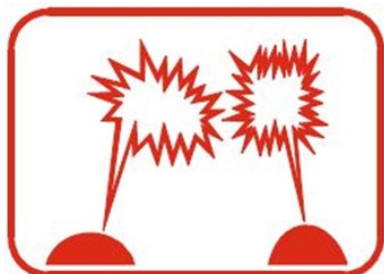


Disso:



Para isso:



Os sete desafios

~~~

**Uma Apostila com exercícios para  
uma comunicação mais cooperativa**

---

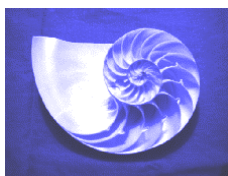
*Uma exploração intensiva e estruturada  
de sete habilidades  
para uma vida comunicando melhor  
no trabalho, na família, com amigos e na comunidade*

---

**Dennis Rivers, M.A.**

Tradução para o Português: Irene E. Schardijn

---



**HUMAN DEVELOPMENT BOOKS**

Santa Barbara, California, EUA

[www.ComunicarMelhor.org](http://www.ComunicarMelhor.org), [www.newconversations.net](http://www.newconversations.net) e [www.hudevbooks.com](http://www.hudevbooks.com)

4ª edição - Dezembro 2005

*Dedicado à S. Francisco de Assis  
E a todos como ele em qualquer religião.  
Onde haja um conflito de interesses  
que possamos trazer uma união de corações*

#### DIREITOS DE REPRODUÇÃO:

Você pode fazer quantas cópias quiser desta Apostila, para usar em escolas, trabalho, órgãos públicos, Igrejas, Sinagogas, Mesquitas, templos e organizações comunitárias, levando em consideração que: . Os direitos autorais cabem `a Dennis Rivers, de acordo com o uso apropriado estipulado por lei, exceto onde estipulado ou em referências `a outro material acadêmico, de acordo com a doutrina do uso apropriado.

É dada permissão para a reprodução e distribuição, simples ou múltipla, desta apostila, em parte ou em todo, para fins educacionais, por indivíduos ou organizasses, mas não para venda para o público em geral. Todas as cópias devem incluir esta página completa, a página de contribuições, os direitos de reprodução e o preço da Apostila imprimida não deve exceder US\$ 0,10 para cada página copiada. Cada página individual deve conter a frase: “direitos autorais: Dennis Rivers 2005. Reproduzido com permissão do autor.

Que todos os seus esforços para criar, famílias, ambientes de trabalho e comunidades mais cooperativas sejam abençoados com sucesso. (Essa apostila pode ser encontrada na sua versão original em Português no website:

[www.ComunicarMelhor.org](http://www.ComunicarMelhor.org)

(em Inglês e Espanhol: [www.NewConversations.NET](http://www.NewConversations.NET) )

---

#### AGRADECIMENTO PELAS CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS

*Obrigado por todas as ofertas  
de sabedoria, trabalho, amor e dinheiro  
que fizeram esta Apostila possível.*

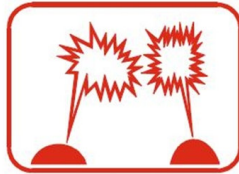
O autor desta apostila, Dennis Rivers, aceita encarecidamente qualquer oferta em dinheiro para ajudar no contínuo desenvolvimento e distribuição desta apostila e material relacionado.

Qualquer oferta faz uma grande diferença. US\$ 10 já fazem possível a distribuição gratuita de 1000 cópias desta Apostila para escolas e organizasses comunitárias.

Você pode mandar sua contribuição em nome de Dennis Rivers, via ordem postal e enviar para o endereço abaixo. Você estará ajudando a tornar esta apostila para melhor comunicação inter-pessoal disponível no mundo todo. Obrigado.  
