

Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método

Marcelo L. Pelizzoli¹

(Artigo Publicado em Pelizzoli, M.L. (org.) *Diálogo, mediação e cultura de paz*. Recife: Ed. da UFPE, 2012.)

Introdução

Pretendo aqui refletir em torno do cerne filosófico e do cerne metodológico da CNV, numa visão ético-prática, a fim de despertar para a importância do tema e de como ele pode ser uma prática revolucionária para as relações humanas, com base na comunicação. A CNV é hoje uma das “ferramentas” mais poderosas para lidar com conflitos negativos, em escolas, em famílias, ou no âmbito da justiça – visto que, por exemplo, tornou-se uma das bases fundamentais das Práticas Restaurativas.

Comunicar-se é nada menos que o ápice do fato da vida estabelecer-se como relação. Somos seres num mundo vital, sistêmico, onde os indivíduos encontram sentido apenas em relação, relacionados desde seu corpo e alma, a ponto de não se poder identificar um indivíduo de modo isolado a não ser por uma operação artificial. Tal como nosso corpo é entendido como organismo, conjunto de membros, órgãos, tecidos, células, moléculas e energia, tal como construímos identidade apenas e desde sempre como família, parentalidade, sociabilidade e cultura, assim mostra-se o todo da comunicação em nossa vida. A comunicação, como linguagem, deve ser entendida primeiramente como dimensão ontológica (essencial, constitutiva), e não apenas instrumento para o ser humano entrar em contato com outrem por meio da fala. Comunicação é o fato de exercer a vida sistêmica, e tal como a linguagem, constitui o que somos a cada momento, a nossa história, as narrativas, memórias, feitos, sonhos, ideais, textos, discursos, enfim, signos. Somos seres de significação, desde quando um nosso ancestral símio emitia sons em cima de uma árvore para avisar ao grupo sobre um animal predador, até chegar às idiossincrasias informáticas em que um sujeito torna-se um *blog* ou um apêndice de signos multifacetados e de multimeios. Somos seres da identidade, grupo, e também da alteridade, da estranheza. Qualquer teoria ou método que ignore o fato da identidade interdependente, familiar, comunitária, ecossistêmica, em que podemos observar a dimensão dos vínculos gregários e afetivos, ou ainda, que ignore o Desejo, ou que ignore a alteridade e a estranheza da vida – o fato da vida como conflito que nos compõem e que o somos - está fadada à superficialidade. Algumas em nome da matéria, e do materialismo, outras em nome do idealismo, algumas em nome de uma natureza humana egoísta, outras em nome de uma natureza humana boa.

A CNV será apresentada brevemente por nós em aspectos filosófico-comunicacionais relevantes e ao mesmo tempo como ferramenta metodológica. No entanto, devemos advertir que se alguém entende a mesma como uma filosofia, a qual gravita em um corpo especulativo como centro, e que exige grandes estudos e discussões lógicas, não entrou de fato no espírito desta visão-ação. De igual modo, se alguém

1 PhD. Pós-doutor em Bioética. Professor de Resolução de Conflitos, CNV e Práticas Restaurativas no ME em Direitos Humanos e na Especialização em Direitos Humanos da UFPE e nos cursos da AMANE. Prof. do ME em Saúde Coletiva da UFPE. Formado em Constelações Familiares – Hellinger Institut. www.curadores.com.br
Contato: opelicano@gmail.com

pensa que entenderá do assunto e o dominará a partir de um esquema metódico, feito receita de bolo ou manual de instruções, estará com uma forma vazia nas mãos. A intuição (conteúdo) sem conceitos carece de formas; os conceitos sem a intuição, sem o recheio, são vazios, kantianamente. De tal modo que, para entrar no mundo da compreensão e da linguagem, seu sentido inter-humano profundo, bem expresso na palavra *diálogo*, é preciso aceder ao ser-no-mundo, aos valores comunitários fundamentais que nos constituem como seres sociais.

Quando li o chamado de curso sobre Comunicação Não-Violenta e tive a oportunidade de fazê-lo com seu criador Marshall Rosenberg, em 2003, eu tinha a ideia de uma metodologia algo dentro de uma ética comunicativa convencional, ou mesmo utilitarista norte-americana, ministrada por um sujeito alinhado, ar de bonzinho; por outro lado poderia ser um sonhador das pombas de paz, quíça vestido de branco, com uma aura espiritual nobre. Mas para minha surpresa, encontrei um sujeito forte, assertivo, com uma expressão quase irada em alguns momentos; e que por vezes tomava nas mãos alguns bonecos de animais, como girafas confrontadas com lobos, e ensinava as pessoas a falarem como seres humanos de verdade, e que olhava de modo penetrante e familiar. Foi uma aula de comunicação, de simplicidade, assertividade, confronto de afetos e dores em jogo ou ocultas, formas corretas e diretas de se dizer o que se quer e deseja, de si e dos outros. Do mesmo modo, não era apenas uma aula, mas um modo de acessar uma inteligência relacional em forma de linguagem, que toca virtudes fundamentais da vida social e dos grupos. “Caiu mais uma vez a ficha”.

Mais do que qualquer outra coisa, a CNV é a tomada de consciência de nossas necessidades, nossa humanidade, nossa capacidade de conexão e nossa capacidade de comunicação, para além de qualquer linguagem rebuscada ou especulações gramaticais e lógicas. Igualmente, colhe sua força não de um *constructo* artificial utilitarista que vem sanar algo, mas sim das vontades prementes de *entendimento*, *relação* e *superação* de conflitos que habita em todo ser humano, salvo casos patológicos ou sociopatias empoderadas de modo incontornável.

É esta consciência, com roupagem de teoria e de prática, que agora, de modo reducionista e livre², trago à tona, alertando que o que vale são os processos vivos, pois as palavras são arremedo tateante do que ocorre no encontro humano, sempre “ím-par”, momento único, *kairós* ou graça humana, instante em que fulcros de vida plena podem se abrir, ou passar despercebidos.

1 – (Ato I - O sujeito) Quem somos nós se não um ponto em conjuntos infinitos de uma teia de interdependência, vulnerabilidade e responsabilidade ?

Quando o sujeito pergunta por si mesmo, encontra apenas elementos os quais une num conjunto, e que de fato não pode ser pensado separadamente. Ele busca compor sua identidade no meio desta multiplicidade, porém é absolutamente impossível encontrar-se como um objeto definível; ele precisaria apontar tudo aquilo que não é ele mesmo para então restar o que é ele mesmo. Em geral, nos definimos por nomes, os quais são dados dentro de um grupo, ou significam algo, ou já existem, ou estão dentro de uma

2 Trata-se de uma exposição mais própria da questão das *relações e conflitos*, em que insiro outros elementos além da teoria pura da CNV; somente no Ato IV foco mais diretamente no seu método.

língua e cultura, ou mesmo, produzem algum som ou signo. No entanto, mesmo sem saber bem quem se é, o sujeito “sabe” de coisas que são necessárias e importantes para sua vida.

