

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: OS EFEITOS PSICOLÓGICOS DO AGIR COMPASSIVO

Jean Plate dos Santos
Universidade Federa de Pelotas
jeanplatedossantos@hotmail.com

RESUMO

O presente trabalho se propõe a abordar um tema ainda não muito estudado no mundo acadêmico e que vem trazendo resultados promissores quando se trata das relações interpessoais, do contato mútuo entre pessoas e suas complexidades inerentes. Refiro-me à Comunicação Não-Violenta, a chamada CNV, processo comunicativo concebido pelo psicólogo americano Marshall Bertram Rosemberg.

Para além de apresentar e discutir brevemente as vias de possibilidade desse tipo de comunicação, instigo vocês, leitoras e leitores, a pensar sobre suas práticas comunicativas diárias. Afinal, se está lendo este trabalho, suponho que seja curioso. Nesse caso, convido-o a pesquisar a respeito e se surpreender com o poder que emana da arte de se comunicar com inteligência e bom senso. Antes que eu me esqueça, é preciso dizer que o aporte teórico para o texto que ora se apresenta advém da obra “ABC do Girafês: Aprendendo a ser um Comunicador Emocional Eficaz”, de autoria de Jéferson Cappellari. Além do mais, sirvo-me de um canal do YouTube que aborda questões relativas ao conhecimento – Casa do Saber – donde extraí partes da fala de Flavia Feitosa no tocante aos efeitos benéficos da comunicação não-violenta seguidos do passo a passo que viabiliza o estado de espírito não-violento, fator *sine qua non* da comunicação não-violenta. Por último, e não menos importante, entrego, nas “Considerações Finais”, minha própria concepção do que seja esse agir compassivo, esse contato manso e humilde fruto da ação comunicativa não-violenta. Espero que goste!

Palavras-Chave: Comunicação Não-Violenta; Psicologia; Neurociência.

INTRODUÇÃO

O que segue são reflexões surgidas a partir da experiência, como participante, da primeira edição de um curso de extensão intitulado “Práticas Restaurativas: Gestão e Mediação de Conflitos por Meio da Comunicação Não-Violenta”, ministrado pela professora Cleonice Carin Bankow, com larga experiência na área, em uma iniciativa voluntária dirigida prioritariamente aos acadêmicos de cursos superiores ofertados no âmbito do programa Universidade Aberta do Brasil, em Cachoeira do Sul.

O curso aqui mencionado está estruturado em sete momentos, constituídos de encontros presenciais e atividades paralelas, para serem desenvolvidas a domicílio. Nessas ocasiões, ocorrem dinâmicas de grupo e estudo de trechos de obras que tratam do tema. A exemplo, cito “Comunicação Não-Violenta – Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais”, de autoria daquele que é considerado o “pai” desse tipo de conhecimento. Melhor dizendo, quem o trouxe para o debate intelectual, sistematizando-o e testando-o na prática: Marshall B. Rosenberg. Ele ousou inovar utilizando-se de táticas comunicativas já há muito conhecidas e incorporadas por grandes nomes da História, como Jesus de Nazaré e Mahatma Gandhi. O que Jesus e Gandhi têm em comum? O jeito pacífico de ser, a brandura que acompanhava suas ações, fazendo com que as pessoas à sua volta logo se envolvessem na atmosfera de paz e luz que os rodeava.

Longe de ser um texto sobre Religião, este é um trabalho sobre Comunicação. E o comunicar, como não poderia deixar de ser, envolve emoções e sentimentos que, em última instância, afetam diretamente nossa saúde mental e qualidade de vida.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O fenômeno comunicativo, expresso por excelência na fala e escrita humanas, diz respeito a um contato íntimo com o outro. No momento em que falamos, escrevemos, ou reproduzimos expressões faciais, estabelecemos conexões imediatas com todos quantos se encontram próximos de nós. Nesse

sentido, conforme declara Flavia Feitosa, doutora em psicologia social pela USP, a Comunicação Não-Violenta:

[...] Propicia relações mais eficazes e mais empáticas, onde a gente consegue empatizar com a necessidade do outro, a gente consegue entender ou focar melhor naquilo que motiva a pessoa a agir da maneira que ela age. É um processo de entendimento que passa por algumas etapas que, com a prática, a gente vai conquistando uma melhor forma, uma forma mais automática de olhar para o outro olhando pras necessidades do outro e, pra aquilo que tem de bom no outro e não pra aquilo que tem de ruim. E prossegue em sua fala dizendo que a neurociência pode ajudar a gente a pensar a própria comunicação não-violenta porque assim: a comunicação não violenta tem assim, tem lá um passo a passo. [...]E os passos são:

- I. A observação (no lugar do “juízo”);*
- II. Os sentimentos (diferenciar sentimentos de não-sentimentos);*
- III. A empatia (capacidade de compreender as necessidades do outro);*
- IV. Saber fazer pedidos (em contraposição à ordens) (CASA DO SABER. Neurociência e Comunicação Não-Violenta. **YouTube**, 22 nov. 2016. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=CmE1vUS-Tk4>. Acesso em: 29 jul.2019).*

Dos procedimentos listados acima, talvez o mais estranho à primeira vista seja a diferenciação entre sentimentos e não-sentimentos. Contudo, essa suposição não se sustenta, uma vez que os ditos não-sentimentos são, em verdade, distorções interpretativas resultantes da ausência de raciocínio. Dessa forma, urge distinguir, por exemplo, o sentir-se criticado do sentir-se triste, o sentir-se traído do sentir-se colérico. Enfim, aqui cabe bem aquela máxima de Delfos, um famoso aforismo grego: “Conhece-te a ti mesmo...”. Afinal, como alinhar nossas ações e sentimentos sem antes estarmos cientes de quem realmente somos?

Para melhor compreendermos o que seja comunicação não-violenta em sua amplitude, examinemos o seu contrário, a comunicação violenta.

A comunicação violenta, naturalmente oposta à CNV, não é um fenômeno que ocorre repentinamente, da noite para o dia. Tampouco é um ato tardio. Com relação a isso, Steven Pinker, psicólogo e linguista canadense, explica que:

Até os dois anos de idade, as crianças são extremamente violentas. Só não matam umas às outras porque não damos a elas revólveres ou facas, e porque estamos presentes para ensiná-las a se comportar. Elas se valem da violência para disputar espaço com os irmãos e a atenção dos pais. Pinker relata que as mães ficam furiosas quando escutam isso, mas a neurociência comprovou que as pessoas aprendem a ser menos violentas com a maturidade. Isso coincide com o desenvolvimento do lóbulo frontal, a região do cérebro responsável pela linguagem, pelo domínio motor, mas principalmente pela personalidade, a consciência de si mesmo e da existência do outro (Veja, jan.2012, conforme citado por Cappellari, 2012, p.38).

Pelo fragmento de texto supracitado, vemos que a tendência à violência é algo inato nos seres humanos e que é pela educação que eliminamos nossos instintos animais passando a fazer uso da razão. A educação molda o caráter do indivíduo à medida que o direciona a um ou outro caminho. É importante pontuar que grande parte de nossa personalidade é construída por imitação, e que, como se diz popularmente, o exemplo é mais forte que a razão. Em suma, teoria e prática precisam dialogar. Não basta dizer: não faça isso ou aquilo. É o exemplo que justifica os ensinamentos dispensados às crianças.

Em outra oportunidade, Jéferson Cappellari cita novamente Pinker, que recorre à filosofia hobbesiana para ilustrar o perigo e as possíveis consequências de uma situação de comunicação violenta. Ou seja, do não uso da comunicação não-violenta. Eis a citação:

No seu livro *Leviatã*, escrito em 1651, Thomas Hobbes, matemático e político social, explanou os seus pontos de vista sobre a natureza humana. Em suas observações, ele dizia que os homens brigam por uma palavra, um sorriso, uma opinião diferente ou qualquer outro sinal de menosprezo. Isto é tão verdade hoje como era no século XVII. Desde que se passou a registrar as estatísticas sobre o crime, a causa mais frequente do homicídio tem sido a discussão. O que os registros policiais informam é que conflitos e bate-bocas relativamente triviais – insultar, rogar pragas, disputas etc. – são capazes de provocar danos irreparáveis. Pequenas discussões, aparentemente insignificantes, podem resultar em morte (Pinker, 2004, conforme citado por Cappellari, 2012, p.20).

