

8

A Arte de Viver em Sociedade

Como é comum em crianças de 5 anos que têm irmãos mais novos, Len perdeu a paciência com Jay, de dois anos e meio, que desarrumou os blocos de Lego com os quais estavam brincando. Enraivecido, Len morde Jay, que cai no choro. A mãe, ouvindo o grito de dor de Jay, acorre e censura Len, ordenando-lhe que guarde o que deu motivo à briga, os blocos de Lego. Diante dessa ordem — que seguramente soa a uma crassa injustiça —, Len começa a chorar. Ainda irritada, a mãe recusa-se a consolá-lo.

Mas Len é reconfortado por quem menos esperava: Jay, que, embora sendo o ofendido, agora está tão preocupado com as lágrimas do irmão que faz o maior esforço para acalmá-lo. O diálogo é mais ou menos assim:¹

— Chora não, Len — implora Jay. — Chora não, cara. Chora não.

Mas Len continua chorando. Como seu apelo não funciona, Jay se dirige à mãe em favor do irmão:

— Len chorando, Mãe! Len chorando. Olha. Eu mostra a você. Len chorando.

E, então, voltando-se para Len, Jay adota uma atitude maternal, fazendo afagos no irmão e tranquilizando-o com palavras ternas.

— Olha, Len. Chora mais não.

Continuam os soluços de Len, apesar da tentativa de reconforto. Então, Jay muda de tática, ajudando a guardar os blocos de Lego na sacola, e diz, num tom amistoso:

— Ah, Len. Guardo pra Lenizinho, tá?

Mesmo assim, as lágrimas continuam. O sempre engenhoso Jay lança mão de outra estratégia: distrair o irmão. Mostrando um carrinho de brinquedo, tenta desviar a atenção dele da tragédia que está vivendo.

— Tem um homem aqui dentro. Quer ver, Len? Quer ver, Len?

Len não dá a mínima. Está inconsolável; não pára de chorar. A mãe perde a paciência e recorre à clássica ameaça:

— Tá querendo apanhar?

Len, com a voz trêmula, responde:

— Não.

— Então faça o favor de parar — diz a mãe com firmeza, embora um tanto exasperada.

Em meio a soluços, Len consegue esboçar um patético e arquejante:

— Estou tentando.

Isso faz com que Jay utilize um último estratagema: assumindo a firmeza e a voz autoritária da mãe, ameaça:

— Chora não, Len. Assim leva palmada!

Esse microdrama revela a notável sofisticação no lidar com emoções que uma criança de apenas dois anos e meio pode usar ao tentar entender as emoções de outra pessoa. Em suas urgentes tentativas de consolar o irmão, Jay foi capaz de recorrer a um grande repertório de táticas, que foram do simples apelo para que a mãe se aliasse a ele (o que não funcionou), a consolar o irmão fisicamente, a ajudá-lo, a tentar distraí-lo, a ameaças e a dar ordens explícitas. Sem dúvida, Jay está adotando uma série de medidas que, em seus próprios momentos de aflição, lhe foram aplicadas. Não importa. O que

conta é que ele, tão novinho, é capaz de utilizá-las quando necessário.

É claro que, como todos os pais sabem, a demonstração de empatia e essas tentativas de consolar o outro, vividas por Jay, não são um comportamento comum em crianças tão novas. Pelo contrário, é mais provável que, diante da aflição de um irmão, a criança até encontre uma boa oportunidade de se vingar e, então, faça tudo o que for possível para piorar mais ainda a aflição. Ou seja, as mesmas aptidões podem ser usadas para provocar ou atormentar um irmão. Mas mesmo essa maldade revela o surgimento de uma crucial aptidão: a capacidade de perceber os sentimentos de outra pessoa e agir de maneira a enfatizá-los mais ainda. Poder exercer controle sobre as emoções do outro é a essência da arte de relacionar-se.

Para manifestar essa capacidade de interação, as crianças pequenas têm de, em primeiro lugar, alcançar um nível de autocontrole, primeiros ensaios para, mais tarde, poderem conter suas próprias raiva e aflição, seus impulsos e excitação — mesmo que essa capacidade, na maioria das vezes, falhe. Para que entremos em sintonia com o outro é necessário que tenhamos calma. Sinais que sugerem essa capacidade de controlar as próprias emoções surgem mais ou menos nesse mesmo período: as crianças começam a poder esperar sem chorar, a argumentar ou a bajular para conseguir o que querem, em vez de apelar para a força — mesmo que nem sempre prefiram usar essa aptidão. A paciência surge como uma alternativa aos faniquitos, ao menos de vez em quando. E sinais de empatia surgem aos 2 anos; foi a empatia de Jay, raiz da solidariedade, que o levou a tentar, com tanto empenho, levantar o ânimo do irmão Len, que chorava. Portanto, controlar as emoções de outra pessoa — a bela arte de relacionar-se com os outros — exige o amadurecimento de duas outras aptidões emocionais: o autocontrole e a empatia.

