

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTE:

Consciência para agir

Instrutora: Priscila Stuani



Sumário

Aula 1: O Cerne da comunicação não violenta

• Apresentação	3
• Concentre sua atenção	9
• O processo da CNV	30

Aula 2: Aplicação da CNV

• CNV nas interações	45
• Comunicação e compaixão	66

Aula 3: Julgamentos

• Fazendo comparações	81
• Observar sem avaliar	99

Aula 4: Identifique e expresse sentimentos

• Sentimentos não expressos	116
• Vocabulário das emoções	134

Aula 5: Nossas responsabilidades

• Consciência	149
• Conclusão	157

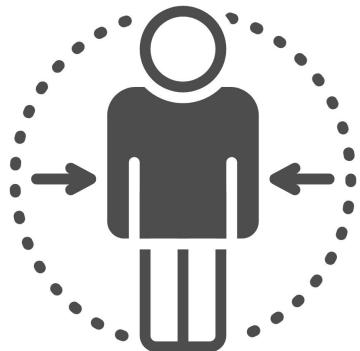
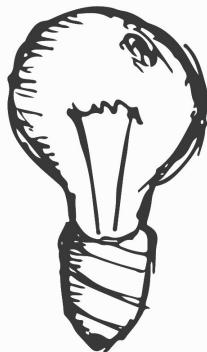
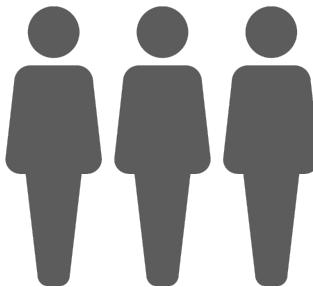
AULA 1 - O Cerne da comunicação não violenta

Apresentação

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



Para quem é este curso?



O que é CNV

A CNV é uma abordagem que **busca a resolução de conflitos** por meio de diversas práticas que estimulam a **compaixão e a empatia**.

O que você vai aprender

Como funciona o processo da CNV;

Observar sem avaliar;

Como criar um vocabulário para suas emoções;

Os 4 componentes da CNV;

Como melhorar sua assertividade na comunicação.

Lembre-se:

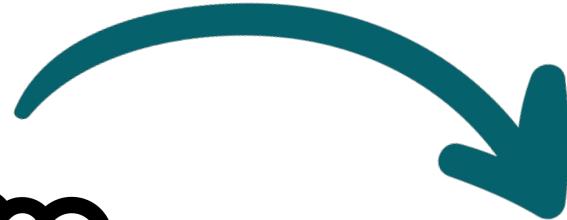
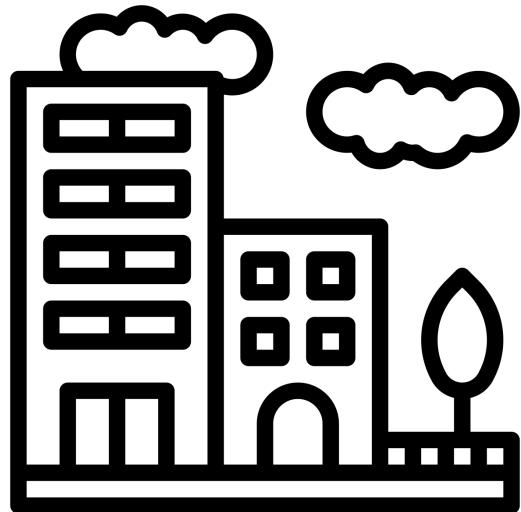


AULA 1 - O Cerne da comunicação não violenta

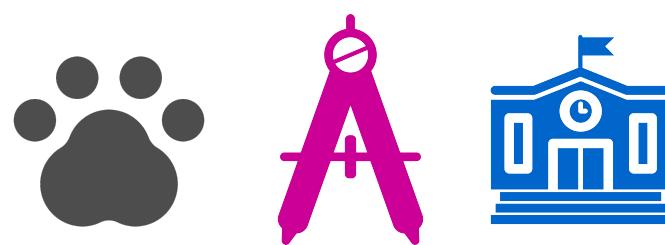
Concentre sua atenção

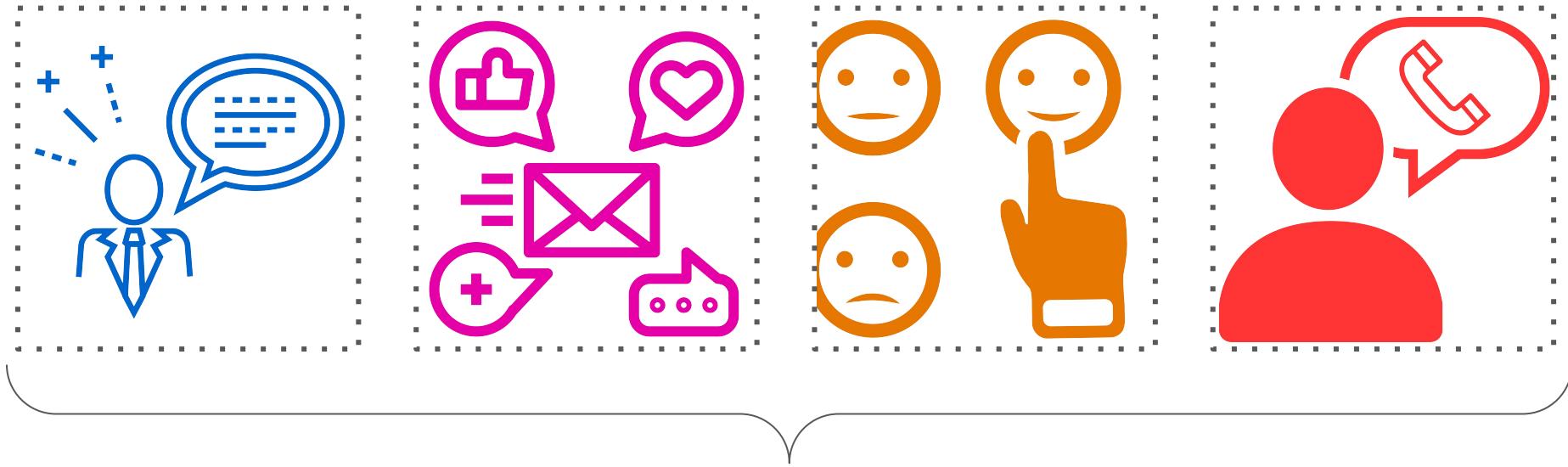


Como é o dia a dia
na Duplo A?

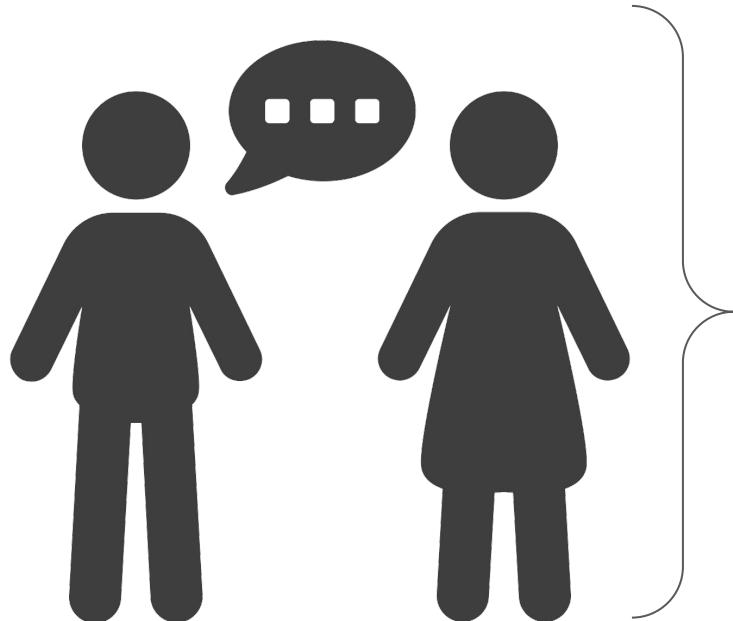


Agência Duplo A





Setor de atendimento



Ter boa comunicação é fundamental nesse processo



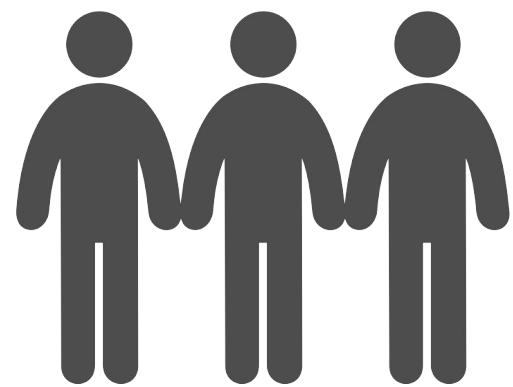
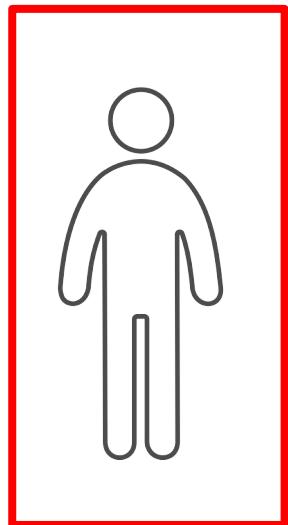


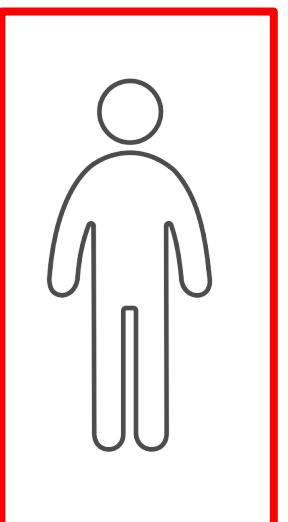
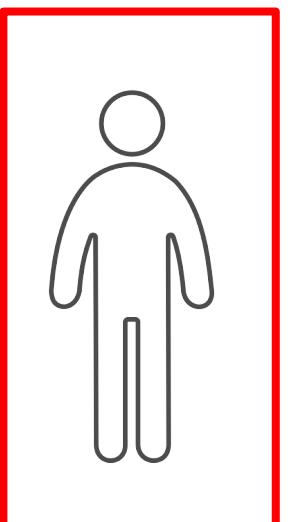
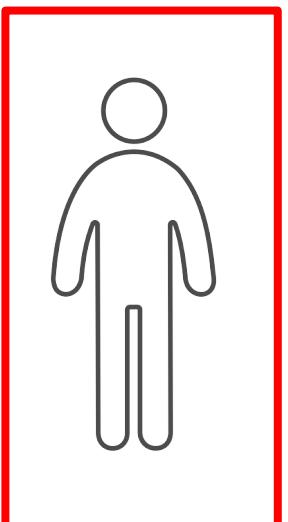
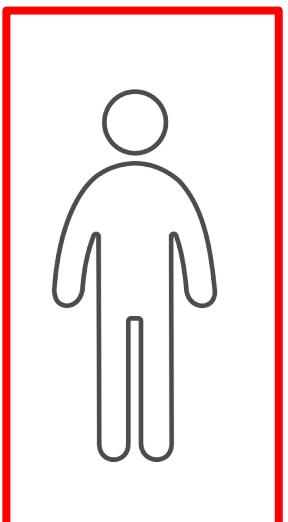
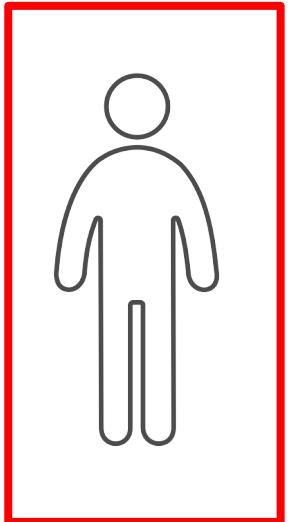
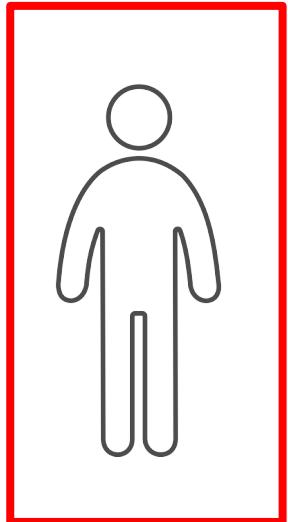
“Eu já te expliquei várias vezes o que você pode fazer nesse caso!”

