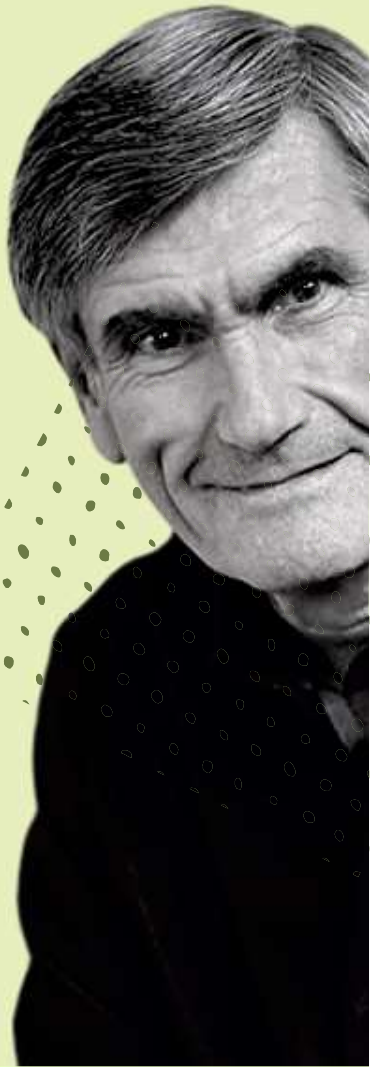
SEJA BEM-VINDO À OPORTUNIDADE DE CRIAR UM MUNDO MAIS HARMÔNICO E EMPÁTICO!

A **Comunicação Não-Violenta** (CNV) é uma metodologia desenvolvida pelo psicólogo norte-americano **Marshall Rosenberg** voltada para **aprimorar os relacionamentos interpessoais** e **diminuir a violência no mundo**.

Ela baseia em estarmos **conscientes** das nossas necessidades e dos outros, com a finalidade de falar **sem machucar** e ouvir **sem se ofender**.

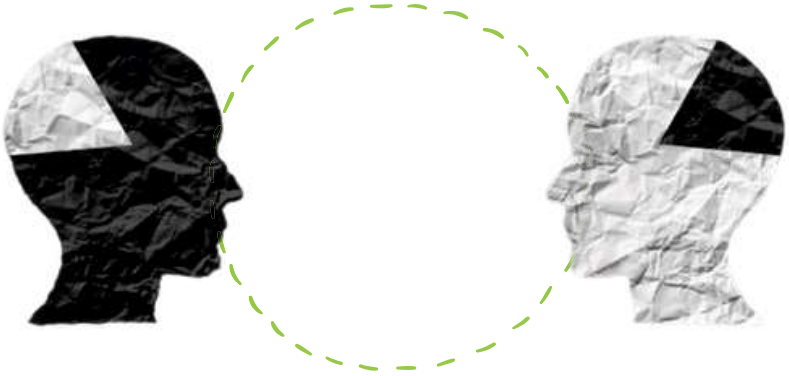
Nesse e-book quero apresentar maneiras práticas de aplicar a CNV no dia a dia.

ESPERO QUE GOSTEM!



ENTENDENDO COMO SURGIU:

No início dos **anos 60**, durante o auge do movimento **à favor dos diretos civis e contra a segregação racial** nos Estados Unidos, o psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg atuava como orientador educacional em instituições de ensino que **eliminavam** a **segregação**.



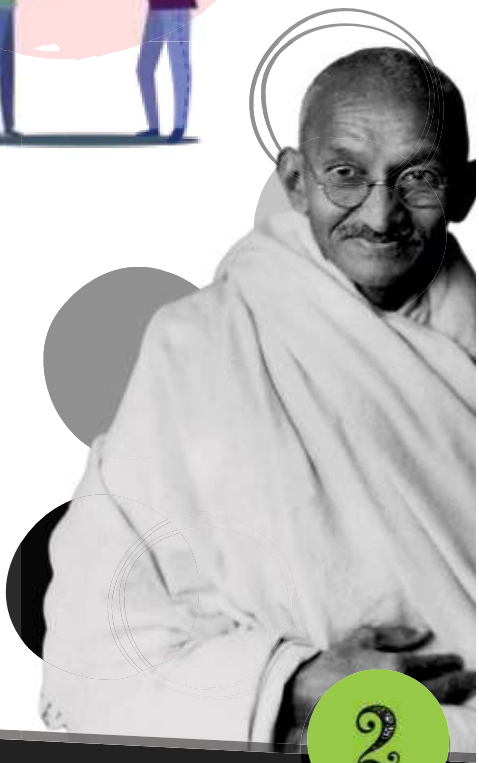
O papel de **Marshall**, durante essa conturbada transição, era ensinar **mediações** e **técnicas** de **comunicação**.

Nesse contexto, ele elaborou o método da **Comunicação Não-Violenta** (CNV).