De posse disso, amadurecem as “aptidões pessoais”. São competências sociais eficazes na relação com os outros; aqui, as deficiências conduzem à inépcia no mundo social ou a repetidos desastres. Na verdade, é precisamente a falta dessas aptidões que pode fazer com que, mesmo aqueles que são considerados brilhantes do ponto de vista intelectual, naufraguem em seus relacionamentos, pareçam arrogantes, nocivos ou insensíveis. Essas aptidões sociais nos permitem moldar um relacionamento, mobilizar e inspirar os outros, vicejar em relações íntimas, convencer e influenciar, deixar os outros à vontade.

EXPRESSE SUAS EMOÇÕES

A forma como as pessoas expressam seus sentimentos constitui-se numa competência social muito importante. Paul Ekman utiliza o termo *regras de exibição* para designar o consenso social acerca de quais sentimentos — e em que momento — podem ser demonstrados de forma apropriada. Por exemplo, ele e colegas no Japão realizaram uma pesquisa sobre reações faciais de estudantes diante de um filme horripilante, cuja temática era o rito de circuncisão em jovens aborígenes. Quando os estudantes japoneses assistiram ao filme em presença de uma autoridade, seus rostos mostraram apenas leves sinais de reação. Mas quando (embora filmados por uma câmara secreta) pensaram que estavam a sós, seus rostos contorceram-se num misto de angústia, aflição, pavor e nojo.

Há tipos básicos de regras de exibição.² Um deles é *minimizar* a expressão da emoção — e este é o costume adotado pelos japoneses no que diz respeito a sentimentos de aflição experimentados na presença de alguma autoridade, exatamente como os estudantes referidos acima se comportaram quando mascararam sua

perturbação com um rosto impassível. Outra forma é *exagerar* o que se sente, exacerbando a expressão emocional: é o truque usado pela adolescente de 16 anos que contorce dramaticamente o rosto quando corre para queixar-se à mãe de uma provocação feita pelo irmão mais velho. Uma terceira consiste em *substituir* um sentimento por outro; isto ocorre em algumas culturas asiáticas, onde não é de bom-tom dizer “não”, daí as anuências (ainda que falsas) substituírem o “não”. A habilidade no manejo dessas estratégias e a escolha do momento adequado para utilizá-las é um fator de inteligência emocional.

Desde muito cedo, aprendemos essas regras de exibição, em parte por instruções explícitas. Ensina-se regras de exibição quando dizemos a uma criança para não demonstrar decepção, mas, ao contrário, sorrir e agradecer quando o vovô lhe dá um presente horrível mas bem-intencionado. Essa educação em regras de exibição, no entanto, se dá, com mais frequência, por imitação de um modelo: as crianças aprendem a fazer o que vêem fazer. Ao educar os sentimentos, as emoções são, ao mesmo tempo, o meio e a mensagem. Se a criança recebe a ordem de “sorrir e dizer obrigado” por um pai que, naquele momento, se mostra duro, exigente e frio — e que diz, de forma sibilante e não delicada — o que a criança deve dizer, é muito provável que a lição seja aprendida de modo diferente e, na verdade, ela responda ao vovô de cara feia, com um sucinto e lacônico “Obrigado”. O efeito causado no vovô não será o desejado: na primeira hipótese, fica feliz (embora tenha sido enganado); na segunda, fica magoado diante da mensagem confusa.

As demonstrações de emoção, claro, causam um impacto imediato. A regra aprendida pela criança é alguma coisa do tipo “Disfarce seus verdadeiros sentimentos para não magoar alguém que você ama; demonstre, em vez disso, um sentimento falso, porém

menos ofensivo”. Tais regras para expressar emoções são mais do que parte de um manual de boas maneiras sociais; ditam como nossos sentimentos se refletem em outra pessoa. Seguir bem essas regras é produzir o impacto ideal; não segui-las, ou segui-las de forma canhestra, implica gerar uma devastação emocional.

Os atores, claro, são os virtuosos em matéria de demonstrar sentimentos; é a expressividade deles que evoca reação na platéia. E, sem dúvida, alguns de nós nascemos com o dom de representar. Mas, em parte porque as lições que aprendemos sobre as regras de exibição variam segundo os modelos que recebemos, as pessoas diferem muito nessa aptidão.

EXPRESSIVIDADE E CONTÁGIO SOCIAL

Começava a Guerra do Vietnã e um pelotão americano estava escondido em arrozais, no calor de um combate com os vietcongues. De repente, uma fila de seis monges começou a passar por uma das bermas que separavam um campo de outro. Totalmente calmos e equilibrados, dirigiram-se para a linha de fogo.

— Não olharam nem para um lado nem para outro. Seguiram em frente — lembra David Busch, um dos soldados americanos. — Foi realmente estranho, porque ninguém atirou neles. E, depois que passaram pela berma, de repente eu simplesmente já estava fora do combate. Não mais queria continuar fazendo aquilo, pelo menos naquele dia. Deve ter acontecido o mesmo com todo mundo, porque todos desistiram. Cessamos o combate.³

O poder que esses monges tranquilos e corajosos exerceram na pacificação dos soldados, no calor de um combate, ilustra um princípio básico da interação entre as pessoas: as emoções são contagiantes. É evidente que essa história assinala um extremo. A maior parte do

contágio emocional é muito mais sutil, parte de um tácito intercâmbio que ocorre em qualquer interação com o outro. Transmitimos e captamos modos uns dos outros, algo como uma economia subterrânea da psique, em que alguns encontros são tóxicos, outros, revigorantes. Esse intercâmbio emocional se dá, em geral, de forma sutil, quase imperceptível; a maneira como um vendedor nos diz “obrigado” pode fazer-nos sentir ignorados, ressentidos, ou ser de fato um agradecimento e dar mostras de consideração.

