

The book cover features a dark blue background. On the left, there are horizontal blue lines. On the right, there is a yellow vertical band with a white dot pattern. Two large, overlapping speech bubble shapes are centered: a blue one on the left and a pink one on the right, both with a white dot pattern. The title is written in white, bold, uppercase letters across four dark blue rectangular blocks within the speech bubbles.

**A APLICAÇÃO DA
COMUNICAÇÃO
NÃO -VIOLENTA
NAS RELAÇÕES
EDUCACIONAIS**

Ludmila Stigert

Editora
Newton

A APLICAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NAS RELAÇÕES EDUCACIONAIS

Ludmila Stigert

ORGANIZADORA

EDITORA NEWTON
BELO HORIZONTE - 2021

ESTRUTURA INSTITUCIONAL

Antônio Roberto Beldi
Presidente da mantenedora

Marcelo Maduell Guimarães
Coordenação da Escola de Direito

Camila Romeiro
Reitora

Ludmila Stigert
Organizador

Patrícia da Silva Klahr
Pró-Reitoria Acadêmica da Newton

Maria de Lourdes Soares Monteiro Ramalho
Revisão

Ana Paula Matias
Procuradora Institucional

Ariane Lopes
Responsável pelo Núcleo de Publicações Acadêmicas
do Centro Universitário Newton Paiva

Gabriela Guimaraes Machado
Coordenação de Pesquisa e Extensão

ISBN 978-65-87392-19-6

A642

**A aplicação da comunicação não-violenta nas relações
educacionais / Ludmila Stigert (Organizadora). – Belo
Horizonte: Editora Newton, 2021.
· 66 p.**

ISBN 978-65-87392-19-6

**1. Relações interpessoais. 2. Educação. 3. Mediação. I.
Stigert, Ludmila. II. Centro Universitário Newton Paiva.
III. Título**

CDU 316.47:37.062

(Ficha catalográfica elaborada pelo Núcleo de Bibliotecas Newton)



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	
Ludmila Stigert.....	5
INTRODUÇÃO	
Ludmila Stigert.....	9
OS PRESSUPOSTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA	
Ana Carolina Arantes Gonçalves, Ludmila Stigert.....	11
O PODER DA EMPATIA E DA COMPAIXÃO NAS RELAÇÕES HUMANAS	
Sarah Batista de Sousa Caixeta, Ludmila Stigert.....	19
ESCATATÓRIA: UM ENSAIO SOBRE A ARTE DE ESCUTAR	
Camila Marques dos Reis Rocha.....	28
APLICAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO PROCESSO PEDAGÓGICO - EDUCACIONAL	
Luiz Filipe Gomes Castro Salomão, Ludmila Stigert.....	45
AS RELAÇÕES INTERSUBJETIVAS NO CONTEXTO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR	
Leonardo Henrique dos Santos Ferreira.....	56
CONCLUSÃO	
Ludmila Stigert.....	65

APRESENTAÇÃO

Ludmila Stigert

Quando pensamos em comunicação, a primeira ideia que nos remete é a fala, mas, de forma complementar e sistêmica, se apresenta nesse processo a dinâmica da escuta.

A arte da escuta não se mostra comum em nossas relações. Usamos o sentido da audição para ouvir os outros, os sons ou até mesmo o silêncio. Entretanto, ouvir não é sinônimo de escutar. A escuta ativa é algo que precisamos desenvolver assim como um novo modelo comunicacional. Comunicamo-nos o tempo todo, mas não sabemos realmente se as palavras ditas, ou não ditas, chegaram ao seu destino com a intencionalidade originária.

A comunicação tem se mostrado cada vez mais violenta e sem empatia, isto é, os processos de conexões intersubjetivas, ou mesmo intrapsíquicas, estão cada vez gerando menos frutos e mais afastamento social. É necessário pensarmos um pouco sobre a forma pela qual estamos inseridos nesse processo de conexão com o outro e conosco. Pensamos em tantas coisas... mas, às vezes, não paramos para perceber as nossas indagações, falas ou silêncios.

Então, como fazer para mudarmos o nosso modelo mental de sujeitos que ouvem para sujeitos que escutam? De sujeitos que se relacionam de modo violento para sujeitos que se conectam de forma compassiva?

Acredito que o início desse processo de mudança deve começar dentro do *locus* de cada ser, a partir do primeiro habitat (útero materno) até os demais espaços ocupados pelo sujeito, ou seja, é necessário estar inserido em um ambiente de paz, de acolhimento, de validação, de compaixão para se aprender a linguagem do amor.

As pessoas aprendem primeiramente em seus espaços íntimos e depois o aprendizado é complementado na escola e nos demais sistemas em que as mesmas transitam e que integram.

Se a linguagem usual for violenta e dominadora, como esperar que o sujeito dissemine amor e paz? Então, o primeiro passo a ser dado se inicia no seio familiar. E, nesse contexto, reinam a subjetividade e

a liberdade, preponderam as crenças e as tradições. A inserção e a intervenção externa ficam limitadas à abertura que o próprio sistema vai permitir. Logo, nesse cenário, a mudança comportamental depende de vários fatores e atores sociais.

Além disso, há um outro sistema muito importante que complementa o sistema familiar: é o sistema escolar. Neste, os sujeitos ingressam para ganhar novos contornos por meio do ensino e da aprendizagem. E é justamente neste sistema que a pesquisa, resultante nesta obra, buscou se respaldar e observar, ou seja, foi por meio da observação das relações educacionais que se buscou apresentar uma nova proposta ao modelo usual de ensino.

Estou no cenário acadêmico desde 2015. Comecei a lecionar com 25 anos de idade e, desde então, não saí mais deste ambiente. Neste percurso, percebi que realizei muitas mudanças de rumo, muitas oscilações no meu pensar, mudanças comportamentais e uma nova opção: a docência do ensino superior.

A nova opção decorre da minha mudança profissional: de advogada para uma mediadora de conflitos. Em 2013, tive coragem para ousar e desbravar novas fontes. Descobri, então, que é possível aprender novas formas de manejar conflitos, e que, também, é possível advogar de forma colaborativa e negociar de forma integrativa. Essa mudança refletiu na professora que habita em mim.

Em 2014, li, pela primeira vez, a obra de Marshall Rosenberg “Comunicação Não-violenta”. A partir de então me deparei com a pessoa violenta que eu era e esta constatação me deixou reflexiva e envergonhada. Então, resolvi dar a mim a oportunidade de repensar-me enquanto sujeito dentro de um cenário acadêmico.

De uma professora dominadora e imponente nasceu uma professora disposta a escutar e a aprender com seus alunos. De uma percepção de sabedoria plena para um contexto de incerteza e incompletude no processo de ensino. De um cenário de falas eloquentes para um ambiente propício à escuta e à complementaridade. Enfim, muitas mudanças começaram a aparecer dentro das minhas aulas e da minha postura enquanto professora.

Percebi, então, a necessidade de compartilhar as minhas vivências com os demais colegas de docência, bem como trazer novas possibilidades de aprendizagem e reflexão aos alunos do Centro Universitário Newton Paiva.

Para tanto me inscrevi no processo de Iniciação Científica da Newton, em 2016, tendo como resultado final a edição de um livro sobre a temática da

Mediação de Conflitos (“A efetividade da Mediação para além da Teoria...”).

Em 2019, tornei a me inscrever no processo de Iniciação Científica da Newton com a temática da Comunicação Não-Violenta no cenário educacional, e o presente livro é o resultado final da nossa pesquisa realizada no ano de 2020.

Como 2020 foi um ano atípico, em face do contexto da pandemia, da paralisação das aulas presenciais, do afastamento social, não consegui chegar onde eu planejei, pois as pesquisas de campo mostraram-se inviáveis e as pesquisas pela Internet também ficaram prejudicadas.

Logo, a presente obra tem o intuito de chamar a atenção do leitor para a temática, constituindo-se em um “despertar” para a necessidade de adequação dos Projetos Pedagógicos de Ensino ao contexto da comunicação construtiva e empática, bem como para uma nova dinâmica relacional e comunicacional dentro do cenário educacional, seja nas relações aluno x aluno, como nas relações aluno x professor.

No Primeiro Capítulo, fez-se uma apresentação da dinâmica e dos elementos da Comunicação Não-Violenta proposta por Marshall Rosenberg, ou seja, o texto trouxe à baila uma nova perspectiva de comunicação, bem como novas possibilidades de conexões. Assim, o leitor terá a oportunidade de refletir sobre a sua postura dentro do processo comunicacional, além de aprender um novo modelo para ser desenvolvido que possa gerar frutos e estabelecer relações saudáveis e empáticas tanto no âmbito pessoal quanto profissional.

No Segundo Capítulo, aparecem dois elementos essenciais para a construção de uma linguagem de paz: a empatia e a compaixão. A empatia foi apresentada enquanto arte da presença, da entrega e da escuta com o coração. A compaixão entra enquanto uma materialização da empatia no sentido de que precisamos viver de forma a gerar conexões reais e frutíferas. Para se pensar em Comunicação Não-Violenta (CNV) é imperioso que as pessoas entendam que sem empatia e sem compaixão é impossível mudar o fluxo comunicacional dominador e agressivo. Pensar em CNV requer reflexões dentro da seara do amor, da reciprocidade, da generosidade, da alteridade e do perdão. E todos estes requisitos exigem de nós uma mudança em nosso modelo mental de modo a nos libertarmos de crenças e de tradições limitantes e opressoras.

No Terceiro Capítulo, a querida Professora Camila Marques, co-fundadora da Escola de Empatia em Belo Horizonte, nos brindou com um texto “poético” e filosófico acerca da arte da *Escutatória*. Camila destaca a

riqueza e a oportunidade de se conectar com o outro por meio da escuta e assevera que “[...] Quando consigo *realmente* ouvir alguém, isso me coloca em contato com ele, isso enriquece a minha vida.” (ROGERS, 1987). Além disso, a autora traz a relação existente entre Carl Rogers e Marshall Rosenberg o que em muito contribui para uma compreensão mais acurada acerca das bases teóricas da Comunicação Não-Violenta.

No Quarto Capítulo, a temática começa a ser inserida no contexto e na dinâmica escolar, ou seja, o texto traz perspectivas acerca da educação, das suas bases e das suas necessidades de aprimoramento por meio de um novo modelo comunicacional. Destaca a violência presente em seu cenário e aduz a importância do sistema familiar co-construir com a escola princípios de não-violência. É imperiosa uma mudança de postura estrutural, cultural e sistêmica para que as instituições possam adotar a Comunicação Não-Violenta em seus processos de ensino e aprendizagem.

No Quinto, e último, Capítulo, faz-se uma reflexão acerca das relações intersubjetivas travadas e estabelecidas no seio das instituições de ensino, ou seja, tanto no âmbito aluno x aluno, como no aluno x professor, é perceptível e notório que as conexões precisam ser revestidas de empatia e compaixão. Logo, a utilização de uma Comunicação Não-Violenta em muito contribuirá para uma potencialidade das relações, bem como para uma melhoria no aproveitamento dos alunos e na satisfação dos docentes com a função que desempenham.

Este livro não esgota a temática, nem mesmo a retrata de forma profunda, mas traz algumas provocações e inquietações que possam levar o leitor a um novo horizonte de possibilidades no âmbito das suas relações pessoais e profissionais.

A aplicação da Comunicação Não-Violenta nas relações educacionais em muito contribuirá para a construção de um discurso de paz, não apenas dentro dos seus Campi, mas, principalmente, fora destes, uma vez que conduzirá o alunado e o corpo docente a uma nova perspectiva comunicacional para que possamos, por meio desse processo comunicacional empático e construtivo, dar início a um novo formato pedagógico-educacional no qual os atores e sujeitos participantes se enxerguem mutuamente enquanto co-partícipes de um processo de construção de saberes e de compartilhamento de vivências.

INTRODUÇÃO

Ludmila Stigert

O cenário educacional vem passando por transformações ao longo dos anos. Em cada fase, percebemos uma inserção de disciplina, uma metodologia nova, uma exigência ou, até mesmo, novas posturas. Compreendemos que o contexto influencia e favorece a demanda pelas mudanças.

Atualmente vivemos um momento de pânico, insegurança, medo que trazem incertezas e uma necessidade de reformulação de um modelo presencial de ensino para um modelo remoto, via Plataformas Digitais. A Pandemia do COVID-19 mudou as rotinas e estabeleceu novos hábitos na historicidade dos sujeitos. Os sistemas foram alterados e não seria diferente no sistema escolar. Nunca se viu tão necessária a inserção de um discurso acolhedor e empático nas Plataformas de Ensino. Alunos e estudantes se viram órfãos de colegas e professores, e muitas funções dentro do sistema familiar foram alteradas. As ausências ficaram escancaradas, e a constatação das mesmas foi apreendida de forma diferente por cada ser humano.

As famílias foram abaladas e as instituições de ensino se viram em um cenário, até então, nunca pensado. Assim, em momentos de crise, a utilização de um modelo mental de paz e de esperança se faz essencial e tem a capacidade de nos levar a novos horizontes.

A criatividade nunca foi tão gritante! A ousadia e a coragem para inovar também!... O grande “lance” é que o modelo tradicional de ensino não desenvolve essas habilidades de forma adequada. Como levar o estudante a um novo modelo de ensino se ele nunca foi preparado para isso?

Muitos desafios se abriram ao processo de ensino, mas, da mesma forma, grandes possibilidades também surgiram dentro dele. O autoconhecimento nunca foi tão clamado e tão potente no repensar do sujeito enquanto um humano em processo de crescimento e aprimoramento.

Pois bem!... Nesse contexto, a obra apresenta a Comunicação Não-Violenta dentro das relações educacionais como uma possibilidade de gestão de conflitos, bem como uma oportunidade de aperfeiçoamento das relações intersubjetivas travadas no seio escolar.

Escola é lugar de ensino, mas também *locus* para a criação de novas possibilidades para a vida das pessoas. Escola é abrigo, é refúgio, é amparo e, também, espaço para criação de sonhos. Por isso, é dentro dela que a Comunicação Não-Violenta precisa ser disseminada e aprendida. Um ambiente escolar que escolha utilizar em seus processos de ensino a metódica da CNV tem o condão de construir um discurso de paz e de compaixão entre os seus membros. A introjeção dos pressupostos da CNV diluídos nas aulas e nos relacionamentos trará bons frutos e novo equilíbrio para o sistema escolar.

E aí? Anima enveredar por este cenário comigo e com os meus alunos pesquisadores? Se sim, a leitura deste livro será um bom começo para o surgimento de reflexões e mudanças comportamentais. Aposto que a Comunicação Não-Violenta (CNV) vai revolucionar seu modelo mental!

OS PRESSUPOSTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

Ana Carolina Arantes Gonçalves

Bacharelanda em Direito pelo Centro Universitário Newton Paiva. Aluna participante de pesquisa de Iniciação Científica com o projeto “A Comunicação Não-Violenta dentro do contexto do ensino superior.”

Ludmila Stigert

Professora do Centro Universitário Newton Paiva e responsável pela condução da pesquisa sobre Comunicação Não-Violenta no cenário educacional, no ano de 2020.

Resumo: Este artigo apresenta uma análise acerca dos elementos da Comunicação Não-Violenta (CNV). O objetivo da abordagem é esclarecer como Marshall Rosenberg estruturou essa dinâmica comunicacional, bem como a mesma se apresenta possível e viável nas relações humanas a partir de seus elementos, a saber: a observação, o sentimento, a necessidade e o pedido. Ao final, destaca-se que o conhecimento e a aprendizagem sobre a CNV possibilitam uma melhoria nas conexões humanas, pois, por meio dela, as pessoas se conectam compassivamente consigo mesmas e com o outro e são capazes de mudar e de reenquadrar sua historicidade.

