



Comunicação Não-violenta

Série Desconflitando

"Eu e o outro"

Roberta Schiochet Schwartz

Sem olhar pra si mesmo, não rola olhar pro outro!

Foi sobre isso que abordei no Artigo 1 dessa série: ["Eu comigo mesmo"](#).

O que acontece dentro de você quando se imagina indo para essa conversa difícil, ou pior, quando já se vê dentro dela e não sabe como sair?

Se você não leu, eu recomendo que você de um pause aqui e procure esse material!

Dentre várias coisas, falei sobre 3 questões a serem avaliadas, colocar uma lupa interna e:

1 - Prestar atenção na respiração

2 - Escutar seus pensamentos, as conversas na sua mente, a novela dramática.

3 - Entender que o Incômodo no conflito é um aviso de que alguma necessidade não está sendo atendida, mas responsabilizar o outro de atende-la não é uma boa.



Se eu escolher conversar com alguém que já rotulei, nem enxergo mais uma pessoa... só enxergo o rótulo. Se vou falar com alguém pensando que ele é um grosso, me preparam para falar com um grosso, não é?! Mas antes, eu preciso ter feito esse movimento de empatia comigo mesmo. Porque se eu não experimento a possibilidade de transformação em mim, como posso acreditar que isso será possível do lado de lá?

Em um conflito, os dois estão querendo ser vistos, ouvidos, valorizados... só estão usando um padrão conforme sua história, seu repertório, escolhendo os itens das prateleiras do SEU supermercado comportamental!

Ah tá... então vou ficar quieto, engolir sapos pra não entrar em conflito? Engolir sapo só muda a guerra de lugar: de fora pra dentro.

Mas como eu faço, então, para levar em consideração o que eu preciso e sinto sem desprezar o que outro precisa e sente? Uma coisa é certa: Só mudar as palavras, achar um jeito mais gentil não vai resolver.

A comunicação não vai melhorar se o que está dentro de você é revolta, julgamento. Se você vai pra conversa com a intenção de brigar, seu estado interno vai preparado pra isso. O corpo denuncia o que estamos sentindo ou pensando e acaba armando o outro. Querer mascarar isso não vai resolver.

O segredo é reformular o que está dentro. Isso é tão profundo e necessário que a Bíblia está cheia de versículos que falam sobre nossa boca, nossa língua:

“O homem bom tira coisas boas do bom tesouro que está em seu coração, e o homem mau tira coisas más do mal que está em seu coração, porque a sua boca fala do que está cheio o coração.” Lucas 6, 45



“Há palavras que ferem como espada, mas a língua dos sábios traz a cura. ” Provérbios 12:18

“Que nenhuma palavra torpe saia da boca de vocês, mas apenas a que for útil para edificar os outros, conforme a necessidade, para que conceda graça aos que a ouvem. ” Efésios 4:29

Ou seja, tudo começa de dentro pra fora!!

E depois de ter chegado nesse passo da jornada, já estou mais preparado para investigar de forma apreciativa o que tem lá do outro lado: no outro!

Empatia é conseguir enxergar além das palavras e comportamento do outro, reconhecer que o outro está procurando atender suas necessidades também.

O que outro faz não é necessariamente contra mim e sim, para atender uma necessidade. Isso me liberta, me desarma, me faz enxergar o outro com mais humanidade e lembrar que o mundo não gira em torno do meu umbigo!

*O lance é que o jeito que o outro encontrou de cuidar das suas necessidades pode não agradar você, né?! Reconhecer que as minhas necessidades nem sempre poderão ser atendidas pelo outro é um exercício de empatia e liberdade. **O que os outros fazem pode ser o estímulo para nossos sentimentos, mas nunca a causa.***

Quero te dizer uma frase poderosa: Compreender é diferente de concordar.

Você pode, por exemplo, não concordar com a maneira como seu líder cobrou a entrega atrasada do relatório para a sua colega, mas, pode compreender que, talvez, ele foi cobrado da mesma maneira pelo líder dele e não soube lidar com a pressão... ou ainda, não concorda com a forma como sua cunhada educa o filho dela, mas pode compreender que o modelo que ela recebeu e os recursos disponíveis nas prateleiras do supermercado dela a fazem agir assim.



Mas entrar em contato com essa compreensão de que o outro age conforme o que sabe, o que aprendeu, o que acredita, é lembrar que eu também ajo conforme o que sei, o que aprendi, o que acredito... e que a jornada de cada um é individual.

Qual a direção que você acredita ser a melhor para solucionar os conflitos?

Quero te convidar a pensar além da direção do que eu penso, ou do que o outro pensa.

Além do certo e do errado, do meu ou do seu, existe um terceiro lugar, que não é o meu, nem o seu, é o nosso... um lugar onde podemos nos encontrar, para se escutar, e já estou à sua espera lá!