(Por favor, note que estas ofertas não podem ser descontadas do imposto de renda)

Dennis Rivers  
Human Development Books  
133 East De la Guerra St., #PMB 420  
Santa Barbara, CA 93101  
EUA

*Disso:*



*Para isso:*



## Os Sete Desafios

Uma Apostila e exercícios para uma comunicação mais cooperativa

### ÍNDICE

|                   |                                                                                                                                   | Página  |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>INTRODUÇÃO</b> | Como esta apostila originou; minha procura pelos sete desafios e como falar e escutar de forma mais cooperativa beneficia à todos | Intro-1 |
| <b>DESAFIO 1</b>  | ESCUTANDO COM MAIS ATENÇÃO E MAIS RECEPTIVIDADE.....                                                                              | 1-1     |
|                   | Exercício 1-1: escutar ativamente.....                                                                                            | 1-6     |
|                   | Exercício 1-2: aprendendo do passado com as ferramentas do presente.....                                                          | 1-8     |
| <b>DESAFIO 2</b>  | CONVIDANDO PARA UMA CONVERSA E EXPLICANDO NOSSA INTENÇÃO.....                                                                     | 2-1     |
|                   | Exercício 2-1: Explicando o tipo de conversa que queremos ter.....                                                                | 2-4     |
|                   | Exercício 2-2: Intenções que criam problemas em Conversas.....                                                                    | 2-7     |
| <b>DESAFIO 3</b>  | SE EXPRESSANDO COM MAIS CLAREZA E DE FORMA MAIS COMPLETA.....                                                                     | 3-1     |
|                   | Exercício: Explorando as cinco mensagens.....                                                                                     | 3-4     |
|                   | Exercício 3-1: Dizendo o que está nos nossos corações                                                                             | 3-8     |
|                   | Exercício 3-2: Análise feita por colegas usando as cinco mensagens .....                                                          | 3-11    |
| <b>DESAFIO 4</b>  | TRANSFORMANDO RECLAMAÇÕES E CRITICISMO EM PEDIDOS.....                                                                            | 4-1     |
|                   | Exercício 4-1: Trabalhando com as situações da vida                                                                               | 4-3     |
|                   | Leitura + Exercício 4-2: Deixando de lado o medo, por David Richo, PhD.....                                                       | 4-4     |
|                   | Leitura + Exercício 4-3: Experimentando com as habilidades para comunicação cooperativa em emergências.....                       | 4-11    |

|                                                | <b>Página</b>                                                                                                                           |      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>DESAFIO 5</b>                               | FAZENDO PERGUNTAS DE FORMA MAIS ABERTA E<br>MAIS CRIATIVA.....                                                                          | 5-1  |
|                                                | 1ª Parte: Perguntando de forma mais aberta                                                                                              |      |
|                                                | Exercício 5-1: Perguntando para integrar.....                                                                                           | 5-2  |
|                                                | Exercício 5-2: Traduzindo respostas sim e não. ....                                                                                     | 5-3  |
|                                                | 2ª Parte: Perguntando de forma mais criativa.....                                                                                       | 5-4  |
|                                                | Exercício 5-3: Expandindo sua caixa de ferramentas<br>para perguntas criativas.....                                                     | 5-6  |
|                                                | Leitura 5-1: Perguntas radicais para Tempos<br>radicais, por Sam Keen, PhD .....                                                        | 5-9  |
| <b>DESAFIO 6</b>                               | EXPRESSANDO MAIS APREÇO.....                                                                                                            |      |
|                                                | Estudos sobre o poder do apreço e agradecimento....                                                                                     | 6-1  |
|                                                | Explorando o lado pessoal da gratidão.....                                                                                              | 6-2  |
|                                                | Exercício 6-1: O que devemos agradecer.....                                                                                             | 6-4  |
