-me de um incidente que aconteceu durante a transição de minha filha Marla para a libertação emocional. Ela sempre havia sido a “garotinha perfeita”, que negava suas próprias necessidades para atender aos desejos dos outros. Quando percebi quanto era freqüente ela reprimir seus próprios desejos para agradar aos outros, conversei com ela a respeito de como eu gostaria que ela expressasse suas necessidades com mais freqüência. Quando mencionamos o assunto pela primeira vez, Marla protestou, desolada: “Mas, papai, eu não quero desapontar ninguém!” Tentei mostrar a ela como sua honestidade seria um presente mais precioso para os outros do que procurar se acomodar para evitar que eles se aborrecessem. Também expliquei maneiras pelas quais ela poderia estabelecer empatia com as pessoas, quando elas estivessem aborrecidas, sem tomar para si a responsabilidade por seus sentimentos.

Algum tempo depois, vi evidências de que minha filha estava começando a expressar mais abertamente suas necessidades. Recebi uma ligação do diretor de sua escola, aparentemente perturbado por uma conversa que ele tivera com Marla, que chegara à escola vestindo um macacão. “Marla”, ele dissera, “garotas não se vestem dessa maneira”. Ao que ela respondera: “Vá se f...!” Ouvir isso foi motivo de comemoração: Marla tinha progredido da escravidão emocional para o estágio “ranzinza”! Ela estava aprendendo a expressar suas necessidades e arriscava-se a lidar com a contrariedade dos outros. É claro que ela ainda tinha de afirmar suas necessidades de uma maneira confortável e que respeitasse as necessidades dos outros, mas tive confiança de que com o tempo isso ocorreria.

### **Terceiro estágio — libertação emocional: assumimos a responsabilidade por nossas intenções e ações.**

Estágio 3: Na terceira etapa, a *libertação emocional*, respondemos às necessidades dos outros por compaixão, nunca por medo, culpa ou vergonha. Desse modo, nossas ações estão nos realizando, assim como àqueles que são o objeto de nossos esforços. Aceitamos total responsabilidade por nossas intenções e ações, mas não pelos sentimentos dos outros. Nesse estágio, temos consciência de que nunca poderemos satisfazer nossas próprias necessidades à custa dos outros. A libertação emocional envolve afirmar claramente o que necessitamos, de uma maneira que deixe óbvio que estamos igualmente empenhados em que as necessidades dos outros sejam satisfeitas. A CNV foi elaborada para nos ajudar a conviver nesse nível.

## RESUMO

O terceiro componente da CNV é o reconhecimento das necessidades que estão por trás de nossos sentimentos. O que os outros dizem e fazem pode ser o *estímulo*, mas nunca a causa de nossos sentimentos. Quando alguém se comunica de forma negativa, temos quatro opções de como receber essa mensagem: 1. culpar a nós mesmos; 2. culpar os outros; 3. perceber nossos próprios sentimentos e necessidades; 4. perceber os sentimentos e necessidades escondidos por trás da mensagem negativa da outra pessoa.

Julgamentos, críticas, diagnósticos e interpretações dos outros são todas expressões alienadas de nossas próprias necessidades e valores. Quando os outros ouvem críticas, tendem a investir sua energia na autodefesa ou no contra-ataque. Quanto mais diretamente pudermos conectar nossos sentimentos a nossas necessidades, mais fácil será para os outros reagir compassivamente.

Num mundo onde com frequência somos julgados severamente por identificarmos e revelarmos nossas necessidades, fazer isso pode ser muito assustador, especialmente para as mulheres, que são ensinadas socialmente a ignorar as próprias necessidades para cuidar dos outros.

No decorrer do desenvolvimento da responsabilidade emocional, a maioria de nós passa por três estágios: 1. a “escravidão emocional” — acreditar que somos responsáveis pelos sentimentos dos outros; 2. o “estágio ranzinza” — no qual nos recusamos a admitir que nos importamos com os sentimentos e necessidades de qualquer outra pessoa; 3. a “libertação emocional” — na qual aceitamos total responsabilidade por nossos próprios sentimentos, mas não pelos sentimentos dos outros, e ao mesmo tempo temos consciência de que nunca poderemos atender a nossas próprias necessidades à custa dos outros.



ACNV em ação “Tragam de volta o estigma da ilegitimidade!”

Uma aluna de comunicação não-violenta que trabalhava como voluntária numa instituição de distribuição de alimentos ficou chocada quando uma colega idosa vociferou de trás de um jornal: “O que precisamos fazer neste país é trazer de volta o estigma da ilegitimidade!”

A reação habitual da mulher a esse tipo de afirmação teria sido não dizer nada, julgar a colega severa mas silenciosamente, e mais tarde processar seus próprios sentimentos em segurança e longe da cena. Mas dessa vez ela se lembrou de que tinha a opção de escutar os sentimentos e necessidades por trás das palavras que a haviam chocado.

MULHER

*(primeira  
verificando se  
palpite se  
que se re  
observação  
colega) Ve  
lendo  
coisa so  
gravidez  
adolescent  
jornal?*

COLEGA

Estou,  
inacreditável  
quantas  
estão  
isso!

*(agora*

MULHER

*procurand  
escutar  
sentimento  
colega  
necessidade  
atendida  
estar  
origem  
sentimento  
está se s  
alarmada  
gostaria  
jovens ti  
famílias es  
É claro  
meu pai t  
matado*

COLEGA



tivesse feito  
coisa dessa

MULHER

Então você  
se lembra  
como era  
meninas da  
geração  
ficavam gr

COLEGA

Com  
Sabíamos  
nos aconte  
ficcássemos  
grávidas.  
Tínhamos  
disso o  
todo, não  
como é co

MULHER

meninas de  
Você  
aborrecida  
porque r  
mais me  
punição p  
meninas  
ficam g  
hoje em di

COLEGA

Bem,  
menos o r  
punição  
funcionava  
Aqui diz  
garotas de  
por aí  
rapazes di

só para  
grávidas!  
mesmo! E  
bebês e o 1  
sociedade  
por isso!

A mulher percebeu dois sentimentos diferentes naquela afirmação: o espanto pelas garotas estarem deliberadamente ficando grávidas e o aborrecimento pelo fato de os contribuintes acabarem pagando por crianças nascidas dessa maneira. Ela escolheu por qual sentimento ofereceria empatia:

Você  
espantada  
perceber  
hoje em d  
pessoas  
ficando  
grávidas  
nenhuma

MULHER

consideraç  
pela reput  
conseqüên  
estabilidade  
financeira.  
todas  
coisas  
vocês  
costumava  
considerar  
*(sentind  
ouvida em  
espanto,  
agora pa  
para seu c  
sentimento  
de*

## COLEGA

*aborrecim  
Como  
acontece  
frequência  
quando  
uma mis  
de sentime  
presentes,  
interlocuto  
retorna à  
que ainda  
recebeu  
atenção  
empática.  
é neces  
que o ou  
dê o retor  
uma com*

*mistura*  
*sentimento*  
*uma vez*  
*fluxo*  
*compaixão*  
*continuar*  
*medida*  
*cada*  
*sentimento*  
*aparecer*  
*novo em*  
*vez.)* Sin  
adivinhe (o  
acaba pag  
por isso?

Parece  
você

MULHER

exasperada  
porque gostava  
que o dinheiro  
de  
impostos fosse  
usado  
para  
outras  
finalidades  
e não para  
isso mesmo.

Certamente  
que sim!  
Eu sabia que  
meu filho e minha  
nora queriam  
um segundo  
filho, mas  
eles não  
podem tê-lo.

COLEGA

mesmo  
tendo  
empregos  
porque  
muito caro

MULHER

Será  
você está  
com isso?  
provavelm  
adoraria  
mais um ne

COLEGA

Sim, e r  
só para  
que isso  
diferença.

...e seu  
poder te



MULHER

família  
deseja...  
*(Embora  
palpite  
mulher  
apenas  
parcialmente  
correto,  
não  
interrompe  
fluxo  
empatia,  
permitindo  
a  
continuass  
percebesse  
outra  
preocupaç*

COLEGA

Sim, e  
também  
que é  
para  
criança  
filho único

MULHER

Ah, entã  
Você gos  
que  
tivesse  
irmãozinho

COLEGA

Isso  
ótimo.

Nesse ponto, a mulher percebeu uma espécie de alívio na colega. Passou-se um momento de silêncio. A mulher ficou surpresa ao descobrir que, embora ela ainda desejasse expressar as próprias opiniões, a urgência e a tensão haviam se dissipado, porque ela não se sentia mais “adversária” da colega. Ela compreendeu os sentimentos e necessidades por trás das afirmações de sua colega e não sentiu mais que as duas estivessem a vários mundos de distância.

Sabe,  
quando vc  
disse  
começo c  
deveríamos  
trazer  
volta  
estigma  
ilegitimida  
(O), fiqu  
realmente  
assustada  
(S), porque  
muito  
importante  
para m  
que toc  
nós ac

## MULHER

tenhamos  
profundo  
carinho  
pelas  
pessoas c  
precisam  
ajuda (T  
Algumas c  
pessoas c  
vêm ac  
procurando  
ajuda s  
pais  
adolescent  
(O), e que  
ter certe  
de que e  
sejam b

recebidos  
(N). Você  
importaria  
de me dizer  
como  
sente quan  
vê Deise  
Ana e se  
namorados  
entrarem  
aqui? (P)

A mulher se expressou em CNV, usando todas as quatro partes do processo: observação (O), sentimento (S), necessidade (N) e pedido (P).

O diálogo continuou, com várias outras trocas de idéias, até que a mulher teve a confirmação do que precisava, de que a colega de fato oferecia carinho e ajuda respeitosa aos pais solteiros adolescentes. Ainda mais importante, o que a mulher ganhou foi uma nova experiência em expressar discordância de uma maneira que satisfazia suas necessidades de honestidade e respeito mútuo.

Ao mesmo tempo, a colega ficou satisfeita por ter completamente ouvidas suas preocupações quanto à gravidez adolescente. Ambos os lados se sentiram compreendidos e a relação de beneficiou do fato de elas terem compartilhado sua compreensão e suas diferenças sem hostilidade. Na ausência da CNV, o relacionamento delas poderia ter começado a se deteriorar a partir desse momento, e o trabalho que ambas desejavam fazer em conjunto — cuidar e ajudar as pessoas — poderia ter sido prejudicado.



### Exercício 3

#### RECONHECENDO NECESSIDADES

Para praticar a identificação de necessidades, faça um círculo ao redor do número em frente de todas as afirmações abaixo em que a pessoa estiver assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

1. Você me irrita quando deixa documentos da empresa no chão da sala de conferências.
2. Fico com raiva quando você diz isso, porque quero respeito e ouço suas palavras como um insulto.
3. Sinto-me frustrada quando você chega atrasado.
4. Estou triste por você não vir para jantar, porque eu estava esperando que pudéssemos passar a noite juntos.
5. Estou desapontado porque você disse que faria aquilo e não o fez.
6. Estou desmotivado porque gostaria de já ter progredido mais em meu trabalho.
7. As pequenas coisas que as pessoas dizem às vezes me magoam.
8. Sinto-me feliz porque você recebeu aquele prêmio.
9. Fico com medo quando você levanta a voz.
10. Estou grato por você ter me oferecido uma carona, porque eu precisava chegar em casa antes das crianças.

AQUI ESTÃO MINHAS RESPOSTAS PARA O EXERCÍCIO 3:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, essa afirmação implica que o comportamento da outra pessoa é exclusivamente responsável pelos sentimentos de quem falou. Ela não revela as necessidades ou pensamentos que estão contribuindo para os sentimentos dessa pessoa. Para tanto, a pessoa poderia ter dito: “Fico irritado quando você deixa documentos da companhia no chão da sala de conferências, porque quero que nossos documentos sejam guardados em segurança e fiquem acessíveis”.
2. Se você circulou esse número, concordamos em que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.
3. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: “Sinto-me frustrada quando você chega atrasado, porque eu esperava que conseguíssemos poltronas na primeira fila”.
4. Se você circulou esse número, concordamos em que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.
5. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: “Quando você disse que faria aquilo e depois não o fez, fiquei desapontada, porque eu gostaria de poder confiar em sua palavra”.
6. Se você circulou esse número, concordamos em que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.
7. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: “Às vezes, quando as pessoas dizem algumas coisinhas, fico magoado porque quero ser valorizado, e não criticado”.
8. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades e pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: “Quando você recebeu aquele prêmio, fiquei feliz, porque eu esperava que você fosse reconhecido por todo o trabalho que dedicou àquele projeto”.
9. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades e pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: “Quando você levanta sua voz, fico com medo, porque digo para mim mesma que alguém pode se ferir aqui, e preciso ter a certeza de que todos estamos seguros”.
10. Se você circulou esse número, concordamos em que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.







## 6. Pedindo aquilo que enriquecerá nossa vida



Já cobrimos nesse ponto os primeiros três componentes da CNV, que abordam o que estamos *observando*, *sentindo* e *necessitando*. Aprendemos a fazer isso sem criticar, analisar, culpar ou diagnosticar os outros, e de uma maneira mais provável de inspirar compaixão. O quarto e último componente desse processo aborda a questão *do que gostaríamos de pedir aos outros* para enriquecer nossa vida. Quando nossas necessidades não estão sendo atendidas, depois de expressarmos o que estamos observando, sentindo e precisando, fazemos então um pedido específico: pedimos que sejam feitas ações que possam satisfazer nossas necessidades. Como podemos expressar nossos pedidos de modo que os outros estejam mais dispostos a responder compassivamente a nossas necessidades?

### USANDO UMA LINGUAGEM DE AÇÕES POSITIVAS

#### **Use uma linguagem positiva ao fazer pedidos.**

Em primeiro lugar, devemos expressar o que *estamos* pedindo, e não o que *não estamos* pedindo. “Como é que você faz um ‘Não faça?’”, diz um verso de canção infantil de minha colega Ruth Bebermeyer. “Tudo que sei é que sinto ‘Não vou’ quando me dizem ‘Não faça’”. Essa letra de música revela dois problemas comumente encontrados quando pedidos são formulados de forma negativa: as pessoas costumam ficar confusas quanto ao que está realmente sendo pedido, e, além disso, solicitações negativas provavelmente provocarão resistência.

Num seminário, uma mulher, frustrada porque o marido estava passando tempo demais no trabalho, descreveu como seu pedido tinha se voltado contra ela: “Pedi que ele não passasse tanto tempo no trabalho. Três semanas depois, ele reagiu anunciando que havia se inscrito num torneio de golfe!”. Ela havia comunicado a ele com sucesso o que ela *não* queria — que ele passasse tanto tempo no trabalho —, mas tinha deixado de pedir o que ela *realmente* queria. Solicitada a reformular seu pedido, ela pensou por um minuto e disse: “Eu queria ter-lhe dito que desejava que ele passasse pelo menos uma noite por semana em casa com as crianças e comigo”.

Durante a Guerra do Vietnã, pediram-me que a debatesse na televisão com um homem cujas opiniões eram diferentes das minhas. O programa foi gravado em videotape, de modo que pude assisti-lo em casa naquela noite. Quando me vi na tela me comunicando de maneira que não gostaria de estar me comunicando, fiquei muito chateado. Eu disse para mim mesmo: “Se alguma vez eu participar de outra discussão, estou determinado a não fazer o que fiz naquele programa! Não serei defensivo. Não deixarei que ele me faça de bobo”. Observe como falei para mim mesmo do que eu *não* queria fazer, em vez de o que eu *queria* fazer.

Uma chance de me redimir apareceu logo na semana seguinte, quando fui convidado a continuar o debate no mesmo programa. Por todo o trajeto até o estúdio, repeti para mim mesmo todas as coisas que eu não queria fazer. Assim que o programa teve início, o homem começou a falar exatamente da mesma maneira que falara na semana anterior. Durante uns dez segundos depois que ele terminara de falar, consegui não me comunicar da maneira que estava me lembrando de não fazer. De fato, eu não disse nada. Simplesmente fiquei sentado lá. Assim que abri minha boca, porém, as palavras começaram a sair de todas as maneiras que eu estivera tão determinado a evitar! Foi uma lição dolorosa sobre o que pode acontecer quando identifico somente o que *não* quero fazer, sem esclarecer o que *quero* fazer.

Certa vez, fui convidado a trabalhar com alguns estudantes secundários que sofriam uma longa lista de agravos do diretor. Eles o consideravam racista e procuravam maneiras de se desforrar. Um pastor, que trabalhava em contato estreito com os jovens, ficou profundamente preocupado com a possibilidade de haver violência. Em respeito ao pastor, os estudantes concordaram em se reunir comigo.

Eles começaram descrevendo o que eles viam como discriminação da parte do diretor. Depois de ouvir várias de suas acusações, sugeri que, ao continuarem, eles esclarecessem o que desejavam do diretor.

“O que adiantaria isso?” — zombou um aluno, contrariado. “Nós já fomos falar com ele para dizer o que queremos. A resposta dele foi: ‘Saíam daqui! Não preciso que sua gente venha me dizer o que fazer!’”

Perguntei aos alunos o que eles haviam pedido ao diretor. Eles se lembravam de ter dito que não queriam que ele lhes dissesse como usar o cabelo. Sugeri que eles poderiam ter recebido uma resposta mais cooperativa se eles tivessem expresso o que *queriam*, em vez de o que *não* queriam. Eles também haviam dito ao diretor que gostariam de ser tratados com justiça, ao que ele se tornara defensivo, negando com veemência jamais ter sido injusto. Arrisquei o palpite de que o diretor teria reagido mais favoravelmente se eles tivessem reivindicado ações mais específicas, em vez de pedirem um comportamento vago como “tratamento justo”.

Trabalhando juntos, encontramos maneiras de expressar suas solicitações numa linguagem de ação positiva. Ao final da reunião, os alunos haviam especificado 38 atitudes que gostariam que o diretor tomasse, incluindo “Gostaríamos que o senhor concordasse com a participação de alunos negros nas decisões sobre as normas de vestuário” e “Gostaríamos que o senhor se referisse a nós como ‘alunos negros’, e não como ‘sua gente’”. No dia seguinte, os alunos apresentaram suas reivindicações ao diretor, usando a linguagem de ações positivas que havíamos praticado; naquela noite, recebi um telefonema eufórico deles: o diretor havia concordado com todas as 38 reivindicações!

Além de utilizarmos uma linguagem positiva, devemos evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas e formular nossas solicitações na forma de ações concretas que os outros possam realizar. Uma tira de quadrinhos mostra um homem que havia caído num lago. Enquanto ele luta para nadar, grita para a cadela na margem: “Lassie, vá procurar ajuda!” No quadrinho seguinte, a cadela está deitada no divã de um psicanalista. Todos sabemos quanto as opiniões variam sobre o que constitui “ajuda”: alguns membros de minha família, quando lhes peço para ajudar na lavagem dos pratos, pensam que “ajuda” significa “supervisão”.

### **Formular pedidos em linguagem clara, positiva e de ações concretas revela o que realmente queremos.**

Um casal com problemas que compareceu a um seminário dá outro exemplo de quanto a linguagem inespecífica pode atrapalhar a compreensão e a comunicação. “Quero que você me deixe ser eu mesma”, a mulher declara ao marido. “Mas eu deixo!”, ele responde. “Não, você não deixa!”, ela insiste. Solicitada a se expressar na linguagem de ações positivas, a mulher disse: “Quero que você me dê a liberdade de crescer e de ser eu mesma”. Uma frase dessas, porém, é tão vaga e propensa a provocar uma resposta defensiva quanto a anterior. Ela se esforçou para formular sua solicitação com clareza, e então admitiu: “Isso é meio esquisito, mas se for para eu ser precisa, acho que o que eu quero é que você sorria e diga que tudo o que eu faço está bem”. É comum que o uso de uma linguagem vaga e abstrata mascare esse tipo de jogo interpessoal de opressão.

Uma falta de clareza semelhante aconteceu entre um pai e o filho de 15 anos quando vieram se aconselhar comigo. “Tudo o que quero é que você comece a demonstrar um pouco de responsabilidade”, alegou o pai. “É pedir demais?” Sugerí que especificasse o que o filho precisaria fazer para demonstrar a responsabilidade que ele queria. Depois de uma discussão sobre como tornar mais clara sua solicitação, o pai respondeu envergonhado: “Bem, isso não soa muito bem, mas quando digo que quero responsabilidade, o que quero mesmo dizer é que desejo que ele faça o que eu digo sem questionar — que pule quando

eu disser para pular, e que faça isso sorrindo”. Ele então concordou comigo que, se o filho se comportasse daquela maneira, estaria demonstrando obediência, e não responsabilidade.

### **Uma linguagem vaga favorece a confusão interna.**

Assim como esse pai, muitas vezes usamos uma linguagem vaga e abstrata para indicar como queremos que as outras pessoas se sintam ou sejam, sem especificar uma ação concreta que os outros possam fazer para alcançar aquele estado. Por exemplo, um patrão faz um esforço sincero para obter um retorno, dizendo aos empregados: “Quero que vocês se sintam livres para se expressarem em minha presença”. Essa afirmação comunica o desejo do patrão de que os empregados se “sintam livres”, mas não o que eles poderiam fazer para se sentirem dessa forma. Em vez disso, o patrão poderia utilizar a linguagem de ações positivas para fazer sua solicitação: “Gostaria que vocês me *dissessem* o que posso *fazer* para facilitar a vocês que se sintam mais livres para se expressarem em minha presença”.

### **A depressão é a recompensa que ganhamos por sermos “bons”.**

Enfim, para ilustrar como o uso de uma linguagem vaga favorece a confusão interna, gostaria de apresentar uma conversa que eu invariavelmente tinha, em meu trabalho como psicólogo clínico, com os muitos pacientes que vinham me procurar se queixando de depressão. Depois de eu mostrar empatia com a profundidade dos sentimentos que o paciente tinha acabado de expressar, nossos diálogos costumavam continuar da seguinte maneira:

**EU**

**PACIENTE**

**O que  
está quer  
não  
obtendo?**

**Não se  
quero.**

EU

Achei  
você fosse  
isso.

PACIENTE

Por qu  
Minha  
é que  
deprimid  
porque  
estamos c  
o que que  
e isso a  
porque  
nos ensin  
obter c  
queremos  
vez  
fomos en

EU

a ser  
meninos  
meninas  
pais e m  
vamos  
qualquer  
dessas  
boas, é  
nos  
acostuma  
ficar  
deprimid  
depressã  
recompe  
ganhamos  
sermos  
Mas, se  
quer s

## PACIENTE

melhor,  
esclareça  
gostaria  
pessoas  
fizessem  
tornar a  
mais  
maravilha  
para você

Eu só  
que algu  
ame. Isso  
pedir der

É un  
começo.  
eu gostai  
você



EU

esclarece  
que  
gostaria  
pessoas  
fizessem  
satisfazer  
necessidade  
ser amado  
exemplo,  
eu poderia  
nesse mo

PACIENTE

Bem,  
senhor sa

Não  
certo d  
saiba. C  
que vo

EU

dissesse  
gostaria  
ou os  
fizessem  
lhe dar  
que  
procura.

PACIENTE

Isso  
difícil...

Sim, p  
difícil f  
solicitação  
claras.

pense em  
será difícil

EU

os  
responde

PACIENTE

nossa  
solicitação  
nós mesmos  
temos  
quanto a  
queremos

Estou  
começando  
tornar  
claro o  
desejo o  
outros  
para atender  
minha  
necessidade  
amor, 1  
constrang

EU

Sim,  
freqüente  
é construído  
Então,  
você é  
que eu  
outros  
fizéssemos

PACIENTE

Se fosse  
realmente  
refletir sobre  
que  
pedindo  
peço para  
amado,  
que que  
adivinha

eu quero  
mesmo  
tome  
consciência  
meu des  
então que  
ele seja  
realizado

Estou  
por sua  
Espero  
agora  
possa  
compreen  
que n  
provável  
você e

EU

alguém  
possa  
sua nece  
de amor,  
é o que a  
precisa  
fazer.

Muitas vezes, meus clientes puderam ver como a falta de consciência sobre o que desejavam dos outros havia contribuído significativamente para suas frustrações e depressão.

#### FAZENDO PEDIDOS CONSCIENTEMENTE

Às vezes, podemos ser capazes de formular um pedido claro sem colocá-lo em palavras. Suponha que você esteja na cozinha, e sua irmã, que está assistindo à televisão na sala, grite: “Estou com sede!” Nesse caso, talvez seja óbvio que ela está pedindo que você lhe traga um copo de água da cozinha.

**Pode não ficar claro para o ouvinte o que queremos que ele faça quando simplesmente expressamos nossos sentimentos.**

Entretanto, em outras ocasiões, podemos expressar nosso desconforto e presumir erroneamente que o ouvinte compreendeu nosso pedido subjacente. Por exemplo, uma mulher poderia dizer ao marido: “Estou aborrecida porque você se esqueceu da manteiga e das cebolas que lhe pedi que comprasse para o jantar”. Embora, para ela, possa parecer óbvio que ela está pedindo para ele voltar à loja, o marido pode pensar que suas palavras foram ditas apenas para ele sentir-se culpado.

**É comum não termos consciência do que estamos pedindo.**

É ainda mais comum que ao falar simplesmente não tenhamos consciência

do que estamos pedindo quando falamos. Conversamos *com* os outros ou falamos *a* eles sem saber como estabelecer um diálogo *em conjunto com* eles. Jogamos palavras e usamos a presença dos outros como se fossem uma cesta de lixo. Nessas situações, o ouvinte, incapaz de discernir uma solicitação clara nas palavras de quem fala, pode sentir o tipo de desconforto ilustrado no caso a seguir.

Eu estava sentado em frente a um casal no trenzinho que leva os passageiros a seus respectivos terminais no aeroporto de Dallas-Fort Worth. Para passageiros que estão com pressa para pegar um avião, o ritmo de lesma do trem pode muito bem ser irritante. O homem se virou para a esposa e disse com intensidade: “Nunca vi um trem andar tão devagar em toda a minha vida!” Ela não disse nada, parecendo tensa e desconfortável a respeito de que resposta ele estava esperando dela. Ele então fez o que muitos de nós fazemos quando não estamos obtendo a resposta que queremos: ele se repetiu. Numa voz acentuadamente mais forte, ele exclamou: “Nunca vi um trem andar tão devagar em toda a minha vida!”

A esposa, sem saber o que responder, pareceu ainda mais perturbada. Em desespero, ela se virou para ele e disse: “A velocidade deles é controlada eletronicamente”. Eu não esperava que essa informação o satisfizesse, e de fato não o satisfez, pois ele repetiu pela terceira vez, e ainda mais alto: “NUNCA VI UM TREM ANDAR TÃO DEVAGAR EM TODA MINHA VIDA!” A paciência da mulher estava claramente esgotada, pois ela retrucou irritada: “Bem, o que você quer que eu faça? Que salte lá para fora e empurre?” Agora havia duas pessoas angustiadas!

### **Solicitações não acompanhadas dos sentimentos e necessidades do solicitante podem soar como exigências.**

Que tipo de resposta o homem estava querendo? Acredito que ele queria ouvir que seu desconforto estava sendo compreendido. Se a esposa tivesse sabido disso, ela poderia ter respondido: “Parece que você está com medo de que percamos nosso avião e contrariado porque preferiria um trem mais rápido ligando esses terminais”.

No diálogo acima, a mulher escutou a frustração do marido, mas não conseguiu entender o que ele estava pedindo. Igualmente problemática é a situação oposta: quando as pessoas fazem seus pedidos sem primeiro comunicar os sentimentos e necessidades por trás deles. Isso é especialmente verdadeiro quando o pedido assume a forma de uma pergunta: “Por que você não vai cortar o cabelo?” Essa pergunta pode facilmente ser entendida pelos jovens como uma exigência ou um ataque, a menos que os pais se lembrem de primeiro revelar seus próprios sentimentos e necessidades: “Estamos preocupados, porque seu cabelo está ficando tão comprido que pode impedir você de ver as coisas,

especialmente quando está em sua bicicleta. Que tal cortá-lo?”

**Quanto mais claros formos a respeito do que queremos obter, mais provável será que o consigamos.**

Entretanto, é mais comum que as pessoas conversem sem estar conscientes do que estão pedindo. “Não estou pedindo nada”, elas podem observar, “apenas tive vontade de dizer isso”. Acredito que sempre que dizemos algo a outra pessoa, estamos pedindo alguma coisa em troca. Pode ser simplesmente uma conexão de empatia — um reconhecimento verbal ou não-verbal, como no caso do homem no trem, de que nossas palavras foram compreendidas. Ou podemos estar pedindo honestidade: desejamos saber qual é a reação honesta do ouvinte a nossas palavras. Ou ainda podemos estar pedindo uma ação que satisfaça a nossas necessidades. Quanto mais claros formos a respeito do que queremos da outra pessoa, mais provável será que nossas necessidades sejam atendidas.

## PEDINDO UM RETORNO

**Para ter certeza de que a mensagem que enviamos é a mesma que foi recebida, podemos pedir ao ouvinte que a repita para nós.**

Como sabemos, a mensagem que enviamos nem sempre é a mensagem que é recebida. Geralmente dependemos de pistas verbais para determinar se nossa mensagem foi compreendida da maneira que queríamos. Mas, se não temos certeza de que foi recebida como pretendíamos, precisamos ter uma maneira de solicitar claramente uma resposta que nos diga como a mensagem foi ouvida, de modo que corrija qualquer mal-entendido. Em algumas ocasiões, basta uma pergunta simples como “Está claro?” Em outras, para nos sentirmos confiantes de que fomos realmente compreendidos, precisamos de mais do que um “Sim, eu entendi”. Nessas ocasiões, podemos pedir aos outros para nos repetirem em suas próprias palavras o que eles nos ouviram dizer. Temos então uma oportunidade de reformular partes de nossa mensagem de modo que resolva qualquer discrepância que possamos ter notado no retorno que recebemos.

Por exemplo, uma professora se aproxima de um aluno e diz “Pedro, fiquei preocupada quando dei uma olhada em meu diário de classe ontem. Quero ter certeza de que você sabe dos trabalhos de casa dos quais dei falta. Você pode passar em minha sala depois da aula?” Pedro resmunga: “OK, eu sei” — e então vira as costas, deixando a professora sem saber se sua mensagem foi recebida com precisão. Então ela pergunta: “Você poderia repetir o que eu acabei de dizer?” Pedro então responde: “A senhora disse que tenho de perder o futebol e



ficar depois da aula porque a senhora não gostou de meu dever de casa”. Tendo confirmadas suas suspeitas de que Pedro não ouviu a mensagem que ela queria transmitir, a professora tenta recolocá-la, mas toma cuidado com sua próxima observação.

**Expresse apreciação quando o ouvinte tenta atender a seu pedido de repetição.**

Uma afirmativa como “Você não me ouviu direito”, “Não foi isso o que eu disse” ou “Você está me interpretando mal” pode facilmente fazer Pedro pensar que está sendo repreendido. Já que a professora percebe que Pedro respondeu sinceramente ao pedido de retorno, ela pode dizer: “Muito obrigada por me dizer o que você escutou, mas vejo que não consegui ser tão clara quanto gostaria. Então, deixe-me tentar de novo”.

**Demonstre empatia com um ouvinte que não queira atender seu pedido.**

Quando começamos a pedir aos outros para repetir o que nos ouviram dizer, isso pode parecer esquisito, porque tais pedidos raramente são feitos. Quando enfatizo a importância de nossa capacidade de formular esses pedidos, é comum que as pessoas expressem reservas. Elas ficam preocupadas com reações como: “O que você acha que eu sou, surdo?” Ou: “Pare com seus joguinhos psicológicos”. Para evitar esse tipo de resposta, podemos explicar às pessoas com antecedência por que às vezes poderemos pedir que elas repitam nossas palavras, deixando claro que não estamos testando sua capacidade auditiva, e sim nos certificando de que nos expressamos com clareza. Entretanto, se o ouvinte responder: “Ouvi o que você disse, não sou estúpido!” — então temos a opção de nos concentrarmos em seus sentimentos e necessidades e perguntar, em voz alta ou em silêncio: “Você está dizendo que ficou chateado porque deseja respeito por sua capacidade de compreender as coisas?”

## PEDINDO HONESTIDADE

Depois que nos expressamos abertamente e recebemos a compreensão que desejávamos, é comum que fiquemos ansiosos para saber qual a reação da outra pessoa ao que dissemos. Geralmente, a honestidade que gostaríamos de receber toma um de três caminhos:

**Depois de nos expressarmos de forma vulnerável, é comum que queiramos saber: a) o que o ouvinte está sentindo;**

- Às vezes, gostaríamos de saber quais os sentimentos que foram

estimulados pelo que dissemos, e as razões desses sentimentos. Poderíamos perguntar isso dessa maneira: “Gostaria que você me dissesse como se sente a respeito do que acabei de falar e suas razões para sentir-se assim”.

#### **b) o que o ouvinte está pensando; ou**

- Outras vezes, gostaríamos de saber algo a respeito dos pensamentos de nosso interlocutor em resposta ao que ele acabou de ouvir-nos dizer. Nesses momentos, é importante especificar que pensamentos gostaríamos que ele compartilhasse conosco. Por exemplo, poderíamos dizer “Gostaria que você me dissesse se prevê que minha proposta terá sucesso e, caso contrário, o que você acha que pode impedir seu sucesso”, em vez de simplesmente “Gostaria que você me dissesse o que acha do que acabei de dizer”. Quando não especificamos quais os pensamentos que gostaríamos de saber, a outra pessoa pode se demorar respondendo com pensamentos que não são os que procuramos.

#### **c) se o ouvinte está disposto a tomar determinada atitude.**

- Às vezes, ainda, gostaríamos de saber se a pessoa está disposta a tomar certas atitudes que recomendamos. Um pedido desses poderia ser: “Gostaria que você me dissesse se estaria disposto a adiar nosso encontro por uma semana”.

