

Desafio quatro

TRANSFORMANDO RECLAMAÇÕES E CRITICISMO EM PEDIDOS

RESUMO (repetido da Introdução): **Desafio 4.** Traduzir nossas críticas e reclamações (e a dos outros) para pedidos e saber explicá-los. Para conseguirmos maior cooperação dos outros, sempre que possível pergunte o que você quer usando uma linguagem bem específica e positiva, que expresse uma ação específica, ao invés de fazer generalizações usando "porquês", "nãos" e "alguém poderia". Ajude os outros a fazerem o que você pede, explicando o porque do pedido, o benefício: “dessa maneira...”, “se você fizesse isso... me ajudaria muito a...”, “para que...”. Quando alguém te criticar ou reclamar, tente traduzir o que foi dito na forma de um pedido por uma ação positiva. (Eu introduzi estes dois tópicos, fazendo pedidos e expressando desejos, no Desafio 3, mas eles são tão importantes que merecem um Capítulo à parte.)



Porque é tão difícil pedir? É mais fácil dizer “Você está errado” do que “Preciso que você me ajude”. Quando pedimos, nós nos tornamos muito mais vulneráveis frente às pessoas com as quais interagimos do que quando criticamos ou reclamamos. Por isso reclamar é mais fácil do que pedir. Quando fazemos um pedido à alguém, essa pessoa pode nos esnobar, fazer pouco caso ou até rir de nós. O *risco* da decepção e humilhação é difícil de aceitar. Quando reclamamos nós estamos na posição segura de ataque, enquanto o ouvinte fica na defensiva. Mas se, por outro lado, o que queremos é a

cooperação da outra pessoa, nós temos que pedir o que precisamos e aceitar o risco de ouvir um “não”. Com a prática, podemos aprender a aceitar esses riscos e os “nãos” melhor e mais graciosamente.

Porque criticismo geralmente não nos traz os resultados positivos que queremos? Quando colocamos as pessoas numa posição de defesa, sua capacidade de escutar diminui. A energia e a atenção são usados na manutenção da postura de defesa, defesa de uma imagem e contra-ataques. Para poder escutar e decidir se eles querem nos ajudar ou não ou como, eles tem que se sentir seguros. Se a reclamação é fundamentada ou não, não vem ao caso. Existe uma tendência natural de imitarmos os outros quando falamos com ele/as. Criticismo de um, independentemente de quão justo seja, irá fazer com que o/a outro/a também critique, e o/as dois/duas ficarão preso/as numa espiral de acusações mútuas. Para evitar essa armadilha, pense no/a outro/a como parte do mesmo time tentando solucionar um problema, ao invés de um/a adversário/a.

Pedir por uma ação específica do/a ouvinte, o/a ajuda a focar a atenção no presente. Mantenha o foco nas ações (suas e de outros) que você acredita que irão melhorar a situação, agora e no futuro. Use verbos e advérbios, como por exemplo: “ficaremos em dia com o planejamento”. Evite propor mudanças no temperamento de uma pessoa, como no caso do uso de substantivos e adjetivos, como, “trabalhador vagaroso” ou “colega de time ruim”. Procurar alternativas: “Como poderemos resolver este problema?”, trará resultados muito mais positivos do que “porque você tem que ser sempre essa lesma?” Se a pessoa é devagar por natureza, eu, na verdade estou pedindo que mude sua personalidade, o que é impossível. O resultado será que eu não vou conseguir resolver o meu problema ou satisfazer minha necessidade.

Ao sermos específicos nós evitamos que a presente conversa se torne mais uma batalha perdida na história de conflitos mal resolvidos que está por trás das nossas conversas. As pessoas em um diálogo trazem consigo uma estória de mágoa, humilhação, falta de confiança, ressentimento, que não tem nada haver com o presente momento. Quanto mais vago e aberto o criticismo, mais fácil será para o/a ouvinte associá-lo com outros conflitos do passado. Ao invés de dizer “Porque você sempre demora tanto para fazer as coisas?” tente dizer “Você acha que poderia consertar a torneira do apartamento 4 antes das 5 da tarde? Os inquilinos estarão de volta à noite e seria muito bom se a torneira estivesse consertada quando eles chegassem.” Entonação de voz é muito importante. Certifique-se de que você não está trazendo para a conversa sentimentos que vem do passado. A vida é vivida melhor, um dia de cada vez.

“Nós criticamos os outros por não nos darem o que temos medo de pedir.”