Digo isto, pois quando olhamos a fundo os caminhos (*métodos*) ou concepções em torno das *relações e conflitos*, e o que a CNV traz, nos vemos a refletir sobre quem somos e o que buscamos; “quem somos” não é uma essência metafísica, racional ideal e pronta, ou um falso ego idealizado, mas como nos relacionamos, como nos afetamos e atingimos outrem – bem como nosso ambiente vivo. Neste sentido, cabe bem a pergunta sobre qual o grau de consciência que possuímos a cada momento em que vivemos o mundo-relações. De igual modo, se há conflitos “lá fora”, de algum modo eles tem a ver comigo, e me atingem. E, se entro em conflitos negativos, preciso olhar sistemicamente, e ver em profundidade a parte que me cabe; mesmo aquilo que *não* me cabe, na medida em que acontece passa a fazer parte do que me cabe, de minha história; e assim, preciso lidar com eles, resolvê-los de algum modo, dentro e fora de mim.

Aqui podemos trazer a energia da interdependência e da visão sistêmica. Se mudo algo em mim, mudo algo no mundo, mesmo que seja pouco. “Quando me movo, o mundo sai um pouquinho do lugar”, diz o cancionista pernambucano. De outro modo, trata-se do que chamo de *circulação do pathos*: a vida social é regida por trocas de coisas e de energias, de climas emocionais, de estados mentais, de dívidas e direitos, num verdadeiro jogo sistêmico com algumas regras e com muita complexidade e possibilidades em aberto; circula entre nós essencialmente amor e ódio, ligação e repulsão. Fundamentalmente, a circulação da afetividade (e os vários níveis em que ela ocorre, como amizade, companheirismo, sexo, amor, sentimentos, filantropia, luta e outros) é a “liga” ou a energia básica que interconecta os sujeitos. Tal pode ser dito pela noção física de *campo*, ou ainda com a noção biológica de *campos mórficos*, ou mesmo a ideia de *paisagem mental* ou mandala em que atuamos³.

Encurtando os termos, pensar os conflitos exige indagar como o meu “ser no mundo” tem se exercido, o que me cabe diante da vida conflitiva, que envolve a mim e a meus próximos; como tenho ferramentas para lidar com eles, como me preparei emocionalmente para lidar com eles, como posso ajudar outrem a lidar com eles? Igualmente, entender que lidamos com um campo de relações complexo, delicado, conflitivo, frágil, mas que ao mesmo tempo visa ao equilíbrio, satisfação, resolução; campo este em que Sujeito e Objeto (ou Eu e Outro) são profundamente codependentes, numa teia viva que nos ultrapassa, vem antes de nós (tempo, história, antepassados, tradição), e vai além de nós (futuro, novas gerações). Com isto, colocamos em causa a ideia de sujeito como ego controlador, dominador, senhor de si independente do que ocorre com outrem, pretensamente consistente e isento de máscaras e fragilidades, supostamente imortal e inatingível, fora do sistema ou do jogo da vida, do amor(dor) e da morte.

Portanto, focar a justiça em termos opositivos simples de “culpados X inocentes”, pode ser um método e olhar bastante arcaico e violento; pode ser uma forma de apoiar sutilmente a teoria do “olho por olho, dente por dente”; pode ser um modo reducionista de positivar (positivismo) a complexidade humana, “juridificando” dogmáticamente os conflitos humanos e as relações sociais (ou ainda homogeneizando as disparidades); pode ser a reprodução de um dos maiores esquemas mentais viciados e esquizofrênicos do ocidente: o Bem contra o Mal *tout court*. E assim, afirmar o modo de projeção da Sombra sobre os

3 Vide Pelizzoli, 2010. Cabe aqui, entre outros autores, ver o pensamento de Marcel Mauss na questão da Teoria do Dom, a ideia dos campos mórficos de R. Shaldrake, e a ideia de inseparatividade e mandala, do budismo tibetano.

diferentes, vulneráveis, loucos, prostitutas, excluídos e congêneres.⁴

A CNV se arrisca a usar a palavra *compaixão* para falar de nossa natureza humana basilar – portanto relacional – no sentido daquilo que mais nos toca: o sofrimento e a busca da felicidade⁵. Deste modo, não se trata de “ter pena de alguém” - o que em geral oculta nossa dor, tanto quanto a humanidade do outro, e nos colocando num estatuto acima dele. Não se trata de ser “bonzinho”; não se trata ainda de ser religioso, ou de ceder sempre, de apiedar-se propriamente, e de ser sempre emotivo. Trata-se de entender e sentir profundamente que estamos no mundo da vulnerabilidade e que todos queremos ser felizes, todos fazemos muitas coisas boas e ruins em nome disso. Por vezes, somos levados pela *ignorância* de nossos valores e anseios mais profundos. Em geral, estes anseios tem a ver com a desgastada palavra *amor*; queremos ferozmente ser amados, queremos amar, ser úteis, realizar a sociabilidade, nem que seja direcionada basicamente a familiares e amigos. Quando este processo relacional é afetado/ferido – visto que não somos apenas um sujeito racional, material, objetual, frio e calculista – e ocorre o que chamamos de violência, minha ou de outrem, então nós sofremos. Em tempos de desagregação e crise do sujeito (altos índices de depressão, estresse, suicídio, ansiedade, tristeza crônica, fadiga emocional, traumas de várias ordens, consumo enorme de psicofármacos etc.) mais do que nunca precisamos e queremos a todo custo nos conectar com a nossa natureza afetiva, cuidadora, de valores humanos, tais como amizade, generosidade, solidariedade, apoio e outras. Mas, por vezes, erramos o caminho, e acabamos por tomar vias que aumentam o sofrimento e que violentam. Por exemplo: dependência de drogas e uso abusivo de álcool, vinganças, consumismo desenfreado, “esportes” violentos, adicção de todo tipo, culto narcisista da imagem, culto do poder e do dinheiro, fama e sucesso a todo custo⁶.

Tomar consciência, estar presente e cultivar o âmbito da compaixão, remete a esta conexão com valores os mais importantes de nossa vida social e da nossa natureza ontológica, relacional. Pontualmente, se olho o outro pelo ângulo da vulnerabilidade em comum, por mais que ele exiba força e violência, consigo ter uma compreensão mais profunda das conexões, bem como tomar posição mais assertiva nos conflitos⁷. Posso, por exemplo, ancorar em mim uma paisagem mental propícia à relação, o que favorece energeticamente os momentos de encontro e pacificação de conflitos. *Ich bin du wenn ich bin ich*⁸

Por fim, este contorno inicial apresentado vale fundamentalmente para que nos demos conta, no conflito, do que ocorre conosco, e com o outro; de qual complexidade humana se trata quando vemos de *fato* um sujeito, o que ocorre quando estou diante de algo que é mais do que um objeto capturado por meu olhar egoico.

2 – (Ato II - O Outro) A Ética como qualidade relacional, comunicação e não-violência

“Por que entramos em atrito ? Por que nos desentendemos ? Por que brigamos ?” Este é um modelo

4 Vide Pelizzoli, 2009, cap. 11.

5 Tanto para Aristóteles quanto para os Budas, escapar do sofrimento e buscar a felicidade é a motivação básica dos seres humanos, compondo a base última de todo projeto, toda meta, todo esforço.

