

COMPLEXIDADE DO DIÁLOGO

Prof. Irmão Henrique Justo

Resumo

O artigo expõe alguns aspectos fundamentais do diálogo: a atitude em face do outro, como o outro é percebido, tratamento que lhe é dispensado, terminando com a visão geral da personalidade e o diálogo centrado na pessoa. Vários diálogos transcritos abaixo exemplificam a prática da teoria.

Palavras-chave

Eu, tu, comunicação, complexidade.

Abstract

This article expounds some fundamental aspects of dialogue: the attitude in the face of the other, how the other is perceived, the treatment that is dispensed to him or her, ending with a general vision of the personality and the dialogue centered on the interlocutor. Several transcribed dialogues exemplify the practice of the theory.

Key words

I, you, communication, complexity.

A impossibilidade de não se comunicar faz que as situações nas quais participam duas ou mais pessoas sejam interpessoais (Watzlawick, 1993, p. 71).

O interlocutor reconstrói o sentido, partindo de elementos significativos selecionados da percepção (Grieger, 1976, p. 39.)



— *Quer levar-me para o outro lado?*

O balseiro começa a travessia.

— *É linda a vida que escolheste – disse o passageiro. Deve causar-te prazer viver sempre nas proximidades dessa água e navegá-la todos os dias.*

— *Dá prazer realmente. Mas não são todas as vidas, todas as profissões igualmente lindas?*

— *Pode ser que sejam. Mas eu te invejo a tua.*

— *Ora, depois de pouco tempo te cansarias dela. Ela não serve para gente bem vestida.*

— *Esta é a segunda vez, no dia de hoje, que alguém repara nas minhas roupas e por causa delas me olha com desconfiança* (Hesse, 1974, p. 84).

Esse diálogo revela duas mentalidades, duas experiências distintas de vida e duas formas de encarar a mesma coisa. Um minuto de conversa permite conhecer ou deixa entrever uma riqueza imensa de vivências humanas, porém diferentes, muito diferentes.

Tentarei, neste artigo, desvendar um pouco da complexidade do diálogo, aparentemente tão simples, mas que esconde um mundo de mistérios. Sigo um roteiro não convencional na exposição do tema, esperando oferecer não somente um prato mais ou menos delicioso aos paladares intelectuais, mas algo útil na prática diuturna dos encontros... e desencontros.

Atitude em face do outro

... outros quase-eus, outras 'vidas humanas', cada uma com seu mundo próprio (Gasset, 1960, p. 131).

Desde 1923, Martin Buber, autor do livro *Eu e Tu*, teve por “escopo apresentar uma antologia da existência humana, explicitando a existência dialógica ou a vida em diálogo. As principais categorias dessa vida em diálogo são as seguintes: palavra, relação, diálogo, reciprocidade como ação totalizadora, subjetividade, pessoa, responsabilidade, decisão, liberdade, inter-humano” (Zuben, 1977, p. XLIII).



Buber (1977, p. 6-7) distingue as relações da pessoa com três esferas: com a *natureza*, com *outras pessoas* e com *seres espirituais*.

Ao contemplar algum elemento da *natureza*, paisagem ou flor, por exemplo, encontro-me em face não de um *tu*, mas de um *isso*, uma coisa, um objeto. Embora possa ser muito significativa para mim – a casa paterna, por exemplo – a relação é unilateral, pois a paisagem, flor ou lar paterno não têm condições de reagir à minha contemplação admirativa ou saudosa. Estão aí, quer desperte ou não algum sentimento em um ser humano. No dizer de Nietzsche, “sentimo-nos tão tranquilos e tão à vontade na pura natureza, porque esta não tem opinião sobre nós”.

Pessoa, contudo, “não é uma coisa entre coisas ou formada por coisas” (Buber, p. 9). Encontro-me em face de alguém capaz de ser afetado por minha presença e de reagir, assim como eu, na presença dele. Estamos diante de um *eu-tu* ou *eu-isso*, dependendo de como as pessoas se encaram e tratam. A minha atitude é que vai determinar se a relação é um *eu-tu* ou um *eu-isso*.

Na perspectiva do *eu-tu*, considero a outra pessoa como um indivíduo semelhante a mim, com as mesmas necessidades e aspirações fundamentais. Dou-lhe o direito de ser diferente e admito que seja diferente dele, ainda que ambos sejam os representantes da espécie humana. Encaro o outro e trato de compreendê-lo como um ser humano: um *tu*.

É possível, porém, ver no outro apenas alguém que me presta serviços, espécie de robô ou bípede ambulante... Nesse caso, é um *objeto* para mim, um *isso*, na terminologia buberiana. “Mas a humanidade reduzida a um *isso*, tal como se pode imaginar, postular ou proclamar, nada tem em comum com uma humanidade verdadeiramente encarnada à qual um homem diz verdadeiramente *tu*.” (Buber, op. cit. p. 15). Complementa o autor:



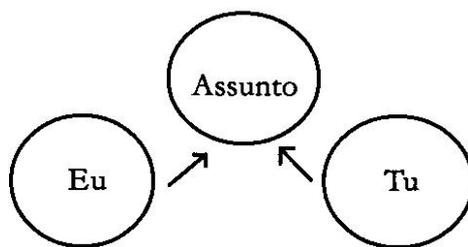
“Em lugar de contemplá-lo (o outro), ele o observa; em lugar de acolhê-lo, serve-se dele” (*Id. p. 47*).

Entretanto, a pessoa se torna *eu* na relação com o *tu*. Portanto, como é que um escravo, tratado como *isso*, poderia tornar-se um *eu*, uma pessoa ufana de sua identidade, ainda que modesta de posses e instrução precária? O básico é ser pessoa. Cultura e riqueza não passam de adereços.

