

Resolução de problemas via percepção/conscientização de sentimentos e necessidades: intersecções entre a CNV (Rosenberg) e a Gestalt-Terapia (Perls)

Problem-solving through awareness of feelings and needs: intersections between NVC (Rosenberg) and Gestalt Therapy (Perls)

Resolución de problemas a través de la percepción/conciencia de sentimientos y necesidades: intersecciones entre CNV (Rosenberg) y Terapia Gestalt (Perls)

DOI: 10.55905/oelv22n9-008

Receipt of originals: 08/02/2024

Acceptance for publication: 08/23/2024

Josias Ricardo Hack

Doutor em Comunicação Social

Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina

Endereço: Florianópolis, Santa Catarina, Brasil

E-mail: j.r.hack@outlook.com

Marcelo Luiz Pelizzoli

Doutor em Filosofia

Instituição: Universidade Federal de Pernambuco

Endereço: Recife, Pernambuco, Brasil

E-mail: opelicano@gmail.com

RESUMO

O texto discorre sobre a resolução de problemas via percepção/conscientização de sentimentos e necessidades, com atenção especial aos pressupostos de Marshall Rosenberg, da Comunicação Não-Violenta e de Fritz Perls, da Gestalt-Terapia. As reflexões percorrem principalmente a importância de observar as circunstâncias ao redor, com vistas a expressar claramente os sentimentos e necessidades não-atendidas. Na primeira seção, evidencia-se a metodologia do estudo: a técnica de pesquisa bibliográfica, com ancoragem nos campos da Comunicação e da Psicologia. Na sequência, apresentam-se os resultados e discussões sobre a temática, divididos nas seguintes subseções: 1) a caracterização dada pela CNV, com especial atenção ao pensamento de Marshall Rosenberg, aos elementos que compõem o fenômeno de resolução de problemas; 2) a descrição de sentimentos e necessidades a partir da Gestalt-Terapia, com especial atenção ao pensamento de Fritz Perls, e algumas possíveis interseções com a CNV. Por fim, na conclusão, evidencia-se brevemente os principais resultados obtidos no estudo bibliográfico, a partir da contação de uma experiência vivida por um dos correspondentes do artigo.

Palabras-chave: Resolução de Problemas, Gestalt-Terapia, Comunicação Não-Violenta, Sentimentos, Necessidades.

ABSTRACT

The text discusses the strategy of problem-solving through awareness of feelings and needs, with special attention to the assumptions of Marshall Rosenberg, Nonviolent Communication, and Fritz Perls, Gestalt Therapy. The reflections mainly cover the importance of observing the surrounding circumstances, with a view to clearly expressing feelings and unmet needs. The first section highlights the methodology of the study: the bibliographic research technique, anchored in the fields of Communication and Psychology. At sequence, in the section "Results and discussions", the theme are presented divided into the following subsections: 1) the characterization given by NVC, with special attention to the thinking of Marshall Rosenberg, to the elements that make up the phenomenon of problem-solving; 2) the description of feelings and needs based on Gestalt Therapy, with special attention to the thinking of Fritz Perls, and some possible intersections with NVC. Finally, in the final considerations, the main results obtained in the bibliographic study are briefly highlighted, based on the recounting of an experience lived by one of the article's correspondents.

Keywords: Problem-Solving, Gestalt Therapy, Nonviolent Communication, Feelings, Needs.

RESUMEN

El texto analiza la resolución de problemas a través de la percepción/conciencia de sentimientos y necesidades, con especial atención a los supuestos de Marshall Rosenberg, Comunicación no violenta y Fritz Perls, Terapia Gestalt. Las reflexiones abordan principalmente la importancia de observar las circunstancias, con miras a expresar con claridad sentimientos y necesidades insatisfechas. En el primer apartado se destaca la metodología de estudio: la técnica de investigación bibliográfica, anclada en los campos de la Comunicación y la Psicología. A continuación, se presentan los resultados y discusiones sobre el tema, divididos en los siguientes subapartados: 1) la caracterización que da la CNV, con especial atención al pensamiento de Marshall Rosenberg, a los elementos que configuran el fenómeno de la resolución de problemas; 2) la descripción de sentimientos y necesidades a partir de la Terapia Gestalt, con especial atención al pensamiento de Fritz Perls, y algunas posibles intersecciones con la CNV. Finalmente, en las consideraciones finales, se destacan brevemente los principales resultados obtenidos en el estudio bibliográfico, a partir del relato de una experiencia vivida por uno de los corresponsables del artículo.

Palabras clave: Solución de Problemas, Terapia Gestalt, Comunicación No Violenta, Sentimientos, Necessidades.

1 INTRODUÇÃO

O artigo discute a temática da resolução de problemas via percepção/conscientização de sentimentos e necessidades. O intuito é discorrer sobre possíveis intersecções entre pressupostos teóricos da Comunicação Não-Violenta – doravante CNV – e da Gestalt-Terapia, com atenção especial aos escritos de Marshall Rosenberg e Fritz Perls. Queremos explicar como a raiva ou medo expressos em um problema não resolvido, anunciam que alguém se sentiu desconfortável com alguma ação própria ou do outro (pessoa ou instituição) e, portanto, precisa voltar ao ponto de equilíbrio ao restabelecer o conforto. Em nosso entendimento, a raiva e/ou medo ativam o estado de luta/fuga, com o intuito de preparar a estratégia de ataque: enfrentar ou recuar. Tal decisão é tomada com base nas regras (crenças / pensamentos automáticos) que pulsam internamente como reflexo individual e/ou social. Nesse sentido, a mente busca rapidamente (em frações de segundos) um padrão ou crença ou pensamento automático que autorize a estratégia de luta/fuga e, então, mobilize a energia necessária à ação.

