

WALTER RISO

# Não, obrigado!

*Aprenda a dizer não em casa e no trabalho*



# Ficha Técnica

Título original: Cuestión de Dignidad

Título: Não, Obrigado!

Autor: Walter Riso

Revisão: Catarina Sacramento

Design: subbus:dESiGNERS

Capa: Ana Margarida

Fotografia da capa: Cavan Images / Getty Images

*Aprenda a Dizer Não em Casa e no Trabalho*

Autor: Walter Riso

ISBN: 9789892311418

Lua de Papel

é uma chancela do Grupo LeYa

R. Cidade de Córdoba, n.º 2

2160-038 Alfragide - Portugal

Tel.: (+351) 214 272 200

Fax: (+351) 214 272 201

© Walter Riso

c/o Guillermo Schavelzon & Asoc., Agencia Literaria

[info@schavelzon.com](mailto:info@schavelzon.com)

Todos os direitos reservados de acordo com a legislação em vigor

[luadepapel@leya.pt](mailto:luadepapel@leya.pt)

<http://twitter.com/Luadepapel>

[www.leya.pt](http://www.leya.pt)

Para Rubén Hernandez,  
compadre e amigo fiel.  
A essa curiosa combinação  
de sensibilidade e força  
que o caracteriza.  
À sua assertividade natural e oportuna  
que não ofende nem magoa  
e que me deixa sempre a pensar...  
em voz alta.

O espírito jamais deve ser submetido à obediência.

ÉMILE CHARTIER, "Alain"

Para poder ser, o outro devo ser,  
Sair de mim, entre os outros procurar-me,  
Os outros que não são se eu não existo,  
Os outros que me dão plena existência.

OCTAVIO PAZ

# ***PREFÁCIO***

As ciências do comportamento continuam a ser negligenciadas na nossa formação geral. Aprendemos Química, Matemática, Física, Biologia, Gramática, História e tantas outras coisas importantes, mas não aprendemos Psicologia. Claro que todos os outros conhecimentos são importantes. Contudo podemos guiar um carro sem saber Física nem Mecânica, podemos ter um bonito jardim sem sabermos Biologia, podemos usar úteis detergentes na limpeza da nossa casa sem sabermos Química. Mas não conseguimos uma relação saudável com outras pessoas sem que primeiro aprendamos algumas regras fundamentais que não vêm inscritas na nossa genética.

Com a colocação de um dedo por baixo do lábio inferior, o bebé aprende rapidamente a mamar e deste modo pode ser alimentado. O desejo de alcançar objectos estimulantes fazem-no gatinhar nessa direcção e deste modo, mais tarde, aprende a andar. E temos a ilusão que também o relacionamento entre pessoas se aprende com a mesma facilidade. Mas não é verdade. A comunicação entre dois ou mais humanos tem exigências que, se nunca forem explicitadas, originam sofrimentos dificilmente ultrapassáveis.

Nós humanos nascemos com um padrão relacional inato, que nos impele à socialização com outros humanos. No decurso do nosso desenvolvimento mental, a relação mutuamente contingente que se estabelece entre dois humanos permite a apropriação e desenvolvimento da linguagem, reformulando várias e importantes regras de

comunicação. Uma das mais estudadas nos últimos vinte anos é a assertividade, ou seja, a capacidade de dizer ao outro exactamente aquilo que sentimos e pensamos relativamente ao que ele nos fez sentir ou pensar. O interesse dos cientistas do comportamento nesta regra resulta do reconhecimento de que a sua ausência ou fraca adequação perturba os relacionamentos e faz sofrer.

Em 1988 assisti, no ISPA, a uma conferência apresentada pela Professora Isabel Leal, na qual ela alertava para a mudança psicossocial caracterizada pela diminuição do número de personalidades neuróticas, que cem anos antes o fundador da psicanálise, Sigmund Freud, havia apontado como sendo a predominante, e o aumento de personalidades caracterizadas pela dificuldade na relação interpessoal. Igualmente, em todo o mundo, o mesmo alerta vem sendo lançado por vários especialistas, que reconhecem na falta de assertividade a origem de sérios problemas de relação entre pais e filhos, entre amigos e mesmo entre casais.

Até há poucas décadas atribuíamos este sofrimento a mau feitio, timidez, baixa auto-estima, etc. etc. Hoje podemos ser mais exactos a identificar o problema, e reconhecemos a falta de desenvolvimento da assertividade como a principal dificuldade na maioria das personalidades em sofrimento. Por isso, foi com grande entusiasmo que recebi a notícia da publicação em português deste novo livro de Walter Riso, *Não, Obrigado*.

