

Comunicação Não Violenta um guia básico

Cultive relações mais saudáveis a partir de
uma abordagem que une uma filosofia
pautada na não-violência e um método que
apoia a termos uma linguagem mais
empática e voltada para a conexão

Sempre nos perguntamos o que seria o mínimo necessário de informação para uma pessoa que nunca ouviu falar de Comunicação Não Violenta (também chamada de CNV) saber do que se trata, compreender sua profundidade sem achar que é algo distante de sua realidade, e sentir um gostinho de quero mais, inspirando-se a buscar leituras, cursos e redes que apoiem sua aprendizagem.

Nas páginas deste e-book você encontrará o resultado do desafio ao qual nos propusemos que, modéstia a parte, tem sido apreciado não só por quem nunca ouviu falar da CNV, mas também por pessoas que já a conhecem, em diferentes níveis.

Aprecie sem moderação!

Laura Claessens e Sérgio Luciano, da Colibri

Mensagem do leitor

Recebemos uma mensagem de um leitor que nos encheu de alegria e gostaríamos de deixá-la como introdução e convite para você seguir com sua leitura.

Nossa, eu achei esse texto ótimo, realmente esclarecedor.

Tenho me aproximado da CNV há uns 3 anos, já li e assisti muita coisa (pelo menos acho que foi bastante), mas esse guia pra mim foi um dos mais completos e objetivos. Gostei muito da estrutura em tópicos, das imagens, das histórias e exemplos, das ressalvas e alertas, dos destaques com sublinhados, negritos, caixa alta e itálico...

Eu acho que nunca tinha visto algo tão detalhado sobre as diferenças de chacal e girafa, e como a CNV nos ajuda a acolher e escolher, em vez de reprimir(-se) ou tentar reprimir/abandonar o chacal que nos habita.

Agradeço e celebro a oportunidade de poder acessar esse material. Eu levei bem mais que os estimados 22 minutos para ler, provavelmente algumas horas entre ontem e hoje!

Enfim, vou compartilhar esse material com algumas pessoas.

Índice

Como tudo começou	5
Afinal, o que é essa tal de CNV?	8
O caminho do Chacal e o caminho da Girafa	12
<i>O Chacal e a comunicação que desconecta</i>	<i>13</i>
<i>A Girafa e a linguagem do coração</i>	<i>19</i>
O processo de comunicação	26
O mundo e nossas lentes	30
<i>Os seis cegos e o elefante</i>	<i>31</i>
<i>O lugar a partir do qual vivemos</i>	<i>32</i>
Aquilo que nos move (necessidades)	36
Mensageiros de nosso bem-estar (sentimentos)	40
<i>Quase-sentimentos</i>	<i>41</i>
<i>Eu sinto que</i>	<i>42</i>
Estratégias que cuidam de nós	43
<i>Criatividade e inclusão</i>	<i>43</i>
Pedindo aquilo que queremos	48
<i>Formulando pedidos</i>	<i>49</i>
Por último, e não menos importante	52
<i>Como seguir a partir daqui?</i>	<i>53</i>
Referências	56

Como tudo começou

A Comunicação Não Violenta nasceu da busca do psicólogo americano Marshall Rosenberg (1934-2015) para entender as raízes da violência e encontrar uma maneira que permitira disseminar rapidamente habilidades de criação de paz.

Como o lírio d'água no pântano, seu presente para a humanidade começou a se formar à medida que ele cresceu em um ambiente racista, testemunhando e sofrendo humilhações, segregações e lutas: “Quando criança, eu não suportava ver pessoas atormentando outras pessoas” escreveu Marshall. Através dessas experiências, ele desenvolveu uma espécie de “consciência do sofrimento” que despertava perguntas como: “Por que as pessoas fazem isso?” e “Por que tem que acontecer comigo?”. Em contrapartida, em sua família ele recebeu e viu o que ele chamava de “pilhas de amor”.

Ódio e amor, rejeição e bondade, raízes espirituais do budismo, o movimento pelos direitos civis dos anos 1950 e 60 nos EUA, a psicologia humanística de Carl Rogers, estudos em religião comparada, o modelo de Gandhi para transformar impotência em ação pacífica e eficiente: todas essas fontes de inspiração se fundiram e se interlaçaram e foram integradas por Marshall

Rosenberg à abordagem da Comunicação Não Violenta. Ele disse que não inventou nada novo, mas apenas reuniu a sabedoria existente e a colocou em uma estrutura nova.

Tudo o que foi integrado à CNV é conhecido há séculos, no que concerne consciência, linguagem, habilidades de comunicação e uso do poder que nos permite manter uma perspectiva de empatia por nós e pelos outros, mesmo sob condições difíceis.

Marshall Rosenberg

Marshall Rosenberg se tornou mais do que um psicólogo com uma visão e prática humanística, ele optou por deixar o consultório para ir disseminar a CNV. Cruzou seu país e outros continentes, trabalhou com pessoas em vários ambientes, ensinou CNV de forma lúdica e respeitosa, mediou, abriu mentes e corações em muitos contextos difíceis: escolas onde a segregação ainda era um desafio, prisões, organizações públicas e privadas, zonas de guerra como Israel, Palestina, Irlanda, Rússia, Ruanda, Burundi, Nigéria, Sérvia, Croácia. Foi um pacificador e recebeu vários prêmios por seu trabalho.

Marshall fundou o The Center for Nonviolent Communication (CNVC), que hoje é uma organização global que apoia a aprendizagem e a partilha da CNV e ajuda as pessoas de forma pacífica e eficaz a resolver conflitos em ambientes pessoais,

organizacionais e políticos. Atualmente, pessoas em mais de 65 países continuam a dedicação de Marshall Rosenberg para divulgar a CNV.

Afinal, o que é essa tal de CNV?

No site do CNVC encontramos uma breve descrição da CNV que traduz a profundidade que gostaríamos de transmitir:

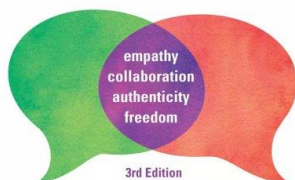
A CNV é uma “linguagem de vida” que nos ajuda a transformar velhos padrões de defesa e agressividade em compaixão e empatia, e a melhorar a qualidade de todos os nossos relacionamentos. Estudar e praticar a CNV cria uma base para aprender sobre nós mesmos e nossos relacionamentos a cada momento, e nos ajuda a permanecer focados no que está acontecendo aqui e agora. Embora seja um modelo de comunicação, a CNV nos ajuda a perceber o quão importante é a conexão em nossas vidas. Na verdade, ter a intenção de nos conectarmos com nós mesmos e com os outros é um dos objetivos mais importantes de praticar e viver a CNV. Vivemos nossas vidas de momento a momento, mas na maior parte do tempo estamos no piloto automático, reagindo mais por hábito do que por consciência e presença de espírito. Ao criar um espaço de atenção e respeito a cada momento, a CNV ajuda a criar um caminho e uma prática que seja acessível.