Palavras-chave: Comunicação não-violenta; pressupostos; empatia.

Abstract: This article presents an analysis of the elements of Non-Violent Communication (NVC). The objective of this approach is to clarify how Rosenberg structures this communicational dynamic as well as it is possible and viable in human relationships based on its elements, that is: observation, feeling, need and request. In the end, it is emphasized that knowledge and learning about NVC enables an improvement in human connections, because through it, people connect compassionately with themselves and with each other and are able to change and reframe their historicity.

Keywords: Nonviolent communication. Assumptions. Empathy.

Sumário: 1 Introdução; 2 A Comunicação; 3 A Comunicação Não-Violenta; 4 A observação; 5 O sentimento; 6 A necessidade; 7 O pedido; 8 Conclusão; Referências.

1 INTRODUÇÃO

Neste ano de 2020, em decorrência da Covid-19, a sociedade vivenciou um período de afastamento social em que as pessoas precisaram se adaptar às novas mudanças e permanecerem em casa com os respectivos familiares.

As aulas presenciais foram suspensas e, de uma semana para outra, alunos e professores se viram diante de uma perspectiva de ensino, pesquisa e extensão apenas de forma digital. Um giro se fez e muitas mudanças sobrevieram.

Neste cenário, a humanidade se viu frágil, presa e vulnerável. A liberdade foi cerceada de forma controlada em prol da vida humana, e as pessoas ficaram sem o atendimento de uma grande necessidade: a de convivência e de relacionamento social.

A comunicação passou a ser cada vez mais violenta e o contexto demonstrou um aumento no índice da violência nas relações. A Comunicação Não-Violenta se mostrou uma ferramenta hábil a gerenciar não apenas os conflitos no âmbito das instituições de ensino superior, mas em todos os sistemas sociais. A CNV tem se revelado cada vez mais atual e um instrumento fundamental no controle e na condução dos conflitos humanos pois ela revela a nossa capacidade compassiva e tem o condão de nos levar a outro nível para nos conectarmos conosco e com os outros.

Assim, esta pesquisa se revelou como uma grande oportunidade de reflexão e de aprendizado no âmbito das conexões humanas e da gestão de conflitos.

2 A COMUNICAÇÃO

A comunicação é um processo, composto por sete elementos, em que os seres humanos interagem entre si, e, por meio do qual são transmitidas informações sendo cada uma delas interpretada pelo ouvinte. É inegável que a comunicação é inerente à vida e, a partir disso, Paul Watzlawick (1967), psicólogo austríaco, desenvolveu os cinco axiomas da teoria da comunicação humana.

O primeiro deles preceitua a impossibilidade de não se comunicar, uma vez que todo comportamento é uma forma de comunicação, seja verbal ou não. Em seguida, aponta que toda a comunicação tem um aspecto de conteúdo e um aspecto de relação em que as informações estão presentes. Em

terceiro, afirma que a natureza de uma relação é dependente da pontuação das sequências comunicacionais entre os comunicantes, de modo a ocorrer a interpretação de seus comportamentos. O quarto pleiteia a ideia de que os seres humanos se comunicam de forma digital e analógica, além disso, a forma como são ditas as palavras também é de suma importância. Por fim, o último ressalta que permutas comunicacionais são simétricas ou complementares, segundo se baseiem na igualdade ou na diferença.

3 A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

Durante a década de 60, Marshall Bertram Rosenberg, psicólogo norte-americano, estruturou a Comunicação Não-Violenta, temática que fora despertada após sua vivência em ambientes violentos na cidade de Detroit. Havia eclodido inúmeros conflitos raciais que levaram Marshall a questionar sobre qual fator faz o ser humano se desligar de sua natureza compassiva e comportar-se de forma agressiva. Desse mesmo modo, o autor começou a se questionar acerca de qual fator permitia que algumas pessoas permanecessem em estado compassivo em meio às situações de violência e adversidade.

A Comunicação Não-Violenta consiste em habilidades de linguagem e comunicação que auxiliam os indivíduos a se entregarem de coração nas relações humanas, a fim de serem capazes de se expressar e ouvir o outro com empatia, sem o emprego de atos agressivos.

Outrossim, a CNV parte da premissa de que os seres humanos possuem necessidades básicas e, por meio de atitudes e palavras, buscam atendê-las. Não se expressar violentamente depois que nos tornamos adultos é difícil, mas depende da nossa vontade, pois a cultura da violência, que perpassa na sociedade, influencia a maneira pela qual nos comunicamos.

A CNV é considerada uma linguagem de vida, que permite o surgimento da compaixão de forma natural, de maneira a lembrar os sujeitos da sua humanidade um pouco esquecida. Nesse sentido, Rosenberg (1999) enfatiza o fato de que a CNV é uma forma de comunicar que deve ser mais aprofundada:

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. (ROSENBERG, 1999, p.22).

Marshall, ao longo da sua trajetória, realizou diversos workshops, nos quais utilizou dois animais como metáfora, o chacal e a girafa. O chacal, mamífero forte, representa a comunicação violenta, pois tem reação de ataque a qualquer fala e apenas olha ao seu redor. Ao passo que a girafa é considerada o símbolo da Comunicação Não-Violenta uma vez que é constituída por orelhas grandes, que possibilitam escutar com empatia, por um longo pescoço, para enxergar além de julgamentos moralizantes e partilhar consciência, por cascos, que expressam suas necessidades com autenticidade e, ainda, possui o maior coração dos mamíferos terrestres.

A prática da Comunicação Não-Violenta está em harmonia com os princípios de pacificação social. A priori, é possível construir uma conexão empática para que os pressupostos da CNV sejam colocados em prática entre as partes. Logo, seria disseminada a linguagem da paz em um mundo onde conflitos fazem parte do cotidiano.

4 A OBSERVAÇÃO

O primeiro componente consiste na observação cuidadosa dos comportamentos e das condições que afetam sem crescer julgamentos ou avaliações, pois, ao observar e julgar, de modo simultâneo, isso será visto pelas pessoas como crítica.

Assim, dificilmente haverá conexão entre os interlocutores. Sempre, jamais, nunca, frequentemente, entre outras, são palavras que indicam certo tipo de avaliação. Ao utilizar o verbo *ser*, sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação, e verbos de conotação avaliativa que também indicam a existência de julgamento na fala.

Estes julgamentos moralizantes implicam que, se alguém não agiu em consonância com seus valores e princípios, está errada ou é pessoa má. Conforme Marshall, “Certas formas de comunicação nos alienam de nosso estado compassivo natural” (ROSENBERG, 1999, p.37) pois, tal comunicação, cujos julgamentos estão associados, afasta-nos de nosso estado natural de compaixão.

O hábito de julgar ao observar algo ocupa a mente da maioria dos indivíduos da sociedade e, por isso, torna-se difícil abandonar os julgamentos, conforme preceitua Marshall (1999) em seu livro: “Nem sempre é fácil nos livrarmos dos velhos hábitos e dominarmos a capacidade de separar observação da avaliação.” (ROSENBERG, 1999, P.55).

Quando se unifica o ato de observar com o ato de julgar o outro, há certo

estímulo à violência, de acordo com uma pesquisa de O. J. Harvey, professor de psicologia na Universidade de Colorado, que cita Rosenberg (1999):

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 em culturas nas quais as pessoas pensam em termos de necessidades humanas mais do que em outras nas quais as pessoas se rotulam de “boas” ou “más” e acreditam que as más merecem ser punidas. (ROSENBERG, 1999, p. 40).

5 O SENTIMENTO

O segundo elemento descrito por Rosenberg (1999) é o sentimento que consiste em identificar como você se sente em relação ao que você observou. Muitas pessoas têm dificuldades de tomar consciência de quais são seus sentimentos, a respeito do que foi observado, e de expressá-los. Rosenberg (1999) destaca em seu livro a importância de expressar seus sentimentos no tocante aos conflitos: “Expressar nossa vulnerabilidade pode ajudar a resolver conflitos.” (ROSENBERG, 1999, p. 67)

Para isso, faz-se necessário distinguir o que se sente e o que se pensa que é, pois é dessa forma que será possível expressá-los verdadeiramente. Além disso, diferenciar o que se sente e o que se acha que os outros pensam ao seu respeito é crucial. É por meio da CNV que nossa consciência entende que a causa dos seus sentimentos não é o comportamento das outras pessoas, e sim um estímulo. Com isso, Marshall (1999) salienta: “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.” (ROSENBERG, 1999, p.79)

A motivação pela culpa está associada aos sentimentos quando se atribui a responsabilidade por seus sentimentos a outras pessoas. Cita-se, por exemplo, em casos familiares, quando os pais dizem que ficam tristes porque o filho fez determinada coisa, eles deixam notar, de forma implícita, que a atitude da criança é a causa de felicidade ou infelicidade. Assim, a criança não age de coração, mas sim para evitar a culpa. Conforme Rosenberg (1999) pleiteia: “Faça distinção entre doar de coração e ser motivado pela culpa”. (ROSENBERG, 1999, p.82).

Para nos permitirmos ser vulneráveis e expressarmos melhor nossos

sentimentos, é imprescindível construir um vocabulário de sentimentos e, conseqüentemente, conectarmo-nos de coração mais facilmente uns com os outros. Rosenberg (1999) em seu livro explana:

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. (ROSENBERG, 1999, p.72).

Além disso, Rosenberg (1999) esclarece sobre outros sentimentos que decorrem das necessidades não atendidas:

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. (ROSENBERG, 1999, p. 74).

6 A NECESSIDADE

O terceiro componente é a necessidade que consiste naquilo que as pessoas precisam ou valorizam. Rosenberg (2019) elucida a importância de que sejam reconhecidas quais necessidades estão ligadas a determinado sentimento, bem como compreendê-las: “A Comunicação Não Violenta se concentra em como as necessidades dos outros estão sendo atendidas e, caso não estejam, no que pode ser feito nesse sentido”. (ROSENBERG, 2019, p.10).

É fato de que há uma cultura de dominação enraizada, na sociedade, na qual o indivíduo acredita ter espaço apenas para as próprias necessidades. Quando as necessidades são reconhecidas, muitos conflitos, que antes pareciam ser insolúveis, começam a ser solucionados.

Os seres humanos possuem necessidades básicas comuns, são elas: autonomia, celebração, integridade, interdependência, lazer, necessidades físicas e comunhão espiritual. Tais necessidades devem ser expressas a fim de serem atendidas e valorizadas.

Durante séculos, as mulheres, em especial, foram ensinadas a negar suas próprias necessidades em prol de cuidar dos outros como forma de obrigação. É possível afirmar que pode ser doloroso quando as pessoas

não comunicam abertamente suas necessidades aos outros. Rosenberg (1999) ainda afirma que: “Se não valorizarmos nossas necessidades, os outros também podem não valorizá-las.” (ROSENBERG, 1999, p. 89).

7 O PEDIDO

Por fim, o quarto e último elemento é o pedido. Esse deve ser realizado de forma clara e deve expressar o que você está pedindo, em vez de o que não está pedindo, ou seja, é importante a utilização de uma linguagem positiva para fazer pedidos. Explicita Rosenberg (1999): “Formular pedidos em linguagem clara, positiva e de ações concretas revela o que realmente queremos”. (ROSENBERG, 1999, p.107).

Os pedidos são as ações que as pessoas gostariam que fossem tomadas, e é de suma importância ratificar o recebimento da devida mensagem, pleiteia Rosenberg (1999): “Para ter certeza de que a mensagem que enviamos é a mesma que foi recebida, podemos pedir ao ouvinte que a repita para nós”. (ROSENBERG, 1999, p.104). Se o ouvinte atender ao seu pedido de repetição, expresse apreciação. Caso contrário, apenas demonstre empatia com este ouvinte que não quis atender ao pedido.

Outro aspecto importante acerca do pedido é que ele deve ser formulado de modo a demonstrar empatia a quem escuta. O pedido é uma solicitação que tem como objetivo precípua o enriquecimento da vida e o atendimento das necessidades.

Muitas vezes os pedidos são recebidos como exigências. Assim, o ouvinte enxerga-os como submissão ou rebelião. Para saber se é uma exigência, basta observar se quem fez o pedido julga a outra pessoa em seguida ou a faz se sentir culpada.

A CNV tem o escopo de estabelecer relações que são embasadas na empatia e na sinceridade. Além disso, essa dinâmica comunicacional sugere o uso de uma linguagem de ação positiva, de modo a haver clareza no seu pedido, conforme preceitua Rosenberg (1999): “Uma linguagem vaga favorece a confusão interna”.(1999, p. 108)

8 CONCLUSÃO

A comunicação, veiculada pela linguagem, é o vetor que nos leva para além do nosso ser e nos agrega ao outro. Pensar em comunicação nos dias atuais tornou-se uma opção inteligente e acertada para gerenciarmos nossos conflitos e nossas relações.

Consoante ao mencionado, a Comunicação Não-Violenta é constituída por uma dinâmica comunicacional que combina observação, sentimentos, necessidades e pedido.

Ao colocar em prática os respectivos pressupostos, é possível estabelecer uma conexão empática de coração com o outro e consigo mesmo de modo a realizar uma doação genuína e compassiva.

O equilíbrio das relações humanas consiste na arte da presença bem como na arte da escuta. Por isso, é essencial que possamos refletir sobre a temática, bem como sobre a maneira pela qual temos nos conectamos com o outro e conosco.

REFERÊNCIAS

ROSENBERG, Marshall B. A Linguagem da Paz em um Mundo de Conflitos. 1st. Encinitas, CA: PuddleDancer Press, 2005.

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não-violenta. 1st. Encinitas, CA: PuddleDancer Press, 1999.

ROSENBERG, Marshall B. Vivendo a Comunicação Não-violenta. 1st. Boulder, Colorado: Sounds True, 2012.

WATZLAWICK, Paul. Pragmática da Comunicação Humana. 1st. W.W. Norton & Company, 1967.

O PODER DA EMPATIA E DA COMPAIXÃO NAS RELAÇÕES HUMANAS

Sarah Batista de Sousa Caixeta

Bacharelada em Direito pelo Centro Universitário Newton Paiva. Aluna participante pesquisa de Iniciação Científica com o projeto “A comunicação não-violenta dentro do contexto do ensino superior.”

Ludmila Stigert

Professora do Centro Universitário Newton Paiva e responsável pela condução da pesquisa sobre Comunicação Não-Violenta no cenário educacional no ano de 2020.

Resumo: Este artigo tem como proposta destacar a importância de trabalharmos a compaixão e a empatia em nossas relações, seja de forma interpessoal ou intrapessoal. Ao fazermos uma análise a respeito da temática, percebemos que esses dois elementos são capazes de mudar a nossa forma de enxergar o mundo e de nos conectarmos conosco e com o outro de forma a gerar vida em nós e nos outros.

Palavras-chave: compaixão; empatia; conexão; comunicação não-violenta.

Abstract: This article aims to highlight the importance of working on compassion and empathy in our relationships, whether in an interpersonal or intrapersonal way. When doing an analysis on the theme we realize that these two elements are able to change the way we see the world and connect with us and with each other in order to generate life in us and in others.

Keywords: compassion, empathy, connexion; non-violent communication.

