



ESCOLAS



COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

CARTILHA PARA EDUCADORES E FAMÍLIAS

Brasília – 2019



ESCOLAS

Brasília – 2019

Coordenação do Projeto:

Ir. Adair Aparecida Sberga e Ana Paula Costa e Silva
Diretoras Executivas RSB-Escolas

Grupo de Trabalho de Orientação Educacional:

Ir. Adair Aparecida Sberga – Diretora Executiva RSB-Escolas
Ana Paula Costa e Silva – Diretora Executiva RSB-Escolas
Andreia Moreira dos Anjos – Polo São Paulo
Antônia Wilma Alexandre da Silva – Polo Manaus
Cláudia Bernardes – Polo Porto Alegre
Izabel Cristina Vasconcelos de Faria – Polo Recife
Marcello da Silva Santos – Polo Belo Horizonte
Polyane da Costa Lange - Gestora de RH da Edebê Brasil
Sílvia Santos Lima – Polo Campo Grande

Equipe de Redação:

Ir. Adair Aparecida Sberga
Ana Paula Costa e Silva
Andreia Moreira dos Anjos
Antônia Wilma Alexandre da Silva
Cláudia Bernardes
Izabel Cristina Vasconcelos de Faria
Sílvia Santos Lima

Equipe de Organização e Revisão do Texto:

Ir. Adair Aparecida Sberga
Ana Paula Costa e Silva
Maria Leoneide Rodrigues de Almeida
Bartira Costa Neves

Diagramação:

Paula Lima de Melo

ÍNDICE

Apresentação	5
1 Vamos entender o que é Comunicação Não-Violenta?	6
2 Tipos de comunicação nas relações	11
3 Como iniciar uma conversa	15
4 Como realizar uma escuta qualificada	21
5 Quando ao invés do “SIM”, a resposta deve ser “NÃO”!	26
6 Como fortalecer a relação de confiança	30
7 Expressar a gratidão é coisa do coração	34
8 Amorevolezza, a linguagem da Casa Salesiana	38
Considerações	42
Referências	44

APRESENTAÇÃO

Caras(os) Educadoras(es) e Famílias,

Entregamos a vocês um instrumento propositivo de reflexão e orientação no que diz respeito ao trabalho com crianças, adolescentes e jovens. Diante do complexo cenário no qual as novas gerações estão inseridas, o Grupo de Trabalho de Orientação Educacional da Rede Salesiana Brasil de Escolas desenvolveu um estudo sobre qualidade nas relações dialógicas e produziu esta Cartilha sobre Comunicação Não-Violenta (CNV)¹.

Esta Cartilha apresenta o conceito e os elementos da CNV, que consiste em um modo assertivo de expressar as nossas ideias e respeitar as ideias dos outros, para construir uma comunicação mais positiva, que possibilita abertura e proximidade nas relações interpessoais.

Um dos princípios da educação salesiana é a formação da razão, que se dá por meio do diálogo, vivenciado com empatia e amabilidade, ou seja, com amor demonstrado. Para isso, na casa salesiana, há um constante convite a se praticar a CNV, testemunhando o jeito acolhedor de ser de Dom Bosco, que dizia: “quem quer ser amado precisa demonstrar que ama” e de Madre Mazzarello que recomendava sempre às Irmãs: “Quanto bem se pode fazer com a palavra! Peçam a Deus a eficácia da palavra!”.

Convidamos vocês a lerem a Cartilha e a praticarem a CNV no contato diário com as crianças, adolescentes e jovens, que necessitam de muita acolhida para que possam expressar as suas dúvidas, angústias, sonhos, projetos e opiniões frente às realidades que vivem. Almejamos, assim, que esta Cartilha seja um passo no caminho que somos convidadas(os) a percorrer, sempre à luz do Sistema Preventivo Salesiano, para favorecer o protagonismo infanto-juvenil e a convivência saudável e alegre.

Boa leitura e boa CNV!

Ir. Adair Aparecida Sberga e Ana Paula Costa e Silva
Diretoras Executivas da Rede Salesiana Brasil de Escolas

¹Optamos por utilizar a expressão “Comunicação Não-Violenta” (com iniciais maiúsculas e com hífen) com o intuito de contribuir para a disseminação do termo e sua concepção, criado por Marshall Bertram Rosenberg, cujo propósito é o de favorecer, nas relações interpessoais, uma comunicação mais assertiva, eficaz, empática e pacífica.



1

**VAMOS ENTENDER
O QUE É COMUNICAÇÃO
NÃO-VIOLENTA?**

Falar de Comunicação Não-Violenta (CNV) pressupõe falar em uma linguagem de paz, frente a um cotidiano de conflitos, a uma sociedade marcada por relações de violência e que, muitas vezes, encaminha as pessoas a um estilo de intolerância. Isto é, observa-se que desde o nascimento até a vida adulta, recebemos inúmeros estímulos na forma de nos comunicar e esse percurso sócio-histórico, vivenciado por cada sujeito, vai delineando personalidades mais saudáveis ou mais adoecidas nas suas expressões diárias de comunicação.

O tema da CNV é pauta antiga na história do mundo, quando Jesus Cristo fala da oração do Pai Nosso, Ele nos ensina a pedir “perdoa-nos as nossas dívidas, como também nós perdoamos aos nossos devedores” (Mt 6, 12) ou ainda: “Ouviste o que foi dito: Olho por olho e dente por dente. Eu, porém, vos digo: não resistais ao homem mau; antes aquele que te fere na face direita, oferece-lhe também a esquerda.” (Mt 5, 38-39). Ainda encontramos em outros credos, representantes religiosos como Dalai Lama que diz: “Uma poderosa ferramenta, que nos ajuda a gerir a vida com maior habilidade, é se perguntar, antes de cada ato, se isso nos trará felicidade”. E, atualmente, o psicólogo Marshal Rosenberg estruturou esse grande debate nos níveis intrapessoal, interpessoal e sistêmico, dando ênfase à linguagem como instrumento capaz de construir grades ou de libertar as pessoas das suas interlocuções agressivas.

Sobre essa estruturação de Rosenberg, Amaro explica que,

no entender do seu fundador, Marshall Rosenberg, a CNV não é somente uma forma de comunicar, nem se refere apenas à não-violência. Mais que uma simples teoria ou técnica, a CNV é toda uma nova filosofia de vida e uma nova língua, que tem como base uma nova cosmovisão ou forma de ver, pensar e sentir a vida e tudo o que a ela se refere. (AMARO, 2018, p.1).