“Preste mais atenção para que a gente não perca tempo com isso de novo”.



Eu só queria tirar
uma dúvida...







- Como vão as pessoas do seu time? A performance diminuiu muito do começo do ano até agora.
- A rotina está bem estressante.
- Será que existe algo que podemos fazer para melhorar isso?
- Contratar mais pessoas?

Quantas vezes Milena,
costuma ser mais dura
com suas palavras?

Sem julgamento

Comunicação Compassiva

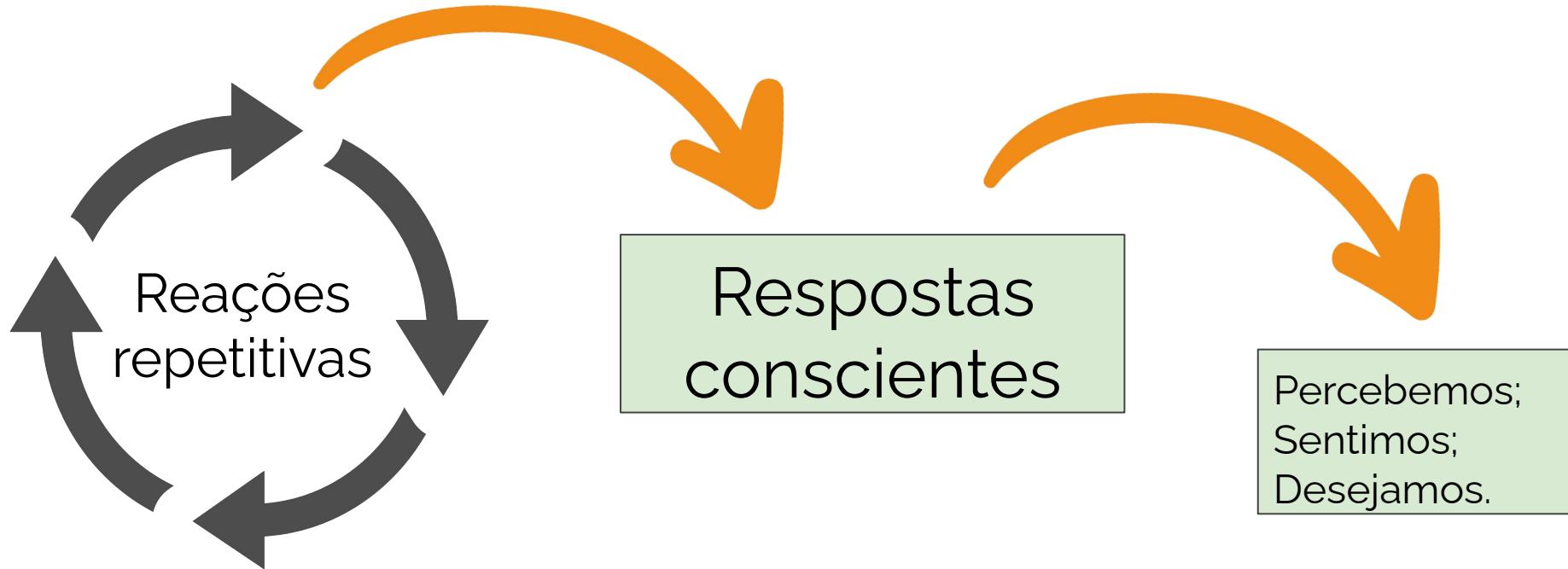


Comunicação Não Violenta

Como a CNV pode ajudar a Milena?

A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas.

Reformula a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos as pessoas.



“Por que eu reagi assim?”



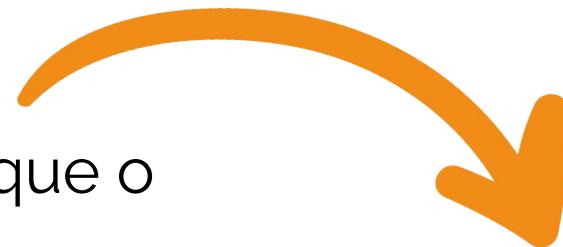
Auto-observação



Substituir velhos padrões

**Minimizar
posturas
defensivas**

Quanto mais claro fica o que o outro está sentindo em vez de ser julgado...



Milena vai descobrir a profundidade da sua própria
compaixão.

A CNV promove:

- O respeito
- A atenção
- A empatia



Entregamos de coração o que precisamos fazer

O que é entregar de coração, segundo a CNV?

Nossos atos brotam da alegria que surge e resplandece sempre que enriquecemos de boa vontade a vida da outra pessoa.

Isso beneficia tanto quem dá quanto quem recebe.

AULA 1 - O Cerne da comunicação não violenta

O processo da CNV



A CNV não é uma técnica pré-estabelecida.

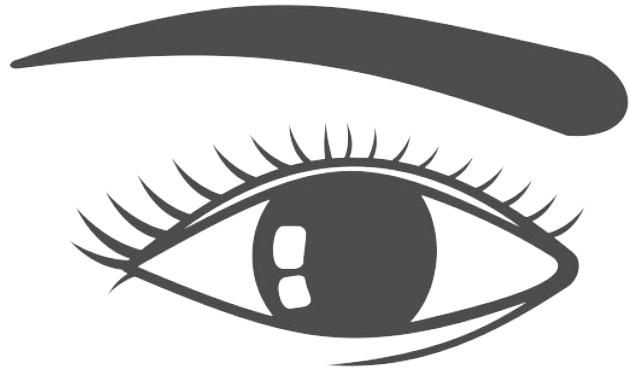


A CNV cria um estado de consciência que ajuda a desenvolver a compaixão.

“Se eu fiz você também consegue.”



“Sei que está difícil, mas eu acredito no seu potencial de fazer”.

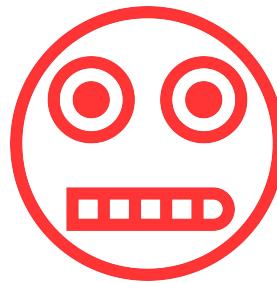




Observar sem julgar

O que nos agrada ou não e
quando alguém age

“Como eu me sinto? “



Reconheça o que te
causou essa sensação

“Edgar, quando eu vejo duas bolas de meias sujas debaixo da mesinha e mais três perto da TV, fico irritada porque preciso de mais ordem no espaço que usamos em comum”.

“Você poderia colocar suas meias no seu quarto ou na lavadora?”

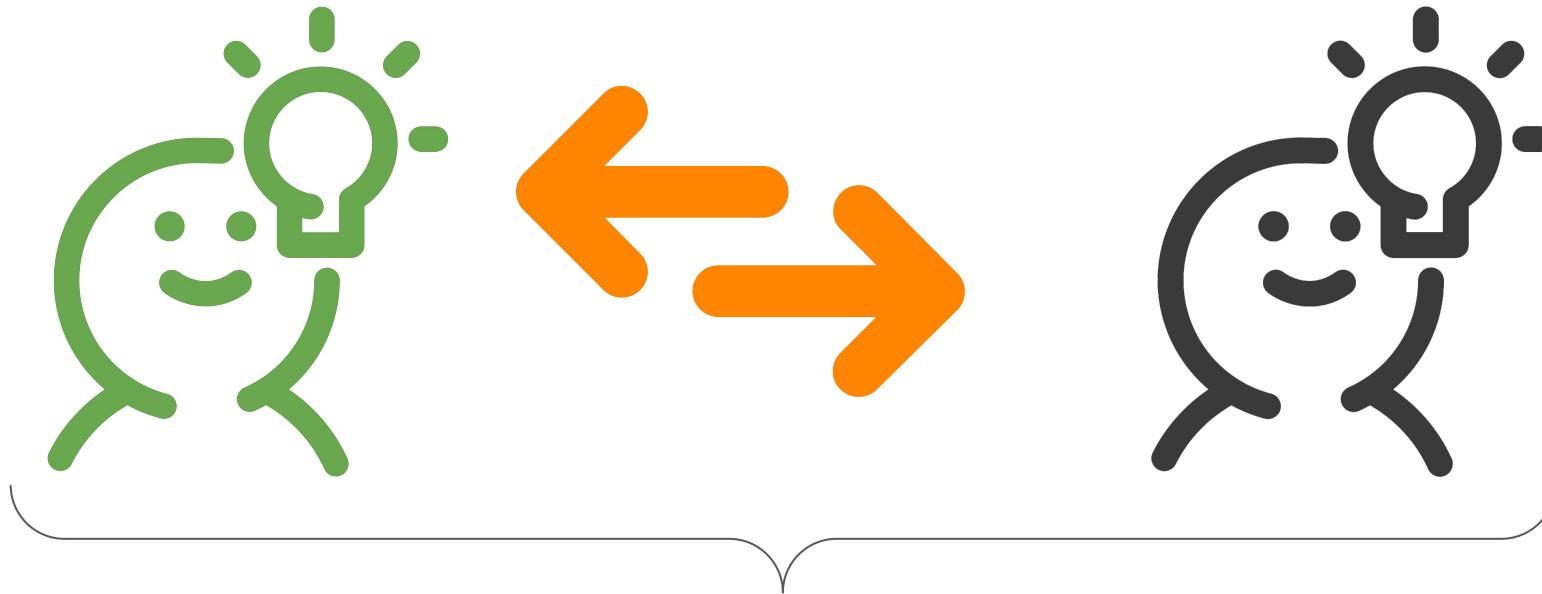


Pedido específico

Indica o que queremos da outra
pessoa para tornar nossa vida
melhor

A CNV é baseada em quatro componentes:

- Observação;
- Sentimento;
- Necessidades;
- Pedido.

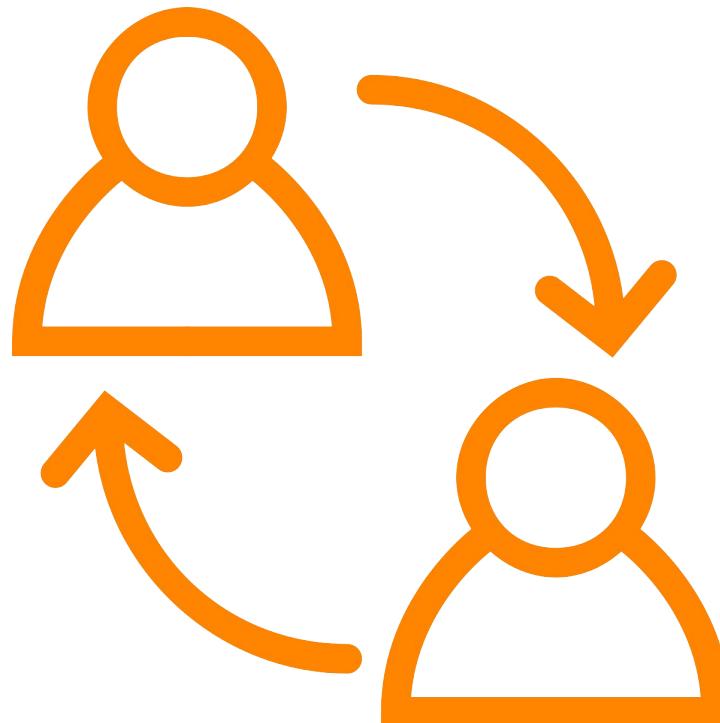


O que observamos?