O uso da CNV requer que estejamos conscientes da forma específica de honestidade que desejamos receber, e que façamos esse pedido de honestidade em linguagem objetiva.

### **FAZENDO PEDIDOS A UM GRUPO**

Quando nos dirigimos a um grupo, é especialmente importante que sejamos claros a respeito do tipo de compreensão ou honestidade que desejamos obter dele depois de nos expressarmos. Quando não somos claros quanto à resposta que desejamos, podemos iniciar conversas improdutivas que terminam sem satisfazer as necessidades de ninguém.

Ocasionalmente, fui convidado a trabalhar com grupos de cidadãos preocupados com o racismo em suas comunidades. Um problema que é comum aparecer nesses grupos é que suas reuniões são tediosas e infrutíferas. Essa falta de produtividade é muito dispendiosa para os membros, que não raro devem gastar seus limitados recursos para providenciar transporte e cuidado às crianças, para que possam comparecer às reuniões. Frustrados com as longas discussões que ofereciam poucos rumos, muitos membros abandonaram os grupos, declarando que aquelas reuniões eram uma perda de tempo. Além disso, as mudanças institucionais que eles estão lutando para fazer geralmente não são do tipo que acontece rápida ou facilmente. Por todas essas razões, quando esses grupos efetivamente se reúnem, é importante que eles usem bem o tempo de que dispõem juntos.

Conheci os membros de um desses grupos, que havia se organizado para produzir mudanças no sistema escolar local. Eles acreditavam que vários pontos do sistema escolar eram discriminatórios para com os alunos com base na raça. Pelo fato de suas reuniões serem improdutivas e o grupo estar perdendo membros, eles me convidaram para observar suas discussões. Sugerí que eles conduzissem sua reunião como de costume, e eu lhes diria se visse qualquer maneira pela qual a CNV pudesse ser útil.

Um homem iniciou a reunião chamando a atenção do grupo para um artigo recente de jornal, no qual uma mãe afroamericana fazia reclamações e manifestava preocupações a respeito de como o diretor da escola tratava a filha dela. Em resposta, uma mulher contou uma situação que havia ocorrido com ela quando era aluna da mesma escola. Um a um, os membros relataram experiências semelhantes. Depois de vinte minutos, perguntei ao grupo se suas necessidades estavam sendo atendidas pela discussão em andamento. Ninguém disse que sim. “Isso é o que sempre acontece nessas reuniões!” — disse um homem indignado. “Tenho coisas melhores a fazer com meu tempo do que sentar aqui e ouvir as mesmas besteiras de sempre!”

### **Num grupo, perde-se muito tempo quando as pessoas não estão certas de que tipo de resposta desejam em retorno a suas palavras.**

Dirigi-me então ao homem que havia iniciado a discussão: “Você poderia me dizer que resposta estava esperando do grupo ao trazer o artigo de jornal?” — “Achei que fosse interessante”, ele respondeu. Expliquei que eu estava perguntando que tipo de resposta ele desejava obter do grupo, e não o que ele achava do artigo. Ele pensou um pouco e então admitiu: “Não tenho certeza do que queria”.

É crédito que essa seja a razão pela qual vinte minutos do precioso tempo do grupo haviam sido desperdiçados num discurso infrutífero. Quando nos dirigimos a um grupo sem dizermos claramente o que desejamos em resposta, é

comum que se sigam discussões improdutivas. Entretanto, se apenas um membro do grupo tiver consciência da importância de se solicitar claramente a resposta desejada, essa pessoa pode estender sua consciência para todo o grupo. Por exemplo, quando aquele homem em especial não definiu que resposta desejava, um membro do grupo poderia ter dito: “Estou confuso sobre como você deseja que respondamos a sua história. Você estaria disposto a dizer qual resposta deseja de nós?” Intervenções como essa podem evitar o desperdício do precioso tempo do grupo.

As conversas frequentemente se arrastam indefinidamente, sem satisfazer as necessidades de ninguém, porque não está claro se quem iniciou a conversa obteve ou não o que queria. Na Índia, quando as pessoas recebem a resposta que desejavam em conversas que elas mesmas iniciaram, elas dizem: “*Bas!*” Isso significa: “Você não precisa dizer mais nada. Estou satisfeito e já estou pronto para passar a outro assunto”. Embora não tenhamos uma palavra como essa em nosso idioma, ainda podemos nos beneficiar de desenvolver e promover a “consciência do *bas*” em todas as nossas interações.

## PEDIDOS *VERSUS* EXIGÊNCIAS

**Quando outra pessoa ouve de nós uma exigência, ela vê duas opções: submeter-se ou rebelar-se.**

Pedidos são recebidos como exigências quando os outros acreditam que serão culpados ou punidos se não os atenderem. Quando as pessoas nos ouvem fazer uma exigência, elas enxergam apenas duas opções: submissão ou rebelião. Em ambos os casos, a pessoa que faz o pedido é percebida como coercitiva, e a capacidade do ouvinte de responder compassivamente ao pedido é diminuída.

**Como saber se é uma exigência ou um pedido: observe o que quem pediu fará se a solicitação não for atendida.**

Quanto mais tivermos culpado, punido ou acusado os outros quando não atenderam a nossas solicitações no passado, maior será a probabilidade de que nossos pedidos sejam agora entendidos como exigências. Também pagamos pelo uso dessas táticas pelos outros. Quanto mais as pessoas que fazem parte de nossa vida tiverem sido acusadas, punidas ou forçadas a sentirem-se culpadas por não fazerem o que os outros pediram, mais provavelmente elas levarão essa bagagem a todo relacionamento posterior e ouvirão em cada solicitação uma exigência.

**É uma exigência se quem fez a solicitação crítica ou julga a outra pessoa em**

**seguida.**

Vejamos duas variações de uma mesma situação. José diz a sua amiga Maria: “Estou me sentindo solitário e gostaria que você saísse comigo esta noite”. Isso é um pedido ou uma exigência? A resposta é que não saberemos até observarmos como José tratará Maria se ela não concordar. Suponha que ela responda: “José, estou muito cansada. Se você quer ter companhia, que tal encontrar outra pessoa para sair com você esta noite?” Se José disser: “É tão típico de você ser assim egoísta!”, então a solicitação terá sido na verdade uma exigência. Em vez de oferecer sua empatia à necessidade de Maria de descansar, ele a culpou.

Agora considere uma segunda cena:

JOSÉ

Estou m  
sentindo  
solitário  
gostaria qu  
você saíss  
comigo est  
noite.

José, esto  
muito  
cansada. S  
você quer te  
companhia,

MARIA

que ta  
encontrar  
outra pesso  
para sair cor  
você est  
noite? (*Jos  
se vira d  
costas sen  
dizer  
palavra.*)

MARIA

(*sentindo  
que ele est  
chateado*)  
Alguma cois  
está t  
aborrecendo

JOSÉ

Não.

MARIA

Vamos lá  
José, posso  
sentir que há  
alguma coisa  
acontecendo.  
Qual é o  
problema?

JOSÉ

Você sabe  
quanto estou  
me sentindo  
solitário. Se  
você me  
amasse de  
verdade,  
sairia à noite  
comigo.

Novamente, em vez de oferecer a empatia, José interpreta a resposta de Maria como significando que ela não o ama e, por isso, o rejeitou. Quanto mais interpretarmos como rejeição o não-atendimento de nossas solicitações, mais provável será que nossos pedidos sejam entendidos como exigências. Isso leva a uma profecia que acarreta sua própria concretização, pois, quanto mais as pessoas ouvirem exigências, menos elas gostarão de estar perto de nós.

Por outro lado, saberíamos que a solicitação de José havia sido verdadeiramente um pedido, e não uma exigência, se sua resposta a Maria tivesse expressado um reconhecimento respeitoso de seus sentimentos e necessidades. Por exemplo: “Então, Maria, você está se sentindo exausta e precisando de descanso esta noite?”

### **É um pedido se a pessoa que pediu oferece em seguida sua empatia para com as necessidades da outra pessoa.**

Podemos ajudar os outros a acreditarem que estamos pedindo, e não exigindo, indicando que somente gostaríamos que a pessoa atendesse ao nosso pedido se ela puder fazê-lo de sua livre vontade. Assim, poderíamos perguntar: “Você estaria disposta a pôr a mesa?”, em vez de “Gostaria que você pusesse a mesa”. Entretanto, a maneira mais poderosa de comunicar que estamos fazendo um genuíno pedido é oferecer nossa empatia às pessoas quando elas não atendem ao nosso pedido. Demonstramos que estamos pedindo, e não exigindo, pela maneira que reagimos quando os outros não nos atendem. Se estivermos preparados para demonstrar uma compreensão empática do que impede que a pessoa faça o que pedimos, então, por minha definição, fizemos um pedido, e não uma exigência. Escolher pedir em vez de exigir não significa que devamos desistir sempre que alguém disser *não* à nossa solicitação. Significa que não tentaremos convencer a pessoa antes de oferecermos nossa empatia para com o que a está impedindo de dizer *sim*.

## DEFININDO NOSSO OBJETIVO AO FAZER PEDIDOS

### **Nosso objetivo é um relacionamento baseado na sinceridade e na empatia.**

Expressar pedidos genuínos também requer uma consciência do nosso objetivo. Se nosso objetivo é apenas mudar as pessoas e seu comportamento ou obter o que queremos, então a CNV não é uma ferramenta apropriada. O processo foi desenvolvido para aqueles de nós que gostariam que os outros mudassem e respondessem, mas somente se eles escolherem fazer isso de livre vontade e com compaixão. O objetivo da CNV é estabelecer um relacionamento baseado na sinceridade e na empatia. Quando os outros confiam que nosso



compromisso maior é com a qualidade do relacionamento, e que esperamos que esse processo satisfaça às necessidades de todos, então elas podem confiar que nossas solicitações são verdadeiramente pedidos, e não exigências camufladas.

É difícil manter a consciência desse objetivo, especialmente com pais, professores, gerentes e outros cujo trabalho se baseia em influenciar pessoas e obter resultados comportamentais. Uma mãe que voltava a um de meus seminários depois do intervalo do almoço anunciou: “Marshall, fui para casa e tentei. Não funcionou”. Pedi que ela descrevesse o que fizera.

“Fui para casa e expressei meus sentimentos e necessidades, exatamente como praticamos. Não fiz críticas, nem julguei meu filho. Eu simplesmente disse: ‘Olhe, quando vejo que você não fez as tarefas que disse que faria, fico muito decepcionada. Gostaria de poder chegar em casa e encontrar a casa em ordem e suas tarefas cumpridas’. Então eu fiz um pedido: disse a ele que gostaria que ele arrumasse suas coisas imediatamente.”

“Parece que você expressou claramente todos os componentes”, comentei. “O que aconteceu?”

“Ele não arrumou suas coisas.”

“E o que aconteceu depois?”, perguntei.

“Eu disse que ele não poderia passar pela vida sendo tão preguiçoso e irresponsável”.

Pude ver que aquela mulher ainda não era capaz de distinguir entre expressar pedidos e fazer exigências. Ela ainda estava definindo o processo como bem-sucedido apenas se ela obtivesse o atendimento a seus “pedidos”. Durante as fases iniciais do aprendizado desse processo, podemos nos flagrar aplicando os componentes da CNV mecanicamente, sem ter consciência de seu propósito subjacente.

Às vezes, porém, mesmo quando temos consciência de nosso objetivo e expressamos nosso pedido cuidadosamente, algumas pessoas ainda assim podem ouvir nele uma exigência. Isso é especialmente verdadeiro quando ocupamos posições de autoridade e estamos falando com pessoas que tiveram experiências passadas com figuras coercitivas de autoridade.

Uma vez, o administrador de uma escola secundária me convidou para demonstrar aos professores como a CNV poderia ajudá-los a se comunicar com alunos que não estavam cooperando como eles gostariam.

Pediram-me que eu me reunisse com quarenta alunos que haviam sido considerados “social e emocionalmente desajustados”. Fiquei impressionado com a maneira pela qual rótulos como esse servem de profecias que acabam acarretando a própria concretização. Se você fosse um estudante rotulado assim, isso não lhe daria com justiça a permissão de se divertir um pouco na escola resistindo a fazer o que quer que lhe pedissem? Ao rotularmos as pessoas, tendemos a agir com relação a elas de uma forma que contribui para criar o

próprio comportamento que nos incomoda, que então percebemos como uma confirmação de nosso próprio diagnóstico. Já que aqueles estudantes sabiam que tinham sido classificados como “social e emocionalmente desajustados”, não fiquei surpreso quando, ao entrar na sala, vi que a maioria deles estava pendurada na janela gritando obscenidades para os colegas no pátio abaixo. Comecei fazendo um pedido: “Gostaria que todos vocês se aproximassem e sentassem, para que eu possa dizer a vocês quem sou e o que gostaria que fizéssemos hoje”. Cerca de metade dos estudantes se aproximou. Sem ter certeza de que todos eles haviam me escutado, repeti meu pedido. Com isso, o restante dos estudantes se sentou, com exceção de dois rapazes, que continuaram pendurados no parapeito. Infelizmente para mim, esses dois eram os maiores alunos da turma.

“Com licença”, eu disse a eles, “um dos senhores poderia me dizer o que vocês me ouviram dizer?” Um deles se virou para mim e relinchou: “Sim, você disse que nós tínhamos que ir até ali e sentar”. Pensei comigo mesmo: “Ô, ô, ele entendeu meu pedido como uma exigência”.

Eu disse bem alto: “Senhor”. Apreendi a sempre tratar de “senhor” pessoas com bíceps como o dele, especialmente quando um deles tem uma tatuagem. “O senhor estaria disposto a me dizer como eu poderia tê-lo feito entender o que eu queria, de modo que isso não soasse como se eu estivesse lhe dando uma ordem?” “Hein?!” Tendo sido condicionado a esperar exigências da parte de autoridades, ele não estava acostumado à minha abordagem diferente. “Como posso fazê-lo entender o que espero do senhor sem que soe como se não me importasse com o que o senhor gostaria?”, repeti. Ele hesitou por um momento e deu de ombros: “Eu não sei”.

“O que está acontecendo entre o senhor e eu nesse momento é um bom exemplo do que eu gostaria que conversássemos hoje. Acredito que as pessoas podem gostar muito mais da companhia umas das outras quando sabem dizer o que querem sem dar ordens aos outros. Quando eu digo ao senhor do que eu gostaria, não estou dizendo que o senhor tenha de fazê-lo, sob pena de eu tornar sua vida um inferno. Não sei como dizer isso de maneira que o senhor possa acreditar.” Para meu alívio, isso pareceu fazer sentido para o rapaz, que, juntamente com o amigo, saltou para se juntar ao grupo. Em certas situações, como essa, pode demorar algum tempo antes que nossos pedidos sejam vistos claramente pelo que são.

Ao fazermos um pedido, também ajuda se procurarmos em nossa mente pensamentos do tipo demonstrado a seguir, que automaticamente transformam pedidos em exigências:

- Ele *deveria* se arrumar sozinho.
- *Espera-se* que ela faça o que eu peço.

- Eu *mereço* um aumento.
- Tenho *motivos* para querer que eles fiquem até mais tarde.
- Tenho o *direito* de ter mais tempo de folga.

Quando formulamos nossas necessidades dessa maneira, estamos fadados a julgar os outros quando eles não fazem o que pedimos. Tive esse tipo de pensamento arrogante uma vez, quando meu filho mais novo não estava levando o lixo para fora. Quando dividimos as tarefas domésticas, ele concordara com essa tarefa, mas todos os dias era uma luta para colocar o lixo para fora. Todos os dias eu lembrava a ele: “Cada um de nós faz a sua parte” — com o único objetivo de fazer que ele pusesse o lixo para fora.

Finalmente, uma noite escutei mais atentamente o que ele estivera me dizendo o tempo todo a respeito do motivo pelo qual o lixo não estava sendo posto para fora. Escrevi a canção a seguir depois da discussão daquela noite. Depois que meu filho pôde sentir minha empatia por sua posição, ele começou a pôr o lixo para fora sem que eu tivesse de lembrá-lo disso.



A canção de Brett Se eu entender claramente Que você não quer me dar nenhuma ordem, Geralmente responderei a seu chamado.

*Mas, se você vier até mim Como um patrão superior e poderoso, Você se sentirá como se tivesse se chocado contra uma parede.*

*E, quando você me lembrar de forma tão reverente De todas as coisas que você já fez por mim, Será melhor se preparar: Lá vem outro golpe!*

*Aí você pode gritar; Pode cuspir;*

*Gemer, resmungar, ter um ataque; Nem assim vou levar o lixo para fora.*

*Agora, mesmo que você mude seu jeito, Vai demorar um pouco Antes que eu possa perdoar e esquecer, Porque, para mim, parece que você Não me via como outro ser humano Até que eu estivesse de acordo com todos os seus padrões.*



## RESUMO

O quarto componente da CNV aborda a questão *do que gostaríamos de pedir*

*uns aos outros para enriquecer nossa vida.* Tentamos evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas, e nos lembramos de usar uma linguagem de ações positivas, ao declararmos o que *estamos* pedindo, em vez de o que *não* estamos.

Quando falamos, quanto mais claros formos a respeito do que desejamos obter como retorno, mais provável será que o consigamos. Uma vez que a mensagem que enviamos nem sempre é a mesma que é recebida, precisamos aprender como descobrir se nossa mensagem foi ouvida com precisão. Especialmente ao nos expressarmos para um grupo, precisamos ser claros quanto à natureza da resposta que desejamos obter. Caso contrário, poderemos estar iniciando conversas improdutivas que desperdiçam um tempo considerável do grupo.

Pedidos são percebidos como exigências quando os ouvintes acreditam que serão culpados ou punidos se não os atenderem. Podemos ajudar os outros a confiar em que estamos fazendo um pedido, e não uma exigência, se indicarmos nosso desejo de que eles nos atendam somente se puderem fazê-lo de livre vontade. O objetivo da CNV não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir o que queremos, mas, sim, estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo às necessidades de todos.



**A CNV em ação** Expressando receios a respeito do hábito de fumar do melhor amigo Zeca e Luís têm sido os melhores amigos um do outro por mais de trinta anos. Zeca, um não-fumante, já fez tudo o que podia ao longo desses anos para convencer Luís a largar o hábito de fumar dois maços por dia. Um dia, percebendo que durante o último ano a tosse intermitente do amigo vem piorando, Zeca acaba explodindo com toda a energia e a vitalidade que estiveram escondidas em sua raiva e seu medo sem poderem ser expressas.

Luís, sei q  
falamos sobre  
uma dúzia  
vezes, mas es

ZECA

estou com medo  
que seus mal  
cigarros ac  
matando  
Você é meu m  
amigo, e quero  
você fique  
pelo máximo  
tempo poss  
Por favor,  
pense que o  
julgando —  
estou. Estou a  
realmente  
preocupado.  
passado, qu  
Zeca tentara fa  
parar,

freqüentemente  
acusara Zeca  
estar julgando.

LUÍS Não, sei  
você  
preocupado. S  
amigos há  
tempo...

ZECA *(fazendo  
pedido)*  
gostaria de pai

LUÍS Bem que  
queria.

*(ouvindo  
sentimentos  
necessidades  
impedem que*

ZECA

*concorde  
atender ao pe  
Você está  
medo de  
porque não  
fracassar?*

LUÍS

*É... Você  
quantas vezes  
eu já ter  
Conheço gente  
me des  
porque não co  
parar.*

*(adivinhando  
que Luís gosta  
de pedir) Eu  
desprezo voc*

ZECA

se você tentasse falhasse de novo eu ainda assiria o faria. Eu gostaria que tentasse.

LUÍS

Obrigado. você não é único... É o mundo: posso ter os olhos deles eles acham que é um fracasso.

*(demonstrando empatia com o sentimento de Luís)* É demais



ZECA de se preocupar com o que outros possam pensar, que parar de fumar é difícil o bastante.

Eu realmente odeio a ideia de que possa ser viciado, que alguma coisa não posso controlar...

LUÍS (Zeca encara a cabeça baafirmativamente interesse e

atenção de  
aos sentiment  
necessidades  
profundos  
amigo se rev  
através de  
olhos e do sil  
que se segue.)

LUÍS

Quero dize  
nem gosto ma  
fumar. Você  
sente um pár  
fuma em públi  
embaraçoso.

*(continuando  
demonstrar  
empatia)* P

ZECA

que você realmente  
gostaria de parar,  
mas está com medo  
de não conseguir  
— e do que  
faria a sua  
imagem  
autoconfiança.

LUÍS

Sim, acho que  
isso... Sabe,  
que nunca  
sobre isso...  
Geralmente,  
quando as pessoas  
me dizem  
parar de fumar  
simplesmente

mando para a  
lugar. Gostari  
parar, mas  
quero toda  
pressão  
pessoas.

Não  
pressionar  
Não sei se  
poderia alivia  
medo de  
conseguir,  
certamente go  
de apoiá-lo  
todas as forma  
puder. Isto é.  
você quiser...

ZECA

LUÍS

Sim, eu q  
Estou reali  
comovido cor  
preocupação  
disposição  
ajudar. M  
suponha que  
ainda não é  
pronto para t  
também está  
bem para você

É claro,  
vou conti  
gostando de  
do mesmo jeit  
que quero gost  
você por

ZECA

tempo! (Já q  
pedido de Zec  
verdadeirame  
um pedido, e  
uma exigênci  
mantém  
compromisso  
com a quali  
do relacionam  
independentem  
da resposta  
Luís. Ele exp  
essa consciên  
o respeito  
necessidade  
autonomia de  
através  
palavras

*continuar  
gostando de  
do mesmo je  
enquanto exp  
sua pr  
necessidade  
“gostar de  
por mais temp*

LUÍS

Bem,  
talvez eu tent  
novo... Mas  
conte a  
ninguém, OK?

ZECA

Claro,  
decide qu  
estará pronto;  
mencionarei

# para ninguém.



## Exercício 4



### EXPRESSANDO PEDIDOS

Para verificar se concordamos a respeito da clara expressão dos pedidos, circule o número em frente de qualquer uma das frases a seguir em que a pessoa esteja claramente solicitando que alguma ação específica seja feita.

1. Quero que você me compreenda.
2. Gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz de que você gostou.
3. Gostaria que você sentisse mais confiança em si mesmo.
4. Quero que você pare de beber.
5. Gostaria que você me deixasse ser eu mesma.
6. Gostaria que você fosse honesto comigo a respeito da reunião de ontem.
7. Gostaria que você dirigisse dentro do limite de velocidade.
8. Gostaria de conhecer melhor você.
9. Gostaria que você demonstrasse respeito por minha privacidade.
10. Gostaria que você preparasse o jantar mais vezes.

AQUI ESTÃO MINHAS RESPOSTAS PARA O EXERCÍCIO 4:



1. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, a palavra *compreenda* não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. Em vez disso, a pessoa poderia ter dito: “Quero que você repita para mim o que você me ouviu dizer”.
2. Se você circulou esse número, concordamos em que a frase expressa claramente o que a pessoa está pedindo.
3. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, a expressão “sentir mais confiança” não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: “Gostaria que você fizesse um treinamento em pensamento afirmativo, que acredito que aumentaria sua autoconfiança”.
4. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, a expressão “parar de beber” não expressa claramente o que a pessoa quer, e, sim, o que ela não quer. Ela poderia ter dito: “Quero que você me diga quais de suas necessidades a bebida satisfaz e que conversemos sobre outras maneiras de satisfazer essas necessidades”.
5. Se você fez um círculo em volta desse número, não concordamos. Para mim, a expressão “me deixar ser eu mesma” não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: “Quero que você me diga que não vai abandonar nosso relacionamento, mesmo que eu faça algumas coisas de que você não goste”.
6. Se você fez um círculo ao redor desse número, discordamos. Para mim, a expressão “ser honesto comigo” não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: “Quero que você me diga como se sente a respeito do que eu fiz e o que gostaria que eu tivesse feito de modo diferente”.
7. Se você fez um círculo em volta desse número, concordamos que a frase expressa claramente o que a pessoa está pedindo.
8. Se você fez um círculo ao redor desse número, não concordamos. Para mim, essa frase não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: “Gostaria que você me dissesse se estaria disposto a se encontrar comigo para almoçar uma vez por semana”.
9. Se você fez um círculo ao redor desse número, discordamos. Para mim, a expressão “demonstrar respeito por minha privacidade” não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: “Gostaria que você concordasse em bater na porta antes de entrar em meu escritório”.
10. Se você fez um círculo ao redor desse número, não estamos de acordo. Para mim, a expressão “mais vezes” não expressa

claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: “Gostaria que você preparasse o jantar toda segunda-feira à noite”.



## 7. Receber com empatia



**As duas partes da CNV: • expressar-se com honestidade • receber com empatia.**

Os últimos quatro capítulos descreveram os quatro componentes da CNV: o que observamos, sentimos e do que precisamos, e o que desejamos pedir para enriquecer nossa vida. Agora deixaremos de lado a auto-expressão para aplicar esses mesmos quatro componentes ao processo de prestar atenção no que os outros estão observando, sentindo, precisando e pedindo. Chamamos essa parte do processo de comunicação de “receber com empatia”.

**PRESENÇA: NÃO FAÇA NADA, APENAS ESTEJA LÁ**

**Empatia: esvaziar a mente e ouvir com todo o nosso ser.**

A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo. O filósofo chinês Chuang-Tzu afirmou que a verdadeira empatia requer que se escute com todo o ser: “Ouvir somente com os ouvidos é uma coisa. Ouvir com o intelecto é outra. Mas ouvir com a alma não se limita a um único sentido — o ouvido ou a mente, por exemplo. Portanto, ele exige o esvaziamento de todos os sentidos. E, quando os sentidos estão vazios, então todo o ser escuta. Então, ocorre uma compreensão direta do que está ali mesmo diante de você que não pode nunca ser ouvida com os ouvidos ou compreendida com a mente”.

Ao nos relacionarmos com os outros, a empatia ocorre somente quando conseguimos nos livrar de todas as idéias preconcebidas e julgamentos a respeito deles. Martin Buber, filósofo israelense nascido na Áustria, descreve essa qualidade de presença que a vida exige de nós: “Apesar de todas as semelhanças, cada situação da vida tem, tal como uma criança recém-nascida, um novo rosto, que nunca foi visto antes e nunca será visto novamente. Ela exige de você uma reação que não pode ser preparada de antemão. Ela não requer nada do que já passou; ela requer presença, responsabilidade; ela requer você”.

### **Pergunte antes de oferecer conselhos ou estímulo.**

A presença que a empatia requer não é fácil de manter. “A capacidade de dar atenção a alguém que sofre é uma coisa muito rara e difícil; é quase um milagre; é um milagre”, afirma a escritora francesa Simone Weil. “Quase todos os que pensam ter essa capacidade não a possuem.” Em vez de empatia, tendemos a ter uma forte tendência de dar conselhos ou encorajamento e de explicar nossa própria posição ou sentimento. A empatia, por outro lado, requer que se concentre plenamente a atenção na mensagem da outra pessoa. Damos aos outros o tempo e espaço de que precisam para se expressarem completamente e sentirem-se compreendidos. Há um ditado budista que descreve apropriadamente essa capacidade: “Não faça nada, só fique sentado”.

Muitas vezes é frustrante alguém precisar de empatia e nós presumirmos que essa pessoa precisa de encorajamento ou de conselhos “para consertar a situação”. Aprendi uma lição com minha filha, que me ensinou a verificar se conselhos ou encorajamento são bem-vindos antes de oferecê-los. Um dia, ela estava se olhando no espelho e disse: “Sou feia como um porco”. “Você é a criaturinha mais linda que Deus jamais pôs na face da Terra”, declarei. Ela me lançou um olhar de exasperação, exclamou “Oh, papai!” e bateu a porta ao sair do quarto. Mais tarde descobri que ela estava querendo alguma empatia. Em vez de meu encorajamento na hora errada, eu poderia ter perguntado: “Você está se sentindo decepcionada com sua aparência hoje?”

Minha amiga Holley Humphrey identificou alguns comportamentos comuns que nos impedem de estar presentes o bastante para nos conectarmos aos outros com empatia. A seguir estão alguns exemplos desses obstáculos:

- Aconselhar: “Acho que você deveria...”, “Por que é que você não fez assim?”
- Competir pelo sofrimento: “Isso não é nada; espere até ouvir o que aconteceu comigo”.
- Educar: “Isso pode acabar sendo uma experiência muito positiva para você, se você apenas...”
- Consolar: “Não foi sua culpa, você fez o melhor que pôde”.
- Contar uma história: “Isso me lembra uma ocasião...”
- Encerrar o assunto: “Anime-se. Não se sinta tão mal”.
- Solidarizar-se: “Oh, coitadinho...”
- Interrogar: “Quando foi que isso começou?”
- Explicar-se: “Eu teria telefonado, mas...”
- Corrigir: “Não foi assim que aconteceu”.

No livro *Quando coisas ruins acontecem a pessoas boas*, o rabino Harold Kushner descreve quanto foi doloroso para ele, quando seu filho estava

morrendo, ouvir as palavras que as pessoas ofereciam no intuito de fazê-lo sentir-se melhor. Ainda mais dolorosa foi a constatação de que durante vinte anos ele estivera dizendo as mesmas coisas a outras pessoas em situação semelhante!

### **A compreensão intelectual bloqueia a empatia.**

Acreditar que temos de “consertar” situações e fazer os outros sentirem-se melhor impede que estejamos presentes. Aqueles de nós no papel de conselheiros ou psicoterapeutas somos especialmente suscetíveis a essa crença. Uma vez, quando eu estava trabalhando com 23 profissionais de saúde mental, pedi que eles escrevessem, palavra por palavra, como eles responderiam a um paciente que dissesse: “Estou me sentindo muito deprimido. Simplesmente, não vejo nenhuma razão para continuar vivendo”. Recolhi as respostas que eles escreveram e anunciei: “Agora vou ler em voz alta o que cada um de vocês escreveu. Imaginem-se no papel da pessoa que expressou o sentimento de depressão e levantem suas mãos depois de cada frase que vocês ouvirem que lhes dê a sensação de que foram compreendidos”. As mãos se levantaram para apenas três das 23 respostas. Perguntas como “Quando isso começou?” foram a resposta mais comum; elas dão a aparência de que o profissional está obtendo as informações necessárias para diagnosticar e depois tratar o problema. Na verdade, essa compreensão intelectual de um problema bloqueia o tipo de presença que a empatia requer. Quando estamos pensando a respeito das palavras de alguém, escutando como elas se relacionam com nossas teorias, estamos olhando para as pessoas, mas não estamos com elas. O ingrediente-chave da empatia é a presença: estamos totalmente presentes com a outra parte e com aquilo pelo que ela está passando. Essa qualidade de presença distingue a empatia da compreensão mental ou da solidariedade. Embora possamos ocasionalmente escolher nos solidarizarmos com os outros ao sentir o que eles sentem, é útil ter consciência de que no momento em que estamos oferecendo nossa solidariedade, não estamos oferecendo nossa empatia.

## **PROCURANDO ESCUTAR SENTIMENTOS E NECESSIDADES**

**Não importa o que os outros digam, apenas ouvimos o que eles estão (a) observando, (b) sentindo, (c) necessitando e (d) pedindo.**

Na CNV, não importa que palavras as pessoas usem para se expressar, procuramos escutar suas observações, sentimentos e necessidades, e o que elas estão pedindo para enriquecer suas vidas. Imagine que você emprestou o carro a um novo vizinho que o procurou numa emergência pessoal. Quando sua família descobre, eles reagem com veemência: “Você é um bobo por confiar num

completo estranho!” O diálogo que veremos daqui a pouco mostra como entrar em sintonia com os sentimentos e necessidades dos familiares, em contraste com 1. culpar-se por tomar a mensagem como pessoal e 2. culpar e julgar a eles.

Nessa situação, é óbvio o que a família está observando e ao que está reagindo: o fato de você ter emprestado o carro a um quase desconhecido. Em outras situações, isso pode não ser tão claro. Se um colega nos diz: “Você não é bom para trabalhar em equipe”, podemos não saber o que ele está observando, embora possamos quase sempre adivinhar qual o comportamento que deflagrou essa afirmação.

O diálogo a seguir, ocorrido num seminário, demonstra a dificuldade de se concentrar nos sentimentos e necessidades dos outros quando estamos acostumados a assumir a responsabilidade por seus sentimentos e a tomar as mensagens como pessoais. A mulher no diálogo queria aprender a ouvir os sentimentos e necessidades por trás de algumas afirmações do marido. Sugeri que ela adivinhasse seus sentimentos e necessidades e depois os confirmasse com ele.

Declaração do marido: De que adianta conversar com você? Você nunca escuta.

MULHER

Você  
insatisfeito  
comigo?

Quando  
diz “comigo”  
implicando  
sentimento  
são o resultado  
que você

EU

preferiria  
você perg  
“Você  
insatisfeito  
estava pro  
de...?”,  
“Você  
insatisfeito  
comigo?”  
concentrar  
atenção  
está acor  
dentro  
diminuiria  
probabilid  
você to  
mensagem  
pessoal.



MULHER

Mas o  
poderia  
“Você  
insatisfeito  
você...?”  
você o quê

EU

Pegue s  
a parti  
conteúdo  
mensagem  
marido: “  
adianta c  
com você  
nunca esci  
que é que  
precisand  
está con:

MULHER

quando diz  
*(procura  
demonstra  
empatia  
necessidades  
estão  
expressas  
da mesa  
marido)* V  
se sentindo  
porque a  
eu não  
compreenc

**Preste  
às neces  
dos outros**

ao que ele  
pensando

Observe  
você es  
concentran  
que ele  
sentindo, e  
que ele  
precisando

Acredito c  
achará as

menos  
ameaçador

escutar do  
precisam,

que elas  
pensando  
respeito.