Enviamos sinais emocionais sempre que interagimos, e esses sinais afetam aqueles com quem estamos. Quanto mais hábeis somos nas relações que mantemos com o outro, melhor controlamos os sinais que enviamos; a forma reservada com que se comporta a sociedade bem-educada é, enfim, apenas um meio de assegurar que nenhum vazamento emocional perturbador vai prejudicar os relacionamentos (uma regra social que, quando utilizada nos relacionamentos íntimos, é sufocante). Inteligência emocional inclui o controle desse intercâmbio; “muito benquisto” e “encantador” são termos que empregamos para qualificar pessoas com as quais gostamos de estar porque a habilidade social delas nos faz bem. As pessoas capazes de ajudar outras a aliviar seus sofrimentos possuem um produto social especialmente valorizado; são as almas para as quais se voltam as outras quando se encontram em dificuldades. Todos somos parte dos recursos utilizados por outrem para alterar seu estado de espírito, para o melhor ou para o pior.

Pensem na notável demonstração de sutileza com que as emoções passam de uma pessoa para outra. Numa experiência simples, dois voluntários preencheram um formulário onde deveriam informar como se sentiam naquele momento e, depois, simplesmente ficaram sentados um diante do outro, calados, enquanto esperavam que a pesquisadora voltasse à sala. Dois

minutos depois, ela voltou e pediu-lhes que tornassem a preencher outro formulário, nos moldes do anterior. A dupla tinha sido escolhida exatamente porque uma das pessoas era muito expressiva emocionalmente e a outra, inexpressiva. Invariavelmente, o estado de espírito da mais expressiva havia passado para a mais passiva.⁴

Como se dá essa mágica transmissão? É possível que, de forma não deliberada, imitemos as emoções que vemos exibidas por outra pessoa, através de uma mímica motora inconsciente de sua expressão facial, gestos, tom de voz e outros indicadores não-verbais de emoção. Através dessa imitação, as pessoas recriam em si o estado de espírito da outra — é uma ligeira versão do método de Stanislavsky, no qual os atores lembram gestos, movimentos e outras expressões de uma emoção que sentiram intensamente no passado, para evocar de novo esses sentimentos.

A imitação cotidiana de sentimentos é, em geral, bastante sutil. Ulf Dimberg, pesquisador sueco da Universidade de Uppsala, constatou que quando as pessoas vêem um rosto sorridente ou irado, os seus próprios rostos mostram sinais desse mesmo estado de espírito através de ligeiras mudanças nos músculos faciais. As mudanças são evidenciadas por meio de sensores eletrônicos, mas não são, em geral, visíveis a olho nu.

Quando duas pessoas interagem, a transferência de estado de espírito ocorre da mais expressiva para a mais passiva. Acontece, porém, que certas pessoas são particularmente susceptíveis ao contágio emocional; sua sensibilidade inata torna seu sistema nervoso autônomo (um marcador de atividade emocional) mais facilmente disparável. Essa desvantagem parece torná-las mais impressionáveis; comerciais sentimentais provocam-lhes lágrimas, enquanto um rápido papo com alguém eufórico as anima (também pode torná-las mais

empáticas, já que são mais prontamente movidas pelos sentimentos dos outros).

John Cacioppo, o psicofisiologista social da Universidade do Estado de Ohio que estudou esse sutil intercâmbio emocional, observa:

— Basta ver alguém manifestar uma emoção e já evocamos em nós esse estado de espírito, quer percebamos que estamos imitando a expressão facial ou não. Isso nos acontece o tempo todo; há uma dança, uma sincronia, uma transmissão de emoções. Essa sincronia de estados de espírito é determinante para que sintamos se uma interação foi boa ou não.

A intensidade de envolvimento que as pessoas experimentam numa interação reflete-se na maneira como seus movimentos físicos são organizados enquanto elas conversam — um indício de fechamento normalmente inconsciente. Uma pessoa balança a cabeça em concordância quando a outra afirma uma coisa, ou as duas se mexem em suas cadeiras no mesmo instante, ou uma se curva para a frente e a outra para trás. A orquestração pode ser tão sutil quanto duas pessoas balançando-se em poltronas giratórias no mesmo ritmo. Como descobriu Daniel Stern, ao observar a sincronia entre mães e bebês sintonizados, a mesma reciprocidade liga os movimentos de pessoas que se sentem emocionalmente relacionadas.

Essa sincronia parece facilitar o envio e a recepção de estados de espírito, mesmo os negativos. Por exemplo, num estudo de sincronia física, mulheres deprimidas foram a um laboratório com seus namorados e discutiram um problema que havia no relacionamento deles. Quanto maior a sincronia não-verbal entre os casais nesse nível, pior os namorados das deprimidas se sentiram depois da discussão — haviam contraído o estado de espírito negativo das namoradas.⁵ Em suma, quer as pessoas se sintam alegres ou deprimidas, quanto

mais fisicamente sintonizados seus contatos, mais assemelhados se tornarão seus estados de espírito.