Enfim, nossas reflexões percorrerão principalmente a importância de expressar claramente os sentimentos e necessidades não-atendidas. A primeira seção traz a metodologia utilizada no estudo: a pesquisa bibliográfica. Na sequência, apresentam-se os resultados e discussões sobre a temática, divididos nas seguintes subseções: 1) a caracterização dada pela CNV, com especial atenção ao pensamento de Marshall Rosenberg, aos elementos que compõem o fenômeno de resolução de problemas; 2) a descrição de sentimentos e necessidades a partir da Gestalt-Terapia, com especial atenção ao pensamento de Fritz Perls, e algumas possíveis intersecções com a CNV. Por fim, na conclusão, evidencia-se brevemente os principais resultados obtidos no estudo bibliográfico, a partir da contação de uma experiência vivida por um dos correspondentes do artigo.

2 METODOLOGIA

O estudo que originou o presente artigo pautou-se na técnica de pesquisa bibliográfica, pela seleção, leitura e fichamento de livros e artigos que corroboram a hipótese de que a resolução de um problema pode ser encaminhada via percepção/conscientização de sentimentos e necessidades. Na sequência, os dados coletados foram observados criteriosamente via análise crítica e criativa sobre as informações arregimentadas na investigação. Os campos de ancoragem teórica são a Comunicação Não-Violenta, com atenção especial a Marshall Rosenberg, e a Gestalt-Terapia, com atenção especial a Fritz Perls.

Marshall Bertram Rosenberg nasceu em Canton (Ohio – EUA), no dia 6 de outubro de 1934 e faleceu em Albuquerque (Novo México – EUA), no dia 7 de fevereiro de 2015. O campo da CNV foi criado por Rosenberg na década de 1960, quando o autor estava insatisfeito com as informações do campo da psicologia clínica que tinha escolhido, baseado em diagnósticos patológicos. Segundo o autor (Rosenberg, 2019), o campo das patologias não dava uma visão da beleza dos seres humanos e, por isso, depois da formatura decidiu ir mais na direção de Carl Rogers e Abraham Maslow: influências que estão bem retratadas em alguns de seus pressupostos. Segundo Rosenberg (2019), praticamente todas as pessoas que estudam a CNV dizem duas coisas: 1) é fácil e simples. Bastam duas perguntas: qual o sentimento e a necessidade? Na sequência, resta manter a comunicação, o foco da atenção, a consciência no que está vivo em nós e no que tornaria a vida maravilhosa; 2) é difícil. Afinal, fomos educados a nos encaixar em estruturas de dominação e, como consequência, prestamos mais atenção no que os outros pensam de nós. A proposta da CNV envolve franqueza, mas o autor enfatiza a importância de evitar estratégias de comunicação que consistam em imagens inimigas, incorreções, críticas, insultos e diagnósticos psicológicos.

Friederich Salomon Perls, ou simplesmente Fritz Perls, nasceu no dia 8 de julho de 1893 na cidade de Berlin (Alemanha) e faleceu no dia 14 de março de 1970 na cidade de Chicago (Illinois – EUA). O autor iniciou sua prática psicoterapêutica como psicanalista e em 1934, após vários anos de supervisão com Otto Fenichel, Karen Horney



e Wilhelm Reich, Perls vai morar na África do Sul, onde se estabelece como analista e funda o Instituto Sul-Africano de Psicanálise. Contudo, em 1936 acontece o primeiro choque entre as ideias de Perls e o pensamento psicanalítico, mais especificamente, quando ele apresenta um trabalho intitulado “Resistências Orais” no Congresso Internacional realizado na cidade de Praga, na Checoslováquia. Nos anos seguintes, Perls iniciou o desenvolvimento de sua própria concepção teórica e técnica do processo terapêutico, a partir de influências como o filósofo Salomon Friedlander, o neurologista Kurt Goldstein, o psicanalista Wilhelm Reich, o intelectual e estadista Jan Cristiaan Smuts e de alguns pensadores da Psicologia da Gestalt como Max Wertheimer. Em 1951, o lançamento da Gestalt-Terapia como abordagem se deu sob os auspícios do grupo dos sete, constituído por Fritz Perls, sua esposa Laura, Paul Goodman, Isadore From, Paul Weisz, Elliot Shapiro e Sylvester Eastman.

Agora, dadas as circunstâncias metodológicas, vamos aos resultados e discussões.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A presente seção serve às reflexões derivadas da pesquisa bibliográfica. Aqui, apresentaremos: 1) a caracterização dada pela CNV, com especial atenção ao pensamento de Marshall Rosenberg, aos elementos que compõem o fenômeno de resolução de problemas; 2) a descrição de sentimentos e necessidades a partir da Gestalt-Terapia, com especial atenção ao pensamento de Fritz Perls, e algumas possíveis interseções com a CNV.

