

PSICOLOGIA HUMANISTA EXISTENCIAL E COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: CONTRIBUIÇÕES PARA RELAÇÕES AUTÊNTICAS E EMPÁTICAS

Ana Mayara Neves Marques¹

Andrea Nunes dos Santos²

Mariana Cela³

RESUMO

Questionar sobre o ser humano conduz à reflexão sobre as relações, o que naturalmente nos leva a pensar em comunicação. A presente revisão de literatura investigou a visão da psicologia humanista, bem como a fenomenologia existencial de Heidegger, para compreender a existência humana com ênfase no sua condição de ser-com-outros e no papel da comunicação nesse existir. A Posteriori, revisou-se algumas reflexões de Carl Rogers, psicólogo humanista-existencial, acerca da comunicação, buscando compreender seus reflexos na experiência intersubjetiva. Por fim, apresenta-se a comunicação não-violenta, abordagem de comunicação desenvolvida por Marshall Rosenberg com o intuito de orientar um falar e ouvir baseados na consciência dos sentimentos e necessidades, que conduz para uma comunicação autêntica e empática. Buscou-se verificar a possibilidade de articulação entre a psicologia humanista-existencial e a comunicação não-violenta. A analítica existencial de Heidegger aponta a comunicação como condição ontológica do ser, refletindo na condição do existir humano. Carl Rogers alerta para importância de cuidar da comunicação nas relações interpessoais, visto que ela reflete sobre os problemas emocionais levados para o processo terapêutico. A comunicação não-violenta, parece ser orientadora de uma forma de expressão autêntica de si e, ainda, de um acolhimento empático do outro. Conclui-se que a CNV pode ser articulada à psicologia humanista existencial para a prática de intervenções, tanto em contextos dialógicos como em contextos grupais, para promover conexões humanas

¹ Acadêmica do Curso de Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNIRN). E-mail: mayaramarques.psi@gmail.com

² Acadêmica do Curso de Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNIRN). E-mail: deinha.n.s@hotmail.com

³ Professora Mestra. Orientadora do Curso de Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNIRN). E-mail: marianacella@gmail.com

autênticas e empáticas, e prevenir conflitos e desgastes emocionais nas relações interpessoais.

Palavras-chave: Psicologia Humanista Existencial. Fenomenologia. Comunicação. Comunicação não-violenta.

EXISTENTIAL HUMANIST PSYCHOLOGY AND NON-VIOLENT COMMUNICATION: CONTRIBUTIONS TO AUTHENTIC AND EMPATHIC RELATIONSHIPS

ABSTRACT

Question about human leads to reflection on the relationships, which usually induce to thinking about communication. This literature review investigated the humanistic psychology vision, as well as Heidegger's existential phenomenology to understand human existence, with an emphasis on its condition of being-with-others and the role of communication in this. Then, were reviewed some reflection of Carl Rogers, a humanist-existential psychologist, about communication, seeking to understand their reflections on intersubjective experience. Finally, non-violent communication is presented, a communication approach developed by Marshall Rosenberg, with the intention of guiding a speech and listening based on the awareness of the feelings and needs, which leads to an authentic and empathic communication. This study sought to analyze the possibility of articulation between humanist-existential psychology and non-violent communication. Heidegger's existential analytic points out communication as the ontological condition of being, reflecting on the condition of human existence. Carl Rogers warns of the importance of caring for communication in interpersonal relationships, since it reflects on the emotional problems brought to the therapeutic process. Non-violent communication seems to be the guiding force of a form of authentic expression of self, and also of empathic acceptance of the other. It is concluded that the CNV can be articulated to humanistic existential psychology for the practice of interventions, both in dialogic contexts and in group contexts to promote authentic and empathic human connections, and to prevent emotional conflict and weariness in interpersonal relationships.

Keywords: Existential Humanist Psychology. Phenomenology. Communication. Non-violent communication.

1 INTRODUÇÃO

Questionar sobre o ser humano conduz a pensar na sua existência. O que, por sua vez, nos leva a refletir sobre as relações humanas e, fatalmente, nos leva a pensar na comunicação, visto que são processos coexistentes e interdependentes.

O presente estudo se dedicou, inicialmente, a investigar a visão de homem que fundamenta a psicologia humanista, bem como a visão fenomenológica existencial baseando-se na primeira parte da obra *Ser e Tempo* de Heidegger, para compreender a existência humana com ênfase no seu fundamento ontológico de ser-com-outros e no papel da comunicação nesse existir. Posteriormente, revisamos algumas reflexões de Carl Rogers, psicólogo humanista-existencial, acerca da comunicação nas relações interpessoais buscando compreender seus reflexos no processo de psicoterapia. Por fim, apresentamos a comunicação não-violenta, uma abordagem de comunicação desenvolvida por Marshall Rosenberg com o intuito de orientar um falar e ouvir baseados na consciência dos sentimentos e necessidades, que conduz para uma comunicação autêntica e empática.

A psicologia humanista existencial compreende o homem como um ser consciente e intencional, que é livre e responsável por fazer as escolhas que irão dar sentido a sua existência (TEIXEIRA, 2006). De acordo com Castro (2014, p. 86), “esse Ser reflexivo que somos é, na verdade, [...] um inter-sujeito, um ser-aí, um ser-no-mundo, um ser-com-outros”. Heidegger (2005), em sua análise existencial fenomenológica, utiliza o termo *pre-sença* para designar o ente que é o ser de possibilidades que nós somos e denomina *existência* o “próprio ser com o qual a pre-sença pode se comportar dessa ou daquela maneira e com o qual ela sempre se comporta de alguma maneira” (HEIDEGGER, 2005, p. 39). Ainda conforme a análise deste filósofo, pertence à pre-sença a essência de ser que habita um mundo e ser-no-mundo também é ser-com-outros, pois “o mundo é sempre o mundo compartilhado com os outros” (HEIDEGGER, 2005, p. 170).

A questão da linguagem é um tema central na análise existencial de Heidegger (2005) em sua obra *Ser e Tempo*. A partir desta analítica existencial, pensar em comunicação remete a duas questões filosóficas: que a comunicação

ocorre no cotidiano e que esta experiência ocorre no contato interpessoal (CASTRO, 2013). Conforme Duarte (2005), o ato de comunicar é algo que perpassa pelo compartilhamento de sentidos com os outros, vai além da simples transmissão de informações, por isso, e coadunando com Heidegger, este autor considera que a análise da linguagem deve ser paralela à análise da coexistência. “O fenômeno próprio da comunicação é a intersubjetividade” (CASTRO, 2014, p. 90).

Sobre a maneira como se articulam a fala e a escuta na existência, Castro (2013, p. 26) vem dizer que “é no cotidiano que o ser é com outros e, em consequência, é quando é com outros – no cotidiano, portanto – que o ser se comunica”. Em *Ser e Tempo*, Heidegger (2005) escreve um parágrafo descrevendo o falatório, conceituando-o como sendo a forma de comunicação do ser nesse cotidiano, que “não tem o modo de ser em que apresenta conscientemente algo como algo” (HEIDEGGER, 2005, p. 229). Duarte (2005), por sua vez, define o falatório como um “falar por mero falar” bem como “um escutar que não atenta verdadeiramente ao que se escutou” (HEIDEGGER, 2005, p. 138). Para Castro (2013, p.30), “nesse ato, a comunicação cessa de comunicar”. Dessa maneira o homem se perde, esquecendo o sentido da sua existência e vivendo na condição de inautenticidade.

A partir das análises feitas até aqui acerca da comunicação e percebendo a sua importância para o modo de ser do homem enquanto ser-no-mundo-com-outros, considera-se necessário refletir sobre as questões da comunicação no campo da psicologia, sobretudo da psicologia humanista existencial, tendo em vista o seu projeto de trabalho psicoterapêutico que busca ser abertura para a existência autêntica do homem (CAMPOS, 2006). Confirmando essa necessidade, Rogers (2009, p. 382) afirma que “todo trabalho da psicoterapia se refere a uma falha na comunicação”, que as dificuldades emocionais surgem porque, primeiro, a pessoa rompeu a comunicação consigo e, em segundo, por consequência disso, a comunicação com os outros ficou prejudicada.