Observa-se que estratégias violentas, sejam elas verbais ou não, são aprendidas e ensinadas, pois não se nasce violento. A criança, o adolescente ou o jovem são ensinados e apoiados em uma cultura de naturalização de estratégias violentas. Assim sendo, do nascimento à vida adulta, aprende-se formas equivocadas de dar resolutividade aos problemas. Nesse sentido, a CNV vem provocar a consciência interna a estar sempre atenta ao que cada um(a) tem de bom dentro de si mesmo.

A base da CNV é a gentileza, o respeito, a compaixão, a solidariedade, a escuta, o amor. É nesse território que se torna oportuno dialogar sobre uma comunicação mais adequada à saúde emocional e, conseqüentemente, relacional. De acordo com as diretrizes da educação salesiana, que estão alicerçadas no Sistema Preventivo Salesiano, o pilar da *amorevolezza* (da bondade) é um dos principais fundamentos para o desenvolvimento da Comunicação Não-Violenta.



A CNV é uma prática muito importante, que vai ao encontro do trabalho de ressignificação das vivências pedagógicas nos pátios das escolas salesianas, por ser uma abordagem pautada no diálogo, no perdão, na capacidade de se colocar no lugar do outro, na alegria e na gratidão, elementos próprios da forma salesiana de ser.

A CNV é uma linguagem, cuja expressão torna as pessoas menos algozes de si mesmas, e as distancia da educação repressiva e ditatorial, que pode se naturalizar por meio de uma hierarquia de poder em que se institucionaliza o “manda quem pode e obedece quem tem juízo”, o que, na verdade, não condiz com a filosofia salesiana, que se pauta na dialogicidade.

Nesse contexto, para a pessoa se comunicar de forma assertiva, é preciso que ela exponha as suas necessidades e os seus sentimentos de maneira que não venha ferir nem magoar o outro, mas ao contrário, que seja uma comunicação que gera benefícios ao seu cotidiano, que estimula a relação com o outro por meio de uma consciência reflexiva, que depois se concretiza na expressão de paz, alegria e amizade.

Segundo Rosenberg (2006), a Comunicação Não-Violenta favorece a reestruturação da maneira como nos expressamos e como ouvimos os outros.

As palavras deixam de ser somente automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. (ROSENBERG, 2006, pp.21-22).



As palavras têm força, influência, domínio, atração, simpatia, empatia, etc. na forma como se expressa e nos termos escolhidos para expor pensamentos e sentimentos. Podemos até dizer que existem palavras “doces” e palavras “azedas”; “palavras lindas” e “palavras feias”; “palavras rudes” e “palavras elegantes”. Nesse sentido, a capacidade de escutar e falar, de forma serena, constrói a qualidade da comunicação que vai se estabelecendo nos níveis intrapessoal, interpessoal e sistêmico.

Portanto, a Comunicação Não-Violenta beneficia a compreensão do valor imensurável de um diálogo, que é expressão de paz, que promove harmonia nas suas relações interpessoais e nas relações sociais nos seus múltiplos e distintos contextos. Comunicar de forma assertiva, refletindo antes de pronunciar algo para alguém, é um caminho educativo que transforma a vida das pessoas.

Essa breve reflexão é um meio de ajudar educadores e famílias a pensar e a rever se a conversação promovida está desenvolvendo no espaço da escola e da obra salesiana, assim como no da família, um diálogo amistoso, respeitoso e fraterno.

Somos uma Rede composta de várias escolas e obras sociais no Brasil, com realidades distintas e que impõem desafios pedagógicos. No cenário atual, são necessárias ações urgentes de nossa parte, como educadores e famílias, para promover relações mais saudáveis e humanizadas. Assim, frente à realidade como se apresenta, com situações desafiadoras, a CNV é uma solução, uma vez que é uma comunicação diferenciada e verdadeiramente salesiana.



2

TIPOS DE COMUNICAÇÃO NAS RELAÇÕES

COMO VOCÊ SE COMUNICA? QUANTOS DE NÓS PARAMOS PARA PENSAR NAQUILO QUE FALAMOS? E COMO FALAMOS?

Saber se comunicar nem sempre é tarefa fácil. É preciso observação, discernimento, manejo para comunicar o que é preciso ser dito da maneira correta, e no momento oportuno, respeitando o outro e as suas limitações, porque nem sempre o que comunicamos ou o que queremos comunicar vai chegar ao outro da maneira que pensamos e na velocidade que esperamos. É importante nos atentar, também, para o fato de que “verdades” precisam ser ditas, porém de forma prudente, cautelosa e criteriosa, pois nem todos os ouvidos estão preparados para ouvir as considerações do outro.



Em muitas situações, acreditamos que sabemos nos comunicar com o outro de forma adequada. Porém, não nos atentamos que mais queremos falar que ouvir, que nem respiramos entre uma frase e outra e que não deixamos espaço para o(a) interlocutor(a) se expressar e nem percebemos como ele(a) está e quais são as suas necessidades e anseios. Isso acontece porque o nosso foco está voltado, exclusivamente, para nós mesmos, limitando a nossa percepção sobre o outro.

A CNV surge com a intenção de reverter situações como essas, propondo um olhar mais amplo para o contexto da comunicação e para o outro. Por isso, ela se constitui da composição da comunicação verbal e da comunicação não verbal, que vai além da fala e da escrita. A CNV considera não só a fala, mas também a expressão que se dá por meio do toque, do olhar, dos gestos faciais e corporais, do sorriso, do abraço, do beijo, da postura e do tom da voz.

No dia a dia, podemos perceber o quanto essas expressões nos ajudam a compreender o que os outros querem nos comunicar com os seus sentimentos, fragilidades, necessidades, expectativas e desejos. Com certeza, todos esses aspectos da comunicação não verbal dizem muito mais que as palavras.

Houve um tempo em que os pais eram muito autoritários e promoviam uma comunicação unidirecional e impositiva. Olhavam para os filhos, e estes já entendiam o que eles queriam dizer. Também os professores tinham uma atitude semelhante, de não dar espaços para a participação dos estudantes. Eram formas de comunicação controladas pelo medo, que faziam com que os filhos/estudantes não conversassem com os pais/professores, não tivessem liberdade para expressar as suas experiências, sentimentos e ideias.