|                                                | Explorando apreço em três partes.....                                                                                                   | 6-6  |
| Exercício 6-2: Agradecendo em três partes..... | 6-9                                                                                                                                     |      |
| <b>DESAFIO 7</b>                               | FOCANDO NUM APRENDIZADO CONTÍNUO: ACEITANDO OS<br>SEIS PRIMEIROS DESAFIOS COMO PARTE INTEGRANTE DA<br>NOSSA VIDA DIÁRIA.....            | 7-1  |
|                                                | Prática é mais importante que Talento.....                                                                                              | 7-1  |
|                                                | Estudando demais.....                                                                                                                   |      |
|                                                | Aceitando as tentativas e erros da vida.....                                                                                            | 7-3  |
|                                                | Perspectivas no poder da comunicação.....                                                                                               | 7-6  |
|                                                | Leitura 7-1: Não pare de cantar, Michael.....                                                                                           | 7-6  |
|                                                | Leitura 7-2: Guy Louis Gabaldon – um guerreiro ....<br>com paixão salva a vida de mil pessoas....                                       | 7-7  |
|                                                | Leitura 7-3: Que tipo de pessoa estou me<br>tornando? Que tipo de pessoas estamos<br>nos tornando juntos? Por Dennis Rivers .....       | 7-9  |
| <b>APÊNDICE 1</b>                              | Sugestões para estudo: Ótimos livros sobre<br>comunicação inter-pessoal.....                                                            | A1-1 |
| <b>APÊNDICE 2</b>                              | Sugestões para começar um grupo de apoio para as<br>habilidades em comunicação cooperativa.....                                         | A2-1 |
| <b>APÊNDICE 3</b>                              | Pedidos de cópias imprimidas desta apostila,<br>permissão para fazer cópias, convites para participar,<br>agradecimentos e doações..... | A3-1 |

## **Prefácio da tradutora**

Eu entrei em contacto com o trabalho do Dennis em 2001, por acaso, quando estava fazendo treinamento para trabalhar para o Lifeline, uma organização que dá assistência psicológica de graça por telefone, aqui na Austrália. Eu estava surfando na internet, procurando por informação sobre comunicação inter-pessoal, quando encontrei o website do Dennis.

Eu adorei o website. Não só pelo trabalho dele, mas pelos muito artigos inspiradores que encontrei lá. Muito do que li ali, combina perfeitamente com minha própria visão de vida. Não haverá paz neste mundo enquanto não aprendermos a trazer mais compaixão para dentro das nossas interações diárias com as pessoas.

Temos também várias fontes de inspiração em comum. S. Francisco de Assis e Thich Nhat Hanh, entre outros: pela fé e paixão que eles tiveram em trazer mais paz e união neste mundo tão louco em que vivemos. Essa apostila faz exatamente isso. Nos ensina a colocar em prática uma nova maneira de conversar e resolver diferenças que incorpora princípios de psicologia e amor ao próximo.

Assim que soube que o Dennis estava procurando tradutores voluntários para a Apostila me candidatei. Eu sou Brasileira, por isso a tradução segue o Português do Brasil. Como o Dennis me disse que quer divulgar esta apostila em outros países de língua Portuguesa, eu tentei evitar ao máximo o uso de expressões tipicamente brasileiras, tornando o texto mais neutro. Acredito que não será necessário fazer muitas mudanças para que este texto possa ser assimilado por qualquer país que tenha o Português como sua língua mãe.

Um problema comum com traduções, é que, às vezes, a fala ou a estrutura da língua original soa rígida em outra língua. Por isso, me parece muito importante que cada um encontre para si mesmo uma maneira de incorporar os princípios aqui explicados dentro da sua própria maneira de falar, de forma que seus diálogos se tornem mais produtivos e efetivos, sem no entanto, perder sua naturalidade. Ao invés de simplesmente repetir os exemplos usados na Apostila.

No geral, acho que esta Apostila é um ótimo começo para aqueles que querem melhorar sua habilidade de se comunicar com as pessoas à sua volta. Desejo que esta Apostila seja para você a mesma fonte de crescimento e inspiração que é para mim.

Que Deus abençoe a todos.

Irene



Escutando

Meganne Forbes

## Introdução

Como esta apostila originou; minha procura pelos sete desafios e como falar e escutar de forma mais cooperativa beneficia à todos



**Procurando pelo mais importante.** Esta apostila propõe sete maneiras para nos ajudar a ter diálogos mais satisfatórias para nós e para aqueles com as quais conversamos. Eu selecionei estas sugestões do trabalho de vários professores, pesquisadores e terapeutas na área de

comunicação. Embora estas sete habilidades não sejam *tudo* o que uma pessoa precisa saber à respeito de conversar, escutar e resolver conflitos, acho que eles formam uma boa parte. Vale a pena e é um bom começo.