Diz-se que não inventamos o mundo, que é necessário que alguém no-lo mostre. É exactamente o que Walter Riso nos oferece, com a mesma exactidão e rigor, e numa escrita simples e clara como já nos havia habituado em *Saber Amar e Amar ou Dependere*, ambos já publicados em Portugal pela *Lua de Papel*. Gosto especialmente dos

casos por ele escolhidos. O facto de muitos dos exemplos relatados terem formação universitária deixa bem claro que a falta de assertividade nada tem a ver com inteligência ou condição social. E a escolha do caso de um psicólogo clínico logo no início do livro, mostra que a aprendizagem da assertividade é uma caminhada que todos nós precisamos percorrer.

Este é um livro que muitas vezes desejei ter no consultório para oferecer a dezenas de pacientes cuja falta de assertividade há muitos anos os forçava a um sofrimento tão intenso, a que ninguém merece ser sujeito. É também um livro que desejei oferecer a muitos dos casos que comentei durante as minhas participações na *TVI*. Mas parece-me que a sua utilidade ultrapassa o domínio dos casos clínicos e de situações limite, e é de grande valia para todos nós. Quem nunca se sentiu submisso numa situação injusta? Quem nunca ficou na dúvida entre responder ou calar-se frente a um pai ou um filho, frente a um amigo, um colega ou um chefe, frente a uma sogra, uma esposa ou um marido?

Gostava de sugerir ao leitor uma leitura atenta e sem pressa de cada página. Que em cada caso apresentado e explicado por Walter Riso procure uma situação semelhante na sua história pessoal. Aos poucos, em cada futura situação na sua vida, tente experimentar o que aprendeu com a leitura de *Não, Obrigado*. E quando começar a sentir-se diferente recomende-o a um amigo.

**JOAQUIM QUINTINO AIRES**

Psicólogo Clínico e Professor Universitário

# ***PRÓLOGO***

Quando os seres humanos se relacionam entre si deparam-se com um grande número de situações socialmente exigentes. Estas solicitações podem provir de um amigo, de um parente, de um superior ou de um desconhecido, e adoptar a forma de pedido, ordem ou favor. Embora a resposta natural a este tipo de exigências devesse ser conduzida por aquilo que cada um considerasse mais adequado, em muitas situações é usual as pessoas encontrarem-se tão “pressionadas” ou “influenciadas” pelos outros que acabam por agir contra os seus próprios princípios, crenças ou conveniências.

Ninguém nasce predestinado a ser submisso: é algo que se aprende paulatinamente, “sem se dar por isso”. Não se trata de uma questão biológica ou hereditária: é um comportamento aprendido e, portanto, modificável. Descobrimos que se decidirmos aceitar a manipulação dos outros não seremos recriminados e poderemos até sair reforçados com essa submissão; pelo contrário, se decidirmos defender os nossos legítimos direitos, a situação produzirá níveis elevados de ansiedade, desaprovação ou culpa.

Assim, pouco a pouco, muitas pessoas vão desenvolvendo um repertório aparentemente adaptativo, mas, na realidade, estão a converter-se em “marionetas humanas” que perdem um dos valores mais importantes do Ser: a dignidade.

Infelizmente, muitos indivíduos habituam-se tanto à exploração e ao abuso que já não conseguem processar



adequadamente a realidade em que vivem. Nestes casos, “dar conta” da manipulação é um requisito imprescindível para qualquer treino assertivo posterior. O indivíduo não-assertivo habitua-se tanto às injustiças dos outros que já não sente mal-estar e pode inclusivamente chegar a considerar normais estes atropelos: “É assim que tem de ser.” Múltiplos exemplos da vida quotidiana confirmam tudo isto. Uma mulher pode justificar os maus-tratos do marido, asseverando: “Ele é assim, é a maneira de ser dele”, ou um empregado aceitar a agressão do chefe, afirmando: “Ele tenta que tudo funcione bem na empresa.”

Este livro empenha-se em abordar não somente a falta de assertividade e o modo de a enfrentar como também o tema dos direitos pessoais que podem passar despercebidos a muita gente, por deficiente aprendizagem, desconhecimento ou esquecimento. Ou seja, nenhum tratamento da assertividade pode ter bons resultados se o paciente, antes de mais, não tiver consciência de que a sua dignidade pessoal está a ser açoitada e que, por consequência, precisa de defender os seus direitos.

Walter Riso, o autor deste livro, é um afamado psicólogo clínico que possui a complexa capacidade de escrever conteúdos técnicos numa linguagem fácil, agradável e prática, o que se revela de uma grande utilidade, por saber chegar aos seus destinatários. A contribuição do autor para a difusão da Psicologia é muito vasta e apoiada por muitos dos seus assíduos leitores. Quem julga que escrever este tipo de livros é tarefa fácil é porque nunca tentou fazê-lo.

