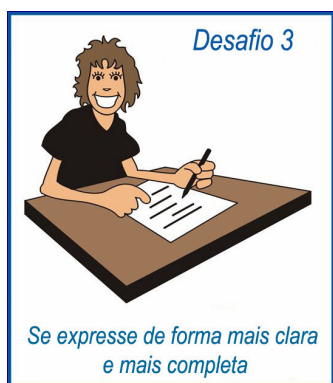


Desafio três

SE EXPRESSANDO COM MAIS CLAREZA E DE FORMA MAIS COMPLETA

RESUMO (repetido da Introdução) **Desafio 3.** Fale mais devagar e dê para a outra pessoa mais informação a respeito do que você está sentindo ou pensando usando frases diferentes que comecem com “eu”. Você deverá receber mais empatia, se você explicar melhor o que você está vendo, escutando, sentindo, interpretando, querendo e imaginando. Nas páginas seguintes vamos explorar cada um destes aspectos e como expressá-los de forma mais clara.



Quando uma pessoa escuta outra com sinceridade, um processo bastante criativo ocorre, no qual a pessoa que escuta, reconstrói mentalmente o que a pessoa que fala está sentindo e pensando. Quanto mais “frases-eu” você usar, que sejam fáceis de entender e que expressem os diferentes aspectos do que se passa com você, mais fácil será para quem escuta entender o que você está falando e sentindo corretamente. Isso é vantajoso tanto para resolver um problema com alguém ou para elogiar. Se expressar dessa maneira leva mais tempo do que conversando de maneira habitual, mas levando em consideração o tempo que levamos para desfazer mal entendidos e a frustração de não sermos entendidos, essa nova maneira de nos expressarmos pode na verdade, ser mais rápida no final.

Preenchendo a informação que está faltando. Se você observar pessoas conversando atentamente, você vai notar que a comunicação humana deixa muitas coisas sem dizer, cabendo ao ouvinte preencher os espaços vazios. Por exemplo, uma recepcionista, pode dizer no telefone para o psicólogo: “**O das 2 horas chegou**”. A sentença em si, não faz sentido algum. O que ela quer dizer é: “**O paciente com a consulta marcada para as 2 horas chegou na recepção.**” O psicólogo sabe disso. É incrível o número de vezes que essa maneira abreviada e subentendida de falar funciona sem problemas. No entanto, em situações incomuns, ambíguas, conflituosas ou fortemente emocionais, essa forma estenografada de falar pode não dar certo, devido, no mínimo, à três motivos. Primeiro, o ouvinte pode preencher os espaços vazios com informação totalmente diferentes do que estamos pensando. Segundo, o ouvinte pode não entender o que estamos falando (captando apenas detalhes e ignorando a idéia principal). E, finalmente, sem querer enganar ninguém conscientemente, nós podemos deixar de expressar partes importantes do que se passa conosco, por nos deixarem sem graça ou causarem reações hostis. *Quanto mais sérias forem as conseqüências, se o que falamos não é entendido corretamente, tanto mais se torna necessário que entendamos o que se passa conosco e que passemos isso de forma clara para o ouvinte sem que ele se sinta atacado.*

Segundo vários pesquisadores, existem cinco dimensões que podem ser usadas pelo ouvinte para ajudá-lo/a a recriar em suas mentes o que se passa com você. Quanto mais elementos você oferecer, maior a probabilidade de que ele/a recriará a sua situação corretamente. Nesta apostila, eu chamarei essas dimensões ou elementos da nossa situação, de “as cinco mensagens”.

Exemplos em forma de Tabela. O exemplo na tabela abaixo mostra como podemos dizer o que sentimos em 5 partes. A forma mais comum e estenografada da frase abaixo seria: “Pare de correr desse jeito!” Na forma abreviada, as 5 mensagens dadas abaixo, ficam sem serem ditas. (Peço que leia de cima para baixo, seguindo as colunas)

As cinco mensagens	expressam:	Exemplo (num hospital, enfermeira para um jovem paciente):
<i>vendo, ouvindo...</i>	1. O que você está vendo, ouvindo ou percebendo? (use somente fatos)	“Joãozinho, quando eu vejo você correndo na sua cadeira de rodas pelo corredor...”
<i>E sentindo...</i>	2. Que emoções você está sentindo?	...eu fico muito chateada...
<i>Porque eu...</i>	3. Suas emoções se baseiam em que raciocínios, necessidades, vontades, lembranças, esperanças <u>suas</u> ?	...porque eu acho que você vai acabar machucando outros e a si mesmo...
<i>Por isso, eu quero que você... agora.</i>	4. Que ação, informação ou promessa você quer agora?	...Por isso, quero que você me prometa que você vai parar de correr agora...
<i>assim...</i>	5. Quais resultados <u>positivos</u> no futuro serão o resultado da ação, informação ou promessa acima? (sem ameaças)	...assim, você pode voltar para casa inteiro e eu posso parar de me preocupar.”