O campo da comunicação inter-pessoal é tão vasto; tem tanta coisa boa escrita por aí que é impossível seguir tudo. Para dar só um exemplo, no início dos anos 90, a instrutora de comunicação Kare Anderson escreveu um livro<sup>1</sup> maravilhoso sobre negociação que incluía 100 maneiras práticas para conseguirmos mais do que queremos. O problema é que ninguém consegue manter 100 regras na cabeça quando está conversando.

Por isso precisamos estabelecer prioridades. O que é o mais importante? Que tipo de ações terão o efeito mais positivo nas vidas das pessoas? Essa apostila é fruto do meu esforço em tentar responder estas perguntas. Meu objetivo é de resumir o que muitos aceitam como os princípios mais importantes para uma boa comunicação e descrever estes princípios de tal forma que seja fácil de lembrar, adotar e usar em conjunto. A maioria das informações contidas aqui já é conhecida à décadas, mas isso não significa que o proveito alcançado tenha sido geral. Essa apostila é minha contribuição para mudar isso.

**Os benefícios no aprendizado de um estilo de comunicação mais cooperativo.** Eu escolhi para esta apostila, os sete pontos mais potentes, mais difíceis e mais satisfatórios que eu descobri na minha luta pessoal para me conectar com as pessoas e curar as divisões dentro da minha própria família. Nada disso veio naturalmente para mim, pois venho de uma família onde alguns deixaram de se falar por mais de 10 anos. O esforço tem me trazido alguns dos bons resultados descritos a seguir (e eu ainda estou aprendendo). Estes são os resultados mágicos que podem ser alcançados com seu estudo e prática.

Faça mais e se divirta mais, isto é, melhor coordenação das atividades que são importantes na nossa vida com as atividades na vida das pessoas à nossa volta. Vivendo e trabalhando com outros são atividades que requerem intensa comunicação. Quanto mais entendermos os sentimentos e necessidades dos outros, quanto mais os outros entenderem nossos objetivos e sentimentos, mais fácil será para que todos andem na mesma direção.

Mais respeito. Devido à tendência de imitarmos uns aos outros em conversas diárias (eu grito, você grita, ...), quando adotamos uma atitude de maior compaixão e respeito com aqueles com os quais falamos, eles farão o mesmo conosco.

Maior influência. Quando praticamos a honestidade responsável em combinação com o cuidado recomendado aqui, nossas chances de engajar os outros e chegarmos à acordos mais satisfatórios para todos aumentam assim como nossas chances de conseguirmos o que queremos e mais tarde não precisaremos sentir remorso pelas nossas intenções.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Kare Anderson, *Getting What You Want. (Conseguindo o que você quer)*. New York: Dutton. 1993.

<sup>2</sup> Agradeço o professor de habilidades comunicativas Dr. Marshall Rosenberg por essa descrição concisa.

Mais confortável em situações de conflito. Cada pessoa tem talentos diferentes, por isso ganhamos muito quando trabalhamos juntos, conseguimos muito mais juntos do que sozinhos. Mas porque também temos necessidades e visões diferentes sempre haverá um certo conflito. Quando entendemos melhor a dinâmica dos diálogos, conseguimos manejar e solucionar problemas melhor, dentro de um time.

Aprendendo à escutar os outros mais intensamente pode nos dar mais confiança de estarmos num diálogo onde há uma troca genuína e seremos capazes de gerar soluções que satisfaçam um número maior de pessoas.

Mais paz de espírito. Todas as ações que tomamos com relação `a outros reverberam dentro de nossas mentes e corpos por meses (e anos). Adotando uma atitude mais pacífica e mais criativa na nossa interação com outros é uma boa maneira de diminuirmos nosso próprio stress. Mesmo em situações desagradáveis podemos nos sentir bem por causa das nossas respostas habilidosas.

Uma aproximação mais prazerosa com outros. Aprendendo a comunicar melhor nos fará explorar 2 grandes questões: O que está acontecendo dentro de mim? E o que está acontecendo dentro do outro? A vida moderna é tão cheia de distrações e diversões que muitas pessoas não conhecem seus próprios corações muito bem, nem os corações daqueles que estão à sua volta. Exercícios para escutar melhor nos ajudam a sermos mais atenciosos e a certificar aqueles com os quais conversamos de que realmente entendemos o que eles estão sentindo. Treinar nossa capacidade de nos expressarmos nos ajuda a perguntar o que queremos com mais calma e clareza.