Hoje, existem situações bem diferentes, pois muitos pais e professores já são mais atentos às necessidades dos seus filhos/estudantes e se interessam por saber sobre o que eles estão vivenciando, sentindo e pensando para o seu futuro, com a finalidade de apoiá-los nos seus projetos. Por haver mais abertura nos ambientes familiar e escolar, os filhos/estudantes sentem mais confiança nos pais e nos professores e os procuram para dialogar; dessa forma, há menos autoritarismo, mais partilha e mais acolhida, o que gera relações mais afetivas e saudáveis.

Quando os pais e os professores são atentos a todos esses elementos da comunicação, promove-se um grande benefício na vida dos seus filhos/estudantes, pois eles se tornam mais sensíveis para acolhê-los na sua inteireza e na originalidade do seu modo de ser, para poder compreendê-los além do que são capazes de dizer ou expressar.



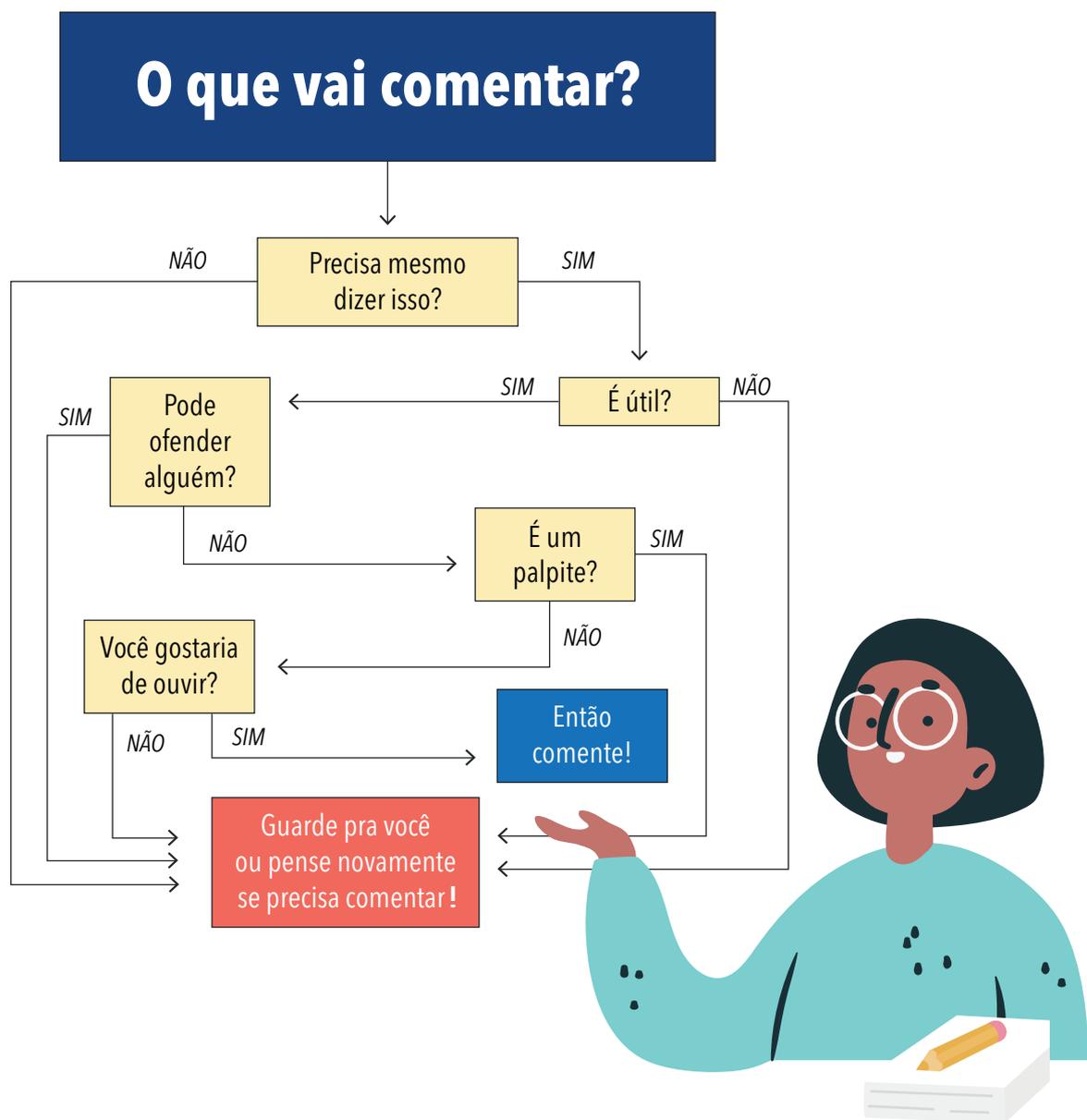
Associar a comunicação verbal à não verbal é um campo de aprendizagem sem limites para pais e professores, pois são tipos de comunicação interdependentes e complementares que fazem parte da CNV. Veja que a comunicação é algo mágico e, ao mesmo tempo, complexo, que depende muito da relação que você estabelece com as pessoas ao seu redor.



3

**COMO INICIAR
UMA CONVERSA?**

A linguagem é uma grande ferramenta de interação e comunicação. Saber conversar é fundamental para estabelecer vínculos duradouros, baseados na empatia, na confiança, no respeito e na reciprocidade. Para alcançar os nossos objetivos, antes de iniciar uma conversa, precisamos refletir o que queremos dizer e qual será a melhor forma de dizê-lo. Mas, além disso é necessário pensar em como o(a) outro(a) receberá a nossa mensagem. Para isso, temos um instrumento, com indicações que podem nos ajudar nessas decisões por meio de uma sequência de perguntas que devemos nos fazer. Observe o esquema a seguir, que tem várias perguntas que nos ajudam o colocar o outro como o centro da conversa. Em seguida, faça um exercício pensando em situações do cotidiano.



O esquema apresentado nos ajuda a criar rotinas simples para uma CNV, pautada não somente no falar, mas principalmente no ouvir o que o outro tem a nos dizer. Saber ouvir é uma virtude, pois quem sabe ouvir tem mais condições de praticar a empatia, de se colocar no lugar do outro, de evitar julgamentos e permitir que o outro se abra sem medo e se sinta acolhido e respeitado.

