

Pasta nº	Cópias
Prof.: <u>Water</u>	
Discp: <u>psicologia</u>	
Data: <u> / / </u>	

EXTRAÍDO DE:

" FOCALIZAÇÃO
 UMA VÍA DE ACESSO
 À SABEDORIA CORPORAL "

EUGENE T. GENDLIN

11. O Manual de Escuta

São expostos aqui quatro tipos de ajuda, usados em momentos diferentes, com propósitos diferentes. Certifique-se de que você domina o primeiro, antes de tentar os outros. Quando os aprender e eles se tornarem parte do seu modo de lidar com as pessoas, você verá que vai usar cada um deles nas situações mais apropriadas.

PRIMEIRO TIPO DE AJUDA: AJUDAR OUTRA PESSOA A FOCALIZAR ENQUANTO ELA FALA

A. Escuta absoluta⁴ – Se você reservar um tempo para ouvir alguém e disser apenas se está ou não entendendo, você vai descobrir um fato surpreendente: as pessoas conseguem dizer muito mais e também descobrir mais em si mesmas do que nos diálogos comuns.

Se usar apenas expressões como "sim" ou "entendo", ou "sim, entendo como você se sente", ou "me perdi, pode repetir?", você verá que um processo profundo se desenvolverá.

Nos diálogos comuns em sociedade, quase sempre impedimos que os outros sigam longe intimamente. Os conselhos, as reações, os encorajamentos, os estímulos e os comentários bem-intencionados realmente não deixam as pessoas sentir-se compreendidas. Tente acompanhar o outro atentamente sem impor nada que seja seu. Você ficará admirado.

Dê ao focalizador uma idéia precisa de quando você está entendendo ou não. Imediatamente, você será um bom ouvinte. Mas você deve ser franco e dizer quando não consegue acompanhar. ("Você pode dizer isso de outro modo? Não compreendi.")

⁴ O método do "Reflexo de Sentimentos" foi elaborado por Carl Rogers. Pode-se treiná-lo com PET, de Thomas Gordon. [PET, que significa Parent Effectiveness Training, foi publicado em Portugal com o título de *Eficácia na educação dos filhos*, pela Editora Encontro, 1998. (N. do T.)]

No entanto, ajuda bastante se você, o ouvinte, *refletir* cada questão que o outro apresenta, na medida em que você as entenda. Chamo isso *escuta absoluta*.

Nunca levante tópicos que a pessoa não expressou. Nunca imponha as suas interpretações. Nunca acrescente suas idéias.

Só existem dois motivos para se falar enquanto se ouve: mostrar que se está entendendo perfeitamente, reafirmando o que a pessoa disse ou quis dizer; pedir que ela repita para esclarecer.

Mostrando que você entende com exatidão – Diga uma ou duas frases que reproduzam o sentido pessoal que o focalizador *quis transmitir*. Em geral a frase é sua, mas use as palavras da pessoa nas questões mais sensíveis.

As pessoas precisam ouvi-lo para falar. Precisam saber que você entendeu cada passo. Diga uma ou duas frases a cada questão apresentada pelo outro, a cada coisa que ele tente transmitir. (Geralmente, isso ocorre a cada cinco ou dez frases.) Não o deixe falando sozinho, mas refira-se a cada ponto para que ele perceba, bom ou mau. Não tente emendar, mudar nem melhorar o que é dito. Tente captar o essencial no sentido exato e com o sentimento do focalizador.

Às vezes se dizem coisas complicadas. Não se consegue entender de uma só vez o que a pessoa disse e qual o significado daquilo para ela. Primeiro, diga uma frase ou duas a respeito do ponto crucial apresentado por ela. Verifique com ela se está certa. Deixe-a corrigi-la e amplíá-la, se quiser. Assimile e reafirme o que essa pessoa mudou ou acrescentou, até que ela confirme que você entendeu exatamente o que foi dito. Construa outra frase para dizer o que aquilo significa para ela ou como ela o sente.

Por exemplo, suponha que uma mulher esteja falando sobre uma série de acontecimentos complicados – o que certas pessoas lhe disseram, como e quando, para “desprezá-la”.

Diga primeiramente uma ou duas frases que afirmem o ponto crucial do que a mulher disse, do modo como ela interpreta a situação. A mulher corrige em parte o que você disse, para que seja mais preciso. Aí você reafirma as correções dela: “Ah, então não foi que elas

fizeram aquilo, mas sim que todas *concordaram* com isso”. Ela pode acrescentar outras coisas, que você mais uma vez assimila e reafirma aproximadamente como foi apresentado. Assim, quando você tiver compreendido bem, construa outra frase a respeito do sentido ou do sentimento pessoal que a questão tenha como um todo: “E o ruim disso é tê-la feito se sentir desprezada”.

Quando você não entende o que o outro diz, ou se confunde, ou se perde – Existe uma maneira de pedir para que se repita ou se esclareça. Não diga: “Não entendi nada”. Em vez disso, pegue os trechos que você compreendeu, mesmo que muito vagos, ou apenas o começo e use-os para saber mais:

“Entendi que isso é importante para você, mas ainda não entendi de que se trata...”

Não diga um monte de coisas se não tiver certeza de que o outro quis dizer isso. Ele terá de perder muito tempo explicando por que o que você disse não é pertinente. Diga apenas o que ouviu com certeza e peça ao focalizador que repita o restante.

Reafirme *ponto por ponto* o que ele lhe disser. Não o deixe dizer mais do que você consegue assimilar e reafirmar. Interrompa, reafirme e deixe-o continuar.

Como saber quando se está acertando – Você sabe disso quando a pessoa se aprofunda em seus problemas. Por exemplo, talvez ela diga: “Não, não é assim; é mais... ah...”, e depois se aprofunde mais no problema para saber qual é a sensação real. Você fez o certo. As palavras podem não ter sido as corretas ou podem ter soado incorretas para a pessoa, muito embora tenham sido muito próximas do que ela disse pouco antes. O que importa, porém, é como as suas palavras levaram o outro a se aprofundar no problema, é que elas tiveram o resultado correto. Seja o que for que a pessoa diga *depois*, assimile *isso* e reafirme. É um passo adiante.

Entretanto, a pessoa pode ficar em silêncio, satisfeita por você ter conseguido entender tudo até ali.

Ou pode demonstrar um alívio, um relaxamento, um “é isso mesmo” corporal, uma inspiração profunda, um suspiro. Momentos

assim ocorrem vez ou outra, e depois deles surgem passos novos ou complementares.