Agora, veja a seguir as capas do livro básico do Marshall Rosenberg sobre CNV, da versão em inglês e da versão em português. Há uma diferença muito relevante entre elas: o subtítulo.

If "violent" means acting in ways that result in hurt or harm, then much of how we communicate could indeed be called "violent" communication.

Nonviolent COMMUNICATION

A Language of Life



3rd Edition

Words matter. Find common ground with anyone,
anywhere, at any time, both personally and professionally.

MARSHALL B. ROSENBERG, PhD

Foreword by Deepak Chopra

Endorsed by Tony Robbins, Arun Gandhi, Marianne Williamson,
John Gray, Jack Canfield, Dr. Thomas Gordon, Riane Eisler, and others

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS
PESSOAIS E PROFISSIONAIS



Marshall B. Rosenberg

Uma tradução literal do título em inglês seria: Comunicação Não Violenta: *uma linguagem de vida*. Porém, o livro em português recebeu o título: “Comunicação não-violenta: *técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*”.

Onde o subtítulo em português facilmente pode dar a impressão de que CNV se trata de uma mera técnica, o subtítulo em inglês capta – a nosso ver – muito melhor a essência da CNV. Justamente essa *forma de pensar e falar* que sustenta com compaixão a energia vital em nós, entre nós e para todos nós na sociedade, na natureza e no mundo. Portanto, gostamos de abordá-la a partir de dois aspectos:

Visão de mundo

Uma visão baseada na empatia, compaixão, colaboração, coragem e autenticidade. Ela fundamenta-se na ideia de que seres humanos são compassivos por natureza. E as estratégias violentas que temos – verbais ou físicas – são comportamentos aprendidos, ensinados e apoiados pela cultura na qual vivemos.

Método

Um método que nos ajuda a compreender como a linguagem que usamos contribui para conexão ou distanciamento, propondo uma comunicação mais assertiva e que amplie as possibilidades de resolução de conflitos.

Se buscamos vivenciá-la apenas enquanto método, existe um grande risco de torná-la um mero instrumento para ser usado no cotidiano como forma de se expressar e convencer as pessoas daquilo que é importante para nós a partir de um viés manipulativo. Por esse motivo, achamos importante compreendê-la a partir de sua visão de mundo e, então, utilizar o

seu aspecto metodológico como apoio na construção de relações (consigo e com o outro) mais saudáveis e conectadas com a vida que pulsa em nós e entre nós.

Para continuar, vamos seguir compreendendo a Comunicação Não Violenta a partir de sua visão de mundo.



Antes de seguir em frente, um aviso importante

O conteúdo que trouxermos daqui em diante é baseado nos princípios e valores centrais da Comunicação Não Violenta, porém fazemos uma leitura e ampliação do tema a partir de estudos e investigações realizados pelos fundadores da Colibri, que não necessariamente limitam-se ou resumem-se à CNV. A forma como abordamos o conteúdo a seguir está focada nestas três premissas: 1) te apoiar a compreender e pensar a realidade pela perspectiva da CNV; 2) explorar como esse pensar pode moldar sua forma de se comunicar; 3) gerar curiosidade e te convidar para se aprofundar e buscar um viver, pessoal e profissional, inspirado pela CNV.

O caminho do Chacal e o caminho da Girafa

Ao adentrar no universo da CNV, possivelmente você vai se deparar com a figura de dois animais, que representam aspectos distintos de nossa comunicação no cotidiano: o Chacal e a Girafa. Enquanto o Chacal representa uma comunicação que desconecta e se pauta na violência, a Girafa representa uma comunicação que conecta, compassiva e empática.

Alto lá! Antes de começar a pensar que agora você precisa extinguir os seus Chacais e cultivar um zoológico interno repleto de Girafas, saiba que ambos são partes importantes de nós e aprender a escutá-los com qualidade pode fazer toda a diferença. Aliás, entenda esses animais como símbolos para esses dois tipos de comunicação, sem querer reduzir os animais a essas características, certamente.





O Chacal e a comunicação que desconecta

O Chacal é utilizado na CNV para representar uma linguagem pautada na separação e desconexão, que olha somente para si. Podemos dizer também que essa é uma linguagem que aliena da vida. E por termos crescido em uma sociedade que tem a violência bem presente nas relações, nossa forma de pensar e agir é condicionada a esse olhar de separação e desconexão, e acessamos essa linguagem de Chacal quase que por impulso em nosso piloto automático.

Vamos a algumas características dessa linguagem de Chacal, acompanhadas de exemplos de pensamentos e comportamentos:

Gera uma relação de dominância

Pensamentos

- Ninguém, por vontade própria, vai ter ações que cuidem do meu bem-estar.
- Eu preciso me impor a todo o tempo, do contrário terei problemas para fazer valer minha voz e minhas vontades.
- Quem grita mais alto, leva. E ninguém aqui terá uma voz mais alta que a minha.

Comportamentos

- Usar a posição que ocupa (na vida pessoal ou profissional) como meio para impor sua voz.
- Levantar a voz para mostrar ao outro que sua opinião é mais importante que a outra.
- Colocar condições no sentido de “se não é desse jeito, então não vai ser de jeito nenhum”.

Quer ter razão

Pensamentos

- Não tem como eu estar errado, eu sei do que estou falando.
- Não importa o que o outro fale, ele não vai me convencer.
- No final das contas, fulano vai voltar e dizer “você tinha razão” e aí vou jogar na cara dele “eu sabia”.

Comportamentos

- Explicar por A + B sua posição e justificar qualquer incoerência sua que o outro aponte com “ah, mas veja bem”.
- Interromper a pessoa que está falando para dar a própria opinião e negar o que o outro diz.
- Expressar palavras depreciativas sobre o outro como forma de fazer valer sua opinião.

Julga com base no certo e errado

Pensamentos

- Se eu estou certo, quem pensa diferente está errado, ponto final. E quem discorda dessa afirmação, é a parte errada nessa história.
- Eu já tentei de várias formas diferentes e sei qual é a melhor, a mais certa, e aquelas que não funcionam de jeito nenhum.
- As pessoas têm princípios muito distantes do correto, que é aquilo que eu tenho como visão de mundo.