EU

de ouvir  
está infeliz  
acha que v  
o  
concentre-  
que ele  
precisando  
dizendo:  
está infeliz  
sente nec  
de...”

MULHER

(tentando  
novo) Vo  
infeliz  
sente nec  
de ser escu  
Era niss

EU

estava p  
Faz  
diferença  
você ouvi-  
maneira?

Definitiv  
sim — um  
diferença.

MULHER

que  
acontecenc  
ele sem o  
eu fiz  
coisa errac

#### PARAFRASEANDO

Depois de concentrarmos nossa atenção no que os outros estão observando, sentindo, necessitando e no que eles estão pedindo para enriquecer a própria vida, podemos desejar lhes dar um retorno, parafraseando o que compreendemos. Quando abordamos a questão dos pedidos ([capítulo 6](#)), discutimos como pedir essa confirmação; agora veremos como oferecê-la aos outros.

Se recebemos com precisão a mensagem da outra pessoa, nossa paráfrase confirmará isso para ela. Por outro lado, se nossa paráfrase estiver incorreta, a

pessoa terá a oportunidade de corrigi-la. Outra vantagem de escolhermos repetir a mensagem para a outra pessoa é que isso lhe dá tempo para refletir no que disse e uma oportunidade de mergulhar mais profundamente em si mesma.

A CNV sugere que nossa paráfrase tome a forma de perguntas que revelem nossa compreensão, ao mesmo tempo que estimulam quaisquer correções necessárias da parte da outra pessoa. As questões podem se concentrar em:

1. O que os outros estão observando: “Você está reagindo à quantidade de noites em que estive fora na semana passada?”
2. Como os outros estão se sentindo e quais as necessidades que estão gerando esses sentimentos: “Você está magoado porque gostaria de receber mais reconhecimento por seus esforços do que obteve?”
3. O que os outros estão pedindo: “Você está querendo que eu exponha meus motivos para ter dito o que disse?”

Essas perguntas requerem que procuremos perceber o que está acontecendo dentro das outras pessoas, ao mesmo tempo que as estimulam a corrigir-nos, se o que percebemos não for correto. Observe a diferença entre as perguntas acima e estas abaixo:

1. “Você está se referindo a qual atitude minha?”
2. “Como você está se sentindo?” “Por que você está se sentindo assim?”
3. “O que você quer que eu faça?”

### **Ao solicitar informações, primeiro expresse seus próprios sentimentos e necessidades.**

Esse segundo grupo de perguntas solicita informações sem antes se conectar com a realidade afetiva da outra pessoa. Embora elas possam parecer ser a maneira mais direta de nos ligarmos ao que está acontecendo dentro da outra pessoa, descobri que perguntas como essas não são o caminho mais seguro para obter as informações que buscamos. Muitas delas podem dar às pessoas a impressão de que somos um professor inquirindo-os ou um psicólogo em terapia. Entretanto, se efetivamente decidirmos pedir informações dessa maneira, pode constatar que as pessoas se sentirão mais seguras se primeiro revelarmos os sentimentos e necessidades dentro de nós que estão gerando a pergunta. Assim, em vez de perguntar a alguém “O que eu fiz?”, poderíamos dizer: “Estou me sentindo frustrado porque gostaria de ser mais claro a respeito daquilo a que você está se referindo. Você estaria disposto a me dizer o que eu fiz para me ver dessa

maneira?” Embora essa etapa possa não ser necessária — ou mesmo útil —, em situações em que nossos sentimentos e necessidades sejam claramente transmitidos pelo contexto ou pelo tom de voz, recomendo-a em especial naqueles momentos em que as perguntas que fazemos são acompanhadas de emoções fortes.

Como determinar se uma ocasião requer que repitamos para as pessoas as mensagens que elas nos passam? Certamente, se não temos certeza de que compreendemos a mensagem com exatidão, podemos usar uma paráfrase para provocar uma correção do nosso palpite. Mas, mesmo que estejamos confiantes de que compreendemos nosso interlocutor, podemos sentir que este está esperando uma confirmação de que sua mensagem foi adequadamente recebida. Ele pode até mesmo expressar esse desejo abertamente, perguntando: “Está claro?” Ou: “Você entendeu o que eu disse?” Nesses momentos, é usual que nosso interlocutor se sinta mais seguro ao ouvir uma paráfrase clara do que um simples “Sim, entendi”.

Por exemplo, logo depois de participar de um treinamento de CNV, uma voluntária de um hospital foi solicitada por algumas enfermeiras a conversar com uma paciente idosa: “Já dissemos para essa mulher que ela não está tão doente assim e que ela melhoraria se tomasse seu remédio, mas tudo o que ela faz é ficar sentada no quarto o dia inteiro repetindo: ‘Quero morrer. Quero morrer’”. A voluntária se aproximou da paciente idosa e, tal como as enfermeiras haviam predito, a encontrou sentada sozinha, sussurrando repetidas vezes: “Quero morrer”.

“Então a senhora gostaria de morrer”, a voluntária ofereceu sua empatia. Surpresa, a mulher parou sua cantilena e pareceu aliviada. Ela começou a falar sobre como ninguém entendia quanto ela se sentia mal. A voluntária continuou repetindo os sentimentos da mulher; não demorou muito para o diálogo ficar tão cheio de calor humano que elas estavam sentadas com os braços envolvidos uns nos outros. Mais tarde, naquele dia, as enfermeiras perguntaram à voluntária sobre sua fórmula mágica: a paciente havia começado a comer e a tomar o remédio, e aparentemente estava mais animada. Embora as enfermeiras tivessem tentado ajudá-la com conselhos e encorajamento, não foi senão quando de sua interação com a voluntária que ela recebeu aquilo de que verdadeiramente precisava: conexão com outro ser humano que pudesse escutar seu profundo desespero.

### **Repita ao interlocutor mensagens emocionalmente carregadas.**

Não há regras infalíveis com relação a quando se deve parafrasear, mas de modo geral é seguro presumir que pessoas que expressam mensagens intensamente emocionais apreciarão nos ouvir repetir o que ouvimos delas. Quando nós mesmos estamos falando, podemos facilitar as coisas para quem nos

ouve se demonstrarmos claramente quando queremos ou não que nossos ouvintes confirmem o que nos ouviram dizer.

### **Só parafraseie quando isso contribuir para maior compaixão e entendimento.**

Há ocasiões em que podemos escolher não repetir verbalmente as afirmações de alguém em respeito a certas normas culturais. Por exemplo, certa vez, um homem chinês participou de um seminário para aprender como escutar os sentimentos e necessidades por trás das falas do pai. Por não suportar as críticas e os ataques que ouvia constantemente do pai, ele tinha horror de visitá-lo e evitava vê-lo por meses a fio. O homem veio me ver dez anos depois e contou que sua capacidade de escutar os sentimentos e necessidades havia transformado radicalmente o relacionamento com o pai, a ponto de eles agora desfrutarem uma relação próxima e amorosa. Entretanto, embora escute os sentimentos e necessidades do pai, ele não parafraseia o que escuta. “Nunca digo isso em voz alta”, explicou. “Em nossa cultura, falar diretamente com as pessoas sobre seus sentimentos é algo a que não estão acostumadas. Entretanto, graças ao fato de eu não mais ouvir o que ele diz como um ataque, mas como seus próprios sentimentos e necessidades, nossa relação se tornou maravilhosa”.

“Então, você nunca falará diretamente com ele sobre sentimentos, mas é útil ser capaz de escutá-los?”, perguntei.

“Não, agora acho que provavelmente estou pronto”, ele respondeu. “Agora que temos um relacionamento tão sólido, se eu lhe disser ‘Papai, gostaria de lhe falar diretamente sobre o que estamos sentindo’, acho que ele já poderia estar pronto para isso”.

Quando verbalizamos o que ouvimos do outro, o tom de voz que utilizamos é muito importante. Quando as pessoas nos ouvem repetir o que disseram, é provável que estejam sensíveis ao menor indício de crítica ou sarcasmo. Da mesma forma, elas são negativamente afetadas por um tom declarativo, que implique que estamos lhes dizendo o que está acontecendo dentro delas. Entretanto, se estivermos conscientemente escutando os sentimentos e necessidades das outras pessoas, nosso tom de voz comunicará que estamos procurando saber se compreendemos corretamente — e não alegando que compreendemos.

### **Por trás de mensagens intimidadoras, estão simplesmente pessoas pedindo para satisfizermos suas necessidades.**

Também precisamos estar preparados para a possibilidade de que a intenção por trás de nossa paráfrase seja mal-interpretada. “Não me venha com essa boboseira de psicologia!”, a pessoa pode nos dizer. Se isso acontecer, podemos continuar a nos concentrar nos sentimentos e necessidades de nosso interlocutor; talvez vejamos nesse caso que ele não confia em nossas motivações e precisa de



mais compreensão de nossas intenções antes de ser capaz de apreciar ouvir nossas paráfrases. Como já vimos, todo tipo de crítica, ataque, insulto e julgamento desaparece quando concentramos nossa atenção em ouvir os sentimentos e necessidades por trás de uma mensagem. Quanto mais praticarmos isso, mais perceberemos uma verdade simples: por trás de todas essas mensagens que permitimos que nos intimidem estão simples indivíduos com necessidades insatisfeitas pedindo que contribuamos para seu bem-estar. Quando recebemos as mensagens com essa consciência, nunca nos sentimos desumanizados pelo que os outros têm a nos dizer. Somente nos sentimos desumanizados quando nos enredamos em imagens pejorativas de outras pessoas ou pensamentos negativos sobre nós mesmos. Como diz o escritor e mitólogo Joseph Campbell, “Temos de esquecer a preocupação com o que os outros vão pensar de nós se quisermos estar em harmonia”. Começamos a sentir essa harmonia quando mensagens que anteriormente recebíamos como críticas ou culpa começam a ser vistas como os presentes que são: oportunidades de ajudar as pessoas que estão sofrendo.

### **Uma mensagem difícil se torna uma oportunidade de enriquecer a vida de alguém.**

Se acontecer com frequência desconfiarem de nossas motivações e de nossa sinceridade quando parafraseamos suas palavras, podemos precisar examinar nossas próprias intenções mais de perto. Talvez estejamos repetindo e acionando os recursos da CNV de maneira mecânica, sem manter uma clara consciência de nosso propósito. Podemos nos perguntar, por exemplo, se estamos mais empenhados em aplicar o processo “corretamente” do que em nos ligarmos ao ser humano à nossa frente. Ou talvez, mesmo que estejamos usando a CNV em sua forma, nosso único interesse seja mudar o comportamento da outra pessoa.

### **Parafrasear poupa tempo.**

Algumas pessoas resistem a parafrasear, considerando isso uma perda de tempo. Um subprefeito explicou durante uma sessão prática: “Sou pago para dar fatos e soluções, não para sentar e fazer psicoterapia com cada um que entra em meu escritório”. Esse mesmo subprefeito, porém, estava sendo confrontado por cidadãos indignados, que iam vê-lo com suas preocupações apaixonadas e saíam insatisfeitos por não terem sido escutados. Alguns desses cidadãos mais tarde me confessaram: “Quando você vai ao escritório dele, ele lhe dá um monte de fatos, mas você nunca sabe se ele o escutou primeiro. Quando isso acontece, você começa a não confiar mais nos dados que ele apresenta”. Parafrasear tende a poupar tempo, não a desperdiçá-lo. Estudos de negociações trabalhistas demonstram que o tempo necessário para atingir a solução do conflito é reduzido

à metade quando cada negociador concorda, antes de responder, em repetir precisamente o que o interlocutor anterior disse.

Lembro-me de um homem que no início era cético quanto ao valor da paráfrase. Ele e a esposa estavam participando de um seminário de CNV, numa época em que seu casamento estava sendo afetado por problemas sérios. Durante o seminário, a esposa disse a ele: “Você nunca me escuta”.

“Escuto, sim”, ele respondeu.

“Não, você não escuta”.

Dirigi-me então ao marido: “Receio que você tenha acabado de dar razão a ela. Você não respondeu de uma maneira que a faça saber que você estava escutando o que ela dizia”.

Ele ficou intrigado com o que eu estava querendo dizer, de modo que pedi permissão para interpretar o papel dele (permissão esta que deu de bom grado, já que não estava tendo muito sucesso naquilo). Sua esposa e eu tivemos então o seguinte diálogo:

ESPOSA

Você nunca  
me escuta.

*(no papel  
do marido)*

Parece que  
você está  
terrivelmente  
frustrada

EU

porque  
gostaria de

# sentir um ligação maior entre nós quando conversamos

A mulher se debulhou em lágrimas quando finalmente recebeu essa confirmação de que ela tinha sido compreendida. Virei-me para o marido e expliquei: “Acredito que isso seja o que ela vem dizendo a você que precisa, um retorno de seus sentimentos e necessidades como uma confirmação de que ela foi ouvida”. O marido pareceu pasmo. “Isso é tudo o que ela queria?”, ele perguntou, não acreditando que algo tão simples pudesse ter tido impacto tão grande na esposa.

Pouco tempo depois, ele pôde experimentar em primeira mão essa satisfação, quando a esposa lhe repetiu uma frase que ele tinha dito com grande intensidade emocional. Saboreando a paráfrase da esposa, ele olhou para mim e declarou: “É válido”.

É uma experiência pungente receber uma prova concreta de que alguém está conectado a nós com empatia.

## MANTENDO A EMPATIA

Recomendo permitir que os outros tenham ampla oportunidade de se expressar antes de começar a propor soluções ou solicitar ajuda. Quando procedemos depressa demais com relação ao que as pessoas estão nos pedindo, podemos não transmitir interesse genuíno por seus sentimentos e necessidades; em vez disso, as pessoas podem ter a impressão de que estamos com pressa de nos livrarmos delas ou de dar uma solução paliativa a seu problema. Além disso, uma mensagem inicial é muitas vezes como a ponta de um *iceberg*: ela pode ser seguida de sentimentos ainda não expressos, mas relacionados — e, não raro, mais poderosos. Mantendo nossa atenção concentrada no que está acontecendo dentro dos outros, oferecemos a eles uma chance de explorar e expressar seu eu interior com profundidade. Nós interromperíamos esse fluxo se desviássemos nossa atenção muito rapidamente para seu pedido ou para nosso próprio desejo

de nos expressarmos.

**Permanecendo em empatia, permitimos que nossos interlocutores atinjam níveis mais profundos de si mesmos.**

Suponha que uma mãe nos procure, dizendo: “Meu filho está impossível. Não importa o que eu lhe diga para fazer, ele não escuta”. Poderíamos demonstrar o que ouvimos dos seus sentimentos e necessidades, dizendo: “Parece que você está desesperada e gostaria de encontrar algum modo de se comunicar com seu filho”. Uma paráfrase como essa freqüentemente encoraja a pessoa a olhar para dentro de si. Se verbalizamos adequadamente seu sentimento, a mãe poderia abordar outros sentimentos: “Talvez seja minha culpa. Estou sempre gritando com ele”. Como ouvintes, poderíamos continuar a acompanhar os sentimentos e necessidades que estão sendo expressos e dizer, por exemplo: “Você está se sentindo culpada porque às vezes gostaria de ter sido mais compreensiva do que tem sido com ele?” Se a mãe continuar a se sentir compreendida em função de nossas repetições, ela poderá avançar ainda mais para dentro de seus sentimentos e declarar: “Sou um fracasso como mãe”. Continuamos a acompanhar os sentimentos e necessidades que estão sendo expressos: “Então, você está se sentindo desestimulada e gostaria de se relacionar de forma diferente com ele?” Persistimos nesse modo até que a pessoa tenha esgotado todos os seus sentimentos com relação a esse assunto.

**Sabemos que a pessoa que fala recebeu empatia quando: (a) há um alívio de tensão ou (b) o fluxo de suas palavras chega ao fim.**

Que evidências podemos ter de que entramos adequadamente em empatia com a outra pessoa? Em primeiro lugar, quando alguém percebe que tudo que está acontecendo dentro de si recebeu plena compreensão empática, sente-se aliviado. Podemos tomar consciência desse fenômeno ao percebermos um correspondente alívio da tensão em nosso corpo. Um segundo sinal, ainda mais óbvio, é que a pessoa pára de falar. Se não temos certeza de ter dedicado tempo suficiente ao processo, podemos perguntar: “Há algo mais que você gostaria de dizer?”

**QUANDO A DOR BLOQUEIA NOSSA CAPACIDADE DE OFERECER EMPATIA**

**Precisamos de empatia para podermos dar empatia.**

É impossível dar algo a alguém se nós próprios não o temos. Da mesma forma, se não temos a capacidade ou a disposição de oferecer empatia, apesar

de nossos esforços, isso é geralmente um sinal de que estamos carentes demais de empatia para podermos oferecê-la aos outros. Às vezes, se reconhecermos abertamente que nosso próprio sofrimento está nos impedindo de responder com empatia, a outra pessoa pode chegar até nós com a empatia de que precisamos.

Em outras ocasiões, pode ser necessário nos equiparmos com alguma empatia emergencial de “primeiros socorros”, prestando atenção no que está acontecendo conosco, com a mesma qualidade de presença e atenção que oferecemos aos outros. Certa vez, o ex-secretário-geral das Nações Unidas, Dag Hammarskjöld, disse: “Quanto mais fielmente você escutar a voz dentro de você, melhor escutará o que está acontecendo do lado de fora”. Se nos treinamos para sentir empatia por nós mesmos, freqüentemente experimentamos uma liberação natural de energia que, em poucos segundos, nos permite estar presentes para o outro. Se isso não acontecer, porém, teremos algumas outras opções.

Poderemos gritar — de forma não-violenta. Lembro-me de passar três dias fazendo mediações entre duas gangues cujos membros estavam se matando uns aos outros. Uma delas se chamava “Os Egípcios Negros”; a outra, “Departamento de Polícia de East Saint Louis”. O placar estava em dois a um — um total de três mortos em um mês. Depois de três dias tensos tentando reunir esses grupos para se ouvirem e resolverem suas diferenças, eu estava dirigindo para casa e pensando que nunca mais queria estar no meio de um conflito pelo resto de minha vida.

A primeira coisa que vi quando entrei pela porta dos fundos foi meus filhos se agarrando numa briga. Eu não tinha energia para lhes oferecer empatia, então gritei de forma não-violenta: “Ei, estou numa situação de muito sofrimento! Neste momento, eu realmente *não quero* ter de lidar com a briga de vocês! Só quero um pouco de paz e sossego!” Meu filho mais velho, na época com 9 anos, parou de brigar, olhou para mim e perguntou: “Você quer conversar sobre isso?” Descobri que, se formos capazes de falar de nosso sofrimento sem máscaras e sem culpar ninguém, até outras pessoas que também estão sofrendo às vezes são capazes de escutar nossas necessidades. É claro que eu não ia querer gritar “Qual é o problema com vocês? Vocês não sabem se comportar melhor? Acabei de chegar em casa depois de um dia duro!” — nem tampouco insinuar de forma alguma que a culpa era do comportamento deles. Posso gritar de forma não-violenta chamando a atenção para minhas próprias necessidades desesperadas e meu sofrimento naquele momento.

Entretanto, se a outra parte também estiver passando por tal intensidade de sentimentos e não conseguir nem nos escutar nem nos deixar em paz, o terceiro recurso é nos removermos fisicamente da situação. Damos a nós mesmos o tempo e a oportunidade de conseguir a empatia necessária para voltar com outro estado de espírito.

## RESUMO

A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivenciando. Em vez de oferecermos empatia, muitas vezes sentimos uma forte urgência de dar conselhos ou encorajamento e de explicar nossa própria posição ou nossos sentimentos. Entretanto, a empatia requer que esvaziemos nossa mente e escutemos os outros com a totalidade de nosso ser.

Na CNV, não importa quais palavras os outros usem para se expressar, simplesmente prestamos atenção em suas observações, sentimentos, necessidades e pedidos. Podemos então desejar repetir o que ouvimos, parafraseando o que compreendemos. Permanecemos assim em empatia, permitindo que os outros tenham ampla oportunidade de se expressar antes de começar a propor soluções ou pedir por amparo.

Precisamos sentir empatia para dar empatia. Quando percebemos que estamos sendo defensivos ou incapazes de oferecer empatia, precisamos (a) parar, respirar, sentir empatia por nós mesmos, ou (b) gritar de modo não-violento ou (c) dar-nos um tempo.



**A CNV em ação** Uma esposa se conecta ao marido agonizante.

Um paciente acabou de ser diagnosticado num estágio adiantado de câncer do pulmão. A cena a seguir, em sua casa, envolve uma enfermeira visitante, o paciente e sua esposa, e representa uma última oportunidade para que ele se conecte emocionalmente à esposa e discuta sua morte antes de ser internado no hospital. A esposa começa a conversa com a enfermeira, reclamando sobre a fisioterapeuta que fazia parte da equipe de cuidados domésticos designada para cuidar de seu marido.

**ESPOSA**

El:  
fisiot  
(es  
com

ENFERMEIRA

*que  
está  
desej  
está  
e qu  
outra  
nos  
com :*

ESPOSA

*El:  
nada.  
parar  
quand  
acele  
(co  
a e  
senti  
neces*

ENFERMEIRA

*mulh*  
porqu  
quer  
maric  
e ter  
que  
fortal  
fisiot  
não f

ESPOSA

*(cc*  
*choro*  
estou  
medc

ENFERMEIRA

Vo  
medc  
lo?

Si



ESPOSA

estivo  
por  
tempo

(es  
outra  
sentiu  
trás

ENFERMEIRA

Você  
preoc  
com  
sentiu  
morre

Eu  
simp  
não  
imag

ESPOSA

vou

ENFERMEIRA

ESPOSA

ele.  
estev  
lado  
ampa  
Sem  
En  
fica  
quanc  
viver  
Pa  
há m  
senã  
tudo  
sabe  
filha  
comi  
Pa

ENFERMEIRA

você  
frustr  
você  
sua f  
gosta  
tido  
difer  
ela.

ESPOSA

Eu  
ter ti  
é um  
egoís  
sei p  
dei  
de te  
que  
isso :

## ENFERMEIRA

Es  
parec  
você  
com  
de  
desaj  
porqu  
ter 1  
da  
durar  
de se  
Si  
tão  
Não  
vou  
sobre  
isso

## ESPOSA

Não  
ningu  
mesm  
conv  
exce  
aqui.  
Nem  
fala  
Olhe  
*(O*  
*conti*  
*e*  
Ele  
nada  
Vo  
triste  
que

ENFERMEIRA

pude  
um  
sentir  
ligad

Si

*uma*  
*depo*  
*pedic*

ESPOSA

Conv  
ele c  
você  
comi

(de

*comp*  
*clara*  
*neces*  
*está*

# ENFERMEIRA

*expre*  
*trás*  
*da m*  
está  
que  
escut  
mane  
ajude  
expre  
está s

Si  
exata  
Quer  
sinta  
para  
quero  
que

sentin  
(Usa  
palpi  
enfer  
mulh  
conso  
prim  
conso  
que  
depo  
enco  
palav  
artic  
é un  
chav  
vezes  
para  
ident



## ESPOSA

*elas  
numa  
muito  
possu  
que r  
Vem  
pedic  
“con  
ele a  
você  
comi,  
um p  
dá  
pesso  
cond  
ajuda  
enfer  
agora*

*de  
mane  
sabe  
harm  
os  
mulh  
alter  
atmo  
quar  
enfer  
mulh  
“trat  
junta  
amb  
comp  
(vi  
para*

ENFERMEIRA

Com  
sente  
ouve  
espos  
disse

MARIDO

Eu  
a am

ENFERMEIRA

Vo  
conte  
uma  
oport  
conve  
ela se

MARIDO

Si  
preci  
conve  
isso.

# ENFERMEIRA

Vo  
dispo  
com  
respe  
cânc

(a)  
*silên*  
muit  
palav  
*mal*  
com  
usada  
desci  
sent  
quan  
pesso  
não c

MARIDO

ident  
emoç  
espec  
estão  
Expr  
sentin  
preci  
ajuda  
estab  
conex  
emoc  
ele  
busca  
espos  
(er  
o a  
mais

ENFERMEIRA

MARIDO

ENFERMEIRA

Você  
de m  
Nã  
medc  
*com*  
*incor*  
*enfer*  
*atraç*  
*fluxo*  
*de di*  
Vo  
raiva  
(*Por*  
*pacie*  
*capa.*  
*verba*  
*expei*

MARIDO

ENFERMEIRA

*inter  
facili  
enfer  
conti  
dar  
proce*

Nã  
não.

*(ne  
depo  
palpi  
inco  
decic  
expre  
 próp  
senti  
Bem,*

MARIDO

ENFERMEIRA

estou  
quant  
você  
sentiu  
imag  
pode  
conta

Ac  
estou  
em c  
se c  
mim.

Al  
preoc  
que  
difici  
viver



## MARIDO

você!

Sim

preoc

que

minha

(co

*de qu*

*termi*

*muito*

*agarr*

*por*

*preoc*

*com*

*estãc*

*para*

*pacie*

*muito*

ENFERMEIRA

*preciso  
uma  
que  
queria  
conseguir  
aceitar  
morte  
se pe  
embora  
gosta  
como  
se se  
você*

MARIDO

*Sim*

Nesse ponto, a esposa se junta à conversa. Ainda na presença da enfermeira, os dois começam a se expressar abertamente um ao outro. Nesse diálogo, a esposa começa com uma reclamação sobre a fisioterapeuta. Porém, depois de uma conversa na qual ela se sente recebida com empatia, é capaz de estabelecer que o que realmente busca é uma conexão mais profunda com o marido durante esse momento crítico da vida.



## Exercício 5

### DIFERENCIANDO RECEBER COM EMPATIA DE RECEBER SEM EMPATIA

Se você gostaria de fazer um exercício para verificar se nos comunicamos adequadamente a respeito da empatia, faça um círculo ao redor do número em frente de cada diálogo abaixo em que a pessoa B está respondendo com empatia ao que está acontecendo com a pessoa A.

1. Pessoa A: Como eu pude fazer algo tão estúpido?  
Pessoa B: Ninguém é perfeito; você está sendo muito duro consigo mesmo.
2. Pessoa A: Se você me perguntar, acho que devíamos mandar todos esses imigrantes de volta ao lugar de onde vieram.  
Pessoa B: Você realmente acha que isso resolveria alguma coisa?
3. Pessoa A: Você não é Deus!  
Pessoa B: Você está se sentindo frustrado porque gostaria que eu admitisse que há outras maneiras de interpretar esse assunto?
4. Pessoa A: Você acha muito natural que eu faça tudo para você. Fico imaginando o que você faria sem mim.  
Pessoa B: Isso não é verdade! Eu valorizo o que você faz por mim.
5. Pessoa A: Como você pôde me dizer uma coisa dessas?  
Pessoa B: Você está magoado porque eu disse aquilo?
6. Pessoa A: Estou furiosa com meu marido. Ele nunca está por perto quando preciso dele.  
Pessoa B: Você acha que ele deveria estar mais próximo do que costuma estar?
7. Pessoa A: Detesto quando engordo.  
Pessoa B: Talvez fazer umas corridas ajudasse.
8. Pessoa A: Estou uma pilha de nervos com o planejamento do casamento de minha filha. A família do noivo não está ajudando.

Quase todos os dias eles mudam de idéia sobre que tipo de casamento querem.

Pessoa B: Então você está nervosa com os preparativos e gostaria que a família do futuro genro tivesse mais consciência das complicações que a indecisão deles causa para você?

9. Pessoa A: Quando meus parentes aparecem sem avisar com antecedência, sinto-me invadida. Isso me lembra como meus pais costumavam não levar em conta minhas necessidades e planejavam coisas para mim.

Pessoa B: Sei como você se sente. Eu costumava me sentir assim também.

10. Pessoa A: Estou decepcionado com seu desempenho. Eu queria que seu departamento tivesse dobrado sua produção no mês passado.

Pessoa B: Compreendo que você esteja decepcionado, mas tivemos muitas faltas por motivo de doença.

#### AQUI ESTÃO MINHAS RESPOSTAS PARA O EXERCÍCIO 5:

1. Não circulei esse número, porque entendo a pessoa B oferecendo encorajamento, e não recebendo com empatia o que a pessoa A está expressando.
2. Vejo a pessoa B tentando educar a pessoa A, em vez de receber com empatia o que esta está expressando.
3. Se você circulou esse número, concordamos. Vejo a pessoa B recebendo com empatia o que a pessoa A está expressando.
4. Vejo a pessoa B discordando e se defendendo, e não recebendo com empatia o que está acontecendo com a pessoa A.
5. Vejo a pessoa B assumindo a responsabilidade pelos sentimentos da pessoa A, e não recebendo com empatia o que está acontecendo com esta. A pessoa B poderia ter dito: “Você está magoado porque queria que eu tivesse concordado em fazer o que você me pediu?”
6. Se você circulou esse número, concordamos em parte. Vejo a pessoa B receptiva aos pensamentos da pessoa A. No entanto, acredito que nos conectamos mais profundamente quando recebemos os sentimentos e necessidades que estão sendo expressos em vez dos pensamentos. Assim, eu teria preferido que a pessoa B tivesse dito: “Então você está furiosa porque gostaria que ele estivesse por perto mais vezes do que costuma estar?”
7. Vejo a pessoa B aconselhando a pessoa A, e não recebendo com empatia o que está acontecendo com ela.
8. Se você circundou esse número, estamos de acordo. Vejo a pessoa B

recebendo com empatia o que a pessoa A está expressando.

9. Em minha opinião, a pessoa B presumiu que compreendeu o que a pessoa A disse e está falando sobre seus próprios sentimentos. Ela não está recebendo com empatia o que está acontecendo com a pessoa A.
10. Vejo que a pessoa B começa a se concentrar nos sentimentos da pessoa A, mas em seguida passa a se explicar.



## 8. O poder da empatia



### EMPATIA QUE CURA

**A empatia nos permite “perceber nosso mundo de uma maneira nova e ir em frente”.**

Carl Rogers descreveu o impacto da empatia em quem a recebe: “Quando [...] alguém realmente o escuta sem julgá-lo, sem tentar assumir a responsabilidade por você, sem tentar moldá-lo, é muito bom. [...] Quando sinto que fui ouvido e escutado, consigo perceber meu mundo de uma maneira nova e ir em frente. É espantoso como problemas que parecem insolúveis se tornam solúveis quando alguém escuta. Como confusões que parecem irremediáveis viram riachos relativamente claros correndo, quando se é escutado”.

Uma de minhas histórias favoritas sobre a empatia veio da diretora de uma escola inovadora. Ela voltou do almoço um dia e encontrou Milly, uma aluna do ensino básico, sentada em seu escritório e parecendo arrasada, esperando para vê-la. A diretora se sentou junto a Milly, que começou: “Sra. Anderson, a senhora já teve uma semana em que tudo que faz magoa alguém, mas a senhora nunca quis magoar ninguém de forma nenhuma?”

**“Não apenas nada...”**

“Sim”, respondeu a diretora. “Acho que compreendo”. Milly então passou a descrever sua semana. “Eu já estava um pouco atrasada para uma reunião muito importante”, continuou a diretora, “ainda estava com meu casaco, e ansiosa para não deixar uma sala cheia de gente me esperando. Então, perguntei: ‘Milly, o que posso fazer por você?’ Milly se aproximou, agarrou meus ombros com as mãos, olhou-me bem nos olhos e disse com muita firmeza: ‘Sra. Anderson, não quero que a senhora *faça* nada; só quero que me escute’”.

“Aquele foi um dos momentos de aprendizado mais significativos de minha vida — e ensinado por uma criança —, por isso pensei: ‘Não importa a sala cheia de adultos esperando por mim!’ Milly e eu passamos para um banco que nos dava mais privacidade e nos sentamos, com meu braço ao redor de seus ombros, sua cabeça em meu peito, e seu braço em volta de minha cintura, e falou até se

dar por satisfeita. E sabe de uma coisa? Não demorou tanto tempo assim.”

Um dos aspectos mais gratificantes de meu trabalho é ouvir como as pessoas usaram a CNV para fortalecer sua capacidade de se conectar com empatia aos outros. Minha amiga Laurence, que mora na Suíça, descreveu como ficou aborrecida quando o filho de 6 anos saiu correndo enraivecido enquanto ela ainda falava com ele. Isabelle, sua filha de 10 anos, que a havia acompanhado a um seminário recente de CNV, observou: “Então você está com muita raiva, mamãe. Você gostaria que ele conversasse quando está com raiva, e não que fosse embora correndo”. Laurence ficou maravilhada de como, ao ouvir as palavras de Isabelle, ela sentiu uma imediata diminuição da tensão e, mais tarde, conseguiu ser mais compreensiva com o filho, quando ele voltou.

Um professor de faculdade descreveu como o relacionamento entre alunos e professores fora afetado quando vários membros do corpo docente aprenderam a ouvir com empatia e a se expressar de forma mais vulnerável e honesta. “Os estudantes se abriram cada vez mais e nos contaram a respeito de vários problemas pessoais que estavam interferindo em seus estudos. Quanto mais eles falavam a respeito disso, mais trabalhos eles conseguiam terminar. Embora escutá-los dessa forma nos tomasse um bocado de tempo, ficamos contentes em passá-lo dessa maneira. Infelizmente, o diretor se aborreceu; ele disse que não éramos terapeutas e deveríamos passar mais tempo ensinando e menos tempo conversando com os alunos.”