Nota: Meu profundo agradecimento vai para o trabalho de Marshall Rosenberg¹² por me ajudar a entender as mensagens 1 até 4, o trabalho de Sharon e Gordon Bower¹³ por me ajudar a entender a mensagem 5, e o trabalho de John Grinder e Richard Bandler por me ajudar a entender como as pessoas “apagam” vários aspectos de sua experiência nas suas comunicações.¹⁴ Para variações interessantes no tema de mensagens completas, veja os livros deles, anotados no rodapé.

Na tabela das páginas seguintes você encontrará oito exemplos de sentenças que darão ao ouvinte a informação completa do que você está sentindo e pensando. Repare como as emoções mudam de acordo com as necessidades e raciocínios usados. ((Peço que leia da esquerda para a direita, seguindo as linhas)

1. Quando eu vi / ouvi...	2. eu senti...	3. porque eu (preciso, quero, entendo, acho, imagino, etc.)	4. e eu quero agora / queira...	5. para que...
Quando eu vi o urso na floresta com seus três filhotes...	...eu fiquei tão contente...	...porque eu precisava de uma fotografia de ursos para minha aula...	...e eu queria que o urso ficasse bem quieto...	Para que eu pudesse focar a câmera.
Quando eu vi o urso na floresta com seus três filhotes...	...eu quase morri de medo...	...porque eu me lembrei que ursos com cria são muito agressivos...	...e eu queria sair dali logo...	Para que o urso não sentisse meu cheiro.

¹² Marshall B. Rosenberg, *Nonviolent Communication: A Language of Compassion (Comunicação sem violência: A linguagem da Compaixão)*. Del Mar, CA: PuddleDancer Press. 1999.

¹³ Sharon Anthony Bower e Gordon H. Bower, *Asserting Yourself: A Practical Guide for Positive Change (Seja Assertivo: um Guia Prático para uma Mudança Positiva)* Reading, MA: Addison-Wesley. 1976.

¹⁴ Richard Bandler e John Grinder, *The Structure of Magic (A Estrutura da Magia)*, Vol. 1. Palo Alto: Science e Behavior Books. 1975.

MAIS EXEMPLOS DAS CINCO MENSAGENS EM AÇÃO:

1. Quando eu vi / ouvi...	2. eu senti...	3. porque eu (preciso, quero, entendo, acho, imagino, etc.)	4. e eu quero agora / queira...	5. para que...
Quando eu vi a louça na pia...	...eu fiquei feliz...	...pois sabia que você havia voltado da sua viagem para o México.	Você pode me contar tudo sobre as ruínas astecas que você viu?	Assim, eu posso dar mais vida às cenas da estória que estou escrevendo.
Quando eu vi a louça na pia...	...eu fiquei irritado/a...	...porque eu quero começar a fazer a janta...	Você pode me ajudar a lavar a louça agora?	Assim, a janta estará pronta quando os convidados chegarem.
Quando eu vi o disco voador no seu telhado...	...eu senti a maior excitação da minha vida...	...porque eu imaginei que as pessoas do disco lhe dariam a formula da anti-gravidade...	...e eu queria que você promettesse me contar...	...para que nós dois pudéssemos ficar ricos e famosos.
Quando eu vi o disco voador no seu telhado...	...eu quase morri de medo...	... porque eu imaginei que as pessoas do disco iriam te seqüestrar...	...e eu queria que você fugisse...	...para que eles não te abduzissem e o transformassem em um morto-vivo.
Quando eu vi os formulários para a bolsa no correio do escritório...	...eu adorei...	...porque eu acho que o nosso programa pode receber uma bolsa grande.	Você pode me ajudar com o orçamento?	Assim, poderemos mandar os formulários em tempo.
Quando eu vi os formulários para a bolsa no correio do escritório...	...eu fiquei preocupado...	...porque não posso atender os clientes e preencher o formulário ao mesmo tempo...	Você pode me ajudar com o orçamento?	Assim, eu posso continuar com o meu trabalho.