Comportamentos

- Contradizer o outro o tempo todo, colocando sua afirmação e invalidando a afirmação do outro.
- Tentar, de todas as formas possíveis, ensinar “o certo” para o outro, sem abertura para escutá-lo.
- Fechar-se para o diálogo com pessoas que pensam diferente, julgando-as inferiores.

Vive numa lógica de punição e recompensa

Pensamentos

- Se eu fizer direito, vou me dar bem. Se eu não fizer direito, vou me ferrar.
- Fulano não merece tal coisa porque não agiu da maneira correta.
- Preciso colocar medo em fulano para que ele faça as coisas do jeito que espero.

Comportamentos

- Expressar ameaças para conduzir o outro a fazer o que eu quero, com base nas quais ele pode “escolher” entre se ferrar ou se dar bem.
- Definir as regras que acredita serem as certas, e usar da coação para as pessoas as cumprirem.
- Dividir o mundo entre pessoas merecedoras e não merecedoras, condicionando suas ações a isso.

Faz exigências

Pensamentos

- Não estou disposto a escutar um “não”.
- Eu quero desse jeito e ponto final.
- A pessoa precisa se adaptar às minhas condições.

Comportamentos

- Impor a própria vontade e, se necessário, fazer uso da força (não necessariamente física).
- Rotular toda proposição do outro como um desafio às suas exigências.
- Criar um ambiente de tensão para que a pessoa se sinta culpada por não aceitar suas exigências.

Busca evitar a dor

Pensamentos

- Essa situação precisa ser resolvida o quanto antes para tudo voltar à normalidade.
- Essa pessoa é muito idiota e fraca por se sentir dessa forma, precisa seguir a vida.
- Eu tenho medo de se a pessoa continuar nesse lugar de dor, ela vai fazer mal a si mesma.

Comportamentos

- Dar um tapinha nas costas do outro e dizer que isso não é nada, que é pura besteira e precisa seguir a vida.
- Contar sua própria história de dor, dizendo que foi muito maior, como forma de minimizar o sofrimento do outro.
- Tentar ignorar ou cortar a dor da outra pessoa, em busca de se afastar de algo com o que não sabe lidar.

Briga, submete-se ou foge

Pensamentos

- Eu sou mais forte, física e/ou emocionalmente, eu sei que vou conseguir subjugar o outro.
- Eu não sei lidar com isso e tenho medo do outro ou das consequências, então só me resta engolir sapo.
- Eu não quero lidar com essa situação, prefiro desaparecer e nunca mais estar diante disso.

Comportamentos

- Usar da força, de diversas formas, para manter seu ponto de vista e/ou integridade.
- Abaixar a cabeça e ficar quieto, às vezes absorvendo fisicamente os impactos desse silenciamento.
- Cortar a conversa, mudar de assunto, fazer pouco caso da situação ou cortar relações sem dizer nada mais.

Tomarmos consciência desses padrões de comportamento é fundamental para fazermos escolhas conscientes de como nos comunicar. Mais conscientes desses padrões de comportamento, podemos também facilitar a partir de um lugar de empatia e não violência.

Porém, vale um cuidado aqui. Não ache que todos esses comportamentos são errados e precisam ser excluídos de nossas vidas por conta disso. A questão aqui é reconhecer que são parte de nós e, tomando consciência deles, podemos fazer outras escolhas, mais voltadas para a empatia, por exemplo.

A Girafa e a linguagem do coração

A Girafa é utilizada na CNV para representar uma linguagem que é pautada na empatia e conexão, consigo e com o outro. Podemos dizer também que essa é uma linguagem que aproxima e conecta com a vida. Temos esse potencial de empatia e conexão latentes o tempo todo, e exercitando nossa musculatura socioemocional conseguimos, cada vez mais, fazer escolhas conscientes de acessarmos essa Girafa em diversos momentos de nosso dia a dia.

Vamos a algumas características dessa linguagem de Girafa, acompanhadas de exemplos de pensamentos e comportamentos:

Gera uma relação de parceria

Pensamentos

- Eu e outras pessoas podemos encontrar ações que cuidem do bem-estar individual e coletivo.

- Eu confio que, juntas, podemos construir caminhos que cuidem de todas as envolvidas.
- Eu não preciso ganhar no grito, pois estamos fazendo em conjunto e me sinto segura.

Comportamentos

- Reconhecer a posição que ocupa (na vida pessoal ou profissional) e ficar atento às possíveis dinâmicas de poder envolvidas por conta da posição ocupada, e agir para reduzir essas assimetrias de poder.
- Manter a cordialidade na conversa e expressar a importância de todos serem escutados.
- Expressar suas opiniões e ter interesse genuíno para compreender o ponto de vista do outro.

Quer ter conexão

Pensamentos

- Eu posso estar equivocado em alguma medida, ou ter um ponto cego que não percebo.
- Não preciso brigar pela razão, o mais importante para mim é escutar e compreender o outro. Talvez descubramos que ambos possamos ter razão ao mesmo tempo, e que a opinião de um pode coexistir com a opinião do outro.

- Se no final das contas eu estiver com a razão, isso não significa que sou melhor. Simplesmente estava certo sobre algo, naquele momento.

Comportamentos

- Engajar num diálogo com o outro para buscar compreender de onde partem suas perspectivas.
- Escutar atento e sem interromper para expressar sua opinião, respeitando o espaço de fala de ambos.
- Expressar as divergências em primeira pessoa, contando de como experimenta a situação, ao invés de definir o que deveria ser a experiência padrão.

Preocupa-se com o cuidado e com o bem-estar

Pensamentos

- Quero saber mais o que se passa com o outro e se seu bem-estar está cuidado.
- Ainda que tenhamos opiniões diferentes, imagino que a pessoa está buscando cuidar de si.
- Que interessante que tem pessoas com visões de mundo tão distintas. Essa diversidade é complexa e intrigante.

Comportamentos

- Explorar as convergências e divergências nas perspectivas de cada um, e busca compreender o que pode ser mudado para garantir bem-estar mútuo.
- Abrir-se para escutar o outro e, se vem algum julgamento na cabeça, compreender que é parte de sua experiência de vida e não uma verdade absoluta.
- Expressar sua dificuldade de compreensão da perspectiva do outro e pedir apoio quando julga necessário compreender melhor.

Busca compreender sentimentos e necessidades

Pensamentos

- Percebo que essa situação cuida (ou não cuida) de minhas necessidades.
- Será que a outra pessoa está com suas necessidades cuidadas nessa situação?
- Estou curioso para compreender como a pessoa se sente nessa situação.