Na minha opinião, o presente texto abarca três objectivos: (a) ajuda a prevenir os défices de

assertividade, (b) ensina a agir de maneira assertiva e oferece regras de actuação às pessoas que apresentam dificuldades neste campo e (c) pode ajudar a descobrir a falta de assertividade naqueles indivíduos que não têm consciência das suas limitações. Mas o que considero mais importante no livro é o seu enfoque, pois demonstra que a não-assertividade, para além de ser um problema da capacidade social do indivíduo, é também um problema da dignidade pessoal.

Em resumo, este material é recomendável para todo o género de pessoas, independentemente da sua formação e profissão, pelo que aconselho a sua leitura pausada e reflectida. O leitor, a todo o momento, deve ter presente que está nas suas mãos ser uma “marioneta humana” ou “uma pessoa com dignidade”. Não devemos esquecer-nos de que “não há pior traição do que atraiçoar-se a si mesmo”.

**GUALBERTO BUELA-CASAL**

Universidade de Granada, Espanha

Fevereiro de 2002

# **INTRODUÇÃO**

Em cada um de nós existe um reduto de princípios onde o “eu” se recusa a render vassalagem e se rebela. Não sabemos como surge, mas, em certas ocasiões, embora o medo se oponha e o perigo aperte, uma força desconhecida brota da consciência e coloca-nos precisamente no limite daquilo que não é negociável e não queremos nem podemos aceitar. Não a aprendemos na escola, nem a vimos necessariamente na pessoa dos nossos pais, mas ela aí está, como uma muralha silenciosa, a delimitar os confins daquilo que não deve ser ultrapassado.

Temos a capacidade de nos indignarmos quando alguém viola os nossos direitos ou somos vítimas de humilhação, de exploração ou de maus-tratos. Possuímos a incrível virtude de reagir para lá da biologia e de nos enfurecermos quando os nossos códigos éticos se vêem agredidos. A cólera perante a injustiça denomina-se indignação.

Alguns puristas dirão que é uma questão de ego e que, por isso, qualquer tentativa de salvaguarda ou protecção não passa de egocentrismo disfarçado. Nada mais errado. A defesa da identidade pessoal é um processo natural e saudável. Por detrás do ego que monopoliza está o eu que vive e ama, mas está também o eu desancado, o eu que exige respeito, o eu que não quer vergar-se, o eu humano: *o eu digno*. Uma coisa é o egoísmo moral e o exibicionismo insuportável de quem pretende saber tudo,

e outra, bem distinta, a auto-afirmação e o fortalecimento de si mesmo.

Quando uma mulher decide fazer frente aos insultos do marido, um adolescente expressa o seu desacordo face a um castigo que considera injusto ou um homem exige respeito pela atitude agressiva do seu chefe, estamos perante um acto de dignidade pessoal que engrandece. Quando questionamos a conduta desleal de um amigo ou resistimos à manipulação dos oportunistas, não estamos a alimentar o ego mas a reforçar a condição humana.

Infelizmente, nem sempre somos capazes de agir deste modo. Em muitas ocasiões dizemos “sim” quando queremos dizer “não”, ou, podendo evitá-las, submetemo-nos a situações indecorosas e a pessoas francamente abusadoras. Quem nunca se censurou pelo seu próprio silêncio cúmplice, pela obediência indevida ou pelo sorriso bajulador e apaziguador? Quem não se olhou uma vez por outra ao espelho, procurando perdoar o seu servilismo, ou o facto de não ter dito o que pensava? Quem não sentiu, mesmo que apenas de vez em quando, a luta interior entre a indignação pela ofensa e o medo de a enfrentar?

Uma grande percentagem da população mundial tem dificuldade em exprimir sentimentos negativos, que vão da extrema insegurança – por exemplo, a fobia social, o estilo repressivo da confrontação, a desordem da personalidade evitante – às dificuldades quotidianas e circunstanciais, como por exemplo ter um parceiro que não nos respeita ou um amigo interesseiro e não tomar nenhuma atitude para mudar isso.

Se examinarmos as nossas relações interpessoais ao pormenor, veremos que não somos totalmente imunes ao abuso. Embora tentemos minimizar a questão, quase todos temos quem se aproveite de nós. Não digo que

devamos fomentar a susceptibilidade do paranóide e manter-nos na defensiva durante as 24 horas do dia (as pessoas não são tão más como julgamos), mas que qualquer pessoa pode ser vítima da manipulação.

A exploração psicológica surge quando os aproveitadores encontram um terreno fértil de onde podem colher benefícios, ou seja, uma pessoa incapaz de se opor. Os submissos atraem os abusadores como o pólen as abelhas.