ENTENDENDO O TERMO:

Em seu livro "**Comunicação Não Violenta**", Marshall define a CNV como uma forma das pessoas estarem preparadas para falar e ouvir através da **EMPATIA** e **AUTENTICIDADE**, possibilitando a **conexão** ao invés de **discussão**.

Quanto ao termo **não-violenta**, Marshall usa a definição de **Gandhi**, se referindo a uma condição compassiva natural que aparece quando a violência é **afastada** do **coração**.



4 COMPONENTES DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

Para que a Comunicação Não-Violenta aconteça, Marshall apresenta a necessidade da pratica de **4 componentes**, que devem ser expressados de forma clara:

#1 OBSERVAÇÃO

Em primeiro lugar, é necessário observar **o que realmente está acontecendo** em determinada situação. O segredo é fazer essa observação **sem criar um juízo de valor**, apenas compreender o que se gosta e o que não no que está acontecendo e também no que o outro faz.

Analise o que você sente e espera do outro e separe da situação para vê-la com clareza. Imagine a **SEGUINTE SITUAÇÃO**:

Você pediu que alguém da sua equipe fizesse um relatório sobre o evento e quando o lê faz o seguinte **comentário**:

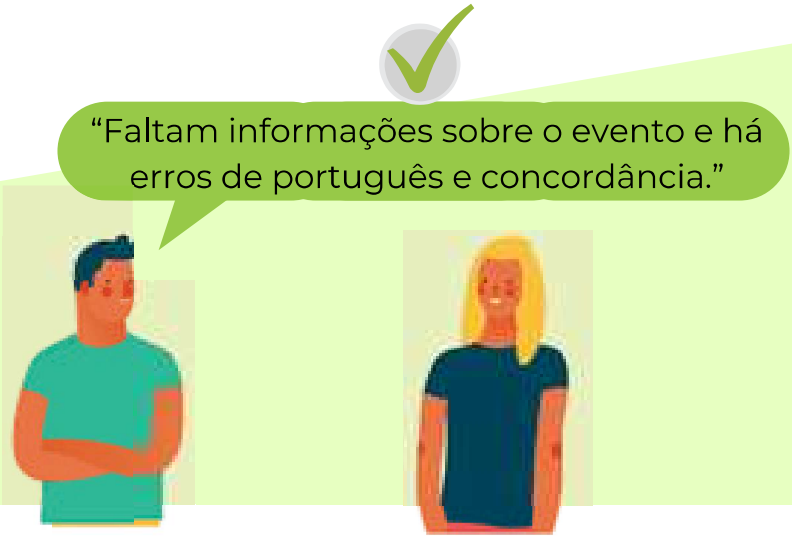
Esta fala se refere a **sua avaliação** e **julgamento** sobre aquela atividade.

Quando aplicamos o exercício da **OBSERVAÇÃO**, nos faz visualizar a situação **separada da nossa percepção**.

Ou seja, para você o relatório está horrível, mas na verdade essa fala é apenas um **julgamento** para a outra pessoa e não uma indicação do que realmente **você quer**.

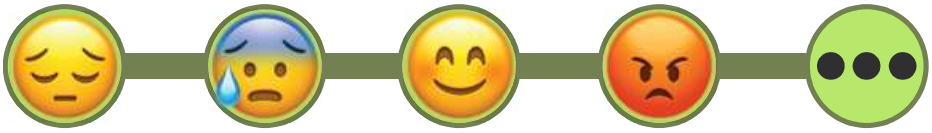
Então ao invés de julgar o relatório através da **sua percepção**, identifique **porquê** você não gostou dele e **substitua o julgamento**.

Observe o que não está de acordo com o que você pediu, por exemplo:



#2 SENTIMENTOS

Depois, é preciso entender qual **sentimento** a situação desperta em você. É importante **nomear** o que se sente, por exemplo, mágoa, medo, felicidade, raiva, entre outros.



OBS: É importante se **permitir** ser **vulnerável** para resolver conflitos e saber a diferença entre o que **se sente** e o que **se pensa** ou **interpreta**.

Aqui precisamos prestar muita atenção para **NÃO** continuar julgando ou então colocar a **culpa** do sentimento **no outro**.

É necessário honestidade para assumir a responsabilidade pelo sentimento.

No exemplo acima (Pág. 5) poderíamos entender que o sentimento foi de **frustração** com o trabalho da sua equipe, pois esperava algo diferente do recebido.

#3 NECESSIDADES

A partir da **compreensão** de qual **sentimento** foi despertado, é preciso reconhecer quais **necessidades** estão ligadas a esse sentimento.

EXEMPLO:

CIÚMES

- **ATENÇÃO**
- **CONTROLE**
- **CONFIANÇA**

Falar do que **realmente você precisa**, o que **não foi atendido**, sem se importar com a vulnerabilidade.