Se o *eu* tratar o outro como *tu*, se estabelece reciprocidade entre os interlocutores. Meu *eu* se torna *tu* para ele, havendo possibilidade de comunicação intersubjetiva. Buber (p. 18): “Relação é reciprocidade. Meu *tu* atua sobre mim assim como eu atuo sobre ele (...). Nós vivemos no fluxo torrencial da reciprocidade universal, irremediavelmente encerrados nela.”

Quando considero o outro e o trato como um *isso*, não há clima para reciprocidade, para diálogo intersubjetivo.

É possível, em ambos os casos, que dois *eus* se voltem para um tema objetivo, dialogando sobre ele, dando mais ou menos alternadamente o seu parecer. Não há, propriamente, centração de uma pessoa na outra, mas de ambos sobre um assunto de interesse comum.



Exemplo:

- *O seu trigo salvou-se da alforra.*
- *Não está mau. Mas a chuva não quer parar. Chuva, sempre*



chuva, o raio da chuva, não há folha que não apodrece.
— *Mas, pelo menos haverá pastagem. O senhor fabrica muito queijo... Precisa de pastagem.*
— *É o que me vale. Temos umas ovelhinhas, as crianças entretêm-se com elas.*
— *A pequenita já veio mais.*
— *Já, sim senhor* (Namora, 1970, p. 55).

Os interlocutores não se referem um ao outro, mas a um tema situado fora les.

Observação: Posso, também, dialogar comigo mesmo. Então, refiro-me a mim mesmo como um outro indivíduo, “que podemos chamar de minha consciência” (Sidekum, 1979, p. 46). Ou, no solilóquio, me dirijo imaginariamente a outrem na qualidade de *tu* ou *isso*. Na parábola do filho pródigo (Evangelho de Lucas, 15, 11-20), ocorre um exemplo. Após ter dissipado o dinheiro, passando necessidade, disse para si:

Quantos empregados de meu pai têm pão em fartura, e eu, aqui, morrendo de fome. Vou-me embora procurar meu pai e dizer-lhe: ‘Pai, pequei contra o Céu e contra ti, já não sou digno de ser chamado teu filho. Trata-me como um dos teus empregados.’” O solilóquio foi posto em prática. “Partiu, então, e foi ao encontro do pai.

Como percebo o *tu*: “... outro homem, com a suspeita de que é um ‘eu’ como o meu, com uma vida como a minha... um mundo próprio onde ele vive radicalmente” (Gasset, 1960, p. 133).

O esquema descrito no subtítulo anterior (eu-tu-isso) se, de um lado, clareia algo a relação dialógica, do outro, supõe uma série de mecanismos psicológicos, aparecendo, entre eles, as *atitudes* dos interlocutores (Thomas, 1971).

O que vem a ser atitude? É a prontidão prévia, organizada pela experiência e exercendo influência direcional e dinâmica sobre as reações do indivíduo, em face de todos os objetos e situações. Ou, na definição de Vidal (1999, p. 177):



“Atitude é a unidade significativa que estrutura um sistema de avaliação e conota o grau de disposição de um sujeito (grupo, época, sociedade, civilização) em relação a objetos individuais (realidade social e mundo humano) existentes em seu universo psicológico.” É, portanto, um “sistema avaliativo estável”, graças ao qual a pessoa se posiciona de forma positiva, negativa ou indiferente. Ela está pré-parada, de prontidão.

Como se pode ver, é um termo complexo, envolvendo necessidades, interesses, valores, convicções pessoais e emoções, que, por sua vez, se condensam em *motivações*. Estas, em última análise, respondem por todas as nossas ações e reações, assim como, anteriormente, pelos nossos pensamentos e preocupações. Sem a percepção de um interesse, valor ou necessidade, o indivíduo não se move (Cf. Bem, 1973 & Goller, 1995).

Parte das nossas vivências é *consciente*, outra, *inconsciente* e uma terceira, *pré-consciente*, isto é, vagamente consciente.

Em certas reações, predomina o elemento cognitivo: a pessoa se orienta pelo significado percebido em indivíduos ou coisas. Objetivo: satisfação de necessidades individuais. Richard Lazarus (apud Goller, 1995, p. 62) supõe a existência na pessoa de certas disposições para guiá-la na seleção dos estímulos, que passam por um filtro e são classificados em mais ou menos importantes, em aceitáveis ou não aceitáveis, em ameaçadores, frustradores etc. Haverá os que serão mais ou menos indiferentes. Existirão estímulos totalmente indiferentes? Resumidamente: o processo avaliativo distinguirá os estímulos positivos dos negativos para o indivíduo.

A apreensão cognitiva – vaga ou nítida – vem acompanhada de algum *sentimento* ou *emoção*, de agrado ou desagrado: satisfação ou enfado, tristeza ou alegria... É preciso, p. ex., compreender uma anedota para que ela desperte em nós o sentimento de hilaridade. Mas, na opinião de Robert Zajonc, a emoção pode



brotar sem haver compreensão prévia, sem elemento cognitivo. Ou, o que é mais provável, a pessoa deve ter consciência desse elemento, como ao estarmos alegres ou melancólicos sem saber por que deve ter um sentimento de simpatia ou de antipatia em relação à pessoa, objeto ou ambiente. No último caso, há razões pré ou inconscientes para tal atitude. O preconceito possui, geralmente, raízes emocionais, sentimentais. Em um curso seguido por mim em Londres, disse um conferencista (aliás, muito simpático, a meu ver ou sentir...) a um auditório de estrangeiros (principalmente europeus): “Nós, ingleses, estamos convencidos de que o sistema de calefação central é o melhor do mundo, mas (sorrindo)... preferimos a lareira.” A convicção intelectual era incapaz de transpor as barreiras emocionais.