A sincronia entre professores e alunos indica a intensidade da relação estabelecida entre eles; estudos realizados em salas de aula mostram que quanto mais estreita for a coordenação de movimentos entre professor e aluno, mais eles são amigáveis entre si, satisfeitos, entusiasmados, interessados e abertos na interação. Em geral, um alto nível de sincronia numa interação indica que as pessoas envolvidas gostam umas das outras. Frank Bernieri, o psicólogo da Universidade do Estado de Oregon que fez esses estudos, me disse:

— O constrangimento ou descontração que sentimos diante de alguém está num nível físico. Precisamos de uma cronologia compatível, coordenar nossos movimentos, sentirmo-nos à vontade. A sincronia reflete a profundidade do engajamento entre os parceiros; se estamos altamente engajados, nossos estados de espírito começam a entrelaçar-se, positiva ou negativamente.

Em suma, a coordenação de estados de espírito é a essência da relação, a versão adulta da sintonia que a mãe tem com seu bebê. Cacioppo sugere que uma determinante de eficiência interpessoal é a habilidade com que as pessoas conduzem essa sincronia emocional. Se são hábeis em sintonizar-se com os estados de espírito das pessoas, ou podem facilmente pôr emocionalmente outras pessoas sob seu controle, suas interações se darão com mais leveza no nível emocional. O que marca um líder ou um bom ator é a capacidade de levar emoção à platéia de milhares desse modo. Pelo mesmo motivo, Cacioppo indica que as pessoas incapazes de transmitir e de receber emoções tendem a ter problemas em seus relacionamentos, já que muitas vezes os outros se sentem pouco à vontade com elas, mesmo quando não consigam explicar por que isto ocorre.

Dar o tom emocional de uma interação é, num certo sentido, um indicador da capacidade de dominação, num nível profundo e íntimo: significa direcionar o estado emocional da outra pessoa. Esse poder de determinar emoções corresponde ao que, na biologia, se chama de *Zeitgeber* (literalmente, “agarrador do tempo”), um processo (como o ciclo dia-noite ou as fases mensais da lua) que afeta ritmos biológicos. Para um casal dançando, a música é um *Zeitgeber* físico. Quando se trata de contatos pessoais, a pessoa que tem uma expressividade mais forte — ou mais poder — é geralmente aquela cujas emoções arrebatam a outra. Os parceiros dominantes falam mais, enquanto o passivo fica olhando para o outro — uma preparação para a transmissão de afeto. Pelo mesmo motivo, a energia de um bom orador — um político ou pastor evangélico, por exemplo — é canalizada para provocar emoções na platéia.⁶ Essa faceta corresponde a dizer que “ele tem a platéia na palma da mão”. O arrasto emocional é a essência do poder de influenciar pessoas.

RUDIMENTOS EM INTELIGÊNCIA SOCIAL

É hora do recreio e um bando de meninos atravessa correndo o gramado. Reggie tropeça, machuca o joelho e começa a chorar, mas os outros continuam a correr — menos Roger, que pára. Enquanto diminuem os soluços de Reggie, Roger curva-se e massageia o próprio joelho, gritando:

— Eu também machuquei o joelho!

Roger — porque possui uma inteligência interpessoal exemplar — é citado por Thomas Hatch, colega de Howard Gardner na Spectrum, escola que se baseia no conceito de inteligências múltiplas.⁷ Parece que Roger é extraordinariamente capaz de reconhecer os sentimentos

dos coleguinhas de brincadeiras e de estabelecer rápidas e suaves ligações com eles. Só ele tomou conhecimento da situação e da dor de Reggie, e só ele tentou oferecer algum consolo, ainda que o máximo que pudesse fazer fosse esfregar o próprio joelho. Esse pequeno gesto revela um talento para o relacionamento, uma aptidão emocional essencial para a preservação de relacionamentos estreitos, seja no casamento, com amigos ou numa parceria comercial. Essas aptidões em pré-escolares são os botões de talentos que desabrocham pela vida afora.

O talento de Roger representa uma entre quatro aptidões distintas que Hatch e Gardner identificam como componentes de inteligência interpessoal:

- *Organizar grupos* — aptidão essencial do líder, que envolve iniciar e coordenar os esforços de um grupo de pessoas. É o talento que se vê em diretores ou produtores de teatro, oficiais militares e chefes efetivos de organizações e grupos de toda espécie. Nas brincadeiras, líder é a criança que toma a dianteira ao decidir o que todas vão fazer, ou se torna capitão da equipe.
- *Negociar soluções* — o talento do mediador, que evita ou resolve conflitos. As pessoas que têm essa aptidão são excelentes para fazer acordos, arbitrar ou mediar disputas; podem fazer carreira na diplomacia, arbitragem ou na advocacia, ou como intermediários ou gerentes de incorporações. São as crianças que resolvem as brigas nas brincadeiras.
- *Ligação pessoal* — o talento de Roger, de empatia e ligação. Isto facilita estabelecer um relacionamento ou reconhecer e reagir adequadamente aos sentimentos e preocupações das pessoas — a arte

do relacionamento. Essas pessoas dão bons “jogadores de equipe”, cônjuges confiáveis, bons amigos ou bons parceiros comerciais; no mundo dos negócios, dão-se bem como vendedores ou gerentes, ou podem ser excelentes professores. Crianças como Roger se dão bem com praticamente todos, entram facilmente em brincadeiras com eles e se sentem felizes fazendo isso. Essas crianças tendem a ser melhores na interpretação de expressões faciais e são as mais queridas pelos colegas de sala de aula.