Marshall B. Rosenberg (2006), um psicólogo americano que estudou formas de comunicação, observou que há algumas maneiras de se comunicar que são violentas, bloqueiam a conexão e geram conflitos internos e entre as pessoas. Para ele, esta maneira de falar e ouvir a qual estamos habituados, denominada por este autor de “comunicação alienante da vida”, é sutilmente violenta, pois “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” (ROSENBERG, 2006, p. 38). Marshall acreditava que o ser humano tem a capacidade intrínseca de manter-se compassivo, ainda que esteja em condições adversas. Cresceu em um cenário de conflitos e observou que, em um mesmo contexto, algumas pessoas se comportavam de modo violento enquanto outras reagiam compassivamente. Diante disso, passou a se interessar por essas questões e a estudar sobre esta capacidade humana de compaixão na qual acreditava (ROSENBERG, 2006). De acordo com Pelizzoli (2012, p. 4), essa compaixão a que se refere Marshall Rosenberg “trata-se de entender e sentir profundamente que estamos no mundo da vulnerabilidade e que todos queremos ser felizes”, ou seja, a compaixão é a capacidade de “pensar em termos de necessidades” – necessidades humanas (ROSENBERG, 2006, p. 84). Em seus estudos, Rosenberg percebeu que as palavras e a linguagem que utilizamos afetam fundamentalmente a nossa compassividade e identificou a existência de uma forma de falar e ouvir que possibilita a expressão das necessidades, permitindo uma comunicação que gera conexão sem violência. Chamou essa abordagem de comunicação não-violenta (CNV).

A comunicação não-violenta é uma abordagem “que nos leva a nos entregarmos de coração” (ROSENBERG, 2006, p. 21). De forma mais técnica, isto significa dizer que é uma maneira de se comunicar expressando-se honestamente e recebendo a expressão do outro com empatia. É importante citar que para Rosenberg (2006, p. 133), empatia é “a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo”. Marshall sistematizou o processo da comunicação não-violenta de modo a facilitar a reformulação do que falamos e ouvimos, transformando o modo repetitivo e automático ao qual estamos acostumados em uma comunicação consciente, baseada na observação do que estamos sentindo e necessitando. Para alcançarmos essa transformação, Marshall propõe que concentremos a consciência em quatro áreas: 1. observação; 2. sentimento; 3. necessidades; e 4. pedido. Estes são os quatro componentes da comunicação não-violenta, essenciais para estabelecer relações baseadas na honestidade e na empatia, objetivo da CNV. Esse processo passa pelo reconhecimento de que tanto podemos escolher a forma de reagir diante do que os outros dizem e fazem como somos responsáveis por nossas intenções e ações (ROSENBERG, 2006).

Apesar de sistematizada, a CNV não é um processo de essência pronta, ela traz consigo uma consciência que nos leva a refletir sobre “como nos relacionamos, como nos afetamos e atingimos outrem” (PELIZZOLI, 2012, p. 3). Para Rosenberg (2006) a CNV não é apenas um processo ou linguagem. A compreensão que se tem até aqui é a de que essa forma de comunicação parece nos orientar para um modo de ser que nos conecta a nós mesmos e aos outros, funcionando como abertura para a expressão autêntica do Ser e, ainda, para que este Ser que somos esteja presente na relação com os outros, vivendo e sentindo esta conexão verdadeiramente e empaticamente.

Buscou-se, a partir das informações obtidas nessa revisão de literatura, verificar a possibilidade de articulação entre a psicologia humanista-existencial e a comunicação não-violenta para pensar em possibilidades de realização de trabalhos que possam promover conexões humanas autênticas e empáticas, bem como prevenir conflitos e desgastes emocionais, tanto em contextos dialógicos como em contextos grupais.

2 METODOLOGIA

O presente estudo constituiu-se a partir de uma revisão bibliográfica narrativa da literatura. Conforme Rother (2007, p. 5), esse tipo de revisão se configura como uma “análise da literatura publicada em livros, artigos de revista impressas e/ou eletrônicas na interpretação e análise crítica pessoal do autor”.

A investigação dedicou-se inicialmente a verificar a visão de homem que baseia a psicologia humanista, bem como a visão fenomenológica existencial fundamentada na obra *Ser e Tempo* de Heidegger (2005), para compreender a existência humana com ênfase no seu fundamento ontológico de ser-com-outros e no papel da comunicação nesse existir. Em seguida a pesquisa tratou de revisar algumas reflexões de Carl Rogers (2009), psicólogo humanista-existencial, acerca da comunicação nas relações interpessoais, buscando compreender seus reflexos no processo de psicoterapia. Posteriormente, a investigação buscou examinar a comunicação não-violenta, uma abordagem de comunicação desenvolvida por Marshall Rosenberg (2006), a fim de compreender suas características, seus princípios e seus fundamentos filosóficos, teóricos e metodológicos. Por fim, concluiu-se a investigação com uma análise de todo o material examinado, discute-se as

articulações encontradas entre a psicologia humanista existencial e a comunicação não-violenta e as possibilidades de desdobramento destas articulações para a realização de trabalhos práticos, pelo psicólogo, em contextos dialógicos e grupais.

O levantamento bibliográfico foi realizado mediante a consulta de livros, artigos científicos indexados em bases de pesquisa como a Biblioteca Científica Eletrônica (SciELO), Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) e Portal de Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PePSIC). Não foi delimitado período de publicação na seleção deste material. Para a busca dos artigos indexados, foram utilizados os seguintes descritores: Psicologia Humanista Existencial; Fenomenologia; Comunicação; e Comunicação não-violenta;

3 PSICOLOGIA HUMANISTA E UMA VISÃO EXISTENCIAL DO SER

De acordo com Campos (2006), a psicologia humanista surge nos anos 60, através de um movimento que buscava construir valores diferentes dos encontrados nos aspectos da cultura ocidental daquela época – mecanicistas, materialistas e autoritários. Se opondo ao modelo tradicionalmente clínico e cientificista que a psicologia tinha adotado em outro momento histórico, essa corrente nasce com o anseio de tornar a psicologia “mais humana”. Desenvolveu-se a partir de uma preocupação essencialmente direcionada ao homem, considerando a subjetividade e o contexto social em que o sujeito está inserido, “no sentido de valorizar sua existência e buscar a sua essência naquilo que ele possui de mais íntimo e particular: sua experiência, sua vivência” (HOLANDA, 1998, p. 41).

De acordo com Campos (2006), a intenção desse projeto de psicologia era colaborar para um processo de transformação do homem que, constitutivamente renovado, tornasse possível uma forma de sociedade menos dominadora e mais sensível às necessidades humanas.

Os psicólogos humanistas, mesmo reconhecendo as contribuições das outras duas correntes predominantes – psicanálise e behaviorismo – entendiam que os pressupostos reducionistas e deterministas nas quais elas estavam baseadas, não podiam dar conta das questões humanas vivenciadas naquele momento histórico (BEZERRA; BEZERRA, 2012). Para eles, o objetivo da psicologia seria o de “propiciar aos indivíduos a conquista de uma existência autêntica,

autoconsciente, transparente, espontânea, verdadeira, congruente” (CAMPOS, 2006, p. 257).

O existencialismo e a fenomenologia foram, desde o início, teorias que acrescentaram suas perspectivas ao projeto de psicologia humanista. A compreensão humanista-existencial de homem se dá através de um olhar que vê além de dicotomias, reconhecendo a pessoa enquanto ser de possibilidades, que é livre e singular, que tem capacidade de alcançar a autonomia e a autorrealização. Nesta concepção, a consciência faz do homem um agente ativo nas suas experiências. Ele é intencional e se realiza na relação com-outros (CAMPOS, 2006; TEIXEIRA, 2006; BEZERRA; BEZERRA, 2012).

Em *Ser e Tempo*, Heidegger (2005) desenvolve sua analítica existencial partindo da problematização do “Ser”, o que, segundo ele, apesar dos esforços de Platão e Aristóteles, foi deixada de lado pelos filósofos que se acomodaram com as atribuições metafísicas que encerram a questão do ser com a seguinte determinação: “‘ser’ é o conceito ‘mais universal’” (HEIDEGGER, 2005, p. 28). Incomodado com a obscuridade deste conceito, Heidegger (2005) chega à conclusão de que é impossível definir o “ser”, porém, apesar disso, e exatamente por isso, é que o filósofo acreditava ser necessário o questionamento sobre o sentido do ser.