3.1 APORTES À RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS VIA CNV

Marshall Rosenberg (2020) descreve que a presença da raiva é sinal de que a mente se alojou no pensamento racional e, por isso, se desconectou das próprias necessidades ao dar atenção aos erros do outro que impediram a resolução do problema. Para o autor, toda raiva é resultado de noções que distanciam da fruição da vida e acabam por gerar violência. Mas, ela também serve como um indicador à consciência: existe uma

necessidade que não está sendo atendida ou alguma carência ou, ainda, algo a ser reivindicado. Nesse sentido, Rosenberg sugere que a raiva é legítima, pois há uma necessidade desatendida. Em outras palavras, por trás de mensagens intimidadoras, as pessoas estão pedindo para satisfazer suas necessidades. No entanto, a energia gerada para satisfazer a necessidade está se distorcendo em raiva, que ao invés de levar à ação de satisfação da carência, leva à ação punitiva, com energia destrutiva.

Podemos dizer que o processo balizado pela CNV identifica formas de expressar sem disfarces o discurso interno, evitando críticas ou análises externas que insinuem erros moralistas. O processo defendido por Rosenberg (2019) se baseia na suposição de que os problemas de interpretação impedem o estabelecimento da conexão que permitiria contribuir ao bem-estar uns dos outros e à resolução de problemas. A perspectiva de comunicação ratificada pelo autor enfatiza a compaixão como motivador da ação ao invés do medo, culpa, vergonha, censura, coerção ou punição. Nas palavras de Rosenberg: “trata-se de conseguir o que queremos por meios que não nos deixem arrependidos depois” (2019, p.11). Para tanto, as duas partes do processo consistem em: 1) expressar com clareza os pensamentos, sem crítica ou implicação de culpa ao outro; 2) evidenciar o que tornaria a vida melhor, difundindo a informação como um pedido ao invés de uma exigência.

Abaixo, apresentamos um quadro elaborado por Rosenberg, que resume os quatro componentes do processo de CNV, que visa expressar os sentimentos e necessidade com clareza, sem censuras ou críticas, bem como pretende receber com empatia os sentimentos e necessidades do outro, sem interpretação, censura ou crítica:

Tabela 1 - Componentes do processo de CNV

Componentes do processo de CNV
1. Observação
O que observo (vejo, ouço, lembro, imagino, livre de avaliações) que contribui ou não para meu bem-estar: “Quando vejo/ ouço...”
O que você observa (vê, ouve, lembra, imagina, livre de avaliações) que contribui ou não para seu bem-estar: “Quando você vê/ ouve...”
(Às vezes sem palavras, quando estamos oferecendo empatia.)
2. Sentimentos
Como me sinto (emoção ou sensação, e não pensamento) em relação ao que observo: “Sinto...”
Como você se sente (emoção ou sensação, e não pensamento) em relação ao que observa: “Você sente...”

3. Necessidades

O que preciso ou valorizo (e não uma preferência ou ação específica) e que é a causa dos meus sentimentos: “porque necessito/ valorizo...”

Pedir com clareza aquilo que enriqueceria minha vida, sem exigências

O que você precisa ou valoriza (e não uma preferência ou ação específica) e que é a causa dos seus sentimentos: “porque você necessita/ valoriza...”

Receber com empatia a mensagem sobre o que enriqueceria sua vida, sem interpretar como uma exigência

4. Pedidos

As ações concretas que eu gostaria que fossem tomadas: “Você estaria disposto a...?”

As ações concretas que você gostaria que fossem tomadas: “Você gostaria...?” (Às vezes sem palavras, quando estamos oferecendo empatia.)

Fonte: Rosenberg, 2019, p.12.

Aqui, também destacamos o estudo desenvolvido por Pelizzoli (2019), que corrobora os seguintes componentes da CNV como essenciais à resolução de problemas: 1) falar e ouvir sem rótulos, ironia, interrupção, humilhação, negação, ofensa, generalização ou fuga do problema ao agir como vítima. Não julgar a pessoa, mas o fato. Dizer como foi recebida a circunstância e dar espaço à percepção do outro; 2) perceber que existem sentimentos por trás das palavras dos interlocutores; 3) identificar que tais sentimentos estão ligados às necessidades dos envolvidos; 4) dizer o que se quer, sem agressão, aprendendo a pedir claramente e ouvir com atenção o pedido dos outros.

Os apontamentos expostos acima nos ajudam a perceber certas práticas da CNV que podem servir de base à solução de conflitos e resolução de problemas, quais sejam: 1) expressar as próprias necessidades com clareza; 2) observar as necessidades dos outros, independentemente da forma como foram expressas; 3) verificar a compreensão exata das necessidades por todos os envolvidos; 4) oportunizar empatia às necessidades dos outros; 5) transpor problemas via soluções e estratégias de ação resolutivas. Para Rosenberg (2019), tais estratégias desafiam as pessoas a se conectarem com as necessidades não atendidas, bem como estimulam a observação sem julgamentos, com clareza sobre os sentimentos e necessidades envolvidos, promovendo o estabelecimento de pedidos claros e conexões saudáveis. Outrossim, o autor também argumenta: “tome cuidado para não confundir estratégias com necessidades. Não precisamos de um carro novo, por exemplo. Alguns podem escolher o carro novo como estratégia para satisfazer a necessidade de

confiabilidade ou paz de espírito, mas é preciso ficar de olho, porque a sociedade pode nos levar a pensar que é do carro novo que realmente necessitamos” (2019, p.181).