Para Goller (1995, p. 64), na maioria das decisões, as emoções têm um papel muito mais intenso do que julgamos. Lembra, igualmente, que fatos revestidos de emoção são recordados mais facilmente ou espontaneamente do que noções puramente intelectuais.

O conjunto de fatores que levam a pessoa a agir ou reagir é chamado de *motivações*. Como já foi dito, elas se relacionam estreitamente a necessidades, interesses e valores. Aliás, essas são as fontes das quais elas brotam. Motivação vem a ser o resultado de um processo psicológico, desencadeando outros processos. Sem uma necessidade ou valor, a pessoa não se decidirá a favor ou contra algo, a passeio, curso, emprego, leitura deste ou daquele livro etc. “A motivação intervém em todo comportamento humano. Por esse motivo entende-se em psicologia, o conjunto de fatores que iniciam, sustentam e dirigem uma conduta” (Vidal, 1999, p. 175).

Motivação é, assim, um termo de amplo alcance, que pode esclarecer a causa dos atos da pessoa (Goller, 1995, p. 76). Murray diz: “motivo é um fator interno que dá início, dirige e integra o comportamento de uma pessoa. Não é diretamente observado, mas inferido do comportamento” (1967, p. 20). Ele ressalta que existem outros fatores que influenciam a conduta humana, como a experiência



passada, a capacidade física e o entorno, “se bem que esses fatores possam influenciar a motivação”.

Maslow (1954, cap. 5 & 1991, cap. 2) formulou a teoria “holístico-dinâmica” da motivação, conhecida como *hierarquia das necessidades humanas*.

1 Na base, figuram as *necessidades físicas, fisiológicas*.

São as primeiras a se manifestar na criança. Muitas delas requerem satisfação com o objetivo de restabelecer a homeostase, o equilíbrio rompido por alguma privação: fome, sede, falta de oxigênio etc.

Vivendo em situação de extrema carência, a maior preocupação da pessoa será a gratificação das necessidades fisiológicas antes de quaisquer outras. As demais necessidades simplesmente não existem para tal indivíduo ou são relegadas, postergadas.

2 Necessidade de segurança.

Satisfatoriamente gratificadas as necessidades físico-fisiológicas, surgirá outra série, referente à *necessidade de segurança* (proteção, dependência, estabilidade, estrutura, ordem, lei e limite).

Haverá oportunidades em que o indivíduo arriscará a segurança, em função de necessidades físicas: no caso de sede ou fome muito grande. De outro lado, saberá suportar um grau relativamente elevado de exigências corporais, para salvaguardar a integridade física. Ao encarcerado perguntou-se:

- *Como está?*
- *Muito bem.*
- *Como, muito bem, se está preso!?*
- *Salvei o olho da minha filha. Conhecidos me ajudaram a assaltar um banco, pois não havia jeito de obter a quantia necessária para a cirurgia... Consegui. Estou preso, mas a filha recuperou a vista. Por isso disse que vou bem... Entendeu?*



3 Necessidade de pertença e de amor .

Satisfeitas em grau adequado as primeiras necessidades, desponta a do amor, afeto, sentido de pertença. Normalmente, essa necessidade é experimentada na família. Depois, estende-se a grupos, a associações. Clãs de jovens rebeldes devem a existência à ânsia profunda do sentimento de grupo. “Toda boa sociedade há de satisfazer, de alguma forma, esta necessidade para sobreviver e ser saudável.” (Maslow, 1991, p. 30).

4 Necessidade de estima.

Uma vez assegurada a pertença e o amor, desperta na pessoa outra necessidade: a de auto-estima e de estima dos outros. Mais: desejo de atenção, apreço, reputação ou prestígio, *status*, fama e glória.

Essa necessidade já fora sublinhada por Alfred Adler, falecido em 1937 (1955, cap. 7).

A auto-estima gera sentimentos de confiança, de capacidade, de suficiência, de ser útil e de ser necessário. Deve, para ser estável, fundamentar-se em acatamento realmente merecido e não em adulações interesseiras. Frustradas, essas necessidades produzem sentimentos de inferioridade e desamparo (Maslow, 1954, p. 91 & Adler, 1955, cap. 6).

5 Necessidade de auto-realização.

Existe na pessoa a tendência de fazer desabrochar as suas potencialidades. Como diz Maslow: um músico deve tocar ou compor música; um artista, pintar; o poeta, escrever etc. Atualizar o que está em potência. Isso se chama tendência ou *necessidade de auto-realização*, termo criado por Kurt Goldstein em 1939 (cf. Goldstein, 1961, cap. VIII).

Observações: Essa hierarquia não é rígida, apresentando exceções: um mártir prefere a morte ao abandono de sua convicção religiosa. Há indivíduos, p. ex.,



para os quais a auto-estima é mais importante do que o amor. Porém, havendo duas necessidades a serem atendidas, habitualmente, a de nível inferior é gratificada (Maslow, 1979, p. 140).

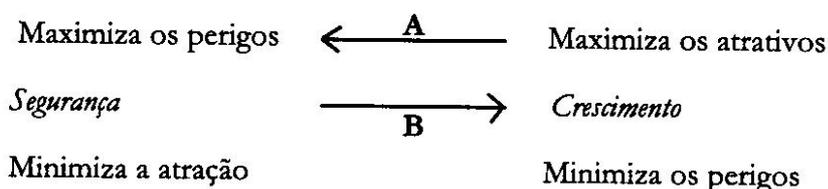
Não é necessário que uma exigência seja 100% satisfeita, a fim de poder nascer a seguinte. Devem receber satisfação suficiente, variando esse grau de indivíduo para indivíduo.

