

# COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: REFLETINDO AS INTERAÇÕES HUMANAS NO COTIDIANO E EM SITUAÇÕES EXCEPCIONAIS

Jeniffer Cuty

Arquiteta e urbanista; doutora em Planejamento Urbano;  
professora do curso de Museologia da UFRGS

## 1 Introdução

*O mal do mundo não convoca apenas o indivíduo, mas a metafísica, porque o que está em jogo não é só o ser bom, mas o ser humano.*

Manuel Reyes Mate

No ambiente profissional e pessoal, precisamos tomar decisões imediatas, com frequência. Se ocuparmos funções de liderança e chefia, o desafio de compreender em pouco tempo uma questão que se coloca é maior. A pressão vivenciada por chefes se torna difusa, em vários momentos. Isso nos leva a ter que desenvolver uma capacidade de escuta e de apreensão dos fatos de modo humanizado, lembrando que todo o trabalho é feito por e para pessoas. Cabe ainda ressaltar a necessidade de, em nosso cotidiano, desnaturalizar formas de ouvir colegas, amigos e familiares, de agir diante do que nos incomoda e de acolher novos membros às nossas equipes, extinguindo vícios de julgamento. Crescemos em uma sociedade que nos motiva a rotular e a (nos) comparar. Conseguir perceber os nossos sentimentos é uma chave necessária para a empatia e a construção de ambientes profissionais e pessoais mais harmônicos. É esta perspectiva que iremos abordar neste texto.

Marshall B. Rosenberg partiu da reflexão inicial:

O que acontece que nos desliga de nossa natureza compassiva, levando-nos a nos comportarmos de maneira violenta e baseada na exploração das outras pessoas? E, inversamente, o que permite que algumas pessoas permaneçam ligadas à sua natureza compassiva mesmo nas circunstâncias mais penosas? (ROSENBERG, 2006, p. 19)

O exemplo a esta afirmação está nos relatos de sobreviventes da *shoah* (holocausto). O químico Primo Levi, em sua obra *É isto um homem?*, que narra sua experiência em Auschwitz, questiona-se, em determinado trecho do livro, se é meritório registrar as lembranças de situação tão degradante quanto a sobrevivência em um campo de concentração. Ele mesmo responde que sim: “estamos convencidos de que nenhuma experiência humana é vazia de conteúdo, de que todas merecem ser analisadas” (LEVI, 1988, p. 127). Ainda nesta perspectiva, de dever de rememorar para que não mais ocorra, respeitando o imperativo categórico em Adorno e Reyes Mate, cabe citar Gandhi, quando ele assevera que “deve-se tornar a injustiça visível”<sup>1</sup>.

Um caso de assédio moral em nosso ambiente de trabalho, por exemplo, deve ser visibilizado pela vítima e enfrentado por todos, como uma questão coletiva. Aqueles que ocupam cargos de chefia são desafiados a ouvir todos os envolvidos em situações como esta, para que ela não acabe se prolongando ou sendo subvalorizada.

A nossa forma condicionada de ter de solucionar problemas quase que de modo imediato, nos impossibilita, muitas vezes, de analisá-los na sua complexidade. Separar o que é de nossa responsabilidade, do que compete ao outro ou ao coletivo, igualmente é um exercício necessário diante de tomadas de decisões. Para além disso, nossas respostas diante do que se apresenta precisam ser conscientes, decorrentes de observação e análise do que nos afeta (e do que afeta ao outro e ao coletivo), e não uma reprodução de algo que ouvimos.

O autor da obra *Comunicação Não Violenta* (CNV), Marshall B. Rosenberg (2006), se refere à CNV como processo e linguagem. A base da resolução dos nossos problemas e da condução harmônica do nosso trabalho está em identificar as quatro etapas da CNV e colocá-las em prática, de modo

---

<sup>1</sup> Frase proferida no filme *Gandhi*, de 1982, direção de Richard Attenborough.

que se tornem cotidianas. Estas etapas são: (1) observação, (2) sentimento, (3) necessidades e (4) pedido, as quais apresentaremos em subitens deste artigo.