Inúmeros conflitos podem ser evitados com um diálogo franco e cuidadoso, pois mais que dar a “opinião sincera” (muitas vezes carregada de ressentimentos, raivas e verdades absolutas), o objetivo é compreender o que está acontecendo a partir de diferentes pontos de vista. Assim, saber utilizar as palavras adequadamente, de forma harmoniosa e respeitosa, e manter uma postura de receptividade para com o outro, contribui para iniciar e manter um diálogo agradável. Não é possível controlar as reações e os sentimentos de outras pessoas, mas a maneira de dizer e conduzir uma conversa depende de cada um de nós.

Com base nessas considerações, compreendemos que dialogar nem sempre é fácil. Há situações em que precisamos conversar sobre determinadas questões, nem sempre muito agradáveis, ou sobre situações delicadas e difíceis, e pode ser que daí surjam as maiores dúvidas sobre como iniciar uma conversa, como encontrar o limite entre ser franco e honesto, sem ser deseducado ou grosseiro. Pensando nisso, vale a pena recordar uma frase de Aristóteles - “O sábio nunca diz tudo o que pensa, mas pensa sempre em tudo o que diz”. Ou seja, primeiro, é preciso ter uma conversa sincera consigo e refletir sobre o que de fato precisa ser dito, sobre a forma de dizer, sobre onde e quando dizer. É também necessário manter sempre uma postura receptiva para com o outro.

A palavra tem o poder de construir e destruir, pode ser bálsamo ou veneno, ao mesmo tempo em que serve de socorro, pode matar. Cada um de nós é responsável pela qualidade da sua comunicação e pelo que tem construído com ela. É possível dizer o que queremos para uma pessoa, desde que se usemos as palavras certas, seja para repreender ou parabenizar, e de maneira sempre propositiva.

Apresentamos a seguir algumas dicas que podem nos ajudar a conduzir uma boa conversa. Leia e reflita sobre elas:

- Observe como a pessoa com quem você deseja conversar se comporta. Procure ouvi-la. Utilize um vocabulário e uma linguagem semelhantes aos usados por ela, para falarem “a mesma língua” dela, ajustando o seu tom de voz e as suas palavras. Por exemplo, se a pessoa é tímida ou muito quieta, adote um tom de voz ameno, baixo, que seja confortável para ela.
- Pratique a empatia. Ao se permitir “estar no lugar do outro”, surge a oportunidade de entender um pouco mais os motivos que o fizeram agir de determinada maneira. (se houve interesse verdadeiro, é claro). Isso lhe permitirá não ser arrogante e identificar as melhores palavras, aquelas que expressam o que precisa ser dito, sem hostilidade. Afinal, ninguém é perfeito.
- Busque sempre uma intenção positiva, na postura e no agir. Por mais estranho que possa parecer, as pessoas estão sempre defendendo os seus interesses e, geralmente, não tem nada a ver com maldade, e sim com perspectivas diferentes. O ser humano é dotado de virtudes e defeitos.
- Sempre peça permissão para falar. Evite iniciar uma conversa

sem a permissão da outra pessoa, pois é isso que dará a você abertura para falar e vai prepará-la para receber o que será dito.

- Comece sempre pelos pontos positivos, pois isso minimiza o impacto da crítica sem diminuir a sua importância.
- A comunicação não verbal pode ajudar a minimizar interpretações equivocadas. Tome cuidado com as mãos, evite gesticular em excesso, esteja atento às suas expressões faciais e à sua postura. Seja assertivo, demonstre segurança, firmeza e afeto.
- Fale com a pessoa e não para a pessoa. Demonstre respeito e sempre considere os argumentos dela. Lembre-se de que a comunicação é sempre uma via de mão dupla.
- Evite as indiretas, pois elas expõem as pessoas e, na maioria das vezes, não produzem o resultado desejado e podem gerar atritos desnecessários.
- Concentre-se na solução, seja positivo e objetivo. Escolha bem as palavras e tenha clareza de pensamento (começo, meio e fim). Se possível, utilize exemplos para fortalecer os seus argumentos.
- Há situações em que é necessário esclarecer pontos importantes, trabalhar a questão da moral e da ética. Nesses casos, parábolas e fábulas são excelentes opções, trazem um ensinamento de vida, levam a pessoa à reflexão e a uma possível ação e mudança de postura. Um bom exemplo é a “Fábula dos porcos-espinhos”, imprescindível para trabalhar com pessoas com dificuldades de relacionamento, uma vez que ela mostra perfeitamente a importância de estar próximo sem ser invasivo; de aproximar-se, mas não ao ponto de machucar-se.

Nessa fábula, durante a mudança da Era Glacial, com temperaturas muito baixas, os porcos espinhos se aproximavam cada vez mais para se proteger do frio. No entanto, estar muito próximos significava machucar uns aos outros por causa dos espinhos. O incômodo era enorme, era praticamente impossível permanecerem juntos. Assim, machucados e magoados, acabaram se separando. No entanto, separados, muitos morreram, e os que permaneceram vivos perceberam que não resistiriam ao frio sozinhos, pois o calor que proporcionavam uns aos outros estando próximos era fundamental para manter as suas vidas. Sabiam que precisavam ficar juntos, mas também que a proximidade os machucava. Diante disso, deveriam encontrar uma forma de resolver o problema, e a solução veio quando, juntos, perceberam que precisavam e deveriam permanecer unidos, porém apenas o suficiente para se manterem aquecidos, e distantes o suficiente para que os espinhos de um não machucassem o outro. Dessa maneira, eles suportaram a mudança e sobreviveram.

Para aprender mais sobre essa fábula, há diversas versões disponíveis na internet com os nomes “A fábula da convivência” e “A Fábula dos porcos-espinhos” da Era Glacial.

Lembre-se! É no diálogo que o individual se torna coletivo; aquilo que o outro pensa torna-se público e surge a oportunidade de enxergar outros pontos de vista, de compreender a forma como o outro percebe e enxerga. O diálogo insere, não exclui, permite-nos ver de forma mais ampla e avançar. É certo que conviver é uma arte que exige despojamento e humildade, mas vale a pena, pois os seus benefícios são infinitamente compensadores. Aprender uns com os outros, eis o grande segredo!