De acordo com Heidegger (2005, p. 32), “ser diz sempre de um ente”, portanto, para compreender o ser faz-se necessário analisar o ente. Vale mencionar que “ente é tudo de que falamos, tudo que entendemos, com que nos comportamos dessa ou daquela maneira, ente é também o que e como nós mesmos somos” (HEIDEGGER, 2005, p. 32).

Com base nessas reflexões, Heidegger (2005) designa diversos entes que constituem a *existência* do ser, entre eles estão os seguintes: *pre-sença*, *ser-no-mundo*, *ser-com-outros* e *co-presença*. Para a discussão proposta aqui, estes entes são os que cabem mencionar e compreender.

Cabe a observação que o termo *existência* utilizado por Heidegger não possui o mesmo sentido da ontologia tradicional, que é o de *ser simplesmente dado*. Assim, o sentido atribuído por Heidegger (2005, p.77) a esta palavra é o “de determinação ontológica exclusiva da *pre-sença*”, ou seja, a existência é a essência, é o ser deste ente.

Conforme Heidegger (2005), a *pre-sença* é o “ente que cada um de nós somos” (HEIDEGGER, 2005, p.33), “o ser deste ente é sempre e cada vez meu” (HEIDEGGER, 2005, p.77), “em seu ser, isto é, sendo, este ente se comporta com o seu ser [...] se entrega à responsabilidade de assumir seu próprio ser” (HEIDEGGER, 2005, p.77), “é sempre sua possibilidade” (HEIDEGGER, 2005, p.78). A *pre-sença* é o modo de ser com o qual cada um de nós escolhe se comportar em relação à sua própria existência, assumindo a reponsabilidade pela escolha de um modo entre os modos possíveis de ser – propriedade e impropriedade. Possui em si a possibilidade de escolher entre apropriar-se ou não de si mesma, ou seja, tomar para si, reconhecer como sua, a sua própria existência.

Os dois modos de ser *propriedade* e *impropriedade* – ambos os termos foram escolhidos em seu sentido verbal rigoroso – fundam-se no fato de a *pre-sença* ser determinada pelo caráter de ser sempre minha. A impropriedade da *pre-sença*, porém, não diz “ser” menos nenhum grau “inferior” de ser. Ao contrário, a impropriedade pode determinar toda a concreção da *pre-sença* em seus ofícios, estímulos, interesses e prazeres (HEIDEGGER, 2005, p. 78).

Da análise feita até aqui, apreende-se que a existência é a essência, ou seja, condição ontológica da *pre-sença*, e esta é o modo de ser que se comporta em relação à existência, caracteriza-se constitutivamente enquanto abertura para as possibilidades do ser, podendo escolher entre os modos de ser possíveis. Entende-se, portanto, que a *pre-sença* não possui em si uma configuração definida. É sempre um poder ser.

Ser é estar lançado no mundo. *Ser-no-mundo*, conforme Samaridi (2011, p. 291), “é uma ocorrência concreta”. De acordo com Heidegger (2005) é o fato de o homem ter a essência de Ser que habita um mundo. “Descrever o mundo fenomenologicamente significa mostrar e fixar numa categoria conceitual o ser dos entes que simplesmente se dão dentro do mundo” (HEIDEGGER, 2005, p. 103). O mundo é o meio onde se apresentam os entes, o *Ser* dos entes, o ambiente natural e as propriedades atribuídas de valor. A *pre-sença* é considerada *ser-no-mundo* e o *Ser* dos entes é apreendido dentro desse mundo. Não há uma percepção de *ser-no-mundo* considerando a existência da *pre-sença* de um lado e o mundo do outro. O contexto no qual a *pre-sença* vive de fato é o mundo (HEIDEGGER, 2005).

Ser lançado no mundo é imergir na aventura da partilha deste mundo com os outros, assim, estando lançada no mundo, a pre-sença perdura uma relação consigo, com os outros entes e com o mundo (HEIDEGGER, 2005).

Ser-com-outros é a condição inerente à existência humana que coloca a pre-sença em relação com outras pre-senças, pois “o mundo é sempre o mundo compartilhado com os outros” (HEIDEGGER, 2005, p. 170). “Os outros não significa todo o resto dos demais além de mim, do qual o eu se isolaria. Os outros, ao contrário, são aqueles dos quais, na maior parte das vezes, *ninguém* se diferencia propriamente, entre os quais também se está” (HEIDEGGER, 2005, p. 169). A pre-sença divide com os outros o espaço que a rodeia e em sua ocupação ela se encontra consigo e com os outros.

“O ser-com determina existencialmente a pre-sença mesmo quando o outro não é, de fato, dado ou percebido. Mesmo o estar-só da pre-sença é ser-com no mundo” (HEIDEGGER, 2005, p. 172). O outro estando no mundo produz algo e um objeto é utilizado porque alguém produziu, o que sempre irá nos remeter a outro. Portanto, a pre-sença sempre estará se relacionando com outras.

Assim se constitui o ente da co-presença. Heidegger (2005) utiliza o termo co-presença “para designar o ser em função do que os outros são liberados dentro do mundo. Dentro do mundo, essa co-presença dos outros só se abre para uma pre-sença e assim também para os co-presentes, visto que a pre-sença é, em si mesma, essencialmente, ser-com” (HEIDEGGER, 2005, p. 171-172). Ferreira (2011) explica que este ente nada mais é do que a liberação do ser da *pre-sença* em direção a outras *pre-senças*, que são denominadas *co-presentes*, ao coexistirem e compartilharem o mundo. De acordo com Heidegger (2005, p. 172), “a falta e a ‘ausência’ são modos da *co-presença*, apenas possíveis porque a *pre-sença*, enquanto *ser-com*, permite o encontro de muitos em seu mundo”. Diante disso, compreende-se a *co-presença* como o modo de ser em que a *pre-sença* está, em certa medida, distanciada de outra *pre-sença* ou mais de uma, mas, ainda assim, compartilhando o mundo.

“Enquanto ser-com, a pre-sença ‘é’, essencialmente, em função dos outros”, ainda que não queira estar junto e mesmo que dispense o outro, ela sempre é ser-com (HEIDEGGER, 2005, p. 175).

4 O SER-COM E A COMUNICAÇÃO NO COTIDIANO: UMA VISÃO EXISTENCIAL

De acordo com Castro (2013), pensar em comunicação a partir da analítica existencial de Heidegger (2005), remete a duas questões filosóficas: que a comunicação ocorre no cotidiano e que esta experiência ocorre no contato interpessoal. Este autor vem dizer que “é no cotidiano que o ser é com outros e, em consequência, é quando é com outros – no cotidiano, portanto – que o ser se comunica” (CASTRO, 2013, p. 26).

Conforme Duarte (2005), o ato de comunicar é algo que perpassa pelo compartilhamento de sentidos com os outros, vai além da simples transmissão de informações, por isso, e coadunando com Heidegger (2005), este autor considera que a análise da linguagem deve ser paralela à análise da coexistência.

Por isso trataremos neste capítulo uma breve investigação sobre os modos de ser da pre-sença enquanto ser-com-outros para que seja possível entender como ocorre o contato interpessoal. Em seguida, nos debruçaremos sobre a estruturação ontológica da comunicação e sobre ela como um fenômeno que se dá no cotidiano.

Os dois caracteres existenciais de maior relevância para uma compreensão do ser-com são: a preocupação (Fürsorge) e a ocupação (Besorgen). A ocupação é o modo de se relacionar da pre-sença com os entes intramundanos, as coisas simplesmente dadas. Já a preocupação é o modo das pre-senças se relacionarem umas com as outras. Isto significa que a pre-sença sempre se preocupa com os outros. Preocupada, a pre-sença está disponível para cuidar do outro (DE OLIVEIRA, 2010).