O que sentimos?

O que precisamos?

O que pode enriquecer nossa vida?



Fluxo de comunicação

Ações concretas que observamos e que afetam nosso bem-estar;

Como nos sentimos em relação ao que observamos;

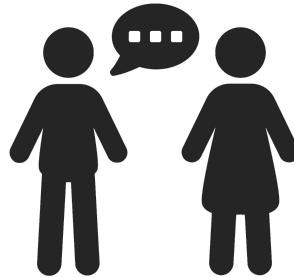
As necessidades, valores, desejos que geram nossos sentimentos;

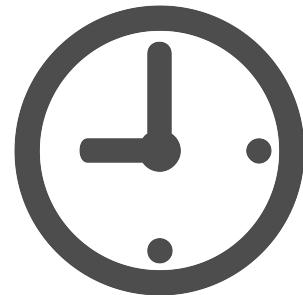
As ações concretas que pedimos para enriquecer nossa vida.

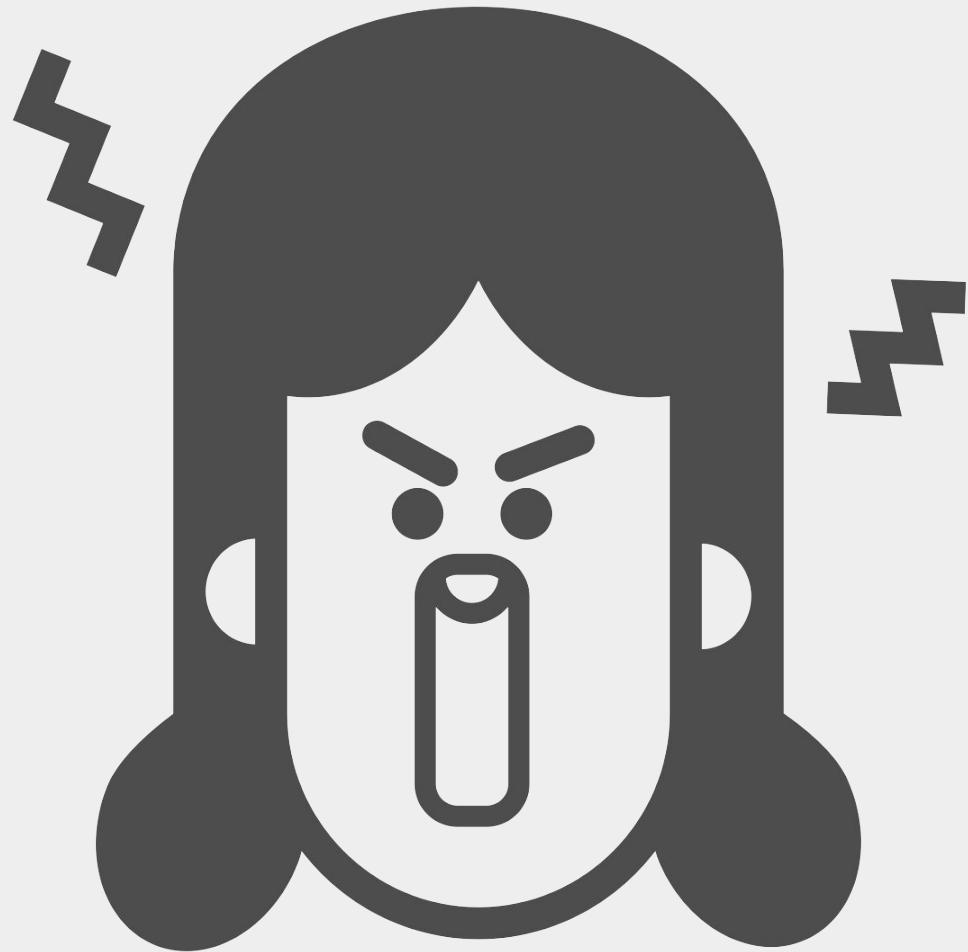
Empatia

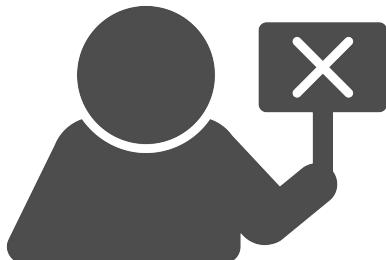
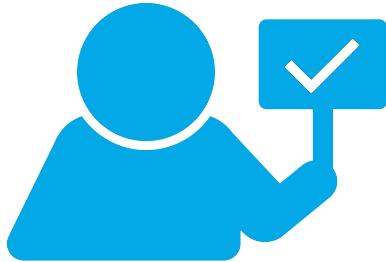
AULA 2 - Aplicação da CNV

CNV nas interações



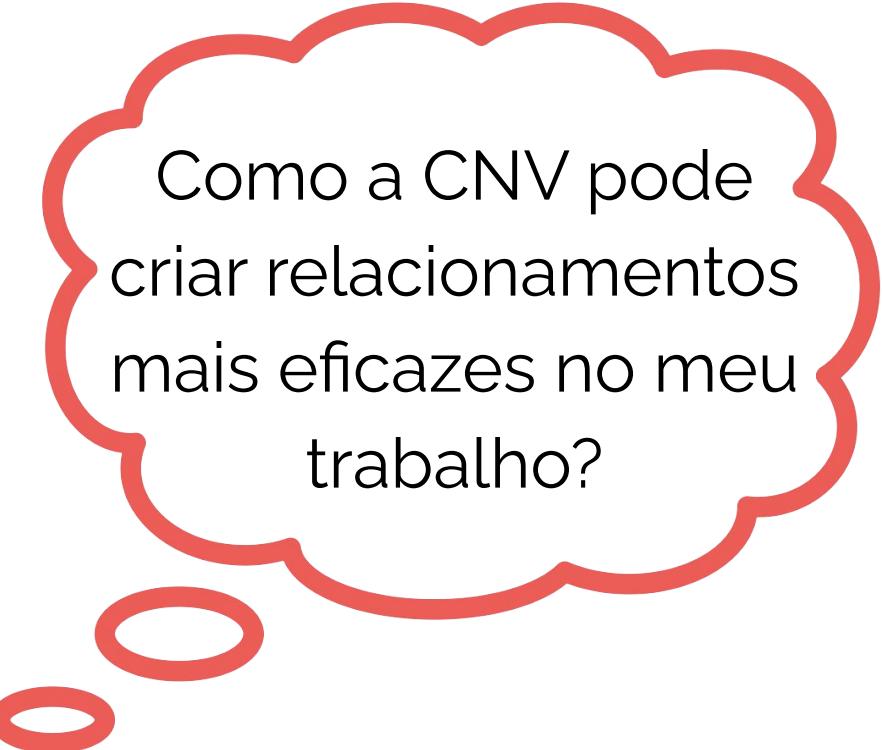




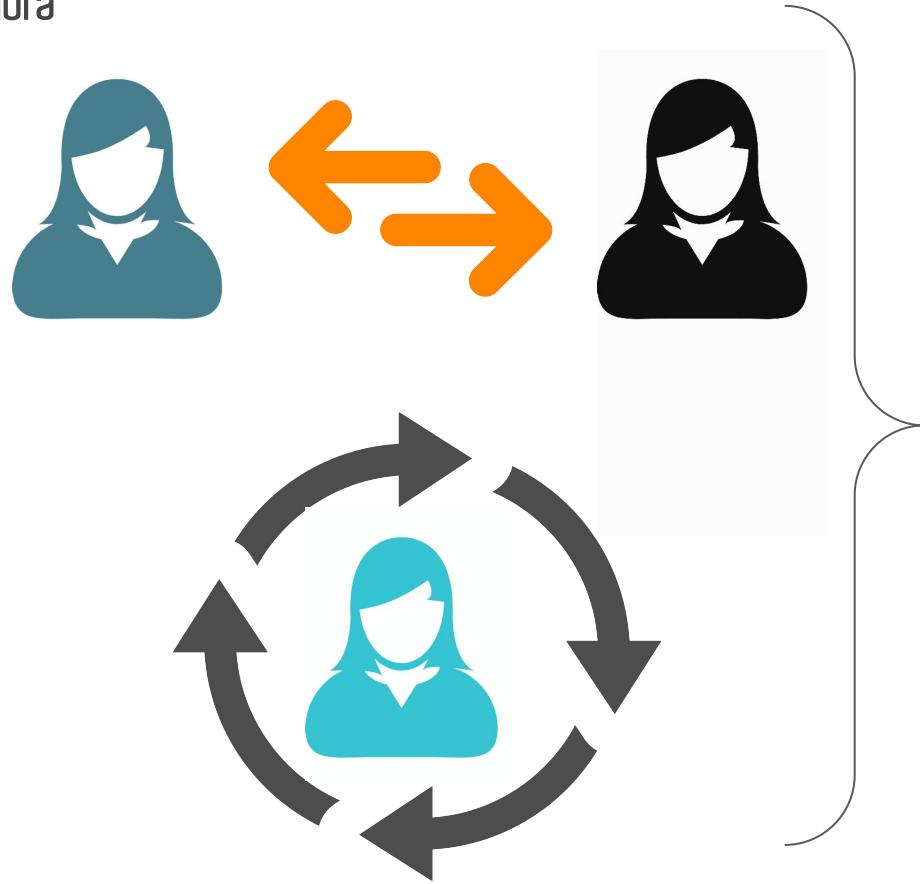


Como as pessoas se sentem?

Como a Milena se sente?



Como a CNV pode
criar relacionamentos
mais eficazes no meu
trabalho?



A CNV estimula nossa compaixão natural

A CNV promove maior profundidade no **escutar**, fomenta o **respeito** e a **empatia**.