6 Cf. Pelizzoli, 2011, cap. 4.

7 Vide Rosenberg, 2003, cap. 1.

8 “Eu sou tu quando eu sou eu”. CELAN, P. Lob der Ferne. In: **Sete rosas mais tarde**: antologia poética. Lisboa: Cotovia, 1996.

de frase que utilizo nos cursos de resolução de conflitos, interpondo, depois da pergunta, um dose grande de silêncio e de olho no olho com os membros do grupo. Mais do que constrangedor, este silêncio e olhar têm a capacidade de despertar tons inaudíveis por trás das conversas que acontecerão no decorrer de um trabalho que tem uma característica psicossocial importante: acessar alguns obstáculos – emocionais, afetivos ou relacionais – que todos nós queremos superar em prol de nossas necessidades de bom relacionamento com a vida. Para além da visão de culpa de um ofensor ou de vitimização de uma pessoa, o que se procura é a superação das condições de condicionamento ao “modelo defesa-ataque”, ou “modelo do lobo”, como diz Rosenberg, para então acessar a *escuta* fundamental e as palavras positivas, geradoras - como pede a Terapia Comunitária, reconstruindo com honestidade algumas causas e efeitos psicossociais de violência.

No âmbito da regulação social, seria como acessar a uma ética fundamental, entendida para além dos moralismos formais, legislativos, normativos, religiosos. Ética vem de *ethos*, e diz da morada, de como habitamos um espaço-ambiente, portanto, sempre relacional. Ética, entendo aqui como capacidade de relações *concertadas* e consertadas com a vida, capacidade para lidar com conflitos de modo positivo. Entendida assim, a CNV é uma *ótica* e uma *ética prática*, em que devemos - sem negar valores e responsabilidades - nos colocar para além do bem e do mal, além da moral dicotômica. Eis porque uma das frases essenciais e que resume muito desta visão diz: “Para além do certo e do errado, existe um lugar: somente ali nos encontraremos”⁹.

De igual modo, falar em ética remete à questão da *alteridade*. Alteridade é a característica de algo ou alguém ser outro de fato, permanecer na diferença; ou seja, ele não se dobra à identidade, ao Mesmo, à domesticação, ao familiar, ao gueto¹⁰. Ter em mente este “princípio de realidade” é essencial para uma das tarefas mais importantes da vida: aceitar a vida como ela se manifestou, o outro com seu ser próprio. Para a CNV, dá-se um acontecimento salutar quando aceitamos outrem como tal: ocorre algo dentro dele, e dentro de mim; por exemplo, ocorre um sutil despertar de compaixão, ou ainda, ocorre um vislumbre de que a vida tem algo de adequado mesmo diante da inadequação, há beleza, há algo maior que nos supera, e que para além de nossa *normose* forçada, há possibilidade de amar e de ser amado. Há um aspecto curativo na aceitação de outrem como tal. Isto não significa que necessariamente eu precise aceitar o ato feito ou certos comportamentos dele, mas sim aceitá-lo como pessoa que tem um lugar no mundo. Para a Cultura de Paz, como diz o conhecido mestre brasileiro Lama Padma Samten, trata-se de “dar nascimento social” a alguém; fazê-lo nascer para você e para um grupo, olhando-o verdadeiramente; nos casos de crianças e adolescentes, especialmente em conflitos com a lei e em desagregação familiar, isto é absolutamente necessário e básico para qualquer recomposição e medida social educativa.

Para a CNV, viver em comum é viver na base de relações e conflitos, tanto quanto para a Ética da Alteridade – uma das fontes que inspiram minhas obras¹¹. Ou seja, não temos uma igualdade na base, mesmo que tenhamos muitas coisas semelhantes e necessidades em comum. Habitamos um mundo de muitas formas, da biodiversidade, do múltiplo, das muitas faces, línguas, sexualidades. Ao fundo de tudo há *tempo* e *mudança*, insuperáveis: nada permanece igual. Portanto, a questão não é como evitar a mudança, a *diferença*,

⁹ Krishnamurti, apud Rosenberg, 2003.

¹⁰ Cf. Pelizzoli, 2009, cap. 11, e 2011, cap. 8.

¹¹ Cf. Pelizzoli, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012.

mas como lidar bem com ela.

No discurso da CNV fala-se de conflitos *negativos* e de conflitos *positivos*, para expressar aqueles que geram mais dor, mágoas, estrago, sinergia negativa, etc., ou os que geram sinergia positiva, mudanças criativas, renovações e novos estágios de relação ou comunicação – e assim reparação e alguma afetividade. A tarefa da CNV é ajudar a entender os conflitos negativos, atuar em suas causas (atuar até certo ponto, pois muitas questões ultrapassam sua esfera, como questões econômicas ou psicológicas mais graves), e promover as estratégias positivas, resolutivas e de relacionamentos saudáveis, por meio do encontro e da comunicação sem bloqueios, como veremos. De algum modo, trata-se de recuperar a capacidade para o diálogo, curando a sua incapacidade, como diria Gadamer.

Comunicação como relação vital

Sobre o aspecto *comunicacional*, percebe-se que muitos estudiosos da área se restringem a dimensões gramaticais, análise de discursos, linguística e pesquisas do gênero, muitas vezes sem uma análise pragmática – sem implicações em termos de violência e pacificação, por exemplo, e o aspecto resolutivo da comunicação. Por outro lado, a população em geral não olha criticamente e lucidamente para o modelo de comunicação utilizado, tanto que sofre de manipulações de todo tipo via discursos e mídias. Se os acadêmicos quase não se debruçam sobre dimensões resolutivas e ético-práticas da linguagem, mais que instrumento de trabalho e pesquisa, se a população presta pouco atenção ao modelo (pouco resolutivo) de comunicação utilizado, como dar-se conta de que a linguagem é nosso *medium*, como diz Gadamer, e que a comunicação é a base da vida social, dos conflitos e das suas resoluções? Por outro lado, muitos textos na área de resolução de conflitos buscam cada vez mais esta dimensão da comunicação e do discurso, mesmo que, por vezes, tomem isso numa dimensão instrumental e não ontológica - fundante da sociabilidade e ética. Comunicação não é apenas jogo de signos e significantes, não é apenas falar, escrever e sinalizar, não é um mero instrumento, não é um corpo de estudos ou uma *ideologia*, não é um jogo gramatical e de léxicos, mas linguagem vital, e como tal, ambiente/meio da vida humana como sociabilidade. Para a CNV, infelizmente, recebemos ou construímos um tipo de comunicação grotesca, pouco transparente, pouco conectada com o que nos afeta e o que afeta o outro¹². É preciso urgentemente cuidar disso.