Mas De Oliveira (2010) adverte que no movimento em que se dá a relação entre as co-presenças pode ocorrer modos deficientes da preocupação, o que, de acordo com Heidegger (2005), é o que ocorre na maior parte das vezes. “O Ser por um outro, contra um outro, sem os outros, o não sentir-se tocado pelos outros, são modos deficientes de preocupação que caracterizam a convivência cotidiana”(DE OLIVEIRA, 2010, p. 61). Assim, num modo incompleto de lidar com o outro, a pre-sença se relaciona com o outro como se este fosse um ser simplesmente dado.

É essencial a compreensão dos possíveis modos de ser da pre-sença enquanto ser-com para falarmos de comunicação. Castro (2013) insiste que é importante dizer, mesmo sendo redundante para quem já está acostumado com a filosofia de Heidegger (2005), que o ser que nós somos (*Dasein*) é também,

necessariamente, um ser-com-outros (*Mitsein*), ou seja, que é condição existencial humana se relacionar com outras pessoas. Ele explica:

[...] nos parece fundamental reafirmar essa ideia, em primeiro lugar, para que se perceba que o caráter comunicativo do Dasein é inerente à sua condição existencial e, em segundo lugar, para que se evite uma compreensão metafísica da ideia de Comunicação, assimilando-a não como uma condição existencial, mas como uma condição de eficácia no processo de interação entre indivíduos ou, pior ainda, como o processo de transmissão de mensagens (CASTRO, 2013. p. 26).

A questão da linguagem, que remete à comunicação, é um tema central na análise existencial de Heidegger (2005) em sua obra *Ser e Tempo*. Nas reflexões do filósofo acerca dessa questão ele constrói duas teses. A primeira diz que a condição ontológica-existencial da linguagem é o *falar* (discurso), ou seja, “existe linguagem porque existe discurso” (CASTRO, 2014, p. 87). Na segunda tese, Heidegger trás que o *falar* (Rede) é simultâneo aos existenciários “*afetação* (Befindlichkeit), ou melhor, o sentimento de participação numa dada experiência, e o *compreender* (Verstehen)” (CASTRO, 2014, p. 87).

Para entendermos bem a primeira tese, precisamos partir do entendimento sobre a noção de compreensão. “Na compreensão, a pre-sença projeta seu ser para possibilidades” (HEIDEGGER, 2005, p. 204). Compreensão é, então, o estar aberto às possibilidades já inerente à pre-sença. Compreender é saber de si como um poder-ser, se perceber enquanto um ser de possibilidades. Esse poder-ser da compreensão tem a possibilidade de interpretação, que em síntese pode-se dizer que é a elaboração do que se compreendeu, a descoberta dos significados, é a apropriação do compreendido. Nesse ato, a pre-sença dá sentido às coisas que lhe vêm ao encontro no mundo e, a partir disso, compreende algo como algo (HEIDEGGER, 2005). Dessa forma, conforme Jesus (2007), a linguagem é entendida em *Ser e Tempo* como possibilidade do ser de se compreender e se relacionar, que quando é descoberta pela pre-sença ela se manifesta através do discurso, do falar.

Todo discurso sobre alguma coisa comunica através daquilo sobre que discorre e sempre possui o caráter de pronunciamento. No discurso, a pre-sença se pronuncia. Entretanto, isso não ocorre porque a pre-sença se acharia, de início, encapsulada num “interior” que se opõe a um exterior, mas porque, como ser-no-mundo, ao compreender, ela já se acha “fora” (HEIDEGGER, 2005, p. 221).

De acordo com Castro (2014), é nessa direção que o falar deve ser entendido como coexistente à afetação (Befindlichkeit): se ser-no-mundo já é compreensão, e no ato de compreender a pre-sença elabora também os sentimentos surgidos na experiência de estar-no-mundo, então o falar ocorre simultaneamente a estes dois processos – compreensão e afetação. A compreensão de algo conduz à interpretação do compreendido. Esse caminho é espontâneo e leva à construção do sentido, “compreendendo-se sentido por algo que é estruturado pelo processo comum, simultâneo – cooriginário – de encontrar-se diante de algo (facticidade), compreender, explicitá-lo e dizê-lo, em pensamento, discurso, ação” (CASTRO, 2014, p. 88).

Portanto, o discurso – falar – é a manifestação da compreensibilidade, ou seja, é a articulação, em uma pronúncia, dos sentidos descobertos na experiência de estar-no-mundo. O discurso é “acontecimento no qual o Dasein articula em pronunciamentos os significados que são descobertos” (JESUS, 2007, p. 3). Cabe mencionar que a escuta e o silêncio também são constitutivos do discurso (HEIDEGGER, 2005). “Escutar é o estar aberto existencial da pre-sença enquanto ser-com os outros” e “quem silencia no discurso da convivência pode ‘dar a entender’ com maior propriedade” (HEIDEGGER, 2005, p. 222-223).

Até aqui já vimos que a comunicação é um fenômeno produzido na coexistência do falar (Rede), da afetação (Befindlichkeit) e do compreender (Verstehen), e que ocorre nas relações do ser-com no cotidiano (CASTRO, 2014).

Em *Ser e Tempo*, Heidegger (2005) escreve um parágrafo descrevendo o falatório, conceituando-o como sendo a forma de comunicação do ser nesse cotidiano, que “não tem o modo de ser em que apresenta conscientemente algo como algo” (HEIDEGGER, 2005, p. 229). Duarte (2005, p. 138), por sua vez, define o falatório como um “falar por mero falar” bem como “um escutar que não atenta verdadeiramente ao que se escutou”. Como nos diz Castro (2014), o falatório é o modo de falar e escutar que em que a pre-sença não se atenta ao sentido do ente do qual se fala, mas sim à palavra dita.

Trata-se aqui de compreender o sentido por meio do caráter ontológico do estar-no-mundo, evitando o primado ôntico no juízo das interpretações, que leva à ‘sugestão de que todo sentido é mediado por estruturas significantes. O sentido de um beijo é o afeto’ (GELVEN, 1989, p. 98 *apud* CASTRO, 2014, p. 91).

O falatório encontra suas raízes no fenômeno da impessoalidade, este que significa simplesmente o modo de nos relacionarmos com o mundo e com os outros, em nosso cotidiano, sem questionarmos sobre o sentido das coisas, ou seja, aceitando que tudo é como é porque é, sendo um modo, portanto, superficial (JESUS, 2007). “O impessoal sempre ‘foi’ quem... e, no entanto, pode-se dizer que não foi ‘ninguém’” (HEIDEGGER, 2005, p.180). Na impessoalidade a pre-sença não se reconhece na sua singularidade, é sempre um “nós”, não se diferencia dos outros. No modo impessoal a pre-sença não se apropria da sua existência, do seu discurso, do seu estar-no-mundo.

O falatório é uma experiência que se processa no Mitsein do Dasein – ou seja, do estar-junto desse indivíduo – que somos cada um de nós, humanos – em nossa faculdade de indagar o que somos e estamos a fazer. [...] Enquanto experiência do Mitsein, o falatório consiste num fenômeno comunicativo e interativo. O falatório é a atitude de compreender uma coisa sem apropriação prévia do assunto (CASTRO, 2013, p. 30).

Dessa maneira, o homem se perde, esquecendo o sentido da sua existência e vivendo na condição de inautenticidade (CASTRO, 2013, p.30).

A autenticidade é um modo de ser (HEIDEGGER, 1986 *apud* CABESTAN, 2010). Em outras palavras, é a possibilidade para que a pre-sença seja o que ela é (CABESTAN, 2010). De acordo com Ribeiro (2012), a “autenticidade do ser” ocorre através da tomada de consciência de si mesmo. Por consciência, Heidegger (2005, p. 307) entende “salto para dentro da pre-sença”. Esse “dar-se conta” de si mesmo, então, é o que leva a pre-sença a se apropriar da sua existência e, assim, viver na condição de autenticidade. Portanto, estar inautêntico é não apropriar-se.

Sem apropriação, o ser não entra em contato genuinamente com àquilo que se está comunicando. Ou seja, quando o ser-com se comunica no falatório, está fechado para apropriar-se do que se escuta, se compreende e se comunica (DUARTE, 2005). Para Castro (2013, p. 30), “nesse ato, a comunicação cessa de comunicar”.

Esta pode ser a raiz do que levou Rogers (2009, p. 382) a afirmar que “todo trabalho da psicoterapia se refere a uma falha na comunicação”, que as dificuldades emocionais surgem porque, primeiro, a pessoa rompeu a comunicação consigo e,

em segundo, por consequência disso, a comunicação com os outros ficou prejudicada (ROGERS, 2009).