Comportamentos

- Expressar-se a partir do eu e partilhar sobre os impactos de determinada situação em seu bem-estar, contando sobre seus sentimentos e necessidades.

- Verificar com o outro que necessidades estão presentes, antes de tomar ou propor alguma ação.
- Verificar com o outro como a resolução cuida dele e expressar o quanto ela cuida de si, antes de chegarem numa decisão final para minimamente cuidar de ambos.

Expressa pedidos

Pensamentos

- Ainda que seja desconfortável, estou disposto a escutar um “não”.
- Eu tenho minhas preferências, mas não quero impor sobre o outro.
- Esse “não” que escutei não é definitivo. É um “não, nessas condições”.

Comportamentos

- Expressar suas preferências sem impor, falando a partir da primeira pessoa.
- Verificar com o outro qual condição precisaria existir para aquele “não” se tornar um “sim”.
- Expressar abertamente que está em busca de um caminho do meio e algo que cuide satisfatoriamente de ambos.

Escuta e acolhe a dor

Pensamentos

- Gostaria que tudo fosse resolvido, mas não quero adiantar as coisas e correr o risco de invisibilizar o outro.
- Eu sei que minha experiência seria totalmente diferente, mas não é sobre mim, e sim sobre o outro.
- Eu me sinto triste com a situação e tenho medo, mas confio que o outro tem forças para escolher suas soluções.

Comportamentos

- Expressar que está ali presente e que gostaria de saber como (e se) poderia contribuir de alguma forma.
- Quando tem um impulso de ajudar, verificar se o outro gostaria da ajuda oferecida antes de fazê-lo.
- Buscar apoio em paralelo para lidar com os impactos da situação em seu próprio bem-estar, o que lhe permite estar mais inteiro para apoiar a outra pessoa.

Estabelece um diálogo empático

Pensamentos

- Tenho intenção em me conectar com o que é importante pro outro.
- Estou com dificuldade de lidar com isso, mas quero confiar que podemos dialogar.

- Quero estabelecer uma conexão para além de nossas verdades individuais.

Comportamentos

- Cultivar compreensão e escuta como caminho para se conectar com o outro.
- Fazer perguntas para verificar o que de fato está acontecendo, ao invés de ficar apenas na suposição.
- Escutar com atenção e interagir com o que escutou, construindo o diálogo em conjunto.

Veja que é tentador querer “ser Girafa” o tempo inteiro, e o risco de se recriminar por “ser Chacal” é imenso. Não queremos entrar nessa dicotomia e dizer que uma coisa é melhor que a outra. Aliás, um dos grandes riscos de vivenciar a empatia como caminho é esquecer que também somos violentos e, quando o somos, nos martirizarmos por isso (calma, isso não significa que é legal ser violento. Vamos chegar nessa conversa mais pra frente).

Entenda essas qualidades de empatia, expressas na figura da Girafa, como um caminho consciente que podemos, aos poucos e quando julgarmos necessário, integrar mais em nosso cotidiano.

Tanto no âmbito individual e interpessoal, como no trabalho com grupos.

O processo de comunicação

Já parou para pensar como nossa comunicação, nossa interação com outras pessoas, acontece no cotidiano?

Imagine que existam duas pessoas interagindo. Quando a pessoa A fala ou faz alguma coisa, chega para a pessoa B como um estímulo. Então, a pessoa B processa esse estímulo em seu “mundo interno” e então devolve uma reação para a pessoa A. Então, essa reação chega como um estímulo para a pessoa A, que o processa internamente e devolve uma nova reação para a pessoa B. Enquanto as pessoas se mantêm nessa interação, esse ciclo se repete de novo... e de novo... e de novo. Ficou confuso? Vamos a um desenho para te ajudar a enxergar isso acontecendo.



Na imagem, você pode observar dentro do mundo interno três palavras: interpretações, sentimentos e necessidades. Estas representam os aspectos centrais da Comunicação Não Violenta que seguiremos explorando no texto.

Porém, por hora, vamos nos ater ainda à primeira etapa, que é a compreensão de quando nos conectamos e nos afastamos do outro, ao receber um estímulo. Para isso, podemos pegar emprestadas duas palavras: simpatia e antipatia.

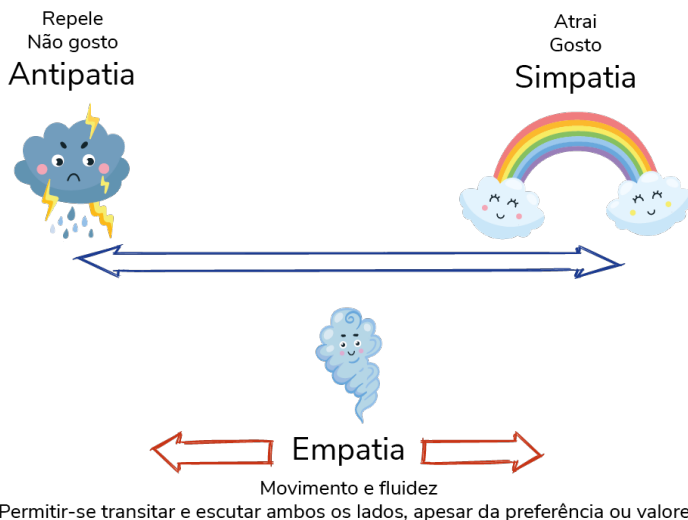
Quando alguém fala ou faz algo que não gostamos, pode ser que entremos, seguindo no piloto automático, num movimento de afastamento, repulsa. Chamemos esse movimento de antipatia. Quando alguém fala ou faz algo que gostamos, pode ser que automaticamente entremos num movimento de aproximação com o outro. Chamemos esse movimento de simpatia.

Isso é algo que acontece rotineiramente, se você parar e pensar. Olhe para suas relações e perceba os momentos em que você sentiu interesse em se conectar com o outro (ou seja, rolou certa simpatia) e aqueles onde não teve interesse em se conectar com o outro (ou seja, rolou certa antipatia). Perceba que tanto um movimento simpático ou antipático são juízos de valor, que levam a um movimento de gosto ou não gosto. Ou seja, podemos entender ambos os movimentos como nosso lado Chacal fazendo

seus juízos de valor e escolhendo o que merece ou não merece nossa atenção.