Marshall Rosenberg

Explicar faz com que as pessoas queiram cooperar. Pesquisa em psicologia social demonstrou que as pessoas respondem melhor à pedidos que são feitos acompanhados de uma explicação, mesmo quando o pedido parece bastante óbvio, ou a explicação na verdade não explica muito. Veja a diferença nos exemplos abaixo:

“Você poderia abrir a janela?”

“Eu queria um pouco d’água...”

E...

“Está tão abafado aqui. Será que você poderia abrir a janela para refrescar o ar um pouco?”

“Estou com muita sede. Você poderia me arrumar um copo d’água para beber?”

Para quem escuta, muitas vezes, a segunda maneira de perguntar é mais inspiradora. Não sabemos exatamente porquê. Mas eu acho que é porque a pessoa se sente mais valorizada por eu ter achado importante lhe explicar o porque do pedido. Eu o/a coloco no mesmo nível que eu, eu lhe dou a chance de decidir se ele/a acha que vale a pena aceitar o pedido ou não, ao invés de se sentir obrigado a fazer o que eu peço. Outra possibilidade é que dando uma razão, o pedido fica justificado. De qualquer maneira, o que importa é que quando explicamos, o ouvinte se sente mais aberto para cooperar.

Explicar possibilita o ouvinte a encontrar novas alternativas. Embora qualquer explicação ajuda, uma explicação dos seus objetivos reais, permite que o/a ouvinte entenda o contexto e o objetivo do seu pedido. Se ele/a, por algum motivo, não puder satisfazer o seu pedido ele/a poderá oferecer alternativas que você nem imaginou. (Para uma discussão inspirada desse assunto, veja *Getting to Yes (Chegando ao sim)*, de Fisher, Ury e Patton. Eles sugerem que quando você explica seus objetivos ao invés de se prender à uma posição específica, seus adversários nas negociações podem aparecer com alternativas que são mutuamente benéficas e solucionam problemas para ambas as partes. A idéia geral do livro é a de transformar adversários em sócios para a solução de problemas em comum.)

Leitura + Exercício 4-2: Deixando de lado o medo – por David Richo, PhD

Introdução do editor: Comunicar de forma satisfatória envolve tomar muitos riscos. Quando ouvimos, nós corremos o risco de sermos mudados pelo que ouvimos. Mas somente quando escutamos outros é que outros nos escutarão. Quando nos expressamos de forma mais clara e pedimos o que precisamos, corremos o risco de ouvirmos um “não”, de sermos esnobados e até ridicularizados. Mas relacionamentos mais satisfatórios, onde há respeito e consideração mútua, só podem existir quando expressamos mais o que realmente sentimos e precisamos. (Você não pode respeitar meu “eu” verdadeiro, se eu nunca o mostro para você.) Quando exploramos novas possibilidades de comunicação com outras pessoas, nós somos desafiados a viver de forma mais corajosa, a ultrapassar nossos medos, que são nada mais que a solidificação das nossas decepções passadas. Até que ponto queremos fazer do hoje e do agora um novo dia e um novo momento?

O exercício seguinte é do livro do psico-terapeuta David Richo, When Love Meets Fear (Quando o Amor encontra o Medo). Ele nos convida a trabalhar de forma mais consciente e criativa com os medos que nos impossibilitam de ter relacionamentos mais recompensadores e mais sucesso na vida. (A comunidade por trás das Habilidades Comunicativas mais Cooperativas, agradece o Dr. Richo por contribuir com este exercício para a Apostila e a Biblioteca virtual do www.NewConversations.NET. Visite davericho.com para maiores informações sobre suas fitas e livros.)

LIVRE DO MEDO -- UM EXERCÍCIO EXPLORATÓRIO

Por David Richo, PhD

Talvez você ache útil usar esta lista de medos. Podemos anulá-los quando criamos afirmações positivas que os desarmam. A lista combina três elementos na liberação dos medos. Admiti-los, senti-los, e agindo como se eles não existissem. Seria bom gravá-los, para que você possa ouvir a lista na sua própria voz ou então leia em voz alta diária ou regularmente. A lista foi feita para um público geral, por isso elimine o que não vem ao caso para você e adicione aquilo que julgar necessário:

Eu confio nos meus medos verdadeiros para me mostrar sinais de perigo real.

Eu admito que eu também tenho medos e preocupações falsos.

Eu sinto compaixão por mim mesmo e por todos os anos em que tive medo.

Eu perdô todos os que me fizeram ter medos irrealis.

Eu afirmo para mim mesmo, dia após dia: eu estou me livrando do meu medo.

Eu tenho coragem para contrabalancear meu medo.

Eu confio no meu poder e na minha capacidade como homem / mulher.

Eu confio na minha criatividade.