Além disso, o desenvolvimento do diálogo também é essencial à resolução de problemas. Pelizzoli (2019) sublinha que a escuta é o primeiro pilar do diálogo e pode nos colocar em empatia com o outro, levando ao sucesso na resposta ao conflito. Na sequência, o segundo pilar do diálogo é formado por perguntas que de fato querem saber qual é o sentimento do outro e a visão que ele tem. Segundo o autor, a escuta e as perguntas autênticas podem cessar o fluxo de projeção de raiva e medo sobre aquilo que queremos do outro. Ou seja, trata-se de um exercício que motiva a uma atitude atenta, com vistas à ampliação da consciência, para além da busca de aquisição e controle.

Outro aporte da CNV que gostaríamos de indicar à resolução de problemas é a importância de assumir a responsabilidade pelos próprios sentimentos e necessidades. Segundo Rosenberg (2006), a comunicação alienante da vida turva a consciência à responsabilidade por seus próprios pensamentos, sentimentos e ações. Daí, a CNV pode servir como fomento à percepção de que as palavras e ações do outro podem ser o *estímulo*, mas nunca a *causa* dos sentimentos. Em outras palavras, os sentimentos resultam de como cada um *escolhe* receber o que o outro diz e faz, bem como de suas necessidades e expectativas naquela circunstância. Assim, a pessoa é incentivada a aceitar a responsabilidade pelo que faz para gerar seus próprios sentimentos. Rosenberg identifica que, no decorrer do desenvolvimento da responsabilidade emocional, existem três estágios: 1) a “escravidão emocional” – acredita ser responsável pelos sentimentos dos outros; 2) o “estágio ranzinza” – recusa a admitir que se importa com os sentimentos e necessidade do outro; 3) a “libertação emocional” – aceita a responsabilidade por seus sentimentos, mas não pelos sentimentos do outro, bem como amplia a consciência de que não é possível o atendimento de suas próprias necessidades às custas de outras pessoas.

Ainda, mais um contributo da CNV à resolução de problemas pela percepção de sentimentos e necessidades está na ampliação da consciência sobre o julgamento moralista (certo/errado ou bom/mau) a respeito das próprias ações. Para Rosenberg (2006), a autorrecriação implícita parece pressupor que a pessoa merece sofrer pelo que fez. O autor acha trágico o enredamento no ódio por si mesmo ao invés de se



beneficiar dos erros que podem simplesmente mostrar as limitações e guiar ao crescimento. Se o modo como alguém se avalia o faz sentir vergonha, levando-o a mudar de comportamento, ele estará permitindo que o ódio seja o guia de seu crescimento e aprendizado. Rosenberg aponta que quando alguém efetivamente se conecta às suas necessidades, há uma notável mudança em seu corpo: ao invés de vergonha, culpa ou depressão, teremos sentimentos como tristeza, frustração, decepção, medo, angústia ou qualquer outro sentimento que mobilizará à ação, perseguindo e realizando o que precisa ou valoriza. Assim, a pessoa poderá responder de forma atenciosa às necessidades próprias ou de outros, sem se perder no julgamento.

Em suma, como visto até aqui, a CNV entende que somos colocados diante de quatro opções frente a uma mensagem difícil ou um problema: 1) culparmos a nós mesmos; 2) culparmos os outros; 3) percebermos nossos próprios sentimentos e necessidades; 4) percebermos os sentimentos e necessidades do outro. Daí, as práticas descritas nessa seção podem promover a empatia que ocorre via livramento de ideias preconcebidas e julgamentos a respeito de si mesmo e dos outros. Algo que corrobora a importância da percepção/conscientização sobre o sentimento e necessidade que vieram à tona com a erupção do problema. Mas, como vimos, tal ação requer presença e responsabilidade. Nesse sentido, destacamos uma frase do filósofo Martin Buber (apud ROSENBERG, 2006, p.156), que corrobora essa qualidade de presença que a vida pede às pessoas: “Apesar de todas as semelhanças, cada situação da vida tem, tal como uma criança recém-nascida, um novo rosto, que nunca foi visto antes e nunca será visto novamente. Ela exige de você uma reação que não pode ser preparada de antemão. Ela não requer nada do que já passou; ela requer presença, responsabilidade; ela requer você”.

Na próxima subseção vamos observar algumas intersecções possíveis da temática com a Gestalt-Terapia e o pensamento de Fritz Perls.