Porém, em alguns momentos a gente pode também acessar nosso lado Girafa e escolher um caminho que reconhece a existência desses juízos de valor, mas se permite ir além e ter uma intenção de conexão com o outro a partir do que é importante para ele. Um movimento de empatia. Daqui em diante, entendamos empatia não como o propagado conceito de “se colocar no lugar do outro”. Afinal, ninguém a não ser o outro mesmo pode saber como é estar em seus próprios sapatos, senão ele mesmo. Portanto, entendamos empatia como nossa capacidade de buscar conexão com o que é importante para o outro, independente de nossas antipatias e simpatias, com interesse genuíno para além dos rótulos de gosto ou não gosto. Não à toa, um dos outros nomes atribuídos à CNV é Comunicação Empática.

Que tal mais um desenho para materializar tudo isso?



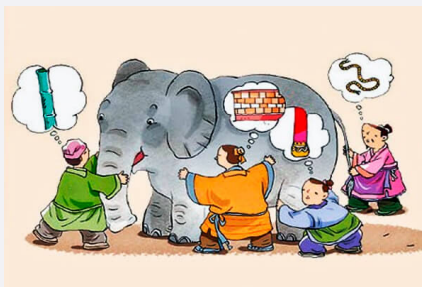
Quando conseguimos conscientemente acessar a intenção de nos conectarmos com nós mesmos e com o outro, estamos abrindo espaço interno para vivenciarmos a Comunicação Não Violenta, ao invés de sermos tomados pelos nossos impulsos e agirmos no piloto automático (que normalmente pende para a antipatia ou simpatia).

Todos esses esquemas visuais que já trouxemos, e porventura outros que estão por vir, são uma forma didática de nomearmos

e compreendermos as dinâmicas relacionais que acontecem o tempo todo. Porém, elas de longe dão conta de refletir a complexidade das relações. Portanto, leve-os como apoio para ter uma postura mais empática e consciente e evite pautar-se neles como verdades absolutas. No final, são apenas modelos.

O mundo e nossas lentes

Será que duas pessoas, diante de uma determinada situação, estão percebendo a mesma coisa? Suspeitamos que não. Então, se duas ou mais pessoas têm percepções distintas diante de uma mesma situação, como se constrói essa nossa percepção? Essa é a temática do primeiro elemento de nosso mundo interno: as interpretações e a compreensão dos fatos do qual elas derivam. Para isso, vamos a uma breve história.



Os seis cegos e o elefante

Certa vez, um príncipe reuniu alguns homens cegos que iam conhecer um elefante pela primeira vez. Ele perguntou o que lhes parecia ser.

O primeiro cego apalpou a barriga do animal e declarou: *“Trata-se de um ser gigantesco e muito forte! Posso tocar nos seus músculos e eles não se movem; parecem paredes...”*

“Forte sim, mas não como paredes.” respondeu o segundo cego que segurou na perna do elefante. *“Parece mais com um tronco de árvore.”*

“Que palermice!” disse o terceiro cego, tocando nas presas do elefante. *“Este animal é pontiagudo como uma lança, uma arma de guerra...”*

“Vocês se enganam.” retorquiu o quarto cego, que apertava a tromba do elefante. *“Este animal é idêntico a uma serpente! Mas não morde, porque não tem dentes na boca. É uma cobra mansa e macia...”*

“Vocês estão totalmente alucinados!” gritou o quinto cego, que mexia nas orelhas do elefante. *“Este animal não se parece com nenhum outro. Os seus movimentos são bamboleantes, como se o seu corpo fosse um grande leque aberto...”*

“Vejam só! Todos vocês, mas todos mesmo, estão completamente errados!” irritou-se o sexto cego, tocando a pequena cauda do elefante. ***“Este animal é como uma rocha com uma corda presa no corpo. Posso até pendurar-me nele.”***

Os cegos se envolveram numa discussão sem fim, cada um querendo convencer os outros que sua percepção era a correta e que os outros estavam errados.

Nenhum deles foi capaz de descrever ao príncipe a forma real do elefante.

E então, disse o príncipe:

Tudo isso que cada um de vocês percebeu é só uma parte do elefante. Não devem negar o que os outros perceberam. Deveriam juntar as experiências de todos e tentar imaginar como a parte que cada um apalpou se une com as outras para formar esse todo que é o elefante.”

O lugar a partir do qual vivemos

Já passou por situação semelhante, seja na vida pessoal ou profissional? Onde todos falavam sobre um mesmo assunto, mas cada um estava tão preocupado com a sua própria visão da

situação que eram incapazes de olhar para o que havia em comum para todos naquela situação? Onde os fatos se perdiam em meio às opiniões, julgamentos e pensamentos de cada pessoa? E quais foram os resultados dessas interações?

Acreditamos que é natural do ser humano fazer interpretações. As interpretações são as lentes pelas quais enxergamos o mundo, que tomam forma através de nossas histórias e experiência de vida, crenças e valores e estado emocional. Porém, por trás de todas as interpretações existem também fatos comuns a todos os envolvidos, que independem da interpretação de cada um.

Quando alguém fala ou faz algo, recebemos um estímulo composto por fatos observáveis. Nós processamos esses fatos por meio de nossos filtros de interpretação e essa se torna nossa versão sobre aquilo que de fato aconteceu. Veja alguns exemplos:

Interpretação: Ela nunca entrega o trabalho no prazo.

Observação: Eu acho que ela não conseguirá entregar o trabalho no prazo porque faltam apenas dois dias e ela ainda não começou a fazer, situação essa que já ocorreu outras duas vezes.

Interpretação: Fulana não cuida de seu espaço de trabalho.

Observação: Eu vejo folhas, envelopes e blocos sobre a mesa de trabalho e sob o telefone e o teclado.

Interpretação: Ele vem muito aqui.

Observação: Ele vem aqui pelo menos duas vezes por semana.

Interpretação: Ele sempre é gentil e atencioso comigo.

Observação: Nas vezes que pedi ajuda com um problema, ele me respondia dizendo que poderia me ajudar.



3 dicas para identificar observações e expressar opiniões

1. Se aquilo que eu vejo ou ouço pode ser gravado pela lente de uma câmera ou um gravador de voz, possivelmente sejam observações ou fatos observáveis.
2. Ao usar palavras como *muito, pouco, alto, sempre, nunca, maioria*, etc., pergunte-se se estão sendo usados como generalizações (simplificações da realidade) ou se representam fatos observáveis.
3. Ao expressar uma opinião, recomendamos usar frases que expressam sua opinião, tais como *“eu acho que”, “me parece”* ou *“penso que”*. Assim você deixa claro que esta é uma interpretação pessoal (a sua verdade) e não a expressa como uma verdade única absoluta.