Da não-violência

Em termos gerais, a não-violência é uma tradição teórica e prática muito longa, que tem em Gandhi um de seus nomes consagrados. A CNV inspira-se filosoficamente nesta tradição, aurindo também outros saberes de modelos comunicacionais de paz, tanto quanto do saber da psicologia social e de grupos. Para entendê-la, é preciso questionar e alargar o conceito de violência, no sentido de tirá-lo do âmbito extremamente reduzido da violência criminal “do bandido e do assassinato”, e pensá-lo sistemicamente, dentro de campos sociais conflitivos, dentro de necessidades feridas, dentro de perdas de dignidade e da

12 Cf. Rosenberg, 2003, cap.4.

humilhação, dentro da produção de “bodes expiatórios” sociais, dentro da violência estrutural e seu *apartheid* social. A vantagem da CNV é que, haurindo valores, necessidades, emoções e pedidos essenciais que os seres humanos têm para viver, além de necessidades materiais, ela faz-se essencial em qualquer âmbito social e mesmo em contextos de crise e desestruturação - pois todo sujeito quer ser entendido, respeitado, quer algo de alguém e precisa pedir, tem vulnerabilidades, depende dos outros, quer algum tipo de laço social, e assim por diante. A filosofia da não-violência aponta justamente para estes valores fundantes do social, e mostra que a violência não faz parte deles (o conflito positivo sim)¹³. Um desequilíbrio social (por exemplo, um assassinato, ou um dano moral causado a alguém) tende sempre a um novo equilíbrio, seja ele pela reprodução de nova dor (castigo, vingança, etc., na economia das trocas de danos), ou ainda pela produção de reparação, restauração, regeneração de laços, responsabilização de ofensores, reconciliação, pedido de desculpas, arrependimento, confrontação com a comunidade e autoridade e outros meios mais positivos. A filosofia da não-violência tem, portanto, um sentido realista, e não pede necessariamente que nos amemos, mas que evitemos algo que sempre tememos e queremos evitar: a violência, a violação de outrem, a qual, em geral, reverbera pelo tempo e pelo espaço familiar e social¹⁴. O desafio é o *como* fazer isto.

O que ocorre é que a CNV, como outras visões resolutivas, foca em um momento-chave nos encontros e conflitos: a capacidade, o modo e os efeitos do diálogo.

3 – (Ato III - A intersubjetividade) Introdução ao diálogo real

É comum ouvir pessoas relatarem que “tiveram um diálogo” quando na verdade tiveram um embate, sem troca ou compartilhamento real; ou então, vivenciaram um conflito negativo gerador de efeitos entrópicos e relatam que foi uma “conversa ruim”. A palavra *diálogo*, como tantas outras do nosso rico vocabulário, sofreu despotencialização e desvios. Diálogo deriva da palavra *logos*; seu sentido primeiro é dizer, falar. Ao mesmo tempo, sabe-se que quem diz algo quer produzir um significado, quer dar a entender algo, mundo, ou seu modo de ver o mundo a outrem. A linguagem, e aí dentro o falar, encontra seu sentido primeiro e último em dizer algo a alguém; alguém está sempre no fundo em referência, o que pode incluir a nós mesmos enquanto somos partes e personalidades em uma única pessoa. Cantar, sinalizar, gesticular, fazer poesia, fazer caretas, expressar com o corpo (o corpo é uma das maiores verdades da expressão, o que menos sabe mentir !), emitir um suspiro, bufar, pular, dançar, fazer silêncio diante de algo, olhar, fechar os olhos, gritar, chorar, rir, vestir-se de tal modo, usar tais cores, encolher-se, empertigar-se, curvar-se, empinar-se etc. São algumas das formas de ser linguagem, significação num mundo de significados e relações entre seres. A partícula *dia* tem o sentido de atravessar, passar a bola, cruzar para o outro lado, interpenetrar. Compreendida deste modo, não se deveria usar a expressão “diálogo” quando não houve esta troca real de sentidos, com uma via de encontro. O diálogo tem um poder humanizador, pois está calcado na escuta e conexão com outrem; toca inclusive em algo da ordem da cura, da participação no coletivo, *mysterium coniunctionis*, tão bem expresso nos *mythos* e histórias das tradições em suas vidas comunitárias.

Quais são os pilares do diálogo para que seja diálogo ? A escuta, a pergunta, e o que está pressuposto

13 Cf. Muller, 2007.

14 Cf. Hellinger, 2007.

nestes fatores: a presença. A escuta é a capacidade talvez a mais importante para nossos dias de conflitos negativos. Não é estar com os ouvidos abertos, mas colocar-se com corpo e mente na dimensão ou no campo o qual se necessita instaurar para haver a circulação, a troca, o *dia*. Para termos uma ideia da peculiaridade deste fato, aponto aqui o que pode impedir, de algum modo, a real presença acompanhada da escuta, segundo Rosenberg:

- Dar conselhos (“creio que deverias... Como é que não...?”)
- Tratar de animar o outro (“isto não é nada, vou contar o que me ocorreu”)
- Tentar instruir
- Tratar de consolar (“não é culpa sua; fizestes o possível”)
- Contar alguma história parecida
- Desviar a questão (“anda, anima-te. Isso não é nada...”)
- Compadecer-se (“oh! Coitado...”)
- Interrogar (“quando começou isso?”)
- Dar explicações
- Corrigir o outro (“não, isto não ocorreu assim”)¹⁵

Uma *mediação*, nos moldes jurídicos que conhecemos no judiciário do país, e mais ainda uma conciliação, em geral não contemplam um diálogo aberto e reparativo, como propõem por exemplo os círculos restaurativos e a Justiça Restaurativa¹⁶, como propõe a CNV. Mediar pode ser fazer o meio termo simples entre duas vontades contrárias, em que se deve ceder sem aceder ao núcleo do conflito, ou em que se deve engolir certas injustiças, ou ainda por força maior devo mediar para não entrar em processos mais desgastantes. Dialogar é mais que mediar, é trazer à tona efeitos humanos e psicológicos dos malfeitos, é abrir-se ao outro, é tentar entender e ouvir de fato – não apenas para logo atacar. Num diálogo, mediadores podem ser obstáculos, podem dirigir, determinar e impedir o espírito em jogo de se manifestar. Mediar pode ser forçar o outro a um acordo pré-determinado ou a restrições dentro de um trilho apertado ou judicativo. Pode atropelar, pode calar, pode criar soluções artificiais e de consenso superficial.

A CNV propõe, tal como nos círculos restaurativos (pré-círculos, círculos e pós círculos) na Justiça Restaurativa, diálogo aberto, com voz e vez respeitada, com tempo, com novas rodadas se preciso, trazer dores envolvidas à tona se for preciso, pedidos de responsabilização, com apoio social e ressonância, e observar as dignidades em jogo, como lidar com as humilhações, como não retraumatizar quem foi vitimizado, como interrogar de modo construtivo, como trazer valores positivos à tona. Enfim, como preparar um campo intersubjetivo de encontro.

Quando atentamos acuradamente e sistemicamente para a potencialidade do diálogo, percebemos que muitas vezes ele começa a ocorrer *antes do encontro* efetivo. No momento em que um sujeito começa a permitir que uma motivação e intenção resolutiva de algum modo viceje em sua mente, ele cria um campo emocional ou uma paisagem mental propícia para a resolução. O estado mental tem um potencial ainda

¹⁵ Rosenberg, 2006, p. 109.

