

Como combater a cultura de violência na Universidade

Helena Augusta Lisboa de Oliveira

Bruno Goulart de Oliveira

8) Recebi uma reclamação direta de alguém referente à uma ação minha, de uma forma que considero desrespeitosa. O que eu faço?

Avalie se você tem condições de ouvir a pessoa, mantendo a calma e a intenção sincera de compreender o que ela está tentando comunicar. Poderá ser mais fácil, se você já tiver algum treinamento em empatia.

Se você optar por escutar a pessoa, pode haver um momento em que você começará a ficar desconfortável com o que ela está dizendo. Se isso acontecer, avalie se está disposto a seguir ouvindo. Se você escolher seguir ouvindo-a, apesar do desconforto, é possível que à medida que vai sendo ouvida, ela se acalme e esse período de desconforto passe. Isso não é uma regra. Mas, é algo comum em processos empáticos.

Pode haver coisas que ela está dizendo com as quais você não concorda. Sugerimos que apesar disso, você não tente corrigi-la até que ela tenha comunicado tudo que desejava. Depois que ela comunicar, sugerimos que você confirme com ela se compreendeu o que é importante para ela, ainda sem tentar corrigi-la. Depois que ela confirmar que foi compreendida, você pode checar com ela se há algo mais que ela deseja falar. E você repete o processo de escuta empática, confirmando se está compreendendo, até que ela não tenha mais o que falar. **Após ela ter comunicado tudo que desejava, você pode pensar se há algo que você pode mudar no seu comportamento para ajudar ela a conviver melhor com você.** Caso tenha, procure explorar essa mudança de conduta. Você pode, se se sentir confortável, perguntar se ela quer sugerir alternativas sustentáveis para você conciliar suas necessidades com as dela e com as dos demais. Mas, caso você considere que o desconforto da pessoa foi consequência de um mal-entendido e você acredita que suas ações estão cuidando dela, mas ela não está percebendo, você pode aproveitar a oportunidade para tentar ser mais claro e deixar mais evidente para ela quais são as ações que você vem adotando para contribuir para a relação de vocês.

Caso você não tenha mais motivação para ouvi-la, por qualquer motivo, avalie se é possível interromper a conversa e sugerir que ela continue com a participação de um mediador. Você e a outra pessoa devem estar de acordo com essa proposta, uma vez que pode ser que ela não aceite a mediação. Nesse caso, você pode dizer à pessoa que não está confortável em seguir a conversa e deseja um espaço para pensar um pouco na situação, ressaltando a disposição em conversar com auxílio da mediação em outro momento, se ela desejar.

Em um último caso, caso você avalie que o contexto, as falas ou comportamento da pessoa ameaçam de alguma forma sua integridade, procure se afastar. Isso também vale para o caso de você sentir que ela não estará disposta a respeitar seus limites em relação à sua liberdade de escolher quando e como conversar ou até mesmo se você considerar que está sob o risco de sofrer algum tipo de violência. Busque uma forma de proteger-se e, em seguida, dê abertura a uma denúncia.