

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A Comunicação Não-Violenta é uma prática que tem como objetivo gerar mais compreensão e colaboração nas relações pessoais, profissionais e até com nós mesmos. Para isso, a CNV propõe 4 focos de atenção para orientar a nossa comunicação. Quando nos comunicamos a partir desses 4 focos de atenção, também conhecidos como 4 componentes da CNV, aumentamos as chances de sermos compreendidos pelas outras pessoas e nos tornamos mais aptos a compreender o que está por trás das palavras que elas dizem.

A Comunicação Não-Violenta foi sistematizada pelo psicólogo Marshall Rosenberg, que escolheu esse nome inspirado nos trabalhos de resistência não-violenta de Gandhi e Martin Luther King. Marshall, desde muito cedo em sua vida, observou episódios de violência ao seu redor, motivados por preconceitos de cor e culturais, e, por outro lado, percebeu também que há pessoas que contribuem espontaneamente com a vida de outras pessoas, agindo de maneira compassiva mesmo nas piores circunstâncias. E, investigando o que leva a esses comportamentos tão distintos, ele percebeu que a nossa linguagem e o uso das palavras têm um papel crucial na nossa capacidade de nos mantermos compassivos ou de agirmos de forma violenta.

No processo de sintetização da Comunicação Não-Violenta, Marshall aprofundou a investigação do papel da linguagem na forma como nos relacionamos, e identificou padrões que nos afastam uns dos outros e da compaixão, que ele chamou de linguagem alienante da vida. Esses padrões estão em hábitos como julgar, rotular, criticar e diagnosticar.

Essa investigação o levou também a identificar os 4 componentes da Comunicação Não-Violenta, que são quatro áreas que, quando focamos nossa atenção nelas e nos comunicamos a partir delas, nos reconectamos com a nossa capacidade compassiva e com a alegria de contribuir com a vida uns dos outros. Os 4 componentes da CNV são: Observação, Sentimentos, Necessidades e Pedidos.

Observação: A observação consiste em separar o que de fato aconteceu em uma situação das avaliações que fazemos sobre ela. Uma observação, pela CNV, é a descrição factual de algo que aconteceu. As observações são muito simples pensando que qualquer pessoa que estivesse como testemunha da situação a ser descrita a descreveria da mesma maneira.

Sentimentos: Os sentimentos são palavras que descrevem a nossa experiência, como “eu me sinto inseguro”, “eu estou chateada” e “eu me sinto animada”. E eles têm um papel fundamental na exploração que a CNV nos convida, que é transmitir mensagens valiosas sobre o que nos é importante naquele momento. A compreensão do papel dos sentimentos faz com que não seja produtivo separar os sentimentos entre bons e ruins, como muitos de nós estamos acostumados a fazer. Na CNV, os sentimentos são mensageiros das nossas necessidades humanas universais, que é o próximo componente que vamos explorar.

Necessidades: As necessidades são as motivações que nos levam a fazer, falar e escolher. Marshall Rosenberg dizia que “por trás de toda ação, existe uma necessidade humana universal”. As necessidades são humanas e universais, ou seja, todas as pessoas, independente da idade, gênero, classe social, tempo ou lugar em que viveu, possuem as mesmas necessidades. Essa compreensão faz com que seja mais fácil, em uma conversa difícil por exemplo, buscarmos pelo que há de comum entre nós, nos conectando com a nossa humanidade compartilhada.

Pedidos: Os pedidos, último componente da CNV, são a expressão de como gostaríamos de atender nossas necessidades. Quando fazemos pedidos, damos ao outro a oportunidade de colaborar com o que é importante para nós. A ideia então é fazer pedidos claros e específicos para que as outras pessoas compreendam o que verdadeiramente nos importa e saibam como contribuir para a nossa vida, dando a elas a oportunidade de nos dizer sim ou não para o que estamos pedindo. Se não temos abertura para escutar um não ao nosso pedido, então estamos fazendo uma exigência, e não um pedido.