¹⁶ No Brasil, tenho em mente aqui em especial o que ocorre na Central de Práticas Restaurativas do Juizado da Infância e Juventude do RS. Veja também BOYES-WATSON, C. & PRANIS, Kay, 2012, e ZEHR, 2002 e 2008.

pouco explorado, apesar de que o uso de visualizações positivas, ou da visão de rede e inseparatividade da psicologia (budista por exemplo), ou da realidade do poder do pensamento sobre as ações, o sugestionamento, a atenção focada, o efeito placebo etc. são cada vez mais estudados e levados a sério. Isto retoma axiomas antigos, de que ao mudar algo em mim, mudo algo no mundo; ou ainda, “seja a mudança que você quer ver no mundo”(Gandhi); “quem olha para fora sonha, quem olha para dentro acorda” (Jung). Enfim, no mínimo, os mediadores sabem que a predisposição para o diálogo é fundamental para o funcionamento de uma mediação, conciliação ou diálogo construtivo; de igual modo, uma das tarefas mais fundamentais deles é criar (ou melhor, despertar, propiciar...) a ponte ou o campo de “solução” ou de encontro num ambiente conflitivo em que justamente isto é rompido. Na minha concepção do *campo sistêmico das tecnologias psicossociais*, este ponto é fundamental, e depende do bom contexto de receptividade para a circulação do *pathos*, ou como diz Hellinger, da “circulação do amor”, onde antes existia um dano ou perda, um bloqueio, uma grande dor¹⁷.

A *escuta*, a *pergunta* verdadeira e o pressuposto disso, a *presença* como a base de todo diálogo autêntico, como defendemos, pode ser exercitada, aprendida. Exige paciência, autoconsciência, apoio, cuidado de si quando atacado, respiração consciente, centramento psíquico, resgate de valores humanos essenciais e sentido de vida. Um dos métodos que podem ser utilizados frequentemente é o cultivo do silêncio individual, as formas de meditação, o uso de intervalos de silêncio em grupos para fazer brotar sentimentos e consciências ocultas pela máscara das caras e bocas (razões, retóricas, desculpas, tergiversações, fugas...); o uso de certos tipos de músicas é útil também. A escuta é uma arte; dificilmente quem não se escuta poderá escutar bem o outro; o cuidado de outrem é ligado ao cuidado de si. Precisamos ter o mínimo de consciência de nossa Sombra para lidar com a Sombra do outro; por conseguinte, o âmbito da mediação e da resolução de conflitos traz por vezes uma carga pesada, de energias negativas que buscam uma válvula de escape, buscam reprodução e solução¹⁸. Portanto, não cabe ter uma visão idealizada do diálogo sem a abertura para o real, sem a prioridade do momento, das dores em jogo e dos pressupostos que nunca saberemos o quanto estão envolvidos num embate, num conflito; a vida dança sem uma regra fixa, tal como o jogo inusitado das falas e conversas. Muitas vezes, com nossa visão moral e idealizante, impedimos de vir à tona aspectos mais verdadeiros e menos morais dos conflitos. Esconde-se o jogo, entra-se em jogos de não-transparência, passa-se por cima de dores, bloqueia-se o difícil, o que pode ser vergonhoso, o que dá medo.

Sobre o aspecto da *pergunta*, cabe lembrar que a mesma sempre abre, enquanto a resposta fecha, define. A pergunta torna-se essencial, pois, se ela não é verdadeira, apenas serve para combater o outro e não ouvi-lo, servirá para ironizar, para negar, para contradizer, para desviar o assunto, para confundir, em vez de servir para entender melhor junto com o outro aquilo que de fato está ferindo, faltando, incomodando, reprimido, ou sendo desejado. A pergunta bem feita torna-se a chave para abrir o diálogo autêntico.

4 – (Ato IV - Caminhos de Intersubjetividade) O esquema simplificado da CNV

17 Cf. Hellinger, 2007.

18 Cf. Pelizzoli, 2009, cap.11 e Pelizzoli, 2010 (b). Aí vale tb. ver o conceito de Corpo de Dor, de Eckhart Tolle, no livro *O despertar de uma nova consciência*. Ainda, a obra *Ao encontro da sombra*, de Zweig, C. & Abrams, J.

Expressando <i>honestamente</i> como eu estou, sem queixa ou crítica	Acolhendo <i>com empatia</i> como o outro está, sem queixa ou crítica
OBSERVAÇÕES	
1. Expressando <i>honestamente</i> a ação concreta que eu estou observando (vendo, ouvindo, lembrando, imaginando) que está contribuindo ou não para meu bem-estar	1. Acolhendo <i>com empatia</i> a ação concreta que o outro está observando (vendo, ouvindo, lembrando, imaginando) que está contribuindo ou não para o bem-estar dele
Na prática: - dizer o que observo, sem julgar, sem fazer inferências, sem relacionar com outra situação; - não generalizar; - usar sempre EU	Na prática: - ouvir atentamente sem julgar, sem fazer inferências, sem relacionar com outra situação; - aclarar por meio de perguntas, pontos que não compreendeu bem
SENTIMENTOS	
2. Expressando <i>honestamente</i> como eu estou me sentindo com relação ao que observo	2. Acolhendo <i>com empatia</i> como o outro está se sentindo com relação ao que observa
Na prática: - usar a expressão “eu me sinto...” - relacionar meu sentimento às minhas próprias expectativas e não à ação do outro	Na prática: - usar a expressão “você se sente...” - ajudar a relacionar o sentimento do outro às expectativas dele e não à minha ação
NECESSIDADES	
3. Expressando <i>honestamente</i> a energia vital na forma de necessidades, valores, desejos, expectativas ou pensamentos que estão criando meus sentimentos	3. Acolhendo <i>com empatia</i> a energia vital na forma de necessidades, valores, desejos, expectativas ou pensamentos que estão criando os sentimentos do outro
Na prática: - nomear com clareza minhas próprias necessidades, sentimentos, valores, expectativas, etc.	Na prática: - confirmar com o outro sua verdadeira necessidade, sentimento, valores, expectativas, etc.
DEMANDAS	
4. Expressando <i>honestamente</i> , sem imposição, o que eu gostaria de receber do outro que melhoraria a minha vida	4. Acolhendo <i>com empatia</i> sem inferir imposição, o que o outro gostaria de receber de mim que melhoraria a sua vida

Na prática: - usar palavras, expressões e gestual de <i>solicitação</i>, nunca de comando, coação ou imposição (eu gostaria que; você poderia...)	Na prática: - acolher com interesse e confirmar a <i>solicitação</i> (você gostaria que eu...; você está me pedindo para...)
--	---

(Fonte: Rosenberg, 2003)