Eu confio na minha força que se abre e floresce quando tenho que enfrentar algo.

Eu acredito na minha capacidade de resolver qualquer coisa que se apresente para mim hoje.

Eu tenho tudo o que preciso para enfrentar desafios.

Eu me torno cada vez mais ciente de como eu mantenho medo no meu corpo.

Eu paro de armazenar medo no meu corpo.

Eu relaxo todas as partes que guardam medo.

Eu abro meu corpo para a alegria e a serenidade.

Eu livro meu corpo das garras do medo.

Eu relaxo as partes do meu corpo que mantém mais medo (maxilar, ombros, pescoço, etc.).

Eu deixo de lado stress e tensão que vem com o medo.

Eu deixo de lado pensamentos associados com medo.
Eu deixo de tomar decisões baseadas em medo.
Eu não escuto mais aqueles que querem impor seus medos sobre mim.
Eu paro de ver perigo em tudo.
Eu deixo de lado o medo, eu paro de ter medo e de acreditar que tudo é perigoso.
Eu me torno cada vez mais ciente das minhas reações cegas ao medo.
Eu estou ciente de que me acostumei à um certo nível de adrenalina.
Eu deixo passar essa excitação estressante e escolho viver de forma mais sã e serena.
Eu deixo de lado minha obsessão com o pensamento de que o pior vai acontecer.
Eu tenho confiança que sempre acharei uma alternativa.
Eu vejo o humor nos meus medos.
Eu vejo o humor na minha reação exagerada à medos irrealis.
Eu acho uma dimensão engraçada em cada medo.
Eu acho uma resposta engraçada para cada medo.
Eu brinco com a dor do medo.
Eu sorrio para meu ego amedrontado com um grande amor.
Eu confio na minha habilidade em lidar com situações e pessoas que me dão medo.
Eu tenho o poder de me curar e eu procuro ajuda fora de mim mesmo/a.
Eu tenho uma capacidade imensa de reconstruir, restaurar e transcender.
Eu tenho cada vez mais certeza das minhas habilidades.
O que acontece, aconteceu ou acontecerá me amedronta cada vez menos.
Eu confio no meu cronômetro sobrenatural: eu percebo com amor como eu sempre acordo, mudo, resolvo ou completo algo no momento exato.
Nada me força. Nada me para.
Eu deixo de lado o medo da natureza.
Eu deixo de lado o medo de desastres naturais.
Eu deixo de lado o medo de doenças, acidentes, velhice e morte.
Eu paro de ter medo de conhecer, ter ou mostrar minhas emoções.
Eu deixo de lado o medo de falhar ou de ter sucesso.
Eu deixo de lado o medo por detrás da minha vergonha e sentimento de culpa.
Eu deixo de lado o medo de estar sozinho ou de ter tempo de sobra.
Eu deixo de lado o medo de ser abandonado.
Eu deixo de lado o medo de ser encurralado.
Eu deixo de lado o medo de estar perto de alguém.
Eu deixo de lado o medo de assumir um compromisso.
Eu deixo de lado o medo de ser traído.
Eu deixo de lado o medo de ser enganado ou roubado.
Eu deixo de lado o medo de qualquer pessoa.
Eu deixo de lado o medo de amar.
Eu deixo de lado o medo de ser amado.

Eu deixo de lado o medo de perder. Perder dinheiro, a imagem que faço de mim mesmo, liberdade, amigos, parentes, respeito, status, emprego, medo de perder uma vantagem.

Eu deixo de lado o medo da tristeza.

Eu deixo de lado sempre e continuo andando.

Eu deixo de lado minha paranóia.

Eu desisto dos meus rituais fóbicos.

Eu deixo de lado o medo da minha atuação.

Eu deixo de lado medos sexuais.

Eu deixo de lado o medo da minha capacidade de ser pai, mãe, criança, trabalhador, esposo/a, amigo.

Eu deixo de lado minha necessidade de controlar.

Eu reconheço controle como um disfarce para o medo.

Eu deixo de lado minha necessidade de estar certo, de ser o primeiro, de ser perfeito.

Eu deixo de lado minha crença de que alguém tem que cuidar de mim.

Eu deixo de lado o medo das condições da existência: eu aceito que às vezes vou perder; eu aceito que coisas mudam e acabam; eu aceito que dor faz parte do crescimento humano; eu aceito que as coisas nem sempre são justas; eu aceito que as pessoas podem mentir para mim, me trair ou ser desleais.

Eu tenho flexibilidade suficiente para aceitar a vida como ela é e tolerante o suficiente para aceitar o que já passou.

Eu desisto da necessidade de ser uma exceção nas condições da existência.