Quando perguntei como os docentes haviam lidado com isso, o professor respondeu: “Tivemos empatia com a preocupação do diretor. Percebemos que ele ficou aborrecido e queria ter certeza de que não estávamos nos envolvendo em coisas com as quais não conseguiríamos lidar. Também percebemos que ele precisava de uma garantia de que o tempo gasto nas conversas não estava roubando tempo de nossas responsabilidades com o ensino. Ele pareceu aliviado pela forma como o escutamos. Continuamos a conversar com os estudantes, porque pudemos ver que quanto mais os escutávamos, melhor eles iam nos estudos”.

### **É mais difícil ter empatia com aqueles que parecem ter mais poder, status ou recursos.**

Quando trabalhamos numa instituição estruturada hierarquicamente, há uma tendência a ouvir ordens e julgamentos daqueles que estão acima de nós na hierarquia. Embora possamos facilmente ter empatia com nossos colegas e com aqueles em posição de menor poder, podemos nos perceber sendo defensivos ou nos justificando, em vez de termos empatia, na presença daqueles que identificamos como nossos “superiores”. Foi por isso que fiquei particularmente satisfeito ao saber que aqueles professores haviam se lembrado de estabelecer uma conexão empática com seu diretor, tanto quanto com seus alunos.



## EMPATIA E A CAPACIDADE DE SER VULNERÁVEL

### **Quanto mais temos empatia pela outra pessoa, mais seguros nos sentimos.**

Por sermos convocados a revelar nossos pensamentos e necessidades mais profundos, às vezes podemos achar desafiador nos expressarmos em CNV. Entretanto, essa expressão fica mais fácil depois que entramos em empatia com os outros, porque teremos então tocado sua humanidade e percebido as qualidades que compartilhamos. Quanto mais nos conectamos com os sentimentos e necessidades por trás das palavras das outras pessoas, menos assustador se torna nos abriremos para elas. Com frequência, as situações em que somos mais relutantes em expressar vulnerabilidade são aquelas em que desejamos manter uma “imagem durona”, por medo de perdermos a autoridade ou o controle.

Uma vez mostrei minha vulnerabilidade a alguns membros de uma gangue de rua de Cleveland, ao reconhecer a mágoa que estava sentindo e meu desejo de ser tratado com mais respeito. “Ei, olhem” — um deles observou — “ele está magoado; coitadinho!” — e então todos os colegas começaram a rir em coro. Aqui, outra vez, eu podia interpretá-los como se aproveitando de minha vulnerabilidade (opção 2 — culpar os outros) ou entrar em empatia com os sentimentos e necessidades por trás de seu comportamento (opção 4).

Se, no entanto, eu tiver uma imagem de que estou sendo humilhado e que estão se aproveitando de mim, posso me sentir ferido, irritado ou amedrontado demais para poder entrar em empatia. Num momento desses, eu precisaria me retirar fisicamente para oferecer a mim mesmo alguma empatia, ou obtê-la de uma fonte confiável. Depois de descobrir as necessidades que haviam sido despertadas em mim de forma tão poderosa e tendo sido acolhido com empatia, eu estaria então pronto para retornar e oferecer minha empatia ao outro lado. Em situações de sofrimento, recomendo primeiro obter a empatia necessária para ir além dos pensamentos que ocupam nossas cabeças, de modo que nossas necessidades mais profundas sejam reconhecidas.

Quando escutei atentamente a observação do membro da gangue — “Ei, olhem, ele está magoado. Coitadinho!” — e o riso que se seguiu, senti que ele e os amigos estavam contrariados e não queriam se submeter a manipulações e culpa. Eles podiam estar reagindo a pessoas que no passado usaram frases como “isso me magoou” para demonstrar desaprovação. Já que eu não confirmei isso com eles em voz alta, eu não tinha como saber se meu palpite estava de fato correto. Entretanto, bastou concentrar minha atenção ali para impedir que eu tomasse aquilo como pessoal ou ficasse com raiva. Em vez de julgá-los por me ridicularizarem ou me tratarem desrespeitosamente, concentrei-me em escutar o sofrimento e as necessidades por trás daquele comportamento.

“Ei”, disparou um deles, “o que você está nos dando é um monte de bobagens! Suponha que haja membros de uma outra gangue aqui, eles tenham armas e você não. Você diz para simplesmente ficarmos parados e *conversarmos* com eles? Que besteira!”

Então todos começaram a rir de novo, e mais uma vez eu dirigi minha atenção a seus sentimentos e necessidades: “Então parece que vocês estão realmente fartos de aprender coisas que não têm nenhuma relevância nessas situações?”

“É, e se você morasse neste bairro, *saberia* que isso é um monte de bobagens.”

“Então vocês precisam ter certeza de que alguém que lhes ensine alguma coisa tenha conhecimento do seu bairro?”

“É isso mesmo. Alguns daqueles caras detonariam você antes que pudesse soltar duas palavras de sua boca!”

“E você precisa ter certeza de que alguém que tenta lhes ensinar algo compreenda os perigos que existem aqui?” Continuei a escutá-los dessa maneira, às vezes verbalizando o que eu ouvira, às vezes não. Isso continuou por 45 minutos, e então percebi uma mudança: eles sentiram que eu os estava realmente compreendendo. Um conselheiro do programa notou a mudança e perguntou a eles em voz alta: “O que vocês acham desse homem?” O rapaz que me causara mais dificuldades respondeu: “Ele é o melhor palestrante que já tivemos”.

### **Nós “dizemos muita coisa” ao escutarmos os sentimentos e necessidades das outras pessoas.**

Espantado, o conselheiro se virou para mim e sussurrou: “Mas você não disse nada!” Na verdade, eu havia dito muita coisa, ao demonstrar que não havia nada que eles jogassem em cima de mim que não pudesse ser traduzido em sentimentos e necessidades humanos e universais.

## **USANDO A EMPATIA PARA AFASTAR O PERIGO**

A capacidade de oferecer empatia a pessoas em situações tensas pode afastar o risco potencial de violência.

Uma professora no decadente centro urbano de Saint Louis relatou um incidente em que ela ficou deliberadamente depois da aula para ajudar um aluno, embora os outros professores a tivessem alertado para deixar o edifício no final das aulas para sua própria segurança. Um estranho entrou em sua sala, onde aconteceu o seguinte diálogo:

RAPAZ

Ti  
roupa  
(ne  
que  
estav  
treme

PROFESSORA

Estou  
perce  
que  
muito  
assus  
para

RAPAZ

Vo  
ouviu  
tire a

Si  
você

PROFESSORA

realn  
irrita  
neste  
mom  
quer  
faça  
você

RAPAZ

Iss  
mesn  
você  
mach  
não f

Ge  
que v  
disse  
há  
outra

PROFESSORA

mane  
atend  
suas  
neces  
que  
mach

RAPAZ

Eu  
para  
roupa

Es  
perce  
quant  
quer  
Ao  
tempo  
que  
saiba

PROFESSORA

estou  
senti  
péssi  
assus  
com  
ficari  
se  
fosse  
embc  
me fe  
Me  
sua b

RAPAZ

A professora deu sua bolsa ao estranho, aliviada por não ser estuprada. Mais tarde descreveu como, a cada vez que ela oferecia sua empatia ao rapaz, ela podia senti-lo menos determinado a prosseguir com o estupro.

Um oficial da policia metropolitana que participava certa vez de um curso de acompanhamento em CNV fez este relato:



*Estou muito feliz por você nos ter feito praticar a empatia com pessoas irritadas, da última vez. Apenas alguns dias depois de nossa aula, fui prender alguém num conjunto habitacional. Quando eu o trouxe para fora, meu carro*

*foi cercado por cerca de sessenta pessoas gritando coisas como: “Solte-o! Ele não fez nada! Vocês da polícia são um bando de porcos racistas!” Embora eu estivesse cético de que a empatia pudesse ajudar, eu não tinha muitas outras opções. Então, disse os sentimentos que estavam chegando a mim, coisas como: “Então vocês não confiam em meus motivos para prender este homem? Vocês acham que tem a ver com a raça?” Depois de vários minutos continuando a dar voz a seus sentimentos, o grupo ficou menos hostil. No final, eles abriram caminho para que eu chegasse até meu carro.*



Finalmente, eu gostaria de ilustrar como uma moça usou a empatia para evitar a violência durante seu plantão noturno num centro de desintoxicação de drogas em Toronto. A moça contou essa história durante o segundo seminário de CNV a que compareceu. Uma noite, às onze horas, algumas semanas depois do primeiro treinamento dela em CNV, um homem que obviamente estivera tomando drogas entrou e exigiu um quarto. A moça começou a explicar que todos os quartos haviam sido ocupados aquela noite. Ela estava para dar ao homem o endereço de outro centro de desintoxicação quando ele a derrubou no chão. “Quando dei por mim, ele estava sentado sobre meu peito, segurando uma faca junto à minha garganta e gritando: ‘Sua p..., não minta para mim! Você tem um quarto, sim!’”

Ela então começou a aplicar o que tinha aprendido, ouvindo os sentimentos e as necessidades do homem.

“Você se lembrou de fazer isso naquelas condições?”, perguntei, impressionado.

“Que escolha eu tinha? O desespero às vezes nos torna bons comunicadores! Sabe, Marshall, aquela recomendação que você nos fez no seminário realmente me ajudou. Na verdade, acho que ela salvou minha vida.”

“Que recomendação?”

### **Ofereça sua empatia, em vez de falar ‘mas...’ para uma pessoa com raiva.**

“Lembra quando você disse para nunca dizer *mas...* a uma pessoa com raiva? Eu estava pronta para começar a discutir com ele; eu estava prestes a dizer: ‘Mas eu não tenho quarto!’; aí me lembrei de sua recomendação. Eu realmente a gravei porque, na semana anterior, eu estava discutindo com minha mãe, e ela me disse: ‘Cada vez que você responde *mas* a tudo o que eu falo, tenho vontade de matar você!’ Imagine, se minha própria mãe ficava com raiva suficiente para querer me matar por falar aquela palavra, o que aquele homem teria feito? Se eu houvesse dito: ‘Mas eu não tenho quarto!’, quando ele gritou

comigo, não tenho dúvida de que ele teria cortado minha garganta. Então, em vez disso, respirei fundo e disse: 'Parece que você está realmente com raiva e quer ter um quarto'. Ele respondeu gritando: 'Posso ser viciado, mas, por Deus, mereço respeito! Estou cansado de ninguém me respeitar. Meus pais não me respeitam. Eu vou ser respeitado!' Concentrei-me em seus pensamentos e necessidades e disse: 'Você está farto de não obter o respeito que deseja?'

"Por quanto tempo continuou essa conversa?", perguntei.

"Ah, mais uns 35 minutos", ela respondeu.

"Isso deve ter sido apavorante".

### **Quando escutamos os sentimentos e necessidades das pessoas, paramos de vê-las como monstros.**

"Não, não depois das primeiras interações, porque aí ficou evidente outra coisa que aprendemos aqui. Quando me concentrei em escutar seus sentimentos e necessidades, parei de vê-lo como um monstro. Pude ver, exatamente como você disse, que as pessoas que parecem ser monstros são apenas seres humanos cuja linguagem e comportamento às vezes nos impedem de perceber sua natureza humana. Quanto mais eu conseguia concentrar minha atenção em seus sentimentos e necessidades, mais eu o via como uma pessoa desesperada cujas necessidades não estavam sendo atendidas. Tornei-me confiante de que se eu mantivesse minha atenção nisso, eu não seria ferida. Depois que ele recebeu a empatia de que precisava, saiu de cima de mim, pôs de lado a faca e eu o ajudei a encontrar um quarto em outro centro."

Maravilhado por ela ter aprendido a responder com empatia numa situação tão extrema, perguntei, curioso: "O que você está fazendo de novo aqui? Parece que você já dominou a CNV e deveria estar ensinando aos outros o que aprendeu".

"É que agora preciso que você me ajude com uma coisa difícil", ela disse.

"Estou quase com medo de perguntar. O que poderia ser mais difícil do que aquilo?"

### **Pode ser difícil ter empatia com aqueles que estão mais próximos de nós.**

"Preciso que você me ajude com minha mãe. Apesar de todo o *insight* que tive com aquele fenômeno do *mas...*, sabe o que aconteceu? No jantar da noite seguinte, quando contei à minha mãe o que tinha acontecido com aquele homem, ela disse: 'Você vai fazer seu pai e eu termos um infarto se ficar nesse emprego. Você simplesmente tem de encontrar outro trabalho!' Então, adivinhe o que eu respondi? '*Mas, mãe, é minha vida!*'"

Eu não poderia ter pedido um exemplo mais poderoso de quanto pode ser difícil responder com empatia aos membros de nossa própria família!



## EMPATIA AO OUVIRMOS UM “NÃO!” DE ALGUÉM

### **Ter empatia com o não de alguém nos protege de tomá-lo como pessoal.**

Devido à nossa tendência a entender como rejeição quando alguém diz “Não!” ou “Não quero fazer isso!”, é importante que sejamos capazes de ter empatia com essas mensagens. Se as tomarmos como pessoais, podemos nos sentir magoados sem compreender o que realmente está acontecendo dentro da outra pessoa. Entretanto, quando trazemos à luz da consciência os sentimentos e necessidades por trás do *não* de alguém, temos clareza do que essa pessoa está querendo e que a impede de responder da forma como gostaríamos.

Uma vez, durante o intervalo de um seminário, convidei uma mulher a se juntar a mim e a outros participantes para tomarmos um sorvete nas redondezas. “Não!”, ela respondeu bruscamente. O tom de sua voz me levou a interpretar sua resposta como uma rejeição, até que me lembrei de escutar os sentimentos e necessidades que ela poderia estar expressando através de seu *não*. Eu disse: “Tenho a impressão de que você está com raiva. É isso mesmo?”

“Não”, ela respondeu. “É só que eu não quero ser corrigida toda vez que abro a boca.”

Pensei então que ela estava com medo, e não com raiva. Confirmei isso perguntando: “Então você está receosa e quer se proteger de estar numa situação em que você possa ser julgada pelo modo que se comunica?”

“Sim”, ela afirmou. “Posso me imaginar sentada com vocês na sorveteria e você prestando atenção em tudo o que digo.”

Descobri então que a maneira pela qual eu estivera dando retorno aos participantes do seminário tinha sido assustadora para ela. Minha empatia por sua mensagem tornara seu *não* inofensivo para mim: escutei seu desejo de não querer receber esse tipo de retorno em público. Garanti-lhe que não avaliaria sua comunicação em público e depois discuti com ela maneiras de dar meu retorno de modo a deixá-la segura. E, sim, ela acompanhou o grupo para o sorvete.

## EMPATIA PARA REANIMAR UMA CONVERSA MORNA

Todos nós já nos vimos no meio de conversas mornas. Talvez estejamos num evento social, ouvindo as palavras sem sentir nenhuma conexão com quem fala. Ou talvez estejamos escutando um *babbleonian\**, termo jocoso criado por meu amigo Kelly Bryson para designar alguém que desperta em seus ouvintes o medo de uma conversa interminável. A vitalidade se esvai da conversa quando perdemos a conexão com os sentimentos e necessidades que ocasionaram as palavras de quem fala, e com as solicitações associadas a essas necessidades.

Isso é comum quando as pessoas conversam sem ter consciência do que estão sentindo, necessitando ou pedindo. Em vez de nos envolvermos numa troca de energia vital com outros seres humanos, percebemos que nos tornamos cestas de lixo para suas palavras.

Como e quando interromper uma conversa morta e trazê-la de volta à vida? Sugiro que o melhor momento para interromper é quando ouvimos uma palavra a mais do que desejaríamos. Quanto mais esperamos, mais difícil fica ser educado quando decidimos intervir. Nossa intenção ao interromper não é dominar a conversa, mas ajudar quem fala a se conectar com a energia vital por trás das palavras que estão sendo ditas.

### **Como trazer uma conversa de volta à vida? Interrompendo-a com empatia.**

Fazemos isso sintonizando os possíveis sentimentos e necessidades. Assim, se uma tia está repetindo a história de como vinte anos atrás o marido a abandonou com dois filhos pequenos, podemos interromper dizendo: “Então, tia, parece que a senhora ainda está magoada e gostaria de ter sido tratada de modo mais justo”. As pessoas não têm consciência de que frequentemente é de empatia que elas precisam. Elas também não percebem que é mais provável que elas recebam essa empatia se expressarem os sentimentos e necessidades que estão vivos dentro delas, em vez de recontarem histórias de injustiças e dificuldades passadas.

Outro modo de trazer uma conversa de volta à vida é expressar abertamente nosso desejo de nos conectarmos mais profundamente com nosso interlocutor e pedir informações que nos ajudem a estabelecer essa conexão. Uma vez, num coquetel, eu estava no meio de um abundante fluxo de palavras que, entretanto, para mim, estavam parecendo sem vida. “Desculpem-me”, interrompi, dirigindo-me ao grupo de nove outras pessoas no meio do qual eu me encontrava, “estou ficando impaciente porque quero estar mais ligado a vocês, mas nossa conversa não está criando o tipo de conexão que eu gostaria. Eu gostaria de saber se a conversa que estamos tendo está atendendo às suas necessidades, e, se sim, quais dessas necessidades estão sendo atendidas”.

Todas as nove pessoas ficaram olhando para mim como se eu tivesse atirado um rato na poncheira. Felizmente, lembrei-me de escutar os sentimentos e necessidades que estavam sendo expressos através de seu silêncio. “Vocês estão aborrecidos com minha interrupção, porque vocês teriam preferido continuar a conversa?”, perguntei.

Depois de outro silêncio, um dos homens respondeu: “Não, não estou aborrecido. Eu estava pensando sobre o que você perguntou. Não, eu não estava gostando da conversa. Na verdade, estava totalmente entediado com ela”.

**O que entedia quem ouve também entedia quem fala.**

Na ocasião, fiquei surpreso ao ouvir essa resposta, porque aquele homem era o que estava falando mais! Agora não estou mais surpreso: desde então, descobri que conversas que são desinteressantes para quem ouve o são igualmente para quem fala.

**As pessoas preferem que os ouvintes as interrompam a fingirem estar escutando.**

Você pode estar tentando imaginar como podemos reunir coragem para interromper alguém no meio de uma frase, tão diretamente. Uma vez realizei uma pesquisa informal, colocando a seguinte questão: “Se você está usando mais palavras do que alguém deseja ouvir, você prefere que essa pessoa finja estar escutando ou que o interrompa?” Das muitas pessoas a quem perguntei isso, quase todas expressaram sua preferência por serem interrompidas. Suas respostas me deram coragem, ao me convencerem de que é um sinal de maior consideração interromper as pessoas do que fingir escutá-las. Todos nós queremos que nossas palavras enriqueçam os outros, e não que sejam um fardo para eles.

## EMPATIA PELO SILÊNCIO

Uma das mensagens pelas quais é mais difícil termos empatia é o silêncio. Isso é especialmente verdadeiro quando nos expressamos de forma vulnerável e precisamos saber como os outros estão reagindo às nossas palavras. Nessas ocasiões, é fácil projetarmos nossos piores medos na falta de resposta e nos esquecermos de nos conectarmos aos sentimentos e necessidades que estão sendo expressos pelo silêncio.

**Tenha empatia pelo silêncio escutando os sentimentos e necessidades por trás dele.**

Uma vez, quando estava trabalhando com a equipe de uma companhia, eu falava sobre alguma coisa profundamente emotiva e comecei a chorar. Quando olhei, recebi uma resposta do diretor da empresa que não me foi fácil receber: silêncio. Ele virou o rosto para longe de mim, o que interpretei como uma expressão de desaprovação. Felizmente, lembrei-me de concentrar minha atenção no que poderia estar acontecendo dentro dele, e disse: “Por sua resposta a meu choro imagino que o senhor o está desaprovando, e preferiria ter um consultor mais no controle de seus sentimentos trabalhando com sua equipe”.

Se ele tivesse respondido “Sim”, eu teria sido capaz de aceitar que tínhamos valores diferentes no que diz respeito a expressar emoções, sem com isso de alguma forma pensar que estava errado por ter expressado minhas emoções

como fiz Mas, em vez de “Sim”, o diretor respondeu: “Não, de jeito nenhum. Eu estava apenas pensando como minha esposa gostaria que eu conseguisse chorar”. Ele continuou e revelou que a esposa, de quem estava se divorciando, sempre reclamara que viver com ele era como viver com uma pedra.

Durante os anos em que trabalhei como psicoterapeuta clínico, uma vez fui contatado pelos pais de uma jovem de 20 anos que estava sob cuidados psiquiátricos e durante vários meses se submetera a medicamentos, internações e eletrochoque. Ela havia ficado muda três meses antes de os pais terem me procurado. Quando eles a trouxeram a meu consultório, ela teve de ser ajudada porque, se fosse deixada por si mesma, não se moveria.

Em meu consultório, ela se encolheu na cadeira, tremendo, os olhos no chão. Tentando me conectar com empatia com os sentimentos e necessidades que estavam sendo expressos através de sua mensagem não-verbal, eu disse: “Percebo que você está assustada e gostaria de ter certeza de que é seguro falar. Isso está correto?”

Ela não demonstrou nenhuma reação. Então, expressei meus próprios sentimentos, dizendo: “Estou muito preocupado com você e gostaria que me dissesse se há alguma coisa que eu possa dizer ou fazer para que você se sinta mais segura”. Ainda não houve nenhuma reação. Pelos quarenta minutos seguintes, continuei a interpretar seus sentimentos e necessidades ou a expressar os meus próprios. Não houve reação visível, nem mesmo o menor sinal de reconhecimento de que eu estava tentando me comunicar com ela. Finalmente, dissilhe que estava cansado e que gostaria que ela retornasse no dia seguinte.


Os dois dias seguintes foram iguais ao primeiro. Continuei a concentrar minha atenção nos sentimentos e necessidades dela, às vezes expressando verbalmente o que compreendia e outras fazendo isso de forma silenciosa. De vez em quando, eu expressava o que estava acontecendo comigo mesmo. Ela ficava sentada tremendo em sua cadeira, sem dizer nada.

No quarto dia, quando ela ainda não havia respondido, aproximei-me e segurei sua mão. Sem saber se minhas palavras estavam comunicando minha preocupação, eu esperava que o contato físico pudesse fazer isso com mais eficácia. Ao primeiro contato, seus músculos ficaram tensos, e ela se encolheu mais ainda em sua cadeira. Eu estava para soltar sua mão quando senti que ela estava cedendo ligeiramente; então, continuei segurando. Depois de alguns instantes, percebi um progressivo relaxamento da parte dela. Segurei sua mão por vários minutos enquanto conversava com ela da mesma forma como tinha feito nos dias anteriores. Ela ainda não disse nada.

Quando chegou no dia seguinte, ela parecia ainda mais tensa do que antes, mas houve uma diferença: ela estendeu uma mão fechada em minha direção, enquanto virava o rosto para longe de mim. Primeiro fiquei confuso com o gesto, mas depois percebi que ela tinha alguma coisa na mão que queria que eu

pegasse. Pegando sua mão na minha, abri seus dedos. Na palma de sua mão estava um bilhete amarrado com a seguinte mensagem: “Por favor, ajude-me a dizer o que tenho por dentro”.

Fiquei extasiado em receber aquele sinal de seu desejo de se comunicar. Depois de mais uma hora de encorajamento, ela finalmente disse uma primeira frase, devagar e com receio. Quando repeti para ela o que a ouvira dizer, ela pareceu aliviada e então continuou a falar, de forma lenta e receosa. Um ano depois, ela me mandou uma cópia dos seguintes trechos de seu diário:



*Saí do hospital, para longe dos eletrochoques e dos remédios fortes. Isso foi mais ou menos em abril. Os três meses depois disso estão completamente em branco em minha mente, assim como os três anos e meio antes de abril.*


*Dizem que depois de ter saído do hospital, passei um tempo em casa sem comer, sem falar, e querendo ficar na cama o tempo todo. Então me encaminharam ao dr. Rosenberg para terapia. Não me lembro muito dos dois ou três meses seguintes, exceto de estar no consultório do dr. Rosenberg e conversar com ele.*

*Eu tinha começado a “acordar” desde aquela primeira sessão com ele. Eu tinha começado a compartilhar com ele coisas que me incomodavam, coisas que eu nunca teria sonhado contar a ninguém. E me lembro de quanto aquilo significou para mim. Era tão difícil falar! Mas o dr. Rosenberg se importava comigo e demonstrava isso, e eu queria conversar com ele. Depois das sessões, eu sempre ficava contente de ter deixado sair alguma coisa. Lembro-me de ter ficado contando os dias, até mesmo as horas, até minha próxima sessão com ele.*

*Também aprendi que encarar a realidade não é de todo mau. Estou percebendo cada vez mais as coisas que preciso enfrentar, coisas que preciso sair e fazer por mim mesma.*

*Isso é assustador. E é muito difícil. E é desanimador que, mesmo que eu tente com muito empenho, ainda possa fracassar de modo tão terrível. Mas a parte boa da realidade é que estou vendo que ela também inclui coisas maravilhosas.*

*No ano que passou, aprendi quanto pode ser maravilhoso compartilhar de mim mesma com as outras pessoas. Acho que na verdade só aprendi uma parte, sobre como é empolgante falar com as pessoas e elas realmente escutarem — e às vezes até mesmo compreenderem de verdade.*



### **A empatia está em nossa capacidade de estarmos presentes.**

Continuo a me espantar com o poder curativo da empatia. Repetidas vezes tenho testemunhado pessoas transcendendo os efeitos paralisantes da dor psicológica, quando elas têm contato suficiente com alguém que as possa escutar com empatia. Como ouvintes, não precisamos de *insights* sobre dinâmica psicológica ou de treinamento em psicoterapia. O que é essencial é nossa capacidade de estarmos presentes em relação ao que realmente está acontecendo dentro da outra pessoa — em relação aos sentimentos e necessidades únicos que uma pessoa está vivendo naquele mesmo instante.

### RESUMO

Nossa capacidade de oferecer empatia pode nos permitir continuar vulneráveis, desarmar situações de violência em potencial, ajudar a ouvir a palavra *não* sem tomá-la como rejeição, reviver uma conversa sem vida e até a escutar os sentimentos e necessidades expressos através do silêncio. Repetidas vezes, as pessoas transcendem os efeitos paralisantes da dor psicológica, quando elas têm suficiente contato com alguém que as possa escutar com empatia.

\* Bryson criou com o verbo preposicionado *babble on* (tagarelar, falar sem parar sem dar chance aos outros de entrar na conversa) o substantivo *babbleonian*, palavra cujo som remete em inglês a *Babylonian* (que, assim como em português, significa “babilônico”).





## 9. Conectando-nos compassivamente com nós mesmos



Que nós nos tornemos a mudança que buscamos no mundo.

MAHATMA GANDHI

### **A utilidade mais importante da CNV pode ser no desenvolvimento da autocompaixão.**

Já vimos como a CNV contribui para nossos relacionamentos com amigos e com a família, no trabalho e na política. Sua aplicação mais decisiva, porém, talvez seja na maneira que tratamos a nós mesmos. Quando internamente somos violentos para com nós mesmos, é difícil ter uma compaixão verdadeira pelos outros.

### LEMBRANDO COMO SOMOS ESPECIAIS

Na peça *Mil palhaços*, de Herb Gardner, o protagonista se recusa a entregar o sobrinho de 12 anos às autoridades do serviço social de menores, declarando: “Quero que ele conheça exatamente a coisa especial que ele é, senão ele não perceberá quando ela começar a ir embora. Quero que ele permaneça desperto e [...] veja [...] as possibilidades mais loucas. Quero que ele saiba que vale a pena fazer de tudo só para dar ao mundo um pequeno pontapé quando se tem essa chance. E quero que ele saiba a razão sutil, fugidia e importante pela qual ele nasceu um ser humano e não uma cadeira”.

Estou extremamente preocupado com o fato de que muitos de nós não temos a consciência da “coisa especial” que somos; esquecemos a “razão sutil, fugidia e importante” que o tio queria tão apaixonadamente que o sobrinho soubesse. Quando conceitos críticos a respeito de nós mesmos impedem que vejamos a beleza que temos dentro de nós, perdemos a conexão com a energia divina que é nossa origem. Condicionados a nos vermos como objetos — e como objetos cheios de falhas —, será surpreendente que muitos de nós acabemos tendo uma relação violenta com nós mesmos?

**Usamos a CNV para nos avaliarmos de maneira que promova crescimento,**

### **em vez de ódio por nós mesmos.**

Uma área importante na qual essa violência pode ser substituída pela compaixão é na auto-avaliação que fazemos a cada momento. Como desejamos que todos os nossos atos levem ao enriquecimento de nossa vida, é fundamental saber como avaliar os eventos e condições de maneira que nos ajudem a aprender e a fazer escolhas duradouras que sirvam a nossos propósitos. Infelizmente, a maneira como fomos ensinados a nos avaliar frequentemente conduz mais ao ódio por nós mesmos do que ao aprendizado.

### **AVALIANDO A NÓS MESMOS QUANDO FOMOS MENOS QUE PERFEITOS**

Numa atividade de rotina em meus seminários, peço aos participantes que se lembrem de alguma ocasião recente em que eles fizeram alguma coisa que gostariam de não ter feito. Em seguida, observamos como eles falaram consigo mesmos imediatamente após terem cometido o que em linguagem comum chamamos de “erro”. Algumas frases típicas são: “Isso foi burrice!”; “Como pude fazer uma coisa tão idiota?”; “O que há de errado comigo?”; “Estou sempre pisando na bola”; “Isso foi tão egoísta!”

Essas pessoas foram ensinadas a julgar a si mesmas de um modo que implica que o que elas fizeram foi errado ou ruim; sua auto-recriminação implícita pressupõe que elas merecem sofrer pelo que fizeram. É trágico que tantos de nós fiquemos enredados no ódio por nós mesmos, em vez de nos beneficiarmos dos erros, que mostram nossas limitações e nos guiam em direção ao crescimento.

Mesmo quando às vezes “aprendemos uma lição” com os erros pelos quais nos julgamos com tanta severidade, preocupo-me com a natureza da energia por trás daquele tipo de mudança e aprendizado. Eu gostaria que a mudança fosse estimulada por um claro desejo de melhorar nossa vida e a dos outros, em vez de por energias destrutivas como a vergonha ou a culpa.

Se o modo como nos avaliamos nos faz sentir vergonha, e, em consequência disso, mudamos nosso comportamento, estaremos permitindo que nosso crescimento e aprendizado sejam guiados pelo ódio por nós mesmos. A vergonha é uma forma de ódio por si próprio, e as atitudes tomadas em reação à vergonha não são livres e cheias de alegria. Mesmo que nossa intenção seja a de nos comportarmos com mais gentileza e sensibilidade, se as pessoas sentirem a vergonha ou a culpa por trás de nossas ações, será menos provável que elas apreciem o que fazemos do que se formos motivados puramente pelo desejo humano de mudar a vida.

**Evite dizer “Eu deveria”!**

Em nosso vocabulário, há uma palavra com enorme poder de criar vergonha e culpa. Essa palavra violenta, que é comum usarmos para avaliar a nós mesmos, está tão profundamente arraigada em nossa consciência que muitos de nós teriam problemas para imaginar a vida sem ela. É o verbo *dever*, usado em frases como em “Eu deveria saber” ou “Eu deveria ter feito aquilo”. Na maioria das vezes em que usamos esse verbo com nós mesmos, resistimos ao aprendizado, porque “dever” implica que não há escolha. Seres humanos, ao ouvirem qualquer tipo de exigência, tendem a resistir, porque ela ameaça nossa autonomia — nossa forte necessidade de termos escolhas. Temos essa reação à tirania mesmo quando se trata da tirania interior, na forma de um “deveria”.

Uma expressão semelhante de exigência interior ocorre na seguinte auto-avaliação: “O que estou fazendo é simplesmente terrível. Eu realmente tenho de fazer alguma coisa a respeito!” Pense por um momento em todas as pessoas que você já ouviu dizerem: “Eu realmente tenho de parar de fumar”. Ou: “Eu realmente tenho de fazer alguma coisa para me exercitar mais”. Elas vivem dizendo o que “devem” fazer e vivem resistindo a fazê-lo, porque seres humanos não foram feitos para ser escravos. Nós não fomos feitos para sucumbir às ordens do “dever” e do “tenho de”, venham elas de fora ou de dentro de nós mesmos. E, se viermos a ceder e nos submeter a essas ordens, nossas ações se originarão de uma energia destituída da alegria de viver.

## TRADUZINDO JULGAMENTOS SOBRE SI MESMO E EXIGÊNCIAS INTERNAS

**Julgamentos de si mesmo, assim como todos os julgamentos, são expressões trágicas de nossas necessidades insatisfeitas.**

Quando continuamente nos comunicamos com nós mesmos por meio de julgamentos, culpa e exigências internas, não surpreende que a auto-imagem corresponda ao sentimento de que somos “mais parecidos com uma cadeira do que com um ser humano”. Uma premissa básica da CNV é que ao julgarmos que alguém está errado ou agindo mal, o que estamos realmente dizendo é que essa pessoa não está agindo em harmonia com nossas necessidades. Se por acaso julgamos a nós mesmos, o que estamos dizendo é: “Eu mesmo não estou agindo em harmonia com minhas próprias necessidades”. Estou convencido de que, se aprendemos a nos avaliar em termos de se e em que grau nossas necessidades estão sendo preenchidas, é mais provável que aprendamos alguma coisa com essa avaliação.

Então, quando estamos fazendo algo pouco enriquecedor, nosso desafio é o de nos auto-avaliarmos a cada momento de forma tal que leve a uma mudança:

(1) na direção em que gostaríamos de ir, e (2) por respeito e compaixão para com nós mesmos, em vez de por ódio, culpa ou vergonha.