Você também pode saber que tudo vai bem atentando para os indícios mais sutis do relaxamento, resultante do fato de ser ouvido corretamente – a sensação que todos temos ao tentar dizer algo e, enfim, conseguir transmiti-lo: a sensação de que não temos de repetir mais *aquilo*. Quando uma pessoa apresenta uma idéia ou uma parte dela, ocorre uma tensão, uma contenção da respiração, que pode continuar por algum tempo. Quando o ponto central é por fim dito, perfeitamente entendido e correspondido, ocorre um relaxamento, na forma de uma expiração. A pessoa não precisa mais guardar aquilo no corpo. Aí, outra coisa pode sobrevir. (É importante aceitar o silêncio que pode ocorrer por um tempo aparentemente longo, até cerca de um minuto. O focalizador sente então uma paz interna que permite o afloramento de outra coisa. *Não perturbe essa paz falando desnecessariamente.*)

Como saber quando se está errando e o que fazer – Se o focalizador repete quase sempre a mesma coisa, ele acha que você ainda não entendeu. Veja em que as palavras dele diferem do que você disse. Se nada parecer diferente, repita tudo de novo e acrescente: "Mas isso não é tudo, ou isso não é assim?"

Quando você responde, o rosto da pessoa pode ficar crispado, tenso, confuso. É uma demonstração de que ela está tentando entender o que foi dito. Você deve estar errando ao acrescentar algo ou por não entender a situação. Pare e peça ao focalizador que repita qual é a situação.

Se ele mudar de assunto (sobretudo para um tema menos significativo ou menos íntimo), estará dizendo que desistiu de transmiti-lo corretamente. Você pode interromper e dizer algo como: "Continuo pensando no que você tentava dizer sobre tal e tal. Sei que não entendi bem, mas quero entender". Diga apenas a parte de que você tem certeza e peça ao focalizador que continue dali.

Cedo ou tarde, você vai entender. *Não importa quando.* Pode ser na terceira ou na quarta tentativa. As pessoas conseguem

penetrar melhor em seus sentimentos quando outra pessoa está ouvindo ou tentando entender cada detalhe com precisão, sem acréscimos nem elaborações. Existe uma centralização que, depois de certo tempo, é facilmente reconhecível. Como um trem nos trilhos. É fácil reconhecer quando você está desligado. Tudo pára. Caso isso aconteça, volte ao último ponto sólido e peça à pessoa que continue dali.

Se achar difícil aceitar alguém que tenha traços desagradáveis, pense que essa pessoa está tentando *enfrentá-los* intimamente. Em geral é mais fácil aceitar a pessoa interna que luta contra esses traços. À medida que você escutar, vai descobrir tal pessoa.

Da primeira vez em que você fizer a escuta, repita quase palavra por palavra o que a pessoa diz. Isso o ajudará a perceber como é difícil entender o que ela quer dizer sem acrescentar, sem predeterminar, sem colocar algo seu nisso.

Quando conseguir não fazer essas coisas, reafirme apenas o ponto crucial, a questão que está sendo apresentada e as palavras relativas ao sentimento.

Para facilitar, pare um segundo e sinta o seu novelo de sentimentos, tensões e expectativas. Depois, abra esse espaço. Nesse espaço aberto, você conseguirá escutar. Você se sentirá alerta e talvez um pouco empolgado. O que a outra pessoa *dirá* nesse espaço de espera que só existe para que ela se manifeste?

É muito raro um espaço desses ser concedido por alguém. As pessoas quase nunca cedem um espaço suficiente em si mesmas para realmente escutar o outro.

B. Ajudando o *Felt Sense* a se formar – É possível uma pessoa focalizar um pouco entre uma comunicação e a seguinte. Tendo apresentado a questão e sido entendida, pode focalizar antes de fazer a próxima afirmação.

A maioria não faz isso; costuma passar de um ponto para o outro, apenas falando.

Como ajudar a pessoa a parar e chegar ao *Felt Sense* do que acabou de dizer?

Esse é o segundo movimento de focalização. Encontrar o *Felt Sense* é como dizer a si mesmo: "Isso, bem ali, é *isso* que está confuso", e depois sentir *isso*.

O focalizador precisa ficar em silêncio, não só externa como também internamente, para que o *Felt Sense* possa se formar. Não demora mais que um minuto.

Algumas pessoas falam o tempo todo, ou em voz alta ou consigo. Assim, nada do que sente pode se formar, e tudo continua sendo um amontoado doloroso de confusão e rigidez.

Quando um *Felt Sense* se forma, o focalizador sente alívio. É como se todo o sentimento ruim fosse para um só ponto, bem preciso, e o resto do corpo se sentisse mais livre.

Quando o *Felt Sense* se forma, as pessoas podem se referir a ele. Conseguem perguntar o que há *nele*, conseguem sentir à sua volta e dentro dele.

Quando ajudar o outro para que deixe o *Felt Sense* se formar –
Deve-se ajudar o outro quando ele já disse claramente tudo que queria e daí em diante há uma confusão, ou um emaranhado rígido e não resolvido, e ele não sabe como prosseguir.

Deve-se ainda ajudar quando você sentir que existe um ponto determinado que pode ser mais esmiuçado.

E também quando o focalizador ficar rodeando um tema e nunca se aprofundar nos seus sentimentos a respeito. Ele pode começar a dizer coisas que são obviamente pessoais e significativas e mudar de assunto. Não lhe diz nada que faça sentido, mas parece querer dizer. Nessa situação bastante comum, você pode interrompê-lo e sugerir com cuidado um modo de se aprofundar mais no sentimento.

Focalizador: "Não tenho feito nada, a não ser cuidar da Carmem desde que ela voltou do hospital. Não tive tempo para mim. E, agora, quando consigo um tempo, só quero pegar rápido outra coisa para fazer".

Ouvinte: "Você não teve condições de ficar consigo mesmo por tanto tempo e agora, quando tem, não fica".

Focalizador: "Ela precisa disso e daquilo e, faça o que fizer, nunca está bom para ela. A família dela é assim. Isso me irrita. O pai dela também foi assim quando ficou doente, o que durou anos. Todos são pessimistas, irritadiços e zangados com os outros".

Ouvinte: "Você fica irritado com o jeito dela, com o jeito deles".

Focalizador: "Sim, fico irritado. Com toda a certeza. É um clima ruim. É viver num clima ruim. Sempre tudo cinza. Sempre aborrecido com algo. Outro dia, quando eu..."

Ouvinte: (interrompendo): "Espere. Fique um instante com a sua sensação de raiva. Sinta-a durante um minuto. Veja o que mais há nela. Não pense em nada..."

Como contribuir para que o *Felt Sense* se forme – Existe uma gradação da quantidade de ajuda de que as pessoas precisam para ter contato com o *Felt Sense*. De início, dê sempre o mínimo possível de ajuda, e um pouco mais se achar que não foi suficiente.