4

**COMO REALIZAR UMA
ESCUTA QUALIFICADA?**

Quando acreditamos que o ser humano é um ser de possibilidades e que na relação com o outro é que nos constituímos, o diálogo por si só é transformador. E essa ideia nos chama a estar com o outro de forma igualitária. Nessa direção, ressaltamos que, das diversas habilidades presentes no processo de estar com uma pessoa, a mais valiosa é a escuta empática, pois envolve a linguagem corporal, o tom de voz, o contato visual, o sorriso encorajador, que estimulam a fala e demonstram um verdadeiro interesse pelo outro. Também requer ouvir sem julgamento, com uma postura de curiosidade, abrindo mão do seu ponto de vista, do seu pensamento sobre a questão em si e se voltando ao sentimento da outra pessoa.

Reconhecendo que esses são alguns dos caminhos desejados por nós, dentro da nossa filosofia salesiana, como podemos contribuir para o processo da educação humana e cristã dos nossos estudantes e filhos? Que práticas podemos propor para participarmos ativamente dessa transformação de forma coerente com as nossas crenças? E na nossa relação com a família, como fazer para desenvolvermos a sintonia da escuta empática com as nossas crianças e jovens?



Para realizar uma **escuta qualificada**, o nosso **projeto educativo salesiano** reafirma a **importância do acompanhamento**, não como condutor da vida do jovem, mas como interlocutor que beneficia a troca de saberes, o **diálogo compartilhado**, o **crescimento espiritual**, a construção conjunta de novas possibilidades para estar “**insieme**” (juntos) e favorecer a promoção do jovem e do seu protagonismo.

A arte do acompanhamento salesiano revela, em clima animado e barulhento do empoeirado recreio de Valdocco, sua condição básica: *estar ali*. O educador salesiano deve estar fisicamente entre os jovens, não só disponível ao diálogo, mais como seu promotor incansável. (ESCRITÓRIO NACIONAL VOCAÇÕES DO CENTRO SALESIANO DE PASTORAL JUVENIL, 2018, p.35)

Assim, o acompanhamento colabora para uma escuta atenta e qualificada e se torna uma ferramenta de grande utilidade para os profissionais que atuam na formação dos jovens. Para nós, educadores salesianos e pais, a escuta presente entre nós, é condição *sine qua non* na ação educativa. É preciso promover com os jovens, lugares e possibilidades de escuta, pois muitos dos jovens não têm essa possibilidade nas suas vidas.



Nas nossas casas, é preciso haver boas relações de convivência, de amizades fraternas e de valorização da pessoa humana, diante das suas escolhas e modo de vida. Dedicar-se a escutar o outro, como um legítimo outro, aponta-nos como resultado o reconhecimento da alteridade e nos coloca em uma postura curiosa, atenta e verdadeira nos diálogos com o outro.

Assim:

A escuta é a primeira atitude requerida para entrar em contato com a juventude. Saber ouvir a pergunta, mesmo a que não é feita, significa criar a possibilidade de uma caminhada comum, na busca de uma resposta, que jamais será categórica e definitiva, mas suscetível de abertura e aprofundamento. O anúncio e o acompanhamento começam por essa atenção silenciosa e cheia de amor às necessidades não manifestadas. (INSTITUTO FILHAS DE MARIA AUXILIADORA, 2006, p. 16).



Para garantir a nossa escuta, enquanto educadores e pais, seja acessível e próxima às necessidades da criança e do jovem, precisamos respeitá-los na sua condição e quanto ao seu desejo e ter clareza de que lugar estamos falando, pois, muitas vezes, escutamos mal e, em outras, tendemos a falar “para” e não “com” as nossas crianças e jovens, e isso faz muita diferença na nossa ação educativa, como educadores ou como família. Portanto, é necessário que tenhamos um coração simples e humilde, que verdadeiramente tenhamos interesse em estar com eles, como pessoa que cuidamos e amamos.

Podemos pensar na escuta como ação preventiva, como antecipação das possibilidades existentes para o educando, estando ele(a) na condição de estudante ou de filho(a). Sugerimos que, nos nossos espaços, todas as pessoas que fazem parte da comunidade educativa estejam atentas a identificar, escutar e receber o(a) estudante diante das suas dificuldades e conflitos. Essa postura deve ser uma constante do(a) educador(a) salesiano(a) no seu cotidiano e também deve ser adotada pelos pais com os seus filhos em casa, pois o seio da família, que é o ambiente mais íntimo de uma pessoa, deve garantir o seu status de porto seguro, porque nele existe a certeza de que são acolhidos nos momentos de fragilidades.

Pensamos também que, quando nos propomos a cuidar de uma pessoa, seja na escola, seja na família, caminhamos na direção de orientá-la e de acompanhá-la, o que certamente possibilita colaborar com boas possibilidades de construção do seu projeto de vida. O cuidado é essencial para a formação do ser humano. Se não nos cuidarmos, deixamos de existir enquanto presença pedagógica. No caso do(a) educador(a) salesiano(a), além de criar elos entre a criança, o jovem e o conhecimento, ele(a) tem o compromisso de abrir caminhos para a vida, pois tem a capacidade de se fazer presente no cotidiano dos estudantes, de forma significativa, e de entender a realidade em que eles vivem. Como educadores, entendemos que os valores são incorporados por meio da experiência, da postura colaborativa, da vivência e da reflexão. Por isso, o(a) educador(a) salesiano(a) está comprometido(a) em criar espaços para que o(a) jovem vivencie situações que o(a) ajudem a fazer escolhas.

Ou seja, cada criança e cada jovem que passa pelas nossas casas salesianas nos deixa um pouco da sua experiência de vida e leva consigo um pouco do nosso cuidado, da nossa escuta e do nosso jeito de educar evangelizando. Assim, é importante enfatizar que entender a realidade deles, os seus contextos e os seus caminhos, diante da pós-modernidade, coloca-nos frente à dimensão do que o nosso trabalho pedagógico-pastoral se propõe a fazer.





5

**QUANDO, AO INVÉS DO
"SIM", A RESPOSTA DEVE
SER "NÃO"!**



Quando dizemos “não”, é comum sentirmos algum desconforto. Isso acontece não só com a pessoa que está falando, mas também com quem está recebendo a resposta negativa, porque isso acaba gerando conflito em alguma dimensão. Pode ser que, para alguns pais, assim como para alguns educadores, isso seja algo bem tranquilo, todavia para outros, dizer “NÃO” a um(a) filho(a) ou a um(a) aluno(a) é bem difícil. É difícil, porque não existe uma fórmula pronta com a hora certa para o “SIM” e a hora certa para o “NÃO”. E, se ser permissivo e dizer “SIM” para tudo provoca dissabores e danos, dizer “NÃO” para tudo, e sempre, também é prejudicial. Por isso, é importante buscar o equilíbrio entre o “SIM” e o “NÃO”.