Aquilo que nos move (necessidades)

Enquanto vivos, em cada momento do dia estamos fazendo algo. E muitas vezes fazemos o que fazemos por hábito ou por acharmos que é obrigação ou por não vermos alternativa. E se parássemos para pensar sobre por que fazemos o que fazemos? Quando paramos para olhar mais a fundo, vamos perceber que literalmente tudo o que fazemos, é para cuidar de necessidades. Cada ação, cada escolha, ainda que não tenhamos consciência. Vamos a um exemplo. *Imagine você sentado na cadeira (ou sofá) lendo este texto. Talvez, faz cerca de 30 minutos que está na mesma posição. De repente, você movimenta as pernas e os braços, dá uma bela espreguiçada e se ajeita. Possivelmente, você se mexeu porque naquele momento era importante MOVIMENTO, diante do tempo que estava sentado. Talvez, era importante também CONFORTO, já que sua bunda estava quase quadrada sem mudar a posição. Lendo esse texto, talvez esteja cuidando de sua APRENDIZAGEM e, quem sabe EFICIÊNCIA e CONEXÃO, já que imagina que esse conhecimento pode te apoiar nas relações profissionais e afetivas.* Agora, vamos explorar mais a fundo esse aspecto central da CNV, que são as necessidades?

Necessidades são aspectos de nosso bem-estar a nível fisiológico, mental, emocional e espiritual. P.ex.: alimento, descanso, segurança, amor, liberdade, diversão, pertencimento,

propósito, aprender, etc. Elas nos informam onde precisamos focar nossa atenção para manter a vida e cuidar do nosso bem-estar.

Carregamos a gama inteira de necessidades dentro de nós, mas nem sempre percebemos sua existência. Elas aparecem na medida que precisamos cuidar de um aspecto ou outro de nosso bem-estar. Portanto, necessidades não são apenas aquilo que falta; **são aquilo que não cessa** (do latim *necéssere*, a raiz da palavra necessidade). E, por esse motivo, **são consideradas dinâmicas**. O nível de satisfação de cada uma delas varia ao longo do tempo e conforme o contexto.

Por essa ótica, podemos compreender de outras formas aquilo que julgamos certo e errado. Quando outra pessoa faz algo que não gostamos, ela escolheu fazer aquilo para cuidar de alguma(s) necessidade(s) dela, ainda que não concordemos com a ação que ela escolheu ou não seja uma escolha que funcionaria para nós. O que nos lembra que **tudo que fazemos é para cuidar de uma necessidade**.

Inclusive, Marshall Rosenberg dizia: **“Todo ato de violência é uma expressão trágica de uma necessidade não atendida”**.

Essa frase nos convida a olhar para além do ato que rotulamos como violento e buscar entender qual necessidade não atendida está por trás. Isso *não* significa começar a relativizar as situações

e aceitar tudo porque “no final das contas, fulano estava tentando atender a uma necessidade dele”. A questão central é compreender a raiz (a necessidade), e não necessariamente concordar com o que foi feito (a ação).

Uma visão exclusivamente branco/preto seria: “O que fulano fez foi errado e eu estou certo sobre isso”.

Olhar com a consciência das necessidades cria a possibilidade de um olhar com cores mais nuançadas: “Imagino que fulano tentou cuidar de alguma necessidade dele com essa ação (talvez o único jeito de agir que ele conhece ou que ele conseguiu acessar naquela hora). Ao mesmo tempo reconheço o quanto esse ato descuidou seriamente de necessidades minhas e/ou de terceiros”.

Dessa maneira, abro espaço para ver o ser humano por trás do ato e, ao mesmo tempo, discordar profundamente da ação ou opinião manifestada por ele.

Todo mundo carrega as mesmas necessidades dentro de si, ainda que tenhamos prioridades, palavras para nomeá-las e formas de atendê-las que variam de uma pessoa para outra. Por isso, gostamos de pensar que **necessidades são humanas e universais**. Isso significa que qualquer pessoa no mundo pode

reconhecer estes conceitos, independente de diferenças culturais, geográficas, etc.

Sabendo que as necessidades são parte de cada ser humano, temos a possibilidade de nos conectarmos a partir delas. Por isso, acreditamos que as **necessidades são pontes para conexão**.

As ações específicas que cada um de nós escolhe para atender uma necessidade podem aparentar nos separar. Quando conseguimos ir além dessas diferenças aparentes e identificamos a necessidade que está sendo cuidada por uma ação específica, entramos em um campo onde podemos nos conectar.

No nível das necessidades não há conflitos, e por isso elas facilitam a comunicação e conexão com nós mesmos e outras pessoas. Veja alguns exemplos:

Eu gosto de cuidar de cachorro (atividade específica) porque me traz **tranquilidade** (necessidade).

Eu adoro estar com meu filho (atividade específica) porque eu **aprendo** muito com ele (necessidade).

Mensageiros de nosso bem-estar (sentimentos)

Vivemos em uma sociedade que nos educou, e ainda educa, a não expressar sentimentos. Não há espaço nas escolas, empresas, etc. para falar sobre eles “porque vai colapsar tudo”. Por isso, temos pouca consciência sobre o que está dentro de nós e nossas sensações corporais. Temos um repertório bem limitado e, ainda, existe uma classificação de sentimentos “bons” e “ruins”.

Na comunicação empática não enxergamos sentimentos como positivos ou negativos. **Todos os sentimentos são bem-vindos, não existe sentimento bom e ruim**, porque todos eles nos dizem se uma necessidade está sendo atendida (p.ex. animado, feliz, tranquilo) ou não (perdido, inseguro, incomodado, triste). Quando alguma das nossas necessidades não está bem cuidada, os sentimentos nos trazem a mensagem de que é importante agir. Enxergamos os **sentimentos como mensageiros que indicam o nível de satisfação de nossas necessidades**.

Portanto, ouvir e acolher todos nossos sentimentos é essencial para saber quais necessidades precisam de atendimento, para poder cuidar melhor de nosso bem-estar e, mais pela frente, poder oferecer empatia para outros também.