Algumas pessoas não precisam da ajuda do ouvinte, exceto a sua disposição de ficar em silêncio. Se você nunca falar e se não as interromper nem desviá-las do rumo, elas terão contato com o que necessitam ter. Não interrompa o silêncio por pelo menos um minuto. Depois de ter respondido, verificado e entendido corretamente o que você disse, fique quieto.

A pessoa pode precisar de uma frase ou outra sua para fazer uma pausa no qual o *Felt Sense* venha a se formar. Essa frase pode ser simplesmente uma repetição lenta da última palavra ou algo importante que você tenha dito. Pode apenas indicar de novo o mesmo ponto. Por exemplo, na situação anterior você poderia ter dito devagar e com ênfase: "Muito irritado". E ficaria em silêncio. A sensação da pessoa com relação a tudo que esteja ligado à irritação se formaria.

Seja o que for que o focalizador diga após uma tentativa sua de ajudá-lo a encontrar o *Felt Sense*, reflita sobre o ponto crucial. Não se preocupe se não conseguir de imediato o momento mais profundo de

silêncio que acha necessário. Logo mais poderá tentá-lo. Prossiga com o que aparecer, mesmo que o focalizador tenha saído do rumo momentaneamente.

Se, após várias tentativas, a pessoa ainda não sentir que está se aproximando de algo, diga a ela que tente de uma forma mais direta. Diga explicitamente: "Fique com isso um minuto; procure senti-lo mais fundo". Você também pode dar todas as instruções da focalização ou algumas delas.

Outra possibilidade é formular uma pergunta para o focalizador. Diga-lhe que a faça internamente, que pergunte não à cabeça, mas às entranhas. "Fique em silêncio e não responda à pergunta verbalmente. Aguarde até que algo surja do seu sentimento".

Perguntas como essas são sempre melhores se forem abertas. "O que é isso na realidade?" "O que faz isso continuar assim?"

Outro tipo de pergunta aplica-se à "coisa toda": "Onde eu estou empacado nisso tudo?" Use-a quando tudo estiver confuso ou quando o focalizador não souber como começar.

Se o focalizador deixou a sensação se formar e continuar imobilizado, talvez ajude perguntar: "Qual seria a diferença se estivesse tudo bem? Como deveria ser?" Diga à pessoa que sinta esse estado ideal por instantes e depois pergunte: "Qual é o obstáculo para isso?" O focalizador não deve tentar responder à pergunta, mas sentir o que está atrapalhando.

Com todos esses recursos, é necessário que o focalizador pare de falar, tanto em voz alta quanto intimamente. *Deixa-se emergir o que há por dentro*, em vez de forjá-lo.

Apenas pergunte: "No que a minha vida continua empacada?" Isso lhe trará o *Felt Sense* dos problemas rapidamente, se você não responder verbalmente.

Outro enfoque: pegue as duas ou três coisas mais importantes que o focalizador acabou de dizer se você achar que elas constituem uma idéia. Diga a ele: "Quando eu disser o que vou dizer, não diga nada a mim nem a você. Simplesmente sinta o que aparecer". Diga, então, as duas ou três coisas, cada qual em uma ou duas palavras.

Esse método também ajuda quando a pessoa não quer dizer algo íntimo ou doloroso. O focalizador pode trabalhar com ele sem precisar dizer a você do que se trata realmente. Você pode ouvir e ajudar sem saber o que é, até porque isso o magoa ou o confunde de alguma maneira.

Como saber que não está funcionando – Quando a pessoa olha para você bem nos olhos, ela não está voltando o foco para dentro de si mesma. Diga: "Você não vai conseguir se aprofundar nisso enquanto estiver olhando para mim. Estarei aqui lhe fazendo companhia enquanto você explora a si mesmo".

Se a pessoa falar logo depois de você ter pedido que ficasse em silêncio, ela ainda não focalizou. Primeiro, reafirme o ponto central do que foi dito e então peça ao focalizador que entre em contato com o *Felt Sense*. Se você se empenhou e não aconteceu nada proveitoso, deixe passar uns 15 minutos e tente de novo.

Se, após um silêncio, a pessoa vier com explicações e especulações, pergunte qual a *sensação* desse problema. Não a critique por analisá-lo. Atenha-se ao que a pessoa disse e continue chamando a atenção dela para o *Felt Sense*.

Se o outro disser que não consegue deixar o sentimento aflorar porque está inquieto ou tenso, se sente vazio ou desestimulado ou está se esforçando demais, peça-lhe que focalize *essa dificuldade*. Ele pode se perguntar (sem responder verbalmente): "O que é esse aturdimento? ou essa tensão?... ou esse vazio?... ou isso de 'me esforçar demais'?"

Como saber que a pessoa percebeu a sensação – Chega-se a um *Felt Sense* quando se sente mais do que se consegue compreender, quando o que existe é mais que palavras e pensamentos, quando algo é, sem dúvida, vivenciado, mas ainda não está claro, ainda não se revelou por inteiro ou não se liberou.

Você saberá que o focalizador teve a sensação e está se referindo a ela quando procura palavras e evidentemente existe algo que ainda não pode ser verbalizado.

Tudo que surgir dessa maneira deve ser bem recebido. É o próximo passo do organismo. Pegue-o e reafirme-o do mesmo modo que a pessoa o transmitiu.

O que vem direto do *Felt Sense* faz bem. Muda os sentimentos, alivia o corpo ligeiramente. Mesmo que não se goste do que emergiu, a sensação é boa. É estimulante quando acontece algo além de falar. Isso dá uma sensação de progresso, de liberação do que está emperrado.

Esse é o conceito fundamental no processo de escuta, interação e referência aos sentimentos da pessoa do modo como *ela* os sente. Baseia-se no fato de que os sentimentos e as preocupações não são apenas conceitos ou idéias; são corporais. Portanto, o sentido da ajuda não é nunca especular, explicar. É necessário haver uma seqüência física de passos até o local em que o problema é sentido no corpo. Esse processo continua quando um bom ouvinte interage com o lado pessoal e sentido de qualquer coisa que se diga, da mesma maneira que a pessoa o sente, sem acrescentar nada. O movimento e a mudança ocorrem quando a pessoa está em paz para permitir que a sensação corporal de um problema se forme, seja sentida e passe à próxima etapa.

O focalizador pode fazer isso sozinho, mas a presença e a interação de outra pessoa têm um forte papel na ajuda.

SEGUNDO TIPO DE AJUDA: USANDO SEUS PRÓPRIOS SENTIMENTOS E REAÇÕES A RESPEITO DA OUTRA PESSOA

Existem outros modos além do que apenas escutar, mas eles não acrescentarão nada se você não escutar!

Nesta seção, vou mostrar como tentar muitas outras coisas, mas de uma maneira que a escuta continue sendo sempre o fundamental.