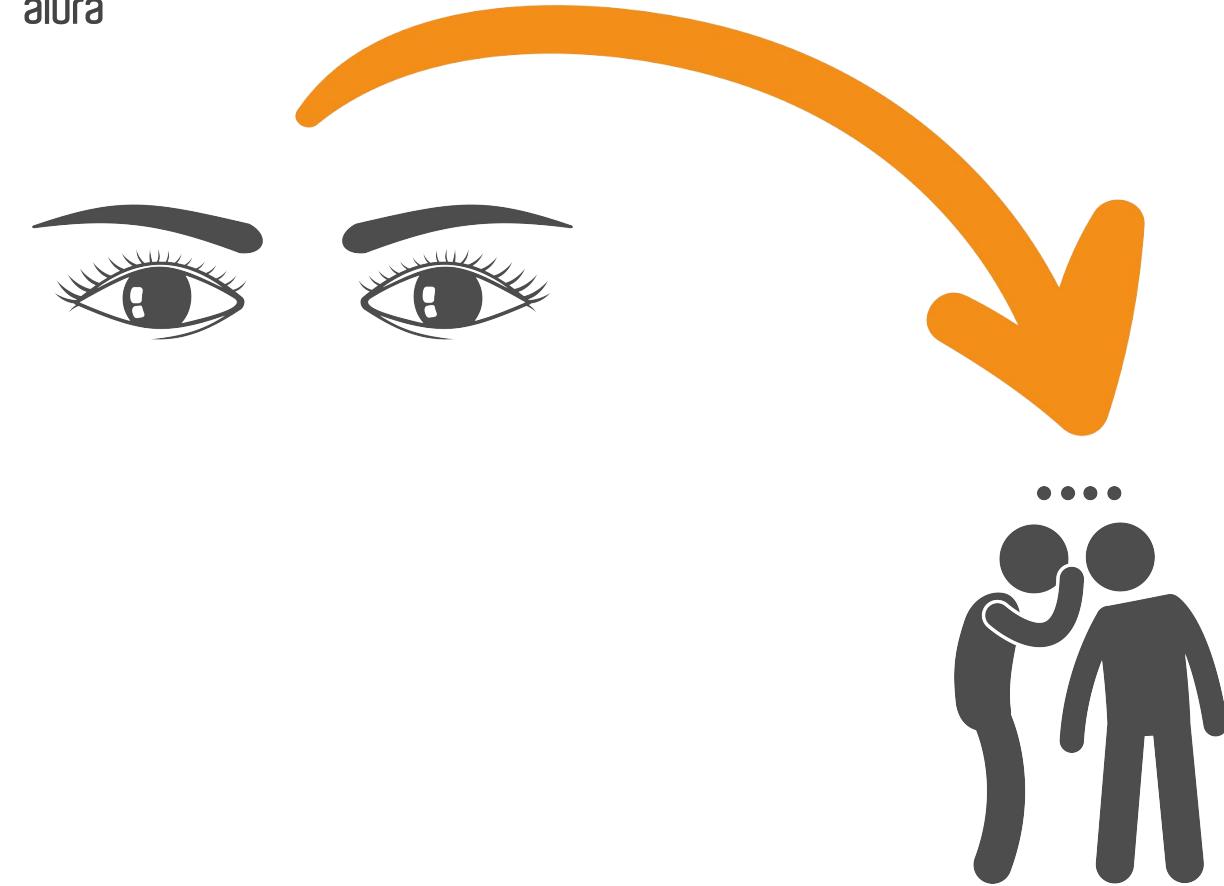
CNV em ação



Minha equipe não vai para frente!

Todo dia preciso explicar a mesma coisa!

Estou cansada!



Você está com raiva porque você
gostaria que seu time fosse mais
efetivo nas tarefas?



Hipótese

Foco no esforço sincero de me sintonizar com os sentimentos e as necessidades da Milena.



Não concorde,
nem discorde,
apenas ouça.

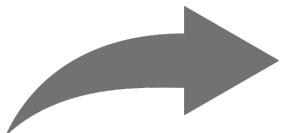


Ouça sem
criticar

**A CNV é uma prática de reflexão sobre
nossas necessidades e as dos outros**

**A CNV está relacionada tanto à quem emite
a mensagem quanto a quem a recebe**

Escuta
ativa



Escuta
empática

Sem julgamento de valores

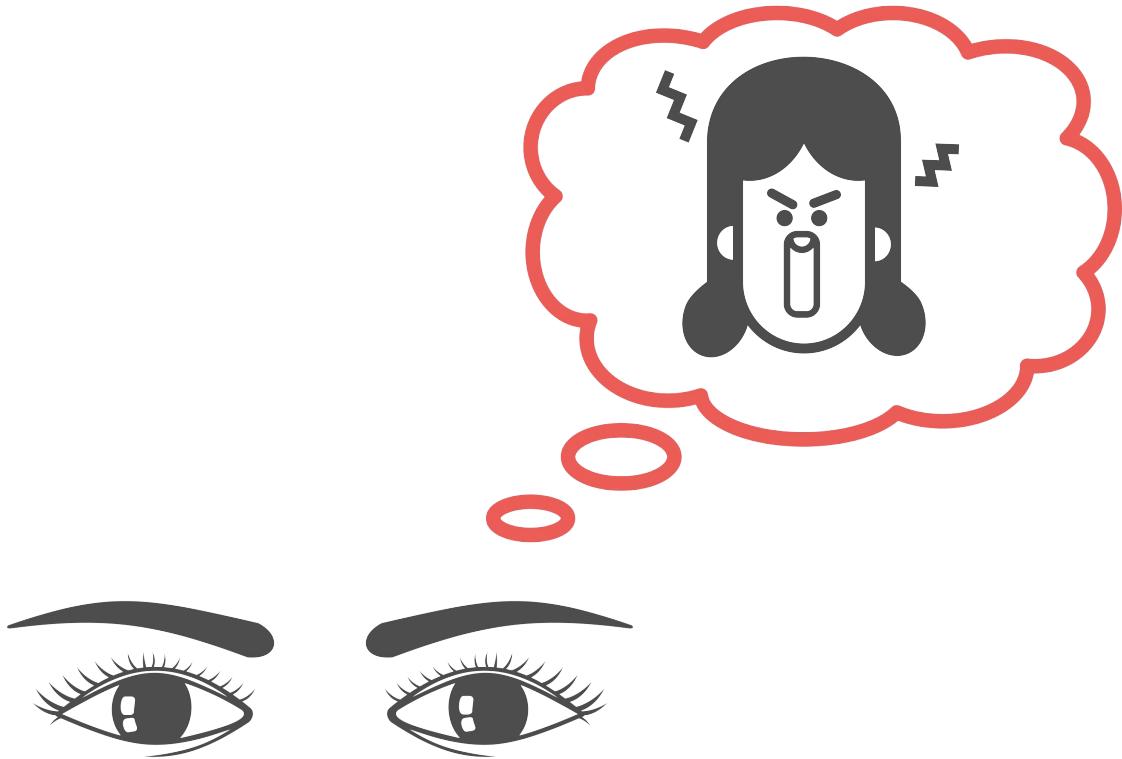
Treine a escuta

Grau de disponibilidade;

Preste atenção na fala do outro com curiosidade e atenção.

AULA 2 - Aplicação da CNV

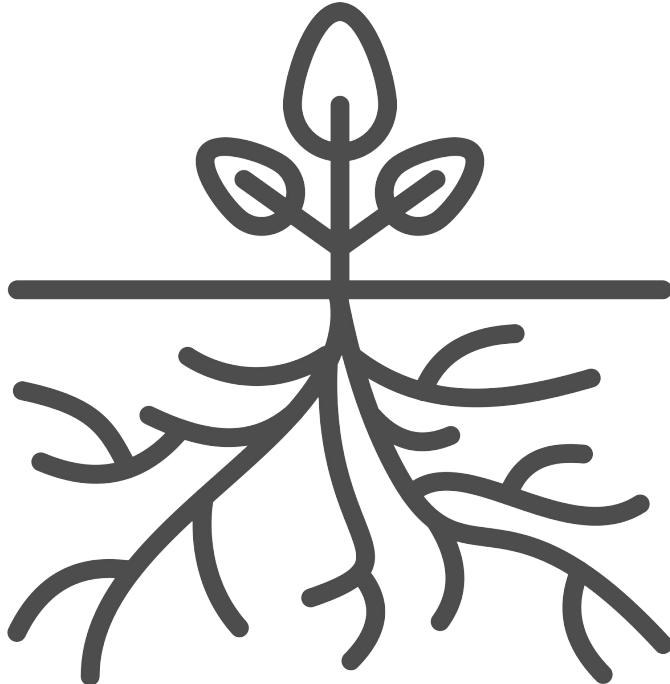
Comunicação e compaixão



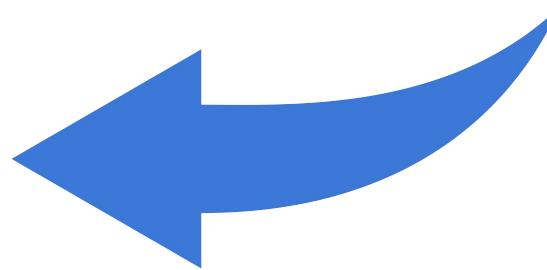
Comportamento
ríspido

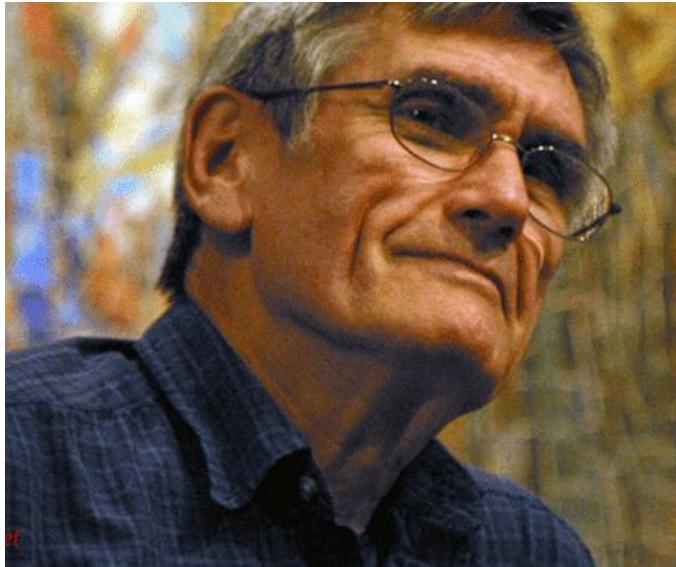


Afasta as
pessoas



Qual a raiz desse tipo de comportamento agressivo?





**“Comunicação
alienante da
vida”.**

Comunicação alienante da vida:

Julgamentos moralizadores (diferentes dos nossos valores)

“O teu problema é ser egoísta demais”;

“Ela é preguiçosa”;

“Eles são preconceituosos”;

“Isso é impróprio”.