## O LUTO NA CNV

Depois de uma vida inteira de educação formal e socialização, provavelmente é tarde demais para a maioria de nós treinarmos nossa mente a pensar só em termos do que precisamos e valorizamos a cada momento. Entretanto, do mesmo modo que aprendemos a traduzir julgamentos quando conversamos com os outros, podemos nos treinar para reconhecer quando nosso diálogo interno é baseado em julgamentos e mudar o foco da atenção para nossas necessidades subjacentes.

Por exemplo, se nos percebemos reagindo com recriminação a algo que fizemos (“Veja só, estraguei tudo de novo!”), podemos parar rapidamente e nos questionar: “Que necessidade minha não foi atendida e está sendo expressa por meio desse julgamento moral?” Quando efetivamente nos conectamos a nossas necessidades — e pode haver várias camadas delas —, percebemos uma notável mudança em nosso corpo. Em vez da vergonha, culpa ou depressão que provavelmente sentimos quando nos criticamos por termos “estragado tudo de novo”, teremos um número variado de sentimentos. Seja tristeza, frustração, decepção, medo, angústia ou qualquer outro sentimento, a natureza nos dotou deles com uma finalidade: eles nos mobilizam para agir, perseguindo e realizando o que precisamos ou valorizamos. O impacto desses sentimentos em nosso espírito e em nosso corpo é substancialmente diferente da desconexão que é causada pela culpa, vergonha e depressão.

**O luto na CNV: conectar-nos com os sentimentos e necessidades não atendidas que foram estimulados por ações passadas pelas quais agora nos arrependemos. não arrependemos.**

Na CNV, o processo de luto ajuda-nos a entrar em conexão plena com as necessidades insatisfeitas e com os sentimentos que são gerados quando fomos menos que perfeitos. É uma experiência de arrependimento, mas um tipo de arrependimento que nos ajuda a aprender com o que fizemos, sem nos culparmos ou nos odiarmos. Vemos como nosso comportamento foi contrário às nossas próprias necessidades e valores, e nos abrimos a sentimentos que se originam dessa consciência. Quando a consciência se concentra naquilo que de fato precisamos, somos naturalmente impelidos a agir em direção a possibilidades mais criativas para que aquela necessidade seja atendida. Ao contrário dos julgamentos moralizadores de quando nos culpamos, que tendem a obscurecer tais possibilidades e a perpetuar um estado de autopunição.

## PERDOANDO A NÓS MESMOS

Passamos do processo de enlutar para o perdão a nós mesmos. Voltando a atenção àquela parte de nós que escolheu agir daquela maneira, levando à situação atual, nos questionamos: “Quando me comportei da maneira da qual agora me arrependo, qual de minhas necessidades eu buscava atender?” Acredito que os seres humanos estão sempre a serviço de necessidades e valores. Isso é verdadeiro tanto se a ação atender à necessidade quanto se não atender a ela, e tanto se acabarmos comemorando a ação quanto se nos arrependermos dela.

**Perdão a nós mesmos na CNV: conectar-nos com a necessidade que estávamos tentando atender quando tomamos a atitude da qual agora nos arrependemos. necessidade tentando satisfazer quando tomamos a atitude nos arrependemos.**

Quando escutamos a nós mesmos com empatia, ouvimos também as necessidades subjacentes. O perdão a nós mesmos ocorre no momento em que essa conexão empática acontece. Somos então capazes de reconhecer que nossa escolha foi uma tentativa de servir à vida, mesmo que o processo de luto tenha nos mostrado como ela falhou em atender a nossas necessidades.

Um aspecto importante da autocompaixão é sermos capazes de ter empatia por ambas as partes de nós mesmos: a parte que se arrepende de uma ação passada e a parte que executou aquela ação. Os processos de luto e perdão a nós mesmos nos libertam no sentido do aprendizado e do crescimento. Conectando-nos a cada momento com nossas necessidades, aumentamos nossa capacidade criativa de agirmos em harmonia com elas.

## A LIÇÃO DO TERNO DE BOLINHAS

Eu gostaria de ilustrar os processos de luto e perdão a nós mesmos lembrando um acontecimento pessoal. No dia anterior a um importante seminário, comprei um terno leve cinza-claro para usar no evento. No final do concorrido seminário, um enxame de participantes me abordou pedindo meu endereço, autógrafa ou outras informações. Com a hora de outro compromisso se aproximando, apressei-me em atender às solicitações dos participantes, assinando e rabiscando em muitos pedaços de papel à minha frente. Enquanto saía correndo pela porta, enfiei minha caneta — sem a tampa — no bolso de meu terno novo. Uma vez lá fora, descobri, para meu horror, que em vez do lindo terno cinza-claro, eu agora tinha um terno de bolinhas!

Durante vinte minutos, fui agressivo comigo mesmo: “Como pude ser tão descuidado? Que coisa mais estúpida de fazer!” Eu havia acabado de arruinar um terno novinho: se alguma vez eu precisei de compaixão e compreensão, foi naquele momento; no entanto, ali estava eu respondendo a mim mesmo de uma maneira que estava me fazendo sentir pior do que nunca.

Felizmente, depois de apenas vinte minutos, percebi o que estava fazendo. Parei, procurei ver qual necessidade minha não tinha sido atendida quando botei a caneta sem tampa no bolso e me perguntei: “Qual é a necessidade que está por trás de eu me julgar ‘descuidado’ e ‘idiota’?”

Vi imediatamente que era a necessidade de cuidar melhor de mim mesmo: de ter dado mais atenção às minhas necessidades enquanto eu corria para atender às necessidades dos outros. Assim que toquei essa parte de mim mesmo e me conectei ao desejo profundo de ser mais consciente e cuidadoso com minhas próprias necessidades, meus sentimentos mudaram. Houve uma liberação de tensão em meu corpo, à medida que se dissiparam a raiva, a vergonha e a culpa que eu estava abrigando em relação a mim mesmo. Fiz meu luto pelo terno arruinado e a caneta sem tampa, enquanto me abria para sentimentos de tristeza que agora apareciam juntamente com a vontade de cuidar melhor de mim mesmo.

Em seguida, voltei minha atenção para a necessidade que eu estava atendendo quando coloquei a caneta sem tampa em meu bolso. Reconheci quanto eu dava valor ao cuidado e à consideração para com as necessidades das outras pessoas. É claro que, ao cuidar tão bem das necessidades dos outros, eu não demonstrara um respeito similar a mim mesmo. Mas, em vez de me culpar, senti uma onda de compaixão por mim mesmo, à medida que percebia que até minha pressa e o ato de guardar a caneta sem pensar se originavam do fato de eu atender à minha própria necessidade de responder aos outros de forma atenciosa.

**Temos compaixão para conosco quando conseguimos acomodar todas as partes de nós mesmos e reconhecer as necessidades e valores expressos por cada uma dessas partes.**

Nessa posição de compaixão, consigo acomodar ambas as necessidades: por um lado, a de responder de forma atenciosa às necessidades dos outros, e, por outro, a de ter mais consciência e cuidado comigo. Estando consciente de ambas as necessidades, consigo imaginar maneiras de me comportar de modo diferente em situações semelhantes e chegar a soluções com mais habilidade do que se perder essa consciência num mar de julgamentos sobre mim mesmo.

**“NÃO FAÇA NADA QUE NÃO SEJA POR PRAZER!”**

**Queremos agir motivados pelo desejo de contribuir para a vida, e não por medo, culpa, vergonha ou obrigação.**

Além dos processos de luto e perdão a nós mesmos, um aspecto da autocompaixão que costumo enfatizar é a energia por trás de qualquer ação que realizamos. Quando aconselho “Não faça nada que não seja por prazer”, alguns acham que sou radical ou até mesmo louco. Entretanto, acredito sinceramente que uma forma importante de autocompaixão é fazer escolhas motivadas puramente por nosso desejo de contribuir para a vida, e não por medo, culpa, vergonha, dever ou obrigação. Quando temos consciência do propósito enriquecedor para a vida que está por trás de uma ação que fazemos, quando a energia da alma que nos motiva é simplesmente a de tornar a vida maravilhosa para nós e para os outros, então até o trabalho duro contém um elemento de prazer. Inversamente, uma atividade que de outro modo seria prazerosa deixa de sê-lo se for executada por obrigação, dever, medo, culpa ou vergonha, e acabará gerando resistência.

No [capítulo 2](#), consideramos substituir uma linguagem que implica falta de alternativas por outra que reconhece a possibilidade de escolha. Muitos anos atrás, comecei uma atividade que aumentou significativamente a quantidade de prazer e alegria disponíveis em minha vida, enquanto diminuía a depressão, a culpa e a vergonha. Ofereço-a aqui como uma maneira possível de aprofundar a compaixão por nós mesmos e nos ajudar a viver nossa vida a partir de atividades prazerosas, através de nossa permanência numa clara consciência da necessidade enriquecedora da vida que está por trás de tudo o que fazemos.

## SUBSTITUINDO “TENHO DE FAZER” POR “ESCOLHO FAZER”

### Primeiro passo

O que você faz em sua vida que você não sente ser prazeroso? Relacione num pedaço de papel todas as coisas que você diz a si mesmo que tem de fazer, qualquer atividade que você deteste mas faz assim mesmo, porque percebe que não tem escolha.

Quando revisei minha própria lista pela primeira vez, só o fato de ver quanto ela era grande me deu um *insight* a respeito de por que tanto de meu tempo era gasto sem apreciar a vida. Percebi quantas coisas eu estava fazendo num dia comum me convencendo a acreditar que eu tinha de fazê-las.

O primeiro item de minha lista foi “escrever laudos clínicos”. Eu detestava fazer aqueles laudos, mas passava pelo menos uma hora de agonia fazendo-os todos os dias. Meu segundo item foi “levar as crianças para a escola de carro em

meu dia do rodizio de carona”.

## Segundo passo

Depois de completar a lista, reconheça claramente para si mesmo que você está fazendo essas coisas porque escolheu fazê-las, não porque você tem de fazê-las. Coloque a palavra *escolho* na frente de cada item que você listou.

Lembro-me de minha própria resistência a esse passo. “Escrever laudos clínicos”, insisti comigo mesmo, “não é algo que eu escolha fazer! Eu tenho de fazê-los. Sou psicólogo clínico. Tenho de escrever esses laudos”.

## Terceiro passo

Depois de ter reconhecido que você escolheu fazer uma atividade específica, entre em contato com a intenção por trás da escolha completando a frase: “Escolho \_\_\_\_\_ porque quero \_\_\_\_\_”.

Inicialmente, tive dificuldade para identificar o que eu queria quando escrevia meus laudos. Vários meses antes, já havia concluído que os laudos não eram úteis o bastante para meus pacientes para justificar o tempo que eles me tomavam; então, por que eu continuava a investir tanta energia em sua elaboração? Acabei percebendo que estava escolhendo escrever os laudos unicamente porque queria a renda que eles ofereciam. Desde que reconheci isso, nunca mais escrevi outro laudo. Não posso descrever quanto fico feliz só de pensar em quantos laudos clínicos deixei de escrever desde aquele momento, 35 anos atrás! Quando percebi que o dinheiro era minha motivação primária, imediatamente vi que poderia encontrar outras maneiras de cuidar de mim mesmo do ponto de vista financeiro, e que de fato eu preferiria procurar comida nas latas de lixo a escrever outro laudo clínico.

**A cada escolha que você fizer, esteja consciente de que necessidade ela atende.**

O próximo item de minha lista de tarefas desagradáveis era levar as crianças de carro para a escola. Porém, quando examinei o motivo por trás daquela tarefa, apreciei os benefícios que meus filhos estavam tendo por freqüentarem aquela escola. Eles poderiam facilmente caminhar até a escola do bairro, mas a escola onde eles estudavam estava bem mais em harmonia com meus valores educacionais. Continuei a levar as crianças para a escola, mas com uma energia diferente: em vez de “Ah, não, hoje é meu dia no rodizio de carona para a escola”, eu estava consciente de meu propósito, que era dar a meus filhos uma qualidade de educação que era muito importante para mim. É claro que,



enquanto dirigia, eu às vezes precisava me lembrar umas duas ou três vezes de concentrar minha mente no propósito ao qual minha ação estava servindo.

## CULTIVANDO A CONSCIÊNCIA DA ENERGIA POR TRÁS DE NOSSAS AÇÕES

Ao explorar a frase “Escolho \_\_\_\_\_ porque quero \_\_\_\_\_”, você pode descobrir — como aconteceu comigo no caso do rodízio de carona das crianças — que há valores importantes por trás das escolhas que você fez. Estou convencido de que depois que ganhamos clareza a respeito da necessidade que está sendo atendida por nossas ações, podemos sentir estas como prazerosas, mesmo quando envolvem trabalho duro, desafios ou frustrações.

Para alguns itens de sua lista, porém, você pode descobrir uma ou mais das seguintes motivações:

### 1. Por dinheiro

O dinheiro é uma das principais formas de recompensa extrínseca em nossa sociedade. As escolhas motivadas por um desejo de recompensa acabam custando caro: elas nos privam da alegria de viver que vem das ações que são baseadas na clara intenção de contribuir para uma necessidade humana. O dinheiro não é uma “necessidade”, tal como a definimos na CNV; é uma das inúmeras estratégias que podem ser selecionadas para atender a uma necessidade.

### 2. Por aprovação

Assim como o dinheiro, a aprovação dos outros é uma forma de recompensa extrínseca. Nossa cultura nos educou para termos fome de recompensas. Frequentamos escolas que utilizavam meios extrínsecos para nos motivar a estudar; crescemos em lares onde éramos recompensados por sermos bons meninos e meninas, e punidos quando nossos responsáveis julgavam que não o tínhamos sido. Assim, como adultos, facilmente nos convencemos a acreditar que a vida consiste em fazer coisas em troca de recompensas; estamos viciados em ganhar sorrisos, tapinhas nas costas e julgamentos verbais de que somos “boas pessoas”, “bons pais”, “bons cidadãos”, “bons trabalhadores”, “bons amigos” *etc.* Fazemos coisas para que as pessoas gostem de nós, e evitamos coisas que possam levá-las a não gostar de nós ou a nos punir.

Acho trágico que trabalhemos tão duro para comprar amor e presumamos que precisamos nos anular e fazer coisas para os outros para que gostem de nós.

Na verdade, é quando fazemos as coisas puramente no espírito de melhorar a vida que vemos os outros nos apreciando. Essa apreciação, porém, é apenas um mecanismo de *feedback* que confirma que nossos esforços tiveram o efeito desejado. O reconhecimento de que escolhemos usar nossa capacidade para servir à vida e que fizemos isso com sucesso nos traz a verdadeira alegria de celebrar a nós mesmos de uma maneira que a aprovação dos outros nunca poderá nos oferecer.

### 3. Para evitar uma punição

Alguns de nós pagam imposto de renda primariamente para evitar a punição. Como consequência, é provável que nos aproximemos desse ritual anual com certo grau de ressentimento. Eu me lembro, porém, de como em minha infância meu pai e meu avô pensavam de modo diferente a respeito do pagamento de impostos. Eles haviam emigrado da Rússia para os Estados Unidos e tinham vontade de apoiar um governo que eles acreditavam estar protegendo as pessoas de uma maneira que o czar não fizera. Imaginando as muitas pessoas cujo bem-estar estava sendo garantido pelo dinheiro de seus impostos, eles sentiam um sincero prazer ao mandarem seus cheques para o governo americano.

### 4. Para evitar a vergonha

Pode haver algumas tarefas que escolhemos fazer simplesmente para evitar a vergonha. Sabemos que, se não as fizermos, acabaremos sofrendo um severo julgamento sobre nós mesmos e escutaremos nossa própria voz nos dizendo que há algo de errado ou de estúpido conosco. Se fizermos alguma coisa estimulados somente pelo anseio de evitar a vergonha, geralmente acabaremos por detestar aquilo.

### 5. Para evitar a culpa

**Esteja consciente das ações motivadas pelo desejo por dinheiro ou pela aprovação dos outros, ou pelo medo, vergonha ou culpa. Saiba o preço que você paga por elas.**

Em outras ocasiões, podemos pensar: “Se eu não fizer isso, as pessoas ficarão desapontadas comigo”. Temos medo de acabar sentindo culpa por deixarmos de satisfazer as expectativas das outras pessoas em relação a nós. Há um mundo de diferença entre fazer alguma coisa pelos outros para evitar a culpa

e fazê-la por causa de uma clara consciência de nossa própria necessidade de contribuir para a felicidade de outros seres humanos. A primeira alternativa representa um mundo cheio de infelicidade; a segunda, um mundo cheio de prazer.

## 6. Por dever

Quando usamos uma linguagem que nega a possibilidade de escolha — por exemplo, termos e expressões como *deveria*, *tenho de*, *preciso*, *não posso*, *esperam que eu faça etc.* —, nosso comportamento surge de um vago sentimento de culpa, dever ou obrigação. Considero essa a mais socialmente perigosa e pessoalmente desafortunada de todas as maneiras pelas quais agimos quando somos isolados de nossas necessidades.

No [capítulo 2](#), vimos como o conceito da *Amtssprache* permitiu que Adolf Eichmann e seus colegas mandassem dezenas de milhares de pessoas para a morte, sem se sentirem emocionalmente afetados ou pessoalmente responsáveis. Quando falamos uma linguagem que nos nega a possibilidade de escolha, renunciamos à vida em nós mesmos por uma mentalidade de robô que nos separa de nossa própria essência.

**O comportamento mais perigoso de todos pode consistir em fazer as coisas “porque esperam que façamos”.**

Depois de examinar a lista de itens que criou, você talvez decida parar de fazer certas coisas, no mesmo espírito em que escolhi deixar de lado os laudos clínicos. Pode parecer radical, mas é possível fazer as coisas somente por prazer. Acredito que à medida que nos engajamos de momento a momento no prazer de enriquecer a vida — motivados somente pelo desejo de enriquecê-la — nos compadecemos de nós mesmos.

## RESUMO

A aplicação mais crucial da CNV pode ser em como tratamos a nós mesmos. Quando cometemos erros, podemos utilizar os processos de luto e perdão da CNV para nos mostrar onde podemos crescer, em vez de nos enredarmos em julgamentos moralizadores sobre nós mesmos. Ao avaliarmos nosso comportamento em termos de nossas próprias necessidades não-atendidas, o ímpeto pela mudança surge não da vergonha, culpa, raiva ou depressão, mas de nosso genuíno desejo de contribuir para o nosso bem-estar e o dos outros.

Também cultivamos a autocompaixão ao escolhermos conscientemente em nossa vida diária agir apenas a serviço de nossas próprias necessidades e valores,

em vez de por obrigação, por recompensas extrínsecas, ou para evitar a culpa, a vergonha ou a punição. Se revisarmos as ações sem alegria às quais costumamos nos sujeitar e substituímos “tenho de fazer” por “escolho fazer”, descobriremos mais prazer e integridade em nossa vida.



## 10. Expressando a raiva plenamente



O assunto da raiva nos dá uma oportunidade única de mergulharmos mais profundamente na CNV. Devido ao fato de expor muitos aspectos desse processo a um exame minucioso, a expressão da raiva claramente demonstra a diferença entre a CNV e outras formas de comunicação.

Gostaria de sugerir que matar pessoas é superficial demais. Matar, espancar, culpar, ferir os outros — física ou mentalmente — são todas expressões superficiais do que acontece dentro de nós quando sentimos raiva. Se estivermos verdadeiramente com raiva, vamos querer uma maneira muito mais poderosa de nos expressarmos.

### **Matar pessoas é superficial demais.**

Essa compreensão vem como um alívio para muitos grupos com os quais trabalho que sofrem opressão e discriminação e desejam aumentar seu poder de provocar mudanças. Grupos como esses ficam inquietos quando ouvem o termo “comunicação não-violenta” ou a palavra “compaixão”, porque foram muitas vezes forçados a sufocar sua raiva, acalmar-se e aceitar o *statu quo*. Eles desconfiam de abordagens que vêem sua raiva como uma qualidade indesejável que precisa ser expurgada. Entretanto, o processo que estamos descrevendo não nos encoraja a ignorar, sufocar ou engolir a raiva, mas sim a expressar a essência de nossa raiva, completamente e de todo o coração.

## DISTINGUINDO ESTÍMULO E CAUSA

### **Nunca ficamos com raiva por causa do que os outros dizem ou fazem.**

O primeiro passo para expressarmos completamente a raiva na CNV é dissociar a outra pessoa de qualquer responsabilidade por nossa raiva. Livramo-nos de pensamentos como “essa pessoa me deixou com raiva quando fez aquilo”. Esse tipo de pensamento nos leva a expressar nossa raiva superficialmente, culpando ou punindo a outra pessoa. Vimos anteriormente que o comportamento dos outros pode ser um estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa. Nunca ficamos com raiva por causa do que outra pessoa fez. Podemos identificar o comportamento da outra pessoa como estímulo, mas é importante

estabelecemos uma clara diferenciação entre estímulo e causa.

Gostaria de ilustrar essa distinção com um exemplo de meu trabalho numa prisão sueca. Minha tarefa era mostrar a prisioneiros que haviam se comportado de modo violento como expressar completamente sua raiva, em vez de matar, espancar ou esturpar outras pessoas. Durante um exercício que pedia que eles identificassem o estímulo para sua raiva, um prisioneiro escreveu: “Três semanas atrás, fiz um pedido às autoridades da prisão e elas ainda não responderam”. Sua frase foi uma clara observação de um estímulo, descrevendo o que outras pessoas fizeram.

Então pedi a ele que identificasse a causa de sua raiva: “Quando isso aconteceu, você ficou com raiva por causa *do quê?*” “Acabei de lhe dizer!”, ele exclamou. “Fiquei com raiva porque eles não responderam a meu pedido!” Ao igualar estímulo e causa, ele havia se convencido a pensar que fora o comportamento das autoridades da prisão que o fizera ficar com raiva. Esse é um hábito fácil de adquirir numa cultura que usa a culpa como meio de controlar as pessoas. Nessas culturas, torna-se importante enganar as pessoas para que elas pensem que podemos *fazer* os outros se sentirem de determinada maneira.

### **Para motivar pela culpa, misture estímulo e causa.**

Quando a culpa é uma tática de manipulação e coerção, é útil confundir estímulo e causa. Como mencionei antes, crianças que ouvem que “Mãe e pai ficam tristes quando você tira notas ruins” são levadas a acreditar que seu comportamento é a causa do sofrimento dos pais. A mesma dinâmica é observada entre parceiros íntimos: “Fico realmente desapontada quando você não está aqui em meu aniversário”. Nossa linguagem facilita o uso dessa tática indutora de culpa.

Dizemos: “Você me faz ficar com raiva”, “Você me magoa fazendo isso”, “Estou triste porque você fez aquilo”. Usamos nossa própria linguagem de muitas maneiras diferentes para nos iludirmos com a crença de que nossos sentimentos resultam do que os outros fazem. O primeiro passo no processo de expressar plenamente nossa raiva é perceber que o que as outras pessoas fazem nunca é a causa de como nos sentimos.

### **A causa da raiva está em nosso pensamento — em idéias de culpa e julgamento.**

Então, qual é a causa da raiva? No [capítulo 5](#), discutimos as quatro opções que temos quando confrontados com uma mensagem ou um comportamento de que não gostamos. A raiva é gerada quando escolhemos a segunda opção: sempre que estamos com raiva, estamos julgando alguém culpado — escolhemos brincar de Deus julgando ou culpando a outra pessoa por estar errada ou merecer uma punição. Eu gostaria de sugerir que essa é a causa da

raiva. Mesmo que de início não tenhamos consciência disso, a causa da raiva está localizada em nosso próprio pensamento.

A terceira opção descrita no [capítulo 5](#) é fazer brilhar a luz da consciência sobre nossos próprios sentimentos e necessidades. Em vez de usarmos nosso raciocínio para fazer uma análise mental do que alguém fez de errado, optamos por nos conectarmos à vida que está dentro de nós. Essa energia vital é mais palpável e acessível quando nos concentramos no que precisamos a cada momento.

Por exemplo, se alguém chega atrasado para um compromisso e precisamos saber que a pessoa se importa conosco, podemos nos sentir magoados. Se, em vez disso, nossa necessidade é passar o tempo de forma útil e construtiva, podemos nos sentir frustrados. Mas, se, por outro lado, precisamos mesmo é de meia hora de solidão calma, podemos nos sentir gratos pelo atraso da pessoa e ficar satisfeitos com isso. Assim, não é o comportamento das outras pessoas, e sim nossas próprias necessidades que causam nossos sentimentos. Quando estamos conectados a nossas necessidades, sejam elas de encorajamento, de ter um propósito útil ou de solidão, estamos em contato com nossa energia vital. Podemos ter sentimentos fortes, mas nunca ficamos com raiva. A raiva é o resultado de pensamentos alienantes da vida que estão dissociados de nossas necessidades. Ela indica que acionamos nossa cabeça para analisar e julgar alguém, em vez de nos concentrarmos em quais de nossas necessidades não estão sendo atendidas.

Além dessa terceira opção, de nos concentrarmos em nossas próprias necessidades e sentimentos, podemos escolher a qualquer momento fazer brilhar a luz da consciência nos sentimentos e necessidades da outra pessoa. Quando escolhemos essa quarta opção, também nunca sentimos raiva. Não estamos reprimindo a raiva; estamos vendo como a raiva simplesmente não acontece a cada momento em que estamos plenamente presentes com os sentimentos e necessidades da outra pessoa.

## TODA RAIVA TEM UM ÂMAGO QUE SERVE À VIDA

### **Quando julgamos os outros, contribuímos para a violência**

“Mas”, você me perguntará, “não há circunstâncias nas quais a raiva é justificável? Não é necessário ter ‘justa indignação’ ante a poluição descuidada e irrefletida do ambiente, por exemplo?” Minha resposta é que acredito firmemente que sempre que apóio em qualquer grau a consciência de que há coisas tais como “ações descuidadas”, “ações conscienciosas”, “pessoas gananciosas” ou “pessoas éticas”, estou contribuindo para com a violência neste



planeta. Em vez de concordarmos ou discordarmos a respeito do que *são* as pessoas que matam, estupram ou poluem o ambiente, acredito que serviremos melhor à vida se concentrarmos nossa atenção nas nossas necessidades.

### **Use a raiva como um chamado de despertar.**

Vejo toda raiva como resultado de pensamentos alienantes da vida e causadores de violência. No âmago de toda raiva está uma necessidade que não está sendo atendida. Assim, a raiva pode ser valiosa se a utilizarmos como um despertador para nos acordar — para percebermos que temos uma necessidade que não está sendo atendida, e que estamos pensando de maneira tal que torna improvável que ela venha a ser atendida. Para expressarmos plenamente a raiva, precisamos ter plena consciência dessa nossa necessidade. Além disso, é preciso ter energia para fazer que essa necessidade seja atendida. A raiva, porém, nos rouba energia ao direcioná-la para punir as pessoas, em vez de atender a nossas necessidades. Em vez de entrarmos em “justa indignação”, recomendo que nos conectemos com empatia a nossas próprias necessidades ou às dos outros. Isso pode exigir uma grande prática, em que repetidas vezes substituímos conscientemente a frase “Estou com raiva porque eles...” por “Estou com raiva porque estou precisando de...”.

### **A raiva nos rouba energia ao dirigi-la para ações punitivas.**

Certa vez me ensinaram uma lição notável, quando eu trabalhava com alunos de um reformatório infantil em Wisconsin. Em dois dias consecutivos, meu nariz foi atingido de maneiras notavelmente semelhantes. Da primeira vez, levei uma dura cotovelada quando intercedia numa briga entre dois alunos. Fiquei tão irado que tive de me controlar para não revidar o golpe. Nas ruas de Detroit, onde eu cresci, era preciso bem menos do que uma cotovelada no nariz para me deixar furioso. No segundo dia, enfrentei situação semelhante, fui atingido no mesmo nariz (e portanto com mais dor física), contudo sem nem uma pontinha de raiva!

Ao refletir profundamente sobre a experiência naquela noite, reconheci que em minha mente eu havia rotulado a primeira criança como um “moleque mimado”. Aquela imagem estava em minha cabeça antes mesmo que seu cotovelo atingisse meu nariz, e, quando isso aconteceu, já não era mais simplesmente um cotovelo atingindo meu nariz. Era: “Aquele moleque malcriado não tinha o direito de fazer isso!” Fiz outro juízo da segunda criança; vi-a como uma “criatura comovente”. Já que eu tinha uma tendência a me preocupar com essa criança, embora meu nariz estivesse mais machucado e sangrando muito mais gravemente no segundo dia, não senti raiva nenhuma. Eu não poderia ter recebido uma lição mais poderosa para me ajudar a ver que não é o que a outra pessoa faz, mas as imagens e as interpretações em minha própria

cabeça que provocam minha raiva.

## ESTÍMULO *VERSUS* CAUSA: IMPLICAÇÕES PRÁTICAS

Enfatizo a distinção entre causa e estímulo por razões práticas e táticas, além de filosóficas. Gostaria de ilustrar esse ponto voltando a meu diálogo com John, o prisioneiro sueco:

JOHN

Três  
semanas  
atrás, fiz uma  
solicitação às  
autoridades  
da prisão e  
elas ainda não  
responderam  
a meu pedido.

EU

Então,  
quando isso  
aconteceu,  
você ficou  
com raiva por

JOHN

causa *do quê?*  
Acabei de  
lhe dizer. Eles  
não  
responderam  
a meu pedido!  
EU Espere aí.  
Em vez de  
dizer “Estou  
com raiva  
porque  
*eles...*”, pare  
e tome  
consciência  
do que você  
está dizendo a  
si mesmo que

está lhe dando  
tanta raiva.

JOHN

Não estou  
dizendo nada  
a mim mesmo.

EU

Pare, vá  
devagar,  
apenas escute  
o que está  
acontecendo  
dentro de  
você.

*(após  
refletir um  
pouco em  
silêncio)*  
Estou dizendo

JOHN

a mim mesmo  
que eles não  
têm respeito  
por seres  
humanos; eles  
são um bando  
de burocratas  
frios e sem  
alma que não  
ligam a  
mínima para  
ninguém, a  
não ser para  
eles mesmos!  
Eles são um  
verdadeiro  
bando de...

EU

Obrigado,  
já basta.  
Agora você  
sabe por que  
está com  
raiva — é  
esse tipo de  
pensamento.

JOHN

Mas o que  
há de errado  
em pensar  
dessa  
maneira?

Não estou  
dizendo que  
há algo de  
errado em

pensar dessa  
maneira.

Observe que  
se eu disser  
que há algo  
de errado  
com você por  
pensar dessa  
maneira,  
estarei  
pensando da  
mesma  
maneira a  
respeito de  
*você*. Eu não  
disse que é  
*errado* julgar  
as pessoas,

EU

chamá-las de  
“burocratas  
sem alma” ou  
de rotular  
suas ações  
como sem  
consideração  
ou egoístas.  
Entretanto, é  
esse tipo de  
pensamento  
de sua parte  
que faz com  
que você sinta  
muita raiva.  
Concentre sua  
atenção em  
suas



necessidades;  
quais são  
elas, nessa  
situação?

*(depois de  
um longo  
silêncio)*

Marshall, eu  
preciso do  
curso que  
estou  
pedindo. Se  
eu não o tiver,  
com tanta  
certeza quanto  
o fato de que  
estou sentado

JOHN

aqui agora,  
vou acabar  
voltando para  
essa prisão  
depois de ter  
saído.

EU

Agora que  
sua atenção  
está em suas  
necessidades,  
como você se  
sente?

JOHN

Com medo.

**Quando  
tomamos  
consciência**

**de nossas  
necessidades,  
a raiva cede  
lugar a  
sentimentos  
que servem à  
vida.**

Agora,  
coloque-se no  
lugar de uma  
autoridade da  
prisão. Se eu  
for um  
prisoneiro, é  
mais provável  
que consiga  
atender a

EU

minhas  
necessidades  
se eu vier até  
você dizendo:  
“Ei,  
realmente  
preciso desse  
curso e tenho  
medo do que  
vai acontecer  
comigo se eu  
não  
conseguir...”,  
ou se eu o  
abordar  
enxergando  
em você um  
burocrata sem

rosto? Mesmo  
que eu não  
diga essas  
palavras em  
voz alta, meus  
olhos  
revelarão  
esse tipo de  
pensamento.  
De que  
maneira é  
mais provável  
que eu tenha  
minhas  
necessidades  
atendidas?  
(John olha  
fixamente



teria apontado para outra direção. Entretanto, se eu entrasse em empatia com ele naquele momento, ou expressasse sem máscaras o que estava sentindo, eu aumentaria muito a probabilidade de ter minhas necessidades atendidas.

**Temos quatro opções quando escutamos uma mensagem difícil: 1. Culpar a nós mesmos; 2. Culpar os outros; 3. Perceber nossos próprios sentimentos e necessidades; 4. Perceber os sentimentos e necessidades dos outros.**

A maneira pela qual expressei minha escolha — que acabou se revelando útil nessa situação — não foi tanto pelo que eu disse, mas pelo que eu fiz. Em vez de julgá-lo como mentiroso, tentei escutar seus sentimentos: ele estava com medo, e sua necessidade era se proteger contra uma punição. Ao entrar em empatia com ele, tive a chance de fazer uma conexão emocional a partir da qual poderíamos ambos ter nossas necessidades atendidas. Entretanto, se eu o tivesse abordado do ponto de vista de que ele estava mentindo — mesmo que eu não tivesse expressado isso de viva voz —, seria menos provável que ele se sentisse seguro ao expressar a verdade sobre o que acontecera. Eu teria então me tornado parte do processo: pela própria atitude de julgar outra pessoa mentirosa, eu estaria contribuindo para criar uma profecia que acarretaria a própria concretização. Por que as pessoas iriam querer dizer a verdade, sabendo que seriam julgadas e punidas ao fazê-lo?