Experimente algumas, uma por vez, e depois volte à escuta por um tempo.

Como manifestar a sua reação – Dizendo ou fazendo o que for, observe o rosto da pessoa e aja de acordo com a repercussão da sua contribuição. Se não conseguir perceber a reação dela, pergunte.

Mesmo que aquilo que você disse ou fez seja bobo e prejudicial, irá funcionar bem se você perguntar a respeito e refletir sobre qualquer reação que a pessoa manifeste. Volte à escuta logo depois de transmitir a sua reação.

Transforme as suas afirmações em perguntas, e não em conclusões. E dirija as perguntas aos sentimentos da pessoa, não às idéias dela. Estimule-a a se aprofundar em si mesma para ver se ela sente algo parecido com o que você disse – ou outra coisa. Você nunca *sabe* o que ela sente. Você apenas imagina e a ajuda a perguntar a si mesma. Você pode afirmar: "Não quero dizer que *eu* saberia. Sinta você e veja. É parecido com isso ou o quê?"

Observe que o focalizador precisa sentir o que existe lá dentro para responder à sua pergunta, se você a tiver formulado daquele modo.

Abandone a sua idéia assim que perceber que ela provocou uma argumentação ou especulação ou simplesmente não leva a nada que se possa sentir. Se você achar que a idéia é boa, expresse-a duas vezes, mas depois deixe-a de lado. Você poderá retomá-la mais adiante. (Talvez você tenha razão, mas outra coisa precise emergir antes.)

Certifique-se de que há períodos de escuta absoluta. Se você interromper com idéias e reações suas constantemente, o processo básico da focalização não irá adiante. Em cada vez, você deve apenas escutar de 10 a 15 minutos. Se a pessoa estiver sentindo o próprio problema, fale menos; se ela estiver empacada, fale mais.

Deixe o processo da pessoa progredir se ele parece desejar seguir alguma direção. Não insista para que se dirija para aquilo que *you* acha que deva vir a seguir.

Se a pessoa tentar que você se comporte de determinado modo, comporte-se assim durante um tempo. Por exemplo, alguns talvez preferiram que você fique em silêncio ou fale mais, ou que colabore com uma maneira específica. Faça isso. Sempre é possível retomar mais tarde o jeito próprio preferido. As pessoas sempre nos ensinam a ajudá-las.

Se você perceber que tirou as coisas de um caminho bom e provocou confusão, faça o processo voltar ao último ponto em que o focalizador teve contato com os sentimentos. Diga: "Você me dizia que... Continue a partir daí".

Observe o rosto e o corpo dele e, se notar algo acontecer, pergunte sobre isso. As reações não-verbais costumam ser bons indícios para pedir à pessoa que tenha contato com o *Felt Sense*.

Por exemplo, o focalizador pode dizer: "Aconteceu, mas já estou bem com relação a isso". Você responde: "Está bem de certa maneira. Eu vejo pelo jeito como você bate o pé e pelo seu olhar que algo pode não estar bem. Está correto?"

Você não precisa se agarrar ao fato de estar certo ou não quando percebe algo. Se você percebeu algo, então existe *algo*, mas você pode não ter certeza do que é. Sendo assim, pergunte.

É muito comum ver o rosto do focalizador reagir a qualquer coisa que você diga ou faça. Pergunte também sobre isso.

Fique tranqüilo se o outro não gostar do que você está fazendo. Pode-se mudar esse jeito ou talvez nem seja preciso. Deixe que ele tenha reações negativas a você, ouça e reflita-as para ele.

Não se atenha o tempo todo somente às palavras pronunciadas pela pessoa. O tom da voz é irado? Desalentado? Insistente? A voz falha às vezes? *Como* as palavras foram ditas? Pergunte: "Você parece zangado. Está mesmo?" Se a resposta for sim, pergunte por quê. Se o focalizador não seguir adiante, pergunte: "Você consegue sentir o porquê da raiva?"

Você pode usar as suas reações ao que está acontecendo para perceber mais claramente o que se passa com o focalizador ou com vocês dois. Caso você se sinta entediado, incomodado, impaciente, zangado, embaraçado, agitado ou de qualquer outro modo, isso tem algum significado. Focalize no que isso significa em você. Se você está entediado, talvez descubra que é porque a pessoa não está chegando a nada importante. Então, você pode perguntar: "Você está chegando aonde quer?" Se estiver zangado, por que a pessoa o estaria deixando assim? Quando achar que esse é o caso, diga, por exemplo: "Talvez você esteja me ignorando porque desistiu da minha ajuda. Desistiu?"

Deixe qualquer sentimento aflorar em você enquanto acompanha alguém. Deixe-os ser o mais desagradáveis e sinceros possível. Dê-se modo você se liberta internamente para avaliar o que está acontecendo

consigo mesmo. Isso quase sempre indica o que está ocorrendo com a outra pessoa ou entre vocês.

Se, ao reunir diversos raciocínios ou uma série de indícios, você tiver uma idéia do que alguém está sentindo, não gaste tempo explicado a ele. Pergunte apenas se ele consegue encontrar o sentimento que você inferiu.

Pode-se exprimir qualquer palpite ou idéia em forma de pergunta. Às vezes talvez seja preciso acrescentar outra possibilidade para que o focalizador saiba que não se trata de uma conclusão sua, mas de um estímulo para analisar o próprio sentimento. "É como se você estivesse com medo... ou seria envergonhado? Como é isso?" Ouça.

No restante desta segunda seção a respeito da ajuda, apresento muitas das reações que podem ser assinaladas para ajudar o outro. Não é preciso ler e apreender todas agora. Você pode consultá-las quando já for capaz de ser ouvinte e quiser experimentar outras idéias. Por ora, é melhor passar para o terceiro tipo de ajuda.

Algumas questões para provocar movimento – É sempre válido (embora nem sempre possível) perguntar ao focalizador se a vida sexual dele é boa. Se não for, é interessante verificar se as necessidades sexuais não seriam consideradas assustadoras ou indesejáveis. Talvez ajude também perguntar o que atrapalha a boa vida sexual, além de como mudar certas situações ou entrar em novas. (Algumas pessoas consideram perguntas desse tipo intrusivas ou tolas. Não as faça se não souber se o focalizador as aceita.)

A situação da vida de uma pessoa costuma ter aspectos "malucos". Se você tem com ela uma relação que as perguntas sobre questões pessoais não pareçam chocantes nem intrusivas, ou se ela fala mais de coisas estranhas ou fantásticas, pergunte-lhe se tem amigos, trabalho, vida sexual, se passeia. A pessoa pode focalizar essas coisas contando ou não contando os detalhes a você.

Os sentimentos são internos e os "relacionamentos" são externos. Mas o interno e o externo estão sempre relacionados, e o bom ouvinte consegue ajudar um focalizador perturbado a saber como mudar também o exterior.