Formas de julgamento:

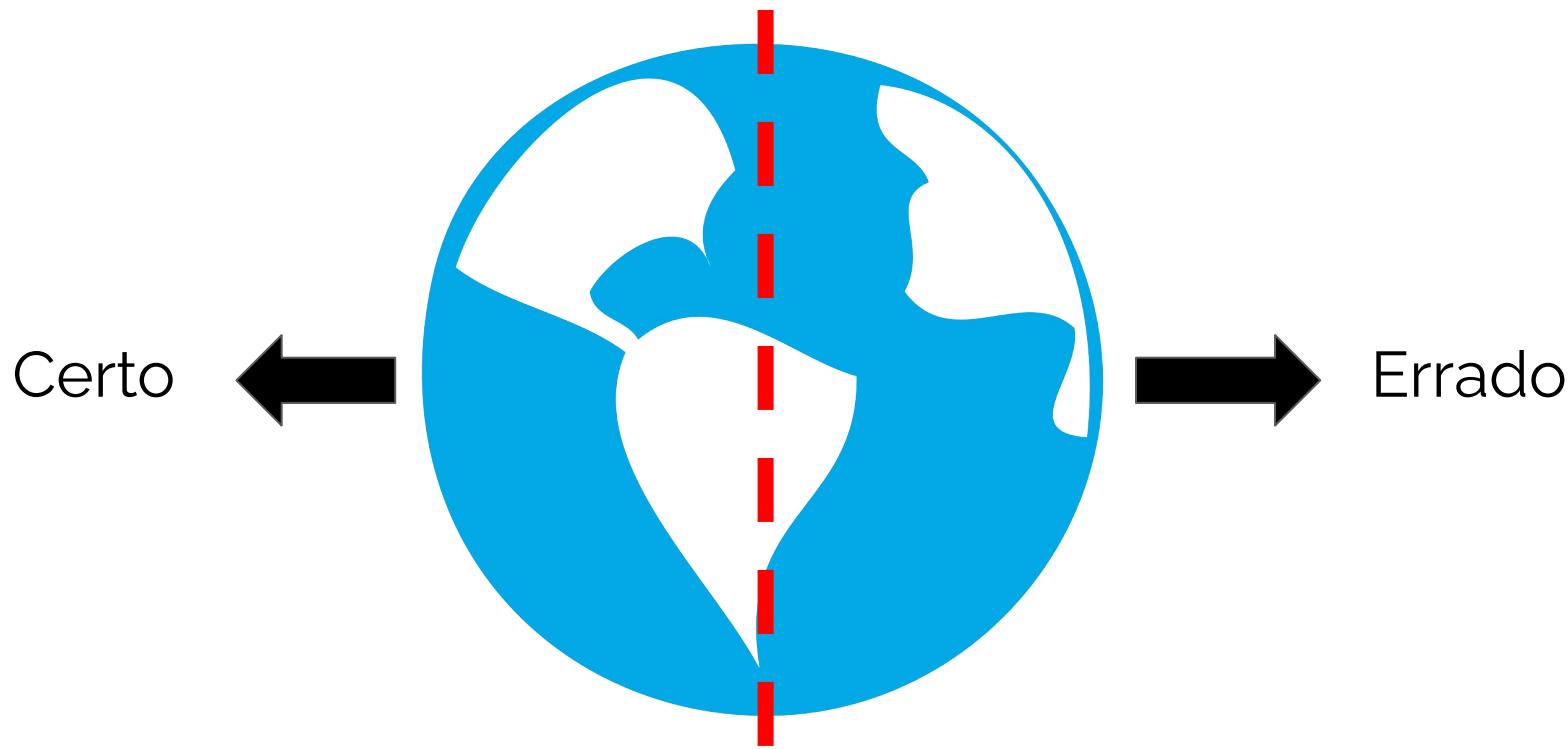
Culpa;

Insultos;

Depreciação;

Crítica;

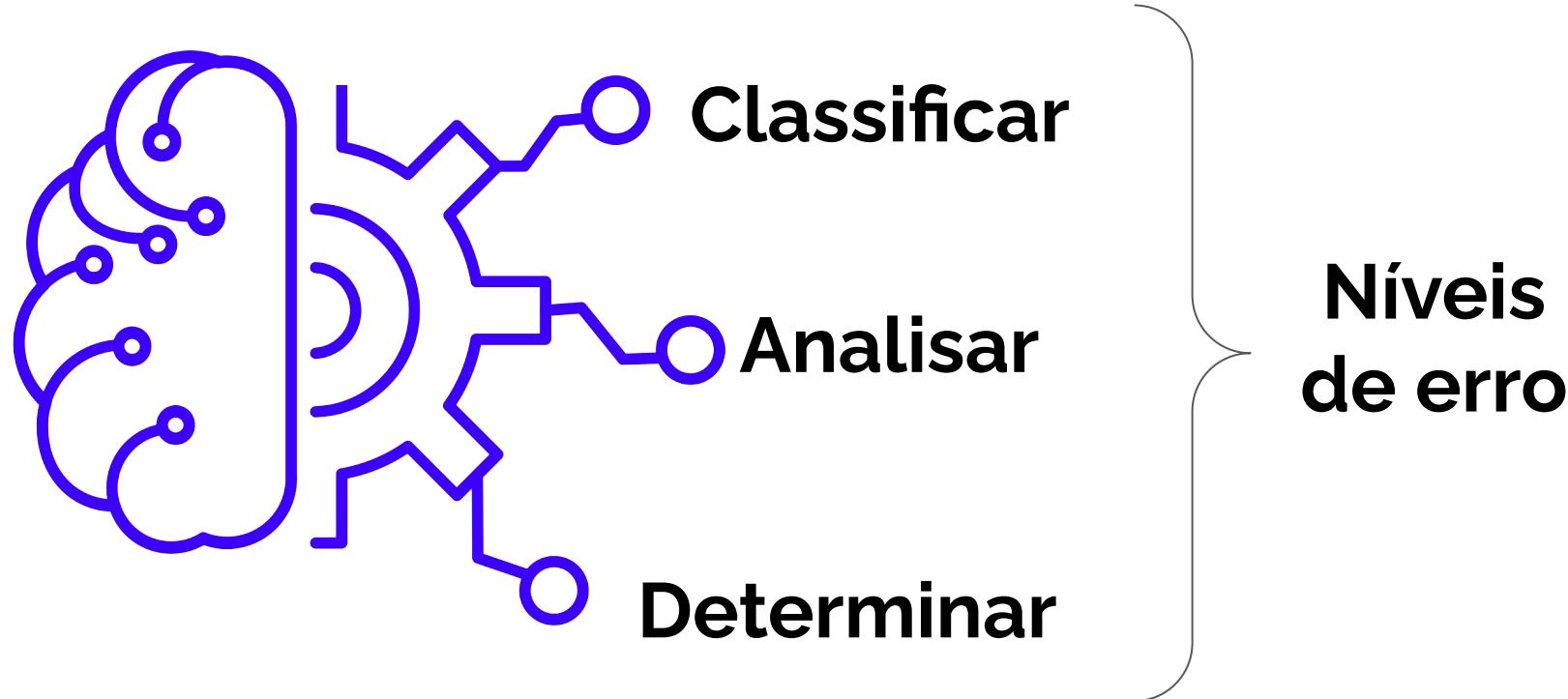
Comparação.





Bom;
Mau;
Normal;
Anormal;
Responsável;
Irresponsável;
Inteligente;
Ignorante.

Nossa atenção se concentra em:







Você não me
dá atenção!
Quanta
indiferença.

Seu
insensível!



Colega detalhista = Cri cri e compulsivo

Se Milena é detalhista = O colega é descuidado

Postura defensiva

Qual o problema disso acontecer?

**As pessoas pagam
caro quando reagem
por medo, culpa ou
vergonha.**

Preço emocional

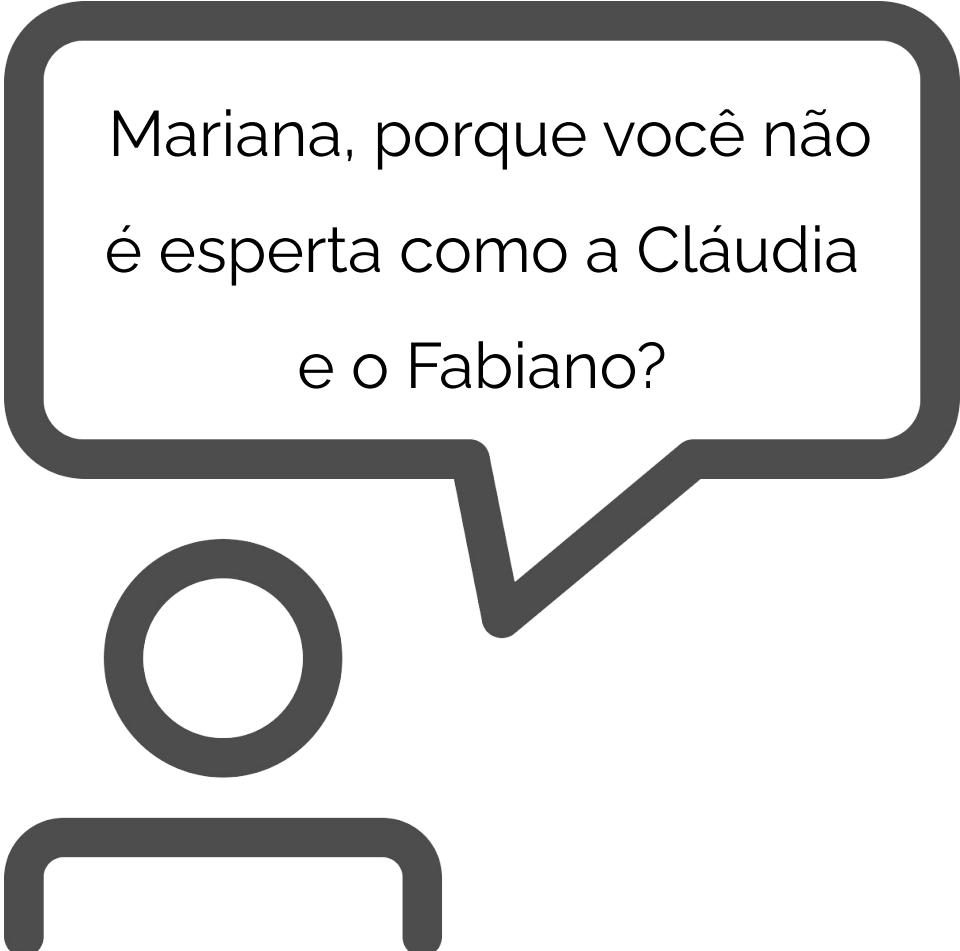


Ressentimento

Baixa autoestima

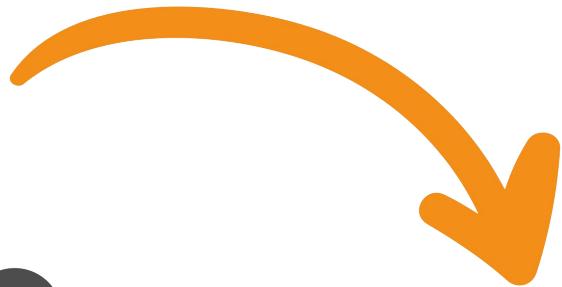
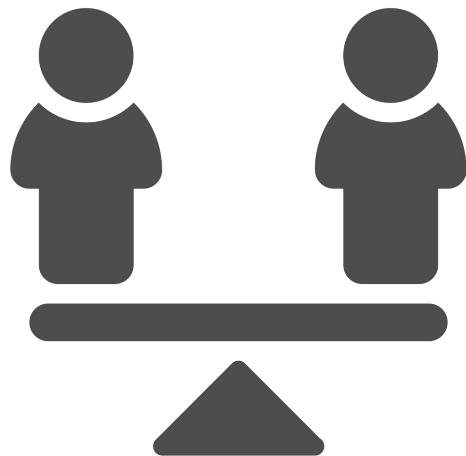
AULA 3 - Julgamentos

Fazendo comparações



Mariana, porque você não
é esperta como a Cláudia
e o Fabiano?

O que você acha dessa
situação?



Comparações também
são maneiras de julgar

Negação da responsabilidade

“Limpei meu quarto porque tive que fazê-lo.”

Forças vagas e impessoais

“Entrei no cheque especial porque ganho muito pouco
e meu salário é incompatível com o modo de vida que
eu quero ter.”

Nossa condição / histórico pessoal

Negação da responsabilidade

“Menti para o cliente porque meu chefe mandou.”