Outra advertência importante: todas as necessidades continuam a existir ao longo da vida, mas, razoavelmente atendidas, perdem a importância psicológica.

6 Metanecessidades.

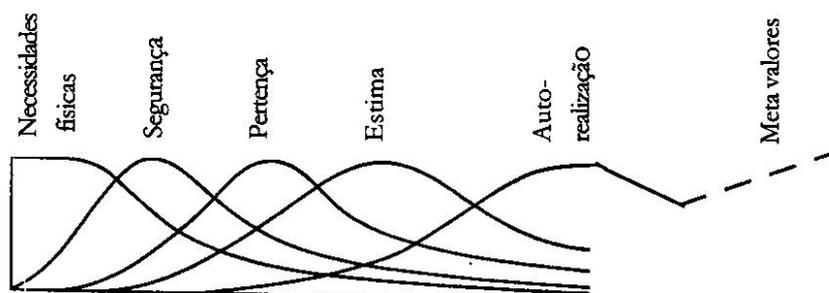
A pessoa em processo de satisfatória auto-realização, abre-se a outra espécie de necessidades, as *necessidades-S* (necessidades de *ser*), também chamadas de necessidades-C (de crescimento), em contraposição às *necessidades básicas*, denominadas, por Maslow, *necessidades-D* (de deficiência), exigindo o preenchimento de um vazio, uma lacuna. As necessidades-S acrescentam algo ao ser, enriquecem-no (Maslow, s.d., cap. 2).

A pessoa, nesse estágio avançado, arrisca explorar novas possibilidades. Ao invés de patinar estagnada, vai em busca de novas escaladas de realização mais plena, motivada por novos valores entrevistados. Maslow (s.d., p. 74) esquematiza, da seguinte forma, as atitudes da pessoa que avança dinamicamente e da que marca passo.



A refugia-se na *segurança* do conhecido. B vai à exploração de *outros horizontes*, podendo expandir-se na linha da *totalidade* (unidade, integração, simplicidade e unicidade), *perfeição, justiça, riqueza* (diferenciação e complexidade), *beleza, bondade, autonomia* etc. Cultiva *metavalores* (Maslow, 1979, p. 101).

Maslow chama os melhores momentos de auto-realização de “experiências culminantes”.



A necessidade satisfeita perde o relevo psicológico, mas deve continuar a ser gratificada, para não entrar novamente em irrupção.

Qual é a relação das *necessidades* (interesses, valores e motivações) com o *diálogo*?

Para duas pessoas se entenderem e sentirem-se entendidas, elas deverão ter consciência (explícita ou implícita) das necessidades, das valorizações uma da outra. Quais dos valores, interesses possuem, no momento, maior relevância para o interlocutor?

Exemplo no qual isto não ocorreu. Em um bairro pobre de Nova Iorque, o professor perguntou a um garoto macilento:

— *Quantas pernas tem um gafanhoto?*

O menino, pasmo, respondeu:



— *Professor, como eu gostaria de ter suas preocupações!*

O mestre está andando nas alturas dos valores-S, e o discipulozinho, subnutrido, está preocupado com as necessidades mais elementares.

Em um diálogo pessoa a pessoa, é indispensável que os interlocutores se sintonizem no mesmo comprimento de onda, para haver verdadeiro diálogo, embora possam divergir em relação às modalidades de pensar, de auto-realização etc.

Como trato o *tu*? *O simples fato de que tu és tu, quer dizer: tens um modo de ser psíquico peculiar teu, não coincidente com o meu*” (Gasset, 1960, p. 1950).

O esquema de Eric Berne, simplificado e adaptado, pode ser útil para se perceber o papel exercido pelos interlocutores. Quem fala em mim: o *Pai* (pai-mãe), o *Adulto* ou a *Criança*? Em face do outro, eu me considero *Pai*, *Adulto* ou *Criança*? A quem me dirijo no outro: ao *Pai*, ao *Adulto*, à *Criança*?

P

Pai é superior, tem saber, autoridade, poder.

A

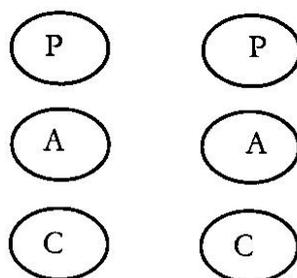
Adulto é experiente, realista, organizado.

C

Criança é pequena, inexperiente, impulsiva, sem poder, sem conhecimento

Escreve Minicucci (1975, p. 11) que “... esses três componentes do comportamento da pessoa são modos de ser, de pensar, de sentir e de agir”. Os três personagens vivem e convivem em nós. O Adulto haure elementos das experiências da Criança e das normas introjetadas dos Pais (Harris, 1969, p. 31), assim como das experiências pessoais.





Dois interlocutores (1 e 2):

Quem (P, A ou C) se dirige a *quem*, no diálogo (ao P, ao A ou à C)?

Exemplo de P (protetor, conselheiro) dirigindo-se à C (e esta responde como tal):

— *Que tens tu, Mariana? Andas triste e misteriosa. É algum namorico? Anda, fala! Tu és estimada por todos cá de casa. Se gostas de alguém, poderás ser feliz com ele, porque ninguém te porá obstáculos aos teus desejos.*

— *Ninguém?*

— *Quem tem interesse nisso?*

— *Não falemos nisso, nhobô. Não se trata de amores, que eu não posso ter amores. Sou uma simples escrava* (Assis, apud Magalhães Jr., 1957, p. 156).