Sumário: 1. Introdução; 2 Empatia e compaixão; 3 As relações interpessoais e intrapessoais; 4 A empatia e a compaixão na Comunicação Não-Violenta; 5 Reenquadrando o panorama; 6 Conclusão; Referências.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação está presente em todo processo da vida humana, ou seja, em todas as relações subjetivas ou intersubjetivas. Ela pode ser verbal ou não verbal, formal ou informal e está relacionada com o nosso contexto e com a nossa historicidade. Usamos a comunicação, em todo tempo, de modo a tentar enviar uma mensagem de forma clara que possa alcançar o receptor com a intencionalidade originária. Todavia, nem sempre conseguimos alcançar nosso objetivo e a mensagem não chega ou se perde no meio do processo comunicacional.

Por meio do uso da empatia e da compaixão na Comunicação Não-Violenta, desenvolvido por Marshall B. Rosenberg, é possível mudar a perspectiva dos diálogos humanos.

A consciência da empatia e a da compaixão auxiliam a comunicação intrapessoal que gera reflexos em nossas comunicações interpessoais, mas, como tudo na vida, é necessário o desenvolvimento desses elementos pois, muitas vezes, eles não aparecem de forma natural e consciente. Hábitos novos precisam aparecer, em nossa historicidade, de forma a gerar novas rotinas e, assim, novas conexões começarão a surgir.

A Comunicação Não-Violenta apresenta como as crenças retratam sobre esses elementos. Ao analisarmos os estudos seguintes, iremos perceber que o uso da empatia e compaixão tem como uma primeira etapa “esvaziar a mente e ouvir com todo o nosso ser” (ROSENBERG,1999, p.134). Somente assim as pessoas conseguirão ouvir o que outro tem a dizer e, conseqüentemente, começarão a estabelecer vínculos comunicacionais empáticos e assertivos.

2 EMPATIA E COMPAIXÃO

Os conceitos de empatia e compaixão muitas vezes são confundidos quando usados na linguagem cotidiana. Ao se analisarem os conceitos, é possível perceber que estão interligados, porém com diferentes significados.

Etimologicamente a palavra “empathem” tem sua origem no grego, “empathia”, que, segundo Nunes (2019), pressupõe uma comunicação afetiva com outra pessoa e é um dos pilares da identificação e da compreensão psicológica de outros indivíduos.

Em outros termos, “ter empatia significa saber colocar-se na situação do outro, sem, contudo, tomar partido” (BRASIL, 2016, p.221), sendo

assim, é uma capacidade que pode ser trabalhada em nossas comunicações para que se faça o exercício de se colocar no lugar do outro para entender a perspectiva e visão de uma pessoa diferente, como ela se sente e como ela percebe o mundo.

A compaixão, por outro lado, apresenta uma perspectiva um pouco diferente. Ela tem sua origem do latim “compassionis”. Segundo Caponi (1999, p.106) “a compaixão apaga as diferenças, elimina o espaço material que separa os homens entre eles, aproxima as pessoas, não pela palavra, mas sim pelos gestos ou pelos silêncios.” Ela tem o poder de mudar a perspectiva pela qual as pessoas enxergam o outro, transformando as relações humanas.

Quando se analisam os conceitos e origens das palavras empatia e compaixão, é possível perceber que para exercer um, automaticamente, você exerce o outro também. Segundo a psicóloga Rodrigues (2018):

A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro. Ela se divide em três tipos: emocional, cognitiva e a preocupação empática. A empatia emocional consiste em sentir o que o outro está sentindo. A cognitiva é conseguir enxergar pela perspectiva da outra pessoa. E a preocupação empática é a capacidade de saber o que o outro precisa de nós em determinado momento. A compaixão é o desejo de diminuir o sofrimento do outro. Quando a sentimos, nossa pressão diminuiu, liberamos ocitocina, e sentimos prazer, o que nos motiva a criar vínculos e ajudar os outros. A empatia nos ajuda a olhar com os olhos do outro e a compaixão nos faz desejar ajudar os outros.

Desse modo, é possível perceber que ambos estão interligados, pois, para que seja possível o exercício da empatia é primeiro necessário que você exercite a compaixão para com a outra pessoa, assim você consegue enxergar a situação aos olhos e perspectiva do outro e, conseqüentemente, ajudar a necessidade demonstrada.

3 AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS E INTRAPESOAIS

O relacionamento interpessoal é aquele que envolve duas ou mais pessoas, seja no ambiente familiar, trabalho e amigos, por exemplo. Nele encontram-se regras de comportamento para que haja um convívio, Max Weber é um importante sociólogo a trabalhar sobre essa temática.

Já o relacionamento intrapessoal é como a pessoa se relaciona com o seu próprio “eu”, é a forma pela qual o sujeito lida com seus sentimentos, emoções, erros e acertos. A forma com que as pessoas lidam com o seu próprio “eu”, possivelmente determinará como serão os seus relacionamentos interpessoais.

A empatia encontra-se em um lugar fundamental para os exercícios dessas relações, pois, por meio da sua prática é que nós, como indivíduos sociais, conseguiremos lidar com o nosso “eu”, da forma mais empática, e com o outro.

Quando a pessoa coloca a empatia em ação para lidar com os próprios sentimentos e emoções, a resiliência ganha espaço para se manifestar. Nesse contexto, Marques (2020) alude que a resiliência “significa ‘voltar atrás’ e está associada à capacidade que cada pessoa tem de lidar com seus próprios problemas, de sobreviver e superar momentos difíceis, diante de situações adversas e não ceder à pressão, independentemente da situação.”

Contudo colocar a empatia em prática nem sempre é uma tarefa fácil, pois existem comportamentos comuns que nos impedem de estarmos presentes para fazer essa conexão empática com o outro, como bem demonstra Rosenberg (1999, p.135) há alguns obstáculos para essa conexão:

1. “Aconselhar: “Acho que você deveria”, “Por que é que você não fez assim?”;
1. Educar: “Isso pode acabar sendo uma experiência muito positiva para você, se você apenas...”;
1. Encerrar o assunto: “Anime-se. Não se sinta tão mal.”;
1. Competir pelo sofrimento: “Isso não é nada; espere até ouvir o que aconteceu comigo.”

Desse modo, o autor (1999, p.136) conclui sua fala: “acreditar que temos de ‘consertar’ situações e fazer os outros sentirem-se melhor, impede que estejamos presentes”, sendo assim percebemos que ser empático está ligado a uma escuta ativa, ao “estar presente de corpo e alma”.

Segundo Parkinson (2016, p.193), “devemos nos preocupar muito mais com a maneira pela qual respondemos à agressão, do que com a maneira que instigamos o ataque. A posição do corpo bem equilibrada e centrada permite a mente se mover livremente”, a escuta ativa vai muito

além daquilo que os ouvidos podem ouvir, ela está relacionada a como a outra pessoa se comporta perante a resolução de um conflito.

Assim como a empatia auxilia os relacionamentos humanos, outra peça fundamental para essa temática é o uso da chamada inteligência emocional, que, segundo Goleman (1997) “é a capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos e, também, é a grande responsável pelo sucesso e insucesso das pessoas”.

Destarte, quando aprendemos a colocar em prática a empatia em nossos relacionamentos interpessoais, conseguimos gerir melhor nossos relacionamentos intrapessoais, criando um convívio de certa forma mais harmonioso e empático.

4 A EMPATIA E A COMPAIXÃO NA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é um método de conversação desenvolvido pelo psicólogo estadunidense Marshall Rosenberg com o intuito de criar uma cultura de paz dentro das relações pessoais e profissionais. Para tanto, a empatia é elemento fundamental.

A CNV trabalha com quatro pilares: observação, sentimento, necessidade e pedido, e, para que se consiga concretizar esses pilares é preciso o trabalho constante da empatia.

Como foi destacada anteriormente, a empatia é o processo em que uma pessoa se coloca no lugar do outro para que consiga, de alguma forma, se enxergar na situação descrita e, dessa maneira, tentar auxiliá-la, ou, até mesmo, ser um bom ouvinte.

Ainda, para que a empatia ocorra é necessário que seja estabelecida uma conexão entre as pessoas, e essa conexão só é possível quando as pessoas envolvidas na situação estejam presentes.

Para Rosenberg (1999, p.137), “O ingrediente-chave da empatia é a presença: estamos totalmente presentes com a outra parte e com aquilo pelo que ela está passando”.

A arte da presença requer que as pessoas se manifestem em suas vulnerabilidades, pois, quando existem barreiras, a conexão dificilmente irá acontecer.

É importante perceber as dificuldades do outro e validar os sentimentos decorrentes; é como se fosse um ciclo: a empatia é necessária para a manifestação da vulnerabilidade e, através desta, a empatia aflora.

Quando se analisa a 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.” (ROSENBERG,1999, p.137)

De modo igual, Rosenberg (1999, p.139) aborda em sua obra sobre o uso da paráfrase nos diálogos humanos: “Se recebermos 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”.

Outro ponto a ser destacado é que, para utilizarmos a Comunicação Não-Violenta e seus pressupostos, é de suma importância a compreensão do poder da compaixão. Quando não há compaixão nas comunicações, ou seja, quando a doação não acontece de coração para coração, certamente a violência será manifesta. A compaixão tem o poder de quebrar as “barreiras mentais” e estabelecer uma conexão genuína entre as pessoas.

Quando falamos sobre CNV, diversos aspectos devem ser levados em conta para que alcancemos uma comunicação com compaixão, e o tom de voz que usamos faz toda diferença quando se trata de diálogo. Rosenberg (1999, p.143) alude que:

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.

Desse modo, percebe-se que o uso da compaixão e da empatia nas conexões humanas encontra total consonância com a forma de expressão verbal ou não-verbal bem como com a maneira de escutar.

Por fim, Rosenberg alude que (1999, p.144) “por trás de mensagens intimidadoras, estão simplesmente pessoas pedindo para satisfazermos suas necessidades”.

5 REENQUADRANDO O PANORAMA

Desde a antiguidade, existe uma dicotomia desagregadora, onde o “certo” e o “errado”, as “verdades absolutas” ocupam as mentes humanas como imperativos categóricos orientadores e condicionantes da ação. Quando se vive sob a ótica desse paradigma, dificilmente as pessoas conseguirão compreender aquilo que o outro tem a dizer, ou seja, não se chega nem mesmo a escutar o que vem do outro.

Trabalhar a empatia nas comunicações faz com que as pessoas alterem a dinâmica da compreensão e da percepção de modo a enxergar não somente o outro, mas, também, que o “certo” e o “errado” dependem do ponto de vista de cada pessoa. A empatia tem o poder de fazer com que haja mudança nos olhares e nas escutas dos horizontes históricos.

Antes de entrar um pouco mais a fundo sobre essa temática, é necessário olhar para o passado para poder compreender o presente e projetar o futuro.

Existe uma frase que adveio da Roma antiga que diz “Dura lex, sed lex”, que em sua tradução literal significa “a lei é dura, mas é a lei”. Este entendimento se perpetuou por milhares de anos, até que se percebeu que a aplicabilidade da lei sem antes uma análise moral, humanitária e empática é apenas um controle repressivo.

Quando se trabalha com a empatia, os julgamentos preexistentes devem ser abandonados e as pessoas precisam desenvolver a arte da escuta com aquilo que o outro está a compartilhar, pois a dicotomia do “certo” e “errado” é sempre relacional e histórica. Rosenberg (1999, P.147) afirma que quando “permanecemos em empatia, permitimos que nossos interlocutores atinjam níveis mais profundos de si mesmos”.

6 CONCLUSÃO

A atualidade denota uma necessidade veemente pelo uso e pela prática da empatia e da compaixão nos processos comunicacionais e relacionais. A violência tem se manifestado cada vez mais no cenário das relações pessoais e profissionais. Falar em violência requer pensar no outro enquanto um sujeito que não consegue verbalizar suas necessidades e seus sentimentos e, por isso, utiliza do subterfúgio da violência. .

A empatia precisa primeiro ocupar o cenário mental para conseguir

entrar em ação. Quando o modelo mental situa-se no âmbito da cooperação e não da competição, inicia-se o caminho para o seu manifestar. Ela tem a capacidade de desnudar o sujeito de si e de aproximá-lo do outro, proporcionando uma mudança de paradigma na forma de enxergar as situações adversas e desafiadoras que a vida proporciona. A empatia deve começar com a própria pessoa na maneira pela qual ela se relaciona consigo mesma. Depois ela alcança o cenário do outro.

A temática alcança tanto as relações pessoais quanto as relações profissionais. Pensar em CNV requer a aplicação de práticas compassivas. Para que as pessoas consigam descobrir o que está vivo dentro delas e de que forma elas podem tornar a vida do outro mais preciosa, elas necessitam, primeiramente, alcançar o estágio mental colaborativo, conectarem-se com a energia divina, que habita dentro de cada ser, e levarem essa energia para as suas conexões.

Quando a empatia se transforma em atos práticos por meio da compaixão, o cenário da cultura de paz, da pacificação social começam a ganhar materialização.

Empatia e compaixão são ingredientes com o potencial de ressignificarem as histórias de vida e as conexões humanas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). Manual de Mediação Judicial, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016

CAPONI, Sandra. A lógica da compaixão. Trans/Form/Ação, São Paulo, 21/22: 91-117, 1998/1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/trans/v21-22n1/v22n1a09.pdf>. Acesso em 19 de abril de 2021.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional. A Teoria Revolucionária que Redefine o que é ser inteligente, Objetiva, 1997.

INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING (IBC). O que é Resiliência? Brasi, 18 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/artigos/o-que-e-resiliencia/> Acessado em 24 de novembro de 2020.

KARDEC, Allan. O Evangelho Segundo o Espiritismo. Curitiba: IDEAK Disponível em: <https://kardecpedia.com/roteiro-de-estudos/887/o-evangelho->

segundooespiritismo/2460/capitulo-xv-fora-da-caridade-nao-ha-salvacao/o-de-que-precisa-o-espírito-para-se-salvar-parabola-do-bom-samaritano Acessado em: 25 de janeiro de 2021.

NUNES, Claudia. Empatia, exigência do mundo atual. Revista Educação Pública, v. 19, nº 1, 8 de janeiro de 2019.

PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte, Editora Del Rey LTDA. 2016.

RODRIGUES, Paula. Diferença entre empatia e compaixão. Psicoterapia e afins. ,2018. Disponível em: <http://www.psicoterapiaefins.com.br/2020/03/14/diferenca-entre-empatia-e-compaixao/#:~:text=Ela%20se%20divide%20em%20tr%C3%AAs,pela%20perspectiva%20da%20outra%20pessoa.&text=A%20empatia%20nos%20ajuda%20a,faz%20desejar%20ajudar%20os%20outros>. Acesso em 23 de novembro de 2020.

ROSEMBERG, M.B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. [tradução Mário Vilela]. - São Paulo: Ágora, 2006.

ROSEMBERG, M.B. **Vivendo a Comunicação Não-violenta**. [tradução Beatriz Medina]. - Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

SHEDD, Russel. Bíblia Shedd. São Paulo: Vida Nova, 2ª ed., 2015

STONE, D; PATTON, B; HEEN, S. **Conversas difíceis**. [tradução Soeli Araujo Ferreresi]. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo, Editora Método, 2008.

ESCATATÓRIA: UM ENSAIO SOBRE A ARTE DE ESCUTAR

Camila Marques dos Reis Rocha

Psicóloga graduada pelo Centro Universitário Newton Paiva. Pesquisadora da abordagem Comunicação Não Violenta. Formada em Psicologia Clínica na Abordagem Centrada na Pessoa, pelo CPH-Minas. Co-fundadora da Escola de Empatia.