Ordens de autoridade

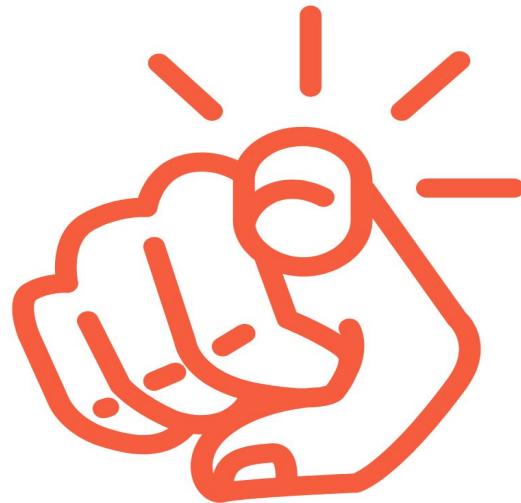
Negação da responsabilidade

“Odeio cozinhar, mas sou obrigada porque esse é meu papel como mulher.”

Papéis determinados pelo sexo, idade e posição social

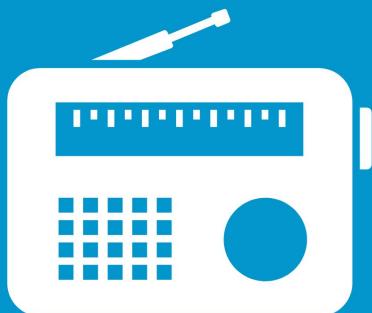
“Fui tomado por um desejo de comer aquele doce.”

Impulsos incontroláveis



Terceirização da responsabilidade

"Já está tarde para fazer essa barulheira"

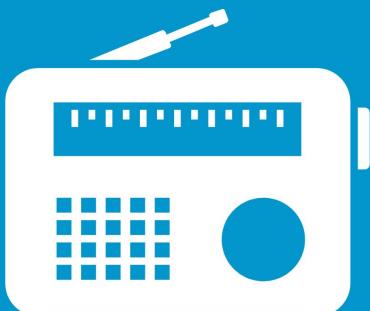


Crítica



Substituir uma linguagem que implica falta de escolha por uma que reconheça a possibilidade de escolha

“São 2:00 a.m. e eu escutei seu rádio tocando”



Fato

Declare as observações que te levam a sentir necessidade de dizer algo.

“Você pode diminuir o volume porque se não eu não consigo dormir.”

“Eu acho que essa
pessoa não vai com
a minha cara.”



A mensagem foi
verbalizada?

Afirme o sentimento que a observação lhe desperta,
ou compreenda o que o outro está sentindo.



“Sinto-me rejeitada porque ela não conversa muito comigo.”

O que fizemos nesse caso?

Nomeamos a emoção

Sem julgamento moral



Conexão entre os
interlocutores com respeito
mútuo



Nem sempre é fácil falar sobre
nossos sentimentos



**“Comunicação
alienante da
vida”**

**Fala e
comportamento
que ferem o outro e
a nós mesmos**

A comunicação alienante também prejudica nossa compreensão de que **cada um de nós é responsável por nossos próprios pensamentos, sentimentos e atos.**

AULA 3 - Julgamentos

Observar sem avaliar

“Se você não comer, ficará doente.”

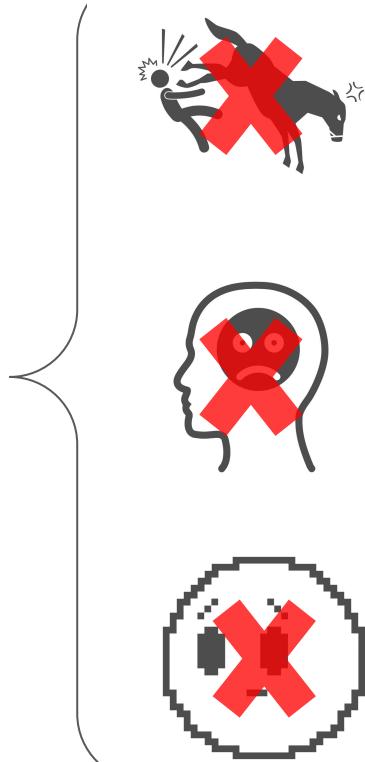
“Meu filho é bagunceiro.”



CNV

Observação + Avaliação = Crítica

Crítica



Separe a observação da avaliação

“Se você não comer, ficará doente.”

**“Você precisa se alimentar bem para
continuar saudável.”**

“Meu filho é muito bagunceiro.”

“Meu filho tem muita disposição.”

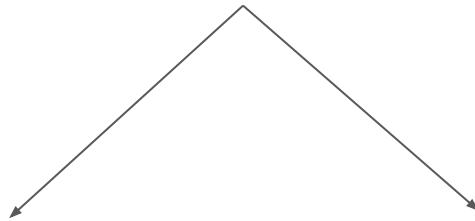
Afirmações que não afetam nossa sensação de bem-estar

Nem sempre é
fácil separar a
observação da
avaliação.



A CNV é uma linguagem dinâmica que **deseestimula generalizações**.

Observações específicas



Momento

Contexto

~~"Juliana é péssima jogadora de futebol"~~

"Juliana não marcou nenhum gol em 10 partidas"



Observação específica, no momento e contexto

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
Usar o verbo “ser” sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação.	Você é generoso demais.	Quando vejo você dando todo o dinheiro do almoço para os outros, acho que está sendo generoso demais.

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
Usar frases que pressupõem uma avaliação	João vive deixando as coisas para depois.	João não entregou o trabalho dentro do prazo estipulado.

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
Deduzir sobre os pensamentos, sentimentos, intenções ou desejos de outra pessoa são as únicas possíveis.	Fernando não convidou sua namorada para o Happy hour com os amigos dele pois acha que não ela não gosta.	Fernando não convidou sua namorada para o Happy hour com os amigos dele, pois ela foi uma vez e disse que não gostou.

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
Confundir previsão com certeza	Talvez a empresa precise cortar custos até o fim do ano. Vou ser mandada embora.	Se a empresa fazer cortes de custo e eu for mandada embora, vou buscar outro trabalho.

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
Não ser específico a respeito das pessoas a quem se refere.	Todo brasileiro gosta de jogar futebol.	Meus amigos gostam de jogar futebol.

AULA 4 - Identifique e expresse sentimentos

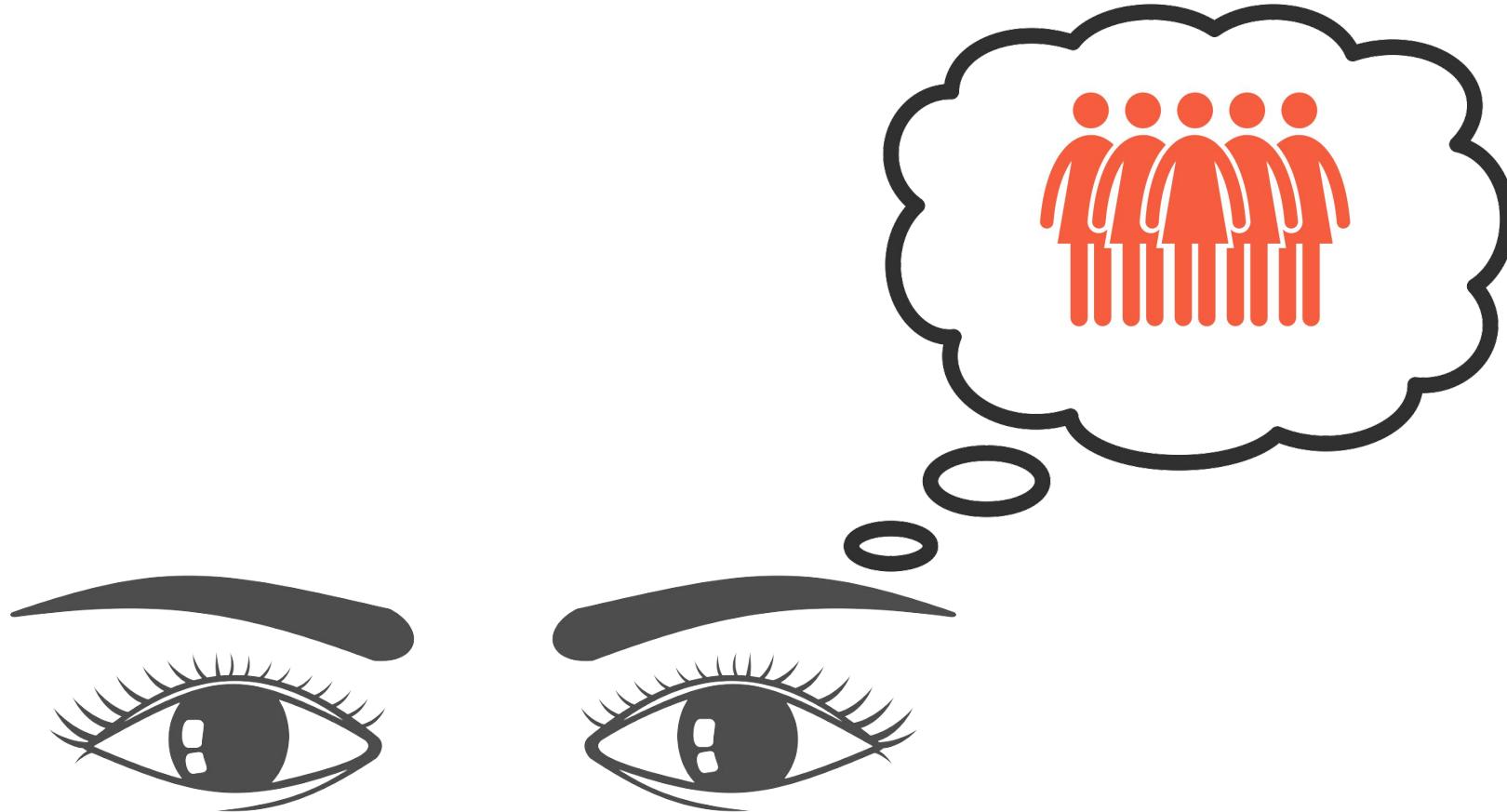
Sentimentos não expressos

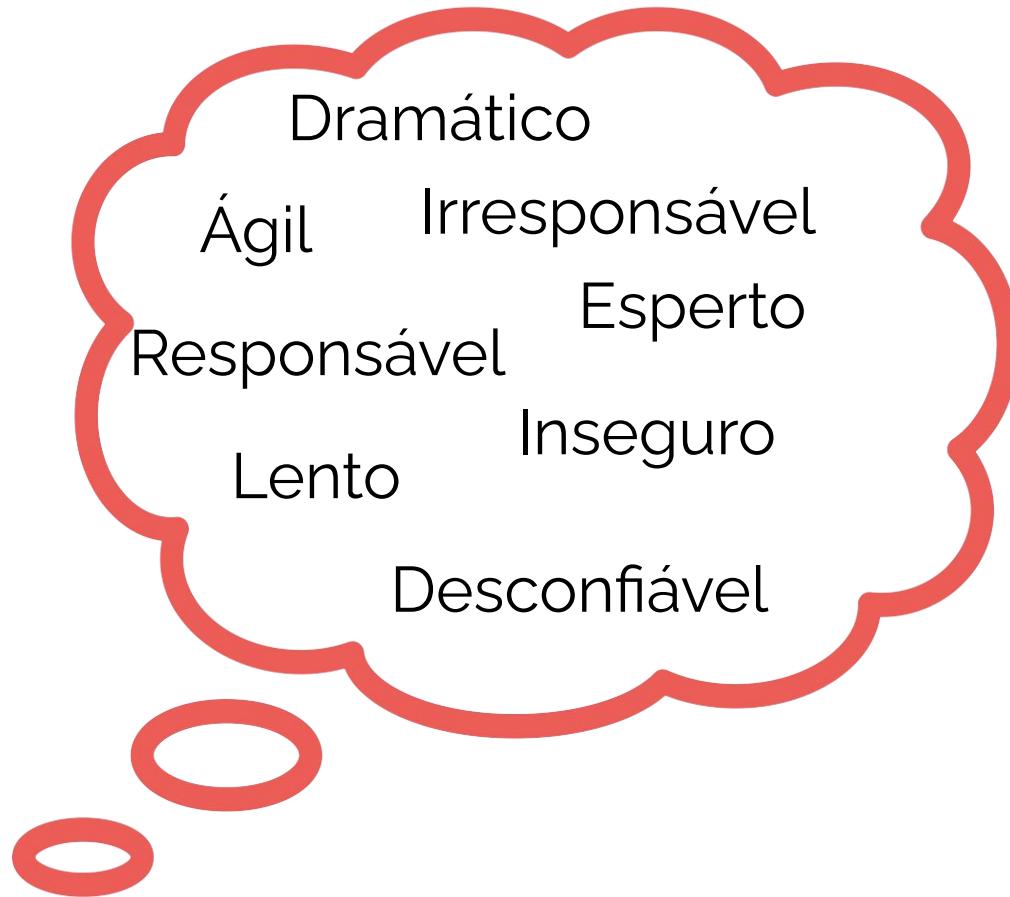
Lembra-se qual
é o 1º
componente da
CNV?