- *Análise social* — poder detectar e intuir sentimentos, motivos e preocupações das pessoas. Esse conhecimento de como os outros se sentem leva a uma fácil intimidade ou senso de relação. Aperfeiçoada, essa aptidão nos torna terapeutas ou conselheiros competentes — ou, se combinada com algum dom literário, talentosos romancistas ou dramaturgos.

Em seu conjunto, essas aptidões são a matéria do verniz interpessoal, os ingredientes necessários para o encanto, sucesso social e até mesmo carisma. Os hábeis em inteligência social ligam-se facilmente com as pessoas, são exímios na interpretação de suas reações e sentimentos, conduzem e organizam e controlam as disputas que eclodem em qualquer atividade humana. São os líderes naturais, pessoas que expressam o tácito sentimento coletivo e o articulam de modo a orientar o grupo para suas metas. São aquelas pessoas com as quais os outros gostam de estar porque são emocionalmente animadoras — fazem com que as pessoas se sintam bem e despertam o comentário: “Que prazer estar com uma pessoa assim.”

Essas aptidões interpessoais se alimentam de outras inteligências emocionais. As pessoas que causam uma excelente impressão social, por exemplo, são hábeis no

controle de suas expressões de emoção, finalmente sintonizadas com a maneira como os outros reagem e, assim, capazes de continuamente sintonizar sua atuação social, ajustando-a para assegurar-se de que estão obtendo o efeito desejado. Nesse sentido, são como exímios atores.

Contudo, se essas aptidões interpessoais não são equilibradas por um agudo senso das próprias necessidades e sentimentos, e de como satisfazê-los, podem levar a um vazio sucesso social — uma popularidade ganha à custa da própria satisfação real. Esse é o argumento de Mark Snyder, psicólogo da Universidade de Minnesota, que estudou pessoas cujas aptidões sociais as tornam camaleões de primeira, campeões da boa impressão.⁸ Seu credo psicológico fica bem caracterizado por uma observação de W. H. Auden, que disse, a respeito da idéia que faz de si mesmo: “É muito diferente da imagem que eu procuro criar na cabeça dos outros para que me amem.” Essa troca pode ser feita se as aptidões sociais ultrapassam a capacidade de conhecer e honrar nossos próprios sentimentos: para ser amado — ou pelo menos gostado — o camaleão social se mostrará como pareçam querer aqueles com quem ele esteja. Snyder constata que o sinal de que alguém entrou nesse esquema é que, embora cause uma excelente impressão, tem poucos relacionamentos estáveis ou satisfatórios. Um padrão mais saudável, claro, é equilibrar a fidelidade a si mesmo com aptidões sociais, usando-as com integridade.

Mas os camaleões sociais não dão a mínima para dizer uma coisa e fazer outra, se isso lhes valer aprovação social. Simplesmente convivem com a discrepância entre sua imagem pública e sua realidade privada. A psicanalista Helena Deutsch chamou essas pessoas de “personalidades condicionais”, mudando de *persona* com notável plasticidade à medida que captam sinais dos que as cercam.

— Para alguns — disse-me Snyder —, as pessoas pública e privada se cruzam bem, enquanto para outras parece haver apenas um caleidoscópio de aparências cambiáveis. São como a personagem Zelig, de Woody Allen, tentando loucamente adaptar-se a todos com quem está.

Essas pessoas tentam vasculhar o outro em busca de um sinal que indique sua expectativa, antes de darem uma resposta, em vez de simplesmente dizer o que realmente sentem. Para enturmar-se e fazer-se gostar, estão dispostas a levar pessoas de quem não gostam a pensar que são amigas delas. E usam essas aptidões sociais para moldar seu comportamento de acordo com situações sociais díspares, para agir como pessoas muito diferentes, a depender de com quem estão, passando da borbulhante sociabilidade, por exemplo, para uma retirada discreta. Claro, na medida em que esses traços conduzem a um efetivo controle de impressão, são altamente valorizados em certas profissões, notadamente o teatro, a advocacia em tribunal, vendas, diplomacia e política.

Outro tipo, talvez mais crítico, de automonitoramento parece fazer a diferença entre os que acabam como camaleões sociais à deriva, tentando impressionar todo mundo, e os que sabem usar seu verniz social em conformidade com seus verdadeiros sentimentos. É a capacidade de ser autêntico, como diz o ditado, “Seremos nós mesmos”, que permite agir de acordo com nossos mais profundos sentimentos e valores, sem ligar para as conseqüências sociais. Essa integridade emocional pode muito bem levar a, digamos, deliberadamente provocar um confronto a fim de estabelecer uma duplicidade ou negação — uma limpeza do ar que o camaleão social jamais tentaria.