Antes de resolver um conflito, preciso criar uma ponte, e não um muro! Na CNV (Comunicação Não-violenta) tem um princípio: sem conexão não tem solução!

A construção desse campo tem 3 direções, ou seja, um mapa! Uau!!! Que coisa boa!!! Você pode escolher qual dos caminhos será mais adequado para determinada situação.

- **Expressão autentica:** apresentar minha verdade com firmeza, ao mesmo tempo considerando o outro, sem ataca-lo, de uma forma que estimule o outro a me ouvir.
- **Escuta empática:** escutar para compreender e não só pra resolver um problema. Escutar além das palavras, tentar perceber as necessidades do outro e oferecer uma escuta com inteireza, com curiosidade.
- **Autocompaixão:** escutar meus diálogos internos para ter clareza sobre meu estado interno. Isso me prepara para a conversa.



Como saber, então, qual o melhor caminho?

Uma boa análise é perceber o estado emocional dos envolvidos.

Por exemplo, se você é que está vendendo um conflito onde o outro não vê, quando você está muito mexido, precisando deixar sair o incomodo que está em você, depois de ter conseguido dar nome aos sentimentos e necessidades, talvez o caminho da **expressão autêntica** seja uma boa escolha. É possível você inaugurar a conversa pedindo a atenção do outro, fazendo acordos para que seja bom pra você e pra ele e começar fazendo uma expressão autêntica. Trazendo para o outro o fato (e não um julgamento), como você está se sentindo, qual a sua necessidade que não está sendo atendida e fazer o seu pedido.

Ser autêntico não é ser o “super sincero”, que não está nem aí. É falar com firmeza, de coração, assumir suas vulnerabilidades, mas o segredo é que o feedback que eu quero dar não é sobre o outro, e sim sobre mim, como eu me sinto.

O objetivo é convidar o outro a entrar em um diálogo comigo, de um jeito honesto, firme, que aumenta a chance de ele se importar comigo.

- _ Ah... João, a louça ainda está aqui na pia? É sempre assim... se não sou eu lavar, nunca está limpa! Porque você combina se não vai cumprir?
- _ Maria, eu vou lavar depois que eu dormir um pouco... eu já te disse que lavo daqui a pouco, mas tem que ser tudo do seu jeito, na hora que você quer... se você quer que a louça seja lavada agora, então lave...

O que temos nesse exemplo acima? Acusação, imposição, falas genéricas, agir impulsivamente, conforme a emoção que veio...

- _ João, porque a louça ainda está aqui na pia?
- _ Ah, Maria, porque eu vou lavar logo depois que eu descansar um pouco.
- _ João, quando eu vejo a louça ainda na pia eu fico muito nervosa, sabe porquê? Porque tenho a impressão de que a louça vai ficar ali até a hora que eu acabar lavando.



➤ *_ Maria, eu falei pra você que eu vou lavar, não falei? Quando você diz que eu não vou lavar a louça eu fico muito incomodado, porque eu disse que vou lavar, assim que eu descansar um pouco. Isso é muito importante pra mim. Pode ficar tranquila que daqui umas 2 horas a louça estará limpa.*

É mesmo? Puxa João, eu não sabia que descansar depois do almoço era tão importante pra você. Se você está dizendo que em 2 horas a louça estará lavada, fica bom pra mim também.

O que tem agora? Empatia, sinceridade, visão ampliada do fato, se permitir olhar para ambas necessidades, promover escuta verdadeira, respiração, ampliação do tempo entre observação e reação.

Viver a CNV não quer dizer se comunicar sem intensidade, sem força, mas sim, considerar o outro, perceber que lá também tem necessidades a serem atendidas e que podemos ajustar as nossas necessidades para que fique bom para os dois, desde que a abordagem seja convidativa, e não expulsiva.

O segundo caminho...

Quando é o outro que está muito incomodado, provavelmente ele não vai te ouvir. Existem barreiras grandes demais para que você consiga expressar o que existe aí dentro. Talvez aqui seria um bom caminho seguir pela **escuta empática**. Frases violentas em sua essência são manifestações de necessidades que não foram atendidas. Cada uma de uma forma diferente, seja em forma de julgamento, de repressão ou de desconexão com o outro. Vai lhe ajudar muito, ao identificar essas frases, lembrar que não necessariamente tem a ver com você, e sim com o que ele está sentindo ou precisando... e aí você acolhe isso porque está disposto a sustentar um campo de escuta que pode ajudar o outro a perceber isso, e não devolver na mesma moeda e acabar batendo a porta um na cara do outro.