4.2 INTERSECÇÕES GESTÁLTICAS À RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Na sequência, enunciaremos algumas intersecções entre a CNV e a Gestalt-Terapia, no que tange à percepção/conscientização de sentimentos e necessidades à

resolução de problemas. A abordagem inicia destacando que Perls (2002), já na década de 1940, estava convencido de que a agressão era uma função biológica do organismo. Perls se ancora na teoria do ponto-zero do filósofo Salomo Friedlaender para propor e retirar da agressão a conotação de “instrumento da insanidade coletiva”. Uma exemplificação clarifica a interpretação do autor: a fome ou a sede representam que o organismo não está no ponto-zero, pois falta algo ao equilíbrio. Igualmente, o excesso de comida ou água promove a necessidade de o organismo eliminar os resíduos pelas fezes ou pela urina. Na compreensão de Perls (2002), o ato de se alimentar ou beber água repõem a falta e leva o organismo ao ponto-zero, novamente, da mesma forma que a defecação ou a micção restaura o equilíbrio orgânico. O autor também frisa que os diferentes instintos de regulação do organismo podem ser organizados nas seguintes categorias: 1) os instintos de autopreservação; 2) os instintos de preservação da espécie. O primeiro se assegura pela compensação das necessidades de alimento e defesa, enquanto o segundo se assegura via sexualidade (Hack, 2020).

Ao partir da compreensão descrita acima, Perls (2002) também identifica que nossa civilização cria certas necessidades (imaginárias e reais) secundárias. Ele exemplifica as necessidades secundárias da seguinte forma: “o organismo de uma pessoa obesa que trabalha em um escritório localizado no 40º andar desenvolveu uma espécie de ‘instinto de elevador’ que praticamente o incapacita de chegar ao ambiente de trabalho sem o auxílio da tecnologia” (apud Hack, 2020, p.232). Outra exemplificação de necessidade imaginária, mais atualizada, seria o “instinto de redes sociais”, que pode provocar o sentimento de exclusão ao não se receber a aprovação e os comentários esperados depois da postagem de uma imagem ou mensagem (Hack, 2017). Perls (2002) corrobora que as necessidades secundárias não são vitais à regulação do organismo, mas consomem o interesse ao ponto de se transformarem em obsessões e fobias.

Perls (2002) anuncia que é preciso recorrer ao meio para satisfazer a parte que falta, já que nenhum organismo é autossuficiente ao equacionamento de todas as necessidades. Desse modo, os indivíduos selecionam partes do mundo para entrar em contato, segundo seus próprios interesses. Segundo Perls, evitar o contato com o meio leva à deterioração da função holística (integralidade corpo/mente) e desintegra as esferas

de ação. Aqui, encontramos uma intersecção com a CNV, que como visto na seção anterior, também aponta a importância de identificar as necessidades (imaginárias e reais) para a organização das ações que poderão equacionar as demandas e colaborar com o retorno do sentimento ao ponto-zero ou ponto de equilíbrio.

Perls, Hefferline e Goodman (1997) apontam que a necessidade mais importante do organismo sempre se tornará figura e direcionará suas ações. Na continuidade do processo orgânico, quando a necessidade que emergiu estiver satisfeita, a figura recuará para o fundo e dará lugar a uma nova configuração. Essa é uma breve explicação da dinâmica figura/fundo da Gestalt. Os autores anunciam que a relação saudável de figura/fundo ao equacionamento de necessidades acabou por ser prejudicada devido à moral e outros preceitos da civilização, pois os costumes continuamente interferem na autorregulação do organismo. Perls (1977) advoga que a adoção de uma percepção das coisas a partir da relação figura/fundo traz consigo a noção de realidade sob o viés das necessidades, preferências e interesses.

A *awareness* (utilizaremos a tradução “percepção” ou “conscientização”) também é apontada por Perls, Hefferline e Goodman (1997) como característica essencial ao processo gestáltico e identificamos certa intersecção possível com a etapa da “observação” na CNV. Perls, Hefferline e Goodman citam o artista como exemplificação da *awareness*: o artista está inteiramente consciente do que faz e pode indicar o percurso utilizado para alcançar o seu objetivo ao final da execução de sua obra. Quer dizer, a percepção e consciência do artista estão dedicadas às atividades que viraram figura, em busca do crescimento integral do organismo em seu meio. Os autores também citam outra analogia, desta vez com as crianças, para clarificar a *awareness*: elas experienciam ou percebem as brincadeiras de forma irrestrita e permitem que a energia flua espontaneamente e integralmente. Assim, tanto artistas quanto crianças se beneficiam da integração sensório-motora, da aceitação do impulso e do contato com o meio para a produção de uma ação e um resultado diante da demanda. Entretanto, no dia-a-dia, a maioria das pessoas não se entrega às necessidades emergentes, pois estão demasiadamente preocupadas em serem responsáveis por si mesmas.



Perls (1977) identifica que, na atual civilização, não há muito espaço para se resolver os impasses/problemas e voltar ao crescimento. Nas palavras do autor, preferimos “antes manter o *status quo* de um casamento medíocre, de uma mentalidade medíocre, de uma vida medíocre, do que resolver o impasse” (Perls, 1977, p. 63). Ou seja, preferimos manipular os outros (pessoas/instituições) para obter apoio em vez de encontrar sustentação pela transformação da energia manipuladora. Para a Gestalt-Terapia, precisamos exercitar o contato com o meio ao invés de nos pautarmos nas fantasias, preconceitos e apreensões mentais. Em intersecção com a CNV, entendemos que o objetivo seria aproximar-nos de nossos sentimentos e necessidades ao invés de falsearmos, ou seja, simplesmente experimentarmos o aqui e agora, com os recursos disponíveis, mesmo diante de um problema ou impasse.