Pode-se perguntar a uma pessoa, com relação a algo ruim que ele esteja enfrentando intimamente: "Essa coisa ruim pode ser em certo sentido boa ou útil ou sensata?" Essa pergunta é complexa e profunda, e deve-se precedê-la de algo como: "Nada que seja ruim numa pessoa é inteiramente ruim. Se isso existe, deve ou deveria ter algum aspecto correto ou proveitoso a que precisamos dar atenção. Se descobrirmos para que serve, então não há problema. Assim, dê atenção a isso, veja o que quer dizer, porque está certo". O objetivo é ajudar o focalizador a parar de combater esses aspectos desagradáveis, a fim de permitir que eles se mostrem, para que o aspecto positivo aflore.

Freqüentemente, um estado perturbado interno nos protege de outros problemas dolorosos. Se conseguirmos descobrir do que essa coisa dolorosa nos protege, poderemos nos proteger muito melhor.

O problema da pessoa talvez seja lutar contra o modo como o corpo se sente. Se você simplesmente aceitar o modo como se sente, um passo positivo resultará disso – passo que você não poderia forjar nem impor.

Algumas vezes ajuda perguntar a uma pessoa com tendências suicidas: "Você está pensando em cometer suicídio *contra* alguém? *Contra quem?*" (Com isso me refiro a uma tentativa de ferir alguém cometendo suicídio.) O focalizador talvez saiba a resposta prontamente, e o foco pode passar para onde deveria estar – esse relacionamento. Também pode ajudar dizer que a outra pessoa no relacionamento provavelmente não compreenderá a tentativa de suicídio do focalizador de forma alguma.

Se o focalizador está irritado, vale a pena perguntar: "Você está magoado com alguma coisa?"

Determinadas vezes pode-se perguntar: "Você acha que *nunca* consegue o que quer?" (Em caso positivo, deixe o focalizador se aprofundar no que seja.) Algumas das reações mais descontroladas e mais destrutivas das pessoas são na verdade uma luta vital contra algum lado delas que impede a realização do que elas precisam. A meta é, então, levar o foco a essa pressuposição ou esse obstáculo, que de algum modo deve ser falso. A que se refere e por quê?

Se um sentimento persiste, você pode pedir à pessoa que "inver-

ta os papéis"⁵ com o sentimento. Ela se levanta, relaxa o corpo e se prepara como se fosse representar um papel num palco. O papel é ser o sentimento. "Espere... sinta no seu corpo o que esse sentimento lhe faz, como ele agiria, o que ele diria, como se comportaria ou se movimentaria. Aguarde e veja o que acontece no seu corpo."

Às vezes ocorrem espontaneamente expressões corporais, choro ou são gritadas certas palavras. Quando isso cessa, é importante encontrar e focalizar o *Felt Sense* da qual provêm essas "descargas" de expressão.

Algumas sugestões para ajudar as pessoas a progredir – Faz bem dizer aos outros que é normal vivenciar os sentimentos – pelo menos por um tempo suficiente para perceber o que são. O mesmo se diz de necessidades, desejos, modos de ver as coisas. Como vimos, existem vários motivos para as pessoas se distanciarem dos sentimentos, entre eles, o medo de que um sentimento ruim provoque uma atitude nociva.

Se alguém tem medo dos sentimentos, você pode dizer:

"Sentimentos e atitudes não são a mesma coisa. Você pode sentir o que está sentindo. Depois, ainda resta a opção de decidir o que fazer".

"Não há problema em precisar de algo. A tentativa de não ter uma necessidade que se tem causa uma série de problemas. Mesmo que você não a satisfaça, não lute contra ela".

"Focalizar não é se perder no que se sente. Não se deixe afundar; fique perto do sentimento. Seja qual for, sinta-o e espere que ele se revele".

"Sensações estranhas não são o mesmo que sentimentos. É melhor se afastar delas e se ater à vida e às situações normais. As sensações estranhas podem não diminuir quando você se aprofunda nelas. O que na sua vida tem feito as coisas serem ruins? O que acontecerá se você se lançar na vida em vez de se acomodar?"

⁵ O método de "Inversão de Papéis" foi criado por Fritz Perls. Aqui ele é usado no estilo da focalização.

Se a pessoa de repente se sentir estranha, espere um pouco. Faça um intervalo. Peça a ela que olhe a sala; chame a atenção dela para as coisas corriqueiras. Depois, prossiga.

No entanto, você não pode decidir se o focalizador deve se aprofundar em algo ou se distanciar de algo. Ele é quem deve decidir. Sua companhia talvez seja necessária (ou não) para avaliar certos pensamentos estranhos.

"Para mudar uma coisa ou fazer algo muito difícil precisamos encontrar um primeiro passo que realmente possa ser dado. Qual seria ele?" Sugira um passo pequeno caso o focalizador não tenha nenhum, mas não se agarre a nenhum, a não ser que tenha sido recebido com entusiasmo por ser possível. "Você é capaz de citar lugares onde você possa conhecer gente diferente? Como primeiro passo, faça uma lista."

Certas pessoas preocupam-se tanto com o que os outros pensam delas que precisam de ajuda para ter contato com o que elas pensam e sentem.

"Deixe de lado por instantes o que *elas* acham e o que disseram e vejamos o que *você* acha disso e como vê isso."

Lidando com pessoas muito perturbadas – Você pode falar de si mesmo, do seu dia, de qualquer coisa que desejar. Nem sempre é preciso viver os problemas dos outros. É claro que, se o focalizador está falando deles ou parece querer fazê-lo, você não deve se recusar a escutar. A pessoa precisa saber que você se dispõe a ouvir. Há momentos, porém, em que é a pessoa perturbada sente alívio por saber que você consegue falar de outras coisas.

Os momentos silenciosos, sossegados, também são proveitosos. É bom deitar na grama, caminhar, sem nenhuma tensão com a expectativa de que algo seja dito.

Você também pode fazer que pessoas perturbadas falem de (ou façam) algo em que são muito competentes, como, por exemplo, costurar ou tocar um instrumento. Isso as ajuda a se sentir bem por um tempo e permite a você interagir com uma pessoa capaz – correspondendo positivamente e com um bom motivo.

Em geral, é após esses momentos, depois de apenas ter estado ao lado do ouvinte, que uma pessoa pode se sentir inclinada a compartilhar áreas que são perturbadoras.

Se ela fala muito de coisas estranhas que você não consegue entender e depois diz uma ou duas coisas que fazem sentido, fique com estas e repita-as várias vezes⁶. Elas são o seu ponto de contato. Não há problema em retornar a essas frases, entremeadas de silêncio ou de outros temas, por até uma hora.