Uma paciente de 45 anos, que se enquadra no padrão típico das mulheres que amam demasiado, e com um historial de quatro separações, dizia-me que Deus não estava do lado dela porque todos os seus ex-companheiros a tinham explorado de uma maneira ou de outra. Atribuir a culpa à injustiça cósmica impedia-a de ver que, na realidade, era ela, com o seu estilo exageradamente complacente, quem *atraía* os aproveitadores do costume. Noutro caso, um senhor de meia-idade, que dizia a toda a gente que “sim”, queixava-se dos seus sócios (já tivera seis) porque quase sempre ficavam com a melhor parte. Queixava-se da má sorte, quando na verdade era *ele* quem os atraía como um íman e, ainda por cima, os *aceitava*.

De certo modo, os indivíduos aproveitadores e sem consideração detectam os mansos/dependentes, desnudam-nos quando se encontram frente a frente, descobrem-nos no olhar fugidio, no tom de voz apagado, na postura tensa, nos gestos conciliadores, nos circunlóquios, nas desculpas e na excessiva amabilidade. Localizam-nos, apontam-lhes a mira e atacam. Insisto: a ideia não é criar um estilo defensivo e deixar de acreditar na humanidade, mas adoptar uma atitude previdente.

Sendo assim, porque nos custa tanto ser coerentes com o que pensamos e sentimos? Porque é que, em certas ocasiões, sabendo que estou a infringir os meus princípios éticos, fico quieto e deixo que se aproveitem de mim ou me faltem ao respeito? Porque continuo a suportar as ofensas, porque digo o que não quero dizer e faço o que não quero fazer, porque me calo quando devo falar, porque me sinto culpado quando faço valer os meus direitos?

Sempre que baixamos a cabeça, nos sujeitamos ou acedemos a pedidos irracionais, damos um rude golpe na auto-estima: flagelamo-nos. E embora saíamos a salvo no momento, conseguindo diminuir a adrenalina e o incómodo que a ansiedade gera, fica-nos o travo amargo da derrota, a vergonha por ter trespasado a protecção do pundonor, a culpa auto-inflingida por termos atraído as próprias causas. Nem mesmo as censuras posteriores, os *hara-kiri* nocturnos e as promessas de que “nunca mais voltará a acontecer” nos libertam dessa pungente sensação de fracasso moral.

O que sucede connosco? É tão importante a opinião dos outros que preferimos conciliar-nos com o agressor a salvar o amor-próprio, ou será que os conditionalismos podem mais do que a auto-estima? E não me refiro a situações em que a segurança pessoal ou a dos nossos entes queridos se encontre *objectivamente* em jogo, mas à transgressão onde não existe perigo real e à qual, apesar disso, voltamos as costas.

Quando exigimos respeito, estamos a proteger a nossa honra e a evitar que o eu se debilite. No processo de se aprender a gostar de si mesmo, paralelamente ao autoconceito, à auto-imagem, à auto-estima e à auto-eficácia, que já mencionei em *Aprender a Gostar de Mim*,

é necessário reservar espaço para um novo “auto”: o **auto-respeito**, a ética pessoal que separa o negociável do não negociável, o ponto sem retorno.

Como veremos ao longo destas páginas, existe uma ferramenta psicológica, estudada e referendada em inúmeros estudos, chamada **assertividade**. No presente texto tratarei do tema da *assertividade em oposição*, referente à capacidade de exercer e defender os nossos direitos pessoais sem violar os alheios (por exemplo, dizer não, exprimir discordância, dar uma opinião contrária ou não se deixar manipular). Deixarei o interessante tema da *assertividade no afecto* (por exemplo, dizer “amo-te”, o contacto físico, reforçar ou manifestar sentimentos positivos) para outra obra.

O texto está dividido em três partes. Na parte I explicam-se os princípios básicos do comportamento assertivo, as suas vantagens e contra-indicações, colocando uma ênfase especial nos direitos assertivos. A parte II refere-se ao problema da culpa e ao medo de ferir os sentimentos dos outros como um dos maiores impedimentos da assertividade; retomam-se as crenças irracionais mais comuns, analisadas num contexto cognitivo e ético, por meio de exemplos e de casos. A parte III versa sobre o problema da ansiedade social, o segundo grande impedimento para que a conduta assertiva prospere; analisa-se o medo da avaliação negativa e o “medo à ansiedade”. Finalmente, no epílogo, proponho um guia de oito passos para organizar e “pensar” a conduta assertiva.

A assertividade é liberdade emocional e de expressão, uma maneira de descongestionar o nosso sistema de processamento e de torná-lo mais ágil e eficaz. As pessoas que têm uma conduta assertiva são mais seguras