

Pedidos

BASE PARA CONVERSAS QUE CONECTAM



na base
da conversa

Chegamos ao quarto e último, porém, não menos importante, componente da CNV formal. Como é para você fazer ou receber pedidos?

Há algumas crenças muito comuns em nossa cultura sobre **fazer** pedidos:

- 1) que pedir não é bom;
- 2) que pedir é demonstração de fraqueza, carência ou escassez;
- 3) que pedir é desnecessário, pois é “óbvio” que as pessoas ao nosso redor sabem (ou deveriam saber) o que precisamos.

Há, também, outras crenças relativas a **receber** pedidos e como agir nesses casos:

- 1) se eu negar um pedido recebido, a pessoa se sentirá rejeitada;
- 2) caso eu negue, a pessoa me julgará egoísta e deixará de me amar;
- 3) não posso deixar de fazer, pois essa pessoa precisa de mim.

Por seguirmos essas crenças, deixamos de nos conectar com a nossa própria honestidade e escondemos nossa verdade por medo, culpa ou vergonha. Resgatando o que vimos sobre paradigmas, agir nessas condições não serve à vida e não colabora com a vontade genuína de contribuir para a vida uns dos outros.

No entanto, os pedidos são fundamentais para trazer ao mundo externo a possibilidade de atendermos nossas necessidades ou, pelo menos, tê-las reconhecidas pelo outro. A partir daí, podemos abrir conversas que aumentem a probabilidade de satisfazê-las. É através dos pedidos que podemos gerar novas realidades.

O pedido é a expressão de como gostaríamos de atender nossas necessidades. É a partir do ato de pedir que damos ao outro a oportunidade de colaborar com nossas necessidades.

Para que os outros compreendam o que verdadeiramente nos importa e saibam como contribuir para a nossa vida, é preciso expressar, com transparência, aquilo que gostaríamos que acontecesse, dando ao outro a oportunidade de nos dizer "sim" ou "não".

Imagine, então, quantos conflitos não seriam evitados se fizéssemos bons pedidos?!

Mas o que são bons pedidos, afinal?
A CNV propõe 3 tipos de pedidos:

Pedido de ação

Pedido de checagem

Pedido de conexão



Pedidos de ação

São pedidos que esperam, como resposta, uma ação (estratégia) que faça nossa vida mais maravilhosa.

O que, exatamente, você gostaria que o outro fizesse ou dissesse?

Para que pedidos de ação tenham maior probabilidade de serem atendidos, é importante que sejam:

Específicos

Ao invés de: *Você pode ser mais participativo nas reuniões?*

Use: *Na próxima reunião, você pode trazer 3 ideias sobre esse assunto?*

Em linguagem positiva:

Ao invés de: *Querido, você pode trabalhar menos?*

Use: *Querido, podemos sair para jantar nesta quinta-feira?*

Limitados no tempo

Ao invés de: *Você poderia fazer esse relatório?*

Use: *Você poderia fazer esse relatório até quinta-feira, 12h?*

Relevantes para atender aquela necessidade

Ao invés de: *Você poderia vir para casa mais cedo hoje à noite? (Quando eu gostaria de atender necessidade de apoio)*

Use: *Você poderia ir comigo ao mercado hoje à noite e me ajudar a trazer as sacolas com as compras?*

Pedidos de conexão

São pedidos que têm como intenção checar a compreensão do outro sobre o que você acabou de dizer e de criar uma realidade compartilhada entre vocês.

Uma forma de conectar primeiro para solucionar depois.

Como te chega o que eu disse?

Como você está com isso?

Adoraria saber a sua perspectiva sobre esse assunto.

Me conta o que te vem quando eu falo isso?

Pedidos de checagem

São pedidos que esperam como resposta o entendimento da situação.

Os pedidos de checagem nos ajudam a checar nosso entendimento ou o da outra pessoa sobre o assunto ou, ainda, ter mais conteúdo para seguir naquela conversa.

Você poderia me dar um exemplo?

Você poderia me contar uma situação na qual isso aconteceu para me ajudar a entender?

Falei bastante e quero ter certeza de que estamos na mesma página, poderia me contar o que você entendeu do que eu falei até aqui?

Para quem posso direcionar meus pedidos?

Pedido para si

Não raro, após trilhar o caminho de observações, sentimentos e necessidades, deparamo-nos com uma situação em que os pedidos somente podem ser feitos para nós mesmos, seja porque esta situação envolve um conflito intrapessoal, que não quer ser compartilhado com outras pessoas, seja porque ainda não há espaço para fazer esse pedido para outros. Neste caso, é possível que o pedido seja feito para si.