Resumo: O presente artigo propõe um ensaio sobre a arte de escutar, também denominada aqui como Escutatória, termo que tem como inspiração a crônica com o mesmo nome escrita por Rubem Alves. Tendo este autor como principal referência, o texto também apresenta contribuições dos psicólogos Carl Rogers e Marshall Rosenberg, dentre outros. Para apoiar a estruturação metodológica da arte de escutar, busca-se referenciar o Curso de Escutatória da Escola de Empatia. Dada a proposta metodológica do Curso de Escutatória, o texto apresenta a escuta no ponto de vista sistêmico, tendo como cenário a escola e o ambiente acadêmico.

Palavras-chave: escutatória; escuta; empatia; educação.

Abstract: This article proposes an essay on the art of listening, also called here as Scouting, a term that is inspired by the chronicle with the same name written by Rubem Alves. Having this author as the main reference, the text also presents psychologists Carl Rogers and Marshall Rosenberg, among others. To support the methodological structuring of the art of listening, reference is made to the Listening Course at the School of Empathy. Given the methodological proposal of the Scouting Course, the text presents a listening in the systemic point of view, having the school and the academic environment as a scenario.

Keywords: Listening; empathy; education.

Sumário: 1 Introdução; 2 Um Curso de Escutatória; 3 Dimensões da escuta; 4 Conclusão; 5 Referências.

1 INTRODUÇÃO

Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular. (ALVES, 1999, p. 214)

Em meio à ânsia e à cultura da fala, há pessoas dispostas a desenvolver a habilidade da escuta?

A escuta é uma das principais habilidades que favorecem a empatia e fortalecem a conexão humana. Não um escutar somente com os ouvidos, mas escutar com todo o ser. Desta forma, há uma pergunta necessária que se faz aqui a quem lê: você escuta, realmente, a si e aos outros?

Para discorrer sobre a arte de escutar, tem-se como principal referência o psicanalista, educador, teólogo e escritor Rubem Alves, que escreveu uma crônica, cujo nome foi dado a este texto, Escutatória, presente no livro *O amor que acende a lua*, de 1999. (ALVES, 1999)

Também, como referência importante, tem-se o psicólogo norte americano, Carl Rogers, criador da Abordagem Centrada na pessoa, que dedicou grande parte de sua obra a desenvolver atitudes, que facilitam o desenvolvimento do potencial humano, dentre elas a empatia, a consideração positiva incondicional e a congruência (ROGERS, 1987).

Rogers escreveu sobre “realmente ouvir”. Será, então, que ouvir é diferente de *realmente* ouvir? Neste texto, iremos constatar diferenças que não são meramente linguísticas, mas atitudinais. Ouvir e realmente ouvir; ouvir e escutar. Talvez a descoberta, que há de se fazer daqui em diante, seja que a palavra tão pouco importa, ou talvez, não importa mais que a experiência. “Creio que sei por que me é gratificante ouvir alguém. Quando consigo *realmente* ouvir alguém, isso me coloca em contato com ele, isso enriquece a minha vida.” (ROGERS, 1987).

A continuação desta citação apresenta relação com o próximo autor de referência:

Foi ouvindo pessoas que aprendi tudo o que sei sobre as pessoas, sobre a personalidade, sobre as relações interpessoais. Ouvir verdadeiramente alguém resulta numa outra satisfação especial. É como ouvir a música das estrelas, pois por trás da mensagem imediata de uma pessoa, qualquer que seja essa mensagem, há o universal. Escondidas sob as comunicações pessoais que eu realmente

ouço, parece haver leis psicológicas ordenadas, aspectos da mesma ordem que encontramos no universo como um todo. Assim, existem ao mesmo tempo a satisfação de ouvir esta pessoa e a satisfação de sentir o próprio eu em contato com uma verdade universal. (ROGERS, 1987, p. 4).

Ao que tudo indica, Carl Rogers influenciou fortemente Marshall Rosenberg na estruturação da abordagem Comunicação Não-Violenta (CNV). Rosenberg foi aluno de Rogers, como o mesmo diz nas primeiras palavras do seu livro Comunicação Não-Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais:

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. (ROSENBERG, 2006, pg. 5.)

Desta forma, no trecho “É como ouvir a música das estrelas, pois por trás da mensagem imediata de uma pessoa, qualquer que seja essa mensagem, há o universal”, pode-se compreender que ele ilustra uma das relações entre os dois autores: Carl Rogers e Marshall Rosenberg. Rosenberg também pesquisava acerca da conexão humana, além das palavras, em nível universal.

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 em que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. (ROSENBERG, 2006, pg. 21.)

Assim, este texto apresenta a escuta em uma perspectiva nos âmbitos intrapessoal, interpessoal e sistêmico/social/político, a escuta como uma resposta aos conflitos imprescindíveis e provenientes da relação humana, a escuta como propulsora da conexão humana em níveis profundos, capazes de restaurar, pacificar e atualizar as nossas vidas.

Uma última referência importante de ser ressaltada é a de Erich Fromm, com o livro *A arte de amar*, de 1990. A arte de amar, na qual se baseia este livro, muito pode apoiar a arte de escutar ou qualquer outra arte a ser aprendida (FROMM, 1990).

Na estrutura do texto, tem-se, também, a apresentação do Curso de Escutatória desenvolvido pela Escola de Empatia, desde 2016, as dimensões da escuta e seu exercício como potencialidade a ser desenvolvida e, por fim, a escuta no ponto de vista sistêmico, tendo como cenário a escola e o ambiente acadêmico.

2 UM CURSO DE ESCUTATÓRIA

O questionamento, feito por Rubem Alves no início da crônica Escutatória, foi posto em análise pela Escola de Empatia - instituição que atua em prol do desenvolvimento de habilidades socioemocionais em Belo Horizonte - quando iniciou o seu primeiro Curso de Escutatória, em 2016. Será mesmo que todo mundo quer aprender a falar e ninguém quer aprender a ouvir?

Segundo dados da Escola de Empatia, o Curso de Escutatória, até o mês de dezembro de 2020, teve 18 edições realizadas, com a participação de 383 pessoas em cidades do Brasil e uma modalidade online. Dentre os parceiros estão comunidades, escolas, universidades e realizações *in company*.

Para o desenvolvimento da habilidade de escuta, o Curso de Escutatória tem metodologia pedagógica vivencial e reflexiva e é dividido em dois módulos de oito horas cada. Cada módulo contém quatro partes. O primeiro: Olhar generoso, Silêncio, Escuta empática e Comunicação autêntica. O segundo: Escuta dos sentidos, Escuta dos sentimentos, Escuta do outro e Escuta do mundo.

Será possível que as pessoas desenvolvam a habilidade de escuta? A empatia é uma habilidade possível de ser exercitada ou é inata a algumas pessoas e a outras não? Quem são as pessoas interessadas no desenvolvimento da escuta e da empatia?

Acerca dessas indagações, a advogada Lorença Milagres, de 34 anos, participante do Curso de Escutatória diz:

Talvez o silêncio seja o teste mais difícil para a inteligência e a concentração. O meu interesse, nesse curso, é conseguir ter a capacidade de escutar da forma certa, sem pressa e ansiedade. Espero ganhar, ao final dessa experiência, o que Rubem Alves propôs em seu texto: Aprender a escutar, e

acredito que é só no silêncio que a gente começa a ouvir coisas que não ouvia, o difícil é colocar em prática.

Também acerca do interesse em participar do Curso de Escutatória, Camila Elias, licenciada em Ciências Biológicas e estudante de Psicologia, de 26 anos relata:

A escuta é uma característica muito importante e primordial nos relacionamentos, que deveria se fazer presente. de uma maneira qualificada nos diferentes ambientes que se apresentam no dia a dia. Poder-se-ia dizer que. além dessa característica, que deveria ser intrínseca a todo ser humano, a escuta é uma ferramenta primordial para o trabalho do psicólogo, logo por esses e por tantos outros motivos, busco maiores conhecimentos acerca da temática, saberes esses tanto teóricos quanto práticos.

Os vários relatos, deixados pelos participantes do curso nos formulários de inscrição da Escola de Empatia, parecem demonstrar que o interesse e necessidade em desenvolver a escuta abrangem uma grande diversidade de pessoas com profissões, idades, estilos de vida diferentes.

“Quero muito tornar-me capaz de compreender as pessoas que me cercam e isso só é possível por meio da escuta.” (Sarah Laine de Castro, 46 anos, bancária, graduada em engenharia mecânica com mestrado em finanças.)

“Re-aprender a escutar. Vivo em um mundo muito corrido e com muito imediatismo, e acabo reagindo a esses estímulos, esquecendo como escutar os outros e a mim mesmo.” (Antonio Francisco Monteiro Mourão, 37 anos, graduado em administração de empresas.)

Entre relatos e experiências colhidas com o curso, há de se compreender a complexidade pela qual Rubem Alves se refere à escuta ao continuar a crônica Escutatória: “Escutar é complicado e sutil. Diz o Alberto Caeiro que ‘não é bastante não ser cego para ver as árvores e as flores. É preciso também não ter filosofia nenhuma’. [...] Para se ver é preciso que a cabeça esteja vazia.” (ALVES, 1999)

Para, então, prosseguir com as reflexões sobre a escuta, convida-se para a compreensão acerca de suas dimensões. Primeiramente, sobre as possíveis diferenciações entre o ouvir e o escutar; em seguida, reflexões sobre quatro atitudes importantes para a escuta, que facilitam a possibilidade de transformar diálogos competitivos, violentos e reativos, em diálogos cooperativos, empáticos e construtivos.

3 DIMENSÕES DA ESCUTA

Sobre o ouvir e o escutar:

Há diferentes terminologias ao se referir à habilidade da escuta. Carl Rogers, no livro *Um jeito de ser*, refere-se ao *ouvir*:

O primeiro sentimento básico que gostaria de partilhar com vocês é a minha alegria quando consigo realmente ouvir alguém. Acho que esta característica talvez seja algo que me é inerente e já existia desde os tempos da escola primária. Por exemplo, lembro-me quando uma criança fazia uma pergunta e a professora dava uma ótima resposta, porém a uma pergunta inteiramente diferente. Nestas circunstâncias, eu era dominado por um sentimento intenso de dor e angústia. Como reação, eu tinha vontade de dizer: ‘Mas você não a ouviu!’ Sentia uma espécie de desespero infantil diante da falta de comunicação que era (e é) tão comum. (ROGERS, 1987, pg. 7)

Mais adiante, Rogers continua e se refere à *escuta* profunda:

Quando digo que gosto de ouvir alguém, estou me referindo evidentemente a uma escuta profunda. Quero dizer que ouço as palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal, até mesmo o significado que subjaz às intenções conscientes do interlocutor. Em algumas ocasiões, ouço, por trás de uma mensagem que superficialmente parece pouco importante, um grito humano profundo, desconhecido e enterrado muito abaixo da superfície da pessoa. (ROGERS, 1987, pg. 8)

Para Carl Rogers, ouvir traz consequências. Quando uma pessoa percebe que foi realmente ouvida, em primeiro lugar, há um olhar agradecido, podem-se ver até mesmo os seus olhos marejados. A pessoa se sente aliviada. É como se estivesse presa em um calabouço e, dia após dia, fazendo tentativas de se comunicar e se libertar. “Há alguém aí?”, pergunta o prisioneiro. Com uma simples resposta afirmativa, ele se liberta da solidão e retorna à sua humanidade. (ROGERS, 1987)

Se por um lado Rogers usa abundantemente, em *Um jeito de ser*, a terminologia *ouvir*, Rubem Alves utiliza abundantemente a terminologia *escutar* em *O amor que acende a lua*.

O que as pessoas mais desejam é alguém que as escute de maneira calma e tranquila. Em silêncio. Sem dar conselhos. Sem que digam: “Se eu fosse você” A gente ama não é a pessoa que fala bonito. É a pessoa que escuta bonito. A fala só é bonita quando ela nasce de uma longa e silenciosa escuta. É na escuta que o amor começa. E é na não-escuta que ele termina. (ALVES, 1999, pg. 73)

E, então, Rubem Alves escreve sobre os opostos: fala e escuta. Um é macho, outro é fêmea; um dá, o outro recebe. E, como tudo na vida, precisam um do outro para existir: como peças de um quebra-cabeça. Para Rubem, viver é montar quebra-cabeças, viver é a arte do encontro, de fazer encaixes. É aí que a felicidade acontece. (ALVES, 1999).

Afinal, *ouvir* ou *escutar*? Ouvir, segundo o dicionário Michaelis, vem do Latim *audire*, de onde surgem também as palavras áudio, auditoria, audiência. Já escutar vem do Latim *auscultare*, que significa “ouvir com atenção” e também deu origem à palavra *ausculta*, muito utilizada na medicina para escutar a parte interna do corpo, normalmente com a utilização do estetoscópio.

Diante do significado etimológico das palavras, a palavra *escutar* estaria mais próxima a uma escuta profunda e empática. Contudo, seria raso se ater à palavra quando podemos aprofundar no sentido da atitude. Tão pouco importa a palavra utilizada quando a intenção do ato de escutar é, como dito acima, de “ouvir com atenção”.

Parece ser esta a distinção mais significativa entre a atitude de ouvir e a de realmente ouvir; entre a atitude de ouvir e escutar: a atenção. Aqui iremos empregar à palavra atenção o significado de *concentração*. Esta é uma das condições necessárias para a arte de amar, descrita por Erich Fromm. (FROMM, 2001)

Difícilmente seria necessário provar que a concentração é a condição necessária para o domínio de uma arte. Quem quer que já tenha tentado aprender uma arte sabe disso. Todavia, mais ainda do que a autodisciplina, a concentração é rara em nossa cultura. Pelo contrário, nossa cultura leva a um modo de vida desconcentrado e difuso, que em qualquer outra parte mal tem paralelo. Fazem-se muitas coisas ao mesmo tempo [...] Esta falta de concentração facilmente se mostra em nossa dificuldade de ficar a sós conosco mesmos. (FROMM, 1990, pg. 143)

Portanto, a capacidade de atenção e concentração, seja em si ou no outro, se faz importante, segundo Erich Fromm, para o aprendizado de qualquer arte. Há a crença de que a arte de amar, e até mesmo a empatia, é um dom ou uma sorte. Fromm rompe com tal crença e convida o leitor ao exercício e aprendizado desta arte tão necessária. (FROMM, 1990)

De agora em diante, então, tem-se outras habilidades importantes: a habilidade de olhar, de silenciar, de escutar e de falar. São elas as quatro dimensões da escuta.

A dimensão do olhar

Rubem Alves escreveu que a primeira coisa que precisamos fazer para escutar verdadeiramente é separar as coisas das ideias, ou seja, aquilo que se vê daquilo que se julga/pensa/imagina. Para ele, as filosofias que existem em nossa cabeça nos afastam de enxergar as coisas e as pessoas como elas realmente são. (ALVES, 1999)

Como fazer essa distinção? Como está o seu olhar? Será que você olha despreconceituosamente para as pessoas mais íntimas? Como está a olhar para os desconhecidos que passam por você? Sobre isto, Martin Buber, citado por Marshall Rosenberg, diz:

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. (ROSENBERG, 2006. Pg. 134)

Todos os dias, todas as pessoas vivenciam encontros únicos. Todos os dias, nos caminhos da vida, encontram-se diferentes pessoas e, muitas vezes, será essa a única oportunidade para olhar e percebê-las como são. Colocar as ideias acima das pessoas é desconsiderar a sua existência, é desconsiderar o seu caráter extraordinário.