Se a pessoa diz coisas que não podem ser verdadeiras, responda mais ao sentimento que aos fatos distorcidos ou inverídicos. Por exemplo: "Os marcianos roubaram de mim tudo que eu tinha". Você encontra aí o sentimento. Pergunte: "Alguém pegou suas coisas?"

Outras maneiras de ajudar – Digamos que uma pessoa lhe peça algo que você não possa dar. Talvez você precise rejeitar o pedido, mas pode lhe dizer que está feliz com o fato de ele saber o que quer. Diga-lhe que você ficou contente de ele ter a liberdade de pedir. Isso funciona mais ainda se a necessidade tem relação com a vida e o amadurecimento para essa pessoa; se, pela primeira vez, ela se permitiu querer ou pedir uma proximidade maior ou um tempo maior com você.

Quando um focalizador age com você de um modo evidentemente agressivo ou autodestrutivo (e você pensa: não é de surpreender que tanta gente não goste dele), podem ser tomadas várias atitudes:

1. Você pode dizer como se sente com isso.

2. Você pode chamar a atenção para o que a pessoa está fazendo e perguntar como isso a faz se sentir. Seja vago, impreciso. Se chamar a conduta de "agressiva", "prepotente", "indolente", "ranzinza", "possessiva" ou de qualquer termo pejorativo, só dará a aparência externa. No íntimo do focalizador existe algo mais complexo. Então, mantenha sua perplexidade com a conduta, mesmo que você pudesse atribuir-lhe um adjetivo que a desqualifique de um ponto de vista externo.

⁶ Esse método de "reiteração" foi criado por Garry Prouty.

3. Se você sentir que nessa conduta condenável existe uma boa vontade de viver, reaja. Muitos modos ruins são ruins porque o que é correto só está sendo feito *pela metade*, em vez de por inteiro e com liberdade. Se você reagir à metade que *está* se manifestando, ela se manifestará mais. Responder à metade que falta não ajudará tanto.

Exemplo: alguém está se queixando muito. Não ajudaria dizer: "Por que você sempre se queixa e se mostra tão fraco? Por que não briga por si mesmo e diz o que quer?" É mais proveitoso reagir à parte positiva daquilo que tenta se manifestar e afirmar: "Você está dizendo o que necessita dos outros e pedindo que eles parem de fazer o que têm feito".

Algumas das atitudes saudáveis e revigorantes são: tomar o partido de si mesmo; defender o próprio ponto de vista; dar-se liberdade de ser como é; prestar ajuda; fazer algo que não se faz há algum tempo; investigar, pensar em si mesmo; conhecer pessoas; ter uma vida sexual, um senso de significação ou mistério cósmico; buscar a paz; deixar que alguém o veja; tentar algo novo; dominar uma situação; dizer às pessoas como gosta que elas sejam; ser sincero; ter esperança; recusar-se a desistir; ser capaz de pedir ajuda. Todas essas atitudes são revigorantes.

Ninguém deve contar apenas com você. Deixe que a pessoa tenha contato com conhecidos seus ou chame alguém para ajudar, se ela sentir falta de gente.

A pessoa deve estar presente quando os outros falam dela na tentativa de ajudá-la. É difícil ser franco diante de alguém que se tenta ajudar, mas já vimos por que isso é imprescindível.

As necessidades de ajuda no trabalho, em obter um lugar para morar e assim por diante deveriam ser sempre atendidas. A ajuda está sempre ligada a necessidades, sejam quais forem. Não há sentido em separar os problemas "psicológicos" dos outros. Eles não são separados na vida pessoal.

TERCEIRO TIPO DE AJUDA: INTERAÇÃO

Até aqui você reafirmou os sentimentos do focalizador (o primeiro tipo de ajuda) ou expressou suas impressões ou idéias sobre os sentimentos dele (o segundo tipo). Até aqui tratou-se de ajudá-lo. Agora abordaremos os *seus* sentimentos. Esta seção é tanto para você quanto para ajudar a outra pessoa. Numa situação ideal, ambos podem tirar proveito dela.

Quando estamos acompanhados, os nossos sentimentos costumam estar ligados a essas pessoas. Apesar disso, são nossos sentimentos. Quase sempre nós nos vemos culpando os outros pelo que sentimos:

"Acho que você está sempre na defensiva".

"Acho que você está me enrolando".

"Fico irritado porque você sempre me interrompe".

"Fico decepcionado porque você não se sente nem um pouco melhor".

Nesses exemplos, exprimimos os nossos sentimentos dizendo que a outra pessoa age mal, se comporta incorretamente ou é responsável pelo modo como nos sentimos. Para exprimir os próprios sentimentos de uma maneira mais construtiva, precisamos *focalizá-los* e ter contato com o que existe em *nós*. Esses sentimentos continuarão relacionados com o que a pessoa fez, mas serão somente sentimentos nossos e não responsabilidade dessa pessoa. Por exemplo:

"Para mim é sempre difícil seguir uma linha de raciocínio ou continuar achando que vale a pena expô-la. Assim, quando você me interrompe, atinge o meu ponto fraco. Fico de tal modo que não consigo dizer nada. É por isso que me irrita".

"Eu tenho como que uma certeza de ser capaz de ajudar os outros. Fico decepcionado com o fato de que você não se sente melhor. É claro que me importo com você, mas vejo que essa decepção é uma coisa só minha. Preciso ser o 'salvador da pátria'."

Como se expressar – Em determinado momento da interação, você pode se voltar para a outra pessoa ou para si mesmo. Por exemplo,

digamos que você esteja com uma mulher que fez algo que o incomodou. Você pode partir disso para o que ela fez, o que ela é e por que o fez. Ou pode se ater ao que você é e por que aquilo o incomodou.

Não adote a primeira opção; deixe-a para a tal mulher. Adote a segunda: parta desse fragmento da interação, seguindo na direção dos seus sentimentos. Veja por que aquilo o incomodou e fale a respeito.

É difícil para qualquer pessoa ouvir o que está errado nela. É fácil ouvir de si mesmo os seus erros ou que você é vulnerável, intolerante ou suscetível. Evite fazer comentários que comecem com "acho que você..." Agindo assim, você invade o terreno do outro e protege o seu.

Ao compartilhar o que está acontecendo *em você*, a interação se torna mais aberta e pessoal. A outra pessoa pode se sentir à vontade para contar a você coisas mais íntimas.

Não diga:

"Tenho de contar o que sinto. Será que posso confiar em você? Acho que você me intimida".

Diga:

"Fico zangado e irritado quando não consigo terminar o que estou dizendo. Perco o fio da meada. Fico inseguro de ter ou não boas idéias".