Por exemplo:

Amanhã, é possível tomar uma hora do meu dia para planejar a minha próxima semana e criar condições que me apoiem a estar mais com mais tranquilidade com as demandas?

É possível, para mim, dar um pausa agora e retomar esta ação mais tarde, após às 20h, quando já estiver em casa?

Pedido para a outra pessoa

É possível que, após focar na observação do que de fato aconteceu e ter identificado seus sentimentos e suas necessidades, você escolha conversar com a pessoa que está envolvida na situação. Neste caso, é possível que o pedido seja feito para essa pessoa.

Por exemplo:

Desde que conversamos, no sábado à tarde, fiquei confusa e seria muito importante, para mim, entender melhor o que você espera que eu faça para lhe apoiar. Você poderia me dar um exemplo de como eu poderia lhe dar esse apoio?

Quando você me pediu para largar o celular hoje no café da manhã, fiquei irritada... Valorizo muito sua companhia e, ao mesmo tempo, tenho muitas coisas para resolver no trabalho que são mais rápidas pelo celular. Neste momento, seria muito importante ter compreensão. Você pode me dizer como te chega isso que estou lhe contando?

Pedido para uma terceira pessoa

Há casos em que, após ter mais discernimento do que está se passando com você, ainda não há confiança de que uma conversa com a pessoa em conflito contribuirá para a sua vida. Há também situações em que ainda não há abertura para o diálogo com aquela pessoa. Nessas situações, é possível que o pedido seja feito para uma terceira pessoa,

Esta pessoa pode desempenhar um papel de amizade capaz de lhe escutar com empatia, pode estar em posição de terapeuta ou qualquer outro profissional de apoio.

Por exemplo:

Fulano, estou triste por tudo que tem acontecido no meu trabalho e adoraria compartilhar isso com alguém da minha confiança. Você teria 30 minutos para me escutar hoje e me ajudar a entender o que está se passando comigo diante dessa situação?

Sicrano, estou muito confusa e preciso de apoio. Você teria algum horário de atendimento disponível hoje?

“PARTE DO PROCESSO É DIZER COM TRANSPARÊNCIA O QUE ESTÁ VIVO EM NÓS — SEM ANÁLISE OU CRÍTICA E SEM COLOCAR A CULPA NO OUTRO.

OUTRA PARTE É DIZER COM TRANSPARÊNCIA O QUE TORNARIA A VIDA MELHOR PARA NÓS, APRESENTANDO ESSA INFORMAÇÃO AOS OUTROS COMO UM PEDIDO, NÃO COMO UMA EXIGÊNCIA.”

MARSHALL ROSENBERG

É importante destacar que pedidos não são exigências.

Estar aberto ao NÃO da outra pessoa é fundamental para seguirmos na investigação do que é tão importante para ela, que a faz dizer não. E, quem sabe, criativamente, encontramos uma opção diferente que contemple ambas as nossas necessidades.

Para que os pedidos venham alinhados com a consciência da Comunicação Não-Violenta, é importante ter em mente estas duas perguntas:

O que quero que a pessoa faça?

Quais eu quero que sejam as suas razões para fazer aquilo que eu gostaria que ela fizesse?

Por fim, é válido dizer que não esperamos que a outra pessoa faça exatamente aquilo que queremos em detrimento das suas necessidades. Para nós, a necessidade de todos os envolvidos importa. Somente conseguiremos transformar um conflito quando estivermos atentos a isso, buscando condições que reconheçam e considerem a necessidade de todas as pessoas.

“Para colocar esse processo de resolução de conflitos em prática, temos que abandonar totalmente a meta de levar os outros a fazerem o que queremos. Em vez disso, concentramo-nos em criar condições para que a necessidade de todos seja atendida.” Marshall Rosenberg

Exercício

A partir de uma situação que não te deixou satisfeito, qual pedido você pode fazer para aumentar as chances de satisfazer as suas necessidades?

Esse pedido é de ação, checagem ou co ou co

E seria para si, para o outro ou para um terceiro?

Siga, então, completando:

- Quando... (observação) aconteceu,
- senti-me... (sentimentos)
- porque... (necessidade) é muito importante para mim.
- Você poderia...

Lembre-se de utilizar a lista de sentimentos e necessidades para aumentar seu vocabulário.