Também é importante ter em mente que as situações pelas quais passamos não são a *causa* de nossos sentimentos, e sim *estímulos* que interagem com nosso mundo interno. Um exemplo para ilustrar a diferença:

Causa: “fulano me deixa com raiva”; “ela me faz feliz” – responsabilizo o outro pelos meus sentimentos

Estímulo: “fico com raiva diante desta situação”; “me sinto feliz ao conviver com ela” – assumo a responsabilidade pelos meus sentimentos

Portanto, consideramos que os sentimentos vêm de dentro para fora. E, nesse sentido, precisamos diferenciar mais duas coisas:

Quase-sentimentos

Quase-sentimentos dizem mais sobre o que achamos que a outra pessoa fez com a gente do que expressar de fato aquilo que sentimos. Veja alguns exemplos:

“Em me sinto julgado (por você).” (Eu acho que você está me julgando, por conta do comentário que fez. – Me sinto com raiva por conta disso)

“Eu me sinto abandonado.” (Quando vejo você saindo sem mencionar o horário que volta, tenho a impressão de que me abandonou. – Me sinto triste e angustiado)

Eu sinto que

Nem sempre dizer ‘eu sinto’ expressa um sentimento. Vez ou outra expressamos ‘eu sinto que’ como um sinônimo para ‘eu acho que’. Veja alguns exemplos:

“Eu sinto que não vamos terminar o projeto no prazo.” (Eu me sinto frustrado com a possibilidade de não entregar o projeto no prazo)

“Eu sinto que você não está comprometido com o projeto.” (Ao não ver você na reunião ontem, fiquei com a impressão de que não está comprometido com o projeto e me senti desconectado de você)

Estratégias que cuidam de nós

Imagino que ao identificarmos uma ou mais necessidades que precisam de cuidado (ou seja, não estão atendidas), provavelmente buscaremos fazer algo para atendê-las. As ações que fazemos para cuidar de nossas necessidades chamamos na CNV de **estratégias** ou **soluções**. A partir da consciência da(s) necessidade(s) que buscamos atender, abre-se espaço para uma **abundância** de possibilidades que nos permitem:

- Escolher conscientemente as ações que realmente vão atender nossas necessidades
- Ampliar as possíveis estratégias, o que nos dá mais liberdade e a possibilidade de desapegar-se de uma única estratégia (hábito)

Criatividade e inclusão

Reconhecendo nossas necessidades e as do outro, podemos encontrar soluções criativas para cuidarmos do que é importante para ambos.

Conflitos são muito difíceis de resolver quando existe um forte apego a uma estratégia específica ou quando existe confusão entre estratégias e necessidades. Outras pessoas não necessariamente concordam com a estratégia proposta. E nem sempre concordamos com a estratégia preferida dos outros.

Porém, todas estas estratégias partem desta intenção de atender necessidades, o que abre espaço para acolhermos e respeitarmos as escolhas dos outros, por mais que não concordemos. Daí a importância de se conectar com nossos sentimentos e necessidades, e com os da outra pessoa, antes de ir para o plano das estratégias e tentar ‘resolver’ alguma coisa.

Quando identificamos as necessidades presentes e as usamos para criar pontes de conexão entre as pessoas, será mais provável encontrar estratégias que levam a resultados e relações satisfatórios para todos os envolvidos. Afinal, sabendo aquilo que é importante para nós e para o outro temos a possibilidade de mais assertividade nas escolhas que fizermos individual e/ou conjuntamente.

Para ilustrar, uma historinha pra chamar de nossa...

João certa vez estava feliz e alegre escutando sua música no fone de ouvido, sentado no confortável sofá que havia na sala, batucando com as palmas das mãos na perna, ao ritmo da música.

Felipe, seu irmão, estava também na sala, sentado à mesa de jantar que servia, em outros momentos, também como espaço de estudo. E, concentrado nos estudos, o sangue começava a ferver a cada novo batuque.

De repente, Felipe explode e diz para João:

– Você não tá vendo que estou estudando?! Fica fazendo esse barulho dos infernos como se não tivesse ninguém mais nessa casa!

Ao que João prontamente responde (sim, nem o fone de ouvido foi capaz de abafar o grito que ecoou segundos atrás):

– Você é muito reclamação. É só um batuque, nada demais. Se você não consegue se concentrar, o problema está com você e não comigo! Se vira!

E assim seguiu a briga...

O que não estava visível, e conto a vocês agora, é que, escutando o Felipe depois da acalorada discussão, ele me disse que nem se preocupava tanto com o irmão batucar. O que pegava é que naquele momento era importante pra ele tranquilidade (olha a necessidade aí) para estudar para uma prova da qual ele tinha dificuldade. E sentiu-se perturbado (olha o sentimento) diante do batuque que não parava.

Falei também com Felipe, que disse que na real nem se importa muito com escutar músicas em outros lugares. O problema foi a forma impositiva que seu irmão falou, e que se sentiu bravo pra caramba (olha o sentimento, com

intensidade hein) porque achava importante respeito e compreensão, que para ele não estava presente.

Claro que no calor do momento às vezes a gente sai do corpo e entra na briga. E aí que está o pulo do gato, a questão da prática. Quanto mais nos acostumamos a olhar para nossos sentimentos e necessidades, mais possibilidades temos de não nos rendermos ao jogo da culpa e da acusação, e estarmos dispostos a dar um passo em direção à escuta. Nesse caso, tanto João como Felipe.

Havendo escuta (do que é importante, da necessidade), a possibilidade de chegar a uma solução que funcione para ambos. Negociável.

Aliás, depois, nessa história, Felipe disse que sim poderia ter colocado um fone de ouvido pelos próximos 40 minutos de estudo, e até ajudaria a concentrar mais. Enquanto João falou que não se importaria em escutar música no jardim por aquele tempo.

Quem sabe da próxima vez eles conseguem engatar num diálogo, né? Aliás, o que será que esse desentendimento entre João e Felipe dizem sobre nossas discussões e brigas cotidianas, sobre os mais diversos temas?

Para finalizar, tenha em mente que a CNV visa estratégias que não são nem egoístas (só cuido de minhas próprias necessidades) nem altruístas (só penso em cuidar do outro em detrimento do meu próprio bem-estar), o que repete o pensamento de escassez e ganha/perde. No espírito da CNV buscamos inclusão e suficiência, ou seja, estratégias que fazem com que as necessidades de todos os envolvidos sejam atendidas satisfatoriamente.

E, para isso, é preciso estar aberto a conversar e, principalmente, escutar.

Pedindo aquilo que queremos

Quando temos clareza do que é importante para nós (necessidades) e temos uma ou mais estratégias que queremos comunicar para o outro que gostaríamos que ele fizesse em cuidado com nosso bem-estar, como fazer? Existe alguma dica!?

Siiim! Existe minha gente. Não é uma receita de bolo, mas pode ser um bom norte para trazer mais clareza para o outro sobre o que é importante para nós e o que queremos. Afinal, não podemos pressupor que a outra pessoa vai adivinhar o que funciona pra gente, né?

