

# Comunicação não-violenta

TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS  
PESSOAIS E PROFISSIONAIS

Marshall B. Rosenberg



EDITORA  
ÁGORA

## 2. A comunicação que bloqueia a compaixão



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

MATEUS 7, 1

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

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

### JULGAMENTOS MORALIZADORES

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

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

lá”. No entanto, a comunicação alienante da vida nos prende num mundo de idéias sobre o certo e o errado — um mundo de julgamentos, uma linguagem rica em palavras que classificam e dicotomizam as pessoas e seus atos. Quando empregamos essa linguagem, julgamos os outros e seu comportamento enquanto nos preocupamos com o que é bom, mau, normal, anormal, responsável, irresponsável, inteligente, ignorante etc.

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

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

Assim, se minha mulher deseja mais afeto do que estou lhe dando, ela é “carente e dependente”. Mas, se quero mais aten-

Certa vez, o poeta sufi Rumi escreveu: “Para além das idéias de certo e errado, existe um campo. Eu me encontrarei com você

atenção se concentra em classificar, analisar e determinar níveis de erro, em vez de fazê-lo no que nós e os outros necessitamos e não estamos obtendo.

ção do que me dá, então ela é “indiferente e insensível”. Se meu colega atenta mais aos pormenores do que eu, ele é “cricri e compulsivo”. Por outro lado, se sou eu quem presta mais atenção aos detalhes, ele é “lambão e desorganizado”.

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

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

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

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

A relação entre linguagem e violência é tema das pesquisas de O. J. Harvey, professor de psicologia na Universidade do Colorado. Ele tomou amostras aleatórias de obras literárias de países mundo afora e tabulou a freqüência das palavras que classificam e julgam as pessoas. Seu estudo constata elevada correlação entre o uso freqüente dessas palavras e a incidência de violência. Não me surpreende saber que existe consideravelmente menos violência em culturas nas quais as pessoas pensam em termos das necessidades humanas do que em outras nas quais as pessoas se rotulam de “boas” ou “más” e acreditam que as “más” merecem ser punidas. Em 75% dos programas exibidos nos horários em que existe maior probabilidade de as

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

crianças americanas estarem assistindo à tv, o herói ou mata pessoas, ou as espanca. Tal violência costuma constituir o “clímax” do espetáculo. Os telespectadores (a quem se ensinou que os maus merecem castigo) sentem prazer em ver essa violência.

Na raiz de grande parte ou talvez de toda violência — verbal, psicológica ou física, entre familiares, tribos ou nações —, está um tipo de pensamento que atribui a causa do conflito ao fato de os adversários estarem errados, e está a correspondente incapacidade de pensar em si mesmos ou nos outros em termos

de vulnerabilidade — o que a pessoa pode estar sentindo, temendo, ansiando, do que pode estar sentindo falta, e assim por diante. Durante a Guerra Fria, testemunhamos essa perigosa maneira de pensar. Nossos líderes viam os russos como um “império do mal” dedicado a destruir o *American way of life*. Os líderes russos se referiam ao povo americano como “opressores imperialistas” que tentavam subjugar-los. Nenhum dos dois lados reconhecia o medo que se escondia por trás daqueles rótulos.

## FAZENDO COMPARAÇÕES

Outra forma de julgamento é o uso de comparações. No livro *How to make yourself miserable* [Como enlouquecer você mesmo: o poder do pensamento negativo], Dan Greenberg demonstra por meio do humor o poder insidioso que o pensamento comparativo pode exercer sobre nós. Ele sugere que, se os leitores tiverem um desejo sincero de tornar suas vidas infelizes, devem aprender a se comparar a outras pessoas. Para aqueles que não estão familiarizados com essa prática, Greenberg fornece alguns exercícios. O primeiro mostra as figuras de corpo inteiro de um homem e uma mulher que encarnam o presente ideal de beleza física expresso pela mídia. Os leitores são instruídos a tomar suas próprias medidas corporais, compará-las às indicadas nas figuras daqueles dois espécimes atraentes e ficar matutando sobre as diferenças.