É fundamental ser claro ao se expressar. Evite generalidades. Continua sendo uma crítica dizer à pessoa que ela o deixou irritado. Você não compartilha nada com ninguém quando fala de coisas genéricas. Mas, ao contar o que está acontecendo com você na realidade – a sensação somente sua da situação –, você se abre. Você encontra essa clareza fazendo uma focalização nesse momento.

Esteja preparado para aceitar que o que você revelou pode ser ignorado. A outra pessoa talvez não seja capaz de entendê-lo na hora, pode ainda estar com alguma raiva ou retraída e não ter a sua capacidade de ser franco. Ela talvez precise manifestar a raiva mais uma ou duas vezes, ou rir ironicamente. Sua sinceridade estará

clara, mas a pessoa pode não estar à altura dela. Assim, não espere uma reação calorosa *imediate*. Se você se sentir abalado, espere até que aquilo que você disse sobressaia, seja qual for a reação do outro.

É melhor dizer "estou com raiva" do que dizer impropérios e deixar a sua raiva ser percebida indiretamente. Ao expressar o sentimento sem rodeios, ele é compartilhado.

Se as primeiras palavras que lhe vêm são difíceis de dizer, não lute contra si mesmo. Espere um pouco para que outras frases se formem. Faça isso até ter palavras que possam ser ditas sem problema. Não abra mão do que deve ser revelado.

Focalize diretamente o que você mais teme ou aquilo com o qual você se debate. Se o que a outra pessoa diz o irrita, preste atenção ao que você acha que está sendo dito e ao que você acha que significa. Então revele o ponto essencial do que sente.

Nós costumamos lidar desesperadamente com a superfície do que sentimos ou com a reação que acabamos de ter, tentando conservá-la ou transformá-la em outra coisa. É mais fácil, contudo, deixar o sentimento real falar por si.

Exemplos:

"Isso me magoa".

"A sua raiva me magoou".

"Isso me faz sentir desprezado".

"Acho que me passaram a perna".

"Estou empacado".

Diga explicitamente as coisas ocultas no convívio e como se sente a respeito delas. Quase sempre ocorrem coisas que ambos conseguem sentir, mas esperam que não sejam percebidas.

Por exemplo, o outro pode estar pressionando você, que tenta evitar a pressão ao mesmo tempo que procura não deixar transparecer que está resistindo ou talvez você tenha cometido alguma bobagem ou um erro e esteja tentando repará-lo sem que perceba, tentando transformá-lo em algo diferente.

Quando coisas como essas realmente acontecem, revelá-las faz a interação deslanchar. Não revelá-las deixa a interação estagnada.

Fale a esse respeito se você fez algo e preferiria não ter feito. Pode parecer tarde demais, mas nunca é tarde para fazer a interação fluir.

Exemplos:

"Eu me sinto um bobo por ter ficado zangado e ter gritado".

"Há pouco, você disse... e eu disse que sim. Fiquei com receio de dizer não. Estava com medo de discutir com você".

O que parece impossível enfrentar é freqüentemente uma boa oportunidade de se tornar mais próximo de alguém.

Se nada está acontecendo e você gostaria que estivesse – mesmo que pareça que nada de importante está ocorrendo com você –, focalize. Sempre há muitas coisas acontecendo, e algumas fazem parte da interação com a outra pessoa. Deixe-as claras.

Quando você está sendo muito pressionado, peça que parem, imponha um limite. Faça isso antes de estourar ou enlouquecer. Evite atingir o outro com o que você sente quando não cuida das suas necessidades. Diga o que você quer ou não quer, enquanto ainda tem tempo e disposição de ficar e ouvir da pessoa o que isso significa para ela.

Por exemplo:

"Gosto de ser útil quando você me chama, mas agora isso está acontecendo muito. Assim, em vez de me sentir bem com isso, como era de costume, me sinto exigido. Eu gostaria de me sentir bem com o seu pedido. Se soubesse que você me chamaria somente duas vezes por semana, ficaria feliz de novo".

Você não está tentando se livrar da pessoa, mas sim deixar claros os limites, a fim de poder voltar a se sentir bem com a pessoa.

Depois de determinar esses limites, você permaneceria para ouvir o que o outro acha deles.

Se você está ao lado de uma pessoa em silêncio, diga algo como: "Vou continuar sentado aqui para lhe fazer companhia". Relaxe. Mostre que consegue ficar consigo sem que o outro precise interagir com você. Nesse silêncio, se for longo, você terá uma série de sentimentos, alguns dos quais pode manifestar (num intervalo de alguns minutos).

Não fale de sentimentos que não tem e gostaria de ter. Fale sobre algo de valor que possui. Se achar doloroso ser sincero, saiba que os outros não se importam se você é bom, inteligente ou bonito. Só você liga muito para isso. Não machuca o outro se você parece um idiota ou imperfeito.

O que é verdade é. Admiti-la não a faz pior. Não revelá-la com sinceridade não a faz desaparecer. E, por ser verdade, é o que *existe* para fazer a interação. Qualquer coisa inverídica não existe para ser vivida. As pessoas conseguem enfrentar a verdade, pois já a suportam.

Quando não se manifestar – Fique em silêncio quando a pessoa está focalizando ou falando de suas preocupações ou desejando falar, se você der espaço. Proteja a exposição do que é seu. Em geral, as pessoas escutam melhor se foram ouvidas antes e tiveram antes contato com a sua situação. Além do mais, enquanto a pessoa faz isso, o seu modo de ver pode mudar sem que você diga nada. Pode ser difícil dar a primazia ao outro, mas, se este está repleto de sentimentos vagos e incômodos, talvez você não seja ouvido se não ceder a vez.

Se você está muito incomodado e se a interação já não é confiável, espere um pouco antes de se manifestar. Enquanto se acalma, consegue filtrar melhor os seus sentimentos. E também é mais fácil para a pessoa senti-los se ficar claro que não está se deixando levar pelo que sente.

Não se manifeste imediatamente se estiver confuso sobre os seus sentimentos, pois irá apenas resvalar nos mais profundos. Focalize para saber o que são.

Quando se manifestar – Manifeste-se quando quiser tornar mais próximo o relacionamento ou quando estão "distorcendo o seu modo

de ser" de algum modo. Por exemplo, fale se a pessoa insinuar que você se sente de uma maneira que não corresponde à realidade. Depois, volte a escutar. Se foi ouvido, não importa que o outro não acredite em você. Não discuta.

Manifeste-se também quando o outro precisar saber mais a seu respeito para se sentir mais à vontade ou tiver interpretado erroneamente uma das suas reações. Diga com franqueza como é para você. Não deixe que ele faça uma associação com o que você não está sentindo. Mesmo que seja mais fácil continuar anônimo, ser mal-interpretado e inalcançável, a interação não é possível desse modo.

Quando você se encontra em um grupo e nada acontece, diga algo a seu respeito. Isso abre caminho para que os outros se manifestem. Revele algo bem pessoal e significativo.