Considerando essa situação, vale recordar que a única fase em que o ser humano tem todas as suas necessidades atendidas, imediatamente, é a fase intrauterina. Ainda no útero materno, ele recebe todo o suprimento necessário, porém esse privilégio acaba ao nascer. As primeiras dificuldades e frustrações acompanham o ser humano desde o momento do nascimento. Respirar exige força, fora do útero é seco e frio, a fome aparece, e o choro é inevitável. Contudo, estar no mundo significa que esses desafios foram superados, houve resiliência, capacidade de adaptação, ou seja, é concreto o fato de que não é possível evitar certas frustrações, pois todo ser humano enfrenta frustrações. Assim, o desafio, tanto para a família como para os educadores, é construir, com a criança e o jovem, uma relação que consiga fazer da frustração uma alavanca para o crescimento pessoal.

É fundamental, então, conseguir o equilíbrio entre o “SIM” e o “NÃO”. Para isso, é preciso considerar algumas questões na relação com a criança e o jovem. Por exemplo: Que tipo de adulto(a) desejamos que ele(a) se torne? Quais características/ comportamentos queremos que ele(a) desenvolva?

É importante responder a essas perguntas, porque as respostas, como pai/mãe ou educador(a), é que conduzirão a tomada de algumas decisões, uma vez que assim se conseguirá identificar o que é primordial, traçar caminhos, agir de forma preventiva e dizer “NÃO”, sem culpa e sem remorso, para tudo o que não é negociável. A clareza do propósito dá condições aos pais e aos educadores para dizerem “NÃO”, de forma gentil e amorosa; olhar “olho no olho” do(a) filho(a) e do(a) estudante, com segurança e respeito, e permitir que ele(a) saiba e sinta que o “NÃO”, naquele momento, não é um “castigo”, mas uma questão de cuidado, de zelo, de responsabilidade e, acima de tudo, de AMOR.

Uma sugestão para ajudar a pensar sobre isso é um experimento realizado na década de 1960 por Walter Mischel. Nesse experimento, “uma criança recebe um marshmallow e uma instrução clara: ela pode comer o doce imediatamente ou pode esperar cinco minutos e comer dois doces. Assim, Mischel provou, com base em décadas de pesquisa, que a habilidade de adiar a gratificação é fundamental para ter uma vida de sucesso.”

Sobre isso, uma boa sugestão é a leitura do livro: *O Teste do Marshmallow: Por que a Força de Vontade é a Chave do Sucesso* de Walter Mischel, da editora Objetiva, ou “O Valor do Amanhã”, de Eduardo Giannetti, da Companhia Das Letras.

Sabemos que, por mais que seja desconfortável “decepcionar” um(a) filho(a), ou frustrar um(a) estudante, é impossível satisfazer completamente as suas vontades. Portanto, saber dizer “NÃO”, de forma assertiva, fazendo das pequenas frustrações possibilidades de crescimento, é um dos nossos principais papéis como pais e educadores, por isso nos exige mais consciência e responsabilidade nas relações interpessoais com as nossas crianças e jovens. É muito prazeroso e importante suprir as necessidades dos filhos e dos estudantes e ver a alegria estampada no rosto deles. Porém, quando o “SIM” prejudica e coloca em risco todo um projeto de vida e potencializa comportamentos inadequados e até antissociais, apenas adia-se uma frustração, que poderá tomar dimensões muito maiores na vida adulta.

E, voltando aos estudos de Mischel, esta pergunta vai para os pais: hoje, o(a) seu(sua) filho(a) comeria um marshmallow e satisfaria o seu desejo imediato, ou escolheria esperar um pouco e desfrutar do dobro de gostosura? E esta vai para os pais e educadores: quais comportamentos você tem estimulado no(a) seu(sua) filho(a)/estudante?





6

**COMO FORTALECER A
RELAÇÃO DE CONFIANÇA?**

A confiança é uma das virtudes imprescindíveis para que os seres humanos estabeleçam vínculos que lhes proporcionem segurança e possam construir a sua personalidade sobre os alicerces dos valores éticos e morais. Confiar significa criar vínculos, acreditar, gerar empatia e contar com as potencialidades de si e dos outros. Além disso, envolve engajamento de ambas as partes para que a confiança seja eficaz.

Sabemos que o ambiente familiar é o primeiro registro da estruturação de confiança. É ali que as crianças, para desenvolverem uma autoestima saudável, expressam de diferentes formas o quanto precisam crescer inseridas em um contexto de amor, harmonia, equilíbrio e segurança. Além da família, a confiança humana vai se solidificando nos diferentes âmbitos por onde segue o desenvolvimento do sujeito. Na sequência, a escola surge como uma instituição que contribui para o fortalecimento da confiança.



Para a família, vale destacar algumas dicas para fortalecer a confiança do(a) filho(a) com os pais/responsáveis:

- demonstre amor e respeito;
- transmita segurança;
- acompanhe a vida escolar ele(a);
- seja exemplo;
- mantenha um diálogo de confiança com o(a) seu(sua) filho(a);
- elogie-o(a) sempre que possível;
- estabeleça uma rotina;
- seja firme com os limites necessários ao amadurecimento;
- cumpra as suas promessas;
- divida e delegue a responsabilidade de algumas tarefas.

Refleta: Você já segue algumas dessas dicas?

Nesse contexto, em parceria com a escola, devemos fortalecer e dar continuidade a essa estrutura. Pesquisas comprovam que, quando os educadores e estudantes constituem um vínculo de segurança, o relacionamento em sala de aula e o aprendizado se tornam mais eficientes e passa a existir um maior envolvimento entre as partes na consolidação da confiança. Assim, a dinâmica flui melhor quando se mantém uma relação positiva, o que também contribui para se manter a motivação em sala de aula e, por conseguinte, para o aprendizado.

É imprescindível lembrar que família e escola devem estar unidas visando ao mesmo objetivo e representar para os jovens a referência necessária para projetarem o seu futuro, apoiado nos valores humanos e existenciais.