Exercício para o Desafio 3: Explorando as Cinco mensagens. Conte a estória de alguns de seus conflitos, frustrações e satisfações, usando o modelo das 5 mensagens. Escreva uma sentença por dia usando as 5 mensagens, em um diário ou agenda. Aqui vão algumas sugestões de como expressar as 5 mensagens mais claramente:

As 5 mensagens:	Sugestões para uma expressão mais clara:
<p style="text-align: center;">1 O que você está vendo, ouvindo ou percebendo? (use somente fatos)</p>	<p>A. Comece explicando o que você realmente vê ou escuta, antes de expressar alguma emoção ou raciocínio à respeito.</p> <p>B. Descreva ações específicas que você pode observar, evite generalizações tipo: “você sempre...” ou “você nunca...”</p> <p>C. Seja específico com relação à lugares, horas, cores, texturas, posições e frequência.</p> <p>D. Descreva os fatos que você observa ao invés de julgá-los. Evite palavras tais como: “ruim”, “falso”, “neurótico”, etc..</p> <p>E. Evite descrever um fato ou situação, onde adjetivos “disfarçam” emoções, como por exemplo, “nojento” ou “terrível”. Sentimentos devem ser expressos de forma explícita. Veja mensagem 2.</p> <p>Por exemplo: “hoje à tarde, quando voltei do trabalho, eu vi a mancha grande de café no tapete, perto da mesinha preta. É a terceira vez esta semana que algo é derramado no tapete...” É mais fácil de escutar e entender, do que ...</p> <p>“quando você arruinou meu dia, como sempre, com seu comportamento deplorável e totalmente nojento...”</p>
<p style="text-align: center;">2 Que emoções você está sentindo?</p>	<p>A. Use palavras que descrevem exatamente o que você está sentindo, como: “Eu (me) sinto ... uma grande alegria, muita raiva, prazer, triste, medo, frenético/a, magoado, envergonhado, sem graça, calmo, entusiasmado, deprimido, feliz, etc.</p> <p>B. Evite palavras que implicam a outra pessoa no seu estado emocional: Eu me sinto rejeitado, manipulado, maltratado, ignorado, abandonado, dominado, usado, traído, etc. Repare como essas palavras indiretamente tornam o ouvinte responsável pela maneira como você se sente. Para que o ouvinte entenda o que você está sentindo, use palavras específicas (como em A. acima) com uma explicação do porque você se sente assim e como isso pode ser mudado pela satisfação da sua necessidade (Mensagem 3).</p> <p>Por exemplo: “Eu me sinto totalmente ignorado por você”</p> <p>Poderia ser expresso... “Eu estou muito triste / com muita raiva <u>porque</u> eu quero que você me escute / me dê mais do seu tempo, etc.”</p>

Exercício para Desafio 3 (continuação):

As 5 mensagens:	Sugestões para uma expressão mais clara:
<p style="text-align: center;">3 Suas emoções se baseiam em que raciocínios, necessidades, vontades, lembranças, esperanças <u>suas</u>?</p>	<p>A. Explique as interpretações, vontades, necessidades, esperanças, raciocínios e associações nas quais seus sentimentos se baseiam: ... porque eu imagino que... ... porque eu vejo isso como... ...porque eu me lembro como... ...porque para mim isso significa que... ao invés de... porque VOCÊ... (fez, disse, não fez, etc.)</p> <p>B. Por trás dos nossos raciocínios existem desejos, necessidades e esperanças que não foram satisfeitos. Explore e expresse essas necessidades nas quais seus sentimentos se baseiam: ...porque eu queria... ...porque eu preferiria... ...porque eu tinha esperança que... ...porque eu precisava... ao invés de... ...porque VOCÊ...(fez, disse, não fez, etc.)</p>
<p style="text-align: center;">4 Que ação, informação ou promessa você quer agora?</p>	<p>A. Peça por uma ação, informação agora ou a promessa de uma ação futura. As pessoas não podem dar emoções quando requeridas, por isso é anti-produtivo requerer emoções. (“Eu quero que você se alegre”, “Você não fica bravo à respeito disso?” Etc.)</p> <p>B. Se sua necessidade é de caráter geral, peça uma etapa específica nesse sentido. Transforme pedidos gerais e abertos, tipo: “consideração, respeito, ajuda, compreensão, apoio” etc., em verbos de ação específicos, como: por favor, escute, sente-se, carregue, me diga, me abrace,” etc.</p> <p>C. Seja específico ao expressar o que você quer, use frases positivas: “Por favor, chegue às oito...” ao invés de... “Não chegue tarde...”</p> <p>D. Inclua quando, onde e como. Estes detalhes podem evitar grandes desentendimentos.</p>
<p style="text-align: center;">5 Quais resultados <u>positivos</u> no futuro serão o resultado da ação, informação ou promessa acima? (sem ameaças)</p>	<p>Ao descrevermos as coisas positivas que resultarão da satisfação do nosso pedido, nós motivamos o ouvinte, fazendo-o/a se sentir capaz de fazer algo que vale a pena. Isso prepara o terreno para expressões de gratidão posteriores, para um relacionamento mais gratificante para ambos e para a prática da competência (uma experiência mais prazerosa), ao invés de sentimentos de culpa, dever, obediência ou mágoa (uma experiência bem menos prazerosa).</p>

Exercício para o Desafio 3 (continuação): Conte a estória de alguns de seus conflitos, frustrações e satisfações, usando o modelo das 5 mensagens.