Tal como Buber sinaliza, para olhar e perceber o outro como realmente é, é preciso manter a ingenuidade de uma criança que vê o que nunca foi visto antes. Preservar dentro de si a curiosidade. O olhar para o outro é renovado a cada dia, quando se tem a consciência de que nunca se saberá tudo ou o bastante sobre ele.

Separar as coisas das ideias é separar os julgamentos das observações. Segundo Marshall Rosenberg, “precisamos observar claramente, sem

acrescentar nenhuma avaliação, o que vemos, ouvimos ou tocamos [...]”. A observação é o primeiro elemento que constitui a CNV:

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. (ROSENBERG, 2006, pg. 50)

Por fim, sobre o olhar, sobre a generosidade, citando Frei Betto, em seu texto *Alteridade*:

Aqui entra a perspectiva da generosidade. Só existe generosidade na medida em que percebo o outro como outro e a diferença do outro em relação a mim. Então sou capaz de entrar em relação com ele pela única via possível – porque, se tirar essa via, caio no colonialismo, vou querer ser como ele ou que ele seja como sou - a via do amor, se quisermos usar uma expressão evangélica; a via do respeito, se quisermos usar uma expressão ética; a via do reconhecimento dos seus direitos, se quisermos usar uma expressão jurídica; a via do resgate do realce da sua dignidade como ser humano, se quisermos usar uma expressão moral. Ou seja, isso supõe a via mais curta da comunicação humana, que é o diálogo e a capacidade de entender o outro a partir da sua experiência de vida e da sua interioridade. (BETTO, 2014)

Dimensão do silêncio

Continuando a crônica *Escutatória*:

Faz muito tempo, nunca me esqueci. Eu ia de ônibus. Atrás duas mulheres conversavam. [...] Uma delas contava do marido hospitalizado, dos médicos, dos exames complicados, das injeções na veia – a enfermeira nunca acertava – dos vômitos e das urinas. Era um relato comovente de dor. Até que o relato chegou ao fim esperando, evidentemente, o aplauso, admiração, uma palavra de acolhimento na alma da outra que, supostamente, ouvia. Mas o que a sofredora ouviu foi o seguinte: ‘Mas isso não é nada...’ A segunda iniciou, então, uma história de sofrimentos incomparavelmente mais terríveis e dignos de uma ópera que os sofrimentos da primeira. (ALVES, 1999, pg. 214)

Rubem continua a reflexão citando o poeta Alberto Caeiro, heterônimo de Fernando Pessoa: “Não é bastante ter ouvidos para se ouvir o que é dito. É preciso também que haja silêncio dentro da alma.” Sobre o silêncio e seu vazio, Rubem Alves discorre em outro texto:

A lagarta dorme num vazio chamado casulo até se transformar em borboleta. A música precisa de um vazio chamado silêncio para ser ouvida. Um poema precisa do vazio da folha de papel em branco para ser escrito. É no vazio da jarra que se colocam flores. E as pessoas, para serem belas e amadas, precisam ter um vazio dentro delas. A maioria acha o contrário; pensa que o bom é ser cheio. [...] Bonitas são as pessoas que falam pouco e sabem escutar. A essas pessoas é fácil amar. Elas estão cheias de vazio. E é no vazio da distância que vive a saudade. (ALVES, 2016)

Não é da fala que nasce o diálogo, o diálogo nasce da escuta e, por sua vez, a escuta nasce do silêncio. Saber silenciar os próprios pensamentos é um passo fundamental. É como faz um anfitrião que abre espaço para o outro entrar. Mas, ao contrário, o silêncio algumas vezes representa angústia. Por exemplo, quando uma conversa para por não haver o que dizer, prontamente as pessoas tratam de falar qualquer coisa para pôr um fim no vazio.

Ali estamos, nós dois, fechados naquele cubículo. Um diante do outro. Olhamos nos olhos um do outro? Ou olhamos para o chão? Nada temos a falar. Esse silêncio, é como se fosse uma ofensa. Aí falamos sobre o tempo. Mas nós dois bem sabemos que se trata de uma farsa para encher o tempo até que o elevador pare. (ALVES, 2004).

Sobre o silêncio, há uma análise importante a ser feita. Todo o sistema social nos incentiva à rapidez. Precisa-se produzir com rapidez e eficiência. O lugar da fala entra como um lugar capital, produtivo e o lugar da escuta, do silêncio, como um lugar passivo. (FROMM, 1990)

Todavia, todo mundo quer ser escutado, mas quem está escutando? A falta do silêncio, ou seja, do espaço vazio para receber a fala do outro, pode fatalmente bloquear a escuta. Marshall Rosenberg exemplificou tais obstáculos da escuta e empatia:

1. Aconselhar: “Acho que você deveria...”, “Por que é que você não fez assim?”;

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

Segundo Rosenberg, “estes são comportamentos comuns que nos impedem de estar presentes o bastante para nos conectarmos aos outros com empatia.” Parece contraditório, mas nesta perspectiva, estar presente, inteiro é se esvaziar. (ROSENBERG, 2006)

É preciso tempo para entender o que o outro falou. Se falo logo a seguir, são duas as possibilidades. Primeira: ‘Fiquei em silêncio só por delicadeza. Na verdade, não ouvi o que você falou. Enquanto você falava eu pensava nas coisas que eu iria falar quando você terminasse sua (tola) fala. Falo como se você não tivesse falado.’ Segunda: ‘Ouvi o que você falou. Mas isso que você falou como novidade eu já pensei há muito tempo. É coisa velha para mim. Tanto que nem preciso pensar sobre o que você falou.’ Em ambos os casos estou chamando o outro de tolo. O que é pior que uma bofetada. (RUBEM, 1999, pg. 215)

Sobre a escuta empática

Disse o poeta Henry David Thoreau (1817-1862): “Poderia haver maior milagre do que olharmos com os olhos do outro por um instante?”

Acerca da dimensão da escuta empática, apresenta-se um pouco mais da perspectiva de Carl Rogers, no livro *Tornar-se pessoa*, de 1961. Rogers acreditava inicialmente estar se dirigindo somente a psicoterapeutas, porém, em *Tornar-se pessoa*, descobriu que escrevia para *pessoas*. Isto responde à indagação inicial feita neste artigo: Para quem se destina o

desenvolvimento da escuta e da empatia? Para todas as pessoas, incluindo psicoterapeutas. (ROGERS, 1961)

Rogers defendia suas ideias em um tempo em que a psicologia tinha uma forte tendência psicanalítica, uma visão de homem fomentada pela frustração e pela falta. Em oposição, Rogers acreditava que a relação realmente transformadora seria a relação em que a pessoa pode ser aceita e compreendida. (ROGERS, 1961)

Gradualmente, minha experiência me fez concluir que o indivíduo traz dentro de si a capacidade e a tendência, latente se não evidente, para caminhar rumo à maturidade. Em um clima psicológico adequado, essa tendência é liberada, tornando-se real ao invés de potencial. (ROGERS, 1961, pg. 24)

Daí surge uma teoria central na abordagem de Rogers: a tendência atualizante. A ideia é de que todo organismo tem em si uma tendência ao crescimento, rumo à autorrealização, à autonomia e à complexidade. Segundo Rogers, a tendência de atualização é inerente à vida. Mesmo em condições precárias, para retirar de um organismo a sua tendência de maturação, precisa retirar-se também a própria vida.

Em sua investigação, Rogers encontrou algumas atitudes que facilitam esse processo e as denominou Atitudes Facilitadoras. São elas: a empatia, a congruência e a consideração positiva incondicional.

E a fronteira entre a psicoterapia e a vida comum é necessariamente tênue. Se a aceitação, a empatia e a consideração positiva constituem as condições necessárias e suficientes para o crescimento humano, então elas devem, da mesma forma, estar presentes nas relações de ensino, amizade e da vida familiar. (ROGERS, 1961, pg. 4)

Empregando a perspectiva de Rogers, uma escuta empática é aquela que considera a pessoa como ela se apresenta, incondicionalmente, sem a ânsia de querer modificá-la; é aquela que compreende empaticamente e, por fim, sem abandonar a própria identidade (congruência).

Ainda sobre as três atitudes facilitadoras, a palavra empatia tem como origem a palavra grega *empathia*. *Pathia* vem de *pathos*, que significa paixão. Desta forma, empatia é estar com a paixão do outro. Estar sensível às emoções do outro. Carl Rogers descreve a empatia como um processo de compreensão aguda e empática do mundo do outro, “como visto do seu

interior”, sem nunca esquecer o caráter do “como visto” e não do “visto”. O caráter do “como si” leva a pessoa empática ao lugar do não saber, ao lugar do olhar atento e da humildade.

Sobre a comunicação autêntica

Então, há de se conhecer a habilidade da comunicação autêntica que, após o processo de olhar, silenciar e escutar com empatia, finda o lugar da fala empática e autêntica, ou mesmo da escuta ativa neste processo da Escutatória.

Marshall Rosenberg compartilha da importância da expressão autêntica quando diz que o processo da abordagem CNV se faz em duas partes: expressar honestamente e receber com empatia. Por expressar honestamente, pode-se compreender tal como o processo de congruência descrito por Rogers. A Escutatória se faz em um processo ativo, em uma via de mão dupla. (ROSENBERG, 2006)

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. (ROSENBERG, 2006, pg. 26)

A citação acima demonstra que Marshall Rosenberg esquematizou quatro componentes para a abordagem de Comunicação Não-Violenta. Tais componentes resultam em um modo de expressão empática, em que a compaixão floresça mesmo em relações difíceis.

A CNV também é conhecida como linguagem do coração por se tratar de uma linguagem do ponto de vista interior. Grande parte dos nossos desentendimentos acontece quando nos comunicamos por meio de um ponto de vista externo: comparando, criando expectativas, julgamentos. Comunicar-se a partir do interior é comunicar-se por meio daquilo que está vivo no próprio organismo: os sentimentos e as necessidades. (ROSENBERG, 2006)

Dessa maneira, o processo de comunicação empática pode se dar

de, pelo menos, duas formas: 1. Ao escutar uma pessoa, o interlocutor (quem escuta) comunica ao locutor (quem fala) aquilo que escutou por meio de uma paráfrase ou identificação de sentimentos e necessidades do locutor; 2. Ao escutar uma pessoa, o interlocutor comunica como a fala/comportamento do locutor o afetou por meio da expressão dos seus sentimentos e necessidades. (ROSENBERG, 2006)

A utilização da paráfrase - que consiste em fazer um resumo, em dizer com as próprias palavras aquilo que foi escutado - se faz importante quando se deseja confirmar a compreensão daquilo que o outro falou. É uma maneira tanto de checar uma compreensão, como também de demonstrar ativamente uma compreensão. (ROSENBERG, 2006)

A utilização da identificação de sentimentos e necessidades é um modo de aprofundar a conexão e ir além daquilo que foi dito em palavras, mas que foi expressado nos interstícios, como diz Fernando Pessoa, citado por Rubem Alves:

Cessa, porque enquanto o ouço, ouve a uma outra voz como que vindo nos interstícios do brando encanto com que o teu canto vinha até nós. Ouvi-te e ouvi-a, no mesmo tempo e diferentes juntas a cantar. E a melodia que não havia, se agora a lembro, faz-me chorar. (RUBEM, 1999)

A poesia de Fernando Pessoa apoia a compreensão de que há, na fala do outro, uma melodia. Pode-se dizer que tal melodia é para Marshall Rosenberg o mesmo que sentimentos e necessidades. As palavras e os comportamentos são para Marshall superficiais. A conexão habita mais profundamente naquilo que está no corpo: o que sente e o que precisa. (ROSENBERG, 2006)

A intenção deste texto não é aprofundar na abordagem Comunicação Não-Violenta, isto será feito em outros textos apresentados neste livro. A intenção aqui é de apresentar o processo de Escutatória como um processo ativo de escuta e, também, de fala.

4 CONCLUSÃO

Scholé, palavra grega que designa “lugar do ócio.” Palavra que deu origem àquela que, ao se traduzir, transformou-se em Escola. Relação necessária estabelece-se, então, entre escola e ócio. Não ao ócio como é concebido hoje: sinônimo de desocupação e do ato de não fazer nada. Pelo contrário. De acordo com os gregos o ócio é o tempo necessário para

o desenvolvimento da reflexão e da capacidade de pensar.
(BRANDÃO, 2009)

A partir dos pensamentos de Fabrício Brandão, faz-se a compreensão da escola como um lugar da escuta. A escuta requer tempo, requer o ócio. Este mesmo tempo de ócio – tempo livre – se configura em cenário importante para fazer brotar as perguntas, o questionamento.

A escola, então, se constitui como lugar do não-saber, também o “lugar” onde se constitui a escuta. O não-saber se dá no tempo presente, no tempo da curiosidade, da experiência. O saber encontra-se ou no passado (por meio de constatações já feitas) ou no futuro (por meio das projeções). O *saber* é fala; o *não-saber* é escuta. Os dois são importantes e não se anulam, mas, para isto, é preciso ser amigo do tempo.

Estará a escola como aliada ou amiga do tempo? Estão os sujeitos da comunidade escolar sob condição ativa ou passiva diante do tempo?

A escola contemporânea organiza seu tempo ao redor de um espaço em função daquilo que historicamente se consolidou. Salas de aula, carteiras distribuídas, alunos enfileirados, professor ao centro, manuais didáticos, tempos de aula definidos e delimitados pelo som da sineta... Assim ela constitui-se. Na rigidez da estrutura não há tempo para se fazer uso do tempo fora daquele que previamente já se estabeleceu. (BRANDÃO, 2009)

A escuta se faz no tempo presente, no aqui-e-agora. O tempo da escuta é o tempo do sujeito, não o tempo cronometrado.

Por mais escuta nas escolas, pois elas darão lugar ao “como”, aos “porquês”, aos “os quês” tão intrínsecos ao processo de aprendizado. Por mais escuta nas escolas e que o valor dado a ela não seja inferior ao valor dado à resposta. Por mais perguntas nas escolas, porque se pergunta quem quer saber e não aquele que não sabe.

A não escuta se manifesta de forma violenta nas estruturas de nossas instituições de ensino e afeta a todos: educadores, alunos e comunidade escolar. Segundo Rosenberg (2019), tal violência se faz presente quando a instituição de ensino visa a atender às demandas autoritárias de um sistema violento.

Ainda, segundo Marshall Rosenberg, historicamente as instituições de ensino visam a:

- Primeiro, ensinar as pessoas a obedecerem às autoridades;
- Segundo, fazer as pessoas trabalharem por recompensas extrínsecas (avaliações, notas, elogios, etc.)
- E terceiro, a função de manter o sistema de castas e fazer com que pareça uma democracia.

Não há o objetivo de encontrar culpados neste processo de violência institucional, mas de compreender que se trata de um problema estrutural e complexo, mas possível de ser transformado. Professores, coordenadores, funcionários, alunos estão imersos neste sistema e não devem ser tidos como inimigos. Devem, sim, unir forças para promover mudanças. (ROSENBERG, 2019)

Rosenberg oferece apoio em seu livro *A linguagem da paz em um mundo de conflitos* sobre como se faz possível promover mudança social. Para ele é imprescindível transformar imagens de inimigo e ainda reitera que há algo errado com as pessoas. Para isto, as pessoas envolvidas podem se comunicar em nível de sentimentos e necessidades humanas universais.