Na Gestalt-Terapia os problemas, impasses e conflitos representam a busca do organismo por identificação (aceito/conforto) ou alienação (rejeito/desconforto). Perls (1977) defende que a natureza nos forneceu a sensação profunda do conforto e do desconforto como se fosse uma bússola emocional que aponta a direção. Em linhas gerais, o sentimento de conforto aponta para a identificação (aproximação), enquanto o sentimento de desconforto aponta para a alienação (afastamento). Assim, quanto mais o caráter de uma pessoa repousa sobre conceitos prontos ou formas fixas de comportamento, menos ela será capaz de usar sua intuição para lidar com a identificação ou alienação (Hack, 2022). Devido a isso, ela se afastará de suas necessidades naturais e tentará viver conforme suas concepções de como deveria ser o mundo. Como consequência, temos o bloqueio do potencial, bem como uma distorção de perspectiva. Para Perls, precisamos ter a capacidade de renunciar respostas obsoletas e tarefas que estejam além do nosso potencial: essa capacidade é parte essencial da sabedoria de viver.

Ainda, a técnica de concentração sugerida pela abordagem gestáltica fornece um instrumento que permite a dedicação a cada sintoma específico para que o paciente aprenda sobre si próprio. Ou seja, a pessoa aprende o que está vivenciando e como vivencia, bem como aprende sobre a inter-relação entre seus sentimentos e comportamentos (Perls, 2012). Aqui, parece-nos possível, novamente, uma intersecção da Gestalt-Terapia com a CNV: ao percebermos nosso sentimento e distinguirmos nossa

necessidade, conseqüentemente, identificaremos o que está sendo interrompido para, então, darmos passos em direção à ação que equacionará o problema.

Enfim, a releitura de Perls, esboçada aqui, avulta a possibilidade de intersecções entre a CNV e a Gestalt-Terapia, com vistas à resolução de problemas via percepção/conscientização de sentimentos e necessidades. Na conclusão daremos a conhecer uma experimentação prática.

4 CONCLUSÃO

Na seção anterior, discorremos sobre os aspectos que nos parecem intersecções entre as elocubrações e estratégias da CNV e da Gestalt-Terapia. Na jornada foi possível identificar a proximidade de algumas conceituações e sublinhamos o seguinte aspecto: as pessoas, invariavelmente, adotam uma percepção das coisas a partir da relação figura/fundo que traz à tona as necessidades, preferências e interesses individuais, grupais ou culturais (Perls, 1977). Por isso, ampliar a consciência e a percepção sobre nossos sentimentos e necessidades é essencial. Agora, vamos aproveitar a conclusão para contar uma experiência de resolução de problema que o correspondente principal do presente artigo viveu durante a escrita do texto. Para tanto, teremos a liberdade de escrever as próximas duas subseções na primeira pessoa do singular.

4.1 A CIRCUNSTÂNCIA

No dia 10 de junho de 2024 entrei em contato com uma assistência técnica autorizada para solicitar o reparo de minha televisão, fora da garantia. Os técnicos realizaram a visita em domicílio no dia 17 de junho e constataram que a TV estava em *looping* infinito, ligar/desligar indeterminadamente, por causa de um curto-circuito na tela. Na oportunidade não me foi esclarecido que o problema poderia se tratar de um vício oculto, já que muitos outros televisores da empresa tiveram o mesmo defeito. De qualquer forma, consultei a prestadora de serviços de minha cidade, bem como o Centro de Atendimento Nacional da empresa, e ambas responderam com mensagens com o seguinte

teor: “o fabricante não disponibiliza nenhum tipo de reparo gratuito para seu produto, somente se estiver no prazo de garantia que é de 1 ano pela nota fiscal. Fora desse prazo são gerados custos de avaliação e reparos”.

Eu autorizei a realização do reparo, na confiança de que o problema na tela não se tratava de um vício oculto. A assistência técnica local informou que o reparo seria realizado em até 7 dias úteis, mas devido a algum problema que não me foi esclarecido, os técnicos compareceram para o conserto depois de passados 11 dias úteis. Isso significa que a raiva pelo não cumprimento de um acordo já tinha começado a se formar. No dia 02 de julho, quando os técnicos vieram trocar a tela em minha residência, eles acabaram quebrando outra peça que também impossibilitava a utilização do equipamento. Sendo assim, eu ainda ficaria sem a televisão por tempo indeterminado, mas agora por um problema causado pelos técnicos. A questão se acirrou quando, no dia seguinte, a empresa encerrou a ordem de serviço sem a resolução do problema. Isso acarretou a necessidade de solicitar a abertura de uma ordem de serviço reclamatória na Central de Atendimento Nacional.