<i>Elementos da sua experiência:</i>	<i>...expresso na forma de 5 mensagens “eu”:</i>
1. O que você está vendo, ouvindo ou percebendo? (fatos, sem avaliações)	(Eu vi, escutei, etc., ...)
2. Que emoções você está sentindo?	(Eu senti...)
3. Que interpretações ou desejos apóiam os sentimentos?	(porque eu...)
4. Que ação, informação ou promessa você quer agora.	(e agora eu queria...)
5. Que resultados positivos virão se a ação, promessa ou informação for dada / feita?	(assim...)

<i>Elementos da sua experiência:</i>	<i>...expresso na forma de 5 mensagens “eu”:</i>
1. O que você está vendo, ouvindo ou percebendo? (fatos, sem avaliações)	(Eu vi, escutei, etc., ...)
2. Que emoções você está sentindo?	(Eu senti...)
3. Que interpretações ou desejos apóiam os sentimentos?	(porque eu...)
4. Que ação, informação ou promessa você quer agora.	(e agora eu queria...)
5. Que resultados positivos virão se a ação, promessa ou informação for dada / feita?	(assim...)

Exercício para o Desafio 3 (continuação): Conte a estória de alguns de seus conflitos, frustrações e satisfações, usando o modelo das 5 mensagens.

<i>Elementos da sua experiência:</i>	<i>...expresso na forma de 5 mensagens “eu”:</i>
1. O que você está vendo, ouvindo ou percebendo? (fatos, sem avaliações)	(Eu vi, escutei, etc., ...)
2. Que emoções você está sentindo?	(Eu senti...)
3. Que interpretações ou desejos apóiam os sentimentos?	(porque eu...)
4. Que ação, informação ou promessa você quer agora.	(e agora eu queria...)
5. Que resultados positivos virão se a ação, promessa ou informação for dada / feita?	(assim...)

<i>Elementos da sua experiência:</i>	<i>...expresso na forma de 5 mensagens “eu”:</i>
1. O que você está vendo, ouvindo ou percebendo? (fatos, sem avaliações)	(Eu vi, escutei, etc., ...)
2. Que emoções você está sentindo?	(Eu senti...)
3. Que interpretações ou desejos apóiam os sentimentos?	(porque eu...)
4. Que ação, informação ou promessa você quer agora.	(e agora eu queria...)
5. Que resultados positivos virão se a ação, promessa ou informação for dada / feita?	(assim...)

Leitura 3-1: DIZENDO O QUE ESTÁ NOS NOSSOS CORAÇÕES

Diálogos honestos vistos como (psico)análise e análise visto como um diálogo que permite a honestidade

por Dennis Rivers, MA

Eu escrevi essa dissertação para meus estudantes quando eu estava dando aulas de “análise entre colegas”. Eu estava tentando descrever em linguagem cotidiana, algumas das coisas boas que acontecem em análise que TAMBÉM acontecem em amizades, boa educação de crianças, tutoramento ou serviço religioso.

Segundo psico-terapeutas como Carl Rogers¹⁵ (nos anos 60), Margaret e Jordan Paul¹⁶ (anos 80) e Brad Blanton¹⁷ (anos 90), há uma razão principal porque as pessoas sofrem nos seus relacionamentos uns com os outros. E jargões como id, ego e superego não nos ajudam a entender. O que nós precisamos é aceitar e expressar a verdade do que acontece em nossas vidas: como nos sentimos e o que fazemos.

Muitas pessoas, talvez a maioria de nós, tem dificuldade em lidar com sentimentos desconcertantes e situações problemáticas na vida. Usamos mecanismos de fuga: fingimos que nada está acontecendo, acusamos os outros, fugimos de situações que nos deixam sem graça, nos distraindo e minimizando conflito. O problema com esses mecanismos é que eles não funcionam mais depois de um certo tempo. Se nossa maneira de encarar um

problema é fingir que ele não existe, nós podemos com o tempo nos tornarmos paralisados e profundamente confusos a respeito do que queremos e do que sentimos. Em câries, conserto de carro e casamento, mecanismos de fuga não vão nos salvar das conseqüências das nossas dificuldades.