## **2 Comunicação alienante e a primeira etapa da CNV: a observação sem avaliação**

“Quando utilizamos a CNV em nossas interações [...], nós nos colocamos em nosso estado compassivo natural” (ROSENBERG, 2006, p. 27). Para o psicólogo Rosenberg, em sua construção propositiva, foi necessário identificar o que ele chamou de “comunicação alienante da vida”, ou seja, as formas de comunicação que nos tornam reativos e violentos, para, a partir desse entendimento, desenvolver a CNV. O autor ainda salienta que sempre acreditou na natureza compassiva das pessoas. O autoconhecimento e a autoescuta podem ser indicativos dessas formas de agir.

Os julgamentos moralizadores estão na primeira linha de comportamentos que nos distanciam das pessoas. Esses julgamentos são decorrentes de modos viciados de pré-definir pessoas e ações, como dizer que “determinada pessoa é preguiçosa”, limitando aquela pessoa a uma definição estigmatizante. Ainda, podemos nos valer desses julgamentos com dois pesos e duas medidas, tal como o exemplo do autor: “Se meu colega atenta mais aos pormenores do que eu, ele é ‘cricri e compulsivo’. Por outro lado, se sou eu quem presta mais atenção aos detalhes, ele é ‘lambão e desorganizado’” (ROSENBERG, 2006, p. 39).

Nesse percurso de julgamentos moralizadores, não devemos confundi-los com o juízo de valor que todos fazemos, que indica o que entendemos ser o melhor para a nossa vida. Os julgamentos moralizadores decorrem, em certa medida, de nosso juízo em relação ao que desaprovamos nos outros ou em nós mesmos, espelhados nos outros. Eles costumam difundir ódio e gerar violência. A polarização de uma sociedade, como as “pessoas de bem” e os “bandidos”, e de blocos de países, como ocorreu durante a Guerra Fria entre apoiadores do *american way of life* (EUA), de um lado, e os defensores comunistas da antiga União Soviética, de outro lado, geram barbárie.

Pré-determinar que uma pessoa nasce bandido é negar qualquer possibilidade de interlocução e compreensão de quem é aquela pessoa e da complexidade do contexto de sua origem. Mesmo que não tenham cometido crimes, sabemos que, no Brasil e em outros países tão desiguais quanto o nosso, permeados por um racismo estrutural e por aporofobia – ódio de pobres, segundo a filósofa espanhola Adela Cortina (2017) –, o fato de uma pessoa ser negra e pobre já a coloca em um lugar de “segunda classe”, sem muitas possibilidades de acessos e direitos. Há um risco, na fala de pessoas negras moradoras de periferia, de apenas sair de casa para trabalhar e, por conta da estigmatização severa na sociedade, não conseguirem retornar (vivas) a suas casas.

O julgamento moralizador enquadra as pessoas, no sentido de enquadramento apontado por Judith Butler (2017), as impedindo de poder se narrar, implicando, assim, em violência ética. É nesta perspectiva macro que nos deparamos com necropolíticas, ou seja, com a difusão de mecanismos que definem quem deve viver de modo digno e quem deve morrer, tendo como critérios raça (noção que estaria superada), poder aquisitivo (e a falta de garantias econômicas) e ocupação territorial (morar em determinados espaços fadados a todo tipo de violência).

O hábito de se comparar a outras pessoas, sobretudo por meio das mídias sociais, igualmente nos torna infelizes e violentos. O exemplo citado por Rosenberg (2006) está na vida de Wolfgang Amadeus Mozart em relação a Antonio Salieri, músico que o invejava notoriamente. Além da comparação com a vida de outras pessoas, a CNV destaca a negação de responsabilidade como mais um modo de comunicação alienante. Esta é uma atitude bastante comum de se verificar entre estudantes, de todos os níveis, de transferência de responsabilidade sobre a necessidade de realizar uma tarefa. Ao invés de reconhecerem a importância de elaboração de um trabalho, afirmam que o fazem pois a professora pediu. Uma possibilidade seria afirmar que o fazem pois querem aprender, pois querem se formar ou, simplesmente, porque querem obter um conceito ou nota e a decorrente aprovação na disciplina.