Uma vida mais saudável. No seu livro, *Love and Survival*,<sup>3</sup> (*Amor e sobrevivência*), o Dr. Dean Ornish cita inúmeros estudos que comprovam que o apoio mútuo em relacionamentos, é um fator chave na

sobrevivência de pessoas com doenças graves. Como a habilidade para nos comunicarmos de forma mais cooperativa envolve dar e receber maior apoio moral, nós estaremos aumentando nossas chances de viver vidas mais longas e mais saudáveis.



**Respeitando a montanha que vamos começar a escalar juntos: porque aprender a falar e escutar de uma maneira diferente é um desafio.** Eu espero que ao colocar estas sugestões em prática, você seja surpreendido com diálogos maravilhosos, vindos do coração que você nunca pensou que fossem possíveis, da mesma forma como eu me surpreendi. Mas eu não quero que pensem que aprender novas habilidades de comunicação é fácil.

Eu gostaria de poder intitular esta apostila “Sete maneiras fáceis para comunicar melhor”, mas na verdade as recomendações aqui selecionadas exigem bastante esforço. Por respeito `a você eu preciso dizer que mudar nossa maneira de comunicar com outros é provavelmente uma das coisas mais difíceis e mais satisfatórias que você fará em sua vida. É como escalar o Monte Everest. Se eu lhe dissesse que essas mudanças são fáceis, você provavelmente ficaria desencorajado nas primeiras dificuldades. Mas, avisado das dificuldades você pode planejar a longa escalada. Eu espero de coração que o entendimento das quatro razões pelas quais aprender uma nova maneira de comunicar é difícil, lhe ajude a perdoar e ser mais paciente com você mesmo e com os outros.

Primeiro, aprender a comunicar melhor requer um grande esforço mental porque a cooperação entre as pessoas é um processo muito mais difícil

---

<sup>3</sup> Dean Ornish, MD, *Love and Survival*. New York: HarperCollins. 1998. Cap. 2.

e complexo do que a simples coerção, ameaça ou simplesmente pegar o que queremos na marra. As necessidades de duas ou mais pessoas estão em jogo, não as de uma só. E pensar sobre as necessidades de duas pessoas (e achar pontos em comum) é um passo enorme, muito além da simples percepção das nossas próprias necessidades.<sup>4</sup>

A jornada do brigar pelo brinquedo até o aprender a repartir-lo é a jornada mais longa que uma criança fará na sua vida. Uma jornada que irá muito além da sua infância. Atingir esse estágio mais alto de habilidade e satisfação ao viver e trabalhar com outros requer esforço, atenção consciente e prática.

Segundo, a nossa maneira de conversar com outros está profundamente enraizada nas nossas personalidades, na história dos nossos corações. Por exemplo, se quando eu era pequeno, toda vez que eu expressasse uma necessidade ou opinião, alguém me desse um tapa na cara ou gritasse comigo, eu provavelmente teria desenvolvido uma aversão muito grande por falar o que eu realmente penso ou sinto. Mesmo sendo adulto e sabendo que ninguém vai me bater, meu cérebro continua acreditando nisso.

Portanto, aprender novas maneiras de comunicar envolve aprender novas maneiras de sentir dentro e à respeito dos nossos relacionamentos com as pessoas. Podemos nos tornar mais confiantes e menos medrosos, mais habilidosos e menos desajeitados, mais compreensivos e menos ameaçados por outros. Essas mudanças ocorrem num prazo de meses e anos, não num fim de semana.

Terceiro. Escalar a montanha da comunicação requer auto-observação. Na vida, nossa atenção está geralmente focada em outras pessoas e no mundo que nos cerca. Quando conversamos,

<sup>4</sup> Sou agradecido pelos livros de psicologia do desenvolvimento de Robert Kegan, *The Evolving Self (A evolução do Self)* e *In Over Our Heads: The Mental Demands of Modern Life (Demais para a cabeça: as exigências da vida moderna)*, (ambos Harvard Univ. Press) por me apresentarem a ideia de que cooperação é um esforço maior que a coerção. Depois disso, nada em comunicação humana ficou o mesmo.