COMO FABRICAR UM INCOMPETENTE SOCIAL

Não havia dúvida de que Cecil era brilhante, um especialista, graduado em línguas estrangeiras, exímio tradutor. Mas em outras atividades ele era completamente inepto. Cecil não conhecia nenhuma das mais elementares regras de comportamento em sociedade. Atrapalhava uma simples conversa no café e ficava perdido quando tinha de matar o tempo; em suma, parecia incapaz do mais rotineiro intercâmbio social. Como sua falta de traquejo era mais evidente quando se achava entre mulheres, buscou tratamento, imaginando a possibilidade de ter “tendências homossexuais subjacentes”, embora não tivesse esse tipo de fantasia.

O seu verdadeiro problema, disse Cecil ao terapeuta, era o receio que ele tinha de que nada do que dissesse despertasse interesse nos outros. Esse receio subjacente só piorava a sua falta de traquejo social. Seu nervosismo durante os encontros levava-o a debochar e a rir nos momentos mais inadequados, embora não achasse nenhuma graça quando alguém contava uma história de fato engraçada. A canhestrice de Cecil, confiou ele ao terapeuta, remontava à infância; durante toda a vida só se sentia à vontade com as pessoas quando estava perto de seu irmão mais velho, que dava um jeito de facilitar as coisas para ele. Mas quando o irmão saiu de casa, sua inépcia foi arrasadora; Cecil era um deficiente em relações sociais.

Esse relato é feito por Lakin Phillips, psicólogo da Universidade George Washington, que acredita que o problema de Cecil tenha origem na falta de aprendizado,

na tenra infância, das mais elementares regras de interação social:

O que Cecil poderia ter aprendido quando criança? A olhar nos olhos dos outros quando estes lhe falassem; a tomar a iniciativa para um contato social, não esperando sempre pelos outros; a alimentar uma conversa, e não ficar simplesmente nos “sim” e “não” ou outras respostas lacônicas; a mostrar gratidão aos outros, a dar preferência a outra pessoa quando passando por uma porta; a esperar até que alguém fosse servido de alguma coisa (...) agradecer aos outros, dizer “por favor”, partilhar as coisas, e todas as outras regras de interação elementares que começamos a ensinar às crianças a partir dos 2 anos.⁹

Não ficou esclarecido se a deficiência de Cecil se devia ao fato de ninguém ter-lhe ensinado tais rudimentos de civilidade ou à sua própria incapacidade de aprender. Mas, não importa o motivo, o fato é que a história de Cecil é instrutiva, porque indica a natureza crucial das incontáveis lições que as crianças obtêm na sincronia de interação e nas regras tácitas de harmonia social. O que resulta do não cumprimento dessas regras é perturbar, incomodar aqueles que nos cercam. A função dessas regras, claro, é manter à vontade aqueles que estão envolvidos num intercâmbio; a canhestrice gera ansiedade. As pessoas que não têm essas habilidades são ineptas não apenas em sutilezas sociais, mas também no lidar com as emoções daqueles com quem se relacionam; inevitavelmente, deixam perturbação por onde passam.

Todos conhecemos Cecils, pessoas com uma irritante falta de traquejo social — pessoas que parecem não saber quando encerrar uma conversa ou telefonema e continuam falando, ignorando todos os sinais e insinuações para que desliguem; pessoas cujas conversas giram sempre em torno de si próprias, sem o menor interesse pelo outro, e que não levam em consideração as débeis tentativas para mudar de assunto; pessoas intrometidas ou que fazem perguntas “inconvenientes”.

Todos esses desvios do que seria uma suave trajetória social revelam um déficit na edificação rudimentar da capacidade de interagir.

Os psicólogos cunharam o termo *dissemia* (do grego *dys-*, “dificuldade”, e *sêma*, sinal) para designar o problema de aprendizagem no campo das mensagens não-verbais; uma entre dez crianças, aproximadamente, tem um ou mais problemas nessa área.¹⁰ O problema pode estar numa má percepção espacial, de modo que a criança fica próxima demais quando fala ou espalha seus pertences pelo território de outros; na má interpretação ou no uso inadequado da linguagem corporal, quando, por exemplo, não olham para aquele com quem falam; ou num mal senso de prosódia, a qualidade emocional da fala, de modo que ela fala de forma estridente ou inexpressiva.

Muitas das pesquisas têm se concentrado em identificar crianças que exibem sinais de deficiência social, crianças cuja falta de jeito as torna ignoradas ou rejeitadas pelos colegas de brincadeiras. Afora as crianças que são desprezadas por serem brigonas, outras são evitadas por serem invariavelmente deficientes nos rudimentos da interação direta, sobretudo nas regras tácitas que governam as interações. Se as crianças não se comunicam bem, são consideradas burras ou mal-educadas; mas quando não têm bom desempenho nas regras não-verbais de interação, os outros — sobretudo os coleguinhas de brincadeiras — as vêem como “esquisitas” e as evitam. São as crianças que não sabem como entrar graciosamente numa brincadeira, que tocam as outras de um modo que causa mais desconforto que camaradagem — em suma, que ficam “de fora”. São crianças que não dominaram a silenciosa linguagem da emoção e, sem querer, emitem mensagens que geram mal-estar.