Eu reconheço minhas dificuldades do momento como sendo um caminho.

Eu acredito que tudo tem um motivo.

Eu deixo de lado mais do que destino pode tirar.

Eu agradeço todas as maneiras pelas quais as coisas acontecem para mim.

Eu agradeço as graças que em todos os lugares me cercam e enriquecem minha vida.

Eu sempre acho as alternativas que estão escondidas atrás do beco sem saída do medo.

Eu me abro para a o curso da vida, pessoas e eventos.

Eu agradeço o amor que espera por mim em todos os lugares.

Eu me sinto profundamente amado por muitas pessoas, perto e longe, vivas e mortas.

Eu me sinto amado e cuidado por uma força superior (Deus, o Universo, etc.).

Eu acredito que eu tenho um destino importante, que eu vivo de acordo com ele e que eu vou viver para cumpri-lo.

Eu me permito ter a completa medida da alegria que me cabe, a alegria de viver sem medo.

Eu deixo o medo sair e a alegria entrar.

Eu deixo o medo sair e o amor entrar.

Eu deixo de lado o medo e alargo minha compreensão.

Eu me torno cada vez mais ciente do medo em outras pessoas, cada vez mais sensível para com elas, cada vez mais cheio de compaixão.

Eu aceito qualquer tipo de pessoa cada vez mais.

Eu alargo meu círculo de amor para incluir qualquer ser vivo: eu mostro meu amor.

Eu me torno cada vez mais corajoso ao longo do meu plano para me livrar do medo: eu deixo de controlar; eu aceito as derrotas da vida, eu admito meu medo; eu sinto meu medo dentro de mim; eu ajo

como se não tivesse medo, eu me divirto com meu medo, eu expando minha compaixão por mim mesmo e cada um.

Eu tenho coragem e presença de espírito.

Eu deixo de lado ficar na defensiva.

Eu me protejo.

Eu não sou violento.

Eu sou intrépido quando debaixo de fogo.

Eu sou um herói: eu sobrevivo a dor que me transforma.

Eu não me deixo abater por pessoas e situações que me ameaçam.

Eu faço com que as ameaças caiam inócuas pelo chão.

Eu desisto de fugir de ameaças.

Eu desisto correr de uma briga.

Eu demonstro graça sob pressão.

Eu paro de correr. Eu paro de me esconder.

Cada vez mais meu medo se torna uma excitação saudável.

Eu encaro o medo face à face.

Eu me levanto para brigar.

Eu pego o boi pelo chifre.

Eu aceito o desafio.

Eu ponho a cabeça na boca do leão.

Eu mantenho meu pé firme no chão.

Coragem cresce em mim automaticamente quando percebo uma ameaça.

Eu tenho coragem de me mostrar como sou: com medo e com coragem.

Eu agora libero a coragem que sempre esteve escondida em mim.

Eu sou agradecido pelo dom da força.

Eu deixo de lado a hesitação e a falta de confiança.

Eu sou forte frente ao medo.

Eu tenho determinação, perseverança e resistência.

Eu arrisco e sempre ajo com responsabilidade e graça.

Eu deixo de lado o medo de ser diferente.

Eu deixo de lado a necessidade de fazer o que os outros querem que eu faça.

Eu deixo de ser intimidado pela ira de outros.

Eu deixo de lado o medo de que as pessoa não gostem de mim.

Eu deixo de lado o medo de falsas acusações.

Eu deixo de fazer as coisas do jeito dele/a/s.

Eu reconheço que por trás do meu senso de responsabilidade exagerado existe o medo da minha própria liberdade.

Eu deixo de lado o meu terror de ser rejeitado, reprovado ou ridicularizado.

Eu paro de fingir para receber aprovação de outros.

Eu tenho a coragem de desistir da minha encenação.

Eu desisto de todas as minhas poses e pretensões.
Eu tenho coragem de ser eu mesmo.
Eu reconheço que por trás do meu medo de me mostrar está o medo da minha liberdade.
Eu tenho coragem de mostrar minha mão, minhas inclinações, meus entusiasmos.
Eu deixo cada palavra, sentimento e ação minha revelar o que sou realmente.
Eu adoro ser descoberto/a, pego/a no ato de ser meu autentico eu.
Eu exploro os confins da minha identidade.
Eu tenho coragem de viver a vida que realmente reflete minhas necessidades e desejos mais profundos.
Eu desisto da necessidade de corrigir as pessoas com relação à imagem que fazem de mim.
Eu desisto de ter medo do meu próprio poder.
Ninguém pode me segurar.
Eu posso usufruir da fonte inesgotável de energia vital dentro de mim.
Eu tenho um coração enorme e um espírito intrépido.
Eu tenho coragem de me dar incondicionalmente e eu tenho coragem de assumir a responsabilidade pela manutenção dos meus limites.
Eu estou aberto para a graça que me ensina a diferença.
Eu abro o portal da minha alma.
Eu liberto meu amor, até agora preso pelo medo.
Eu liberto minha alegria, até agora preso pelo medo.
Eu honro e evoco meus poderes animais, meus poderes humanos, meus poderes divinos.
Eu deixo o amor verdadeiro jogar for a meu medo.
Quando deixo de lado meu medo eu liberto o mundo do medo.
Que eu e todas as criaturas sejam livres do medo e cheios de amor.