**Os julgamentos dos outros contribuem para criar profecias que acarretam a própria concretização.**

Gostaria de sugerir que, quando nossa cabeça está cheia de julgamentos e análises de que os outros são maus, gananciosos, irresponsáveis, mentirosos, corruptos, poluidores, que valorizam os lucros mais do que a vida ou se comportam de maneira que não deveriam, poucos deles estarão interessados em nossas necessidades. Se desejamos proteger o meio ambiente e procurarmos um executivo de grande empresa com uma atitude de “Sabe, você é um verdadeiro assassino do planeta e não tem o direito de abusar da Terra dessa maneira”, reduzimos drasticamente nossas chances de ter nossas necessidades atendidas. É raro o ser humano que consegue se concentrar em nossas necessidades quando as expressamos por meio de imagens de quanto ele está errado. É claro que podemos ter sucesso em utilizar tais julgamentos para intimidar as pessoas, de modo que atendam a nossas necessidades. Se elas se sentirem amedrontadas, culpadas ou envergonhadas a ponto de mudar suas atitudes, podemos vir a acreditar que é possível “ganhar” dizendo às pessoas o que há de errado com elas.

Numa perspectiva mais ampla, porém, percebemos que, cada vez que nossas necessidades são atendidas dessa maneira, não apenas perdemos, mas contribuimos de forma muito tangível para a violência no planeta. Podemos ter

resolvido um problema imediato, mas teremos criado outro. Quanto mais as pessoas ouvirem culpa e julgamentos, mais defensivas e agressivas elas se tornarão e menos se importarão com nossas necessidades no futuro. Assim, mesmo que nossa necessidade atual seja atendida — que as pessoas façam o que queremos —, pagaremos por isso mais tarde.

## QUATRO PASSOS PARA EXPRESSAR A RAIVA

**Passos para expressar a raiva: 1. Parar. Respirar; 2. Identificar nossos pensamentos que estão julgando as pessoas; 3. Conectar-nos a nossas necessidades; 4. Expressar nossos sentimentos e necessidades não-atendidas.**

Vamos dar uma olhada no que o processo de expressar plenamente nossa raiva realmente requer de concreto. O primeiro passo é parar e não fazer nada além de respirar. Abstemo-nos de fazer qualquer movimento para culpar ou punir a outra pessoa. Simplesmente ficamos quietos. Então, identificamos os pensamentos que estão gerando nossa raiva. Por exemplo, suponhamos que entreouvimos uma frase que nos faz acreditar que fomos excluídos de uma conversa por causa de nossa raça. Percebemos nossa raiva, paramos e reconhecemos o pensamento se agitando em nossa cabeça: “É injusto agir daquela maneira. Ela está sendo racista”. Sabemos que todos os julgamentos desse tipo são expressões trágicas de necessidades não-atendidas, de modo que passamos à etapa seguinte e nos conectamos com as necessidades por trás desses pensamentos. Se eu julgar que alguém é racista, a necessidade pode ser de inclusão, igualdade, respeito ou conexão.

Para nos expressarmos plenamente, nós agora abrimos a boca e expressamos a raiva — mas esta já se transformou em necessidades e em sentimentos relacionados a elas. Entretanto, articular esses sentimentos pode exigir um bocado de coragem. Para mim, é fácil me irritar e dizer às pessoas: “Isso é coisa de racista!” Na verdade, posso até gostar de dizer algo assim, mas descer até o nível dos sentimentos e necessidades mais profundos por trás de uma frase como essa pode ser muito assustador. Para expressar plenamente nossa raiva, podemos dizer à pessoa: “Quando você entrou nessa sala, começou a conversar com os outros, não falou nada comigo e então fez um comentário sobre brancos, fiquei realmente enojado e muito assustado. Isso despertou em mim todo tipo de necessidade de ser tratado com igualdade. Eu gostaria que você me dissesse como se sente quando digo isso”.



Na maioria dos casos, porém, é preciso que haja mais uma etapa antes que possamos esperar que a outra parte entre em conexão com o que está acontecendo dentro de nós. Uma vez que é comum que os outros tenham dificuldades para receber nossos sentimentos e necessidades em tais situações, precisaremos primeiro oferecer nossa empatia a eles, se quisermos que nos escutem. Quanto mais empatia tivermos com relação ao que os leva a se comportarem de maneira que não atenda a nossas necessidades, mais provável será que eles consigam dar reciprocidade mais tarde.

### **Quanto mais escutarmos os outros, mais eles nos escutarão.**

Nos últimos trinta anos, tive bastante experiência conversando em CNV com pessoas que abrigam crenças fortes sobre raças e grupos étnicos específicos. Certa manhã, fui apanhado num aeroporto por uma van que me levaria à cidade. Uma mensagem da central chegou ao motorista pelo alto-falante: “Apanhar o sr. Fishman na sinagoga da avenida principal”. O homem a meu lado na van murmurou: “Esses judeus acordam bem cedo para arrancar o dinheiro de todo mundo”.

Durante vinte segundos, saiu fumaça de minhas orelhas. Anos antes, minha primeira reação teria sido querer agredir fisicamente essa pessoa. Agora, respirei fundo algumas vezes e então dei a mim mesmo alguma empatia pela mágoa, medo e fúria que estavam fervendo dentro de mim. Cuidei de meus sentimentos. Permaneci consciente de que minha raiva não vinha do passageiro ao lado nem da afirmação que ele fizera. Seu comentário havia deflagrado um vulcão dentro de mim, mas eu sabia que minha raiva e meu medo profundo vinham de uma fonte bem mais íntima do que aquelas palavras que ele acabara de pronunciar. Recostei-me no assento e simplesmente deixei que os pensamentos violentos fossem embora por si mesmos. Até saboreei a imagem de mim mesmo efetivamente agarrando sua cabeça e esmagando-a.

### **Mantenha-se consciente dos sentimentos violentos que surgem em sua mente, sem julgá-los.**

Tendo dado a mim mesmo essa empatia, pude então concentrar minha atenção na natureza humana por trás da mensagem daquele homem, após o que as primeiras palavras a saírem de minha boca foram: “Você está sentindo...?” Tentei entrar em empatia com ele, escutar seu sofrimento. Por quê? Porque eu queria enxergar a beleza que havia nele e também que ele compreendesse plenamente o que eu sentira quando ele fez seu comentário. Eu sabia que não receberia esse tipo de compreensão se houvesse uma tempestade se armando dentro dele. Minha intenção foi me conectar a ele e demonstrar uma empatia respeitosa pela energia vital dentro dele, que estava por trás do comentário. Minha experiência me disse que se eu conseguisse oferecer minha empatia, ele

seria capaz de me escutar em troca. Não seria fácil, mas ele conseguiria.

“Você está se sentindo frustrado?”, perguntei. “Parece que você teve algumas más experiências com judeus.”

Ele me encarou por um momento. “Sim! Essa gente é asquerosa, eles fazem qualquer coisa por dinheiro.”

“Você sente desconfiança e necessidade de se proteger quando faz transações financeiras com eles?”

**Quando escutamos os sentimentos e necessidades da outra pessoa, reconhecemos nossa humanidade em comum.**

“Isso mesmo!”, ele exclamou, continuando a emitir mais julgamentos, enquanto eu escutava os sentimentos e necessidades por trás de cada um deles. Quando concentramos nossa atenção nos sentimentos e necessidades das outras pessoas, percebemos nossa humanidade em comum. Quando escuto que ele está receoso e quer se proteger, reconheço que também tenho a necessidade de me proteger e que também sei como é sentir medo. Quando minha consciência se concentra nos sentimentos e necessidades de outro ser humano, enxergo a universalidade de nossa experiência. Tive um enorme conflito com o que se passava em sua cabeça, mas aprendi que gosto mais dos seres humanos se não ouço o que eles pensam. Especialmente com pessoas que têm esse tipo de pensamento, aprendi a apreciar a vida muito mais apenas escutando o que se passa em seu coração, e não caindo nas armadilhas do que está em sua cabeça.

Aquele homem continuou despejando sua tristeza e frustração. Antes que eu percebesse, ele já acabara com os judeus e passara para os negros. Ele estava cheio de sofrimento a respeito de uma série de assuntos. Depois de quase dez minutos que eu apenas escutei, ele parou: ele sentira que fora compreendido.

Então eu o deixei saber o que se passava dentro de mim:

Sabe, (

você come  
falar, senti  
raiva,  
frustração,

EU

tristeza  
desânimo, ]  
minhas  
experiência  
os judeus  
muito difi  
das que  
teve, e ]  
queria que  
tivesse tido  
de experi  
que eu tive  
poderia me  
o que me  
dizer?

HOMEM

Olha, não  
dizendo que

eles são...

EU

Desculpe  
espere um  
espere.  
poderia me  
o que me  
dizer?

HOMEM

Do que  
está falando

**O**  
**precisamos**  
**a outra ]**  
**escute**  
**verdadeira**  
**nosso**  
**sofrimento**

EU

Deixe-me  
repetir o  
estou te  
dizer.

realmente  
gostaria qu  
apenas esc  
a dor que  
quando ouç  
palavras.

realmente  
importante  
mim que  
escute iss  
estava d  
que sinto  
profunda ti  
porque

experiência  
judeus  
muito dife  
Eu apenas  
que você t  
tido a  
experiência  
fossem dife  
das que  
descreveu.  
Poderia ag  
contar o qu  
me ouviu di  
Você es  
dizendo qu  
tenho o dir  
falar da n

HOMEM

EU

que falei.

Não,  
gostaria qu  
me entende  
forma dif  
Eu realmer  
quero  
você. Não  
nenhuma v  
de culpar v

**As pessoas não escutam nossa dor quando acham que têm culpa de algo.**

Minha intenção era desacelerar a conversa, porque em minha experiência, sempre que as pessoas ouvem qualquer grau de culpa, elas deixam de escutar nossa dor. Se aquele homem dissesse “Aquelas coisas que eu disse foram terríveis, foram comentários racistas”, ele não teria escutado minha dor. Se as pessoas acharem que fizeram algo de errado, então elas não terão compreendido plenamente nossa dor.

Eu não queria que ele ouvisse culpa, porque queria que soubesse o que havia acontecido no meu coração quando ele fez seu comentário. Culpar é fácil. As pessoas estão acostumadas a ouvir culpa; às vezes elas concordam com ela e se odeiam — o que não as impede de voltarem a se comportar da mesma maneira — e às vezes nos odeiam por chamá-las de racistas ou do que quer que seja — o que também não impede seu comportamento. Se sentimos a culpa entrando em sua mente, como senti na van, podemos precisar ir mais devagar, recuar e ouvir a dor delas um pouco mais.

## AVANÇANDO EM NOSSO PRÓPRIO RITMO

Provavelmente, a parte mais importante do aprendizado de como viver o processo que estamos discutindo é avançarmos em nosso próprio ritmo. Podemos nos sentir estranhos ao nos desviarmos dos comportamentos habituais que nosso condicionamento tornou automáticos, mas se nossa intenção é viver a vida conscientemente em harmonia com nossos valores, então teremos de avançar em nosso próprio ritmo.

Um amigo meu, Sam Williams, escreveu os componentes básicos do processo num pequeno cartão que ele usava como “cola” no trabalho. Quando o chefe o confrontava, Sam parava, consultava o cartão em sua mão e dava a si mesmo um tempo para se lembrar de como responder. Quando perguntei se os colegas o estavam achando um pouco estranho, sempre olhando para sua mão e demorando tanto tempo para formar suas frases, Sam respondeu: “Na verdade, não demora tanto tempo assim, mas, mesmo que demorasse, ainda valeria a pena. Para mim, é importante saber que estou respondendo às pessoas da maneira que realmente desejo”. Em casa, ele foi mais aberto e explicou à esposa e aos filhos por que estava se dando ao trabalho de consultar o cartão. Sempre que havia uma discussão na família, ele sacava o cartão e demorava um tempo antes de responder. Depois de mais ou menos um mês, ele sentiu-se seguro o bastante para deixar o cartão de lado. Então, uma noite, ele e seu filho Scottie, de 4 anos, estavam tendo um conflito a respeito da televisão e as coisas não estavam indo bem. “Papai”, disse Scottie com urgência, “pegue o cartão!”

### **Pratique traduzir cada julgamento numa necessidade não-atendida.**

Para aqueles de vocês que desejam aplicar a CNV, especialmente em situações desafiadoras de raiva, sugiro o exercício a seguir. Como já vimos, nossa raiva vem de julgamentos, rótulos e acusações a respeito do que as pessoas “deveriam” fazer e do que elas “merecem”. Liste os julgamentos que flutuam com mais frequência em sua cabeça, usando como ponto de partida a frase: “Não gosto de pessoas que são...” Reúna todos esses julgamentos negativos de sua cabeça e então pergunte a si mesmo: “Quando faço essa idéia a respeito de alguém, do que estou precisando e não estou obtendo?” Dessa maneira, você estará treinando estruturar o pensamento em termos de necessidades não-atendidas, e não de julgamentos de outras pessoas.

### **Vá no seu ritmo.**

A prática é essencial, porque a maioria de nós foi criada, se não nas ruas de Detroit, em algum lugar apenas ligeiramente menos violento. Julgar e culpar se tornou natural para nós. Para praticar a CNV, precisamos prosseguir devagar,



pensar cuidadosamente antes de falar, e muitas vezes apenas respirar fundo e não falar nada. Tanto aprender o processo quanto aplicá-lo leva tempo.

## RESUMO

Culpar e punir os outros são expressões superficiais de raiva. Se desejamos expressar plenamente nossa raiva, o primeiro passo é eximir a outra pessoa de qualquer responsabilidade por nossa raiva. Em vez disso, fazemos brilhar a luz da consciência sobre nossos próprios sentimentos e necessidades. Ao expressarmos nossas necessidades, é bem mais provável que elas sejam atendidas do que se julgarmos, culparmos ou punirmos os outros.

Os quatro passos para expressar a raiva são: (1) parar e respirar; (2) identificar nossos pensamentos que indicam julgamentos; (3) conectar-nos com nossas necessidades; e (4) expressar nossos sentimentos e necessidades não-atendidas. Às vezes, entre os passos 3 e 4, podemos escolher entrar em empatia com a outra pessoa, de modo que ela possa nos escutar melhor quando nos expressarmos no passo 4.

Precisamos avançar em nosso próprio ritmo tanto ao aprendermos quanto ao aplicarmos a CNV.



**A CNV em ação** Um pai e um adolescente conversam sobre um assunto potencialmente fatal.

Nesse episódio, Carlos, de 15 anos, pegou o carro de Jorge, um amigo da família, sem permissão. Ele saiu para se divertir com os amigos e devolveu o carro intacto à garagem, onde sua falta não havia sido notada. Entretanto, depois disso, a filha de Jorge (Eva, de 14 anos), que também tinha participado do passeio, contou ao pai o que tinha acontecido. Jorge então informou ao pai de Carlos, que agora está abordando o filho. O pai começou recentemente a praticar a CNV.

PAI

Fiquei  
que você, e  
Ricardo pe

CARLOS

carro do J  
pedir perm

Não,  
pegamos!

*(falando*

Não min  
mim; is  
piorará as

*(Ele eni*

*lembra de*  
*se conecta*

*próprios*

*sentimento*

*necessidad*

*poder c*

*conectado*

*filho.) Sei*

por um 1  
preciso  
*(Olhando*  
*dentro de s*  
*ele vê que*  
*com raiva*  
*medo. Ele*  
*raiva por*  
*dizendo*  
*mesmo:*  
*deveria sai*  
*pode ou n*  
*fazer!” E*  
*mentiroso*  
*tornou!”*  
*com*  
*pensando*  
*as conse*

PAI

*potenciais  
apenas da  
Carlos, me  
próprio  
avaliação  
filho pode  
“Foi estú  
minha  
presumir  
sabia o q  
ou não  
fazer”.  
poderia  
morrido  
brincadeira  
cai em si  
preciso tro  
rótulos es*

mentiroso  
sentimento  
necessidade  
estúpido, e  
o sentimento  
decepção  
mesmo; eu  
de pensar  
conhecia n  
quanto a n  
estou com  
medo porq  
estar seg  
receber  
informaçõe  
precisas pe  
com  
situação”.

*enquanto e  
em como re*

*a co*

Carlos, vo

com medo

castigado

disser a ve:

É, você

pega tão

quando faç

coisa de

gosta...

Você esta

que gost

receber

compreens

tratamento

CARLOS

PAI

CARLOS

justo para  
você faz?

Ah, clã  
parece q  
receber  
tratamento  
compreensi  
você!

*(silêncio  
para si  
“Rapaz, c  
com raiva  
ele diz i  
não enxerg  
me esfor  
realmente  
de um p*

PAI

*respeito  
quanto  
difícil, e  
também pro  
ele se imp  
pouco pe  
que*

*sentindo”.*  
parecendo  
acha qu  
importa o  
você nã  
tratado con

E vo  
importa de  
com

Quando



CARLOS

alguma coisa  
só quer algo  
poder  
Além do  
grande  
Mesmo  
realmente  
pego o  
ninguém  
machucou o  
está de  
lugar onde  
Quero dizer  
não é nenhum  
Você e  
medo de que  
conseqüência

PAI drásticas  
admitir ter  
carro e  
acreditar o  
tratado com

CARLOS Sim.

*(dando u  
em silêncio  
conexão*

PAI *aprofundar*  
eu posso fi  
que você  
nisso?

CARLOS Prometa  
mais me ca

*(conscie  
que o cas*

*ajudará (*  
*desenvolve*  
*consciência*  
*possíveis*  
*consequências*  
*seu*  
*comportam*  
*mas*  
*contribuir*  
*maior dis*  
*e resistênc*  
*expressa*  
*disposição*  
*concordar*  
*pedido de*  
Eu estaria  
a esse ac  
você cor

PAI

em  
dialogando  
Isto  
conversam  
que eu  
convencido  
você  
consciência  
todas as ]  
conseqüência  
ter pegado  
carro. Po  
futuro, se a  
de eu  
certeza de  
enxerga o p  
potencial  
em que

CARLOS

metendo, e  
poderei usar  
— mas  
proteger vc

Uau, n  
É ótimo s  
sou tão  
que você  
usar a força  
proteger  
mesmo!

*(perdena  
contato co  
próprias  
necessidad  
em  
“Rapaz,*

*momentos  
eu  
simplesmen  
matar o pa  
Fico  
quando  
coisas cor  
Realmente,  
parece qu  
importa...  
diabos,  
estou pr  
agora?  
saber, já q  
me es  
tanto, que  
menos se  
comigo”.*

PAI

*com raiva*  
Carlos,  
você diz  
como esse  
realmente  
Estou  
esforçando  
para ficar  
lado nessa  
mas quando  
coisas com  
Olhe, preciso  
se você es  
com vontade  
continuar  
conversando  
comigo.

CARLOS

Eu não li

Carlos,  
realmente  
escutá-lo, e  
em meus  
hábitos de  
e ameaçá-l  
que algun  
me aborre  
quando ou  
dizer cois  
“É ótimo s  
sou tão e  
no tom de  
acabou de  
difícil me e  
Você pod

PAI



ajudar niss  
se você pre  
eu escute  
vez de cu  
ameaçá-lo.  
suponho q  
outra opç  
apenas lic  
isso da ma  
estou acos  
lidar com a

CARLOS

E com  
isso?

Bem,  
momento, i  
eu estaria  
“Ei, você

PAI

castigo p  
anos: sem t  
sem carr  
dinheiro,  
namoro, se:

CARLOS

Bem, en  
que quero  
faça as c  
jeito novo.

PAI

*(com*  
Estou con  
ver que s  
de autopre  
ainda está  
Agora pre  
você me  
está dispos

dar um p  
honestidade  
vulnerabili

CARLOS

O que v  
dizer  
“vulnerabil

Significa  
você me d  
realmente  
sentindo a  
das coisas  
quais

PAI

conversand  
lhe digo c  
de minha  
(*com voz*  
Você está d

CARLOS

OK, vou  
(*com su  
alívio*) (

Estou grat  
disposição  
tentar. I  
contei? O J

PAI

a Eva de  
por três m  
não va  
permissão  
nada. Com  
sente a  
disso?

CARLOS

Cara,  
péssimo! I  
injusto!



CARLOS

dizer isso  
dizer, na v  
erro não fo

Ah, ent  
está

PAI

porque e  
pagando p  
que origi  
foi idéia su

CARLOS

Bem, si  
fez o que e  
ela para faz

Está  
parecendo  
está um

PAI

magoado  
dentro, ve

tipo de e:  
decisão tev  
Eva.

CARLOS

Mais o  
isso.

PAI

Carlinho  
realmente  
saber se v  
pronto  
perceber c  
ações  
conseqüênc

CARLOS

Bem,  
pensei r  
poderia da  
Sim, acl  
realmente 1

na bola.

Prefiro o  
veja a coisa  
algo que  
que não  
jeito que o  
eu ainda pi  
certeza de  
tem consciê  
conseqüênç  
Você pod  
dizer o que  
sentindo  
momento a  
do que fez?

Eu me  
realmente

PAI

CARLOS



PAI

pai... Eu n  
magoar nin

*(traduzi  
sentimento  
necessidad  
julgamento*

*Carlos fa  
mesmo)* Er

está tri  
arrependid

fez, porque  
que as

confiassem  
você não

ninguém?

Sim, (o  
queria caus

CARLOS

problemas.  
simplesmente  
pensei nisso

PAI

Você está  
que gostar  
pensado  
respeito e  
idéia mais  
antes de agir

CARLOS

*(refletindo)*  
Sim...

Bem,  
reconfortar  
mim ouvir  
para que a  
fiquem a  
verdade

PAI

Jorge, eu  
que você fez  
com ele  
dissessem o  
acabou de  
Você  
disposto  
isso?

CARLOS

Mas, pa  
de dar m  
vai ficar ur

Sim, é  
que fique.  
uma  
conseqüên  
Você está d  
ter

PAI

responsabil  
por seus  
gosto do  
quero q  
continue se  
amigo, e a  
você gost  
manter sua  
com Eva.  
verdade?

CARLOS

Ela é  
minhas  
amigas.

PAI

Então, v  
vê-los?

CARLOS

(com  
relutância)

OK. Sim,  
sim.

PAI

Você e  
medo e pi  
saber se  
seguro se  
falar com e

CARLOS

Sim.

PAI

Iremos  
Estarei lá  
e com voc  
realmente c  
de você p  
disposto a :





## 11. O uso da força para proteger



### QUANDO O USO DA FORÇA É INEVITÁVEL

Quando duas partes em disputa tiveram cada uma a oportunidade de expressar plenamente o que estão observando, sentindo, precisando e pedindo, e quando cada uma entrou em empatia com a outra, geralmente se pode chegar a uma solução que atenda às necessidades de ambos os lados. No mínimo, os dois lados podem concordar de boa vontade em discordar.

Em algumas situações, porém, a oportunidade para um diálogo desses pode não existir, e o uso da força pode ser necessário para proteger a vida ou os direitos individuais. Por exemplo, a outra parte pode não estar disposta a se comunicar, ou algum perigo iminente pode não dar tempo para que essa comunicação se faça. Nessas situações, pode ser que precisemos recorrer à força. Se o fizermos, a CNV requer que diferenciemos entre o uso protetor e o uso punitivo da força.

### O PENSAMENTO POR TRÁS DO USO DA FORÇA

A intenção por trás do uso protetor da força é evitar danos ou injustiças. A intenção por trás do uso punitivo da força é fazer que as pessoas sofram por seus atos percebidos como inadequados. Quando agarramos uma criança que está correndo na rua para impedir que ela se machuque, estamos aplicando a força protetora. O uso da força punitiva, por outro lado, poderia envolver um ataque físico ou psicológico, como espancar a criança ou dar-lhe uma reprimenda como: “Como você pôde ser tão estúpida? Você deveria ter vergonha de si mesma!”

**A intenção por trás do uso da força como proteção é apenas, como o nome indica, proteger — não é punir, culpar ou condenar.**

Quando praticamos o uso protetor da força, estamos nos concentrando na vida ou nos direitos que desejamos proteger, sem julgarmos nem a pessoa, nem o comportamento. Não culpamos nem condenamos a criança que corre para a

rua; nosso pensamento é dirigido apenas a protegê-la do perigo. (A respeito da aplicação desse tipo de força em conflitos sociais e políticos, veja o livro de Robert Irwin, *Nonviolent social defense*.) A premissa por trás do uso protetor da força é que algumas pessoas se comportam de maneira prejudicial a si mesmas e aos outros, devido a algum tipo de ignorância. Assim, o processo corretivo é voltado para educar, não para punir. A ignorância inclui: (a) uma falta de consciência das conseqüências de nossas ações; (b) uma incapacidade de perceber como nossas necessidades podem ser atendidas sem prejudicar os outros; (c) a crença de que temos o “direito” de punir ou ferir os outros porque eles “merecem”; e (d) pensamentos delirantes que envolvem, por exemplo, ouvir uma “voz” que nos instrui a matar alguém.

Ações punitivas, por outro lado, baseiam-se na premissa de que as pessoas fazem coisas ruins porque são más, e de que para corrigir a situação, é preciso fazer com que elas se arrependam. Sua “correção” é efetuada através de ações punitivas idealizadas para fazê-las: (1) sofrerem o bastante para perceberem quanto suas ações são erradas; (2) arrependem-se; e (3) mudarem. Na prática, porém, é mais provável que em vez de gerarem arrependimento e aprendizado, ações punitivas produzam ressentimento e hostilidade, e que alimentem a resistência ao próprio comportamento que estamos buscando.

## TIPOS DE FORÇA PUNITIVA

O castigo físico, como bater nas pessoas, é um exemplo de uso punitivo da força. Descobri que o assunto do castigo corporal provoca fortes sentimentos entre os pais. Alguns defendem obstinadamente a prática, citando a Bíblia: “Quem poupa a vara odeia seu filho! É porque os pais não batem mais nos filhos que a delinqüência é hoje tão avassaladora”. Eles estão convencidos de que bater em nossas crianças demonstra que as amamos porque estabelece limites claros. Outros pais igualmente insistem que bater em crianças demonstra falta de amor e é ineficaz, pois ensina às crianças que, quando não restar outra alternativa, sempre poderemos recorrer à violência física.

### **O medo do castigo corporal obscurece nas crianças a consciência da compaixão subjacente às exigências dos pais.**

Minha preocupação pessoal é que o medo que as crianças têm do castigo físico possa obscurecer sua consciência da compaixão que existe por trás das exigências dos pais. Estes comumente me dizem que “têm de” usar força punitiva, porque não vêem outra maneira de influenciar os filhos a fazerem “o que é bom para eles”. Reforçam suas opiniões com histórias de crianças que expressam estar contentes por “verem a luz” depois de terem sido punidas. Tendo



criado quatro filhos, sinto profunda empatia com os pais no que diz respeito aos desafios diários que enfrentam para educar os filhos e mantê-los em segurança. Entretanto, isso não diminui minha preocupação com o uso de castigos físicos.

Em primeiro lugar, fico imaginando se as pessoas que proclamam o sucesso desse tipo de punição têm consciência dos inúmeros casos de crianças que se voltam contra o que poderia ser bom para elas, simplesmente por escolherem lutar contra a coerção, em vez de sucumbirem a ela. Em segundo lugar, o sucesso aparente do castigo físico em influenciar uma criança não significa que outros métodos não pudessem ter funcionado igualmente bem. Finalmente, compartilho das preocupações de muitos pais a respeito das conseqüências sociais de se empregar o castigo físico. Quando os pais escolhem usar a força, podem ganhar a batalha de obrigar as crianças a fazer o que eles querem, mas, nesse processo, não estarão perpetuando uma norma social que justifica a violência como meio de resolver diferenças?

**As punições também incluem colocar rótulos que expressam julgamentos e retirar privilégios.**

Além do castigo físico, outras formas de uso da força podem ser consideradas punitivas. Uma delas é o uso da culpa para desacreditar outra pessoa: por exemplo, um pai pode rotular o filho como “errado”, “egoísta” ou “imaturo” quando ele não se comporta de determinada maneira. Outra forma de força punitiva é a retirada de alguns meios de gratificação, como quando os pais cortam a mesada ou a permissão para sair. Nesse tipo de punição, a retirada da afeição ou do respeito é uma das ameaças mais poderosas de todas.

## OS CUSTOS DA PUNIÇÃO

**Quando temos medo de ser punidos, concentramo-nos nas conseqüências, não em nossos próprios valores.**

**O medo da punição diminui a auto-estima e a boa vontade.**

Quando nos submetemos a fazer alguma coisa apenas com o propósito de evitar uma punição, nossa atenção é desviada do valor da própria ação. Em vez disso, estamos nos concentrando nas conseqüências que podem acontecer se deixarmos de agir daquela maneira. Se o desempenho de um trabalhador é guiado pelo medo da punição, o serviço é feito, mas o moral é afetado; mais cedo ou mais tarde, a produtividade diminuirá. A auto-estima também diminui quando a força punitiva é utilizada. Se as crianças escovam os dentes porque sentem vergonha e medo do ridículo, sua saúde bucal pode melhorar, mas seu respeito por si mesmas ganhará cáries. Além disso, como todos sabemos,

punições custam muito em termos de boa vontade. Quanto mais formos vistos como agentes de punição, mais difícil será para os outros responderem compassivamente a nossas necessidades.

Eu estava visitando um amigo, diretor de escola, em seu escritório, quando ele percebeu pela janela um menino grande batendo em outro menor. “Com licença”, ele disse, saltou e correu para o pátio. Agarrando o aluno maior, ele lhe deu um tapa e o repreendeu: “Isso lhe ensinará a não bater em pessoas menores!” Quando o diretor voltou para dentro, observei: “Não acho que você tenha ensinado àquela criança o que você pensou que estava ensinando. Suspeito que, em vez disso, o que você lhe ensinou foi a não bater em pessoas menores do que ele quando alguém maior — como o diretor — pode estar olhando! Se você fez alguma coisa, parece-me que foi reforçar a noção de que a maneira de obter o que você quer de alguém é batendo nessa pessoa”.

Em situações como essa, recomendo em primeiro lugar entrar em empatia com a criança que está se comportando de forma violenta. Por exemplo, se visse uma criança bater em outra depois de ser xingada por esta, eu poderia verbalizar minha empatia: “Você está com raiva porque gostaria de ser tratado com mais respeito?”. Se eu tivesse deduzido corretamente e a criança confirmasse que era verdade, eu continuaria então expressando meus próprios sentimentos, necessidades e pedidos nessa situação, sem insinuar nenhuma culpa: “Estou triste porque gostaria que nós encontrássemos maneiras de obter respeito que não tornem as pessoas nossas inimigas. Gostaria que você me dissesse se estaria disposto a explorar comigo algumas outras maneiras de obter o respeito que você deseja”.

## DUAS PERGUNTAS QUE REVELAM AS LIMITAÇÕES DA PUNIÇÃO

Dois perguntas nos ajudam a enxergar por que é improvável que obtenhamos o que queremos se usarmos a punição para mudar o comportamento das pessoas. A primeira pergunta é: “O que eu quero que essa pessoa faça que seja diferente do que ela está fazendo agora?” Se fizermos apenas essa primeira pergunta, a punição pode parecer eficaz, porque a ameaça ou o exercício da força punitiva pode muito bem influenciar o comportamento da pessoa. Entretanto, com a segunda pergunta se torna evidente que não é provável que a punição funcione: “Quais quero que sejam as razões dessa pessoa para fazer o que estou pedindo?”

**Pergunta 1: O que eu quero que essa pessoa faça?**

**Pergunta 2: Que motivos desejo que essa pessoa tenha para fazê-lo?**

Raramente nos preocupamos com a segunda pergunta, mas, quando o

fazemos, logo percebemos que a punição e a recompensa interferem na capacidade das pessoas de fazerem as coisas pelos motivos que gostaríamos que elas tivessem. Acredito que é decisivo termos consciência da importância das razões das pessoas para se comportarem como pedimos. Por exemplo, se desejamos que as crianças limpem o quarto por gostar de ordem, e não para agradar aos pais, culpar ou punir obviamente não seriam estratégias eficazes. Muitas vezes, as crianças limpam o quarto motivadas pela obediência à autoridade (“porque mamãe disse para eu fazer isso”), pelo desejo de evitar uma punição ou por medo de aborrecerem os pais ou de serem rejeitadas por eles. A CNV, entretanto, estimula um nível de desenvolvimento ético baseado na autonomia e na interdependência, pelo qual reconhecemos a responsabilidade por nossas próprias ações e temos consciência de que nosso próprio bem-estar e o dos outros são uma coisa só.

## O USO PROTETOR DA FORÇA NAS ESCOLAS

Gostaria de descrever como alguns estudantes e eu usamos a força protetora para trazer à ordem uma situação caótica numa escola especial. Essa escola foi idealizada para alunos que haviam tomado bomba ou sido expulsos de salas de aula convencionais. A administração e eu esperávamos poder demonstrar que uma escola baseada nos princípios da CNV seria capaz de sensibilizar esses estudantes. Minha tarefa era treinar os professores na CNV e servir como consultor pelo resto do ano. Com apenas quatro dias para preparar os professores, não consegui esclarecer suficientemente a diferença entre a CNV e a permissividade. Como resultado, alguns professores estavam ignorando situações de conflito e de comportamento perturbador, em vez de intervir nessas situações. Acuados por um pandemônio crescente, os administradores estavam prestes a fechar a escola.

Quando pedi para falar com os estudantes que mais haviam contribuído para a turbulência, o diretor selecionou oito garotos, com idades entre 11 e 14 anos, para se reunirem comigo. Seguem-se alguns trechos do diálogo que tive com os alunos:

*(exp  
meus  
sentim*

EU

*necess  
sem  
pergur  
sondaç*  
Estou  
aborre  
os rel  
profes  
que a  
estão  
fora de  
em m  
aulas.  
gostari  
que es  
tivesse  
Tenho  
espera

GUILHERME

que  
possam  
ajudar  
entend  
são  
proble  
que p  
feito a  
deles.