Como diz Stephen Nowicki, psicólogo da Emory University que estuda as capacidades não-verbais das

crianças:

— As crianças que não sabem interpretar ou expressar bem suas emoções sentem-se constantemente frustradas. Esse tipo de comunicação é um constante tema de tudo que se faz; você não pode deixar de se expressar facialmente ou com o corpo, ou esconder o tom de voz. Se comete erros nas mensagens emocionais que envia, sente constantemente que as pessoas reagem de maneira estranha: você é repellido sem saber por quê. Se pensa que está se mostrando alegre, mas, na verdade, parece demasiado tenso ou zangado, vê que as outras crianças, por sua vez, ficam zangadas com você, e não entende por quê. Essas crianças acabam não tendo nenhum senso de controle sobre como os outros as tratam, sentindo que suas ações não causam impacto. Isso lhes dá um sentimento de impotência, ficam deprimidas e apáticas.

Além de se tornarem socialmente marginalizadas, essas crianças também sofrem no contexto acadêmico. A sala de aula, claro, é ao mesmo tempo um espaço de interação social e de desempenho acadêmico; uma criança socialmente desajeitada vai entender ou responder errado a um professor e a uma outra criança. A ansiedade e perplexidade resultantes podem, por si mesmas, interferir em sua capacidade de aprender eficazmente. Na verdade, como têm mostrado testes de sensibilidade não-verbal em crianças, as que interpretam mal os sinais emocionais tendem a ter um mau desempenho escolar, se comparadas com o seu potencial acadêmico refletido nos testes de QI.¹¹

"A GENTE ODEIA VOCÊ": NO LIMITE

A inépcia social é talvez mais dolorosa e explícita quando se trata de um dos momentos mais perigosos na

vida de uma criança pequena: estar fora de um grupo de brinquedos do qual deseja participar. É um momento delicado, em que ser amada ou odiada, se enturmar ou não, fica por demais evidenciado. É por esta razão que essa fase crítica tem sido objeto de intenso escrutínio da parte de estudiosos do desenvolvimento da criança, que revela um grande contraste nas estratégias de aproximação usadas por crianças que são benquistas e por aquelas que ficam “de fora”. As contatações destacam exatamente como é crucial para a competência social perceber, interpretar e responder a sinais emocionais e interpessoais. Embora seja pungente ver uma criança ficar de fora das brincadeiras, querendo participar, mas sendo mantida de fora, esta é uma situação universal. Mesmo as crianças mais reconhecidamente queridas são de vez em quando rejeitadas — um estudo junto a alunos de segunda e terceira séries constatou que, em 26% das vezes, essas crianças foram repelidas quando tentaram entrar num grupo que já havia iniciado a brincadeira.

As crianças pequenas são cruéis no julgamento afetivo implícito em tais rejeições. Vejam o seguinte diálogo entre crianças de 4 anos num pré-escolar.¹² Linda quer juntar-se a Barbara, Nancy e Bill, que brincam com animais de brinquedo e blocos de montar. Observa-os por um minuto, depois aborda-os, sentando-se junto a Barbara e começando a brincar com os animais. Barbara volta-se para ela e diz:

— Não pode brincar!

— Posso, sim — diz Linda. — Eu também posso pegar nos bichinhos.

— Não pode, não — diz Barbara rudemente. — A gente não quer saber de você hoje.

Quando Bill protesta em favor de Linda, Nancy junta-se ao ataque:

— A gente odeia ela hoje.

Porque correm o risco de ouvir, explícita ou tacitamente “A gente odeia você”, é compreensível o cuidado que todas as crianças têm quando vão abordar. Essa ansiedade, claro, na certa não é muito diferente da sentida por um adulto que, num coquetel com desconhecidos, fica de fora de um grupo de amigos aparentemente íntimos que papeiam alegremente. Como esse momento em que estão fora de um grupo é tão importante para a criança, é também, como disse um pesquisador, “altamente diagnóstico (...) revelando rapidamente diferenças de habilidade social”.¹³

Em geral, os recém-chegados apenas observam por um tempo, depois se juntam muito hesitantes a princípio, sendo mais assertivos só por etapas muito cautelosas. O que mais importa para saber se a criança é aceita ou não é a medida em que ela é capaz de entrar no quadro de referência do grupo, sentindo que tipo de brincadeira está havendo, qual não.

Os dois pecados capitais que quase sempre levam à rejeição são tentar tomar logo a dianteira e não entrar em sincronia com o quadro de referência. Mas é isso exatamente que as crianças “chatas” tendem a fazer: entrar à força num grupo, tentando mudar o tema de uma maneira muito abrupta, ou, logo de cara, dando suas opiniões, ou simplesmente discordando logo dos outros — tudo isso sugere tentativas de chamar a atenção para si mesmas. Paradoxalmente, o que resulta é serem ignoradas ou rejeitadas. Por outro lado, as crianças que são queridas pelas outras são aquelas que passam algum tempo observando o grupo para entender o que está acontecendo, antes de entrar nele, e depois fazem alguma coisa para mostrar que aceitam; esperam até ter seu status no grupo confirmado, para só depois tomar a iniciativa de sugerir o que o grupo deve fazer.