Por tudo que foi: obrigado/a!
Por tudo que será: Sim!
--Dag Hammarskjold

Do livro: *When Love Meets Fear (quando o Amor encontra o Medo)* de David Richo, PhD.
Visite www.davericho.com para informações sobre fitas e livros do Dr. David Richo.

Leitura + Exercício 4-3: Experimentando o **KIT DE EMERGÊNCIA das habilidades para uma comunicação mais cooperativa (Um guia sucinto para resolução de conflitos)**

Agradecimentos para a Dr. Paloma Pavel pela sugestão de adicionar este capítulo à Apostila. Ela é uma psicóloga que usa a Apostila dos Sete Desafios no seu trabalho de construir um ambiente mais favorável entre funcionários de hospitais.

Muitos conflitos se tornam muito piores do que precisam porque os participantes perdem o controle de si mesmos e se voltam para o modelo preestabelecido de ataque e contra-ataque. Aqui vão sete sugestões, retiradas da literatura relacionada com psicoterapia e resolução de conflitos que podem lhe ajudar a navegar melhor entre os conflitos de interesses do dia a dia e a sair deles sem remorsos e sem destruir relacionamentos.

Quando um conflito começa, tente isso...

1. **Acalme-se.** Respire fundo e bem devagar. Enquanto respira, pense num momento feliz e sereno de sua vida. Isso evitará que você seja engolido/a pela situação. Ela não é a sua vida.
2. **Pense no que você realmente precisa.** O que é, a longo prazo, o melhor para sua mente, corpo, espírito, ambiente de trabalho, família, comunidade? Não deixe que os erros de outros o/a façam perder o foco nos seus próprios objetivos e necessidades.
3. **Imagine seu/sua parceiro/a no conflito como um/a aliado/a.** Imagine que vocês naufragaram e que os dois/duas estão numa ilha deserta. A sobrevivência de ambos depende da cooperação e da criatividade de ambos em solucionar os problemas.
4. **Comece prestando atenção no que o/a outro/a diz e concorde com tudo o que você puder.** Preste atenção para as áreas onde há interesses e necessidades em comum.
5. **Reconheça e se desculpe por qualquer erros** que você possa ter feito no decorrer do conflito. Isso incentivará outros a fazerem o mesmo. Dê tempo para que o/a outro/a comece de novo. Quando paramos de nos defender de erros passados, estaremos mais abertos para ver a situação de um outro ângulo.
6. **Faça resumos das necessidades, emoções e raciocínios dos outros** da melhor maneira possível antes de colocar suas necessidades, emoções, necessidades e pedidos. Quando alguém se sente escutado, ele/a também escutará mais. Os resumos são para demonstrar que você entendeu o ponto de vista dele/a, não para retrucar.
7. **Foque em objetivos positivos para o presente e o futuro**, independentemente do que foi dito ou feito por qualquer das partes no passado. Punir e humilhar por atos do passado, não ajudará a pessoa a satisfazer suas necessidades de hoje. Só podemos mudar o presente e o futuro.
8. **Peça por ações específicas**, que sejam possíveis de serem satisfeitas, ao invés de pedir uma mudança de sentimentos e atitudes. Explique como a ação irá ajudá-lo/a, assim a outra pessoa se sentirá poderosa e respeitada quando satisfazer o seu pedido.
9. **Use o conflito** como um estímulo para começar a aprender maneiras mais efetivas e caridosas de resolver conflitos. Três grandes livros para começar são: *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In (Chegando ao sim: negociando acordos sem ser derrotado)*, Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton (Penguin Books, 1991); *Getting Past No: Negotiating Your Way From Confrontation to Cooperation, (Ultrapassando o Não: negociando seu jeito do Confronto para a Cooperação)*, de William Ury (Bantam, 1991); e *Resolving Conflict (Resolvendo conflitos)* de Gini Graham Scott (New Harbinger, 1990).