Como havia se criado um problema, eu iniciei diálogo sobre a circunstância com o Centro de Atendimento Nacional da empresa e com a prestadora do serviço em minha cidade. Meu contato foi específico: eu queria uma compensação pelo atraso no conserto, causado pelos técnicos que quebraram uma peça no momento da troca da tela. A resposta que recebi do Centro de Atendimento Nacional foi: "Eu não tenho essa informação. Sinto muito". A resposta que recebi da assistência técnica de minha cidade foi: "não fazemos compensação alguma". Diante da negativa de compensação¹ ao problema que eles mesmos causaram em meu patrimônio, resolvi aprofundar minhas consultas e acabei desconfiando que a televisão que comprei poderia ter o tal vício oculto. Afinal, a tela deu curto em dois anos e outra peça foi quebrada ao ser manipulada pelo próprio técnico. Nesse momento, resolvi conversar com uma advogada que respondeu com o seguinte teor: “Embora compreenda seu desconforto, preciso comentar que para situações como

¹ Eu poderia citar ao menos duas compensações que eu esperava (olha a expectativa, aqui): 1) substituição imediata da peça que eles quebraram, pois imagino que uma grande empresa tenha um grande sistema de logística nacional; 2) oferecimento de uma televisão substituta, enquanto a reparo da peça que os técnicos quebraram não fosse possível.

essa o judiciário não costuma conceder reparação por danos morais. Eles alegam que se trata de um transtorno/dissabor cotidiano, que não implica dano moral indenizável. Por outro lado, tenho notícias de que o PROCON de nossa cidade é super efetivo e ágil nessas questões, aplicando multas e sendo bastante resolutivo em proteger os interesses dos consumidores, até marcando audiências de acordo quando entende ser o caso”.

A partir da sugestão da advogada, resolvi entrar em contato com a assistência técnica de minha cidade no dia 05 de julho, antes de abrir um processo no PROCON. A mensagem teve o seguinte teor: “Dada a negativa de compensação ou resolução imediata do problema que os técnicos de sua empresa causaram em meu patrimônio, resolvi aprofundar minhas consultas e estou achando que a televisão que comprei pode ter o tal vício oculto que mencionei em mensagens anteriores. Afinal, a tela deu curto em dois anos e outra peça foi quebrada ao ser manipulada pelo próprio técnico. Tudo isso, inclusive, me deixa inseguro com o reparo e sua validade. Sendo assim, peço o cancelamento do serviço. Para tanto, a assistência técnica precisará: 1) estornar o valor já cobrado em meu cartão de crédito; 2) devolver a tela antiga e retirar a tela nova que foi substituída em 02 de julho; 3) trocar a peça que os técnicos quebraram”. A empresa prestadora do serviço concordou com minha proposta e, no dia 12 de julho, os técnicos vieram cumprir os quesitos que solicitei. Para a minha surpresa, a televisão voltou a funcionar depois que foi devolvida a tela antiga e substituída a peça que haviam quebrado. No mesmo dia, a tela começou a apresentar algumas linhas irregulares, novamente, mas como eu havia consultado alguns sites sobre o assunto, experimentei dar um *reset* de fábrica no equipamento: isso resolveu o problema até o momento.

4.2 APLICAÇÃO DE TÉCNICAS DA CNV E GESTALT-TERAPIA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA

Enquanto eu aguardava os primeiros 7 dias úteis à resolução do problema técnico de minha televisão, nenhum sentimento havia se tornado figura. No entanto, quando a empresa atrasou o conserto e ainda quebrou uma peça de meu equipamento, surgiu um sentimento belicoso, mas ele ainda permanecia inconsciente. Como eu havia iniciado as

leituras para a escrita do presente artigo, aproveitei para usar a técnica da conscientização sobre meu incômodo, com o intuito de identificar o sentimento latente. Logo cheguei à resposta: era frustração, pois a empresa não havia cumprido a expectativa que criou. Mas, eu tinha apenas identificado o sentimento, ou seja, faltava identificar a necessidade. Aqui, destaco que, enquanto eu não identifiquei a necessidade, a energia do sentimento de frustração ficou ativa, querendo encontrar uma estratégia para se dissipar, mas sem um direcionamento assertivo. Afinal, sem clarificar conscientemente a necessidade específica, com vistas à tomada de alguma ação, não havia como preencher a falta (frustração) e, como consequência, o sentimento permanecia ativo. Nesse estágio de conscientização, a atitude de qualquer pessoa sobre o assunto, mesmo que fosse um pedido de calma, corria o risco de ser interpretada por mim como mais uma frustração ao invés da resolução do problema, já que eu ainda não tinha tomado consciência sobre a necessidade que havia emergido do fundo e se tornado figura naquela circunstância. Por isso a ampliação de consciência ou observação das circunstâncias realmente é um passo importante à CNV e Gestalt-Terapia.

Após algumas horas de reflexão sobre meu sentimento de frustração com a prestação de serviço, eu identifiquei a necessidade básica² que aflorou: confiança. Daí, estabeleci uma estratégia para restabelecer a necessidade básica de confiança: buscar uma compensação. Afinal, o atraso no conserto havia sido provocado pelos técnicos que quebraram uma peça do meu televisor. No entanto, quando pedi compensação aos representantes da empresa, recebi dupla negativa. Como consequência, o sentimento de frustração permaneceu e uma nova necessidade surgiu: consideração. Aqui, destaco que a necessidade mudou de forma muito sutil e meu organismo continuou a utilizar estratégias para equacionar a pendência ativamente e, agora, buscando uma consideração que fosse “justa”. Vide a seção anterior. Quando finalmente tomei consciência de minha necessidade de justiça, via consideração, resolvi direcionar a resolução do problema à busca de uma compensação possível. Para tanto, conversei com quem trabalha com os trâmites da consideração jurídica: uma advogada. Tal atitude acabou por me levar a

² Em seu livro *Vivendo a Comunicação Não Violenta*, Rosenberg (2019) cita algumas necessidades básicas comuns a todos e isso facilita na distinção entre necessidade e estratégia.

retomar o processo de diálogo com a empresa prestadora do serviço para conseguir aplacar minha necessidade de consideração/confiança, que no meu caso foi o cancelamento da prestação do serviço. Quando a situação foi resolvida, o sentimento deixou de ser figura e a necessidade voltou ao fundo.