Outro exemplo: o Coronel quis bancar o P e repreender a C, o diretor do jornal. A C responde no diapasão de A.

— *Sente-se, Coronel. Vamos discutir o assunto tomando um cafezinho.*

Tibério continuava de pé, com o número de A Verdade na mão e lhe dava repetidas tapas (...)

— *Nunca vi tanta besteira junta. É o teu pior escrito nestes últimos vinte anos.*

— *Sente, por favor, Coronel. Não vamos brigar. O senhor está em sua casa (...). O senhor sabe, Coronel, como eu acato as suas opiniões. Como forte acionista d'A Verdade, o meu ilustre amigo tem todo o direito de dizer o que está e o que não está certo na orientação do jornal. Então acha que o Presidente Kubitschek está fazendo um mau governo? (O editorial elogiara a*



atuação do Governo).

— *Mau? Péssimo. Perigosíssimo. O país não agüenta as loucuras desse homem (...).*

Lucas Faia (o diretor) continuava aparentemente sereno.

— *Coronel, eu acredito, mas posso estar errado. Agora, há alguém que nunca se engana. Só essa entidade poderá dizer a última palavra no caso.*

— *Quem?*

— *A História.*

— *Não é pessoa das minhas relações...*

— *Coisas que hoje parecem ousadia, loucura, amanhã serão consideradas não só sensatas... como até (como direi?)... modestas, tímidas.*

— *Você está doído. Mandê examinar essa cabeça o quanto antes.*

— *O senhor está muito pessimista... — sorriu o jornalista.*

Visão de pessoa: *Nosso destino não é somente o que temos sido e já somos, não é só o passado; ao contrário, vindo deste se projeta aberto para o futuro* (Gasset, 1960, p. 168).

Os elementos até aqui apresentados constituem aspectos do que chamamos de *personalidade*. Existem muitas teorias sobre a personalidade. Toda pessoa, estudada ou não, possui, clara ou confusamente, ‘sua’ visão de personalidade, responsável pela sua forma de se comportar na presença dos outros. As numerosas teorias reduzem-se a três *troncos ou raízes*, dos quais brotam ou nos quais se enxertam as demais concepções. Ei-los:

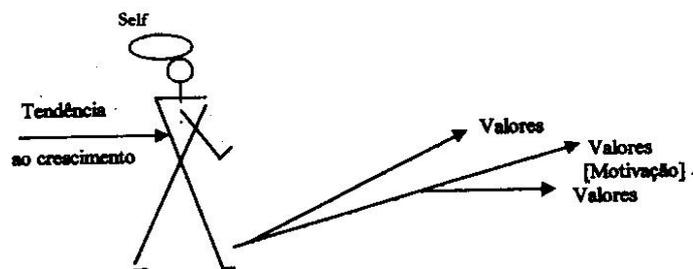
(1) Visão psicanalítica: predominantemente determinista, conflitiva e pessimista; (2) visão behaviorista: é determinista e manipuladora; (3) visão humanista: é holística, sinérgica e otimista.

Vai aqui, esquematizada, concepção humanística, a que melhor se harmoniza com a *filosofia* lassaliana e goza da minha preferência.

A pessoa, como todo ser vivo, caracteriza-se pela *tendência ao crescimento*. Em condições normais, o ente dotado de vida tem a propensão a ser um indivíduo



representativo da espécie, desde microrganismos e plantas até rinocerontes e baleias. O homem não é uma exceção, do ponto de vista físico, é evidente. Um ambiente favorável lhe assegura um bom desenvolvimento do corpo. Goza, porém, igualmente, de psiquismo muito rico, também favorecido com a tendência atualizante das potencialidades.



O crescimento da personalidade realiza-se em direção aos interesses necessidades e valores, que geram, como vimos, a *motivação*.

Toda ação, todo comportamento do indivíduo é função da percepção de si e da realidade, que resumimos no termo *auto-imagem* (*self*, em inglês). É através da lente da auto-imagem que aprecia tudo. Não percebe a realidade de forma totalmente objetiva. Para ele, a realidade é como a percebe. A emotividade vem colorir essa realidade, com tintas de simpatia, neutralidade ou antipatia; com sentimentos de euforia, apreensão, tristeza ou confiança e de bem ou mal-estar (cf. Goller, 1995, cap. 2 e 3 & Murray, cap. 5).

Esses elementos podem ajudar a compreender o *mecanismo* das reações do interlocutor, como, por exemplo, as do Coronel Tibério e de Lucas Faia, acima; sobretudo, a observar e entender nossas atitudes dialógicas. Quanto mais se tocar em interesses, em valores que nos são caros, tanto mais aberta e veemente será nossa reação e nossa posição defensiva e apologética. Com o outro, o tu, ocorre o mesmo.



A *tendência ao crescimento*, à atualização das potencialidades é o *elemento dinâmico*, propulsor do psiquismo. A *auto-imagem* direciona essa energia em direção aos *objetivos* julgados convenientes (talvez não os ideais, mas os presentemente possíveis) ao crescimento da personalidade. Esses intuitos são a razão do agir, as *motivações* do psiquismo, pois captam neles algum interesse, algum valor ou muito interesse, grande valor.