Mas o que isso tem haver com análise, você dever estar se perguntando? Bem, um analista é uma pessoa para quem você pode dizer a verdade. Assim que você começa a dizer a verdade para o analista, você pode admitir a verdade para você mesmo e treinar maneiras de falar com outros com compaixão.

Isso não é fácil. Segundo Rogers, bem cedo na vida, descobrimos que quando dizemos o que realmente sentimos e queremos, as pessoas grandes e importantes para nós ficavam bravas (e, eu adiciono, talvez até nos batiam). E porque nós precisávamos do seu amor e aprovação, nós aprendemos a ser boas crianças e só dizer aquilo que nos traz beijos e abraços, presentes e bolo de chocolate. Se tivermos sorte, nossos pais ou professores nos ensinarão a reconhecer nossas emoções e falar a verdade a respeito delas de forma conciliatória. Mas este é um processo complexo, e com frequência, nossos pais e professores não tiveram essa ajuda para si mesmos e não sabem como nos ajudar. O resultado é que muita gente chega na fase adulta com uma grande discrepância entre o que eles realmente sentem e o que os papéis que eles assumem na vida determina que eles devem sentir, sem a mínima idéia de como resolver isso.

Por exemplo, como criança, esperam de você que você ame seus pais, certo? Mas e se seu pai chega em casa bêbado todas as noites e bate na sua mãe? Como você resolve o conflito de emoções entre o que é esperado de você e o fato de que você não gosta dele? Estes são o tipos de situações que fazem as pessoas terminar na cadeira de um analista ou na mesa de um bar. A vida está cheia destes exemplos.

¹⁵ Carl R. Rogers, *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy (Nos tornando pessoas: a visão do terapeuta sobre psicoterapia)*. Boston: Houghton Mifflin. 1995.

¹⁶ Margaret e Jordan Paul, *Do I Have To Give Up Me To Be Loved By You (Eu tenho que deixar de ser eu, para ser amado por você?)*. Minneapolis: CompCare Publishers. 1983.

¹⁷ Brad Blanton, *How to Transform Your Life By Telling the Truth (Como transformar sua vida dizendo a verdade)*. New York: Dell. 1996.

A conclusão da estória é essa: a vida é difícil e complexa, estando preparado ou não. É sempre uma tentação tentar conseguir o que você quer (ou escapar do que você tem medo) dizendo ou fazendo algo que irá evitar conflito, mesmo que você diga coisas que você realmente não acredita, fazendo coisas que vão de contra o que você acredita ou simplesmente desligando de tudo. Depois de um tempo, você percebe que o resultado destes mecanismos é um coração pesado.

De minha parte, não acredito que haja uma varinha mágica em psicoterapia que consiga fazer um coração assim ficar mais leve. Psico-terapeutas estão no mesmo barco que nós, eles ficam deprimidos, se divorciam e se suicidam como qualquer um. Você e a pessoa que você está tentando ajudar estão no mesmo barco. Não existe uma vida sem problemas. Telhados tem goteiras, as pessoas que amamos adoecem e morrem. Nossas necessidades entram em conflito com as necessidades das pessoas que amamos. Os melhores acordos acabam quebrando. Pessoas se desapaionam. E é sempre tentador pretendermos que está tudo bem. Mas eu realmente acredito que todos nós gostaremos de nós mesmos muito mais se aceitarmos as conseqüências de sermos mais honestos e mais conectados do que conseqüências resultantes de mecanismos de fuga, de mentirmos para nós mesmos, como “eu me sentirei melhor depois de uma bebida” ou “O que ela não sabe, não irá machucá-la.” etc.

Viver nossas vidas em verdade, pode não ser mais fácil, mas será mais satisfatório. Bons conselheiros, psico-terapeutas, professores e amigos, seja lá qual sua qualificação tem esse conhecimento, enquanto nós batalhamos para aprendê-lo e recebê-lo. Como adultos, existem muitas possibilidades abertas para nós, que não existiam quando éramos crianças. Nós podemos negociar mais nossos conflitos, enfrentar nossas dificuldades e sermos mais honestos com relação aos nossos sentimentos sem sermos maldosos. Na verdade, não precisamos mais correr dos nossos problemas.

O que precisamos é entrar em contacto com nós mesmos e aprender novas habilidades.