Aqui temos o registro de um fato histórico: a violência verbal e seus desdobramentos negativos. Não é de hoje que a palavra falada ocupa lugar de destaque em nossas relações interpessoais. À parte as teorias da evolução da espécie, ela sempre esteve conosco como habilidade natural e inata. Do contrário seríamos enredados numa história quase que silenciosa, triste e pouco produtiva. Pois, como se sabe, até mesmo os sistemas de línguas de sinais, nesses tempos, já bastante amadurecidos, necessitaram outrora da comunicação oral para que fossem esquematizados. Dito de outra forma, os humanos, acredito eu, só puderam existir de fato, satisfazendo suas necessidades, porque dispunham desse conjunto articulado de sons com significado a que chamamos linguagem.

METODOLOGIA

Sendo o tema ora trabalhado – Comunicação Não-Violenta – estritamente teórico, no que concerne à apropriação de métodos e referência, para pô-lo em prática, só me resta informar que utilizei, neste estudo, três fontes seguramente confiáveis: as obras “ABC do Girafês – Aprendendo a ser um Comunicador Emocional Eficaz”, de Jéferson Cappellari e “Comunicação Não Violenta – Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais, de autoria de Marshall B. Rosenberg. Ademais, fiz uso de um vídeo disponível na plataforma multimídia YouTube (Canal Casa do Saber), no qual se vê um debate intelectual entre duas especialistas em comunicação e gestão de pessoas, Flavia Feitosa e Claudia Feitosa-Santana.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O primeiro ato prático que fui encorajado a promover, estando ciente da existência de um tipo de conhecimento chamado Comunicação Não-Violenta, foi dizer a alguém que o amava. Proclamar o amor pelo outro nos parece tão simples e banal que às vezes nos esquecemos que, não obstante toda essa aparente simplicidade, são raras as ocasiões em que deixamos fluir nossos sentimentos sem timidez ou ressentimento. Na incumbência de realizar tão nobre tarefa, escolhi a pessoa de maior relevância em minha vida para ser a agraciada com uma declaração de afeto: minha mãe. Decidido, aproveitei a comemoração do Dia das Mães para deixar minha mensagem em uma rede social e reafirmar, também em voz alta, meu amor por ela. Não há dúvidas de que tal atitude repercutiu positivamente em nossa relação, indo refletir diretamente na saúde emocional (e mental) de ambos.

Temos, como resultado da prática da não-violência, uma sensação de bem-estar individual que gera “produtividade” no seu significado mais abrangente, o de plenitude e ânimo para o trabalho e para a vida social. Viver em paz é o primeiro passo em nossa conversão em pessoas cada vez melhores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao observar o contexto social no qual estamos inseridos, noto que, por vezes, o agir compassivo e não-violento acaba ganhando uma conotação pejorativa, qual seja, a de que quem age com vistas à concretização desse ideal pacífico é fraco, incapaz e digno da compaixão dos demais.

Outro inconveniente é a ideia de que a pessoa não-violenta o é somente porque teve uma boa educação ou por ser adepta de boas maneiras, evitando xingamentos e coisas do gênero para “preservar sua imagem”. Isso é um engano! A Comunicação Não-Violenta transcende a vaidade do politicamente correto. É a manifestação de uma vontade legítima, a abdicação de um estilo de vida em favor de outro completamente novo e transformador. Em síntese, é uma entrega particular e uma disposição em lidar com maturidade com os conflitos que surgirem, convertendo-se num agente modificador que usa a comunicação para promover a paz!

Para arrematar, transcrevo as palavras de Marshall Rosenberg que melhor exprimem o âmago da Comunicação Não Violenta:

O que eu quero em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim mesmo e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração (Rosenberg, 2006, p.19).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAPPELLARI, Jéferson. ABC do Girafês: Aprendendo a ser um comunicador emocional eficaz. Volume Único. Curitiba: Multideia, 2012.

CASA DO SABER. **Neurociência e Comunicação Não-Violenta: Diálogo com Flavia Feitosa e Claudia Feitosa Santana**. 2016 (10m07s). Disponível em: < <https://www.youtube.com/watch?v=CmE1vUS-Tk4>>. Acesso em: 30 jul. 2019.

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 2 ed. São Paulo: Ágora, 2006.