Na CNV devemos observar sem imprimir julgamentos. Observar, sim, as especificidades de cada situação, e não partir de generalidades. O

desenvolvimento dessa capacidade de observação irá nos possibilitar vislumbrar habilidades com as quais não tínhamos nos deparado antes, formas de fazer coisas que nos são novas e mesmo desnaturalizar aspectos cotidianos que não tínhamos percebido. A observação de uma situação crítica, com base na condição e na qualidade do humano, noção a ser valorizada simbolicamente, possibilita-nos ser mais justos, mesmo que justiça seja uma noção metafísica.

É comum levantarmos bandeiras contra algo sem avaliarmos as consequências desse ato ou processo. Um exemplo bastante atual é a luta contra o ensino remoto emergencial nas universidades e o contexto de disputas que o cerca. O ensino remoto, durante a pandemia da Covid-19, revelou-se um foco de ódio, que, em diversos momentos, nos debates públicos, acabou virando-se contra quem o combatia. A justificativa de que as universidades devem resistir para manter a qualidade, que nos parece justa, acabou se perdendo na visão tornada única.

Nesse sentido, é preciso identificar quais as forças envolvidas, observar as suas dinâmicas e lutar com bons argumentos, construídos, inicialmente, por esse processo de observação e reflexão. O chamado “tiro no pé” pode ocorrer em estudantes e mesmo servidores de universidades, se não identificarem com clareza que campo de disputas está configurado. A observação, portanto, como primeira etapa da CNV, nos garante poder e autonomia.

### **3 Sentimentos: saber identificá-los e expressá-los**

Rosenberg pontua um aspecto relevante sobre este item. Afirma que “nosso repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais” (ROSENBERG, 2006, p. 63). A pergunta mais simples pode indicar uma valorização dos sentimentos em nossas relações; é ela: como você se sente? Ou, ainda, como você se sente em relação a determinada situação? Um desafio em relação aos sentimentos é distingui-los de pensamentos. Essa confusão se expressa na linguagem, por exemplo, quando dizemos: “sinto que não consegui firmar um contrato justo”. Aqui, sentir poderia ser substituído por “penso”, que

transmitiria com maior fidedignidade a noção que se deseja passar. O exemplo sugerido por Rosenberg nos ajuda a compreender melhor:

A. Uma descrição do que pensamos que somos:

“Sinto que sou *mau* violinista”.

Nessa afirmação, estou avaliando minha habilidade como violinista, em vez de expressar claramente meus sentimentos.

B. Expressões de sentimentos verdadeiros:

“Estou me sentindo *desapontado* comigo mesmo como violinista”.

“Sinto *impaciência* comigo mesmo como violonista”.

“Sinto-me *frustrado* comigo mesmo como violonista”.

Portanto, o sentimento real por trás de minha avaliação de mim mesmo como “mau” violonista pode ser de decepção, impaciência, frustração ou alguma outra emoção.

(ROSENBERG, 2006, p. 69-70, grifos do autor)

Em tempos pandêmicos, como o que estamos atravessando, o trabalho remoto, chamado teletrabalho ou *home office*, se expandiu. A frase inicial de toda reunião é: “como você está (se sentindo)?”. É difícil saber como as pessoas estão se sentindo, se possuem pessoas próximas com a doença (a Covid-19), se as inúmeras perdas diárias e as contaminações afetam estes interlocutores e como os afetam. Uma pandemia se caracteriza por um luto coletivo não anunciado. Em meio a isso, coloca-nos diante da certeza de que os países estão interligados e as sociedades também, não apenas em termos políticos e econômicos, mas respeitando as práticas culturais de cada sociedade.

A CNV considera a subjetividade de cada ator social em uma relação. Assim, a CNV vai ao encontro da noção de que estamos vivendo tempos globalizados, porém, operações de universalidade em relação aos sujeitos, formação de discursos e compreensões únicas são violências éticas, na perspectiva da filosofia moral: “A própria pretensão de universalidade ignora os ‘direitos’ do indivíduo” (BUTLER, 2017, p. 15). A autora assevera que:

Ao fazer a pergunta ética “como devo tratar o outro?”, prendo-me imediatamente em um campo de normatividade social, uma vez que o outro só aparece para mim, só funciona para mim como outro, se há um quadro de referência dentro do qual eu posso vê-lo e apreendê-lo em sua separabilidade e exterioridade. Desse modo, ainda que eu pense na relação ética como diática ou pré-social, fico presa na esfera da normatividade e na problemática do poder quando coloco a questão ética em sua objetividade e simplicidade: “como devo tratar-te?”. (BUTLER, 2017, p. 38)

Butler, em *Relatar a si mesmo* (2017), traz-nos reflexões necessárias para a nossa dificuldade de identificação de sentimentos e de expressão desses sentimentos para outras pessoas (narrarem-se). Saber e poder narrar-se pode estar nesse caminho, considerando que, do ponto de vista da conduta, ou seja, da filosofia moral, muitas vezes nos é negado o direito de nos narrar, adentrando, assim, a discussão fundamental que esta autora nos coloca sobre normatividade e enquadramentos, os quais nos são impostos na sociedade.

Rosenberg (2006), fechando este item, propõe-nos listar algumas expressões que indicam sentimentos, sendo algumas delas: à vontade, agradecido(a), alegre, aliviado(a), curioso(a), motivado(a), surpreso(a). Quando nossas necessidades não estão sendo atendidas, podemos nos sentir: ansiosos(as), cansados(as), inseguros(as), tensos(as). Esta lista nos possibilita conceituar cada verbo (na ação dos sujeitos) e aplicá-los no nosso cotidiano.

#### 4 Necessidades

Rosenberg (2006) afirma que este terceiro elemento da CNV nos possibilita identificar a origem dos nossos sentimentos. O que as pessoas fazem ou falam desencadeia sentimentos, os quais possuem origem em nossa própria trajetória de vida. O autor exemplifica essa inter-relação na escuta de algo negativo. Em um momento de fúria, uma pessoa pode dizer: “Você é incompetente, pois não conseguiu reunir dois grupos contrários!”. É uma frase pesada, a qual pode nos levar a (1) acolher essa acusação como certa e nos reconhecermos como incompetentes; (2) reagir com raiva diante dessa fala e acusar quem fala de incompetente e insensível; (3) buscar entender em nós mesmos o que nos afeta nesta frase e tentar agir a partir desta compreensão; (4) buscar compreender em quem fala o porquê do uso dessa frase tão acusatória.

Na primeira reação, podemos ficar deprimidos e até desistir do que fazemos, abrindo mão, quem sabe, de uma carreira ou de um sonho em atuar em determinada função. Na segunda opção, a raiva pode desencadear uma briga e ruptura com o nosso interlocutor, tornando o nosso ambiente profissional pesado. Nas duas últimas opções, estaremos praticando a CNV, inicialmente

reconhecendo em nós mesmos o que nos afeta nessa frase e o que pode indicar alguma dificuldade a ser enfrentada e superada e, por fim, o que motivou na pessoa que fala exprimir algo tão definitivo, como afirmar que uma pessoa é incompetente por conta de uma ação não exitosa.

Exprimir que essa frase me magoa, porque tenho acertos (e erros também) no meu trabalho é me colocar em uma posição humana e humanizada. Precisamos ser reconhecidos pelos nossos esforços. O filósofo grego Aristóteles já afirmava que os erros são cometidos por não sabermos (inúmeras coisas) e não, necessariamente, por má fé. Identificar em quem fala a razão para a emissão de uma mensagem tão negativa é perceber que essa pessoa pode estar estafada, igualmente se sentindo incompreendida e sem a capacidade, neste momento da fala, de perceber a necessidade do outro.

Cabe sempre lembrar de que o outro, na CNV, não é um concorrente, mas um parceiro de trabalho. É alguém que precisa ser percebido de modo humano, com a qualidade da noção de humano que a ele devemos atribuir. O ambiente profissional precisa abordar esse aspecto sobre a humanização das relações, valorizando o debate sobre direitos e sujeito-coletivo de direitos. Essa permanente qualificação do ambiente faz com que nos disponhamos a grifar, com frequência, o que significa atuar em equipe e ter corresponsabilidades, assim como buscar resultados que sejam satisfatórios ao coletivo.