Mudanças estruturais não são simples ou rápidas. Fazer com que a escola seja lugar de escuta consiste em romper com paradigmas e barreiras engessadas e que desumanizam um processo essencialmente humano: o processo de aprendizado. Fazer da escola um lugar de escuta consiste fazer do aprendizado um processo dialógico.

Encerra-se aqui o ensaio sobre a Arte da Escutatória refletindo sobre o papel fundamental das escolas em promover uma mudança social, a começar pelo próprio sistema educacional, adentrando nas famílias e instituições várias da sociedade. Para findar, deixa-se a seguinte reflexão deixada por Alves:

Na véspera de sua formatura, ele sonhou com um enorme frigorífico. A porta do frigorífico era muito grande e fazia lembrar a boca aberta da baleia que havia engolido o Gepeto, o Cleo, o Fígaro, o Grilo e o Pinóquio... E lá dentro do frigorífico, ao lado dos frangos pendurados nas correias havia longas esteiras onde se encontravam crianças, centenas delas, todas diferentes. A esteira entrava num túnel escuro e do outro lado saíam as crianças, todas iguazinhas, saídas da forma, formadas[...]. (ALVES, 2005, pg. 42)

REFERÊNCIAS

ALVES, Rubem. A vida precisa do vazio. Revista Pazes, 2016. Disponível em: <<https://www.revistapazes.com/vida-precisa-do-vazio/>>. Acesso em: 10 de dezembro de 2020.

ALVES, Rubem. O amor que acende a lua. 11 ed. Campinas: Papirus, 2005.

ALVES, Rubem. Ouvir para aprender. Folha, 2004. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/fsp/sinapse/sa2112200415.htm>>. Acesso em: 10 de dezembro de 2020.

ALVES, Rubem. Pinóquio às avessas: Uma estória sobre crianças e escolas para pais e professores. Campinas, SP: Verus Editora, 2005.

BETTO, Frei. Alteridade. Frei Betto, 2014. Disponível em: < <https://www.freibetto.org/index.php/todos-os-artigos/24-alteridade> >. Acesso em: 10 de dezembro de 2020.

BRANDÃO, Fabrício. Escola, lugar do ócio. Fabrício Brad, 2009. Disponível em: <<http://fabriciobrand.blogspot.com/2009/12/escola-lugar-do-ocio.html#:~:text=Schol%C3%A9%2C%20palavra%20grega%20que%20designa,ent%C3%A3o%2C%20entre%20escola%20e%20%C3%B3cio.&text=De%20acordo%20com%20os%20gregos,e%20da%20capacidade%20de%20pensar>>. Acesso em: 10 de dezembro de 2020.

FROMM, Erich. A Arte de Amar. Belo Horizonte: Editora Itatiaia, 1990.

ROGERS, Carl R. Tornar-se pessoa. 5. ed São Paulo: Martins Fontes, 2001.

ROGERS, Carl. R. Um jeito de Ser. São Paulo: EPU, 1983.

ROSENBERG, Marshall. Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 1 ed. São Paulo: Ágora, 2006

APLICAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO PROCESSO PEDAGÓGICO EDUCACIONAL

Luiz Filipe Gomes Castro Salomão

Bacharelado em Direito pelo Centro Universitário Newton Paiva. Aluno participante pesquisa de Iniciação Científica com o projeto “A comunicação não-violenta dentro do contexto do ensino superior.”

Ludmila Stigert

Professora do Centro Universitário Newton Paiva e responsável pela condução da pesquisa sobre Comunicação Não-Violenta no cenário educacional no ano de 2020.

Resumo: O presente artigo tem como objetivo demonstrar a aplicação da Comunicação Não-Violenta dentro das instituições educacionais voltada para a construção de diálogos enriquecedores. A partir da compressão do que de fato é a Comunicação Não-Violenta, pretende-se esclarecer que as instituições que optam e aplicam as técnicas de CNV tendem a contribuir grandiosamente para a formação de seres humanos capazes de dirimir seus conflitos por meio de diálogos construtivos e saudáveis. O método utilizado foi a pesquisa bibliográfica, com base na análise documental, nos livros e nas demais fontes, sob a ótica da comunicação dentro das instituições de ensino.

Palavras-chave: Comunicação Não-Violenta; educação; instituições de ensino.

Abstract: This article aims to demonstrate the application of Non-Violent Communication within educational institutions in order to build enriching dialogues. Based on the compression of what Non-Violent Communication is in fact, it is intended to clarify that the institutions that choose and apply CNV techniques tend to contribute greatly to the formation of human beings capable of solving their conflicts through constructive and healthy dialogues. The method used was bibliographic research, based on documentary analysis, books and other sources, from the perspective of this communication within educational institutions.

Keywords: Non-Violent Communication; education, teaching institutions.

Sumário: 1 Introdução. 2 Comunicação Não-Violenta. 2.1 Componentes da CNV. 3 A Comunicação Não-Violenta nas instituições de ensino. 4. Aplicação da CNV nas instituições de ensino. 5 Conclusão. Referências.

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. (ROSENBERG, 2006, p. 15).

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é inerente a qualquer ser humano. Desde o nascimento, o bebê se utiliza de diversas formas e expressões para sinalizar uma mensagem, seja por meio do choro e palminhas, seja por intermédio do silêncio. Igualmente, comunicar não é tão simples como possa parecer, pois, muitas vezes fala-se sem processar o que é dito e não se pensa em como a mensagem chegará ao receptor.

Diz-se, por aí, que há três coisas que nunca voltam, a saber: uma flecha lançada, uma palavra pronunciada e uma oportunidade perdida. No tocante à palavra pronunciada, faz-se necessário entender como se conectar com o outro, pois o comunicar não é apenas falar, mas principalmente escutar.

Nessa abordagem, faz-se necessário refletir sobre o quão eficaz é a aplicação de técnicas para o estabelecimento de uma Comunicação Não-Violenta dentro do cenário educacional, visto que as instituições de ensino são lugares propícios para reflexões, crescimentos e aprendizados para transformação da vida e da historicidade dos sujeitos.

É nesse viés que a pesquisa foi desenvolvida, bem como a perspectiva de que o pensamento sobre mudanças significativas, nas relações interpessoais, se materializam em diálogos construtivos e empáticos por meio das técnicas de Comunicação Não-Violenta, inseridas no contexto acadêmico.

2 COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A Comunicação Não-Violenta reduzida (CNV) é uma forma de conexão que não agride o receptor da mensagem e coloca os interlocutores em posição de reflexão. Dentro dessa forma de se comunicar, saber falar e saber ouvir são atitudes fundamentais para que haja uma relação pautada nas necessidades e nos sentimentos dos envolvidos no diálogo.

Segundo Marshall B. Rosenberg, a terminologia não-violenta refere a “nosso estado compassivo natural quando a violência houver se afastado do coração” (ROSENBERG, 2006, p. 21). Essa é a maneira de comunicar que leva à entrega de coração quando se fala com outra pessoa.

Fato é que a Comunicação Não-Violenta auxilia a forma de comunicar,

colocando o falante/emissor em situação de pensar e reformular o que seria dito, expressando assim, uma opinião ou um posicionamento sem agredir o ouvinte/receptor. Desse modo, rompem-se barreiras de uma comunicação agressiva e caminha-se para um progresso que tangencia a expressão do que se deseja com a mensagem falada.

Sendo assim, Rosenberg comenta que:

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. (ROSENBERG, 2006, p. 22).

O processo de comunicação não pode ser concebido como algo simples, mas sim genuíno. Pode até pautar-se na simplicidade, porém requer mudanças e reenquadramentos, o que, muitas vezes, não é aceitável, uma vez que há o incentivo de agir de maneira contrária, apresentando resistência e uma postura defensiva, crítica, julgadora e agressiva.

Quando se deixa os sentimentos nobres adentrarem e fazerem parte das reflexões, promovem-se a empatia, o respeito, a atenção e, assim, a comunicação ganha cor, leveza e novos significados.

2.1 Componentes da CNV

Muitas vezes faz-se o uso de meios e métodos de diálogos que prejudicam e afetam a conexão para com o outro. Há um estímulo quanto à forma de pensar de modo comparativo, julga-se com parâmetros que se estabelecem como adequados, exige-se que se faça de tal maneira e se rotula, essas são algumas atitudes, dentre outras infinitas.

É necessário entender os elementos que compõem esse processo comunicacional, a saber: 1) observação – analisar e perceber de fato o que acontece numa situação, tendo um olhar de reflexão; 2) sentimentos – deixar que os sentimentos aflorem ao se comunicar; 3) necessidades – compreender qual a necessidade das palavras ditas naquela ocasião e a relevância delas ligadas ao que se sente; 4) pedido – a forma como queremos que a outra pessoa entenda o que se quer dela.

Nesse contexto, vale destacar que a compreensão desses elementos é uma parte vital no processo da linguagem de compaixão e no afloramento

dos sentimentos mais nobres dos sujeitos.

O passo seguinte é aplicar os elementos nas conexões que forem se estabelecendo, lembrando-se de utilizar, de forma honesta consigo mesmo e para com o outro, os elementos a fim de gerar empatia e comunicação autêntica com propósito.

Nesse sentido Rosenberg salienta que:

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 do outro. 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. (ROSENBERG, 2006, p. 26).

A Comunicação Não-Violenta é utilizada para promover a reflexão, melhorar o diálogo, aprofundar a escuta, entender e respeitar o outro, aprimorar a relação, conhecer-se, estabelecer relações pessoais saudáveis, gerar relacionamentos eficazes e construtivos, além de mediar conflitos que são inerentes a qualquer ser humano.

Diante disso, pode-se concluir que, ao exercitar a CNV nas relações, estar-se-á em contato com o estado natural de compassividade, melhorando a maneira de entrar e permanecer em contato com o outro.

3 A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Muito se questiona acerca dos limites da educação. Questiona-se, por exemplo, se educar seria ultrapassar os círculos das matérias básicas como Português, Ciências, Matemática, História e demais. “Quando falam de educação não estão se referindo ao ensino de boas maneiras e tampouco de posturas policiaiscas” (OLIVEIRA e MARTINS, 2007, p. 95).

Contudo, sabe-se que a escola é percebida como um lugar de aprendizado, onde as pessoas inserem-se nesse contexto para serem alfabetizadas, educadas, conhecerem sobre determinados assuntos e, por ali, se desenvolverem. Entretanto, o ambiente escolar não se finda nesses aspectos. Ele transcende esta perspectiva e adentra na seara da formação da identidade ética do sujeito e da subjetividade.

No tocante à relação entre ambiente escolar e familiar, Njaine e Minayo pontuam que:

A família e a escola têm sido historicamente a base da educação de crianças, adolescentes e jovens e da inserção social desse grupo. A negação do diálogo, as formas de violência física, sexual, moral e psicológica contra esse grupo etário, que ocorrem muitas vezes no âmbito intrafamiliar, podem refletir na vida escolar sob a forma de comportamentos agressivos ou mesmo apáticos dos alunos desafiando os educadores para o enfrentamento dessa problemática (NJAINE e MINAYO, 2003, p. 132).

As desigualdades em todas suas faces, sejam elas sociais, econômicas, de gênero, raciais e regionais, são fatores que incidem sobre o aumento das manifestações de violência. “Podemos pensar em termos de cultura de violência, ou seja, uma tipologia de violência que implica na fundamentação e legitimação de práticas e concepções violentas que são difundidas a partir de nossos discursos, produtos culturais, linguagem, etc.” (SANTOS, 2018, p. 93).

Diante dessas perspectivas de desigualdades, as instituições de ensino devem voltar sua atenção aos meios e métodos de Comunicação Não-Violenta, pois esses mecanismos auxiliam a prevenção e o combate à violência que são, muitas vezes, iniciadas nos ambientes escolares.

Ao aplicar as técnicas, o ambiente cria novas possibilidades de ensino e de aprendizado e o nível de violência diminui, pois [...] “A violência na escola, acontece através da troca de agressões físicas e verbais entre alunos ou alunos e professores” (OLIVEIRA e MARTINS, 2007, p. 97).

No que concerne ao processo da Comunicação Não-Violenta nas instituições de ensino, Santos salienta:

A comunicação não-violenta é um mecanismo necessário e com resultados positivos, principalmente diante da realidade vivenciada nas escolas diariamente. O educador assume o papel de mediador e, ciente da sua capacidade em inserir na sala de aula uma comunicação embasada no diálogo, desenvolve mecanismos para expressão de opiniões, anseios e superação. (SANTOS, 2018, p. 93-94).

Várias são as dificuldades enfrentadas pelos educadores, gestores e discentes no combate à violência em âmbito escolar. O despreparo destes frente aos problemas de comunicação é notório, e acredita-se que a capacitação destes em cursos de formação voltados para uma Comunicação

Não-Violenta poderá transformar o quadro de violência nas escolas e modificar o processo de formação educacional dos alunos.

4 A APLICAÇÃO DA CNV NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Os seres humanos carregam valores que acreditam serem essenciais para a formação das respectivas identidades. E, é por meio destes que os contornos éticos se formam. Destaca-se que o juízo de valor é diferente dos julgamentos moralistas, uma vez que estes últimos são uma ação que se faz ao analisar as atitudes do outro que incomodam, enquanto o primeiro tem a ver com as qualidades que se admira.

Se as pessoas não conseguem se comunicar a ponto de que o outro entenda as suas necessidades, há uma divergência na mensagem e uma falha de comunicação. Nesse sentido, Rosenberg aduz:

Na raiz de grande parte ou talvez de toda violência – verbal, psicológica ou física, entre familiares, tribos e 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 mesmo 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. (ROSENBERG, 2006, p.40-41).

Dito isso, a forma pela qual as pessoas se comunicam com o outro pode trazer resultados não esperados e elas precisam assumir a responsabilidade pelo que pensam, sentem, fazem e falam. Diante dessa perspectiva, o cenário escolar torna-se um ambiente propício para a inserção da CNV, visto que esse ambiente auxilia a formação do sujeito para a vida. Quando as pessoas têm a oportunidade de aprender uma nova dinâmica comunicacional, que se integra às suas necessidades e melhora suas conexões, abre-se a possibilidade de um mundo mais humano, mais pacífico.

Cumpra aqui ressaltar que os conflitos sociais são inerentes a todos os tipos de relacionamentos, e que a gestão adequada dos mesmos se dá quando os sujeitos envolvidos (professores, alunos, setores administrativos, etc.) assumem uma perspectiva de responsabilidade e uma disposição para um diálogo construtivo. Mas, para isso, são necessárias a formação e a capacitação em Comunicação Não-Violenta dos agentes. Sem a devida formação e capacitação dos docentes e discentes, o Projeto não alcançará êxito.

Assim Santos aponta que:

A violência na linguagem ainda é predominante no âmbito escolar, sendo necessário apoio aos professores, por meio de estratégias de capacitação e treinamento em prática pedagógica voltada para a comunicação não-violenta com a finalidade de desconstruir estruturas da cultura de violência. Nesse processo é essencial contar com o apoio das famílias, que devem reforçar o emprego dessas técnicas. (SANTOS, 2018, p. 101).

A violência é uma construção cultural, ou seja, é aprendida, diferente do conflito que é algo inerente a qualquer ser humano. Por isso, faz-se necessário utilizar os recursos e técnicas que ajudam a desconstruir essa cultura de violência.