Diante disso levantaremos agora algumas reflexões trazidas por este teórico acerca da comunicação nas relações interpessoais.

5 REFLEXÕES HUMANISTAS SOBRE A COMUNICAÇÃO NA INTERSUBJETIVIDADE

Carl Ransom Rogers (1902-1987) foi um influente psicólogo norteamericano, bastante conhecido em sua época e considerado por muitos como o mais importante psicólogo e psicoterapeuta da história americana. Esse fato provém da sua criação, desenvolvimento e aplicação de uma abordagem na psicologia, a qual ele denominou de Client Centered Therapy (Abordagem Centrada na Pessoa). E é partir dessa abordagem que o psicólogo se opõe às abordagens dominantes da época: behaviorismo e a psicanálise.

A Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) apresenta uma perspectiva mais “holística, ecológica, organísmica e sistêmica da pessoa [...] o que fez dele o maior responsável pelo desenvolvimento da Psicologia Humanista, também chamada Terceira Força em Psicologia” (FONSECA, 2009, p. 1).

Para caracterizar a Psicologia Humanista (AMATUZZI, 1989) traz algumas proposições. A primeira delas, já citada no presente artigo, afirma que o homem não é um ser que fala, mas ele é a própria palavra. A segunda expõe que essa linguagem não é um jogo de palavras como demonstra ser, mas apresenta uma afirmação mais precisa, na qual nos leva a outras considerações o que implicará em mudanças radicais nas nossas visões. E a terceira, a que mais caracteriza a psicologia humanista, é essa mudança radical.

O sentido do humanismo (no nosso caso enquanto aplicado à Psicologia) é essa mudança de perspectiva. Não se trata, com efeito, nem de uma mudança de objeto, nem de uma mudança de método, e nem mesmo, quem sabe, de uma mudança teórica. Trata-se na realidade de uma mudança na relação com o objeto. Essa mudança é capaz de assumir em determinados momentos o mesmo método, só que num contexto onde o sentido global é outro, o que faz com que a visão resultante (a teoria, nesse sentido) seja outra, mais abrangente, capaz de conter as visões anteriores só que como parciais, e reconhecidas como parciais [...]. Uma das coisas que subjaz a essas proposições é que a consideração do sentido é fundamental (AMATUZZI, 1989, p. 88).

Na perspectiva humanista, se queremos compreender o homem temos que lidar com questões de sentido. Considerar o ser humano em modos de causa e efeito, por mais que seja admissível, não sustenta o homem enquanto totalidade em movimento, ou seja, podemos até esclarecer algumas situações humanas ou comportamentos que ocorram a partir de motivos internos ou externos, analisar situações que antecederam e sucederam, dentre outras possibilidades, entretanto, em nenhuma delas em soma ou isoladamente darão conta do ser humano como um ser total e em movimento. Essas explicações não significam que estejam incompletas, porém, algo ainda ficará faltando. Mas por quê? Pelo simples fato que por mais justificativas ou explicações que tenhamos, ainda não seremos respondidos quanto ao principal desafio que está em nosso viver: “o que vamos fazer com nossa vida? Que sentido vamos dar a ela, e de tal forma que não nos isole de um sentido mais global?” (AMATUZZI, 1989, p. 89).

Perceber o homem como um resultado e no âmbito das explicações não chegará ao homem atual. Só podemos chegar a esse homem modificando e assumindo as questões de sentido que determinam sua atualidade. “O homem atual, presente, existente, é constituído pelas questões de sentido. Ora, a palavra é exatamente a questão de sentido. Por isso, o homem atual se encontra na palavra, e não o contrário.” (AMATUZZI, 1989, p. 90). Assim, somente quando o homem entende seus conteúdos de sentido é que ele pode se implantar sem sua atualidade. Todavia, se essa compreensão for reduzida aos modos explicativos não estaremos mais diante de um homem atual, mas frente a um homem-resultado.

Para Merleau-Ponty (AMATUZZI, 1989), quando isso ocorre o homem permanece na fala inautêntica, ou seja, em um discurso que ainda está no passado. É decifrando os sentidos na experiência, vivência e na criação de novos sentidos que o discurso se fará no presente. O homem atual é responsável por assumir as questões de sentido, o que o leva a uma mudança de perspectiva, ou seja, deixar de lado o homem-resultado para assumir o homem-atual. E é essa mudança que faz o sentido da psicologia humanista.

Quando o homem-resultado fala sobre as falas e não se atenta ao sentido humanista, podemos considerar que ele se encontra numa comunicação inautêntica. Para Rogers (2009), a função da psicoterapia é proporcionar ajuda para que o paciente consiga através de uma relação especial com seu terapeuta encontrar uma comunicação excelente consigo.

Segundo Rogers (2009), existem alguns obstáculos que são potenciais para dificultar ou não possibilitar a comunicação interpessoal. A primeira delas, e a maior de todas de acordo com o psicólogo, é a tendência natural de julgar, analisar, concordar ou não concordar com as declarações da outra pessoa. A segunda estaria relacionada aos nossos sentimentos, ou seja, quanto mais fortes eles forem, mais nos deixaremos levar no contexto da comunicação inautêntica.

E como proposta para resolver esse problema de barreiras, Rogers (2009, p. 171) expõe que “A comunicação real efetua-se, e a tendência para a apreciação é voltada, quando ouvimos com compreensão”. Ou seja, quando ouvimos o outro a partir do ponto de vista dele, deixando de lado nossos julgamentos, somos capazes de oferecer ao outro a real compreensão.

Se sou capaz de ouvir o que ele pode me dizer, se sou capaz de compreender como isso lhe parece, se sou capaz de ver o que isso significa para ele, se sou capaz de sentir a sua reação emocional perante tal coisa, nesse caso estou libertando nele poderosas forças de transformação. Sabemos pelas nossas investigações que uma compreensão empática desse tipo — compreensão com uma pessoa, não sobre uma pessoa é um modo de contato eficaz que pode provocar importantes alterações na personalidade (ROGERS, 2009, p. 172).

O psicólogo demonstra que tais reflexões parecem trazer soluções experimentais para as interrupções da comunicação. Entretanto questiona:

Será possível considerar a resposta dada nessa pequena escala, investigá-la em maior profundidade, elaborá-la, desenvolvê-la e aplicá-la aos fracassos trágicos da comunicação, e quase fatais, que ameaçam a própria existência do mundo contemporâneo? (ROGERS, 2009, p. 172).

É no sentido de verificar articulações entre as ideias existenciais encontradas em Heidegger (2005) e as reflexões de Carl Rogers acerca da comunicação nas relações intra e interpessoais que discorreremos no próximo capítulo sobre Comunicação Não-Violenta, uma abordagem da comunicação proposta pelo psicólogo americano Marshall B. Rosenberg.

7 COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV)

Acreditando na capacidade natural do ser humano sentir compaixão – olhar compreensivamente para necessidades humanas – e percebendo o papel da

comunicação como algo fundamental para que esta “compaixão natural floresça” ou não, Rosenberg (2006) investigou características de linguagens e identificou algumas formas específicas de se comunicar que bloqueiam a conexão humana, as quais ele chamou de “comunicação alienante da vida”. Marshall acreditava que esse modo de se comunicar, aprendido culturalmente, se estruturou com base nas ideias de natureza humana que enfatizam os aspectos de maldade e deficiências inatas, bem como na necessidade de controlar essa natureza, indesejada para uma civilização. “A comunicação alienante da vida tanto se origina de sociedades baseadas na hierarquia ou dominação quanto sustenta essas sociedades” (ROSENBERG, 2006, p. 47).

Elencamos a seguir os aspectos dessa maneira de se comunicar, conforme apresentados por Marshall B. Rosenberg (2006).

Julgamentos moralizadores é o primeiro apontado pelo autor. Esse aspecto é produzido quando, ao observarmos comportamentos ou situações, direcionamos a nossa atenção para julgar, analisar ou classificar, entre certo ou errado, bom ou mal etc.