Para a efetivação, vale ressaltar algumas dicas para fortalecer a confiança entre educador(a) e estudante:

- acolher com afeto;
- criar vínculo de cumplicidade;
- conhecer a história do(a) aluno(a);
- falar e ouvir com transparência;
- evitar julgamentos;
- falar com calma;
- estabelecer rotina;
- fazer combinados e cumpri-los;
- utilizar linguagem adequada à faixa etária.

Uma mensagem para refletirmos no fechamento deste tópico: a maior prova de amor é a confiança. Ela é a base de tudo além de ser o alicerce da relação saudável e segura entre pais e filhos e entre educador(a) e estudantes.





7

**EXPRESSAR A GRATIDÃO É
COISA DO CORAÇÃO**

“Em tudo dai graças, porque esta é a vontade de Deus em Cristo Jesus para convosco.” (1 Ts 5,18)

Se observamos algumas conversas nas redes sociais, no WhatsApp e em outros espaços de comunicação, vamos perceber que a palavra **gratidão** tem sido bastante utilizada. Parece ser uma palavra “da moda”, não é mesmo?

No entanto, em muitas situações, ocorre certa banalização do real e profundo significado dessa palavra gratidão, que tem origem no termo do latim *gratus* (agradecido) e deriva de *gratia* (graça). A gratidão é, ao mesmo tempo, um sentimento e uma emoção, que envolve o reconhecimento do valor de algo ou de alguém nas nossas vidas.

Podemos dizer que a gratidão é muito pronunciada, mas pouco exercida nos dias atuais? As reflexões a seguir podem nos revelar algumas respostas...

Nós sabemos agradecer? Lembramos de agradecer a Deus pelo dom da vida? E por cada acontecimento e situação que vivenciamos no nosso cotidiano? Lembramos de agradecer ao outro, que, muitas vezes, desdobra-se para nos prestar um favor, oferecer um serviço, uma palavra ou uma presença amiga? Lembramos de agradecer mesmo naquelas situações em que não prevalece a nossa vontade?

Muitas outras perguntas podem vir à mente, mas uma questão que parece central é: temos a consciência viva de que o outro é um dom de Deus em nossas vidas? Esta é uma reflexão necessária, pois sem essa consciência

falta-nos a humildade para reconhecer o outro como legítimo outro, na sua inteireza, com as suas diferenças, defeitos e qualidades, e também para expressar a nossa gratidão de forma plena e verdadeira.

A gratidão diante da vida envolve a relação com o sagrado, com o outro e também com a nossa casa comum. Na Carta Encíclica *Laudato Si*, nº 220, o Papa Francisco nos fala da conversão ecológica:

Esta conversão comporta várias atitudes que se conjugam para ativar um cuidado generoso e cheio de ternura. Em primeiro lugar, implica gratidão e gratuidade, ou seja, um reconhecimento do mundo como dom recebido do amor do Pai que, conseqüentemente, provoca disposições gratuitas de renúncia e gestos generosos, mesmo que ninguém os veja nem agradeça.

A gratidão que mais expressamos no dia a dia é aquela relacionada a momentos pontuais, diante de um acontecimento específico, de uma conquista, de algo que nos trouxe grande alegria ou satisfação, seja uma graça alcançada, um presente de um amigo, a chegada de alguém querido, a aprovação em um processo seletivo, a conquista de um bom emprego, entre outros.

A gratidão plena e profunda envolve um olhar diferente para o mundo, para o outro, para nós mesmos; envolve uma postura diferenciada diante da vida, de buscar observar atentamente tudo que nos cerca e nos acontece diariamente, e deixar que a alegria e a paz interior sejam expressão do reconhecimento do valor da nossa vida e das pessoas com quem convivemos.

Uma postura de gratidão abre portas para estabelecermos com o outro uma comunicação pautada no respeito, na empatia, na escuta ativa, a

partir do momento em que reconheço o seu valor enquanto ser humano, enquanto um dom de Deus.

Convidamos você a realizar dois exercícios diários para cultivar o hábito da gratidão.

1º. A cada dia, ao amanhecer, lembre-se de agradecer a Deus pelo dom da vida, pela sua profissão, pela escola em que trabalha, pelos colegas e educandos que encontrará ao longo do dia. Um simples agradecimento cria uma predisposição para a convivência agradável e educativa com eles e torna a sua presença ainda mais significativa na vida de cada aluno e cada aluna que tem em você uma referência e uma fonte de inspiração.

2º. Crie o seu Caderno da Gratidão. Todos os dias, antes de dormir, pense em tudo o que fez ao longo do dia, desde o momento em que acordou. Registre no caderno, pelo menos, 5 (cinco) agradecimentos. Nos primeiros dias, pode parecer difícil, mas, aos poucos, você criará o hábito e sentirá necessidade de registrar muitos agradecimentos, que se tornarão lembranças inesquecíveis no livro da sua vida. *Quanto mais você agradece, mais o bem retorna na sua vida e mais motivos o mundo lhe dá para agradecer.* Gratidão gera gratidão.

Esperamos que os exercícios o(a) ajudem a resgatar, no seu cotidiano, a verdadeira expressão da gratidão na sua convivência com os familiares, os amigos, os educandos, os colegas de trabalho, com as pessoas conhecidas e desconhecidas que encontra a cada dia, para que a experiência do encontro consigo, com o outro e com Deus seja plena.



8

**AMOREVOLEZZA,
A LINGUAGEM DA
CASA SALESIANA**



Dentre os princípios do Sistema Preventivo Salesiano, a amorevolezza é o mais significativo e o mais benéfico na convivência com os estudantes, porque a eficácia da ação educativa só acontece quando se concretiza uma das máximas de Dom Bosco: “que os jovens não somente sejam amados,

mas sintam que são amados”. Esse princípio, certamente, serve, também, para as relações nas famílias, pois quando o(a) filho(a) se sente amado(a), consegue se desenvolver, com mais segurança e levar, aos outros, esse amor que ele(a) sabe que carrega consigo.

A amorevolezza é uma expressão da caridade pastoral, é uma demonstração do bem-querer, do afeto, da amorosidade, da aproximação, da familiaridade que o(a) educador(a) vai construindo no dia a dia com o seu educando, porque é movido e inspirado pelas palavras de São Paulo: “a caridade é paciente, a caridade é bondosa... não busca seus próprios interesses, não se irrita, não guarda rancor... tudo desculpa, tudo crê, tudo espera, tudo suporta... Por ora subsistem a fé, a esperança e a caridade. Porém, a maior delas é a caridade” (1 Cor 13, 4a, 5b, 7, 13).