No aspecto mais pragmático, propomos olhar a CNV como um *software* bastante aprimorado, no qual as possibilidades de ruídos, interferências, travamentos e vírus são muito menores, pois trata-se de um “*software* livre”, transparente e basilar, que aponta para fontes mais elaboradas de tradições comunitárias e de grupo no que têm de excelência comunicacional. Em nossas sociedades, mais ainda naquelas mais desestruturadas em termos sociais como no Brasil, adotamos amplamente alguns programas ou inteligibilidades (*software*) que carregam em si muitos “vírus e cavalos de troia” (batalha) sempre prontos a combater o outro, ou seja, são programas que rodam na base da força, coação, estratégias de poder, mentiras, enganações, falsas promessas, sorrisos amarelos, puxadas de tapete, ofensas, diminuição do outro. Operam ainda pelo antigo *Si vis pacem, para bellum*. Operam na lógica do ataque-defesa, sendo que é neste contexto que se entende a frase “a melhor defesa é o ataque”, ou ainda, “quem não bate, apanha”; ou ainda, “não levar desaforo pra casa”, e assim por diante. Na medida em que entro num contexto enrijecido, ou numa paisagem mental tomada como sólida e imutável, sou tomado por aquele âmbito de linguagem, a fim de inserir-me num mundo, ter identidade. Na medida em que o padrão de comunicação é violento, acaba-se por adotar a violência como funcionalidade, dotando-a aos poucos de certa normalidade (daí a *normose*). E assim passamos a ver o que consideramos como sendo de fato “o mundo”, “é assim”, “não muda”.

“É importante ressaltar que a CNV *não* é uma técnica que irá levar as pessoas a fazer o que queremos ou a aceitar nossos posicionamentos; o objetivo de conseguir das pessoas o que se deseja deve ser totalmente abandonado, pois o real objetivo da CNV é pacificar as relações e encontrar uma forma de atender às necessidades de todos os envolvidos na relação. 'A cooperação genuína é inspirada quando os participantes confiam que seus próprios valores e necessidades serão atendidos' ”.¹⁹

O *software* CNV mapeia as violações e obstáculos da comunicação e, por conseguinte, da boa, clara, honesta, delicada e factual relação com o outro, e ensina os passos formais para uma troca de paradigmas, ou como diz Zehr, uma troca de lentes. A pergunta agora é: se eu troco as lentes e o outro não trocou, como fica? O que a CNV ensina é que, mesmo que o outro não troque, as possibilidades positivas ainda são vigentes com o uso da comunicação correta, pois ela tem capacidade construtiva, e de lembrar ao outro, no exercício, valores fundamentais que mantêm a boa relação e o que garante a atenção, a escuta e as necessidades em jogo. Ou seja, quando o outro percebe minha disposição de evitar entrar na paisagem contaminada, e ao mesmo tempo o oferecimento de uma paisagem construtiva e cuidadosa, é muito provável que se possa

¹⁹ Moraes, in Pelizzoli, 2011, cap. 8. E Rosenberg, 2003.

“rodar este programa” e colher seus benefícios, desejado em geral por todos os que entram num diálogo ou no jogo comunicacional. A isto acrescenta-se que as pessoas, em que pese a força e contaminação da vontade de poder, egocentrismo, estratégias e retóricas maquiavélicas, têm em boa conta elementos como a transparência, a consideração, o respeito, o ser ouvido, a abertura ao afeto. No fundo, todas querem ser amadas, ouvidas e precisam do outro, da comunidade. Precisam de sentido social e simbólico em suas vidas. A CNV chama este ponto de “abertura para a compaixão”, em que pese a má compreensão deste termo no ocidente, no sentido de pena, fraqueza, bondade mole, ou seja, como perda de seu sentido de interconexão básica à vida.

Basicamente, como podemos ver no quadro acima, esta visão e método prega o saber ouvir e o saber falar, como me expresso e como recebo o que é expressado por outrem. E, em termos dos quatro passos: “Quais as ações concretas que estamos *observando* que estão afetando nosso bem-estar; Como nos *sentimos* em relação ao que estamos observando; Quais as *necessidades, valores, desejos, etc.*, que estão criando nossos sentimentos; Quais as ações concretas que estamos *demandando* de modo a enriquecer nossas vidas.”²⁰

Como citamos antes, uma das frases resumo da CNV é tomada de Krishnamurti (“para além do certo e do errado, existe um lugar: somente ali nos encontraremos”), e pode melhor ser destrinchada assim: Quando conseguimos acessar o campo (instante e espaço) em que percebemos a realidade da vulnerabilidade humana e sua base na sociabilidade/afetividade/*pathos*, campo em que nos assemelhamos e ligamos, é somente nele que podemos encontrar um outro ser humano efetivamente, como tal. Podemos até estabelecer relações utilitárias, objetais, do “Isso” como diz Buber; mas ainda não conseguiremos *ver*, tocar ou sentir, entrar na *presença*, no que significa o encontro. É por isso que, para esta tradição em que se insere a CNV, o encontro é salutar, é curativo, é elucidativo, é uma verdade para além das razões visíveis, e dos argumentos egoicamente e dolorosamente centrados.

Comentário direto a partir do esquema da CNV

Neste esquema ou quadro apresentado, precisamos compreender que é importante haver em uma das partes envolvidas ao menos - ou então num terceiro, um mediador por exemplo - a disposição prévia necessária para o funcionamento sistêmico de circulação da relação, ou seja, da conexão. Quando os indivíduos já vêm por demais contaminados com suas dores, seu “corpo de dor”, suas frustrações e suas marcas mentais, as quais revelam um grau perdido de inteligência emocional, consciência emocional e então comportamento ético, se assim é, torna-se mais difícil acessar as necessidades envolvidas e a resolubilidade a que o conflito tenderia.

Perceba que, no quadro, são duas colunas, a do Eu e a do Tu, pois preciso olhar para mim mesmo, o que está ocorrendo comigo quando o outro me atinge, o que estou falando, como estou reagindo – ou seja, como está o grau de reatividade e qualidade da resposta em mim -, e se há uma boa capacidade minha de cuidar de mim quando sou atingido ou não. Reação aqui é diferente de resposta e responsabilidade, pois

20 Cf. Rosenberg, 2003 cap. 1.

reage-se em geral dentro da paisagem violenta, de modo automático; falta um *delay*, ou seja, espaço, atraso, desaceleração para perceber que algo dentro de mim se move (*emovere* – emoção) e que é a parte que mais contribui para o agravamento do conflito. Resposta consciente é diferente de reação automática. Neste sentido, o saber popular tem alguns dizeres importantes que o denotam: “conte até 10” (ou até 100, as vezes é melhor...); “respire”, “tome um copo de água”; “vá dar uma volta”, “senta um pouco”, “muda de assunto”, “deixa disso” etc. É importante perceber que, no fundo, sabemos algo do porquê de não nos entendermos, ou como podemos nos entender.