O exercício cumpre o que promete: quando fazemos essas comparações, começamos a nos sentir infelizes. No momento em que já estamos tão deprimidos quanto julgamos possível, nós viramos a página e descobrimos que o primeiro exercício tinha sido só aquecimento. Já que a beleza física é relativamen-

**Comparações são uma forma de julgamento.**

te superficial, Greenberg nos oferece agora a oportunidade de nos compararmos aos outros em algo que importa para valer: as realizações pessoais. Ele escolhe ao acaso alguns indivíduos com quem possamos nos comparar. O primeiro nome que ele diz ter achado é o de Wolfgang Amadeus Mozart. Greenberg enumera os idiomas que Mozart falava e as obras importantes que compôs quando ainda era adolescente. O exercício nos instrui então a nos lembrar de nossas respectivas realizações na atual fase de nossa vida, compará-las com o que Mozart já havia conseguido aos 12 anos e refletir longamente sobre as diferenças.

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

## NEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Outro tipo de comunicação alienante da vida é a negação de responsabilidade. A comunicação alienante da vida turva nossa consciência de que cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos. O uso corriqueiro da

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

expressão “ter de” (como em “Há algumas coisas que você tem de fazer, quer queira, quer não”) ilustra de que modo a res-

ponsabilidade pessoal por nossos atos fica obscurecida nesse tipo de linguagem. A expressão “fazer alguém sentir-se” (como em “Você me faz sentir culpado”) é outro exemplo da maneira pela qual a linguagem facilita a negação da responsabilidade pessoal por nossos sentimentos e pensamentos.

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

Negamos responsabilidade por nossos atos quando os atribuímos a:

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

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

Tenho o prazer de informar que ela aprendeu rápido. No final do seminário, foi para casa e anunciou à família que não queria mais cozinhar. A oportunidade de recebermos algum retorno de seus familiares ocorreu três semanas depois, quando os

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

dois filhos chegaram para participar de um seminário. Eu estava curioso para saber como tinham reagido à declaração da mãe. O filho mais velho suspirou — “Marshall, eu simplesmente

mente pensei: ‘Graças a Deus!’” Vendo minha expressão intrigada, ele explicou: “Pensei comigo mesmo: ‘Talvez ela finalmente pare de reclamar durante as refeições!’”

Em outra ocasião, quando eu prestava consultoria a uma secretaria municipal de ensino, uma professora observou: “Detesto dar nota. Acho que elas não ajudam e ainda criam muita ansiedade nos alunos. Mas tenho de dar, é a política da secreta-

ria”. Tínhamos acabado de praticar como introduzir na sala de aula um tipo de linguagem que aumentasse a consciência da responsabilidade pessoal. Sugerí que a professora substituísse a frase “Tenho de dar nota porque é a política da secretaria” por esta, completando-a: “Eu opto por dar nota porque desejo...” Ela respondeu sem hesitação: “Eu opto por dar nota porque desejo manter o emprego”. Apressou-se a acrescentar: “Mas não gosto de dizer dessa maneira. Faz que eu me sinta tão responsável pelo que faço...” Respondi: “É exatamente por isso que quero que você diga dessa maneira”.

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

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



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



## OUTRAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO ALIENANTE DA VIDA

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

Meus filhos me deram algumas lições valiosas sobre exigências. De alguma forma, meti em minha cabeça que, como pai, era meu papel fazer exigências.

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

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

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

A comunicação alienante da vida também se associa ao conceito de que certos atos merecem recompensa e outros punição. Tal forma de pensar se expressa pelo verbo “merecer”, como em “João merece ser punido pelo que fez”. Ela presume

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

expressa pelo verbo “merecer”, como em “João merece ser punido pelo que fez”. Ela presume

“maldade” da parte das pessoas que se comportam de determinadas maneiras e demanda alguma punição para fazê-las se arrependerem e se emendarem. Acredito ser do interesse de todos que as pessoas mudem não para evitarem punições, mas por perceberem que a mudança as beneficiará.

A maioria de nós cresceu usando uma linguagem que, em vez de nos encorajar a perceber o que estamos sentindo e do que precisamos, nos estimula a rotular, comparar, exigir e proferir julgamentos. Acredito que a comunicação alienante da

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

vida se baseia em concepções sobre a natureza humana que exerceram influência durante vários séculos. Tais visões dão ênfase a nossa maldade e nossa deficiência inatas, bem como a necessidade de educar para controlar nossa natureza inerentemente indesejável. É comum que esse tipo de educação nos faça questionar se há algo errado com os sentimentos e as necessidades que possamos estar vivenciando. Aprendemos desde cedo a isolar o que se passa dentro de nós.

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

definição do que constitui o certo, o errado, o bom e o mau. Quando estamos em contato com nossos sentimentos e necessidades, nós, humanos, deixamos de ser bons escravos e lacaios.

## RESUMO

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