Dom Bosco e Madre Mazzarello foram capazes de viver a intensidade desse amor e, por essa razão, consagraram as suas vidas pelo bem das crianças e jovens, enfrentando todo tipo de fadiga, incômodo, sacrifício para favorecer a dignidade, a segurança, o afeto, a capacitação profissional, humana e espiritual. Com os jovens, eles foram descobrindo que a

“educação é coisa do coração” e que educar é promover o(a) educando(a) para que ele(a) desenvolva e as suas potencialidades, promova o bem social, compreenda a importância da fé e sinta a presença de Deus que preenche e a sua vida de sentido e esperança.

Seguindo os passos desses santos fundadores, o(a) educador(a) salesiano(a) também é movido pelo método carismático da amorevolezza: “procura fazer-se amar, antes de fazer-se temer”. Agindo, assim, pouco a pouco a relação do(a) educador(a) com os(as) educandos(as) vai sendo permeada de acolhida, de confiança, de otimismo, de motivação, de valorização das pequenas conquistas, de escuta atenta, de respeito e de compreensão de que a vida das crianças e dos adolescentes é o espaço teológico onde Deus fala com ele(a). É por meio dessa mediação que o(a) educador(a) vai se convertendo, aprendendo a se sintonizar com a linguagem do(a) jovem, a compreender jovem, a compreender as suas fraquezas, os seus desafios, os seus temores e os seus sonhos. Ele(Ela) é o(a) adulto(a) de referência que tem posicionamentos seguros sem ser autoritário(a), tem opiniões claras sem ser impositivo(a), tem capacidade de dialogar

sem tolher a liberdade, tem propostas educativas que promovem o protagonismo, a autonomia, a criatividade, o altruísmo e a solidariedade. Nesse contexto, uma pergunta surge para vocês, educadores, pais, mães ou responsáveis: o quanto do método carismático, vocês aplicam na relação com os seus(suas) educandos/filhos?



A amorevolezza é uma maneira gratuita de conviver, que elimina obstáculos e barreiras entre posicionamentos, cargos e funções. Ela se expressa na alegria de uma comunicação assertiva, que foca sempre na eliminação das crenças e pensamentos derrotistas e na solução dos problemas. É sempre positiva, amorosa, empática e rica de valores humanos, porque leva à aceitação de si mesmo(a), à alegria de viver, à abertura ao amor à vida, às pessoas, à natureza e ao próprio Deus.

A amorevolezza é um apelo ao coração do educador(a) e da família, um convite a adentrar na interioridade dos jovens, para contemplar o seu coração e descobrir aí a grandeza da beleza de Deus que vai se manifestando na maneira de ser de cada um(a). A amorevolezza é um chamado a acolher incondicionalmente cada criança, adolescente e jovem na sua realidade concreta e, nesse convívio familiar, o(a) educador(a) orienta para que pensem corretamente, saibam tomar boas decisões e confiem sempre mais em Deus, que é Pai amoroso, que só vê o bem nas pessoas. Portanto, a amorevolezza é a linguagem da casa salesiana e a metodologia do amor. Logo, o coração do(a) educador(a) e da família que ama é a chave que abre a porta para a Comunicação Não-Violenta.

CONSIDERAÇÕES

Caros(as) Educadores(as) e Famílias,

Comunicação Não-Violenta, Assertividade, Esperança e Amorevolezza são ideias fortes deste texto, cujo conteúdo é extremamente necessário e urgente. A cada dia, deparamo-nos com muita quantidade de informação, mas pouca qualidade no que se transmite, inclusive no uso de elementos e de ferramentas nos processos de comunicação, seja em casa, na escola ou nos espaços virtuais.

Sabemos que a comunicação é uma das primeiras descobertas do ser humano e por meio dela nos constituímos como pessoa e como comunidade de povos. Apesar de ser algo tão antigo da convivência humana, ainda temos muita dificuldade de praticar uma comunicação construtiva. Por isso, esta Cartilha é mais um instrumento de consulta, de estudo e de proposições que nos ajudam a refletir sobre a comunicação e a fortalecer relações interpessoais, pautadas na amorevolezza, que nos possibilita mais assertividade e esperança.

Além disso, sugerimos outras leituras complementares, que vão contribuir para a sua formação e para a orientação dos seus educandos/filhos sobre processos de comunicação, eis algumas propostas:

- Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais, de Marshall B. Rosenberg, traduzido por Mário Vilela, da editora Ágora, 2006.
- Hipnotizados: o que os nossos filhos fazem na internet e o que a internet faz com nossos filhos, de Brenda Fucuta, da editora Objetiva, 2018.

Então, vamos deixar a esperança invadir os nossos corações, como um sentimento evangélico de crer na possibilidade da mudança que acontece em nós e nos outros. Vamos exercitar a Comunicação Não-Violenta e nos esforçar para manter vivas duas importantes virtudes: a confiança nas relações e a fé nas pessoas.



REFERÊNCIAS

AMARO, Pe. Jorge. **CNV – A linguagem da paz**. IMC, 2018. Disponível em: <http://missaoitinerante.blogspot.com/2018/01/cnv-linguagem-da-paz.html>

BÍBLIA DE JERUSALÉM. São Paulo: Edições Paulinas, 1985.

ESCRITÓRIO NACIONAL VOCAÇÕES DO CENTRO DE SALESIANO DE PASTORAL JUVENIL. **Um bom tecido: para o artesanato do acompanhamento salesiano**. Tradução de P. José Antenor Velho. Brasília: Edebê, 2018.

INSTITUTO FILHAS DE MARIA AUXILIADORA. **Linhas Orientadoras da Missão Educativa das FMA**. Tradução de Ir. Joana D’Arc Fontes. Brasil: Gráfica e Editora O Lutador, 2006.

FRANCISCO, Papa. **Carta Encíclica Laudato Si**. São Paulo: Editora Paulinas, 2015.

ROSENBERG. Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.



ESCOLAS

REDE SALESIANA BRASIL DE ESCOLAS

SHCS CR Quadra 506 - Bloco "B" Lojas 65/66 Asa Sul - Brasília - DF / CEP: 70350-525

Telefone: (61) 3214-2300

www.rsb.org.br