Um analista, não te condena por ser evasivo, por errar ou pela sua falta de habilidades. Ele acredita no seu valor como pessoa, na sua capacidade de dizer a verdade e na sua força para suportar a verdade, independentemente do que você fez no passado até hoje. Isso é o que faz o analista semelhante ao padre, o rabino, um bom amigo. Quando começamos a fingir para alegrar os outros, quando tínhamos três ou quatro anos de idade, nós não sabíamos como conseguir o que queríamos de outra maneira. Hoje, como adultos, somos capazes de dizer a verdade de forma mais conciliatória e conseguir bem mais do que precisamos simplesmente através da coragem de pedir. Um bom analista, não importa se é um colega ou um psiquiatra, é aquele que nos ajuda a sair do papel da criança manipuladora para o do adulto sincero.

O analista não lhe forçará a dizer a verdade. Não seria sua verdade se fosse forçada. Seria apenas mais uma coisa que você faria para evitar problemas com alguém. Mas o analista está aberto para ouvir o que você realmente sente. Dessa maneira não existem sentimentos ruins, apenas atos ruins. Tudo bem odiar seu pai bêbado, matá-lo, não. Uma boa parte de análise é fazer as pessoas perceberem a diferença. Na verdade, quanto mais reconhecemos nossas emoções, menos necessidade teremos de reagir à elas cegamente.

Não é a função do analista arrancar isso das pessoas; é sua função estar ali para receber e reconhecer quando elas aparecem, no seu próprio tempo; e encorajar o uso de novas habilidades e todos os pequenos momentos de honestidade que nos ajudam a ter uma franqueza mais profunda. Há um elo direto entre habilidade e consciência trabalhando aqui. As pessoas são relutantes em enfrentar problemas que eles não sabem como resolver. Como conversas analíticas ajudam as pessoas a se sentirem mais confiantes com relação à sua

habilidade de se abrir e falar sobre suas dificuldades, elas podem também sentirem mais vontade de assumir e enfrentar seus conflitos e problemas.

Quando entendemos que o analista nos aceita, com todos os nossos defeitos e falta de habilidades, nós começamos a nos aceitar melhor. Não somos anjos, nem demônios. Somos pessoas comuns, tentando entender como navegar pela vida. Há muitos erros e tentativas pelo caminho e não precisamos nos envergonhar disso. Ninguém, absolutamente ninguém pode aprender a ser humano sem fazer erros. Mas, quando me encontro sozinho/a com meus erros, é fácil imaginar que sou a pessoa mais burra e desajeitada do mundo. Um bom analista (amigo, padre, pai ou mãe, grupo de apoio) é alguém que nos ajuda a formar uma imagem mais realista e termos mais compaixão com nós mesmos.

Estes relacionamentos baseados em uma profunda aceitação, nos livra da fantasia de sermos super bons ou super ruins, nos ajuda a nos livrarmos da necessidade de manter uma imagem. Desta maneira, podemos começar a reconhecer e aprender do que se passa dentro de nós. Livres da necessidade de nos defendermos dos nossos erros, nós podemos realmente olhar para eles e vencer a necessidade de repeti-los. Mas estas são coisas difíceis de se aprender sozinho. Ajuda muito termos alguém que nos acompanhe nessa estrada.

Algumas vezes, você será o receptor, outras o doador dessa aceitação. Seja lá que papel você assumir num determinado momento, ajuda entender que diálogos sinceros, cuidadosos e empáticos (as três grandes palavras de Carl Rogers), por si só, põem em movimento um tipo de conhecimento profundo conhecido como “Cura”. “Cura” é uma palavra bonita e uma metáfora poderosa para uma mudança positiva. Mas a palavra “Cura” pode também enganar, pois tira a ênfase do aprendizado e da capacidade que temos de aprender novas maneiras de nos

relacionarmos com as pessoas e navegar pela vida.

Aqui estão as cinco grandes lições que eu vejo presentes em quase todas as conversas empáticas e de apoio.

- Ao prestar atenção quando alguém fala, de uma maneira calma e compreensiva, você o ensina a fazer o mesmo para si mesmo/a.
- Ao ter cuidado com outros, você os ensina e terem mais cuidado consigo mesmos e com outros.
- Quanto mais você aceitar suas próprias emoções, mais apoio poderá dar para aqueles que tem dificuldade em aceitar as emoções deles/as.
- Ao perdoar as pessoas por serem humanas, errarem e serem limitadas, você os ensina a perdoarem a si mesmos e a começarem de novo, e a terem uma atitude mais compreensiva com relação à outros.
- Ao manter diálogos que incluem a expressão recíproca e honesta de sentimentos e a exploração de alternativas, você ajuda as pessoas a verem que, de forma gradativa, elas podem começar a ter diálogos mais honestos e mais produtivos com as pessoas importantes em suas vidas.

Estas experiências pertencem a todos, uma vez que fazem parte do ser humano. Elas são nossas, para aprendermos e através da profundidade do nosso cuidado, honestidade e empatia, são nossas para serem doadas. Acredito que elas formam o coração da análise.