O *grau de abertura* à realidade, à própria experiência, ocasiona uma maior ou menor amplitude de compreensão do outro. Pessoas cultas, dotadas de espírito de observação têm condições de apreender em nós, no *eu*, e no outro e ou no *tu*, o que se passa em termos de autovisão, interesses, valores, necessidades e de motivações que norteiam as modalidades de orientação do crescimento da auto-realização. As quatro palavras, *sou uma simples escrava*, no diálogo machadiano, abrem-nos uma ampla janela para a compreensão da moça escrava: denotam como se valoriza (melhor: desvaloriza) e a limitação das possibilidades de auto-realização devido a sua condição social etc.

O leitor terá notado que as necessidades psicológicas, assim como as *personagens* P, A e C, se aninham na auto-imagem, onde foram geradas, orientando nosso modo de ser no mundo (Heidegger). De acordo com a auto-imagem, realizaremos nosso projeto de vida. O *outro* também.

Um breve diálogo de Fernando Sabino servirá para ilustrar a teoria (1983, p. 169).

— *Sílvio ficou danado com você. Achou que você não gostou que ele tivesse levado Antonieta ao bar.*

— *Que se danem. Escuta, Têrsio, não sei o que há comigo, mas sinto que alguma coisa de importante está acontecendo, não sei... É preciso que eu faça alguma coisa, tome alguma providência.*

— *Você está nervoso, cansado, é isso.*

— *Cansado desta vida. Vontade de me mudar do Rio, ir para um lugar sossegado, ter um filho, criá-lo longe daqui, constituir uma família,*



compreende? Levar uma vida decente (...). Eu queria ser um homem simples, direito... Um homem como meu pai.

Na auto-imagem de Eduardo, aflorara um elemento novo, que lhe fez perceber *outros valores*. Esses constituem a motivação para imprimir novo rumo à existência, impelido pela *tendência ao crescimento*, possibilidade de realização mais gratificante do que a vida que levava até ali, que se lhe tornou insatisfatória.

Peneira seletiva: “*A vida nos é dada vazia e o homem tem de ir enchendo-a, ocupando-a*” (Gasset, 1960, p. 81).

É impossível que a pessoa elabore todas as impressões. Há excesso de informação, razão por que elas passam por um processo de seleção, seleção efetivada pelos conhecimentos anteriores, atitudes, convicções (valores cultivados), estilo de vida assumido etc.. Não somente quanto ao aspecto quantitativo: o lado qualitativo é outrossim atingido, pois a informação é subjetivamente moldada.

Cabe lembrar aqui as noções de *assimilação* e *acomodação* de Piaget (Flavell, 1986).

O mecanismo da *acomodação* consiste em o indivíduo se adequar às características do objeto, da idéia, da situação etc. A *assimilação* leva-o a incorporar algo diferente nos esquemas pessoais. Portanto, o esquema mental se amplia, acolhendo o novo no *organismo psicológico*. Processa-se uma *adaptação*, mas “a ação adaptativa sempre pressupõe uma *organização* subjacente” (Flavell, p. 46). Essa *estrutura prévia* incorpora a informação a seu modo, pois não existem duas estruturas psicológicas iguais nem duas mentalidades idênticas na absorção de um fenômeno no seu ajuste a ele.



Exemplifiquemos, novamente com Fernando Sabino (1983, p. 47-48). São três personagens, cada qual com sua *estrutura psicológica peculiar*, sugerindo uma *adaptação* (acomodação-assimilação) coerente com o esquema mental próprio.

— *Procurou o homem?*

— *Não. Passei lá, ele não estava (...). É muito difícil. Gente besta. Pensam que tem o rei na barriga. Mandam esperar no gabinete – ainda não chegou, já saiu. Não dou para isso não (...).*

— *Sabe que seu pai está passando dificuldade, ele arranja emprego para você, você não se mexe (...). Ouvi no rádio que Paris está por pouco. Que é que você soube?*

— *Nada. Ainda não passei na redação hoje.*

— *Você continua essa história do jornal? – interveio a mãe. Em vez de cuidar de seus estudos.*

— *Você mesma não estava dizendo que eu preciso trabalhar? Agora vem com estudos. Entenda-se. (...)*

— *(Pai): Não tenho nada contra você trabalhar no jornal. Só que não te pagam, estão te explorando.*

— *Vão começar a pagar no mês que vem.*

Não houve um diálogo *perfeito* (como acontece muitas vezes), mas a sucessão de várias opiniões carentes de adequado entrosamento. Um bom ouvinte estará atento ao mecanismo psicológico labiríntico do interlocutor.

Flammer (1997) apresenta um esquema elucidativo simplificado do que foi apresentado:

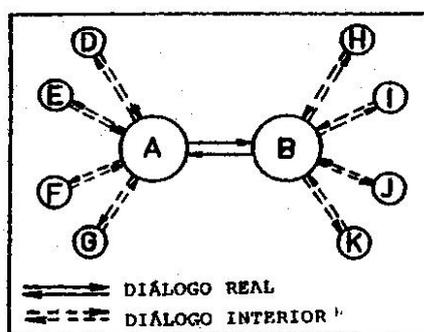
Experiência prévia → Expectativas → - Seleção
- interpretação

Díálogo centrado na pessoa: “... praticamente vemos, presenciamos o viver do outro dentro do âmbito da reciprocidade que é a realidade nós” (Gasset, 1960, p. 190).

Ao dialogar, é inevitável que na mente dos interlocutores, além da preocupação com o tema em exploração, surjam dúvidas ou *certezas*, sobre as



opiniões e a pessoa, as reações do parceiro, quer devido a informações anteriores sobre ele e o assunto, quer por causa das reações verbais ou gestuais e mímicas dele, talvez falsamente percebidas/interpretadas (Cook, 1971, p. 23): “Ele não concorda comigo. Não me compreende. Não crê nisso. Não me escuta. Assunto chato. Tema confidencial. Descrê ou duvida. Afirmação objetiva. Opinião pretenciosa. Pergunta objetiva.”