“Se não valorizarmos nossas necessidades, os outros podem também não valorizá-las” (ROSENBERG, 2006, p. 89). É nesta etapa da CNV que identificamos ações geradas pelo reconhecimento da responsabilidade e, outras, pela culpa. Por exemplo, quando uma pessoa realiza uma tarefa contrariada, a qual não acredita ser necessária, ela pode estar executando-a apenas por ter ouvido de um chefe que isso deve ser feito, sem maiores argumentos. Por culpa e pela manutenção de seu emprego ou pela sua suposta tranquilidade, a faz. Isso gera descontentamento e frustração, que, acumulados, podem desencadear reações de ódio e fúria, ao longo do tempo. Falaremos sobre esse processo de construção de ódio coletivo no último item deste texto.



**5 Pedido**

Rosenberg nos provoca a pensar “como podemos expressar nossos pedidos de modo que os outros estejam mais dispostos a responder compassivamente a nossas necessidades” (2006, p. 103). Eis que o autor nos orienta a formular proposições positivas e claras, evitando o uso de pedidos negativos. Um bom exemplo apresentado no livro para evitarmos o uso de pedidos negativos foi o relato de uma senhora que pediu ao seu marido que não passasse tanto tempo no trabalho. Alguns dias depois, ele comunicou que havia se inscrito em um torneio de golfe. A intenção e o desejo dela era que o marido permanecesse mais tempo em casa, com ela e com os filhos; no entanto, ela não afirmou isso. Para Rosenberg, é comum, em seus cursos, encontrar mulheres que estão despreparadas para expor o que desejam, pois foram educadas a dar conta das vontades alheias e não de manifestar o que precisam.

Ainda no âmbito da dificuldade que temos em expressar com clareza nossas necessidades e realizar o pedido de modo positivo, estão os inúmeros casos de pessoas que sofrem de depressão. Para o autor, a depressão está relacionada a sermos excessivamente “bons”, dando conta das demandas alheias, a não manifestarmos o que queremos e, com frequência, a não sabermos o que desejamos. Estamos imersos em uma sociedade composta por pessoas ansiosas e deprimidas, se formos observar ao nosso redor. O tempo para autoconhecimento é negligenciado por empresas e por funcionários. A noção que se reitera aqui é a de que o outro é um concorrente e que precisamos dar conta de tudo, com excelência e em tempo recorde. A saúde física e das relações acaba se perdendo no volume de trabalho e de mensagens a serem respondidas instantaneamente.

Outra afirmação fundamental na obra de Rosenberg é de que “sempre que dizemos algo a uma pessoa, estamos pedindo alguma coisa em troca. Pode ser simplesmente uma conexão de empatia [...] ou podemos estar pedindo honestidade” (2006, p. 112). A clareza no pedido irá indicar o êxito ou não na obtenção do que precisamos. Comunicação é um exercício cotidiano de aprimoramento, pois nem sempre o que dissemos é o que as pessoas compreendem. Esses ruídos de comunicação são comuns em ambientes de

educação, pensando aqui na relação professor(a)-estudante. Muitas vezes, o(a) professor(a) espera que o estudante consiga acompanhar o seu raciocínio e dar respostas no âmbito que espera. Outras vezes, estudantes se sentem repreendidos quando o(a) professor(a) afirma que vai explicar novamente, pois não foi entendido(a). É uma comunicação delicada, pois trata da formação de pessoas e pode gerar rupturas, dependendo de como se conduzem determinados conteúdos e metodologias específicas. Cabe ainda ponderar que não há como saber a trajetória das pessoas e como elas irão reagir a formas de comunicação. Estudantes muito jovens costumam resistir a ouvir críticas e podem reagir de modo violento quando se sentem expostos. Pedir que exponham o que estão compreendendo pode representar a eles uma ofensa; porém, esta é uma das tarefas da docência, indicar o que não está bem, o que precisa ser aprimorado.

## **6 O ódio na trajetória das sociedades e a carência de práticas de CNV contra a barbárie: um triste episódio recente**

A região dos grandes lagos, na África Central, onde nasce o Rio Nilo, possui uma tradição econômica agropastoril em um terreno acidentado e com paisagem montanhosa. Os países que compõem esta região – República Democrática do Congo (RDC), Ruanda, Burundi, Uganda – foram colonizados, inicialmente, por alemães, antes da Primeira Guerra Mundial, e predominantemente por franceses e belgas, após a saída dos alemães. Neste contexto de países, mais especificamente em Ruanda, ocorreu o genocídio da população tutsi em 1994. Quase um milhão de pessoas dessa etnia foram mortas por representantes da etnia hutu e do exército nacional.