É mais provável que tenhamos nossas necessidades atendidas quando:

- 1) temos consciência de nossas necessidades e
- 2) formulamos explicitamente um pedido que poderia atendê-las.

E um pedido propõe uma solução concreta para atender a uma necessidade. Ele geralmente envolve uma pessoa específica, fazendo alguma coisa, num determinado momento.

Há mais probabilidade de nosso pedido seja acolhido, quando a pessoa:

- 1) de fato tem escolha livre sobre atendê-lo ou não;

2) tem clareza sobre o que especificamente gostaríamos que ela fizesse.

Formulando pedidos

Muito mais do que uma forma ou fórmula, o pedido é uma postura interna de “como irmos juntos?” Assim, um pedido procura cocriar soluções que se baseiam em duas perguntas:

- Qual pedido eu poderia fazer que contribuiria para ter essa necessidade atendida na minha vida? (peça aquilo que você precisa)
- O que você (a quem destino o pedido) precisa para vir junto?

A ideia de um pedido é propor uma solução tangível para atender necessidades **NAQUELE** momento. Ou seja, não é algo eterno e imutável. Algo que funciona hoje, pode não funcionar mais amanhã. E está tudo bem, ainda que às vezes não seja confortável a mudança e imprevisibilidade. No final das contas, estamos o tempo todo combinando e recombinao como continuamos construindo uma relação saudável para ambos.

A probabilidade de nosso pedido ser acolhido e realizado aumenta quando propomos uma ação clara, positiva, factível no agora e conectada com uma necessidade. Quando expressamos a necessidade que vemos ser atendida pela realização do pedido, pessoas são mais propensas a querer contribuir conosco por

entenderem de que forma estarão contribuindo com nosso bem-estar. Veja alguns exemplos:

Claro: “Que tal nos encontrarmos para um café às 15:30 amanhã no Fran’s Café?”

Vago: “Vamos conversar algum dia?”

Positivo: “Estaria disposto a explorar comigo aquilo que é importante para você do qual o ato de fumar cuida?”

Negativo: “Poderia parar de fumar?”

Factível: “Estaria disposto a me dizer o que você acabou de me ouvir dizer?”

Não factível: “Poderia me escutar?”

No agora: “Pode me dizer o que está vivo em você quando eu te peço para limpar seu quarto?”

Em tempo indeterminado/futuro: “Você poderia manter seu quarto limpo a partir de agora em diante?”

Expressando necessidade: “Isso é realmente importante para mim e eu quero ter certeza de que fui claro e estamos alinhados. Você poderia me dizer o que você me ouviu dizer?” – isso é propenso a criar uma experiência diferente, com mais conexão.

Não expressando necessidade: “Você poderia me dizer o que você me ouviu dizer agora?” – isso poderia ser facilmente entendido com um “teste”.

Por último, e não menos importante...

Ufa! Que jornada (ainda que breve) pelos elementos centrais da Comunicação Não Violenta, para uma inicial compreensão de como ela pode contribuir com nosso bem-estar e melhoria nas relações, hein?!

Talvez, você tenha chegado até esse texto buscando respostas prontas. Quem sabe, está saindo com mais inquietações e novas perguntas e, não necessariamente, com uma solução do melhor jeito de se comunicar para se fazer entender pelo outro, ou para convencer o outro de algo que você deseja.

Se esse for o caso, saiba que não acreditamos nessas respostas prontas e, para nós, viver a Comunicação Não Violenta significa exercitar nossa capacidade de estar presente nas situações a partir desse olhar que mencionamos aqui e, conhecedores com mais profundidade da complexidade das relações, fazermos escolhas conscientes de como engajarmos numa conversa com empatia e intenção de conexão.

Gostamos de dizer que empatia é como um músculo. Assim como uma pessoa não vai para a academia e já começa a levantar 100kg nos aparelhos, acreditamos que com a empatia é a mesma coisa. Para aguentarmos mais “peso e volume” de desafios

cotidianos, precisamos ter nossos “músculos empáticos” em forma e exercitados. E, já dizia uma escritora holandesa:

A prática é a parte mais difícil do aprendizado, e treinar é a essência da transformação.

Ann Voskamp

Como seguir a partir daqui?

Se você gostou da leitura, e ela enriqueceu sua vida de alguma maneira, temos 3 convites:

1. Inscreva-se em nosso curso online de Introdução à CNV, com foco no trabalho

Criamos um curso online com total de 2h30 de conteúdo em vídeo, mais exercícios práticos ao longo do material e 6 encontros de supervisão em grupo com duração de 2h30 cada, que explora todos estes conteúdos que aqui trouxemos, com mais profundidade. Além do que as supervisões em grupo são ótimos espaços para você praticar e tirar as dúvidas que surgem ao longo do caminho.

<https://clbr.cc/introcnv>

2. Considere pagar por este e-book

Pode ser que você teve acesso gratuito a este material, e imaginamos que, de alguma maneira, ele trouxe algo de novo para você. Seja aprendizados, seja reflexões.

Apesar de acessá-lo gratuitamente, certamente este e-book tem um valor. Fizemos uma síntese de muito do que estudamos ao longo dos anos, tomamos tempo para escrever e organizar as informações e exemplos para te trazer uma experiência rica e fluida de leitura.

O valor de contribuição sugerido é de R\$35 no Brasil e de €10 em Portugal e resto do mundo. Porém, é possível você pagar um valor maior ou menor também. Pondere o quanto o e-book somou em sua vida, acesse o link abaixo e contribua.

Ah, e você terá acesso a futuras atualizações deste e-book, sempre que adicionarmos algum conteúdo novo ou fizermos reedições.

Pagamentos do Brasil:

Chave PIX (em nome de Sérgio Luciano):

ddd4a76b-4e93-4e4f-ae09-d2293051ba35

3. Visite nossa loja e conheça nossos produtos

Temos uma loja virtual com uma seleção pequena de livros e jogos que escolhemos a dedo e editamos que, com certeza, apoiarão no desenvolvimento de suas habilidades relacionais e comunicacionais.

Queremos um cantinho especial em sua estante e cabeceira da cama.

<https://clbr.cc/loja>

Referências

<https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/nonviolent-communication-vision-humanity>

<https://www.nycnvc.org/what-is-nonviolent-communication>

<https://www.cnvc.org/about/marshall>

https://en.wikipedia.org/wiki/Marshall_Rosenberg

https://en.wikipedia.org/wiki/Nonviolent_Communication

<https://www.cnvc.org/online-learning/nvc-instruction-guide/nvc-instruction-guide>

Livro NonViolent Communication: A language of life