Os 4 componentes da CNV não são 4 passos porque não precisam ser expressados em uma ordem específica, e há ainda momentos em que podemos escolher não trazer todos os 4 componentes na nossa fala. O propósito dos 4 componentes é nos ajudar a sair do modo automático com que reagimos e da linguagem alienante da vida, e, assim, levar a nossa atenção para a energia de vida que está sendo expressa naquela situação, através de sentimentos e necessidades. Além de nos ajudar a nos conectar com nós mesmos, com o que nos importa e a contar para as outras pessoas sobre a nossa experiência, aumentando as chances de sermos compreendidos e de termos nossas necessidades atendidas, em harmonia com as necessidades dos outros.

Na Comunicação Não-Violenta, os 4 componentes também estão presentes na forma como escutamos as outras pessoas. O convite é escutar, para além das palavras que dizem, as observações, sentimentos, necessidades e pedidos que estão sendo expressos ali. Na CNV, chamamos essa qualidade de escuta de empatia, ou de curiosidade empática. Vamos olhar um pouco mais para essa aplicação da CNV, a Empatia, e para outras duas aplicações para entender melhor como praticar a Comunicação Não-Violenta.

Adaptado de: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>

1. Assinale a afirmação correta sobre a comunicação não-violenta (CNV).

- a) Essa técnica foi desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg (1934-2015), inspirado por experiências positivas em sua infância.
- b) A CNV estimula uma postura profissional passiva, ou seja, ela auxilia o trabalhador a controlar suas emoções e a não expressar seus sentimentos em ambientes profissionais.
- c) A CNV busca evitar conflitos, pois defende que uma pessoa permaneça calada durante um momento de tensão, manifestando-se somente quando estiver resolvido o problema que gerou o desentendimento.
- d) O objetivo da CNV é o de construir uma cultura da paz e um mundo mais justo, contribuindo para a resolução dos conflitos em diferentes âmbitos, como na justiça, em escolas, em empresas etc.

O primeiro pilar da CNV é observar a situação de maneira objetiva, sem julgar.

2. Assinale a alternativa que apresenta uma observação sem julgamento:

- a. João nunca arruma seu local de trabalho.
- b. João sempre deixa sua mesa bagunçada, cheia de documentos e boletos.
- c. João despreza a organização, pois deixou documentos e boletos sobre a mesa no final do expediente.
- d. João não fará um bom trabalho, pois não é capaz de deixar sua mesa arrumada ao final do dia.
- e. Ontem, João deixou as ferramentas de trabalho sobre a mesa, além de ter chegado atrasado cinco vezes no último mês.

O segundo pilar da CNV é expressar seus sentimentos, responsabilizando-se por eles.

Observe o diálogo a seguir para responder às questões 3 e 4:

- Martha, o novo sistema que vamos usar é bem difícil de operar.
- É mesmo, Paloma? Nossa, você me fez ficar com medo agora.
- Eu te fiz ficar com medo? Eu só comentei.
- Você sabe que eu não me dou bem com tecnologia e fala só para me assustar.

3. Assinale a alternativa que explica o motivo do conflito na situação acima:

- a. Paloma repassou uma informação sem julgamento e Martha não assumiu a responsabilidade por seus sentimentos, além de julgar as intenções de Paloma ao fornecer a informação.

- b. Paloma repassou uma informação sem julgamento e Martha assumiu a responsabilidade por seus sentimentos, além de não julgar as intenções de Paloma ao fornecer a informação.
- c. Paloma repassou uma informação com julgamento e Martha assumiu a responsabilidade por seus sentimentos, apesar de julgar as intenções de Paloma ao fornecer a informação.
- d. Paloma repassou uma informação com julgamento e Martha não assumiu a responsabilidade por seus sentimentos, além de julgar as intenções de Paloma ao fornecer a informação.

4. Assinale a alternativa em que Paloma e Martha se responsabilizam por suas opiniões e sentimentos:

- a. – Martha, eu acho que o novo sistema que vamos usar é bem difícil de operar.
– É mesmo, Paloma? Nossa, eu fiquei com medo agora.
– Você gostaria de falar sobre isso?
- Eu não me dou bem com tecnologia e fico com medo de não conseguir usar.
- b. – Martha, eu acho que o novo sistema que vamos usar é bem difícil de operar.
– É mesmo, Paloma? Nossa, você me fez ficar com medo agora.
– Eu te fiz ficar com medo? Desculpe.
– Você sabe que eu não me dou bem com tecnologia e fala só para me assustar.
- c. – Martha, o novo sistema que vamos usar é bem difícil de operar.
– É mesmo, Paloma? Nossa, eu fiquei com medo agora.
– Eu te fiz ficar com medo, por quê?
– Eu fiquei com medo porque não me dou bem com tecnologia e você fala só para me assustar.
- d. – Martha, eu acho que o novo sistema que vamos usar é bem difícil de operar.
– É mesmo, Paloma? Nossa, eu fiquei com medo agora.
– Você gostaria de falar sobre isso?
– Você sabe que eu não me dou bem com tecnologia e fala só para me assustar.