Quando a outra pessoa não tem a intenção de se relacionar com você, talvez ajude revelar espontaneamente qualquer coisa a seu respeito. Assim não precisa se deixar levar pela energia dela.

Manifeste-se quando estiver sendo idealizado. Revele um problema pessoal ou um sentimento seu não tão agradável.

Manifeste-se quando a pessoa achar que o magoou ou o destruiu. Detalhe o que você sente. Faça-a entender que, embora magoado e incomodado, você não está arrasado.

Manifeste-se quando sentir vontade. São duas pessoas num mesmo local. Ambas têm direitos iguais. Nem sempre é preciso saber por que se tem vontade de se manifestar.

QUARTO TIPO DE AJUDA: INTERAGINDO EM UM GRUPO

O que vem a seguir aplica-se a qualquer grupo. Pode ser uma equipe de trabalho ou a sua família; pode ser um grupo social ou uma força-tarefa; um grupo montado especificamente para fazer focalização – que abordarei em capítulo posterior.

Já ouvimos dizer que os grupos devem "elaborar", assimilar sentimentos claramente ruins. Em geral, isso não dá muito certo. Uns magoam os outros e não resolvem os problemas. Todos têm a palavra, mas ninguém pode falar várias vezes. Ninguém é realmente ouvido

nem sequer se concentra para que os sentimentos *mudem*. Contudo, é disso que se precisa, e pode acontecer. Mas apenas acontece quando se escuta e se focaliza.

A focalização pode ser feita em grupo, por maior que esse seja. Alguém lê as instruções e todos focalizam nos intervalos de silêncio.

Depois, deve haver um momento em que cada um possa dizer algo. Se o grupo for grande, pode-se subdividi-lo. Divida o tempo disponível e faça alguém que tenha relógio controlar o tempo de cada pessoa. Digamos que se dispõe de meia hora e são dez pessoas. Cada qual fica com dois minutos e meio (deixando as sobras entre uma e outra). Quando as pessoas falam a esmo, dois minutos e meio não são nada, mas, se forem informadas do tempo antes e já focalizaram, esse tempo pode ser mais do que algumas pessoas usarão. Reserve um ou dois minutos de silêncio para que as pessoas decidam o que dirão.

O clima no grupo pode ser calproso quando os integrantes têm a liberdade de dizer apenas o que querem e ninguém os critica, reformula ou acrescenta algo. Se as pessoas sabem ouvir ou quando se está ensinando a ouvir, ninguém deve dizer nada, a não ser a pessoa que está com a palavra.

Quando o grupo tem dificuldade com determinada pessoa, ou você está com uma dificuldade com ela, reserve um tempo para que alguns integrantes conversem com ela antes. Com poucas pessoas, cada uma pode ser ouvida e ter tempo suficiente. Que o objetivo seja o crescimento e a retidão de todos. As dificuldades existentes entre as pessoas ou nas próprias pessoas não impedem o trabalho e a dinâmica do grupo. Se elas são encaradas assim, o grupo se torna melhor. Quando os problemas são solucionados e qualquer um do grupo nota o seu crescimento, os outros ficam empolgados.

Se várias pessoas falam com alguém que está incomodado ou incomoda, pelo menos uma deve ter a incumbência de garantir que essa pessoa seja ouvida. Isso a ajuda a lidar melhor com as opiniões desfavoráveis dos outros membros do grupo.

Reconheça que determinada pessoa tem boas razões (ou aparentemente boas) para o que quer que seja incômodo ou pernicioso psicologicamente, mesmo que você esteja zangado ou a ache insensata.

Quando uma interação é ruim – digamos que você já falou por 10 minutos e ela só piorou –, pare. Vá à primeira e à segunda etapa da escuta. Pressuponha que o outro está tentando fazer algo bom. Diga isso. Tente descobrir qual é essa coisa boa e diga. (Se você não gosta, diga que não concorda, mas compreende.) Então, quando o lado da outra pessoa se esclarece ou é ouvido, diga que você quer apresentar o seu lado, e apresente. Mesmo que a pessoa não queira ouvi-lo, exponha o seu lado antes que ele desapareça. Você também pode chamar alguém que o ajude a ser ouvido.

Por que dar a vida e o trabalho a um grupo e não investir algumas horas esclarecendo-se com determinada pessoa? As pessoas costumam silenciar por consideração por alguém até ficarem com tanta raiva que desejam evitar essa pessoa por completo.

Veja ou outra você mesmo deve ter se sentido desestimulado com o grupo, sem disposição para trabalhar, angustiado por não estar fazendo certo. Contribua para que a pessoa que está com esses sentimentos hoje seja ouvida, mesmo que você não se sinta assim.

Num grupo, ajuda dar a palavra a uma pessoa que tem acenado e resmungado sem ter tido oportunidade de dizer nada.

Se uma pessoa diz algo importante e depois outras dizem um monte de coisas banais e fazem perguntas irrelevantes, volte-se para a primeira e convide-a a falar mais.

Quando todos voltam a artilharia para uma pessoa, deve haver alguém que esteja mais interessado em fazê-lo ser ouvido do que em atacá-lo. Mesmo que você se sinta inseguro ou deslocado no grupo, pode sempre expressar seu desejo de ouvir mais o que uma pessoa tem a dizer e que ela repita algo ao qual o grupo não reagiu.

Existem algumas maneiras de contribuir para a interação entre duas pessoas. Se duas ou mais estão tendo dificuldades e você não está irritado, colabore para que cada uma seja ouvida. Numa interação ruim, em geral ninguém consegue ouvir direito os outros. Se você responde a uma pessoa, como na primeira etapa da escuta, a outra conseguirá ouvi-lo e reconhecer os bons resultados do convívio. Depois, comente os sentimentos da segunda pessoa, o que leva a primeira a prestar atenção. (Não intermedeie nem decida quem está

certo a respeito de quê. Guarde o seu ponto de vista para mais tarde, ou exponha-o rapidamente e volte-se a elas novamente.)

Grande parte do que dissemos sobre a escuta ajuda nas interações com pessoas próximas. A diferença é que você não está *apenas* tentando ajudar, mas tentando viver e trabalhar. Portanto, saiba que pode ser mais difícil e mais vagaroso. Aceite se o seu desempenho não for tão bom quando estiver envolvido. Não se surpreenda se não conseguir prestar atenção quando estiver sob ataque. Só de experimentar esses recursos – por mais lentos e difíceis que pareçam –, pode-se sair de uma atmosfera pesada.

Consegue-se uma enorme diferença num grupo se você ouvir, focalizar e revelar um pouco do que descobriu e se pedir aos outros, às vezes, que percebam e falem mais sobre o que estão sentindo.