Leitura 3-2: Análise feita por colegas com as Cinco Mensagens

*Uma análise em três pontos, usando as Cinco Mensagens
Para ajudar as pessoas a encarar seus problemas de forma mais satisfatória.*

por Dennis Rivers. MA

Ponto 1. A vida inclui conflito e situações difíceis. Pessoas que precisam de apoio emocional e que aparecem na sala do analista, geralmente estão sentindo uma mistura de medo, confusão, frustração, perda e uma sensação de estarem “enroladas / atoladas / presas”. Estas são geralmente dificuldades saudáveis, sinais que vem da mente-corpo e da vida da pessoa dizendo que algo precisa de atenção. (O professor de psicologia Lawrence Brammer, salienta em seu livro, *The Helping Relationship (O Relacionamento de Auxílio)*, a maioria das pessoas que precisam de análise e apoio emocional, não são “doentes mentais”) de um ponto de vista humanista, existencial ou Rogeriano, a questão da análise não é simplesmente fazer esses sentimentos desaparecerem, mas para encorajar a pessoa a encontrar sua própria maneira de mudar o que tem que ser mudado, aprender o que precisa ser aprendido e aceitar o que precisa ser aceito. Aqui vai uma lista de dificuldades que fazem as pessoas procurar apoio emocional e direção.

Medo: (exemplos)

- de encarar o que sinto, (não saber como “diminuir a pressão” de forma segura e aceitável)
- de dizer para as pessoas que eu não gosto do que elas estão fazendo
- de encarar meus erros por vergonha, (portanto eu continuo fazendo os mesmos erros)
- de encarar as pessoas quando elas fazem / estão fazendo algo errado
- de assumir que minhas necessidades estão em conflito com as necessidades das pessoas importantes na minha vida
- de perder o amor, respeito ou aceitação das pessoas se eu disser o que eu realmente sinto ou quero

Confusão devido a mudanças na vida e necessidade de desenvolver uma nova habilidade e força interior: (exemplos)

- Crianças crescem e deixam a casa – dificuldade de manter a conexão com eles
- Novo patrão/superior no trabalho – perda de emprego – mudança de emprego – falta de emprego
- Entrar na faculdade ou mudar de bairro – falta de apoio emocional
- Começo e fim de relacionamentos – reorganizar a vida – quem eu sou agora?
- Gravidez – fazer grandes decisões e reorganizar a vida – quem eu sou agora?
- Pais ficam velhos e precisam de cuidados, me sinto como pais deles agora
- Mudanças no meu corpo sem minha permissão, não sei o que vai acontecer agora (mais relacionado com adolescentes e idosos)

Atolado (enrolado / preso) / frustrado: (exemplos)

- Em uma família que eu amo e odeio ao mesmo tempo, sempre em atrito com outros
- Em um emprego que eu não gosto, ou na prisão – não sei para onde ir daqui
- Em um relacionamento sem sal – não sei como restabelecer as boas emoções do início

Sentimentos de perda: (exemplos)

- Meu melhor amigo mudou para outra cidade
- Meu filho/a / pai / mãe morreu
- Para ter meu próprio lugar, preciso sair de casa
- Meu pai/mãe se tornou um alcoólatra e eu não gosto de ficar perto dele/a

Ponto 2. As pessoas, muitas vezes, não sabem como negociar ou enfrentar situações difíceis como as acima mencionadas, por isso elas usam mecanismos de fuga ou reagem de maneiras que ferem outros e a si mesmos. As reações abaixo são problemáticas pois não funcionam passado o primeiro momento.

- Apagar – eu simplesmente não digo que peguei o dinheiro da sua carteira.
- Distorcer -- eu digo “quebrou” quando na verdade “eu” quebrei.
- Generalizar – eu fico muito bravo e digo “você nunca” ou “você sempre” para evitar ter que dizer “eu me sinto tão frustrado” ou “eu preciso da sua ajuda/amor/tempo...”¹⁸
- Distrair – eu começo uma briga, bebo, assisto horas de TV, começo um novo romance, mudo de cidade – tudo isso pode ser feito com a intenção inconsciente de fugir das nossas emoções
- Fingir – eu finjo emoções que eu não tenho para evitar as que eu tenho (raiva é geralmente substituído por tristeza)
- Negar – eu não sinto nada e não sei o que você falando – geralmente associado com uso de álcool
- Desligar – não estou aqui – estou em outro lugar -- geralmente associado com uso de álcool e drogas. Formas extremas incluem enlouquecer, para se livrar de uma situação aparentemente sem solução.
- “fazer cenas” – expressar minha raiva, quebrando coisas, batendo em outros, fugindo, fazendo algo para acabar na cadeia (e fora do problema original).