Insta ressaltar, também, a importância de se ter uma base familiar que tenha o diálogo como algo constante e construtivo, pois é no seio familiar que a reflexão deve ter início, uma vez que a ausência de conversas saudáveis reflete em atitudes antiéticas. “De acordo com os indicativos, as principais causas de violência escolar foram indicadas como: 46% apontaram desestrutura familiar, 36% faltam de educação/valores/respeito, 7% conflitos interpessoais, 7% álcool e drogas, 1% pobreza e 2% outros.” (SANTOS, 2018, p. 101)

Retomando o que foi aduzido no tópico 2.1, a metodologia desenvolvida por Marshall Rosenberg se estrutura em quatro pressupostos.

O primeiro diz respeito à *observação*, que vai além do ato de analisar e não deve ser confundida com os julgamentos. A observação tem o propósito de colocar o emissor em uma reflexão consigo mesmo, sobre seus pensamentos antes que as palavras saltem de sua boca. “Costumo dizer que esta é a porta de entrada principal do encontro, pois se erramos aí, todo o resto começa a ficar prejudicado” (PELIZZOLI, 2012, p. 13).

Ela também diz respeito à questão ética e moral do sujeito que faz a reflexão, pois, mediante tal análise de pensamento, o seu diálogo interno pode alcançar os patamares que subjetivamente ele deseja ao estabelecer conexões com os outros.

O segundo diz respeito aos *sentimentos*. Muitos acreditam que o fato de expor os sentimentos pode representar um sinal de fraqueza, pois mostra ao outro as próprias vulnerabilidades. Contudo, é justamente nesse aspecto que Rosenberg acredita haver um grande avanço nas relações pessoais, pois, quando o ser humano coloca sobre a mesa as suas “fragilidades”, ele

começa a caminhar na direção da coragem. “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” (ROSENBERG, 2006, P.76).

Uma comunicação, marcada por um diálogo honesto e desprendido de camuflagem de sentimentos, eleva os envolvidos a um patamar de confiança mútua. “A exposição de sentimentos é primordial para uma comunicação empática” (ALMEIDA, 2019, p. 9).

O terceiro elemento – *necessidade*- está entrelaçado ao anterior, pois a manifestação dos sentimentos é uma decorrência lógica do não atendimento de alguma ou algumas *necessidades*. É muito importante que as pessoas saibam quais são as suas necessidades e consigam externalizá-las por meio de um discurso honesto e claro, e que o outro entenda do que ele precisa, pois de nada adianta falar se o receptor não entender a motivação daquele ato de fala.

Cumprir salientar que “quando usamos uma comunicação violenta, não construtiva, estamos ferindo necessidades e sentimentos do outro, e criando problema para nós mesmos; estamos lhe negando aquilo que desejamos para nós e que é condição básica para o entendimento.” (PELIZZOLI, 2012, p. 15)

Por fim, o *pedido*, que diz respeito ao que se quer e onde se deseja chegar com aquele diálogo. Os pedidos precisam ser feitos sem rodeios, sem fingimento. É interessante olhar para o receptor e apresentar, por meio de um discurso claro, quais são as suas reais necessidades e o que se espera daquela conexão, além de demonstrar para o outro que aquilo, de fato, é importante para a comunicação estabelecida.

Pelizzoli pontua que:

O que queremos pedir aos demais que é importante para nós. E o primeiro ponto aqui é saber diferenciar entre pedido e exigência. A segunda traz, em geral, em si elementos de violência, de humilhação, indiferença, de não escuta, de não participação. Exigência é ordem, mandato, pela qual se usa o modo imperativo, como em frases bem conhecidas: “você deve... fazer isto ou aquilo; eu estou mandando; você é obrigado a.”. Podemos até conseguir o que queremos desse modo, porém, a CNV avisa que o custo pode ser muito alto; podemos, logo em seguida, ser boicotados, gerar clima de insegurança, receber “o troco”, criar instabilidade emocional, estresse, falta de transparência, cultura do medo e coisas do gênero. (PELIZZOLI, 2012, p. 15 e 16).

Rosenberg descreve a Comunicação Não-Violenta com as seguintes palavras:

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. (ROSENBERG, 2006, p. 23)

Logo, cabe às instituições de ensino elaborar projetos, oficinas, palestras e treinamentos para inserir a metódica no contexto escolar, além de inserir a matéria no contexto do Projeto Pedagógico. Mostra-se necessária uma capacitação dos professores, dos alunos, do corpo técnico em CNV, de modo a promover uma mudança estrutural na comunicação, até então, existente e preponderante.

A aplicação das técnicas da CNV nas instituições de ensino fomentará a criação de um cenário educacional mais colaborativo, mais humano e mais pacífico, além de criar condições para a inserção de um novo modelo mental nos envolvidos.

As instituições de ensino são locais de troca, de interação, de construção e de reflexões que têm a possibilidade de gerar grandes impactos na vida dos sujeitos. A inserção da CNV levará os envolvidos a outro nível intelectual, humano e sistêmico.

5 CONCLUSÃO

As conexões humanas precisam ser genuínas para gerar novos horizontes de possibilidades aos envolvidos. Pensar em CNV perfaz a construção de uma comunicação clara e que possibilita reflexões e ressignificações.

Grande parte dos conflitos ganha tónus a partir de falhas comunicacionais. Por isso, para um gerenciamento adequado de conflitos, a mudança na escuta e na dinâmica das interações se faz necessária, principalmente no cenário educacional. É imperioso que as pessoas possam ouvir quais necessidades estão por trás das palavras emitidas ou manifestadas de forma não-verbal.

A prática acadêmica de Comunicação Não-Violenta é necessária. Não se trata de uma mudança fácil, pois, como qualquer novidade, gera insegurança e requer dos envolvidos reaprender, reprogramar, contar com o apoio das famílias, que devem reforçar o uso das técnicas para que os

ganhos apareçam. Nesse contexto, cabe às instituições promover o uso adequado das técnicas ensinadas por Marshall, seja por meio de palestras, trabalho em equipe, workshop, treinamentos e afins.

As comunicações, aliadas aos elementos da observação, dos sentimentos, das necessidades e dos pedidos, são o combo fundamental para dirimir conflitos e estabelecer conexões em todos os ambientes, principalmente nas instituições de ensino, como citado, pois são locais de onde se apartam seres para impactar positivamente o mundo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. B. D. A Importância do Estudo das Linguagens para a Comunicação Não Violenta. RELACult – Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade, v. 5, edição: especial, p. 1-18, abr./2019. Disponível em: <https://periodicos.claec.org/index.php/relacult/article/view/1304>. Acesso em: 8 dez. 2020.

CHRISPINO, Álvaro. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. Scielo, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, fev./2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ensaio/v15n54/a02v1554.pdf>. Acesso em: 4 dez. 2020

FALLER, Elisa. Comunicação Não-Violenta e Processos Circulares: uma experiência escolar. LUME, Porto Alegre, p. 1-43, 2018.

MATOS, M. M. N. G. de; COSTA, J. S. Comunicação e gestão de conflitos na escola. In: Aventura Social: promoção de competências e do capital social para um empreendedorismo com saúde na escola e na comunidade. Volume 2. Intervenções com jovens e na comunidade, 2012.

MORAES, M. C. F.; PELIZZOLI, Marcelo. Comunicação não-violenta (CNV): uma ética prática pela resolução de conflitos e empatia. Disponível em: Acesso em: 3 dez. 2020.

NJAINÉ, Kathie; MINAYO, M. C. D. S. Violência na escola: identificando pistas para a prevenção. Interface, Botucatu, v. 7, n. 13, p. 119-134, ago./2003. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832003000200009&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 8 dez. 2020.

OLIVEIRA, É. C. S; MARTINS, S. T. F. Violência, Sociedade e Escola: Da recusa do diálogo à falência da palavra. Psicologia & Sociedade, v. 19, n. 1, p.

90-98, out./2006. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822007000100013&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 1 dez. 2020.

PELIZZOLI, M. L. Diálogo, mediação e práticas restaurativas: Cultura de Paz. Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV), Recife, p. 1-17, 2012. Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/623543/624496/Introdu%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_Comunica%C3%A7%C3%A3o_N%C3%A3o_Violenta_CNV_.pdf/a26d91e3-229f-4759-b1a5-01f2de3e4b68. Acesso em: 8 dez. 2020.

RISTUM, M.; BASTOS, A. C. D. S. Violência urbana: uma análise dos conceitos de professores do ensino fundamental. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, set./2003. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232004000100022&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 4 dez. 2020.

ROSENBERG, M. B. *A linguagem da paz em um mundo de conflitos: sua próxima fala mudará seu mundo*. Marshall B. Rosenberg. São Paulo: Palas Athena, 2009.

ROSENBERG, M. B. *Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Marshall B. Rosenberg; [tradução Mário Vilela]. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, M. B. *Vivendo a Comunicação Não-Violenta*. Marshall B. Rosenberg; [tradução Beatriz Medina]. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

SANTOS, M. A. D. S. C. A Comunicação Não-Violenta como instrumento para uma cultura de paz: Uma proposta para as escolas da rede estadual de Sergipe. *Ideias & Inovação*, Aracaju, v. 4, n. 2, p. 89-102, mai./2018. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/ideiasinovacao/article/view/5611>. Acesso em: 30 nov. 2020.

SILVA, J. M. A. D. P. E; SALLES, L. M. F. A violência na escola: abordagens teóricas e propostas de prevenção. *Educar em Revista*, Curitiba, edição especial, p. 217-232, jun./2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/er/nspe2/13.pdf>. Acesso em: 1 dez. 2020.

STONE, D; PATTON, B; HEEN S. *Conversas difíceis*. [tradução Soeli Araújo Ferraresi]. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

AS RELAÇÕES INTERSUBJETIVAS NO CONTEXTO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

Leonardo Henrique dos Santos Ferreira

Bacharelado em Direito pelo Centro Universitário Newton Paiva. Aluno participante pesquisa de Iniciação Científica com o projeto “A comunicação não-violenta dentro do contexto do ensino superior.”

Ludmila Stigert

Professora do Centro Universitário Newton Paiva e responsável pela condução da pesquisa sobre Comunicação Não-Violenta no cenário educacional no ano de 2020.

Resumo: O presente artigo visa demonstrar sucintamente como administrar as relações intersubjetivas dentro do contexto da educação superior. Para tanto, se abordará a utilização de técnicas de comunicação não-violenta em prol da melhoria dos relacionamentos existentes entre os sujeitos das Instituições de Ensino Superior.

Palavras-chave: Comunicação não-violenta; ensino superior; relações intersubjetivas.

Abstract: This article aims to briefly demonstrate how to manage intersubjective relationships within the context of higher education. To this end, the use of non-violent communication techniques will be addressed in favour of improving the relationships between the subjects of the Higher Education Institutions.

Keywords: Higher education; intersubjective relationships; nonviolent communication.

Sumário: 1 Introdução; 2 As Relações Intersubjetivas Dentro do Contexto da IES; 3 O Sentimento da Raiva; 4 Como a CNV é Ferramenta Para Administrar as Relações Existentes entre os Sujeitos da IES; 5 Conclusão; 6 Referências.

1 INTRODUÇÃO

É cediço que a violência comunicacional se faz presente nas relações intersubjetivas dentro do contexto da educação superior, seja ela pública ou privada. Equivocado é o pensamento de que a violência só se manifesta de forma física, sendo que o modo verbal prejudica e interfere diretamente nos sujeitos envolvidos em um diálogo violento.

As Instituições de Ensino Superior (IES) possuem papel fundamental não só na formação profissional dos alunos, mas também na construção de identidade ética desses, que os acompanhará por toda a vida pessoal e profissional. Ou seja, a existência de um ambiente agradável dentro das Instituições de Ensino é de relevante importância para o desenvolvimento acadêmico e profissional dos sujeitos integrantes.

Além de capacitação profissional, é preciso que os sujeitos integrantes das IES, quer sejam alunos, professores e quadro de funcionários, estejam aptos a se comunicar prolixamente, conseqüentemente melhorando as relações intersubjetivas e o clima organizacional.

Nesse sentido, a Comunicação Não-Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall B. Rosenberg (2006), é uma abordagem comunicacional específica, que consiste basicamente em aprimorar a capacidade dos sujeitos de falar e ouvir, que os leva a se entregarem de coração, ligando-os consigo mesmos e com o outro, permitindo que a compaixão natural evolua. Dessa maneira, os sujeitos envolvidos no diálogo, em que se aplica a CNV, serão capazes de expressar seus sentimentos e necessidades.

A aplicabilidade da CNV, como ferramenta para administrar os conflitos existentes nas relações intersubjetivas, contidas nas IES, visa ao estabelecimento da linguagem de paz dentro do contexto do ensino superior de maneira a contribuir significativamente para a melhora do ambiente e da qualidade de ensino das Instituições, afetando positivamente a formação de profissionais com ímpeto de colaboração mútua.

2 AS RELAÇÕES INTERUBJETIVAS DENTRO DO CONTEXTO DAS IES

Dentro das Instituições de Ensino Superior, especificando os sujeitos aluno (a), professor (a), funcionário (a), coordenação, podem-se identificar as relações intersubjetivas existentes que, por vezes, implicam em conflitos.

Embora haja pluralidade de possíveis relações, devido à quantidade de sujeitos, é possível considerar as relações entre aluno-aluno e aluno-

professor como as mais frequentes no dia a dia do processo de formação e, conseqüentemente, mais impactantes no processo de aprendizagem. Tal afirmativa se justifica quando se observa a média da carga horária obrigatória de cursos superiores existentes no Brasil, que possuem duração entre quatro e cinco anos comumente, sendo patente considerar a quantidade entre 3.600 horas a 4.000 horas¹.

Assim, mostra-se plausível transcorrer mais a fundo sobre essas duas relações, de modo a delimitar os problemas ocasionados e impactos do uso de uma comunicação violenta dentro das instituições.

Com a aplicação das técnicas de Comunicação Não-Violenta, o conflito, que na maioria das vezes é visto como algo negativo, tende a ser visto como um fato positivo, capaz de gerar debates construtivos, acarretando em mudanças e melhorias dentro das Instituições.

2.1 As relações aluno-aluno

A relação intersubjetiva entre aluno-aluno, no contexto da educação superior, é baseada na necessidade de que ambas as partes têm o objetivo de se graduar e se inserir no mercado de trabalho. Ocorre que, o modelo de ensino atual incentiva à competição, de tal maneira que os estudantes se enxergam na maioria das vezes como oponentes, causando o surgimento de confrontos a partir de conflitos que poderiam ter efeitos positivos.

Quando um aluno enxerga o companheiro de curso como inimigo, o sujeito se torna cada vez mais competitivo e faz o possível para sobressair e diminuir a aparição do concorrente. Esse tipo de situação pode desaguar em diálogos violentos que dificultam a expressão de necessidades pelas partes, além de instigar o uso de falar de julgamentos e culpa.

Os conflitos entre alunos podem surgir na elaboração de trabalhos em grupo, a partir de expressão de opiniões em sala de aula em temas considerados delicados, em situações em que são colocados à prova por meio de competição para premiar o melhor da classe, dentre outras situações que podem gerar conflitos particulares ou gerais.

Assim, pode-se perceber que, quando as Instituições de Ensino Superior adotam modelos de educação baseados na competição, a tendência é que

1 Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/noticias/saiba-como-e-distribuida-a-carga-horaria-dos-5-cursos-mais-procurados-do-brasil>. Acesso em 18/04/2021.

se formem profissionais extremamente competitivos que colocam seus interesses pessoais acima de toda a coletividade, independente de como será alcançado esse resultado, e, por consequência, cria-se uma pessoa que só consegue se comunicar de maneira violenta.