O primeiro passo deste “método”, é saber *observar*, ou seja, saber falar, fazer observações corretas, fruto de um saber ver a situação de modo mais amplo e também as necessidades que estão por trás das falas nossas e de outrem. Costumo dizer que esta é a porta de entrada principal do encontro, pois se errarmos aí, todo o resto começa a ficar prejudicado. Neste sentido, deve-se diferenciar entre “juízos de fato” (ex. “você chegou mais tarde ontem em casa”); ou ainda “juízos de valor” (ex.: “para mim é importante que haja tal e tal coisa”; “isto vale para mim...” etc.); de *juízos moralistas*, que catalogam o outro ou sua ação (ex.: “você é egoísta...”). Os juízos moralistas fazem parte de uma estratégia comunicativa trágica e enganada de expressão de necessidades e emoções do sujeito que o utiliza. Como obstáculos neste passo, podemos citar: generalizar um comportamento de alguém; rotular de qualquer modo; ironizar; diminuir e subestimar a posição ou necessidades do outro; ofender e xingar; gritar e ameaçar verbal e fisicamente; fazer medo ao outro; falar de modo grosseiro e com estupidez; não deixar o outro falar; evitar e usar de indiferença recusando a escuta - para citar os principais obstáculos.

“Julgamentos moralistas são péssimas expressões de necessidades, pois estes bloqueiam os indivíduos de ter consciência das necessidades suas que não estão sendo atendidas no relacionamento com o outro. Através desta cultura de julgamentos, os seres humanos são educados para pensar que necessitam de aprovação. Tanto julgamentos negativos quanto elogiosos levam a um distanciamento entre o que as pessoas são e desejam realmente”²¹.

Observar ou expressar-se corretamente é não apenas uma questão ética, mas de objetividade e possibilidade de alcançar aquilo que queremos, tanto quanto, ponto de partida para entender os outros, sem o que não temos como estabelecer relações efetivas, o que gera maior incompletude e solidão.

“A CNV é um sistema de linguagem que rechaça as generalizações estáticas; em lugar disso, as observações devem basear-se em coisas *específicas do momento e contexto*”²²

Quando trazemos coisas do passado, distante ou próximo, para uma discussão, tendemos a piorar as coisas criando mais problemas e reavivando fantasmas, perdendo o momento pontual. Igualmente, quando começamos a comparar coisas, comportamentos, qualidades e defeitos de pessoas e nossas, trazemos mais obstáculos, diminuimos o outro, ou nos sentimos inferiores com coisas e qualidades que “não temos”. Deve-se, no conflito, evitar comparações, evitar voltar a questões passadas, evitar interpretar e catalogar o outro, até porque não somos o seu psicólogo, nem o seu professor.

Para a CNV, precisamos riscar de nosso vocabulário o *sempre* e o *nunca*, pois generalizam e marcam

21 Moraes *in*: Pelizzoli, 2011, cap. 8.

22 Rosenberg, 2003, cap. 3.

o outro: “você nunca faz o que eu te peço”; “você sempre chega atrasado”. São em geral afirmações inverídicas, pois em algum momento não é assim; e além do mais, tragicamente (em especial com as crianças) reforçam e criam um pacto de identidade do comportamento de alguém, dando margem para que ele aja assim pois não é estimulado em seus comportamento otimizados. Ou seja, eu reafirmo que ele não tem capacidade para fazer algo diferente e melhor, e ele assina embaixo e, inclusive, defende-ataca por este modo.

O segundo passo proposto pela CNV, é o mais delicado, em vista de que nossa cultura não nos ensinou a ter transparência com nossas emoções e sentimentos, pois cremos em geral que é sinal de fraqueza tê-los ou expressá-los, como o medo e a raiva, nossos companheiros mais encarnados. A situação se configura ainda pior para muitas pessoas, pois não chegam a ter *consciência* da sua vida emocional, aquilo que ocorre com seu *corpo*, *emoções* e *fala* (o trio inseparável pelo qual trabalho as possibilidades de resolução de conflitos, inspiradas na CNV, nas Constelações Familiares e na psicologia budista²³). Portanto, quando recebem uma fala agressiva, ou interpretam uma situação de modo meramente negativo e que consideram que não é certa, o fazem às cegas, ignorando que são os pressupostos que se tem – a própria vida emocional e a geração de concepções sobre o outro e sobre o mundo – o grande mote da reação violenta.

O mais difícil para alguns, em contato com essa metodologia, é aceitar que *o outro não é o responsável pela minha vida emocional*, ou seja, ele pode ser o estímulo de meu sofrimento quando ele comete algo grave contra mim ou meus próximos, mas nunca é o responsável pelo modo como reajo emocionalmente às situações de conflitos negativos, perdas e assemelhados.

Neste sentido, a CNV estimula os comunicantes a expressarem algo de seus sentimentos envolvidos num conflito, mas alertando que se tome a responsabilidade em termos de vida interna emocional para si em relação ao conflito. Por exemplo, em vez de culpar o outro pela minha vida emocional dizendo “você me faz infeliz, ou “você é o culpado pela minha dor”, ou “eu me sinto frustrado porque *você* não veio me ver”, precisamos dizer “me dê o que você fez e não consigo lidar bem com isto”, ou “me sinto infeliz porque tenho a expectativa de viver bem com você e isto não tem acontecido”; ou “me sinto frustrado porque esperei você naquela noite e fiquei só”. O que parecem detalhes são na verdade muito importantes pois trazem honestidade, *responsabilidade* pelos próprios sentimentos, sem no entanto deixar de pedir algo a outrem ou confrontá-lo se agiu de modo danoso.

Se por um lado a expressão dos sentimentos envolvidos num conflito aponta para a exposição e vulnerabilidade humana, de todos nós, por outro lado demonstra um tipo de coragem de expressão e transparência que faltam a muitas pessoas. De fato, é preciso exercer uma boa dose de coragem para iniciar um processo de comunicação desse tipo em meio ao modelo viciado, uma forma também de desafiar a nós mesmos para além de nossos medos. A vantagem para a pessoa que usa este modelo, é que começa a criar um grau maior de confiança junto a seus próximos ou em seus grupos, e agora não tem mais tanto a necessidade de esconder certas coisas. Pode operar com mais transparência, dizendo *não* quando precisa dizer não, e dizendo *sim* quando quer de fato dizer sim, com o diferencial de que sabe ouvir os sentimentos

23 Vide Pelizzoli, 2010 (b) e 2011, cap. 3.

seus e do outro.

O fato de a CNV ter posto como essencial a questão dos sentimentos envolvidos no conflito, representa um ganho de consciência na questão; as pessoas brigam basicamente motivadas por emoções, negativas em geral, chegando até a escravizar-se pelas mesmas (tendo o medo e a raiva como fundos prementes). Hoje sabemos que somos bastante guiados pelos condicionamentos e “disparos emocionais” de nosso cérebro “reptiliano”; temos dimensões bastante primitivas e sombrias que são partes de nossa natureza. Lidar bem com elas é apontado como a mais importante das inteligências.