No âmbito da interferência internacional sobre política e economia internas, no século XX, Ruanda passou a sofrer com a pressão simbólica e discriminatória dos belgas em relação aos hutus, etnia predominante no país. A etnia tutsi, por uma descrição física (as perigosas fisionomia e frenologia<sup>2</sup>),

---

<sup>2</sup> “[...] a raciologia africanista europeia vai fixar [...] diferenças, etnicizando-as com base na teoria delirante avançada em 1863 pelo inglês John Hanning Speke, segundo o qual a aristocracia tutsi constituída por pastores-guerreiros oriundos da Abissínia e descendentes longínquos do rei

era considerada superior por seus representantes apresentarem traços físicos próximos aos europeus e aptidão natural ao trabalho aprimorado. Isso os concedia o direito de estudar e possuir status na sociedade, além de terem ocupado títulos de nobreza em outros períodos. No entanto, nas quatro décadas que antecederam o genocídio de 1994, os tutsis sofreram com discriminação em todos os ambientes sociais e surtos de assassinatos, mesmo vivendo em uma sociedade considerada desenvolvida em termos sociais.

Se refizermos, em termos de uma arqueologia ética da memória, o caminho percorrido por esta sociedade antes do genocídio, podemos obter subsídios para uma política social consolidada no Dever de Memória, seguindo a já citada noção de “para que nunca mais aconteça”, de Theodor Adorno. Assim como a *shoah*, chamada de holocausto na Segunda Guerra Mundial, foi rigorosamente arquitetada a serviço da destruição étnica e social de judeus e outras minorias políticas. O genocídio de Ruanda também foi produto de um planejamento racional entre militares, governo civil e sociedade hutu contra a supremacia simbólica de tutsis e o risco da retomada do poder por parte desta etnia; ódio insuflado de modo exógeno por agentes europeus e difundida, sem empatia, no âmbito interno do país.

Povos e etnias são exterminados desde a Antiguidade, pelo simples desejo de poder e de ampliação de impérios. Os sobreviventes são escravizados ou fadados a situações desumanas em prisões políticas. Não raramente, vítimas tornam-se algozes ao final de períodos latentes de extermínio, igualmente torturando e matando. Perseguições étnicas e religiosas, escravidão sexual de mulheres e crianças e torturas de toda natureza são impetradas em processos de colonização e em disputas por territórios. Cidades, parcelas urbanas ou áreas rurais transformam-se em sítios (de memória) do sofrimento<sup>3</sup>. Pessoas são deslocadas a campos de refugiados. Na trajetória da humanidade, a conquista

---

David – a hipótese hamítica – teria imposto o seu domínio aos ‘negros bantu’, condenados à servidão. Estava assim lançada a tese dos ‘dois povos’” (BRUNETEAU, 2004, p. 249).

<sup>3</sup> Cabe uma ponderação sobre a abordagem teórico-metodológica de “sítio de memória”. Assim como é possível pensar contextos físicos e sociais por meio da metodologia da “paisagem cultural”, a noção de “sítio de memória” revela-se eficaz como forma de olhar, coletar dados e analisá-los, sobretudo em contextos de destruição, injustiças diversas e mesmo em palcos de vitórias de uns e fracasso de outros, na linha de uma história oficial de determinadas nações.

das Américas foi um marco no aniquilamento de populações indígenas, bem na linha da noção de etnocídio.

No caso de Ruanda, em torno de 15% da população do país era formada pela etnia tutsi, a qual foi perseguida antes de 1994 pelos hutus, que almejavam manter-se no poder. Uma estranha queda do avião do presidente (hutu), em 06 de abril de 1994, desencadeou o genocídio contra a população tutsi, a qual foi quase toda exterminada a facadas, machadadas e mesmo tiros, em três meses. O desejo de poder por parte dos hutus era tão acentuado que mesmo hutus moderados, em termos políticos, foram mortos durante o massacre. O combate ao genocídio não veio por meio de intervenção internacional, mas pela ação de um grupo denominado Frente Patriótica Ruandesa (FPR), liderado pelo atual presidente Paul Kagame (então militar). Houve omissão por partes de países membros da Organização das Nações Unidas (ONU).