Assim, se minha mulher deseja mais afeto do que estou lhe dando, ela é ‘carente e dependente’. Mas, se quero mais atenção 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’ (ROSENBERG, 2006, p. 38-39).

Para Rosenberg (2006), essas são formas trágicas de expressar as nossas necessidades e valores. Isto porque, nos expressando assim, podemos provocar nas pessoas sentimentos de resistência em relação ao que estamos buscando, ou ainda, se elas aceitam agir da forma como desejamos, é possível que façam, não porque concordam, mas por sentirem medo, culpa ou vergonha. Dessa maneira acabamos criando um bloqueio em nossas relações, que não permite que brote nas pessoas o desejo de se entregarem de coração.

Ainda com relação aos julgamentos, Rosenberg (2006) achou importante esclarecer que não se deve confundir julgamentos moralizadores com juízos de valor. Este último se trata daquilo que cada um valoriza na vida, já o primeiro é uma manifestação positiva ou negativa em relação às pessoas e/ou comportamentos quando estão em acordo ou desacordo com os nossos juízos de valor (ROSENBERG, 2006). Para exemplificar: se valorizo a união na família e vejo duas

irmãs que não se falam porque se desentenderam, então digo que elas são infantis. Rosenberg (2006) acreditava que se tivéssemos uma educação que nos orientasse para uma comunicação que facilite a expressão da compaixão saberíamos articular as nossas necessidades e valores, no lugar de julgar ou classificar os outros e seus atos. Assim, ao invés do exemplo citado anteriormente, eu poderia dizer: fico triste quando vejo que duas irmãs não se falam, porque para mim é importante a união da família.

Outra forma de comunicação alienante da vida são as *comparações*, porque elas levam a julgamentos que classificam as diferenças entre melhores ou piores, boas ou ruins etc. e bloqueiam a compaixão e a conexão da mesma forma como acontece nos julgamentos moralizadores (ROSENBERG, 2006).

Negar a responsabilidade pelos próprios pensamentos, sentimentos e atos também é uma forma de comunicação alienante da vida mencionada por Rosenberg (2006). Esta linguagem se expressa em termos como “tenho que fazer” ou “você me faz sentir assim”, por exemplo. Dessa maneira acabamos por não tornar consciente a responsabilidade pessoal de escolha e responsabilizamos os outros pelo que fazemos, pensamos e sentimos.

Além desses aspectos já mencionados, fazer *exigências* e associar comportamentos a *merecimentos* também são formas que, para Rosenberg, bloqueiam a compaixão. Quando exigimos algo de alguém, ameaçamos com culpa ou punição, apenas queremos ser obedecidos. Já, quando julgamos que algum ato merece punição ou recompensa, estamos classificando. Das duas maneiras não nos conectamos às necessidades e sentimentos do outro.

Em contrapartida a esta comunicação alienante da vida, em seus estudos e observações Rosenberg verificou outra forma de falar e ouvir, uma que “afasta a violência do coração”, possibilitando, mesmo em condições adversas, uma comunicação autêntica e compassiva, o que ele chamou de Comunicação Não-Violenta. Assim como Rosenberg (2006), aqui utilizaremos a abreviatura CNV em referência a esta abordagem da comunicação.

Como disse o poeta sufi Rumi em uma frase citada pelo criador da CNV, “para além das idéias de certo e errado, existe um campo. Eu me encontrarei com você lá” (ROSENBERG, 2006, p. 38). Este é um pequeno lembrete de que há um lugar onde, sem julgamentos, as pessoas podem encontrar-se verdadeiramente. E foi isso o que Marshal B. Rosenberg propôs ao sistematizar a CNV, ou seja, um

processo de abertura que nos oferece a oportunidade de perceber o mundo e as pessoas para além das dicotomias, proporcionando encontros honestos e empáticos que geram conexão humana autêntica (ROSENBERG, 2006). “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 da CNV se divide em duas partes: “expressar-se honestamente e receber com empatia”. Mas antes de apresentarmos sua sistematização, cabe mencionar que a CNV foi desenvolvida com a intenção de facilitar, nas relações intra e interpessoais, um movimento em busca de relações autênticas, baseando-se em tornar consciente aquilo que percebemos, sentimos e necessitamos. Não se trata de um processo de essência pronta que visa orientar sobre quais palavras usar, o quê ou como dizer, mas sim uma orientação prática que auxilia no processo de entrarmos em contato com os sentimentos e necessidades, nossos e dos outros, e assim possamos tornar a vida mais maravilhosa, por meio de relações autênticas e empáticas (ROSENBERG, 2006):

Embora eu, por conveniência, me refira a CNV como “processo” ou “linguagem”, é possível realizar todas as quatro partes do processo sem pronunciar uma só palavra. A essência da CNV está em nossa consciência daqueles quatro componentes, não nas palavras que efetivamente são trocadas.

Marshall sistematizou o processo da comunicação não-violenta de modo a facilitar a reformulação do que falamos e ouvimos, transformando o modo repetitivo e automático ao qual estamos acostumados em uma comunicação consciente. Marshall propõe que concentremos a consciência em quatro áreas: 1. observação; 2. sentimento; 3. necessidades; e 4. pedido. Estes são passos fundamentais para o processo da comunicação não-violenta, os quais precisamos tornar conscientes para que seja possível a conexão humana desejada.

Na etapa de observação, procura-se perceber as necessidades e sentimentos, nossos e dos outros com quem nos relacionamos, através de observações isentas de avaliações. E, na medida em que conseguimos observar as circunstâncias que nos afetam, sem fazer julgamentos, facilita-se a expressão honesta daquilo que estamos sentindo e desejando, bem como o acolhimento

respeitoso e empático das necessidades e sentimentos dos outros (ROSENBERG, 2006).

Para ilustrar a diferença entre uma observação pura e uma observação com avaliação, Rosenberg apresenta uma canção de sua amiga Ruth Bebemeyer, que aqui traremos um trecho:

Nunca vi uma criança burra; já vi criança que às vezes fazia coisas que eu não compreendia, ou as fazia de um jeito que eu não planejava; já vi criança que não conhecia as mesmas coisas que eu; mas não era burra. Antes de chama-la de burra, pense: era uma criança burra ou apenas sabia coisas diferentes das que você sabia? (ROSENBERG, 2006, p. 51-52).

Apesar de rótulos negativos deixarem mais claro os efeitos de uma avaliação, os rótulos positivos também limitam a possibilidade de observarmos a totalidade do ser de outra pessoa. Por exemplo, quando dizemos que alguém é um cozinheiro, não atentamos que é uma pessoa que está “fazendo coisas que chamamos de cozinhar” (ROSENBERG, 2006). Talvez, o que Marshall queira dizer com isto é que quando rotulamos as pessoas corremos o risco de “coisificá-las”, ou seja, perdemos a pessoa, o humano, de vista, e enxergamos uma avaliação que define o que a pessoa é.

O segundo passo é a identificação e expressão de sentimentos. A primeira vista pode parecer simples, porém, algumas dificuldades surgem. Uma pelo fato de termos um extenso vocabulário para rotular as pessoas, entretanto, as palavras para descreverem nossos sentimentos, não raras vezes, faltam. Outra dificuldade é que quando expressamos sentimentos muitas vezes mostramos nossa vulnerabilidade, o que pode ser desconfortável para algumas pessoas dependendo da situação e do ambiente, como em locais de trabalho por exemplo. Mas “expressar nossa vulnerabilidade pode ajudar a resolver conflitos” (ROSENBERG, 2006, p. 67).

Ao trazer o passo de identificação de sentimentos, Rosenberg orienta que deve-se diferenciar sentimentos de pensamentos. É necessário distinguir entre o que sentimos e o que “pensamos que somos”, e ainda, entre o que sentimos e “como achamos que os outros reagem ou se comportam”.

Para ajudar a fazer essa diferenciação Rosenberg (2006) monta alguns exemplos. Se alguém diz “sinto que sou mau violinista” está dizendo o que pensa que é, avaliando a sua habilidade como violinista. Para expressar um sentimento verdadeiro pode-se dizer “estou me sentindo desapontado comigo mesmo como violinista”. Outro exemplo, quando uma pessoa diz “sinto-me insignificante para as

peessoas com quem eu trabalho” não está falando do que verdadeiramente sente, mas sim de como acredita que as pessoas a avaliam. Ao invés disso ela poderia dizer “sinto-me triste quando as pessoas não pedem a minha opinião no trabalho”.