Os  
profes  
dessa  
são un  
cara!

Voc  
dizend  
Guilhe

EU

está  
com  
profes  
deseja  
muden  
das co  
fazem?

GUILHERME

Não  
eles  
idiotas  
simple  
ficam ]  
não faz

Voc  
dizer  
aborre  
porque

EU

que el  
mais  
aparec  
proble  
*(Essa  
segunc  
tentati  
captar  
sentim  
necess*

É

cara.  
import  
qualqu  
faça,  
ficam  
ali

GUILHERME

EU

GUILHERME

como  
idiotas

Você  
me  
exemp  
como  
profes  
fazem

Fáci  
manhã  
um  
entrou  
levand  
garrafa  
uísque  
da fro  
calças



EU

viram  
profes:  
também  
mas  
conta c

Está  
parece  
então,  
não  
respeit  
profes:  
quando  
apenas  
paradc  
fazer

*(Essa  
tentati*

GUILHERME

EU

*entenda*  
Clair  
Este  
desap  
pois q  
eles  
capaze  
resolv  
coisas  
alunos  
está p  
que  
capaz  
mostra  
que qu

A discussão então se voltou para um problema particularmente urgente, o dos alunos que não queriam estudar e estavam perturbando os que queriam.

EU

Estes  
para  
resolva  
proble  
porque  
profes  
estão  
dizend  
isso e  
mais  
incom  
gostari  
vocês  
contas  
quaisq  
idéias  
tivesse

JOÃO

O  
deveri  
ratã  
*cobert*  
*couro*  
*carreg*  
*alguns*  
*diretor*  
*escola*  
*Louis*  
*minist*  
*castigo*  
*corpor*  
Entã  
está  
João,  
que

EU

profes  
batam  
alunos  
eles  
perturb  
outros.

JOÃO

Essa  
única  
de os  
parare  
compo  
idiotas

EU

Entê  
duvida  
qualqu  
meio  
funcio

*(Ainda  
captar  
sentim  
João.)*

JOÃO

*(bal  
cabeça  
concoi*

EU

Sint  
desesti  
se es  
única  
Detest  
maneir  
resolv  
coisas  
descob  
outras.

PEDRO

EU

Por  
Por  
razões  
exemp  
fizer  
parare  
apront  
escola  
ratã,  
que v  
dissess  
aconte  
ou q  
vocês  
eu tiv  
na  
estiver

## PEDRO

do meu  
hora e  
for par

*(sor*  
é melh  
bastão  
grande

*(sen*  
*estar*  
*que co*  
*a men*  
*Pedro*  
*ele sai*  
*contin*  
*parafr*  
Foi o  
quis



EU

Gostar  
você  
estou  
preocu  
com  
maneir  
resolvo  
coisas  
distrái  
demais  
lembra  
sempre  
um ba  
grande  
mesmo  
me l  
detesta  
acertar

PEDRO

com el  
Voc  
chutar  
para  
escola

EU

Voc  
sugeri  
Pedro,  
gostari  
suspens  
ou  
expuls  
os ga  
escola

PEDRO

Sim  
Tam  
gosto

EU

idéia.  
mostra  
existen  
maneir  
resolvo  
diferen  
escola  
termos  
expuls  
pessoa  
sentiri  
fracass  
isso  
melhor  
pudéss  
fazer.

Se

GUILHERME

carinha  
fazend  
útil, co  
você  
colocá  
sala  
fazer n

EU

Você  
sugeri  
que go  
tivésse  
sala p  
manda  
pessoa  
perturb  
outros  
É

GUILHERME

EU

mesmo  
adianta  
ficar em  
de aula  
estão  
nada de

Fique  
interessa  
nessa  
Gostaria  
ouvir  
você  
uma sessão  
poderia  
funcionaria

Às  
você

GUILHERME

a es  
simple  
sente  
de zo  
não ter  
de fazer  
útil.  
simple  
teriam  
sala  
alunos  
até  
vontad  
fazer  
coisa.

Este  
entend

EU

que v  
dizer,  
prever  
profes  
preocu  
saber  
alunos  
livre  
para e  
não faz  
(con  
Eles ir

GUILHERME


Eu disse que achava que o plano poderia funcionar se pudéssemos mostrar que o objetivo não era punir, mas oferecer um lugar aonde ir para aqueles que não estavam com vontade de estudar, ao mesmo tempo que daríamos àqueles que quisessem estudar uma chance de fazê-lo. Também sugeri que uma sala de não fazer nada teria mais chances de sucesso se as pessoas soubessem que fora uma idéia dos próprios alunos, e não um decreto dos professores.

Estabeleceu-se uma sala de não fazer nada para os alunos que estivessem aborrecidos e não tivessem vontade de fazer os trabalhos da escola, ou cujo comportamento estivesse impedindo os outros de aprender. Às vezes, os alunos pediam para ir; às vezes os professores pediam que os alunos fossem. Colocamos a professora mais bem adaptada à CNV na sala de não fazer nada, onde ela teve algumas conversas muito produtivas com os garotos que foram para lá. Esse

arranjo teve um imenso sucesso na restauração da ordem na escola, porque os alunos que o idealizaram tornaram sua finalidade clara para seus colegas: proteger os direitos dos alunos que queriam aprender. Usamos o diálogo com os alunos para demonstrar aos professores que havia outros meios de resolver conflitos, além de ignorar o conflito ou usar a força punitiva.

## RESUMO

Em situações em que não há uma oportunidade de comunicação, como naquelas em que há perigo iminente, podemos precisar recorrer à força como meio de proteção. A intenção por trás do uso protetor da força para proteção é evitar danos ou injustiças, e nunca punir ou fazer que as pessoas sofram, se arrependam ou mudem. O uso punitivo da força tende a gerar hostilidades e reforçar a resistência ao próprio comportamento que buscamos obter. A punição diminui a boa vontade e a auto-estima, e desvia nossa atenção do valor intrínseco de uma ação para suas conseqüências externas. Culpar e punir não contribuem para as motivações que gostaríamos de inspirar nos outros.



*A humanidade Tem dormido — E ainda dorme — Embalada pelas Limitadas alegrias De seus amores restritos.*

TEILHARD DE CHARDIN , TEÓLOGO







## 12. Libertando-nos e aconselhando os outros



### LIBERTANDO-NOS DE VELHOS CONDICIONAMENTOS

Todos nós aprendemos coisas que nos limitam como seres humanos — seja de pais bem-intencionados, de professores, de religiosos ou de outras pessoas. Passado adiante através de gerações, até de séculos, muito desse aprendizado cultural destrutivo está tão enraizado em nossa vida que nem temos mais consciência dele. Num de seus números, o comediante Buddy Hackett, criado comendo a comida pesada da mãe, afirmou que até ter entrado para o Exército nunca tinha percebido que era possível deixar a mesa sem sentir azia. Da mesma maneira, a dor ocasionada por condicionamentos culturais nocivos é uma parte tão integrante de nossa vida que não conseguimos mais perceber sua presença. É preciso muita energia e consciência para reconhecer esse aprendizado destrutivo e transformá-lo em pensamentos e atitudes que valorizam e servem a propósitos da vida.

Isso requer uma competência diferenciada para lidar com as necessidades e a capacidade de entrar em contato com nós mesmos; ambas as coisas são difíceis para as pessoas de nossa cultura. Não só nunca fomos educados para compreender nossas necessidades, como somos freqüentemente expostos a uma formação cultural que bloqueia ativamente essa nossa consciência. Como mencionei antes, herdamos uma linguagem que serviu a reis e a elites poderosas em sociedades baseadas na dominação. As massas foram desencorajadas de desenvolver a consciência de suas próprias necessidades; ao contrário, foram educadas para serem dóceis e subservientes à autoridade. Nossa cultura implica que as necessidades são negativas e destrutivas; a palavra *necessitada*, quando aplicada a uma pessoa, sugere que ela é inadequada ou imatura. Quando as pessoas expressam suas necessidades, freqüentemente são rotuladas de “egoístas”, e o uso do pronome pessoal “eu” muitas vezes é considerado um sinal de egoísmo ou de carência.

#### **Podemos nos libertar do condicionamento cultural.**

Ao nos encorajar a separar a observação da avaliação, a reconhecer os pensamentos e necessidades que dão forma a nossos sentimentos e a expressar

nossos pedidos em linguagem clara e proativa, a CNV aumenta nossa consciência do condicionamento cultural que nos influencia em qualquer instante. E trazer esse condicionamento à luz da consciência é um passo fundamental para quebrar seu domínio sobre nós.

## RESOLVENDO CONFLITOS INTERIORES

Podemos aplicar a CNV para resolver os conflitos interiores que freqüentemente resultam em depressão. No livro *Revolution in psychiatry*, Ernest Becker atribui a depressão a “alternativas cognitivamente reprimidas”. Isso significa que, quando transcorre dentro de nós um diálogo impregnado de julgamentos, nos tornamos alienados daquilo que precisamos, por isso, impedidos de agir para atender a essas necessidades. A depressão é indicativa de um estado de alienação de nossas necessidades.

Uma mulher que estudava a CNV estava sofrendo de um surto profundo de depressão. Ela foi solicitada a identificar as vozes dentro de si quando se sentia mais deprimida e a escrevê-las na forma de diálogo, como se essas vozes estivessem falando uma com a outra. As duas primeiras linhas de seu diálogo foram:

(a  
“*profissional*”)  
Eu deveria fazer  
algo mais por  
minha vida. Estou  
desperdiçando  
minha educação  
meus talentos.

1 VOZ

## 2 VOZ

(a “me responsável”)  
Você não es  
sendo realist  
Você é mãe c  
dois filhos e nã  
consegue nem d  
conta *des*  
responsabilidad  
então, como po  
dar conta c  
qualquer out  
coisa?

Observe como essas mensagens interiores estão infestadas de termos e expressões que denotam julgamento, como *deveria*, *desperdiçando minha educação e meus talentos* e *não consegue dar conta*. Variações desse diálogo ocorreram durante meses na cabeça daquela mulher. Ela então foi solicitada a imaginar a voz da “profissional” tomando uma “pílula de CNV” para reformular sua mensagem da seguinte forma: “Quando acontece (a), sinto-me (b), porque preciso de (c). Portanto, agora eu gostaria de (d)”.

Mais tarde, ela substituiu o “Eu deveria fazer algo mais com minha vida. Estou desperdiçando minha educação e meu talento” por “*Quando* passo tanto tempo em casa com meus filhos sem exercer minha profissão, *sinto-me*

deprimida e desestimulada, porque *preciso* da realização que outrora tive em meu trabalho. *Portanto, agora gostaria de encontrar um emprego de meio expediente em minha profissão*”.

Aí foi a vez de a voz da “mãe responsável” passar pelo mesmo processo. Suas frases iniciais — “Você não está sendo realista. Você é mãe de dois filhos e não consegue nem dar conta *dessa* responsabilidade; então, como pode dar conta de qualquer outra coisa?” — foram transformadas em: “*Quando* me imagino indo trabalhar, *sinto-me* amedrontada, porque *preciso* ter certeza de que as crianças estarão sendo bem cuidadas. *Portanto, agora eu gostaria de planejar* um meio de proporcionar cuidados de qualidade para meus filhos enquanto trabalho e de encontrar tempo suficiente para ficar com as crianças quando eu não estiver cansada”.

### **Se formos capazes de escutar nossos próprios sentimentos e necessidades e de entrar em empatia com eles, poderemos nos libertar da depressão.**

Essa mulher sentiu um imenso alívio assim que traduziu suas mensagens interiores para a CNV. Ela conseguiu penetrar por trás das mensagens alienantes que estava repetindo e oferecer empatia a si mesma. Embora ainda fosse enfrentar desafios práticos, como garantir cuidados de qualidade para os filhos e o apoio do marido, ela não estava mais sujeita ao diálogo interior cheio de julgamentos que a impediam de ter consciência de suas próprias necessidades.

## **CUIDANDO DE NOSSO MEIO INTERNO**

Quando estamos enredados em pensamentos de crítica, culpa ou raiva, é difícil estabelecer um meio interno saudável para nós mesmos. A CNV nos ajuda a criar um estado mental mais pacífico, ao nos encorajar a nos concentrarmos naquilo que verdadeiramente desejamos, em vez de naquilo que está errado com os outros ou com nós mesmos.

### **Concentre-se no que deseja, não no que deu errado.**

Uma participante de uma oficina de três dias na CNV relatou profunda transformação pessoal. Um de seus objetivos no seminário era cuidar melhor de si mesma, mas ela acordou ao romper da segunda manhã com a pior dor de cabeça de que podia se lembrar de ter tido recentemente. “Normalmente, a primeira coisa que eu faria seria analisar o que eu havia feito de errado. Será que eu comi algo que não devia? Deixei o estresse tomar conta de mim? Fiz isso, deixei de fazer aquilo? Mas, já que eu estava aprendendo a usar a CNV para cuidar melhor de mim mesma, em vez disso perguntei: ‘O que preciso fazer por mim mesma nesse momento a respeito dessa dor de cabeça?’”

“Sentei na cama e fiz massagens muito lentas na nuca, depois me levantei e fiz outras coisas para cuidar de mim naquele exato momento, em vez de me maltratar. Minha dor de cabeça diminuiu a tal ponto que fui capaz de atravessar todo aquele dia de seminário. Essa foi uma transformação muito, muito grande para mim. O que compreendi quando entrei em empatia com a dor de cabeça foi que eu não havia me dado atenção suficiente no dia anterior, e a dor de cabeça era uma maneira de me dizer isso: ‘Preciso de mais atenção!’ Acabei me dando a atenção de que precisava e consegui então participar do seminário. Tive dores de cabeça por toda a minha vida, e esse foi um ponto de mutação dos mais notáveis para mim.”

Em outro seminário, um participante me perguntou como a CNV poderia ser utilizada para nos libertar das mensagens que provocam raiva quando estamos dirigindo em vias expressas. Aquele era um assunto familiar para mim! Durante anos, eu precisei viajar de carro pelos Estados Unidos, a trabalho, e ficava esgotado pelas mensagens incitando a violência que me passavam pela cabeça. Todos os que não dirigiam segundo os meus parâmetros eram arquiinimigos, vilões. Os pensamentos fervilhavam na minha mente: “Que diabo de problema tem esse cara!/? Será que ele nem olha por onde está dirigindo?” Nesse estado mental, tudo que eu queria era punir o outro motorista, e, já que não podia fazer isso, a raiva se alojava em meu corpo e cobrava seu preço.

### **Desarme o estresse escutando seus próprios sentimentos e necessidades.**

Acabei aprendendo a traduzir meus julgamentos em sentimentos e necessidades e a oferecer empatia a mim mesmo: “Rapaz, fico petrificado de medo quando as pessoas dirigem dessa maneira; eu realmente gostaria que eles percebessem quanto é perigoso o que estão fazendo!” Uau! Fiquei impressionado de perceber como eu podia criar uma situação menos estressante para mim mesmo, simplesmente tomando consciência do que estava sentindo e precisando, em vez de culpar os outros.

### **Desarme o estresse estabelecendo empatia com os outros.**

Mais tarde, decidi praticar a empatia em relação aos outros motoristas e fui recompensado com uma primeira experiência gratificante. Fiquei preso atrás de um carro que ia muito abaixo do limite de velocidade e ainda desacelerava em cada cruzamento. Soltando fumaça e resmungando “isso não é jeito de dirigir”, percebi o estresse que estava causando a mim mesmo e voltei meu pensamento para o que o outro motorista poderia estar sentindo e necessitando. Percebi que a pessoa estava perdida, sentindo-se confusa e desejando que aqueles que estavam atrás dela tivessem alguma paciência. Quando a estrada se alargou o suficiente para eu ultrapassar, vi que o outro motorista era uma mulher perto dos 80 anos com expressão de terror no rosto. Fiquei feliz por minha tentativa de empatia ter

me impedido de buzinar ou empregar minha tática habitual de demonstrar meu descontentamento com as pessoas cuja forma de dirigir me aborrecia.

## SUBSTITUINDO DIAGNÓSTICOS COM A CNV

Muitos anos atrás, depois de ter investido nove anos de minha vida na formação e certificação necessárias para me qualificar como psicoterapeuta, deparei com um diálogo entre o filósofo israelense Martin Buber e o psicólogo americano Carl Rogers, em que Buber questionava se era possível praticar psicoterapia no papel de psicoterapeuta. Buber estava visitando os Estados Unidos na ocasião e tinha sido convidado, juntamente com Carl Rogers, a participar de uma discussão num hospital psiquiátrico, para um grupo de profissionais de saúde mental.

Nesse diálogo, Buber postulava que o crescimento pessoal ocorre por meio do encontro de dois indivíduos que se expressam de forma vulnerável e autêntica no que ele chamou de “relação eu-tu”. Ele não acreditava ser provável que existisse esse tipo de relacionamento quando as pessoas se encontravam nos papéis de terapeuta e paciente. Rogers concordava que a autenticidade era um pré-requisito para o crescimento, mas sustentava que terapeutas esclarecidos poderiam optar por transcender seu próprio papel e ter um autêntico encontro com os pacientes.

Buber era cético. Ele era da opinião de que, mesmo que os profissionais estivessem dispostos e fossem capazes de se relacionar com os pacientes de forma autêntica, tais encontros seriam impossíveis enquanto os pacientes continuassem a se ver como pacientes e a seus psicoterapeutas como psicoterapeutas. Ele observou que o próprio processo de marcar horários para se encontrar com alguém em seu consultório e pagar honorários para ser “consertado” reduzia a probabilidade de que um relacionamento autêntico se desenvolvesse entre duas pessoas.

Esse diálogo lançou luz sobre a própria ambivalência que eu tivera durante muito tempo com relação ao distanciamento clínico — uma regra sacrossanta na terapia psicanalítica que me fora ensinada. Normalmente, trazer os próprios sentimentos e necessidades para a psicoterapia era considerado um sinal patológico por parte do terapeuta. Psicoterapeutas competentes deveriam ficar de fora do processo da terapia e funcionar apenas como um espelho, no qual os pacientes deveriam projetar suas transferências, que então deveriam ser trabalhadas com a ajuda do psicoterapeuta. Eu compreendia a teoria por trás de se manter os processos interiores do psicoterapeuta fora da terapia e de se proteger contra o perigo de abordar conflitos interiores à custa do paciente. Entretanto, eu sempre me sentira desconfortável ao manter a distância

emocional necessária e, ainda por cima, acreditava nas vantagens de trazer a mim mesmo para dentro do processo.

**Em vez de interpretar os clientes, estabeleci empatia com eles; em vez de diagnosticá-los, expus-me.**

Assim, comecei a experimentar substituir a linguagem clínica por aquela da CNV. Em vez de interpretar o que meus pacientes estavam dizendo de acordo com as teorias de personalidade que eu havia estudado, tornei-me presente às suas palavras e escutei com empatia. Em vez de diagnosticá-los, revelei o que estava acontecendo dentro de mim mesmo. No início, isso foi assustador. Fiquei preocupado com a reação dos colegas à autenticidade com a qual eu estava entrando no diálogo com os pacientes. Entretanto, os resultados foram tão gratificantes, tanto para os pacientes quanto para mim mesmo, que logo superei toda a hesitação. Desde 1963, o conceito de trazer a si mesmo integralmente para a relação paciente-terapeuta deixou de ser herético, mas, quando comecei a trabalhar dessa maneira, recebi muitos convites para falar a grupos de psicoterapeutas que me desafiavam a demonstrar esse novo papel.

Uma vez, fui solicitado por um grande número de profissionais de saúde mental, reunidos num hospital psiquiátrico estadual, a demonstrar como a CNV poderia ajudar no aconselhamento de pessoas em sofrimento. Depois de minha apresentação de uma hora, solicitaram que eu entrevistasse uma paciente e desse uma avaliação e recomendação de tratamento. Conversei com a mãe de três filhos, de 29 anos, por cerca de meia hora. Depois que ela deixou o recinto, a equipe responsável por seus cuidados expôs suas questões: “Dr. Rosenberg”, começou seu psiquiatra, “por favor, faça um diagnóstico diferencial. Em sua opinião, essa mulher está manifestando uma reação esquizofrênica ou esse é um caso de psicose induzida por drogas?”

Respondi que não me sentia à vontade com essas perguntas. Mesmo quando trabalhava num hospital psiquiátrico, durante meu treinamento, nunca tive certeza de como encaixar as pessoas nas classificações diagnósticas. Desde então, eu havia lido pesquisas que indicavam uma falta de concordância entre psiquiatras e psicólogos com relação a esses termos. Os relatos concluíam que o diagnóstico de pacientes em hospitais psiquiátricos dependia mais de qual escola o psiquiatra havia freqüentado do que das características dos pacientes.

Eu relutaria em aplicar esses termos, continuei, mesmo que houvesse um uso consistente, porque não conseguia ver como eles poderiam beneficiar os pacientes. Na medicina alopática, identificar precisamente o processo patológico que criou a doença muitas vezes dá uma direção clara ao tratamento, mas eu não percebia essa mesma relação no campo que chamamos de saúde mental. Em minha experiência, em reuniões para a discussão de casos em hospitais, a equipe gastava a maior parte do tempo deliberando a respeito do diagnóstico. Quando o



tempo disponível ameaçava se esgotar, o psiquiatra responsável pelo caso poderia solicitar aos demais que o ajudassem a elaborar um plano de tratamento. Com frequência, essa solicitação era ignorada, em favor de mais discussão acerca do diagnóstico.

Expliquei ao psiquiatra que, em vez de pensar em termos do que há de errado com um paciente, a CNV me estimula a fazer a mim mesmo as seguintes perguntas: “O que essa pessoa está sentindo? Do que ela precisa? Como estou me sentindo em relação a essa pessoa, e que necessidades estão por trás desses sentimentos? Que ação ou decisão eu pediria a essa pessoa para tomar, acreditando que isso a faria viver mais feliz?” Uma vez que nossas respostas a essas perguntas revelariam muito de nós mesmos e de nossos valores, nos sentiríamos muito mais vulneráveis do que se fôssemos simplesmente diagnosticar a outra pessoa.

Em outra ocasião, fui chamado a demonstrar como a CNV poderia ser ensinada a pessoas diagnosticadas como esquizofrênicas crônicas. Com cerca de oitenta psicólogos, psiquiatras, assistentes sociais e enfermeiros assistindo, quinze pacientes assim diagnosticados foram reunidos no palco. Quando me apresentei e expliquei a finalidade da CNV, um dos pacientes expressou uma reação que pareceu irrelevante ao que eu estava dizendo. Ciente de que ele havia sido diagnosticado como esquizofrênico crônico, sucumbi à mentalidade clínica e presumi que minha incapacidade de compreendê-lo se devia à sua confusão mental. “Você parece estar tendo dificuldades para acompanhar o que estou dizendo”, observei.

Então, outro paciente interveio: “Eu compreendo o que ele está dizendo”. Ele então passou a explicar a relevância das palavras do outro no contexto de minha introdução. Reconhecendo que o homem não estava confuso, mas que eu simplesmente não havia compreendido a relação entre nossos pensamentos, fiquei desapontado com a facilidade com a qual eu atribuíra a ele a responsabilidade pela interrupção da comunicação. Gostaria de ter reconhecido meus próprios sentimentos, dizendo, por exemplo: “Estou confuso. Gostaria de entender a relação entre o que eu disse e sua resposta, mas não consigo. Você estaria disposto a explicar como suas palavras têm relação com o que eu disse?”

Exceto esse breve desvio para a mentalidade clínica, a sessão com os pacientes prosseguiu com sucesso. A equipe, impressionada com as respostas dos pacientes, ficou imaginando se eu considerava aquele grupo de pacientes mais cooperativo do que o habitual. Respondi que, quando eu evitava diagnosticar as pessoas e, em vez disso, permanecia conectado à vida que acontecia dentro delas e em mim mesmo, as pessoas geralmente respondiam de forma positiva.

Um membro da equipe então pediu que uma sessão semelhante fosse realizada como experiência de aprendizado, com alguns dos psicólogos e psiquiatras como participantes. Nisso, os pacientes que estavam no palco

trocaram de lugar com vários voluntários na platéia. Ao trabalhar com a equipe, tive muitas dificuldades para explicar a um psiquiatra a diferença entre a compreensão intelectual e a empatia da CNV. Sempre que alguém do grupo expressava seus sentimentos, ele oferecia sua compreensão da dinâmica psicológica desses sentimentos, em vez de entrar em empatia com eles. Quando isso aconteceu pela terceira vez, um dos pacientes na platéia explodiu: “Você não vê que está fazendo de novo? Você está interpretando o que ela está dizendo, em vez de entrar em empatia com seus sentimentos!”

Ao adotarmos as habilidades e a consciência da CNV, podemos aconselhar os outros em encontros que são genuínos, abertos e mútuos, em vez de recorrermos a relações profissionais caracterizadas pelo distanciamento emocional, diagnósticos e hierarquia.

## RESUMO

A CNV melhora a comunicação interior, ao nos ajudar a traduzir mensagens internas negativas em sentimentos e necessidades. Nossa capacidade de distinguir nossos próprios sentimentos e necessidades e de entrar em empatia com eles pode nos libertar da depressão. Podemos então reconhecer o elemento de escolha em todas as nossas ações. Ao mostrar como nos concentrarmos naquilo que realmente desejamos, em vez de naquilo que há de errado com os outros ou com nós mesmos, a CNV nos dá as ferramentas e a compreensão de que precisamos para criar um estado mental mais pacífico. Profissionais de aconselhamento e psicoterapia também podem utilizar a CNV para criar relacionamentos com os pacientes que sejam mútuos e autênticos.



**A CNV em ação** Lidando com ressentimentos e julgamentos que fazemos de nós mesmos Um estudante de comunicação não-violenta compartilha a seguinte história: Eu acabara de voltar de meu primeiro seminário residencial em CNV. Uma amiga que eu não encontrava havia dois anos estava me esperando em casa. Íris fora bibliotecária de escola durante 25 anos. Encontrei-a pela primeira vez durante uma difícil trilha pela floresta que havia culminado num jejum solitário de três dias nas montanhas. Depois de escutar minha descrição entusiasmada da CNV, Íris revelou que ela ainda estava magoada com o que uma das líderes da jornada havia dito a ela seis anos antes. Eu me lembrava claramente daquela pessoa: Lívia, o bicho do mato, com as palmas das mãos sulcadas de cortes provocados pelas cordas que haviam segurado firmemente

seu corpo contra a montanha; ela interpretava excrementos de animais, uivava no escuro, dançava sua alegria, gritava sua verdade e mostrou as nádegas para nosso ônibus quando nos despedimos pela última vez. O que Íris ouvira Livia dizer durante uma das sessões de verdade pessoal foi o seguinte: “Íris, não suporto gente como você, sempre nojenta de tão gentil e doce, o tempo todo a frágil bibliotecariazinha que você é. Por que você simplesmente não deixa isso e segue em frente?”

Durante seis anos, Íris ouvira a voz de Livia na cabeça e, durante todo esse tempo, ela estivera respondendo a Livia mentalmente. Estávamos ambos ansiosos para descobrir como uma consciência da CNV poderia afetar aquela situação. Interpretei o papel de Livia e repeti sua frase para Íris.

*(esquecendo-se da CNV, ouve crítica e recriminação)*

Você não tem o direito de me dizer isso. Você não sabe que tipo de pessoa ou de bibliotecária eu sou! Levo

ÍRIS

minha profissão  
a sério e, para  
sua informação,  
me considero  
uma educadora,  
assim como  
qualquer  
professora...

*(com a  
consciência da  
CNV,  
escutando com  
empatia, como  
se fosse Lívia)*  
Está me  
parecendo que  
você está com

EU

raiva porque quer que eu conheça e reconheça quem você realmente é antes de criticá-la. É isso mesmo?

Isso mesmo!  
Você simplesmente não tem nem idéia de quanto me custou só me inscrever para essa trilha.  
Olhe! Aqui

ÍRIS

estou eu:  
consegui  
terminar, não é?  
Enfrentei todos  
os desafios  
desses catorze  
dias e os  
superei todos!

*(como Lívia)*

EU  
Estou escutando  
que você se  
sente magoada  
e teria gostado  
de obter algum  
reconhecimento  
e valorização  
por todo o

# trabalho duro e pela coragem que demonstrou?

Seguiram-se algumas trocas de palavras a mais, depois das quais Íris mostrou uma mudança; essas mudanças muitas vezes podem ser observadas fisicamente quando uma pessoa sente-se “escutada” como desejava. Por exemplo, a pessoa pode relaxar e respirar mais fundo nesse momento. Isso com frequência indica que a pessoa recebeu empatia adequada e pode agora desviar sua atenção para outra coisa que não o sofrimento que estivera expressando. Às vezes, elas estão prontas para ouvir os sentimentos e necessidades de outros. Outras vezes, é preciso mais uma rodada de empatia para atender a outra área de sofrimento na pessoa. Nessa situação com Íris, pude perceber que havia outra parte dela que precisava de atenção antes que fosse capaz de escutar Livia. Íris tivera seis anos de oportunidade para se recriminar por não ter dado uma resposta honrada no próprio local. Depois da mudança sutil, ela imediatamente continuou:

ÍRIS

Que diabos,  
devia ter dito t  
isso a ela seis a  
atrás!

*(como  
mesmo, um an  
em empatia) \*

EU                    está                    frustrado  
                         porque gostaria  
                         ter se articulado  
                         melhor na ocasião

                         Sinto-me  
                         idiota! Eu sei  
                         que não era  
ÍRIS                    “frágil  
                         bibliotecarião  
                         mas por que  
                         disse isso a ela?

                         Então  
                         gostaria de  
EU                    estar  
                         estado em conexão  
                         consigo mesma  
                         bastante para dizer  
                         isso?



Sim. E tam  
estou furi  
comigo mes  
Gostaria de não  
deixado que ela  
tratasse daq  
jeito.

Você gostaria  
ter sido r  
positiva do  
foi?

Exatamente,  
preciso me lemb  
de que tenho  
direito de  
orgulhar daq  
que sou.

Íris ficou calada por alguns segundos. Então disse estar pronta para praticar a CNV e escutar de forma diferente o que Livia lhe disse:

EU

*(como Livia)*  
Íris, não supor  
gente como voc  
sempre nojent  
tão gentil e doc  
o tempo todo  
frágil

bibliotecariazin  
que você é. P  
que vo  
simplesmente nã  
deixa disso  
segue em frente?

*(escutando)*  
*sentimentos,*  
*necessidades*

*pedidos de Lívia*  
Ah, Lívia, es  
me parecendo q  
você es  
realmente  
frustrada...  
frustrada  
porque... porq  
eu... (*Aqui Íris*  
*flagra nu*  
*engano comu*  
*Ao utilizar*  
*palavra eu, e*  
*atribui*  
*sentimentos*  
*Lívia a si mesm*  
*em vez de*  
*algum desejo*

ÍRIS

*parte de Lív  
que gerou  
sentimento. Is  
é, em vez  
“você es  
frustrada porqu  
queria alg  
diferente  
mim”, e  
pensou: “vo  
está frustra  
porque eu sou  
determinado  
jeito”.)*

*(tentando  
novo) Ok, Lívi  
parece que vo*

ÍRIS está realmer  
frustrada porq  
está querendo.  
hum... es  
querendo...

Ao tentar sinceramente me identificar com Livia em minha interpretação, de repente senti um lampejo de consciência do que eu (como Livia estava ansiando obter: “Conexão! É o que estou querendo! Quero me sentir conectada... a você, Íris! E estou tão frustrada com toda essa doçura e gentileza que se interpõem no caminho que quero estraçalhar com elas para poder realmente tocar você!”

Sentamos ambos um tanto atordoados depois daquela explosão, e então Íris disse: “Se eu soubesse que isso era o que ela queria, se ela tivesse conseguido me dizer que o que ela desejava era uma conexão de verdade comigo... Puxa, quero dizer, isso parece quase amor”.

Embora ela nunca tenha encontrado a verdadeira Livia para verificar esse *insight*, depois daquela sessão prática de CNV, Íris conseguiu obter uma resolução interior para o conflito que a incomodava insistentemente e passou a achar mais fácil escutar com uma nova consciência quando as pessoas à sua volta lhe diziam coisas que ela anteriormente teria interpretado como “recriminações”.



*...quanto mais você se tornar um conhecedor da gratidão, menos você será vítima do ressentimento, da depressão e do desespero. A gratidão funcionará como um elixir que gradualmente dissolverá a concha dura de seu ego — sua necessidade de possuir e controlar — e transformará você num ser generoso.*

*O senso de gratidão produz uma verdadeira alquimia espiritual, torna-nos magnânicos — de almas grandes.*

SAM KEEN





### 13. Expressando apreciação na comunicação não-violenta



#### A INTENÇÃO POR TRÁS DA APRECIÇÃO

“Você fez um trabalho muito bom nesse relatório.” “Você é uma pessoa muito sensível.”

“Foi muito gentil de sua parte me oferecer carona para casa na noite passada.”

#### **Cumprimentos são muitas vezes julgamentos dos outros, ainda que positivos.**

Frases como essas são tipicamente pronunciadas como expressões de apreciação na comunicação alienante da vida. Talvez você esteja surpreso que eu considere elogios e cumprimentos como alienantes da vida. Observe, porém, que a apreciação expressada dessa forma revela pouco do que está acontecendo dentro de quem fala e estabelece que quem fala está em posição de julgar. Defino julgamentos — tanto positivos quanto negativos — como comunicação alienante da vida.