Se a violência passiva é a desencadeadora da violência física, observemos o relato da escritora ruandesa Scholastique Mukasonga sobre as décadas de humilhação aos tutsis no contexto de Ruanda. Esse episódio trágico do genocídio de 1994 se relaciona com as bases do ódio construído contra judeus no período que antecedeu e em que ocorreu a Segunda Guerra Mundial.

Às vezes, [...] éramos confinados dentro das casas. Ignorávamos o motivo de sermos submetidos a esse toque de recolher e quanto tempo ele duraria. Então, ficava proibido cuidar da terra. As crianças não podiam ir à escola. Os soldados vasculhavam a aldeia. Os imprudentes que se arriscavam a sair eram espancados. Se o toque de recolher prolongava-se, a situação ficava difícil; já não podíamos buscar água ou lenha. Não era mais possível arrancar algumas batatas-doces, ou cortar um cacho de bananas. Mesmo as latrinas que, em geral, ficavam distantes das casas, no bananal, tornavam-se inacessíveis. Fechados dentro de casa, ficávamos paralisados de terror, não ousávamos nem mesmo conversar. (MUKASONGA, 2018, p. 71)

Uma política de memória se faz por meio de educação em direitos humanos continuada, da escuta de relatos e de silêncios de sobreviventes, da constituição de arquivos e acervos a serem pesquisados, na linha do acesso à informação e à reflexão. A construção de memoriais e mesmo museus possibilita o contato com imagens (em texto, áudio, fotos e vídeos) e de cenários que convidam o visitante ao mergulho do espaço diegético da narrativa da dor. A arquitetura de museus, como os do Holocausto, espalhados pelo mundo, busca

reproduzir, por meio da sensibilização de sentidos (materialidade, luz, temperatura, umidade relativa, sons), a opressão e o sofrimento dos campos de concentração nazistas. No caso ruandense, as igrejas (ver Nyamata) foram alvos da ação dos genocidas (*interahamwe*), permanecendo, algumas delas, com as roupas das pessoas mortas, de modo a caracterizar a crueldade do massacre. Relatos disponíveis em diversos canais no YouTube trazem a fala daqueles que sobreviveram quase por sorte, mas que carregam a loucura das lembranças da barbárie, da morte ao seu lado e da agonia dos que esperavam pela ruína do corpo.

O processo de construção de ódio foi longo, de décadas. Assassinar vizinhos e amigos tutsis foi possível por meio da estratégia do ódio e da desumanização enraizados na sociedade ruandense. A instalação do medo na população foi uma arma simbólica igualmente fundamental. A interferência negativa de europeus, no período que antecedeu ao genocídio, contribuiu para essa animosidade extrema. A omissão na intervenção, no momento do massacre, abre uma discussão mais ampla, a qual perpassa um âmbito central geopolítico.

Butler, em *Quadros de guerra: quando a vida é passível de luto?*, provoca-nos a um deslocamento primordial: “se certas vidas não são qualificadas como vidas ou se, desde o começo, não são concebíveis como vidas de acordo com certos enquadramentos epistemológicos, então essas vidas nunca serão vividas nem perdidas no sentido pleno dessas palavras” (BUTLER, 2016, p. 13). O conceito enquadramento é central nesta obra, pois a autora reflete que enxergamos a vida dos outros e as situações por meio de quadros construídos no âmbito dos nossos códigos de referência. Esses enquadramentos, para Butler (2016), são operações de poder. A pergunta colocada na sua obra é: “o que é uma vida?”. Pensar sobre o que isso significa e representa “torna mais fácil, ou mais difícil, empreender a guerra” (BUTLER, 2016, p. 29). Ainda lendo Butler:

A condição precária da vida nos impõe uma obrigação. Devemos nos perguntar em que condições torna-se possível apreender uma vida, ou um conjunto de vidas, como precária, e em que condições isso se torna menos possível ou mesmo impossível. [...] Pode ser, como Hegel e Klein apontam, cada um à sua maneira, que a apreensão da precariedade conduza a uma potencialização da violência, a uma

percepção da vulnerabilidade física de certo grupo de pessoas que incita o desejo de destruí-las. (BUTLER, 2016, p. 15)

Diante dessa lúcida reflexão, Butler (2016) nos propõe uma alternativa, que é repensar o direito à sobrevivência e à prosperidade por meio da linguagem e do pertencimento social. Esta leitura e interpretação também são políticas e não há como serem diferentes. “O ‘ser’ do corpo [...] é um ser que está sempre entregue a outros, a normas, a organizações sociais e políticas que se desenvolveram historicamente a fim de maximizar a precariedade para alguns e minimizar a precariedade para outros” (BUTLER, 2016, p. 15). Uma balança tendenciosa na sua construção social, política, histórica e filosófica. Nossos argumentos são construídos no âmbito da normatividade em que nos reconhecemos. Ruanda precisa ser lida (ouvida e pensada) na perspectiva de sua trajetória social, e não a partir da compreensão e dos interesses ocidentais (imperialistas). Essa trajetória nos remete às reflexões sobre a CNV como medida construída no cotidiano de nossa sociedade, para que não corramos o risco de vivenciar novos extermínios como este aqui descrito.

## 7 Considerações finais

A comunicação não violenta proposta por Rosenberg é um conjunto de medidas pela garantia da empatia e da ação humanizada em nosso cotidiano. Ela é uma significativa estratégia para que as sociedades consigam se estabelecer de modo compassivo. Ainda no âmbito social, sabemos que há comunidades que vivem um permanente estado de exceção. Lamentavelmente, esses processos são invisibilizados, mas, por meio da CNV e das lições de um mestre deste método, Gandhi, devemos dar luz às injustiças, pois esta é a única forma de combatê-las.

Em nosso cotidiano, o desenvolvimento da cultura da paz inicia com a forma de observamos aos outros e a nós mesmos sem julgamento moralizador. Perceber quem fala, como fala e por que fala, leva-nos, em seguida, a identificar o que essa interlocução nos causa, em termos de sentimentos. Se a fala nos causa conforto, cabe a expressão de nossa gratidão e pedir que a pessoa siga falando. Se, por outro lado, nos causa incômodo ou frustração, vamos investigar

em nós mesmos a origem desse sentimento, distinguindo o que é de nossa responsabilidade e o que é oriundo desse interlocutor. A partir daí, poderemos pedir para que nos explique melhor, com outras palavras, ou para que interrompa sua explanação. Saber pedir de modo positivo e sem autoritarismo é a etapa final apontada por Rosenberg (2006) e, certamente, não é uma missão fácil, mas o exercício diário da CNV poderá nos fazer atingi-lo.

A CNV, por fim, busca a saúde dos nossos relacionamentos interpessoais, profissionais e a qualidade da vida em sociedade. Evitar olhares preconceituosos, falas imperativas sobre o que o outro é, processos de humilhação – muitas vezes naturalizados por um grupo – é uma tarefa individual e coletiva, para a qual devemos estar atentos.

## Referências

BRUNETEAU, Bernard. **O século dos genocídios**: violências, massacres e processos genocidários da Armênia ao Ruanda. Lisboa: Instituto Piaget, 2004.

BUTLER, Judith. **Relatar a si mesmo**: crítica da violência ética. Belo Horizonte: Autêntica, 2017.

BUTLER, Judith. **Quadros de guerra**: quando a vida é passível de luto?. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2016.

CORTINA, Adela. **Aporofobia, el rechazo ao pobre**: un desafío para la democracia. Barcelona: Paidós, 2017.

LEVI, Primo. **É isto um homem?**. Tradução de Luigi Del Re. Rio de Janeiro: Rocco, 1988.

MUKASONGA, Scholastique. **Baratas**. Tradução de Elisa Nasarian. São Paulo: Editora Nós, 2018.

REYES MATE, Manuel. **Memórias de Auschwitz**: atualidade e política. São Leopoldo: Nova Harmonia, 2005.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não Violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Editora Ágora, 2006.