O terceiro pilar da CNV é reconhecer e nomear suas necessidades.

5. Analise as frases abaixo, quanto aos três pilares da CNV:

Observação sem julgamento + expressão de sentimento + reconhecimento de necessidade

- I - Eu enviei três e-mails durante esta semana para você e não obtive resposta. Eu me senti aflita, pois preciso de acompanhamento para seguir com o projeto.
- II - Eu enviei três e-mails durante esta semana para você e não obtive resposta. Favor responder, pois preciso de acompanhamento para seguir com o projeto.
- III - Eu enviei três e-mails durante esta semana para você e não obtive resposta. Eu me senti aflita.
- IV - Eu enviei vários e-mails para você e não obtive nenhuma resposta. Eu me senti abandonada, pois preciso de acompanhamento para seguir com o projeto.

Os três pilares da CNV estão presentes:

- a. Apenas na frase I
- b. Apenas na frase IV
- c. Apenas nas frases II e IV
- d. Apenas nas frases I e III
- e. Apenas nas frases II e III

O quarto pilar da CNV é expressar pedidos claros e completos.

6. Assinale a alternativa que apresenta o pedido mais objetivo e completo:

- a. Eu preciso de ajuda para conferir esses relatórios. Paula, você pode vê-los, por favor?
- b. Eu preciso de ajuda para conferir esses relatórios. Paula, você pode conferir três arquivos até o final da tarde, por favor?
- c. Eu preciso corrigir esses relatórios. Paula, você pode conferir até o final da tarde, por favor?
- d. Eu preciso de ajuda. Paula, você pode conferir três arquivos até o final da tarde, por favor?

7. Observe o diálogo a seguir:

- Tiago, você pode realizar essa vistoria hoje, às duas da tarde, na unidade 3? Surgiu uma reunião importante de última hora e eu não posso faltar.
- Ingrid, eu não posso às duas horas, mas posso às quatro. Esse horário atende a sua necessidade?
- Atende, sim, Tiago. Vou remarcar com a equipe de lá. Obrigada pela disponibilidade.

Podemos dizer que Ingrid:

- a. Fez uma exigência, pois Tiago pôde negociar a estratégia para atender à necessidade dela.
- b. Fez um pedido, pois Tiago pôde se recusar a atender à necessidade dela.
- c. Fez um pedido, pois Tiago não pôde negociar a estratégia para atender à necessidade dela.
- d. Fez uma exigência, pois Tiago não pôde negociar a estratégia para atender à necessidade dela.
- e. Fez um pedido, pois Tiago pôde negociar a estratégia para atender à necessidade dela.

8. Observe o diálogo a seguir:

- Heitor, você fez o relatório?
- Qual relatório, Antônio?
- Como assim qual relatório? Aquele que eu pedi no e-mail.
- Antônio, vou reler o que você escreveu porque eu não entendi que era uma atividade a ser feita:

Estou me sentindo cansado com os relatórios. Preciso descansar. Não aceite outras demandas, por favor.

- Então, eu te pedi para não aceitar outras demandas.
- Eu não aceitei, mas não está escrito o que era para eu fazer, somente o que não fazer.

Assinale a alternativa que analisa corretamente a situação segundo os pilares da CNV:

- a. Antônio expressou seus sentimentos e necessidades, mas não formulou um pedido objetivo para Heitor.
- b. Heitor expressou seus sentimentos e necessidades, além de formular um pedido objetivo para Antônio.
- c. Heitor utilizou técnicas de escuta ativa para entender o pedido de Antônio.
- d. Antônio não expressou seus sentimentos e necessidades e também não formulou um pedido objetivo para Heitor.

9. Reescreva o e-mail de Antônio, completando as informações e adequando-o aos pilares da CNV.