Nos treinamentos que oferecemos em empresas, é comum eu encontrar gerentes que defendem a prática do elogio e das congratulações, alegando que “funciona”. “As pesquisas mostram”, eles afirmam, “que se um gerente congratula os subordinados, estes trabalham mais. E o mesmo acontece nas escolas: se os professores elogiam os alunos, estes estudam mais”. Tendo revisado essas pesquisas, acredito que quem recebe esse tipo de elogio de fato trabalha mais — mas só inicialmente. Uma vez que eles percebam a manipulação por trás da apreciação, sua produtividade cairá. No entanto, o que mais me perturba é que a beleza da apreciação é estragada quando as pessoas começam a perceber a intenção oculta de conseguir algo delas.

Além disso, quando usamos o reforço positivo como meio de influenciar os outros, pode não ficar claro como eles estão recebendo a mensagem. Há um cartum em que um índio norteamericano diz ao outro: “Veja como uso a psicologia moderna com esse cavalo!” Ele então leva o seu amigo para um lugar de onde o cavalo pode escutar sua conversa e exclama: “Tenho o cavalo mais rápido e mais corajoso de todo o Oeste!” O cavalo parece triste e diz para si mesmo: “E agora? Ele deve ter saído e comprado outro cavalo”.



### **Expresse apreciação como forma de celebrar, e não de manipular.**

Quando usamos a CNV para expressar apreciação, é puramente para celebrar, não para obter algo em troca. Nossa única intenção é celebrar como nossa vida foi enriquecida pelos outros.

## OS TRÊS COMPONENTES DA APRECIÇÃO

A CNV distingue claramente três componentes ao expressarmos apreciação:

1. as ações que contribuíram para nosso bem-estar;
2. as necessidades específicas que foram atendidas;
3. os sentimentos agradáveis gerados pelo atendimento dessas necessidades.

**Agradecer na CNV: “Isso é o que você fez; isso é o que sinto; essa é minha necessidade que foi atendida”.**

A seqüência desses ingredientes pode variar; às vezes, todos os três podem ser expressos por um sorriso, ou por um simples “obrigado”. Entretanto, se queremos garantir que nossa apreciação seja plenamente recebida, vale a pena desenvolver a eloqüência para expressar verbalmente todos os três componentes. O diálogo a seguir ilustra como elogios podem ser transformados em apreciação que abrange todos os três componentes:

**PARTICIPANTE**

(  
me  
um  
Mar  
é br  
N

EU

dest  
sua  
tanto  
gost

P

PARTICIPANTE

que  
dize

A

mini  
fui c

uma  
de

enta  
me

ter

nada:

EU

dize

## PARTICIPANTE

EU

sou.  
de  
com  
apre  
dest  
mas  
eu  
de  
info  
C  
quê'  
E  
luga  
de s  
eu c  
que  
vida

PARTICIPANTE

EU

mar  
B  
tão  
inte  
C  
voco  
acal  
dar  
julg  
que  
deix  
sabe  
para  
vida  
mar

A participante pensa um pouco e então mostra as notas que tomou durante o seminário: “Veja nesses dois exemplos. Foram essas duas coisas que você disse”.

EU

A  
fora  
cois  
que  
apre

PARTICIPANTE

S

EU

A  
de  
voco  
rela  
fala  
cois

PARTICIPANTE

E  
aliv  
A  
gost  
quai

EU

necessária  
fora  
qual  
essa  
T  
de  
tenh  
me  
com  
proc  
desc  
algu  
que  
a r  
com  
mai  
essa

PARTICIPANTE

que  
dera  
orie  
esta  
proc

Tendo ouvido as três informações — o que fiz, como ela se sentiu e quais de suas necessidades foram atendidas —, pude então celebrar a apreciação juntamente com ela. Se ela tivesse inicialmente expressado sua apreciação na CNV, poderia ter soado assim: “Marshall, quando você disse essas duas coisas (mostrando-me suas anotações), senti muita esperança e alívio, porque tenho procurado uma maneira de estabelecer uma conexão com meu filho, e isso me deu a orientação que estava procurando”.

## RECEBENDO APRECIACÃO

Muitos de nós não recebemos elogios de boa vontade. Tortura-nos pensar se os merecemos. Preocupamo-nos com o que se espera de nós — especialmente se temos professores ou gerentes que usam o elogio como instrumento para incrementar a produtividade. Ou ficamos nervosos por termos de corresponder à apreciação. Acostumados a uma cultura em que comprar, trabalhar para ganhar e merecer são os modos padrão de intercâmbio, muitas vezes nos sentimos desconfortáveis com o simples ato de dar e receber.

A CNV nos encoraja a receber apreciação com a mesma qualidade empática que expressamos ao escutar outras mensagens. Ouvimos o que fizemos que contribuiu para o bem-estar dos outros; escutamos seus sentimentos e as necessidades que foram atendidas. Aceitamos em nosso coração a alegre realidade de que cada um de nós pode melhorar a qualidade de vida dos outros.

### **Receba apreciação sem se sentir superior e sem falsa modéstia.**

Aprendi a receber elogios de boa vontade com meu amigo Nafez Assailey. Ele era membro de um grupo de palestinos que eu convidara a ir à Suíça para um treinamento em CNV, numa época em que as precauções de segurança haviam tornado impossível treinar grupos mistos de palestinos e israelenses em

qualquer de seus respectivos territórios. Ao final do seminário, Nafez veio falar comigo: “Esse treinamento será muito valioso para trabalharmos pela paz em nossa terra”, reconheceu. “Gostaria de agradecer a você da maneira que nós, muçulmanos sufis, fazemos quando desejamos expressar uma especial apreciação de alguma coisa”. Prendendo o polegar no meu, ele me olhou nos olhos e disse: “Beijo o Deus em você que permite que você nos dê o que deu”. Aí, beijou minha mão.

A expressão de agradecimento de Nafez me ensinou uma maneira diferente de receber apreciação. Geralmente, ela é recebida de uma entre duas posições opostas. Em um extremo está o egocentrismo: acreditar que somos superiores porque fomos apreciados. Em outro extremo está a falsa humildade, negando a importância da apreciação com desmerecimento: “Ah, não foi nada”. Nafez me mostrou que eu poderia receber apreciação com alegria, consciente de que Deus deu a todos o poder de enriquecer a vida dos outros. Se tenho consciência de que é esse poder de Deus operando através de mim que me dá o poder de enriquecer a vida dos outros, então posso evitar tanto a armadilha do ego quanto a falsa humildade.

Uma vez, Golda Meir, quando primeira-ministra de Israel, repreendeu um de seus ministros: “Não seja tão humilde, você não é tão grande”. As linhas a seguir, atribuídas à escritora contemporânea Marianne Williamson, servem como outro lembrete para que eu evite a armadilha da falsa humildade:



*Nosso maior medo não é o de sermos inadequados. Nosso maior medo é o de sermos poderosos além da conta.*

*É nossa luz, e não nossas trevas, que nos amedronta. Você é um filho de Deus. Sua pretensa humildade não contribuirá para o mundo.*

*Não há nada de iluminado em se encolher para que as outras pessoas não se sintam inseguras perto de você.*

*Nascemos para manifestar a glória de Deus que está dentro de nós. Não apenas em alguns de nós, mas em todas as pessoas.*

*E ao deixarmos nossa própria luz brilhar, inconscientemente damos aos outros a mesma permissão.*

*Quando nos libertamos de nosso medo, nossa presença automaticamente liberta os outros.*





## A ÂNSIA POR APRECIÇÃO

Paradoxalmente, apesar de nosso desconforto em receber elogios, a maioria de nós anseia por ser genuinamente reconhecido e apreciado. Durante uma festa-surpresa realizada para mim, um amigo de 12 anos de idade sugeriu um joguinho para ajudar a apresentar os convidados uns aos outros. Deveríamos escrever uma pergunta e colocá-la numa caixa. Depois as pessoas, uma a uma, deveriam sortear uma pergunta e respondê-la em voz alta.

Tendo recentemente trabalhado como consultor para vários departamentos assistenciais e organizações industriais, fiquei impressionado com a frequência com que as pessoas expressavam a falta de apreciação no trabalho. “Não importa quanto trabalhe duro”, suspiravam, “você nunca ouve uma palavra agradável de ninguém. Mas cometa um único erro e sempre haverá alguém caindo em cima.” Então, para aquele jogo, escrevi a pergunta: “Que tipo de elogio alguém poderia expressar para fazê-lo pular de alegria?”

Uma mulher tirou essa pergunta de dentro da caixa, leu-a e começou a chorar. Como diretora de um abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica, ela devotava uma considerável energia todos os meses para criar uma programação que agradasse o maior número possível de pessoas. No entanto, todas as vezes que a programação era apresentada, alguém sempre reclamava. Ela não conseguia se lembrar de jamais ter recebido apreciação por seus esforços para elaborar uma programação adequada. Tudo isso passara por sua mente enquanto ela lia minha pergunta, e a ânsia por apreciação a levou às lágrimas.

Ao ouvir a história daquela mulher, outro amigo meu disse que ele também gostaria de responder à pergunta. Todos os demais então pediram sua vez; várias pessoas choraram ao responder.

### **Tendemos a registrar o que está dando errado, não o que está dando certo.**

Embora a ânsia por apreciação — em contraponto a “ataques” manipulativos — seja particularmente evidente no trabalho, ela também afeta a vida familiar. Certa noite, quando apontei que ele deixara de executar uma tarefa doméstica, meu filho Brett respondeu: “Papai, você tem consciência de quantas vezes você diz o que está errado, mas quase nunca diz o que está certo?” Sua observação calou fundo em mim. Percebi como estava o tempo todo procurando melhorias, mas mal parava para celebrar as coisas que estavam indo bem. Eu tinha acabado de terminar um seminário com mais de cem participantes, todos os quais tinham feito uma avaliação muito boa do seminário, com exceção de uma pessoa. Entretanto, o que ficara em minha mente fora a insatisfação daquela única pessoa.

Naquela noite, escrevi uma canção que começava assim: Se eu for 98%

perfeito em qualquer coisa que faça, erá dos 2% que estraguei que me lembrarei no final.

Ocorreu-me que eu tinha uma chance de adotar a perspectiva de uma professora que conheci. Um de seus alunos, não tendo estudado para a prova, resignou-se a entregar um pedaço de papel em branco com seu nome no alto. Mais tarde, ele ficou surpreso quando a professora lhe devolveu a prova com uma nota de 14%. “Por que eu tive 14%?”, ele perguntou, incrédulo. “Pelo capricho”, ela respondeu. Desde o “toque de despertar” de meu filho Brett, venho tentando ter mais consciência do que os outros à minha volta fazem que enriquece minha vida e tento afiar minhas habilidades de expressar essa apreciação.

## SUPERANDO A RELUTÂNCIA EM EXPRESSAR APRECIÇÃO

Fiquei profundamente comovido por um trecho do livro de John Powell, *The secret of staying in love [O segredo do amor eterno]*, no qual ele descreve a tristeza por não ter conseguido durante o tempo de vida do pai expressar quanto o apreciava. Como me parece doloroso perder a chance de apreciar as pessoas que foram as maiores influências positivas em nossa vida!

Imediatamente, veio-me à mente meu tio Julius Fox. Quando eu era menino, ele vinha todos os dias oferecer cuidados de enfermagem à minha avó, que estava totalmente paralisada. Enquanto cuidava dela, ele sempre tinha um sorriso caloroso e amoroso em seu rosto. Não importava quanto a tarefa parecesse desagradável a meus olhos de menino, meu tio a tratava como se minha avó estivesse lhe fazendo o maior favor do mundo ao permitir que ele cuidasse dela. Isso me deu um maravilhoso modelo de força masculina, ao qual recorri muitas vezes desde então.

Eu me dei conta de que nunca havia expressado apreciação por meu tio, que agora estava doente e prestes a morrer. Pensei em fazer isso, mas pude sentir minha própria resistência: “Tenho certeza de que ele já sabe quanto significa para mim, não preciso dizer isso em voz alta; além do mais, ele pode ficar constrangido se eu puser isso em palavras”. Assim que esses pensamentos entraram em minha cabeça, eu soube que eles não eram verdadeiros. Eu havia presumido inúmeras vezes que os outros sabiam da intensidade de minha apreciação por eles, para mais tarde descobrir que não sabiam. E, mesmo quando as pessoas ficavam constrangidas, elas ainda assim queriam ouvir um elogio verbalizado.

Ainda hesitante, disse a mim mesmo que palavras não poderiam fazer justiça à profundidade do que eu desejava comunicar. No entanto, rapidamente descartei esse pensamento: sim, as palavras podem ser veículos muito limitados

para transmitir as realidades que sentimos em nosso coração, mas, como aprendi, “tudo o que vale a pena fazer também vale a pena ser feito de forma limitada!”.

No fim das contas, logo me vi sentado junto ao tio Julius numa reunião de família, e as palavras simplesmente fluíram de dentro de mim. Ele as aceitou com alegria e sem constrangimento. Transbordando com os sentimentos daquela noite, voltei para casa, escrevi um poema e o mandei para ele. Mais tarde me disseram que todos os dias até morrer, três semanas depois, meu tio pedia que lessem o poema para ele.

## RESUMO


Cumprimentos convencionais freqüentemente tomam a forma de julgamentos, ainda que positivos, e às vezes são feitos com a intenção de manipular o comportamento dos outros. A CNV nos encoraja a expressar apreciação somente para celebrar.

Colocamos: (1) a ação que contribuiu para nosso bem-estar; (2) a necessidade específica que foi atendida; e (3) o sentimento de prazer que foi gerado em consequência disso.

Quando recebemos elogios expressos dessa maneira, podemos aceitá-los sem nenhum sentimento de superioridade ou de falsa humildade, celebrando juntamente com a pessoa que nos oferece sua apreciação.



## Epílogo



Uma vez perguntei a meu tio Julius como ele desenvolvera uma capacidade tão notável de doar com compaixão. Ele pareceu sentir-se honrado com minha pergunta, sobre a qual refletiu antes de responder isto: “Tive a sorte de ter bons professores”. Quando perguntei quem tinham sido eles, ele lembrou: “Sua avó foi a melhor professora que tive. Você viveu com ela quando ela já estava doente, de modo que não pôde saber como ela realmente era. Por exemplo, sua mãe já lhe contou sobre a ocasião, durante a Depressão, em que ela levou um alfaiate, a esposa e dois filhos deles para viverem com ela por três anos, depois que o homem perdeu a casa e o negócio?” Eu me lembrava bem dessa história. Ela me deixara muito impressionado quando minha mãe a contou pela primeira vez, porque nunca consegui entender como minha avó havia encontrado espaço para a família do alfaiate quando ela já criava os nove filhos numa casinha de tamanho modesto!

Tio Julius lembrou a compaixão de minha avó em algumas outras histórias, que eu havia escutado quando criança. Então ele perguntou: “Com certeza, sua mãe deve ter lhe contado sobre Jesus”.

“Sobre quem?”

“Jesus.”

“Não, ela nunca me falou sobre Jesus.”

A história sobre Jesus foi o precioso presente final que recebi de meu tio antes dele morrer. É uma história verdadeira, de uma ocasião em que um homem bateu à porta dos fundos de minha avó pedindo um pouco de comida. Isso não era incomum. Embora minha avó fosse muito pobre, toda a vizinhança sabia que ela dava comida a qualquer um que aparecesse à sua porta. O homem tinha barba e cabelos pretos rebeldes e despenteados; suas roupas estavam em farrapos e ele usava uma cruz pendurada no pescoço, feita de galhos amarrados com cordas. Minha avó o convidou a entrar em sua cozinha para comer algo, e, enquanto ele comia, ela perguntou seu nome.

“Meu nome é Jesus”, ele respondeu.

“E o senhor tem sobrenome?”, ela perguntou.

“Eu sou Jesus, o Senhor”. (O inglês de minha avó não era muito bom. Um outro tio, Isidor, mais tarde me disse que entrou na cozinha quando o homem ainda estava comendo e vovó apresentou o estranho como “seu Ossenhor”...) Enquanto o homem ainda comia, minha avó perguntou onde ele morava.

“Eu não tenho lar.”


“Bem, onde o senhor vai passar esta noite? Está frio.”

“Eu não sei”.

“O senhor gostaria de ficar aqui?”, ela ofereceu. Ele ficou sete anos.


Quanto à comunicação não-violenta, minha avó tinha um dom natural. Ela nem pensou em quem “era” aquele homem. Se o tivesse feito, provavelmente o teria julgado louco e se livrado dele. Mas, não, ela pensava em o que as pessoas sentem e do que precisam. Se elas têm fome, alimente-as. Se não têm um teto sobre a cabeça, dê-lhes um lugar para dormir.

Minha avó adorava dançar, e minha mãe se lembra dela dizendo sempre: “Nunca ande quando puder dançar”. E, assim, encerro este livro a respeito da linguagem da compaixão com uma canção a respeito de minha avó, que falava e vivia a linguagem da Comunicação Não-Violenta.



*Um dia, um homem chamado Jesus Apareceu à porta de minha avó.  
Ele pediu um pouco de comida, Mas ela não o deixou mais só.  
Ele disse que era Jesus, o Senhor; Ela não foi a Roma para confirmar.  
Ele ficou por vários anos, Assim como muitos outros sem lar.  
Foi à maneira judaica Que ela me ensinou o que Jesus tinha a dizer.  
Daquele modo precioso, Ela me ensinou o que Jesus tinha a dizer.  
E era: “Alimente os famintos, cure os doentes, E então se dê um tempinho.  
Nunca ande quando puder dançar; Faça da sua casa um aconchegante  
ninho”.*

*Foi à sua maneira judaica Que ela me ensinou o que Jesus tinha a dizer.  
Daquele modo precioso, Ela me ensinou o que Jesus tinha a dizer.*



[www.nonviolentcommunication.com](http://www.nonviolentcommunication.com)

Por favor, visite o *site* acima (em inglês) para obter mais informações sobre a comunicação não-violenta e sobre o autor, para conhecer *links* com *sites* regionais relacionados à CNV e para conseguir material de referência sobre aplicações específicas da comunicação não-violenta a diferentes situações.

Temos o compromisso de atualizar constantemente nosso *site* com mais material de referência. Assim, por favor, visite-nos com frequência e recomende nosso *site* a seus amigos e colegas, de modo que também eles possam aprender sobre a comunicação não-violenta.



## Bibliografia



ALINSKY, Saul D. *Rules for radicals: a practical primer for realistic radicals*. New York: Random House, 1971.

BECKER, Ernest. *The birth and death of meaning*. New York: Free Press, 1971.

\_\_\_\_\_. *The revolution in psychiatry: the new understanding of man*. New York: Free Press, 1964.

BENEDICT, Ruth. Synergy-patterns of the good culture. *Psychology Today*, June 1970.

BOSERUP, Anders & MACK, Andrew. *War without weapons: non-violence in national defense*. New York: Schocken, 1975.

BOWLES, Samuel & GINTIS, Herbert. *Schooling in capitalist America: educational reform and the contradictions of economic life*. New York: Basic Books, 1976.

BUBER, Martin. *I and thou*. New York: Scribner, 1958. [*Eu e tu*. Trad. Newton Aquiles von Zuben. São Paulo: Centauro, 2001.]

CRAIG, James & Marguerite. *Synergic power*. Berkeley: Proactive Press, 1974.

DASS, Ram. *The only dance there is*. New York: Harper & Row, 1974.

\_\_\_\_\_. & BUSH, Mirabai. *Compassion in action: setting out on the path of service*. New York: Bell Tower, 1992.

\_\_\_\_\_. & GORMAN, Paul. *How can I help? Stories and reflections on service*. New York: Knopf, 1985. [*Como posso ajudar? Histórias e reflexões sobre serviço*. Trad. Renate Molz. São Leopoldo: Sinodal; Petrópolis: Vozes, 1990.]

DOMHOFF, William G. *The higher circles: the governing class in America*. New York: Vintage, 1971.

ELLIS, Albert. *A guide to rational living*. Wilshire Book Co., 1961.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. São Paulo: Paz e Terra, 41. ed., 2002.

FROMM, Erich. *Escape from freedom*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1941. [*O medo à liberdade*. Trad. Octavio Alves Filho. Rio de Janeiro: Guanabara, 1986.]

\_\_\_\_\_. *The art of loving*. New York: Harper & Row, 1956. [*A arte de amar*. Trad. Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2000.]



GENDLIN, Eugene. *Focusing*. Living Skills Media Center: Portland, OR, 1978.

GLENN, Michael & KUNNES, Richard. *Repression or revolution*. New York Harper & Row, 1973.

GREENBERG, Dan & JACOBS, Marcia. *How to make yourself miserable*. New York Vintage, 1987. [*Como enlouquecer você mesmo: o poder do pensamento negativo*. São Paulo: 34, 1999.]

HARVEY, O. J. *Conceptual systems and personality organization*. New York Harper & Row, 1961.

HILLESUM, Ety. *A diary*. London: Jonathan Cape, 1983. [*Uma vida interrompida: os diários de Ety Hillesum*. Trad. Antônio C. G. Penna. Rio de Janeiro: Record, 1986.]

HOLT, John. *How children fail*. New York Pitman, 1964.

HUMPHREYS, Christmas. *The way of action*. Harmondsworth: Penguin, 1960.

IRWIN, Robert. *Nonviolent social defense*. New York Harper & Row, 1962.

JOHNSON, Wendell. *Living with change*. New York Harper & Row, 1972.

KATZ, Michael. *Class, Bureaucracy and the schools*. Preager Text Publishers, 2. ed., 1975.

\_\_\_\_\_. *School reform: past and present*. Boston: Little, Brown, 1971.

KAUFMANN, Walter. *Without guilt and justice*. New York Wyden, 1973.

KEEN, Sam. *To a dancing God*. New York Harper & Row, 1970.

\_\_\_\_\_. *Hymns to an unknown God: awakening the spirit in everyday life*. New York Bantam, 1994.

KELLY, George A. *The psychology of personal constructs*. V. 1-2. New York Norton, 1955.

KORNFIELD, Jack. *A path with heart: a guide through the perils and promises of spiritual life*. New York Bantam, 1993. [*Um caminho com o coração*. Trad. Merle Scoss e Melania Scoss. São Paulo: Cultrix, 1997.]

KOZOL, Jonathan. *The night is dark and I am far from home*. Boston: Houghton-Mifflin, 1975.

KURTZ, Ernest & KETCHAM, Katherine. *The spirituality of imperfection: modern wisdom from classic stories*. New York Bantam, 1992.

LYONS, Gracie. *Constructive criticism*. Oakland, CA: IRT Press, 1977.

MAGER, Robert. *Preparing instructional objectives*. Fearon, 1962. [*A formulação de objetivos de ensino*. Trad. Cosete Ramos e Débora Karam Galarza. Porto Alegre: Globo, 1983.]

MASLOW, Abraham. *Eupsychian management*. Dorsey Press, 1965.

\_\_\_\_\_. *Toward a psychology of being*. Princeton: Van Nostrand, 1962.

MCLAUGHLIN, Corinne & DAVIDSON, Gordon. *Spiritual politics*:

*changing the world from the inside out*. New York: Ballantine, 1994.

MILGRAM, Stanley. *Obedience to authority: an experimental view*. New York: Harper & Row, 1974. [*Obediência e autoridade: uma visão experimental*. Trad. Luiz Orlando Coutinho Lemos. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1983.]

POSTMAN, Neil & WEINGARTNER, Charles. *Teaching as a subversive activity*. Delacorte, 1969.

\_\_\_\_\_. *The soft revolution: a student handbook for turning schools around*. New York: Delta, 1971.

POWELL, John. *The secret of staying in love*. Niles: Argus, 1974. [*O segredo do amor eterno*. Trad. Carlos A. Gohn et al. Belo Horizonte: Crescer, 1993]

\_\_\_\_\_. *Why am I afraid to tell you who I am?* Niles: Argus, 1976. [*Por que tenho medo de lhe dizer quem sou? Insights a respeito do autoconhecimento, do crescimento pessoal e da comunicação interpessoal*. Trad. Clara Feldman de Miranda. Belo Horizonte: Crescer, 1999.]

ROGERS, Carl. *Freedom to learn*. Charles E. Merrill, 1969. [*Liberdade para aprender*. Trad. Edgar de Godói da Mata Machado e Marcio Paulo de Andrade. Belo Horizonte: Interlivros, 1971.]

\_\_\_\_\_. *On personal power*. New York: Delacorte, 1977. [*Sobre o poder pessoal*. Trad. Wilma Millan Alves Penteado. São Paulo: Martins Fontes, 1986.]

ROGERS, Carl. *Some elements of effective interpersonal communication*. Reprodução mimeografada de uma palestra apresentada no California Institute of Technology, Pasadena, 9 de novembro de 1964.

ROSENBERG, Marshall. *Mutual education: toward autonomy and interdependence*. Seattle: Special Child Publications, 1972.

RYAN, William. *Blaming the victim*. New York: Vintage, 1971.

SHEFF, Thomas. *Labeling madness*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1975.

SCHMOOKLER, Andrew Bard. *Out of weakness: healing the wounds that drive us to war*. New York: Bantam, 1988.

SHARP, Gene. *Social power and political freedom*. Boston: Porter Sargent, 1980.

STEINER, Claude. *Scripts people live*. Grove, 1974. [*Os papéis que vivemos na vida*. Rio de Janeiro: Artenova, 1976.]

SZASZ, Thomas. *Ideology and insanity*. New York: Doubleday, 1970. [*Ideologia e doença mental: ensaios sobre a desumanização psiquiátrica do homem*. Trad. José Sanz. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.]

TAGORE, Rabindranath. *Sadhana: the realization of life*. Tucson: Omen, 1972. [*Sadhana — O caminho da realização*. São Paulo: Paulus, 1994.]



## ALGUNS SENTIMENTOS BÁSICOS QUE TODOS TEMOS

Como nos sentimos quando nossas necessidades *são* atendidas

agradecidos alegres alertas aliviados cheios de energia comovidos confiantes confortáveis contentes esperançosos estimulados impressionados inspirados intrigados orgulhosos otimistas realizados surpresos

Como nos sentimos quando necessidades *não são* atendidas

aborrecidos confusos constrangidos desapontados desconfortáveis desencorajados desesperançados desorientados frustrados impacientes intrigados irados irritados nervosos perturbados preocupados relutantes saturados solitários tristes



## ALGUMAS NECESSIDADES BÁSICAS QUE TODOS TEMOS

### **Autonomia**

Escolher sonhos/metav/valores.

Elaborar planos para realizar os sonhos, metas e valores.

### **Celebração**

Celebrar a criação da vida e os sonhos realizados.

Elaborar as perdas: entes queridos, sonhos *etc.* (luto).

### **Comunhão espiritual**

beleza harmonia inspiração ordem paz **Diversão**

alegria riso **Integridade**

amor-próprio autenticidade criatividade significado Interdependência  
aceitação amor apoio apreciação compreensão comunhão confiança  
consideração contribuir para o enriquecimento da vida empatia encorajamento

honestidade (o tipo de honestidade que nos capacita a aprender com nossas próprias limitações) proximidade respeito segurança emocional **Necessidades físicas**

abrigo água alimento ar descanso expressão sexual movimento, exercício proteção contra formas de vida ameaçadoras: vírus, bactérias, insetos, predadores toque



## SOBRE O CNVC E A CNV

The Center for Nonviolent Communication  
2428 Foothill Boulevard, suite E La Crescenta, CA 91214  
EUA  
tel.: +1 (818) 957-9393  
fax: +1 (818) 957-1424  
[cnvc@cnvc.org](mailto:cnvc@cnvc.org)  
[www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)

O Centro para a Comunicação Não-Violenta (Center for Nonviolent Communication, CNVC) é uma organização global que almeja um mundo onde as necessidades de todos sejam atendidas pacificamente. Nossa missão é contribuir para que essa visão se realize, ao facilitarmos a criação de sistemas enriquecedores da vida dentro de nós mesmos, nas relações interpessoais e dentro das organizações. Fazemos isso vivendo e ensinando o processo da Comunicação Não-Violenta (CNV), que fortalece a capacidade das pessoas de se conectarem compassivamente consigo mesmas e com as outras, de compartilharem recursos e resolver conflitos pacificamente.

O CNVC se dedica a estimular uma resposta compassiva às pessoas por meio de honrar nossas necessidades universalmente compartilhadas de autonomia, celebração, integridade, interdependência, sustento físico, diversão e comunhão espiritual. Em todos os aspectos de nossa organização e em todas as nossas interações, temos o compromisso de funcionar em harmonia com o processo que ensinamos, operando por consenso, usando a CNV para resolver conflitos e dando treinamento em CNV a nosso pessoal. Frequentemente trabalhamos em colaboração com outras organizações em prol de um mundo pacífico, justo e ecologicamente equilibrado.

### Propósito, missão, história e projetos

*O que é a CNV* — É um processo poderoso para inspirar conexões e ações compassivas. Ela oferece uma estrutura básica e um conjunto de habilidades para abordar os problemas humanos, desde os relacionamentos mais íntimos até conflitos políticos globais. A CNV pode nos ajudar a evitar conflitos, bem como a resolvê-los pacificamente. A CNV ajuda a nos

concentrarmos nos sentimentos e necessidades que todos temos, em vez de pensarmos e falarmos segundo rótulos desumanizadores ou outros padrões habituais — que são facilmente ouvidos como exigências e como antagonicos, e que contribuem para a violência contra nós mesmos, os outros e o mundo à nossa volta. A CNV capacita as pessoas a se envolverem num diálogo criativo, de modo que elaborem suas próprias soluções plenamente satisfatórias.

*De onde veio a CNV* — Marshall B. Rosenberg desenvolveu inicialmente o processo da CNV em 1963, e o tem aperfeiçoado continuamente desde então. Rosenberg tomou conhecimento da violência ainda muito jovem e desenvolveu um forte desejo de compreender o que contribuía para que as pessoas fossem violentas umas com as outras, e de explorar que tipos de linguagem, pensamento e comunicação poderiam oferecer alternativas pacíficas à violência que ele encontrava. Seu interesse o levou à universidade, onde ele se doutoraria em Psicologia Clínica. De início, usou a CNV para apoiar comunidades que tentavam integrar pacificamente escolas e outras instituições públicas na década de 1960. Seu trabalho nesses projetos colocou-o em contato com pessoas de várias cidades dos Estados Unidos que desejavam levar seu treinamento a uma ampla base de indivíduos em suas comunidades. Para atender a essa necessidade e difundir mais eficazmente o processo da CNV, em 1984 ele fundou o Centro para a Comunicação Não-Violenta (CNVC). Desde então, criou muito material de estudo, incluindo dois livros em edições comerciais: *Comunicação não-violenta — aprimorando seus relacionamentos pessoais e profissionais* e *Life-enriching education*.

Por muitos anos, o Centro para a Comunicação Não-Violenta tem contribuído para uma vasta transformação social na maneira de pensar, falar e agir — mostrando às pessoas como se conectar de maneira que inspire resultados compassivos. O treinamento em CNV agora é oferecido em todo o mundo pelo dr. Rosenberg e por uma equipe de mais de cem instrutores certificados, e é apoiado por centenas de voluntários dedicados que ajudam a organizar seminários, participam de grupos práticos e coordenam a formação de novas equipes. O treinamento está ajudando a evitar e resolver conflitos em escolas, empresas, instituições de saúde, prisões, grupos comunitários e famílias. Marshall Rosenberg e seus associados introduziram a CNV em locais dilacerados pela guerra, como Serra Leoa, Sri Lanka, Ruanda, Burundi, Bósnia, Sérvia, Colômbia e Oriente Médio.

Agora, busca-se financiamento para apoiar projetos na América do Norte, América Latina, América do Sul, Europa, África, Ásia meridional, Brasil e Oriente Médio. Verbas de fundações ajudaram a iniciar projetos

inovadores de aprendizado do CNVC para criar recursos para educadores, e outros projetos voltados para os pais, para mudanças sociais e trabalho em prisões em várias regiões geográficas do mundo. Trabalhase em sinergia com outras organizações cujas missões estão em sintonia com nossa. Visite o *site* do CNVC para obter informações sobre esses projetos, endereços de *sites* regionais e outros recursos disponíveis para o aprendizado da CNV. Sua contribuição para apoiar esses esforços será muito apreciada.

Uma lista de instrutores certificados pelo CNVC e suas informações de contato pode ser encontrada no *site* do Centro. Essa lista é atualizada mensalmente. O *site* também inclui informações sobre treinamentos patrocinados pelo CNVC e *links* para *sites* regionais afiliados. O CNVC convida você a pensar em levar o treinamento em CNV à sua empresa, escola, igreja ou grupo comunitário. Para informações atualizadas a respeito dos treinamentos programados para a sua região, ou se você quiser organizar treinamentos em CNV, entrar para nossa lista de divulgação ou apoiar nossos esforços para criar um mundo mais pacífico, por favor, contate o CNVC.

## Table of Contents

[Ficha catalográfica](#)

[Folha de rosto](#)

[Créditos](#)

[Agradecimentos](#)

[Sumário](#)

[Prefácio](#)

[1. Do fundo do coração](#)

[2. A comunicação que bloqueia a compaixão](#)

[3. Observar sem avaliar](#)

[4. Identificando e expressando sentimentos](#)

[5. Assumindo a responsabilidade por nossos sentimentos](#)

[6. Pedindo aquilo que enriquecerá nossa vida](#)

[7. Receber com empatia](#)

[8. O poder da empatia](#)

[9. Conectando-nos compassivamente com nós mesmos](#)

[10. Expressando a raiva plenamente](#)

[11. O uso da força para proteger](#)

[12. Libertando-nos e aconselhando os outros](#)

[13. Expressando apreciação na comunicação não-violenta](#)

[Epílogo](#)

[Bibliografia](#)

[Sobre o CNVC e a CNV](#)