Das muitas vivências, somente parcela (A ↔ B) é comunicada efetivamente (Jacobson, 1966, p. 67).

Um bom ouvinte, contudo, tenta relegar essas impressões para o segundo plano do psiquismo, deixando em aberto, inclusive, a questão da veracidade. Procura centrar-se nas idéias e sentimentos do outro. Técnica de ótimos resultados para se educar, a verdadeira escuta consiste em retomar (direta ou indiretamente) o que se entendeu da fala do outro antes de expressar a própria opinião. Feito isso, a resposta, embora divergente, será mais facilmente aceita pelo interlocutor, por sentir-se compreendido. Em todo caso, terá a convicção de que foi ou está sendo escutado. Exemplifiquemos:

- *Eu não aturo essa música moderna, barulhenta. De jeito nenhum.*
 - *Esse tipo de música estrepitosa lbe é insuportável.*
 - *Insuportável é o termo. Prefiro música romântica ou clássica.*
- Ou, então, música moderna melodiosa.*



— *Você aprecia outro gênero de música. Eu também. Porém, em certas oportunidades (talvez se espante), adoro a chamada música moderna. Com todo o respeito ao seu gosto.*

— *E, os gostos podem variar de um para outro ou segundo o estado de ânimo da gente.*

— *Se existem vários gêneros, é que há apreciadores de cada um deles.*

No grande século da França, aconselhava S. João Batista de La Salle, em seu livro de Boas maneiras, um *best-seller* durante aquela centúria: “Ao sentir-se obrigado a discordar de alguém, é oposto às boas maneiras fazê-lo rudemente. É preciso usar de circunlóquio, dizendo: Você me perdoará... Ou: Desculpe se ousou dizer que...” (La Salle, 1703, p. 218).

Segue um diálogo entre tio e sobrinho, armênios emigrados para os Estados Unidos (Saroyan, p. 318, 1958), em duas versões.

1º versão (original): o interlocutor (tio) fica centrado nele, incapaz de compreender o alcance do problema do sobrinho.

— *O meu cavalo branco, que roubaram há um mês, ainda não apareceu. Não compreendo.*

— *Não faz mal. Que importa perder um cavalo? Não perdemos a pátria? Que choradeira é essa por causa de um cavalo?*

— *Para você, que vive na cidade, isso é bom dizer. Mas, e o carrinho? Para que serve um carrinho sem cavalo?*

— *Não se incomode.*

— *Caminhei cinco quilômetros para chegar até aqui.*

— *Para que servem as pernas?*

— *A perna esquerda me dói.*

— *Não se incomode!*

— *Aquele cavalo custou-me sessenta dólares.*

— *Cuspo no dinheiro!*



Verifica-se aqui o que já notara São Doroteu, Abade, no século VI-VII: “Indaguemos, irmãos, por que acontece tantas vezes que, ao escutar de alguém uma palavra desagradável, vai-se sem qualquer aborrecimento, como se não a houvesse ouvido; enquanto que, em outras ocasiões, mal a ouve, logo se perturba e aflige? Terá um motivo são ou vários? Noto haver muitas razões e causas, mas uma é a principal que gera as outras, como alguém já disse. *Isso provém por vezes da própria situação em que se encontra a pessoa*” (1995, p. 263 – sem itálico no original).

É o caso tanto do sobrinho como do tio: cada um ficou preso ao problema individual, sendo o do sobrinho mais recente, correspondendo, além disso, uma necessidade imediata, necessidade básica, segundo Maslow.

2ª versão: atitude compreensiva

Transformemos a atitude do tio, centrando-a no sobrinho.

— *O meu cavalo branco, que roubaram há um mês, ainda não apareceu. Não compreendo.*

— *Você está chateado e preocupado como o roubo do cavalo?*

— *Se estou! Agora tenho a carreta inútil lá em casa, pois para que serve um carrinho sem cavalo?*

— *Ah! o cavalo lhe faz falta para realizar seu trabalho.*

— *E para montar. Fiz cinco quilómetros a pé para vir até aqui.*

— *O cavalo também era seu meio de transporte.*

— *Ademais, a perna esquerda me dói.*

— *Então, sente demais a falta do cavalo.*

— *E ele me custou sessenta dólares.*

— *Igualmente lhe dói o dinheiro que perdeu...*

Na versão original, o tio está inteiramente centrado em si, dando coices verbais no sobrinho. Este, absorto pela perda do cavalo, meio de transporte e indispensável ao trabalho, mostrou-se incapaz de entrar no significado comparativo das duas perdas: cavalo e pátria. A perda do momento era a mais preocupante, mais saliente no psiquismo.



Ensina Juan Arias (1999, p. 39): “A maior das virtudes humanas é a tolerância, a capacidade de aceitar as razões do outro sem julgá-las, sem acreditar que as suas são superiores às demais”. Na página 145, após a apresentação de idéias suas, talvez ousadas para não poucos leitores, observa: “São apenas pensamentos meus, que não pretendo impor nem a você nem a ninguém, ao mesmo tempo em que respeito os alheios, desde que não queiram obrigar-me a aceitá-los.”

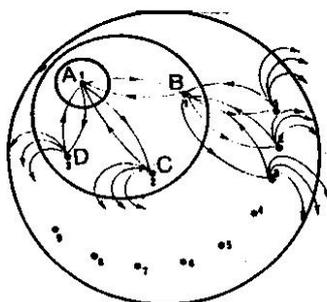
É mais ou menos irritante a pessoa não se sentir verdadeiramente escutada. Se alguém fala, por exemplo, da visita a Paris, com vontade de contar algo da experiência, e o interlocutor se apodera do diálogo/monólogo: Ah! Também estive lá... Visitei... Vi... O tempo... A viagem pelo Sena... A Torre Eiffel... Os Inválidos...