brincamos, consolamos e negociamos com os outros, nós geralmente nos perdemos no fluxo da interação. Comunicar de forma mais cooperativa envolve exercer uma influência gentil que guie a conversa para uma conclusão mais satisfatória para todos os participantes. No entanto, para poder guiar um processo,



precisamos ser capazes de observar o processo. Portanto, comunicar de forma mais cooperativa e mais satisfatória, requer que aprendamos a participar e observar nossas conversas ao mesmo tempo! Isso leva tempo para aprender. Primeiro, analisamos conversas passadas para entender o que fizemos certo e o que deu errado.

Gradualmente aprendemos a fazer essa mesma análise quando conversamos.

A razão final pela qual aprender uma nova maneira de comunicar é difícil é porque estamos cercados de maus exemplos. Todos os dias, no cinema e na tevê, somos inundados com imagens vívidas de sarcasmo, brigas, crueldade, medo e violência. A propaganda de cigarros e cerveja provou sem sombra de dúvidas, que é possível fazer com que milhões de pessoas façam o que queremos, se mostrarmos um número suficiente de pessoas fazendo o mesmo. Portanto, num nível bastante profundo, estamos sendo educados pelos meios de comunicação de massas a falhar nos nossos relacionamentos.<sup>5</sup> Para cada filme mostrando pessoas fazendo paz uns com os outros, tem cem outros mostrando pessoas se trucidando, se esbofeteando, se chutando, ... coisas que realmente não nos ajudam a resolver nossos problemas em casa ou no escritório. Aprender a se relacionar com os outros geralmente envolve seguir exemplos, mas nossos

<sup>5</sup> Para uma análise mais profunda desta matéria veja Sissela Bok, *Mayhem: Violence as Public Entertainment. (Chaos: a violência como divertimento público)* Reading, MA: Addison-Wesley. 1998.

exemplos de como nos inter-relacionarmos são escassos.

Esses são os motivos pelos quais vejo aprender novas maneiras de comunicar é um empreendimento difícil. Minha esperança é de que você veja seu aprendizado de habilidades comunicativas como uma longa jornada, como atravessar uma cadeia montanhosa, colocando seu esforço e atenção no processo, para desta maneira aproveitar mais. Viver como um ser humano completo parece muito com jogar baseball ou tocar violino. Quanto mais se pratica, melhor se fica. Provavelmente você já aceita isso como uma verdade para muitas atividades humanas. Espero que esta apostila lhe dê coragem e apoio para que você possa aplicar essa verdade ao falar, escutar e perguntar.

**Sete maneiras de ser a mudança que você quer ver.** Diálogos são o resultado da contribuição de duas pessoas, por isso, ao fazer uma mudança positiva na sua maneira de falar e escutar, você pode sozinho mudar a qualidade dos seus diálogos. As ações descritas nesta apostila, são sete exemplos de como ser a mudança que queremos ver (descobri recentemente que a expressão vem de Mahatma Gandhi, o grande mestre da resistência pacífica.) Pode soar como sendo idealismo e auto-sacrifício, mas você pode também entender isso como um princípio prático: seja para os outros um modelo do que você gostaria de ver outros fazer. O sete desafios são também exemplos de outra expressão do Gandhi: “o meio é o fim.” Comunicar de uma maneira mais consciente e com compaixão é um fim satisfatório por si mesmo, emocionalmente e espiritualmente, mas eles também constroem famílias mais felizes e mais sucesso nos negócios.

**Os parágrafos a seguir dão uma breve descrição de cada desafio,** juntamente com as questões de desenvolvimento pessoal ao longo da vida, que estão subentendidos em cada um deles. Dos capítulos 1 ao 7, você encontrará uma descrição mais detalhada de cada desafio, com discussões, exemplos e leituras para ajudá-lo a explorar as sugestões.