4.3 SUGESTÃO DE EXERCÍCIO

Voltamos à primeira pessoa do plural para encerrar o artigo com uma sugestão prática. Como visto nas seções anteriores, a percepção/conscientização de sentimentos e necessidades pode auxiliar no processo de resolução de um problema. Segundo Perls (2002), a recuperação do contato efetivo com a circunstância que precisa de resolução passa pela mudança das perguntas que se faz para resolver o problema: ao invés de perguntar “por quê?”, a pessoa deve questionar “como?”, “quando?”, “onde?” e “para quê?”. Aqui, lembramo-nos dos pressupostos da CNV quanto à importância de observar os sentimentos e necessidades (como, quando, onde e para quê) para além da causalidade (por quê). Ou seja, a pessoa procura perceber o cenário que a envolve no aqui e agora, observando-o e tomando consciência dos sentimentos e necessidades ao invés de produzir discursos mentais com causas e explicações, que podem ou não estar corretas. Para Perls (2002), a referência à resolução de um dilema precisa estar no presente, caso contrário, acabará por fomentar o desenvolvimento de uma ação de caráter retrospectivo ou prospectivo. No caráter retrospectivo, voltamos continuamente ao passado, com tendência ao ressentimento acusatório aos pais ou cuidadores ou amigos ou amantes ou ao contexto. Já no caráter prospectivo, avançamos ao futuro não como uma estratégia de planejamento, mas como uma antecipação fantástica (expectativa) que consome o interesse pelo presente e o contato com a realidade.

Agora, você pode estar se questionando: o que faço se a raiva/medo dificultar a observação de meu corpo, do ambiente ou de meus pensamentos, antes de iniciar o processo de ampliação da consciência sobre meu sentimento e necessidade? Em primeiro lugar, vamos sugerir o exercício da respiração 4X4 (Hack, 2024) como bálsamo à raiva/medo:



- Inspire o ar lentamente ao contar mentalmente 1, 2, 3, 4;
- Mantenha o ar em seus pulmões ao contar mentalmente/lentamente 1, 2, 3, 4;
- Expire lentamente o ar de seus pulmões ao contar mentalmente 1, 2, 3, 4;
- Mantenha o pulmão vazio ao contar mentalmente/lentamente 1, 2, 3, 4.

Tal exercício pode ser executado até que seus batimentos cardíacos encontrem uma cadência calma e tranquila. Na sequência, pratique estar conscientemente no presente e observe a circunstância. Se você tiver um problema a ser resolvido com o outro (pessoa ou instituição), dedique toda a sua atenção ao aqui e agora: identifique o sentimento e a necessidade que emergiu do fundo e se tornou figura. Por fim, estabeleça estratégias e tome ações no presente que venham a suprir a necessidade que foi identificada, como por exemplo, escrever sobre o assunto de forma catártica, quiçá até artística. Neste âmbito, podemos nos permitir fazer experimentações em vista do que seja útil e confortável para cada um.

REFERÊNCIAS

HACK, J. R. Autoconhecimento sob a perspectiva da Gestalt-Terapia. **Id on Line Rev.Mult.Psic.** Jaboaão dos Guararapes, v.16, n.59, 2022, p. 213-233.

HACK, J. R. Doctor Jekyll e Mister Hyde no contexto das redes sociais: uma abordagem gestáltica. **Vivências** (URI. Erechim). v.20, n.40, 2024, p. 235-250.

HACK, J. R. Gestalt-terapia e produção de audiovisuais. **Revista IGT na Rede.** Rio de Janeiro. v. 17, n. 33, 2020. p.226–245.

HACK, J. R. **Tecnologias na Educação.** Florianópolis: Editora da UFSC, 2017.

PELIZZOLI, M. L. **Comunicação não-violenta (CNV) como escuta-diálogo e transformação de conflitos.** Recife: Universidade do Ser, 2019.

PERLS, F. **Ego, fome e agressão: uma revisão da teoria e do método de Freud.** São Paulo: Summus, 2002.

PERLS, F. **Gestalt-Terapia explicada.** 10. ed. São Paulo: Summus, 1977.

PERLS, F.; HEFFERLINE, R.; GOODMAN, P. **Gestalt-Terapia.** 2. ed. São Paulo: Summus, 1997.

ROSENBERG, M. **Vivendo a comunicação não violenta.** Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

ROSENBERG, M. **O surpreendente propósito da raiva: indo além do controle para encontra a função vital da raiva.** São Paulo: Palas Athena, 2020.

ROSENBERG, M. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoas e profissionais.** São Paulo: Ágora, 2006.