Deste modo, convém destacar que, para tornar o processo do aprendizado mais eficaz e significativamente mais produtivo, as Instituições de Ensino Superior devem buscar formas de instituir o modelo de aprendizagem colaborativa, por ser mais respeitosa e empática, substituindo a competitiva que se apresenta cada vez mais ultrapassada e ineficaz do ponto de vista coletivo.

Para atingir esse objetivo de melhora, a aplicação dos princípios da CNV torna os alunos capazes de ter e receber compaixão uns dos outros, especialmente ao externar que este é o interesse principal, ainda que isso demore a se concretizar, como ensina Rosenberg (2006).

2.2 As relações aluno-professor

A relação intersubjetiva entre aluno-professor alicerça-se na necessidade de transmissão e absorção de conhecimento, de forma que o professor seja capaz de colaborar na formação não só de um profissional, mas também de uma pessoa humana.

Sucedendo essa relação está exposta a conflitos, tendo em vista que o modelo de ensino atual gera competição por meio das notas obtidas pelos alunos. De tal maneira, sempre que há discordância do aluno por causa da sua pontuação, há o risco de um conflito ser negligenciado e se tornar um confronto verbalmente violento.

Não só por notas, mas também é possível que um diálogo violento entre professor e aluno surja a partir de uma interrupção na explicação, no momento em que se chama atenção por determinado comportamento, ou, mais uma vez, a partir do debate em que se desenvolvam temas delicados em sala de aula.

Os confrontos se tornam mais iminentes quando os professores se apresentam como seres altivos, inacessíveis e com postura de superioridade em relação aos alunos. Com essa postura, o educador pode ser visto como inimigo pelo estudante, o que atrapalha e prejudica o processo de aprendizado.

Por outro lado, quando o aluno recebe a correção de um professor de maneira ofensiva e trata-o com desrespeito, fatalmente uma conversa

difícil e violenta irá ocorrer. O estudante, que desmerece a condição do professor, age de maneira prejudicial ao ambiente acadêmico, visto que tal atitude cria clima hostil em sala de aula e gera uma visão de que o professor é um inimigo e não colaborador no processo de formação.

O papel do professor na formação do profissional influenciará expressivamente, seja positiva ou negativamente. Logo, se, no lugar de diálogos, só existam discussões violentas e destrutivas, não haverá espaço para o respeito e igualdade entre aluno-professor, tampouco haverá oportunidade para o desenvolvimento da empatia e da compaixão entre os sujeitos, ocasionando a formação de profissionais que busquem o confronto em vez da cooperação.

Nesse tipo de relação, aluno-professor, é preciso ter em mente que situações conflitantes tendem a surgir frequentemente, mesmo que haja o respeito, igualdade e diálogo estabelecido. Contudo, se o diálogo e o conflito são negligenciados, fatalmente uma conversa difícil surgirá e acarretará em mais danos do que benefícios, tal como explana Stone (2011).

3 O SENTIMENTO DA RAIVA

Toda e qualquer pessoa está exposta ao sentimento da raiva, pois é comum que os sujeitos tenham interesses e ideias diferentes. Ocorre que o modelo de educação existente não ensina os indivíduos a gerenciarem os conflitos, a tendência é que o diálogo acabe em insultos, críticas negativas, julgamentos, o que afasta um dos outros.

Para Rosenberg (2006), a raiva oferece uma oportunidade única de aplicação da CNV, mostrando que esta maneira de se comunicar é mais adequada para expressar esse sentimento do que as outras formas de comunicação.

Culpar o outro pelo sentimento de raiva que insurgiu não é uma maneira adequada de canalizar esse sentimento. Stone (2011) explica a estrutura da culpa e expõe que, na maioria dos diálogos difíceis, o foco está em atribuir culpa a alguém pelo sentimento que o “eu” está sentindo, menos o “eu mesmo”.

Dentro das Instituições de Ensino, os sujeitos podem sentir raiva quando procuram estabelecer um diálogo e não têm seu pedido acolhido e necessidade atendida, situação possível dentro do contexto educacional, seja entre alunos, ou entre aluno e professor.

Utilizando a CNV, neste cenário, é preciso que se identifique qual foi

o estímulo para o sentimento da raiva, e não causa, porque o que outro faz não é a causa da raiva sentida, como ensina Rosenberg (2006). A raiva surge do pensamento próprio, eivado de ideias de culpa e julgamento. Quando isso acontece, a violência é transmitida por meio da comunicação e, por consequência, irá gerar uma reação negativa.

Na obra *Vivendo a comunicação não-violenta* (2019), escrita por Marshall B. Rosenberg, o autor ensina quatro passos para lidar com a raiva, sendo o primeiro passo reconhecer que o estímulo ou gatilho para a raiva não é a sua verdadeira causa. É preciso ter clareza do estímulo sem atribuir culpa ou julgamento a quem foi responsável por ele. A raiva é causada por algum sentimento existente dentro do próprio indivíduo, e não por culpa de outrem.

O segundo passo é compreender que a raiva vem do resultado da forma alienada de vida que o sujeito tem em seu subconsciente, devido à maneira como foi criado. Cada pessoa é influenciada pelo tipo de linguagem que aprende durante toda a vida, sendo assim, a raiva resulta de uma imagem ou julgamento interior.

O terceiro passo, elencado por Rosenberg (2019) para gerenciar a raiva, é transformar essa imagem condenatória ou julgamento na necessidade não atendida que ela representa, retirando, desse modo, todo aspecto negativo e concentrando em identificar que carência apareceu com o estímulo.

O quarto passo consiste em aplicar as técnicas da CNV de modo a explicar ao outro qual foi o estímulo e porque ele ocasionou a raiva. Em seguida, é preciso expor claramente que necessidade não foi atendida naquela situação e, por fim, realizar um pedido cristalino e conciso para o outro.

Dessa maneira, Rosenberg (2019) ensina que é preciso mostrar ao outro o quanto se sente ferido por causa da situação criada, em vez de ferir de volta, uma vez que o que o outro faz não é a causa do sentimento interno. Ao erradicar julgamentos, as pessoas serão cada vez mais capazes de perceber sentimentos e necessidades.

No contexto educacional, esses ensinamentos e técnicas são perfeitamente aplicáveis, de tal maneira que as relações intersubjetivas entre aluno-aluno e aluno-professor possam ser administradas sempre que algum dos envolvidos tenha o sentimento da raiva aflorado em um diálogo. Ao controlar a raiva expressando necessidades e sentimentos, o diálogo se tornará construtivo e produtivo.

4 A CNV COMO FERRAMENTA PARA ADMINISTRAR AS RELAÇÕES EXISTENTES ENTRE OS SUJEITOS DA IES

A Comunicação Não-Violenta se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, ainda que em condições adversas, ajudando os sujeitos a viver de modo que se manifeste todo o conhecimento existente sobre a comunicação. O que Rosenberg (2006) faz questão de destacar é que a CNV não tem nenhum dos seus elementos como novidade, e sim a maneira correta de aplicá-los para melhor se expressar e ouvir uns aos outros.

As relações intersubjetivas, contidas no contexto do ensino, quando não administradas corretamente podem acarretar em abandono do curso pelo aluno, demissão do professor, seja a pedido ou não, a formação de profissionais preparados para o confronto e não para a cooperação, sem empatia e compaixão pelo próximo.

Assim, a aplicabilidade da CNV, dentro do contexto superior, tem os benefícios de ensinar os integrantes das IES uma maneira de observar cuidadosamente capacitando o sujeito a identificar os comportamentos e condições que o estão afetando. Como explana Rosenberg (2006), aprende-se a identificar e a articular claramente o que de fato se deseja, em dada situação, de maneira simples, mas transformadora.

O uso da CNV é fundamental para formar profissionais com visão colaborativa em vez da visão competitiva existente hoje no atual modelo educacional. A inserção da CNV na IES tem por objetivo potencializar os sujeitos que a compõem, quais sejam alunos, professores, funcionários e coordenação. Essa potencialização visa a emancipar o sujeito no aspecto comunicacional para que seja capaz de falar e ser ouvido, sentir suas necessidades e fazer pedidos.

Uma vez que a CNV ajuda o sujeito a contemplar o belo que habita dentro de cada indivíduo, incluindo o “eu mesmo”, ela tende a preparar o aluno para o mercado de trabalho, de forma a ingressar neste não de maneira competitiva, mas colaborativa. De tal maneira, a ideia de diminuir, confrontar e apagar o inimigo será deixada de lado, dando, desse modo, amplitude à visão colaborativa.

A ideia da CNV fará com que o aluno, professor, funcionário ou coordenação deixe de lado a vontade de persuadir e impor seu ponto de vista, como reflete Stone (2011). A empatia fará com que o sujeito queira enxergar o que ocorreu da perspectiva do outro, compartilhar, compreender sentimentos e desenvolver um trabalho junto com o outro

para lidar com o problema existente dentro da IES.

Desse modo, diminuem-se os confrontos e se estabelecem relações colaborativas que contribuirão para o crescimento e evolução mútua de profissionais, uma vez que os sujeitos passarão a se enxergar como parceiros e não como concorrentes durante a formação acadêmica e mercado de trabalho.

Os professores têm papel indispensável nesse contexto instituindo a relação amigável, equiparando a figura do aluno com o professor, excluindo a ideia de superioridade, mostrando empatia e compaixão pela situação do aluno quando buscar entender os sentimentos e necessidades deste para conseguir um desfecho amigável.

Para tanto, é preciso que os sujeitos das Instituições de Ensino Superior saibam aplicar as técnicas da CNV, o que se alcançará por meio de oficinas de Comunicação Não-Violenta realizadas dentro da IES, bem como realização de seminários e cursos de capacitação tanto para professores e funcionários da Instituição, quanto para o corpo de alunos. De tal maneira, o sujeito será capaz de observar o diálogo em que se está inserido e, assim, entender qual o sentimento aflorado por dada situação. Continuamente, terá facilidade para expor qual a necessidade pessoal que não foi atendida e, em seguida, realizar o pedido, ocasionando um desfecho construtivo e favorável.

5 CONCLUSÃO

A educação de qualidade é um Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS), número 4 da Organização das Nações Unidas (ONU), objetivo aplicável às Instituições de Ensino Superior. A conexão empática entre aluno-aluno e aluno-professor pode ser alcançada pelo uso da Comunicação Não-Violenta como ferramenta de administração de conflitos.

A quebra do paradigma do modelo de comunicação atual e a inclusão da CNV como uma ferramenta de uso contínuo da IES requer ensino, treino e aplicação da referida técnica para alcançar relações cada vez mais respeitadas e empáticas. Com o uso da CNV, os sujeitos contidos na IES serão potencializados, obtendo uma comunicação emancipadora capaz de ampliar a consciência da influência cultural negativa, abstendo-se desta.

Por fim, pode-se concluir que a prática da CNV trará benefícios para as Instituições e seus integrantes, formando profissionais capacitados e colaboradores, bem como seres humanos, com o poder de dar e receber empatia e compaixão de toda e qualquer pessoa, uma vez que, desde que seja um conhecedor da CNV, poderá aplicá-la e obter resultados.

REFERÊNCIAS

LIMA, V.R.R. Mediação de conflitos no ambiente escolar: uma questão para a gestão-escolar. Monografia (Especialização em Gestão Educacional) – Universidade Federal de Santa Maria. Fortaleza, p. 61. 2010. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/379/Lima_Vitoria-Regia_Rodrigues.pdf?sequence=1. Acesso em: 20/04/2021.

ROCHA, C.R. Manual de comunicação não violenta para organizações. Memorial (TCC em Comunicação Organizacional) – Universidade de Brasília. Brasília, p. 36. 2017. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/19734/1/2017_CarolineReisRocha_Memorial.pdf. Acesso em: 20/04/2021.

ROSENBERG, M. B. A linguagem da paz em um mundo de conflitos: sua próxima fala mudará seu mundo. Marshall B. Rosenberg. São Paulo: Palas Athena, 2009.

ROSEMBERG, M.B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. [tradução Mário Vilela]. - São Paulo: Ágora, 2006.

ROSEMBERG, M.B. Juntos podemos resolver essa briga. - São Paulo: Palas Athena, 2020.

ROSEMBERG, M.B. O surpreendente propósito da raiva. [tradução Tonia Van Acker]. São Paulo: Palas Athena, 2019.

ROSEMBERG, M.B. Vivendo a Comunicação Não-violenta. [tradução Beatriz Medina]. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

STONE, D; PATTON, B; HEEN, S. Conversas difíceis. [tradução Soeli Araujo Ferreresi]. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

TAPIA, J.A. (Org.). A motivação em sala de aula: o que é, como se faz. São Paulo: Loyola, 2000.

VASCONCELOS, C.E. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. São Paulo: Método, 2008.

CONCLUSÃO

Ludmila Stigert

Professora do Centro Universitário Newton Paiva e responsável pela condução da pesquisa sobre Comunicação Não-Violenta no cenário educacional no ano de 2020.

O presente livro trouxe algumas elucidacões acerca da Comunicaçao Nao-Violenta bem como da sua incidencia no ambito das relacões travadas no contexto escolar. Utilizou como Referencial Teórico as obras de Marshall Rosenberg não obstante ter passeado por outros autores, psicólogos e filósofos.

Diante dos cinco capítulos, até então expostos, pode-se aduzir que a utilização de um discurso de paz, por meio da Comunicação Não-Violenta, é um percurso árduo e longo. Igualmente, é importante fazer a opção por ele e trazer a mudança de perspectivas para dentro do cenário escolar.

Comunicação é fluxo, é processo e requer um movimento no sentido de alcançar o outro. A questão é utilizar os pressupostos da Comunicação Não-Violenta nas conexões travadas no ambiente escolar (e em todos os demais também).

Esta opção requer uma reformulação do Projeto Pedagógico dos cursos, bem como da dinâmica das aulas. Os professores precisam reenquadrar seus panoramas enquanto docentes e os alunos precisam se perceber enquanto sujeitos hábeis a co-construir seu processo de ensino e aprendizagem.

Ensino requer troca, complementaridade, e, para tanto, a docência necessita ser repensada e vivida de outra maneira. O Professor deve tocar o aluno de forma a gerar frutos nele e no outro. Por isso a comunicação do professor x aluno precisa ser levada a um novo patamar, bem como a do aluno x aluno.

É necessário impactar vidas dentro do cenário educacional para que a violência externalizada comece a se transformar a partir do núcleo escolar.

A opção por uma Comunicação Não - Violenta terá que estar inserida desde os funcionários, equipe técnica, docentes, alunos, coordenação até o corpo administrativo. Não se trata de uma mudança pontual e sim de uma transformação estrutural da instituição. É necessário

“trocar a chave”, ou seja, modificar todo o processo comunicacional da Instituição. Para tanto, é imperioso capacitar todos os atores envolvidos no contexto educacional em discursos de paz, com base na metódica da Comunicação Não-Violenta.

Este livro teve o intuito de provocar os leitores a uma reflexão acerca da temática, bem como elucidar os contornos da CNV e as suas possibilidades de aplicação.

Espero que os textos possam enriquecer suas vidas e abraçar seus corações no sentido de fazer com que vocês queiram aprimorar, cada vez mais, seus relacionamentos pessoais e profissionais.



Newton

Inovação é a nossa tradição.

ISBN: 978-65-87392-16-5

CDL



9 786587 392165