**Desafio 1.** escute com mais atenção e mais receptividade. Escute primeiro e mostre que você entendeu o que foi dito, mesmo que você não concorde, antes de expressar sua própria opinião ou experiências. Para obter maior atenção da outra parte no diálogo em situações tensas, preste atenção primeiro: escute e repita o que você escutou, (principalmente emoções) antes de expressar suas necessidades e posições. Essa maneira de escutar recomendada aqui separa mostrar entendimento do que o outro diz de concordar ou aprovar o que o outro diz. Mostrar que entendemos o que se diz **não precisa significar que concordamos** com o que alguém faz ou percebe alguma coisa ou que aceitamos fazer o que nos pedem.

✦ Num nível mais profundo, esse primeiro passo inclui aprender a ouvir nosso próprio coração e aprender a encontrar identidades bem diferentes da nossa, sem, no entanto, perder o nosso senso de nós mesmos.

**Desafio 2.** Convide para a conversa e explique sua intenção. Para ajudar a outra parte no diálogo a cooperar com você e evitar desentendimentos em diálogos importantes convide-o/a para a conversa explicando o tipo de conversa que você pretende ter. Quanto mais importante for a conversa para você, maior o esforço que você deve fazer para que ele/a entenda o contexto. Muitos comunicadores de sucesso começam diálogos específicos com um prefácio do tipo: “*Eu gostaria de falar com você a respeito de... (assunto). Quando seria uma hora boa para você?*” O exercício para esse passo lhe dará motivação para expandir sua lista de possíveis diálogos e praticar diferentes prefácios para eles.

✦ Níveis mais profundos nesse passo incluem ter mais consciência e mais honestidade a respeito das nossas intenções, desistindo gradativamente de intenções de prejudicar, derrotar ou punir e aprender a tratar outras pessoas como iguais, e ver sua livre aceitação do diálogo como uma dádiva e não uma obrigação.

**Desafio 3.** Se expressando de forma mais clara e mais completa. 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”. Uma maneira que ajuda a outra pessoa a entender melhor é usando 5 dimensões diferentes das frases “eu...”. aqui vai um exemplo usando as 5 dimensões, identificados por vários pesquisadores durante o último século.

| As cinco frases “Eu ... = cinco dimensões de experiência               | Exemplo prático                                             |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. O que você está vendo, escutando, sentindo?                         | "Quando eu vi a louça suja na pia..."                       |
| 2. Quais emoções você está sentindo?                                   | ...eu fiquei irritada/o e impaciente...                     |
| 3. Que necessidade sua está por trás das emoções?                      | ...porque eu quero fazer a janta agora...                   |
| 4. Que ação, informação ou promessa você quer que a pessoa faça ou dê? | ...Você pode me ajudar a lavar a louça agora?...            |
| 5. Qual o benefício que acontecerá se a pessoa fizer o que você pede?  | ...assim, a janta estará pronta quando os outros chegarem." |

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. 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.

✦ Níveis mais profundos nesse terceiro passo incluem desenvolver a coragem para dizer a verdade ultrapassando o estágio de acusações na tentativa de entender experiências dolorosas e aprender a tratar nossas emoções e a dos outros como amigos, isto é, tratando nossas emoções e a dos outros com compaixão, gentileza e compreensão; sendo mais honestos, humildes e corajosos, dizendo o que estamos realmente sentindo ao invés de dizer “tudo bem”, quando na verdade não estamos nos sentindo nada bem.

**Desafio 4.** Transformando nossas críticas e reclamações (e a dos outros) para pedidos e saber explica-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, não 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.

✦ Níveis mais profundos nesse quarto passo incluem desenvolver um senso de auto-estima forte o suficiente para que você possa aceitar rejeição e aprender formas criativas de solucionar problemas, soluções onde todos ganham alguma coisa.

**Desafio 5.** Faça perguntas de forma mais aberta e mais criativa. **Mais abertura.** Para podermos coordenar nossa vida e trabalho com as vidas e trabalho das pessoas à nossa volta, precisamos todos sabermos mais sobre o que os outros estão pensando e sentindo, querendo e planejando. Mas a maneira como normalmente perguntamos, requerendo como respostas apenas sim ou não, tende a fechar as pessoas e não a abri-las. Perguntas abertas encorajam os outros a revelarem mais de suas emoções e pensamentos. Perguntas abertas possibilitam uma maior variedade de respostas. “O que você achou do filme / comida / palestra / médico,...?”, possibilita mais variedade nas respostas do que

“Você gostou do filme / comida / palestra / médico,... ?” (requer apenas como resposta um sim ou um não). Na primeira parte do quinto Desafio, exploraremos uma variedade de perguntas abertas.