O terceiro passo. Para a CNV, os sentimentos estão colados às *necessidades*. Ou seja, temos muitas necessidades básicas, materiais, sociais, e todas elas em maior ou menor grau estão ligadas à possibilidade de satisfação, sendo que o mecanismo principal que as regula são os sentimentos, mais do que a razão. Se nossas necessidades importantes são negadas, podemos facilmente ficar com medo, raiva, tristeza, frustrados, magoados, irritados e tomados por emoções negativas. Sabemos todos de nossas necessidades básicas como alimentação, moradia, vestimenta etc. Devemos lembrar também o quanto outras necessidades imateriais são muito importantes, tais como: escolher nossos próprios ideais, objetivos e valores, comemorar a criação da vida e os ideais alcançados, celebrar as perdas dos queridos, dos ideais, Harmonia, Beleza, Inspiração, Paz Integridade, Autenticidade, Criatividade, Propósito, Valia, Interdependência, Aceitação, Afeto, Amor, Apoio, Apreciação, Comunidade, Compreensão, Confiança, Consideração, Empatia, Proximidade, Respeito, Segurança emocional, Sinceridade, Tranquilidade...²⁴

Quando usamos uma comunicação violenta, não construtiva, estamos ferindo necessidades e sentimentos do outro, e criando problemas para nós mesmos; estamos lhe negando aquilo que desejamos para nós e que é condição básica para o entendimento. Mesmo que eu não possa satisfazer um desejo ou necessidade do outro, ou por exemplo ele se choque com o meu, não sendo possível fazer um meio termo, ceder, devo ainda mais usar o diálogo pois estarei dando ao outro valores e necessidades importantes, os quais não são propriamente o objeto em jogo, mas contam. E, como vimos, muitas vezes brigamos em torno do sentimento ferido ou a humilhação causada e coisas semelhantes, menos do que pela perda ou negação de algo do mundo material. Na comunicação, preciso entender que as expressões negativas ou ameaçadoras do outro estão coladas às necessidades não satisfeitas, de toda ordem. Preciso, por conseguinte, contatá-las através da abertura, do diálogo real.

Como último passo, temos o *pedido*, ou demanda. 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

24 Cf. Rosenberg, 2003, cap. 5.

transparência, cultura do medo e coisas do gênero.

Quando alguém exige de imediato conseguir o que quer, à custa do respeito ou consideração aos outros, a custa dos três primeiros passos apresentados, as possibilidades de conseguir são bem menores, pois ele gera um foco de violações que vão, em tese, ser respondidas de modo semelhante, ou de modo ainda pior.

Trata-se de saber pedir o que se quer sem rodeios, sem desvios, mostrando aquilo que é importante na relação ou na comunicação; de igual modo, aclarar por meio de perguntas, confirmações, o que o outro quer. Por vezes, ele não acessa de fato outros elementos que ele mesmo precisa, os quais estão colados ao foco da discussão, necessidades como as citadas acima, de ordem imaterial e social. Igualmente, pedir requer igual consideração de interesses, os meus e os de outrem²⁵.

Trata-se de solicitar, antes que mandar; algumas línguas sabem disso quando dizem quando pedem: “je voudrait...” (eu gostaria...); “can i have...” (posso (ter)... algo...); “me gostaria...”. Sabemos bem o quando certas palavras são importantes, tais como: por favor, obrigado, eu te agradeço, como você se sente com isto?, você concorda?, como você vê isto?, eu gostaria que..., de que você necessita... .

Breve conclusão

A CNV é uma filosofia prática, um método, e um modo de ver as relações humanas que tem como veículo principal a boa comunicação, e como inspiração a sociabilidade\compaixão básica que orienta a vida humana\social para sua realização e satisfação. Expandiu-se pelo mundo nestes 40 anos de existência, sendo usada em vários setores e lugares, e se destaca como modelo para as metodologias de resolução de conflitos, mediação e diálogo, como nos círculos restaurativos. Na prática, trata-se de uma mudança difícil pois exige, em muitos casos, reaprender a comunicar-se, mudar as lentes, ou mudar de paradigma, deixando o *software* violento por um programa não-violento. As possibilidades de conseguir o que se quer, além de não fazer inimigos, e de se sair bem usando de maior transparência, conseguir entender o que o outro quer, um pouco mais de seu mundo, perceber a si mesmo no conflito e no diálogo, perceber o outro, enfim, estas possibilidades relacionais-comunicacionais são muito maiores quando se usa um modelo como o da CNV do que quando não se utiliza nenhum. Se assim for, temos uma ferramenta resolutiva muito poderosa para usar em âmbitos de grupo, família, círculos, encontros, resolução de conflitos, reparação de danos, mediação, conciliação, conversações, colóquios e assemelhados. Cabe dizer ainda que, em termos de trabalho no campo dos Direitos Humanos, este modelo resolutivo é fundamental e mostra-se promissor; é uma filosofia prática bem fundamentada, e um método amplamente testado que vem se expandindo aos poucos no país²⁶.

Bibliografia

BOYES-WATSON, C. & PRANIS, Kay. *No coração da esperança – guia de práticas circulares*. Porto Alegre: TJ do Estado do Rio Grande do Sul, 2011.

²⁵ Há vários aspectos da CNV que não poderemos entrar aqui por falta de espaço. Por exemplo: o uso protetor da força; o erro das comparações, o poder da empatia, a expressão plena da raiva, como liberar a nós mesmos e aconselhar os demais, e outros. Veja Rosenberg, 2006.

²⁶ Ver Pelizzoli, 2011, cap. 7 e 8.

GAMA, Márcia. *Comunicação construtiva* (texto inédito não publicado).

HELLINGER, Bert. *Conflito e Paz – uma resposta*. SP: Cultrix, 2007.

MORAES, Maria Carolina Fernandes; PELIZZOLI, Marcelo. Comunicação não-violenta (CNV): uma ética prática pela resolução de conflitos e empatia. Disponível em:

<<http://pt.scribd.com/doc/22270801/CNV-Carol-e-Marcelo>>. Acesso em: 23 fev. 2012.

MULLER, Jean-Marie. *O princípio de não-violência: uma trajetória filosófica*. São Paulo: Palas Athenas, 2007.

PELIZZOLI, Marcelo L. *Homo ecologicus*. Caxias do Sul: EDUCS, 2011.

_____. (Org.). *Cultura de paz – educação do novo tempo*. Recife: EDUFPE, 2008.

_____. (Org.) *Cultura de paz – alteridade em jogo*. Recife: EDUFPE, 2009.

_____. (Org.) *Cultura de paz – Restauração e direitos*. Recife: EDUFPE, 2010.

_____. (Org.) *Os caminhos da saúde – integração mente e corpo*. Petrópolis: Vozes, 2010.(b)

ROSENBERG, Marshall. *Nonviolent communication. A language of life*. California: PuddleDancer Press, 2003. (traduzida no Brasil pela Editora Ágora, 2006.)

_____. *Life-enriching education*. California: PuddleDancer Press, 2003a.

SAYÃO, S. C. & PELIZZOLI, M. L. (orgs.) *Fragmentos filosóficos – cultura de paz e direitos humanos*. Recife: EDUFPE, 2012.

ZEHR, Howard. *The little book of restorative justice*. Intercourse, Good books, 2002 (tradução particular de Márcia Gama – Espaço Família – Recife).

_____. *Trocando as lentes – novo foco sobre o crime e a justiça*. SP: Palas Athena, 2008.

ZWEIG, C.; ABRAMS, J. (Org.). *Ao encontro da sombra: o potencial oculto do lado escuro da natureza humana*. São Paulo: Cultrix, 2005.

www.curadores.com.br