Marshall sugere no seu livro um vocabulário de palavras que podem expressar sentimentos quando temos necessidades atendidas e não atendidas. Mas aqui, cabe mencionar apenas que, de modo geral, é importante que se busque diferenciar as palavras que descrevem avaliações, interpretações e pensamentos daquelas que expressam verdadeiros sentimentos.

No terceiro passo Rosenberg (2006, p. 79) apresenta as necessidades como raiz dos sentimentos, coloca a ideia de que “nossos sentimentos e necessidades resultam de como escolhemos receber o que os outros dizem e fazem, bem como de nossas necessidades e expectativas específicas naquele momento”. Pensar em termos de necessidades é conseguir articular o que sentimos ao que estamos precisando. Assim como fez em relação aos sentimentos, Marshall listou em seu livro algumas das necessidades humanas básicas.

Para ajudar nessa identificação da necessidade por trás dos sentimentos recorreremos um exemplo. Se alguém diz: “Você não acredita em mim, e eu não aguento mais você me fazendo tantas perguntas!”. Pode-se dizer que talvez essa pessoa esteja se sentindo triste porque necessita de confiança.

Então se tentarmos traduzir essa frase dentro dos passos da CNV apresentados até aqui, poderíamos ter a seguinte frase: “Eu me sinto triste quando você me faz tantas perguntas e me diz que não acredita no que eu digo, porque pra mim é muito importante que exista confiança entre nós”. Para concluir, a pessoa poderia fazer um pedido, que é o quarto e último passo da CNV. No contexto do exemplo, um pedido poderia ser formulado da seguinte forma: “Me diga o que eu posso fazer pra que você acredite?”.

Nesse último passo a orientação é para que os pedidos sejam formulados de forma clara, ou seja, que apresente ações específicas e concretas. Marshall cita um exemplo de uma mulher que estava sentindo saudade do marido, pois ele estava chegando em casa muito tarde todos os dias. Certo dia ela o diz: “Você está trabalhando demais!”. Na semana seguinte ele avisa, todo animado, que iria sair mais cedo do trabalho para começar a jogar futebol. A mulher ficou irritada e ele não entendeu: “Ora, você não achava que eu estava trabalhando demais?” (ROSENBERG, 2006). Esse mal entendido poderia ter sido evitado se ela tivesse

realizado um pedido que expressasse exatamente o comportamento esperado: “chegue mais cedo em casa para assistirmos um filme juntos”, poderia ser um pedido mais exato. É um exemplo simples, mas que esclarece a importância de elaborar pedidos específicos.

Fazemos um pedido genuíno seguindo os princípios da CNV quando, mesmo que o outro não aceite a solicitação feita, reagimos de modo compreensivo, pois não é objetivo da CNV que as pessoas mudem de acordo com as nossas necessidades. Esse é um ponto importante de refletirmos. Marshall Rosenberg (2006) desenvolveu o processo da comunicação não-violenta com o objetivo de ajudar as pessoas a se expressarem honestamente e empaticamente de modo a facilitar conexões humanas nas relações. Sendo assim, é importante que fique claro esse objetivo para que possamos fazer verdadeiros pedidos ao invés de exigências (ROSENBERG, 2006).

O processo foi desenvolvido para aqueles de nós que gostariam que os outros mudassem e respondessem, mas somente se eles escolherem fazer isso de livre vontade e compaixão. [...] Quando os outros confiam que nosso compromisso maior é com a qualidade do relacionamento, e que esperamos que esse processo satisfaça às necessidades de todos, então elas podem confiar que nossas solicitações são verdadeiramente pedidos, e não exigências camufladas (ROSENBERG, 2006, p. 122).

Primeiro Rosenberg (2006) orienta sobre como podemos realizar o processo da CNV para nos expressarmos com honestidade. Em seguida ele orienta sobre como podemos, seguindo o mesmo processo, receber com empatia. Guia-se no mesmo sentido, porém com a atenção voltada para o que os outros estão observando, sentindo, precisando e pedindo. Nesse momento Rosenberg (2006) discute sobre a forma como podemos oferecer empatia. Empatia que ele descreve como sendo “a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo” (ROSENBERG, 2006, p. 133). Ele faz questão de nos orientar sobre como podemos expressar a nossa empatia porque percebeu que na maioria das vezes confundimos alguns comportamentos como sendo expressão de empatia, mas que na verdade são obstáculos que impedem a conexão empática com os outros. “Muitas vezes é frustrante alguém precisar de empatia e nós presumirmos que essa pessoa precisa de encorajamento ou de conselhos ‘para consertar a situação’” (ROSENBERG, 2006, p. 135).

Oferecer empatia é ser capaz de estar presente. Quando fazemos isso, damos aos outros um lugar para que se expressem totalmente e sintam que foram compreendidos. Conseguirmos oferecer empatia quando nos livramos de preconceitos e julgamentos, quando esvaziamos a nossa mente e ouvimos com todo o nosso ser (ROSENBERG, 2006). Marshall faz menção ao filósofo chinês Chuang-Tzu sobre o que ele disse acerca da verdadeira empatia, que necessita de uma escuta “diferenciada”:

Ouvir somente com os ouvidos é uma coisa. Ouvir com o intelecto é outra. Mas ouvir com a alma não se limita a um único sentido – o ouvido ou a mente, por exemplo. Portanto, ele exige o esvaziamento de todos os sentidos. E, quando os sentidos estão vazios, então todo o ser escuta. Então ocorre uma compreensão direta do que está ali mesmo diante de você que não pode nunca ser ouvida com os ouvidos ou compreendida com a mente (ROSENBERG, 2006, p. 133-134).

Todas essas ideias apresentadas por Marshall B. Rosenberg (2006) acerca da CNV e do que esse processo facilita leva-nos a compreensão de que se escolhermos viver e articular o nosso discurso baseando-se nos princípios da CNV, estaremos caminhando em direção a relações autênticas e empáticas. É um processo que parece nos orientar para um modo de nos relacionar que nos conecta a nós mesmos e aos outros, funcionando como abertura para a expressão autêntica do Ser e, ainda, para que este Ser que somos esteja presente na relação com os outros, vivendo e sentindo conexões humanas reais.

8 CONCLUSÃO

Estar lançado no mundo é condição existencial do ser que nós somos, a presença – ser de possibilidades. E ser-no-mundo também é ser-com-outros. Lançados no mundo, não apenas nos relacionamos com outros, como também construímos e somos construídos nessa relação, afetamos e somos afetados. O ser de que nós somos possui a possibilidade de compreender a si mesmo e as afetações em suas relações. Ao compreender, o ser se apropria do compreendido e tem a possibilidades de articular os sentidos compreendidos, transformando a compreensão em discurso. Nesse ato, compartilha o seu ser com os outros, se comunica. É condição existencial se comunicar, pois “o mundo é sempre o mundo compartilhado com os outros” (HEIDEGGER, 2005, p. 170).

No cotidiano, sendo-com-outros e, portanto, quando nos comunicamos, nos relacionamos com as outras pre-senças no modo da indiferença, somos co-presentes no modo da ausência, vivemos na impessoalidade, compreendemos apenas superficialmente os sentidos e assim não nos apropriamos verdadeiramente da nossa existência nem dos sentidos compartilhados. Dessa maneira, nos comunicamos no falatório, um falar e ouvir banalizados, que se atentam apenas à palavra pronunciada, não aos sentidos do que se fala e se escuta. Nesse modo de se comunicar, nada comunicamos e assim vivemos na inautenticidade.

As ideias de Heidegger (2005) sobre a comunicação, apesar de terem um cunho filosófico mais profundo, encontram-se com algumas ideias que Marshall Rosenberg (2006) descreveu quando desenvolveu a comunicação não-violenta. A impessoalidade que está na raiz do falatório, o falar banal denominado por Heidegger (2005), pode ser observada no que Rosenberg chamou de comunicação alienante da vida. Negar a responsabilidade pelas nossas escolhas, sentimentos e pensamentos é a forma de comunicação alienante que mais se aproxima da ideia de impessoalidade que encontramos em Heidegger (2005). O não apropriar-se é o que define essa impessoalidade. Da mesma forma, quando fazemos o uso de julgamentos moralizadores para falar de alguma coisa, ou seja, quando direcionamos nossa atenção para julgar ou classificar aquilo do que estamos falando, não nos apropriamos verdadeiramente do seu sentido e entramos em contato apenas superficialmente.