Observar sem avaliar

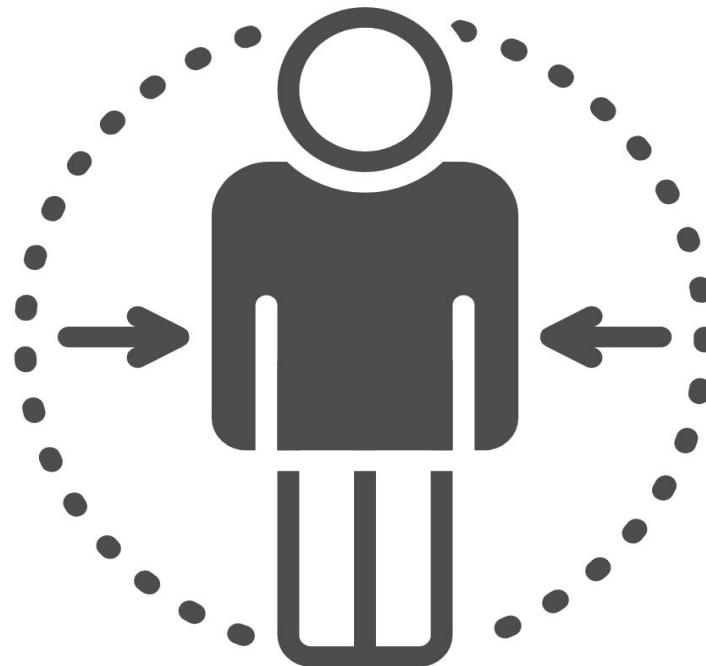
E o 2º
componente da
CNV?

**Expressar como nos
sentimos**

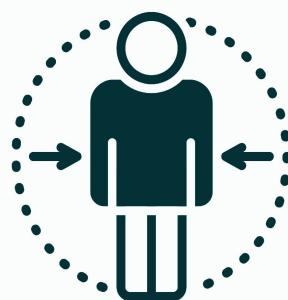
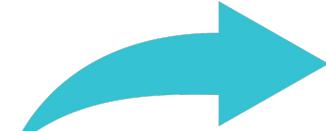




Irritação



Decepção



Mas por quê?

Em geral, os sentimentos não estão claramente expressos quando a palavra “sentir” é seguida de algumas palavras.

Termos como “que”, “como”, “como se”:

“Sinto que você deveria saber isso melhor do que ninguém.”

“Sinto-me como um fracassado.”

“Sinto como se estivesse vivendo como uma parede.”

**Temos que distinguir o
sentimento do pensamento**

“**Sinto** que você deveria saber isso melhor do que ninguém.”

“**Acho que você deveria** saber isso melhor do que ninguém.”

“**Sinto-me** como um fracassado.”

“**Penso que estou agindo** como um fracassado.”

“**Sinto** como se estivesse vivendo como uma parede”.

“**Acho que estou vivendo** como uma parede”.

Quando a Milena expressar um sentimento, ela pode dizer:

“Estou me sentindo irritada”

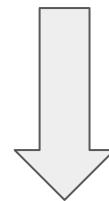
“Estou irritada”.

Sentimentos verdadeiros

x

Sentimentos que descrevem quem somos

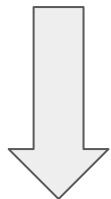
“Sinto que sou uma má baterista”.



Avaliação de habilidade



“Sinto-me desapontada comigo
mesma como baterista”

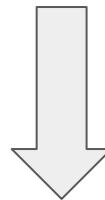


Expressão de sentimentos
verdadeiros

O sentimento real por trás da avaliação pode ser de decepção, impaciência, frustração ou alguma outra emoção.



“Sinto-me ignorado”



Não descrevo como me sinto

Trata-se de uma interpretação das ações dos outros

Palavras como “**ignorado**” tendem a expressar como interpretamos os outros, e não como nos sentimos.

~~“As pessoas me julgam demais!”;~~

“Sinto-me ameaçada por essas pessoas”;

~~“Sinto que fui atacada por ter uma opinião contrária”.~~

“Entendo que as pessoas têm opiniões diferentes da minha.”

AULA 4 - Identifique e expresse sentimentos

Vocabulário das emoções

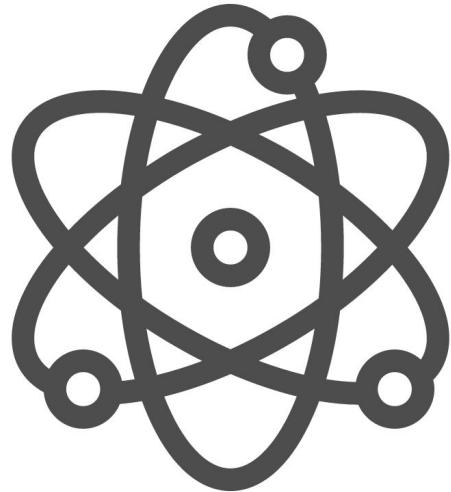
As pessoas não costumam ter um vocabulário das emoções



Mas isso é importante?

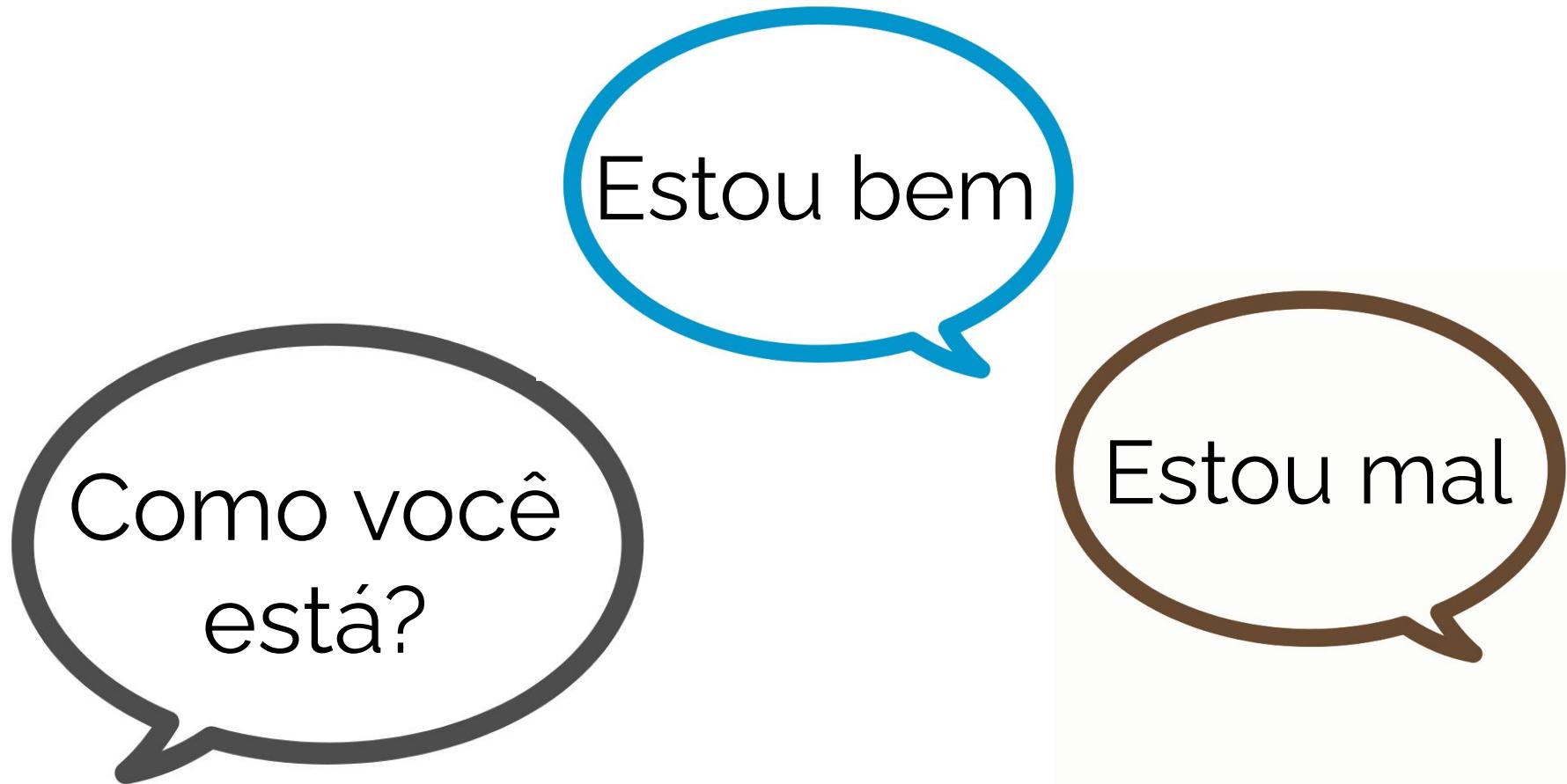
SIM

Mas na prática...



Nomear as emoções inicia um processo de **autoconhecimento e entendimento** sobre o que a **pessoa está sentindo**

**Nomear as emoções é o primeiro
passo para desenvolver a
inteligência emocional e social**



Bem e mal = ~~Não são emoções~~



São estados de espírito

Como expressar sentimentos?

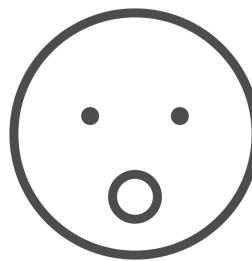
Busque a origem



“Por que me sinto assim?”