Carl Rogers (1974, p. 231-296) aconselha a uma *atitude empática*, isto é, pôr-se no lugar da pessoa, na perspectiva dela, acompanhá-la na expressão de idéias e sentimentos. Cá e lá, uma observação ou pergunta assegura ao interlocutor que estamos atentos ao relato.

Aplicadas em um grupo de diálogo, essas indicações produzem ótimo efeito multiplicador. Dassier (1991, p. 42) tentou representar graficamente o resultado da irradiação geométrica dessa forma de diálogo. Mesmo quem não participa diretamente da troca de idéias (4, 5, 6 etc.) sai beneficiado. Até os não presentes sentirão os reflexos dos envolvidos no diálogo, pois modifica a atitude face ao outro em geral e não somente em relação aos integrantes da reunião.¹

¹ Embora, em geral, se entenda por diálogo o intercâmbio verbal entre duas pessoas apenas, dicionaristas estendem o sentido do termo a mais pessoas. (Cf. Aurelião, Silveira Bueno: *Grande dicionário prosódico-etimológico da língua portuguesa*. Joaquim Ferreira registra, em seu *Novo dicionário etimológico da língua portuguesa*: *Diálogo* (gr. *dia*=com+*logo*=falo), prática entre duas pessoas.





Por isso, diz um autor que uma das grandes *invenções* foram os grupos, segundo Kurt Lewin, e, principalmente, os ‘grupos de encontro’ ou ‘grupos de crescimento’ de Carl Rogers, nos quais a pessoa aprende e ou aprimora a arte da escuta, da compreensão dos outros. O relacionamento humano, se for bom ou ótimo, transforma a existência em um pequeno paraíso ou em um céu; relacionamento inadequado faz da vida um purgatório ou um inferninho. O inferno são os outros, disse Sartre... às vezes, nós também, pois somos ‘outro’ para os outros.

“Seja cada um de vós pronto a ouvir e moroso em falar” (Epístola de Tiago, 1,19).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADLER, A. *El sentido de la vida*. Barcelona: Miracle, 1955.
 ARIAS, J. *Um Deus para 2000*. Petrópolis: Vozes, 1999.
 BEM, D.J. *Convicções, atitudes e assuntos humanos*. São Paulo: Herder, 1973.
 BUBER, M. *Eu e tu*. São Paulo: Moraes, 1977.
 COOK, M. *Interpersonal perception*. Middlesex: Harmondsworth, 1971.
 DASSIER, J. D. *Structure et psychologie de la relation*. Paris: Epi, 1971.



- FLAMMER, A. *Einführung in die Gesprächspsychologie*. Berne: Huber, 1997
- FLAVELL, J. H. *A psicologia do desenvolvimento de Jean Piaget*. São Paulo: Pioneira, 1986.
- JACOBSON, V. *Entretiens et dialogue*. Paris: Privat, 1966.
- GOLLER, H. *Psychologie: Emotion, motivation, verhalten*. Stuttgart: Kohlhammer, 1995.
- GRIÉGER, P. *Comunicazione e informazione*. Alba: Paoline, 1976.
- HARRIS, T. A. *I'm OK – You're OK*. Nova Iorque: Harper, 1969.
- HESSE, H. *Sidarta*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1974.
- LA SALLE, J. B. de. *Les règles de la bienséance et de la civilité chrétienne*. Imprensa fotolitada da edição de 1703. Roma: Via Aurelia, 476, 1964.
- MAGALHÃES Jr., R. *Machado de Assis desconhecido*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1957.
- MASLOW, A. *Motivation and personality*. Nova Iorque: Harper, 1954.
- *Introdução à psicologia do ser*. Rio de Janeiro: Eldorado, s.d.
- *The farther reaches of human nature*. Nova Iorque: Penguin Books, 1979.
- *Motivación y personalidad*. Madri: Santos, 1991.
- MINICCI, A. *A análise transacional pela imagem*. São Paulo: Cortez, 1976.
- MURRAY, E. J. *Motivação e emoção*. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.
- NAMORA, F. *Retalhos da vida de um médico*. Porto Alegre: Globo, 1970.
- REICH, B. e Aduck, C. *Valores, atitudes e mudanças de comportamento*. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.
- ROGERS, C. R. *Psychothérapie et relations humaines*. Louvain: Publications Universitaires, 1966.
- SABINO, F. *O encontro marcado*. Rio de Janeiro: Record, 1983.
- SAROYAN, W. O verão do lindíssimo cavalo branco. In *Maravilhas do conto norte-americano*. Porto Alegre: Globo, s/d.
- SIDEKUM, A. *A intersubjetividade em Martin Buber*. Porto Alegre: EST, 1979.
- TAUSCH, R. & Tausch, A. M. *Wege zu uns und anderen*. Hamburgo: Rowohlt, 1971.
- THOMAS, K. *Attitudes and behavior*. Middlesex: Harmondsworth, 1971.



- VERISSIMO, E. *Incidente de Antares*. Porto Alegre: Globo, 1972.
- VIDAL, M. *Moral de opção fundamental e atitudes*. São Paulo: Paulus, 1999.
- WATZLAWICK, P., Bavelas, J. B. & Jackson, D. D. *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder, 1993.
- ZUBEN, N. A. V. Introdução. In: BUBER, M. *Eu e Tu*. São Paulo: Moraes, 1977.