Já, o que Rosenberg (2006) chama de expressão honesta, relaciona-se com a ideia de autenticidade trazida por Heidegger (2005), que, em síntese, refere-se ao modo de “ser quem se é de verdade”. E é para possibilitar esse mostrar-se que Rosenberg (2006) orienta um processo para que a pessoa se torne consciente dos seus sentimentos e necessidades e, então, se expresse honestamente.

Essa ideia de autoconsciência e responsabilização pelos seus atos, pensamentos e sentimentos, proposta por Marshall Rosenberg (2006) na CNV, estabelece uma relação com a visão da psicologia humanista que compreende o homem como um agente ativo nas suas experiências. Também conversa com as ideias humanistas a ideia de Rosenberg (2006) que propõe uma comunicação que se opõe à construção de relações pautadas em controle e dominação, uma forma de falar e ouvir que foge das classificações e dicotomias, que se atenta às necessidades humanas em primeiro lugar.

Sabendo que para a psicologia humanista o homem se realiza na relação com os outros, é importante pensar em uma comunicação que seja, além de autêntica, empática, assim como fez Rosenberg (2006) no processo de sistematização da CNV. Propôs com isso, promover conexões que fortalecem as relações.

Carl Rogers (2006) também declara, com base nas suas experiências como psicoterapeuta, que uma comunicação autêntica e compreensiva é fundamental para que as pessoas consigam vivenciar experiências intersubjetivas mais prazerosas. Em *Tornar-se pessoa* (1961) Rogers faz reflexões sobre o que seria necessário para que esta comunicação possa acontecer. Já Rosenberg (2006) apresenta claramente em uma orientação prática, aquilo que Carl Rogers sugeriu em ideias. Isto que é aquilo o que já conhecemos por Comunicação Não-Violenta.

Dessa maneira, concluímos que a comunicação não-violenta articula-se teoricamente em muitos aspectos com a psicologia humanista existencial. Sendo possível, portanto, que tais articulações se desdobrem em possibilidades de realização de trabalhos práticos. Acredita-se que juntas, a CNV e a psicologia humanista podem promover conexões humanas autênticas e empáticas, bem como prevenir conflitos e desgastes emocionais, tanto em contextos dialógicos como em contextos grupais.

Considera-se que o passo seguinte a este trabalho seja o de transformar em articulações práticas as articulações teóricas aqui verificadas.

REFERÊNCIAS

AMATUZZI, Mauro Martins. O significado da psicologia humanista, posicionamentos filosóficos implícitos. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 4, p. 88-95, jan. 1989. ISSN 0100-8692. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abp/article/view/21723/20476>>. Acesso em: 29 Mar. 2017.

AMATUZZI, Mauro Martins. Psicologia fenomenológica: uma aproximação teórica humanista. **Estud. psicol.**, Campinas, v. 26, n. 1, p. 93-100, 2009.

BEZERRA, Márcia Elena Soares; BEZERRA, Edson do nascimento. Aspectos humanistas, existenciais e fenomenológicos presentes na abordagem centrada na pessoa. **Rev. NUFEN**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 21-36, dez. 2012.

CABESTAN, Philippe. Ser si-mesmo: abordagem fenomenológica da autenticidade e da inautenticidade. **Winnicott e-prints**, São Paulo , v. 5, n. 1, p. 1-16, 2010.

Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-432X2010000100004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 24 out. 2017.

CAMPOS, Ronny Francy. Ética contemporânea: os anos 60 e o projeto de psicologia humanista. **Epistemo-somática**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p.242-260, set. 2006.

CASTRO, Fábio Fonseca de. Fenomenologia da Comunicação em sua quotidianidade. **Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, v. 36, n. 2, 2013.

CASTRO, Fábio Fonseca de. Linguagem e comunicação em Heidegger. **Galáxia: Revista do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Semiótica**, n. 27, p. 85-94, jun.2014.

DE OLIVEIRA, Lauro Ericksen C. O SER-COM COMO COMPARTILHAMENTO DA VERDADE DO SER-AÍ. **Saberes: Revista interdisciplinar de Filosofia e Educação**, v. 3, n. esp, 2011.

DUARTE, André. Heidegger e a linguagem: do acolhimento do ser ao acolhimento do outro. **Natureza humana**, v. 7, n. 1, p. 129-158, 2005.

FERREIRA, Acylene Maria Cabral. Amor e liberdade em Heidegger. **Kriterion**, Belo Horizonte , v. 52, n. 123, p. 139-158, June 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-512X2011000100008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 22 out. 2017.

FONSECA, M. J. **Carl Rogers**: uma concepção holística do homem: da terapia centrada no cliente à pedagogia centrada no aluno. 2009. Disponível em <http://www.ipv.pt/millennium/Millennium36/4.pdf>. Acesso em 01 de outubro de 2017.

HEIDEGGER, Martin. **Ser e Tempo**, parte I. 15. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

HOLANDA, Adriano. F. Diálogo e psicoterapia: correlações entre Carl Rogers e Martin Buber. São Paulo: Lemos Editorial, 1998.

JESUS, Marcos Paulo Alves de. Considerações sobre o habitar cotidiano no pensamento de Martin Heidegger. “**Existência e Arte**”: Revista Eletrônica do Grupo PET, Ciências Humanas, Estética e Artes, Universidade Federal de São Del-Rei, Rio de Janeiro, ano 3, n. 3, dez. 2007.

PELIZZOLI, M.L. (Org.) **Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)**: reflexões sobre fundamentos e método. Recife: UFPE, 2012. (Diálogo, mediação e cultura de paz).

RIBEIRO, Rafael Monho Pinto. Conceitos de “Autenticidade” e “Inautenticidade” na Obra “Ser e Tempo” De Martin Heidegger. **Revista PubliCa**, v. 7, n. 1, 2012.

ROGERS, C. R. **Tornar-se pessoa**. 6. ed. São Paulo: WFM Martins Fontes, 2009.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Agora, 2006.

ROTHER, Edna Terezinha. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta paulista de enfermagem**, v. 20, n. 2, p. 5-6, 2007.

SAMARIDI, Isadora. O ser-no-mundo e suas possibilidades existenciais num contexto atual. **Caderno de textos**, IV Congresso de Fenomenologia da região Centro-Oeste, p. 290-293, 2011.

TEIXEIRA, José A. Carvalho. Introdução à psicoterapia existencial. **Análise Psicológica**, v. 24, n. 3, p. 289-309, 2006.

AGRADECIMENTOS

Gratidão aos familiares e amigos que nos apoiaram e nos deram o suporte necessário para superarmos cada dificuldade encontrada no percurso; aos professores que compartilharam conosco suas experiências, dividiram os seus conhecimentos, orientaram-nos sobre a ética que fundamenta o fazer do psicólogo e contribuíram para o nosso crescimento profissional e pessoal. Gratidão também aos autores, Heidegger, que em sua co-presença abriu para nós a possibilidade de compreender a existência por um olhar ontológico; Carl Rogers, que, alertando para a importância da compreensão empática, contribuiu para uma psicologia mais

humana; e, finalmente, Marshall B. Rosenberg, que, com a sua sensibilidade para enxergar as pessoas para além das dicotomias culturalmente impostas, nos abriu a possibilidade de escutar verdadeiramente a nós mesmos e aos outros e nos inspira a ouvir as pessoas de forma diferenciada: para além da técnica. Agradecemos especialmente à nossa querida orientadora Mariana Cela, por acreditar e incentivar este trabalho e, principalmente, por ser a pessoa que, desde os primeiros encontros, nas aulas de Psicologia Humanista Existencial, nos ajudou a compreender os seres de possibilidades que nós somos, e nos inspirou para a escolha de um modo de cuidar que valoriza e acolhe a singularidade de cada ser, que busca promover a consciência dos sentidos e a autenticidade do ser e entende que qualquer lugar é lugar de cuidado.