Tente entender o que fez com que você
experimentasse todo esse acúmulo de sensações

O que é que lhe causa:

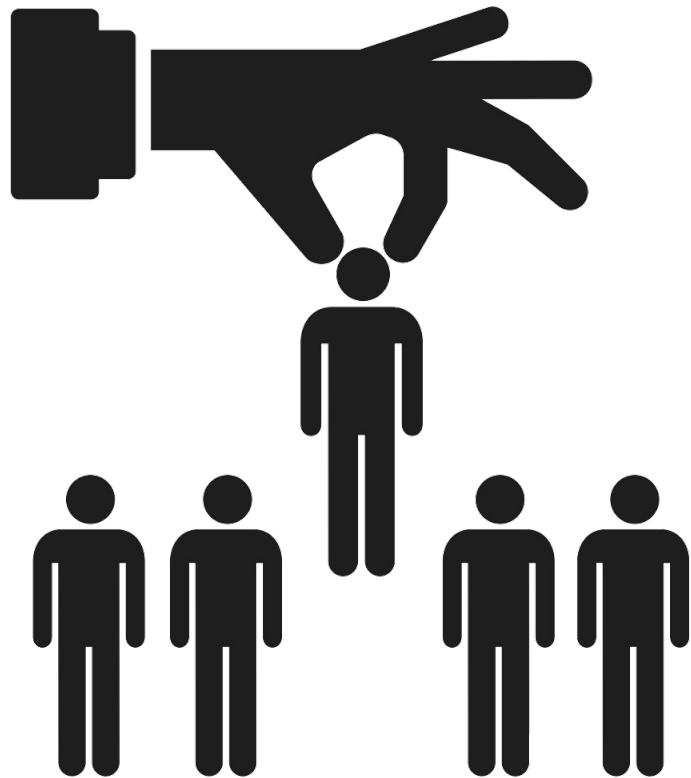


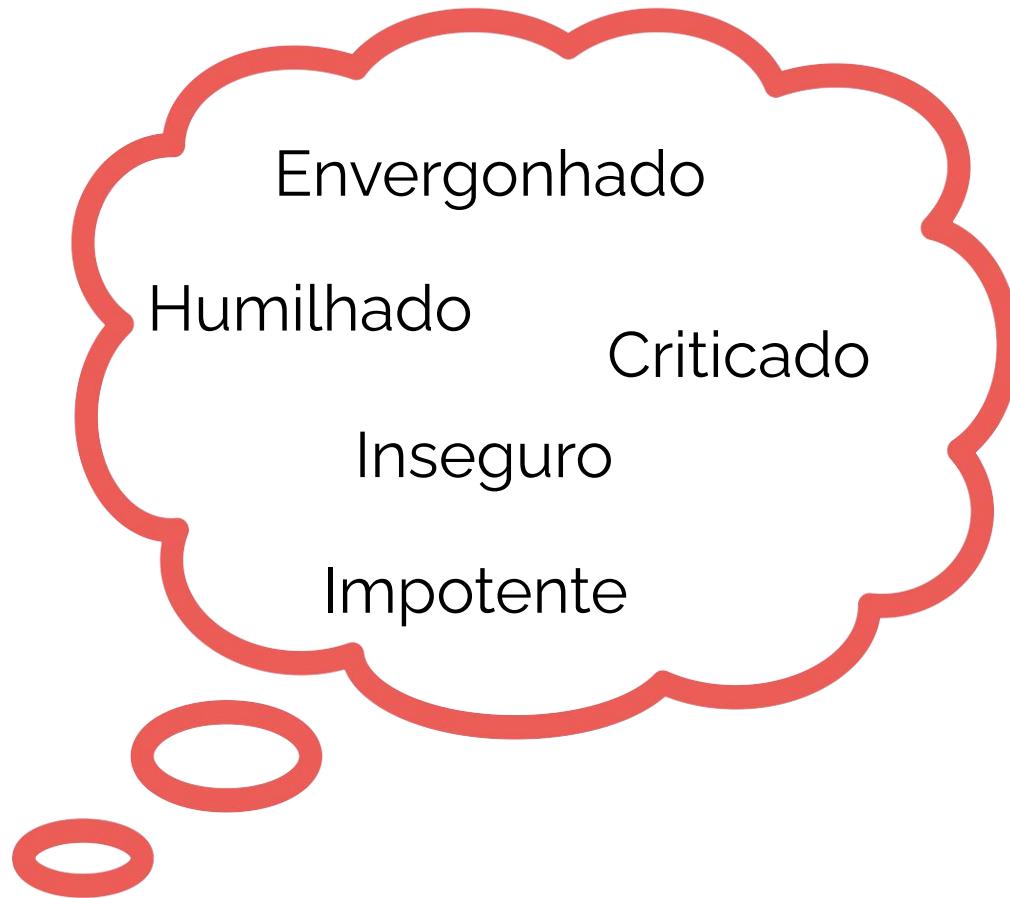
Incremente seu vocabulário emocional

Estou bem / não estou bem;

Seja mais específico;

Melhor compreensão sobre como se sente.







Pratique a responsabilidade emocional

“Você faz com que eu me sinta...”

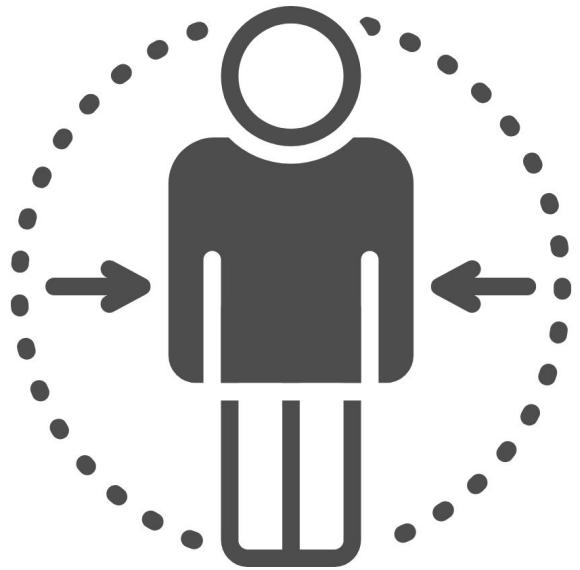
A responsabilidade pelo que você sente é pessoal e intransferível

AULA 5 - Nossas responsabilidades

Consciência

O 3º componente da CNV

**Reconhecer a raiz de
nossos sentimentos**



De acordo com a CNV, o que os outros nos dizem pode ser o estímulo, mas nunca a causa dos nossos sentimentos.

“Você é a pessoa mais egocêntrica que conheço”



Crítica



Aceitamos e nos culpamos

“Você é a pessoa mais egocêntrica que conheço”



Culpar o
interlocutor



Sentimos raiva

“Você é a pessoa mais egocêntrica que conheço”



Libertação
emocional



Responsabilidade por
nossas intenções e ações

A **libertação emocional** envolve afirmar claramente o que necessitamos

A CNV foi elaborada para nos ajudar a conviver melhor

AULA 5 - Nossas responsabilidades

Conclusão

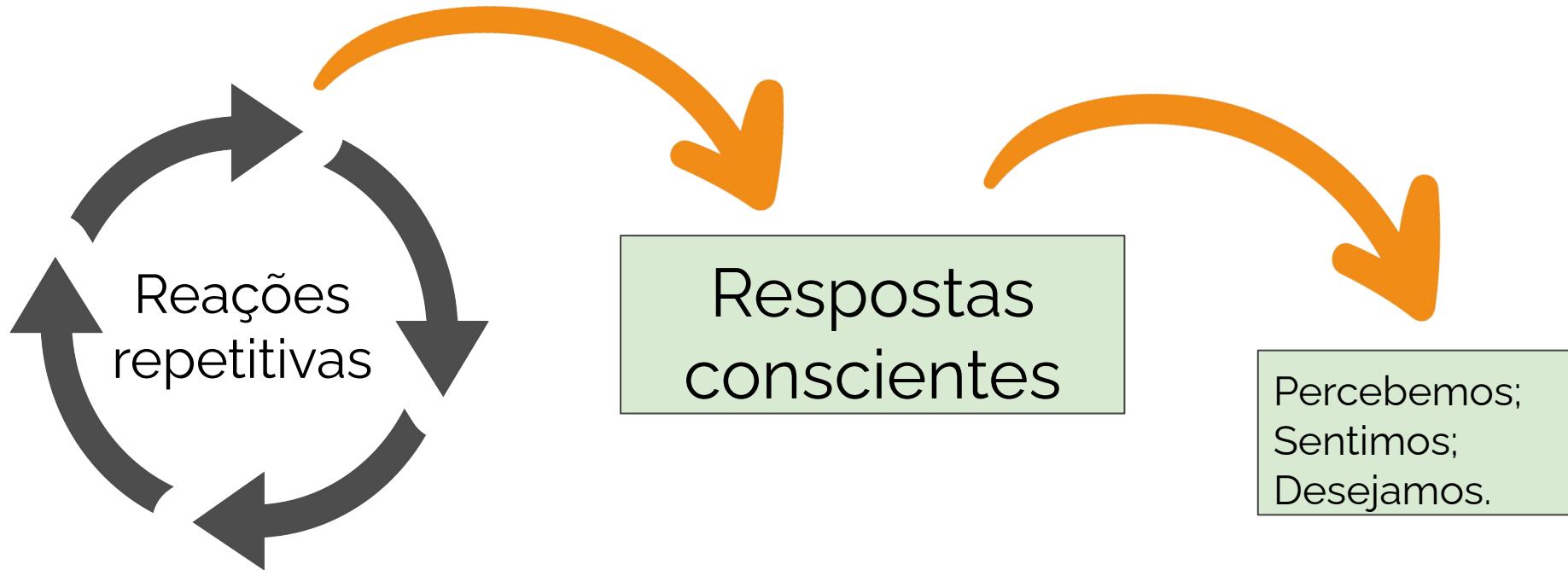
COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



Como a CNV pode ajudar a Milena?

A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas.

Reformula a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos as pessoas.



“Por que eu reagi assim?”



Auto-observação



Substituir velhos padrões

**Minimizar
posturas
defensivas**

Quanto mais claro fica o que o outro está sentindo ao invés de ser julgado...



Milena vai descobrir a profundidade da sua própria **compaixão.**

A CNV promove:

- O respeito
- A atenção
- A empatia



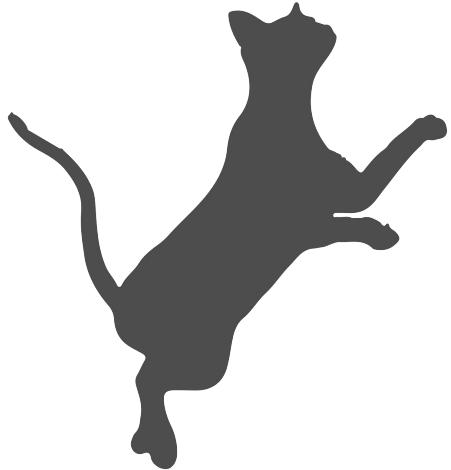
Entregamos de coração o que precisamos fazer



A CNV não é uma técnica pré-estabelecida.



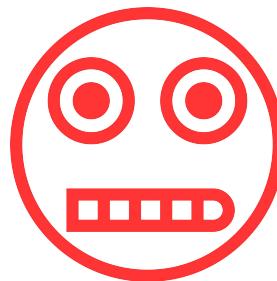
A CNV cria um estado de consciência que ajuda a desenvolver a compaixão.



Observar sem julgar

O que nos agrada ou não e
quando alguém age

“Como eu me sinto? “



Reconheça o que te
causou essa sensação

A CNV é baseada em quatro componentes:

- Observação;
- Sentimento;
- Necessidades;
- Pedido.

Foco no esforço sincero de me sintonizar com os sentimentos e as necessidades do outro.



Não concorde,
nem discorde,
apenas ouça.



Ouça sem
criticar

**A CNV é uma prática de reflexão sobre
nossas necessidades e as dos outros**

**A CNV está relacionada tanto à quem emite
a mensagem quanto a quem a recebe**

A CNV é uma linguagem dinâmica que **deseestimula generalizações.**