**Mais criatividade.** Perguntas são um meio poderoso para *focar a atenção para um ponto na conversa e para guiar nossa interação com outros*. Mas muitas das perguntas que aprendemos a fazer são totalmente inúteis e derrotistas. Por exemplo, quando os pais de uma adolescente que engravidou perguntam: *Porque??? Porque você fez isso conosco?*. Em geral, perguntas que começam com “*como*” direcionadas para o futuro são mais produtivas do que perguntas que começam com “*porque*” relacionadas com o passado. E há muitas outras possibilidades mais criativas. Das bilhões de perguntas que podemos fazer, nem todas são úteis ou esclarecedoras. Nem todas nos ajudam a resolvermos problemas juntos. Na segunda parte do quinto Desafio exploraremos perguntas poderosas em várias áreas da vida.

✠ Níveis mais profundos neste quinto passo incluem desenvolver nossa coragem para escutar as respostas para nossas perguntas e encarar a verdade a respeito dos sentimentos dos outros. Aprender a ver uma situação sob diferentes perspectivas e aprender a aceitar que pessoas tem necessidades, pontos de vista e gostos diferentes dos nossos. (não há nada de errado comigo se você adora berinjela e eu odeio)

**Desafio 6. Mostrando mais consideração.** Para construir relacionamentos mais satisfatórios com às pessoas à sua volta expresse maior apreço, gratidão, prazer, positivismo e encorajamento. A vida requer que estejamos sempre lidando com problemas e dificuldades, é fácil vermos na vida apenas os lados que precisam de conserto e correção. No entanto, para que nossos relacionamentos sejam mais satisfatórios (e para uma vida mais feliz) precisamos prestar atenção e mostrar apreço pelas coisas que nos agradam, que achamos de bom e correto. Uma boa comida, uma tarefa bem feita, etc.... É a consideração que fortalece um relacionamento o suficiente para

superar diferenças e desentendimentos. Pensadores e pesquisadores de diferentes áreas chegaram às conclusões semelhantes: relacionamentos saudáveis precisam ser sustentados por consideração mútua.

✠ Um nível mais profundo neste sexto passo é a possibilidade de extrapolarmos nosso reconhecimento e gratidão pelas pessoas, para a natureza, a vida ou uma “Força Maior”

**Desafio 7. Focando num aprendizado contínuo: Aceitando os seis primeiros desafios como parte integrante da nossa vida diária.** Para nos comunicarmos bem em muitas situações diferentes, precisamos treinar essas habilidades em várias situações diferentes, tanto, que um dia elas se tornarão parte dos nossos hábitos, como dirigir ou andar de bicicleta. O sétimo desafio consiste em praticar suas habilidades comunicativas em desenvolvimento no seu dia a dia, resolvendo problemas juntos, dando apoio moral para as pessoas importantes na sua vida, e sentindo prazer ao perceber como você está influenciando o mundo de uma maneira positiva. Este desafio inclui aprender a ver em cada diálogo, uma oportunidade para desenvolver nossa habilidade e consciência, cada encontro como uma oportunidade para expressar maior reconhecimento, cada discussão, uma oportunidade para traduzir reclamações em pedidos e assim por diante.

✠ Um nível mais profundo este sétimo passo consiste em aprendermos a nos separarmos da presente cultura de violência, insultos e vantagem, e aprendermos a criar pequenas ilhas de cooperação e reciprocidade.

**Conclusão.** Eu espero que a informação e os exercícios nesta apostila lhe ajudem a descobrir que escutar e falar de forma mais consciente e cooperativa pode ser divertido e gratificante. Assim como aprender a jogar basquete ou tocar violão, comunicar de forma mais habilidosa requer um grande esforço, mas também traz muita satisfação.

*Dennis Rivers 4ª edição – Dezembro 2005*