O que as pessoas precisam é expressar seus sentimentos e o significado da sua situação de forma mais consciente, geralmente através de palavras e diálogos (mas também através de desenho ou cerâmica, etc.) para que possam pensar sobre o que está acontecendo em suas vidas e sentir o seu caminho para o próximo passo. Sentimentos de vergonha (“eu não sou bom se eu tenho um problema”) e incompetência fazem com que encarar um problema se torne mais difícil. Ao adotar uma atitude de profunda aceitação, o analista reafirma o valor fundamental de uma pessoa, tornando mais fácil a aceitação de suas emoções e a decisão de fazer algo para mudar o que tem que ser mudado, aprender o que precisa ser aprendido e aceitar o que precisa ser aceito.

Ponto 3. Encorajar as pessoas à escutarem e se expressarem através das Cinco Mensagens é uma maneira de ajudá-los a tomar medidas mais diretas nos desafios de suas vidas. Estes processos de mudança, aprendizado e aceitação, mencionados no ponto 2, requerem um envolvimento intenso. Trabalhando com as Cinco Mensagens é uma maneira de vencer mecanismos de fuga – através da exploração sistemática das questões, “O que se passa comigo?” e “O que se passa contigo?”

Do ponto de vista das Cinco mensagens, existem cinco atividades diferentes acontecendo dentro de uma pessoa, você ou eu. Ajudaria nosso auto-entendimento se prestássemos atenção à todos os cinco. E ajudaria nossa comunicação em situações de conflito, se expressássemos e prestássemos atenção para todos os cinco:

1. observação – o que eu vejo, escuto, toco... (“somente fatos”, descritos de forma simples)

¹⁸ Segundo John Ginder e Richard Bandler, em seu livro inovador sobre linguagem e psicoterapia, apagar, distorcer e generalizar são as principais maneiras como as pessoas se “enrolam”. Veja Richard Bandler e John Grinder, *The Structure of Magic (A estrutura da Magia)*, Vol. 1. Palo Alto: Science e Behavior Books. 1975.

2. emoção – as emoções que eu sinto, tais como: alegria, tristeza, frustração, medo, prazer, raiva, remorso, etc., reconhecidos em “frases-eu”
3. interpretação, avaliação, associação e desejos passados – uma grande parte das reações emocionais (às vezes todas) frente à uma situação podem ser causados pelos meus próprios desejos e pela minha interpretação e avaliação das ações de outros.
4. desejos, esperanças – o que eu quero agora em termos de ação, informação, conversa ou promessa
5. previsão, esperança – qual situação boa acontecerá se eu conseguir o que eu estou pedindo. Ajuda as pessoas a entender e empatizar com o pedido quando junto dele vem um “final feliz”.

Aqui vai um exemplo de uma pessoa entendendo e comunicando suas próprias emoções e desejos, numa situação onde seria fácil ser autoritário ou esnobe:

As 5 mensagens:	Exemplo (trabalhador social para o fugitivo):
1. O que você está vendo, ouvindo ou percebendo? (use somente fatos)	“Oi! Como vai? Posso falar com você um segundo?... Te vejo sentado aqui na rua, nesse frio...”
2. Que emoções você está sentindo?	... e fico muito preocupado/a...
3. Suas emoções se baseiam em que raciocínios, necessidades, vontades, lembranças, esperanças <u>suas</u> ?	...pois acho que você vai ficar doente...
4. Que ação, informação ou promessa você quer agora?	...venha comigo para o refúgio de adolescentes na cidade...
5. Quais resultados <u>positivos</u> no futuro serão o resultado da ação, informação ou promessa acima? (sem ameaças)	...assim você pode comer alguma coisa e dormir num lugar seguro hoje à noite”

Trabalhar com as Cinco Mensagens pode ser uma maneira poderosa e criativa de:

- Me tornar mais consciente do que estou sentindo
- Dizer a verdade a respeito do que eu sinto
- Escutar a verdade sobre o que se passa contigo (“escutando com cinco ouvidos”)
- Encorajá-lo a dizer mais sobre o que você está sentindo (fazendo perguntas mais abertas para cada mensagem)
- Repetindo em suas próprias palavras aspectos do que se passa com a outra pessoa (principalmente emoções, para que eles saibam que estão sendo entendidos)
- Resumindo partes maiores do que se passa comigo ou com você
- Assumindo responsabilidade pelas minhas reações emocionais e encorajando você, com meu exemplo, a fazer o mesmo.