Voltemos a Roger, o menino de 4 anos que Thomas Hatch identificou como alguém que possui um alto nível de inteligência interpessoal.¹⁴ A tática de Roger para entrar num grupo era primeiro observar, depois imitar o que outra criança fazia e, por fim, falar com a criança e juntar-se plenamente à atividade — uma estratégia cativante. A habilidade de Roger foi demonstrada, por exemplo, quando ele e Warren brincavam de pôr “bombas” (na verdade, pedrinhas) em suas meias. Warren pergunta a Roger se ele quer entrar num helicóptero ou num avião. Roger pergunta, antes de comprometer-se:

— Você está num helicóptero?

Esse momento aparentemente inócuo revela sensibilidade com os interesses dos outros e a capacidade de agir com base nesse conhecimento de uma maneira que mantém o relacionamento. Hatch comenta sobre Roger:

— Ele “testa” o coleguinha para que os dois e a brincadeira permaneçam em conexão. Já vi muitas crianças que simplesmente entram nos helicópteros ou aviões e, literal e figurativamente, voam para longe uma da outra.

BRILHANTISMO EMOCIONAL: RELATÓRIO DE UM CASO

Se a capacidade de interagir socialmente é atestada pela habilidade de aliviar sentimentos dolorosos, controlar alguém no auge da ira talvez seja a medida última da maestria. Os dados sobre autocontrole de raiva e contágio emocional sugerem que uma estratégia eficaz é distrair a pessoa furiosa, ter empatia com seus

sentimentos e ponto de vista e, depois, tentar fazer com que encare os fatos de uma outra forma, de modo a sintonizá-la com uma gama de sentimentos mais positivos — é uma espécie de judô emocional.

Essa refinada habilidade na bela arte da influência emocional talvez seja mais bem exemplificada por uma história contada por um velho amigo, o falecido Terry Dobson,¹⁵ que na década de 1950 foi um dos primeiros americanos a estudar a arte marcial aikidô no Japão. Uma tarde, ele voltava para casa, num trem suburbano de Tóquio, quando entrou um operário enorme, belicoso e muito bêbado. O homem, cambaleando, se pôs a aterrorizar os passageiros: gritando palavrões, avançou para uma mulher com um bebê no colo e jogou-a em cima de um casal de velhos, que se levantou e iniciou uma debandada para o outro extremo do vagão. O bêbado, fazendo outros ataques (e, em sua raiva, errando), agarrou a coluna de metal no meio do vagão com um rugido e tentou arrancá-la.

Nessa altura Terry, que estava no auge da forma física após oito horas de exercício no aikidô, sentiu-se no dever de intervir, para que ninguém se machucasse seriamente. Mas lembrou-se das palavras de seu mestre:

— O aikidô é a arte da religação. Quem quer brigar já rompeu a ligação com o universo. Quem tenta dominar as pessoas já está derrotado. Nós estudamos como resolver o conflito, não como iniciá-lo.

Na verdade, Terry concordara, ao iniciar as aulas com o professor, em jamais puxar uma briga e usar sua habilidade na arte marcial só para defesa. Agora, finalmente, via uma oportunidade de testar suas habilidades no aikidô na vida real, e esse era o momento adequado. Assim, enquanto os outros passageiros

estavam paralisados em seus lugares, ele se levantou, devagar e com determinação.

Ao vê-lo, o bêbado rugiu:

— A-ha! Um estrangeiro! Você precisa de uma lição de boa educação japonesa!

E começou a preparar-se para enfrentar Terry.

Mas, no momento em que o bêbedo ia atacar, alguém deu um grito ensurdecido e curiosamente alegre:

— Ei!

O grito tinha o tom animado de alguém que encontra de repente um amigo querido. O bêbado, surpreso, virou para trás e viu um japonês minúsculo, provavelmente na casa dos 70, ali sentado vestindo um quimono. O velho sorria radiante para o bêbado e acenou, cantarolante:

— Vem cá.

O bêbado aproximou-se belicosamente:

— Por que diabos eu iria falar com você?

Enquanto isso, Terry estava preparado para derrubá-lo imediatamente, caso ele fizesse o menor movimento violento.

— Que foi que você andou bebendo? — perguntou o velho, os olhos radiantes para o operário bêbado.

— Eu bebi saquê, e não é da sua conta — berrou o bêbado.

— Ah, isso é maravilhoso, absolutamente maravilhoso — respondeu o velho, num tom simpático. — Sabe, eu também adoro saquê. Toda noite, eu e minha mulher (ela tem 75 anos, você sabe), a gente aquece uma garrafinha de saquê e vai tomar no jardim, sentados num velho banco de madeira...

E continuou falando sobre um pé de caqui em seu quintal, das delícias do jardim, de saborear saquê à noite.

O rosto do bêbado começou a suavizar-se enquanto ouvia o velho; afrouxou os punhos.

— Ééé... Eu também adoro caqui... — disse, diminuindo o tom da voz.

— Sim — respondeu o velho com uma voz animada —, e tenho certeza de que sua esposa é maravilhosa.

— Não — disse o operário. — Minha esposa morreu.

Soluçando, começou a contar como perdera a esposa, a casa, o emprego, como estava se sentindo envergonhado.

O trem chegou na estação de Terry e, quando ele ia saindo, voltou-se e ouviu o velho convidar o bêbado para se sentar ao lado dele e contar-lhe tudo. O bêbado arriou no banco, a cabeça no colo do velho.

Isso é brilhantismo emocional.