Uma boa maneira de exercitar seu músculo da escuta empática é fazer isso fora dos conflitos. Porque na hora do conflito tem muita coisa envolvida, muitas emoções e surpresas! Não temos como saber qual será o desfecho, não é mesmo?! Então exercite sua escuta no dia a dia. Quando alguém vem te contar algo, quando você percebe alguém reclamando, quando alguém está enfrentando um conflito que você não está envolvido. Comece a perceber se você tem vícios de escuta.

➤ Por exemplo, quando seu filho lhe diz: “Hoje briguei na escola”. Ou ainda: “Acho que não quero mais fazer aula de inglês”.

Qual o estilo de escuta que você aciona na sua prateleira do supermercado? Consolar, fechar conversa, dar conselhos, minimizar o problema, interrogar, não estou nem aí para a história, educar, mudar de assunto, interromper com seus exemplos, achar a solução.

Não tem certo ou errado, melhor ou pior, mas ouvir é o primeiro passo para reconhecer a necessidade do outro. Depois disso, posso perguntar como eu posso te ajudar? Sem deduzir, e sim, perguntar para a pessoa. Você pode ainda: recapitular, parafrasear, ajuda-lo a expandir o olhar (e se...), fazer perguntas, mas sem tom de interrogatório (me parece que tem uma raiva aí... isso mesmo?! Nossa... to entendendo que se sentir valorizado pelo seu amigo é importante pra você, não é?!)

Isso vai lhe preparar para entrar nos seus conflitos com a escuta empática.

Aí, quem sabe, **quando a pessoa está soltando os cachorros**, por exemplo: “Eu fui com você aquele dia na festa e agora você não quer ir comigo! Nunca mais me peça nada! ”, você consiga escolher o caminho da escuta empática e, ao invés de dizer: “Você é um estressado! ”, você pode interagir dizendo: “Tenho a impressão de que fiz algo que lhe deixou estressado... é isso mesmo? ”. Ou ainda: “Hum... quer dizer que se você foi comigo eu preciso ir com você? Me parece que igualdade é algo importante pra você, certo?!”

Diferente, não é?



*Mas ainda tem **um terceiro caminho, o da autocompaixão** e eu creio que é uma boa checar ele primeiro, sabe?! Como querer que o outro me entenda se nem eu mesmo me entendi? Como querer que o outro me escute se nem eu mesmo parei pra me escutar? E outra, perceber qual é o meu estado interno, vai trazer a clareza pra entender se expresso autenticamente, ou escuto empaticamente!*

Quando amplio minhas estratégias, percebo outras maneiras de suprir.

➤ *Por exemplo: Tenho uma necessidade de atenção. Então penso: vou ao cinema hoje com meu esposo. Se a resposta ao meu convite é não, já julgo o fato de ele não ter preenchido meu vazio.*

Mas a origem do vazio não estava no esposo ou no cinema. Estava em atenção. De que outras formas eu poderia atende-la, considerando meus valores e princípios?

➤ *Checando como fica bom pra ele (outro dia, outra coisa que possamos fazer juntos...). Por isso a importância de investigar as outras prateleiras do supermercado comportamental! Assim eu não fico refém do outro e ainda posso mostrar pro outro que quero incluí-lo com liberdade e empatia.*

Ufa!! Quero recapitular o mapa que construímos nesse artigo!

➤ *Podemos começar pelo **caminho da autocompaixão**, checando como está seu estado interno para enfrentar esse conflito.*

➤ *Aí você pode seguir no **caminho da escuta empática**, onde seu foco será oferecer uma presença curiosa, com o interesse genuíno em saber o que está acontecendo lá dentro.*

➤ *Pode também seguir pelo **caminho da expressão autentica**, trazendo com firmeza como você está se sentindo diante dos fatos, manifestando suas necessidades, sua vulnerabilidade, sua humanidade! Aí você pode até fazer pedidos, desde que haja liberdade para o outro escolher se fica bom pra ele também!*



No próximo artigo (Série DesConflitando "Entre nós") quero te ajudar a identificar o que está acontecendo entre vocês, e quais as alternativas que você tem para cuidar da relação, além de cuidar de você e do outro.

Não serão necessariamente passos, mas cuidados, como fazer acordos, pôr na mesa a sua vulnerabilidade, falar de si, se restringir aos fatos e não às suas interpretações... enfim, vem comigo, com papel e caneta pra registrar tudo isso e descomplicar seus conflitos!

Até lá!



*Roberta Schiochet Schwartz
Especialista em Metodologias
Colaborativas e Psicologia Transpessoal
@robertatrimtab / (47) 99918-0148*

Artigos complementares desta série:

1. [Série Desconflitando – “Eu comigo mesmo”](#)
2. [Série Desconflitando – “Eu e o outro”](#)
3. [Série DesConflitando – “Entre nós”](#)
4. [Série DesConflitando – “O que queremos? ”](#)
5. [Série DesConflitando – “E agora? ”](#)