Quando alguém expressa suas necessidades, há uma possibilidade maior de que elas sejam atendidas.

Para termos consciência da necessidade, devemos nos perguntar porquê nos sentimos daquela maneira.

Ao entender qual é a nossa necessidade, será mais fácil realizar a etapa seguinte praticando a **Comunicação Não Violenta**.

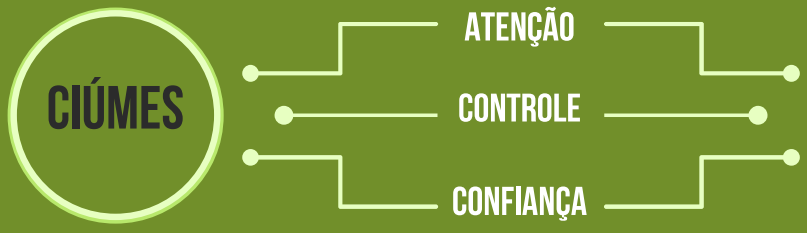
Na situação do relatório, a sua necessidade poderia ser:

"Preciso que o texto esteja **completo** e com a **menor quantidade de erros** possível para enviar **o quanto antes** ao cliente."

#4 PEDIDOS

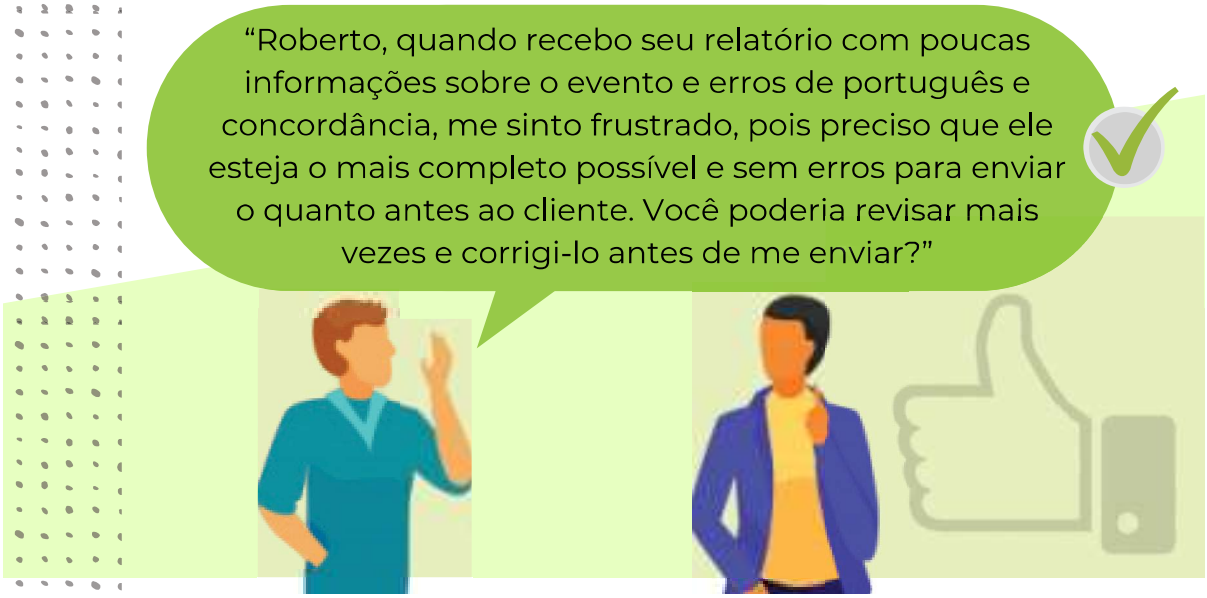
Nesse momento é necessário fazer uma **solicitação** específica, ligada a ações concretas, ou seja, deixar claro o que se quer da outra pessoa.

EXEMPLO:



O indicado é usar uma linguagem **positiva**, em forma de afirmação, para fazer o pedido. Evite frases abstratas, vagas ou ambíguas.

Ao unir todos os pontos, chegamos ao seguinte formato de pedido em relação ao relatório:



Agora compare esta frase com o primeiro comentário antes de aplicar as práticas de CNV.

Desta forma não fica muito mais fácil que seu colaborador entenda o que precisa ser feito e acerte nas próximas vezes?

INVERTENDO OS PAPEIS

CONOSCENZA
DESENVOLVIMENTO HUMANO

Mas se **VOCÊ** for o colaborador responsável pelo relatório, poderá utilizar as mesmas etapas da CNV para **ouvir a crítica**.

Te convido a fazer este exercício e se colocar no lugar do colaborador.

Você enviou o relatório ao seu líder e ouviu o comentário:

"Este relatório está horrível!"

Ao invés de se ofender e se culpar pelo trabalho que realizou, você vai utilizar as mesmas etapas citadas para se comunicar.

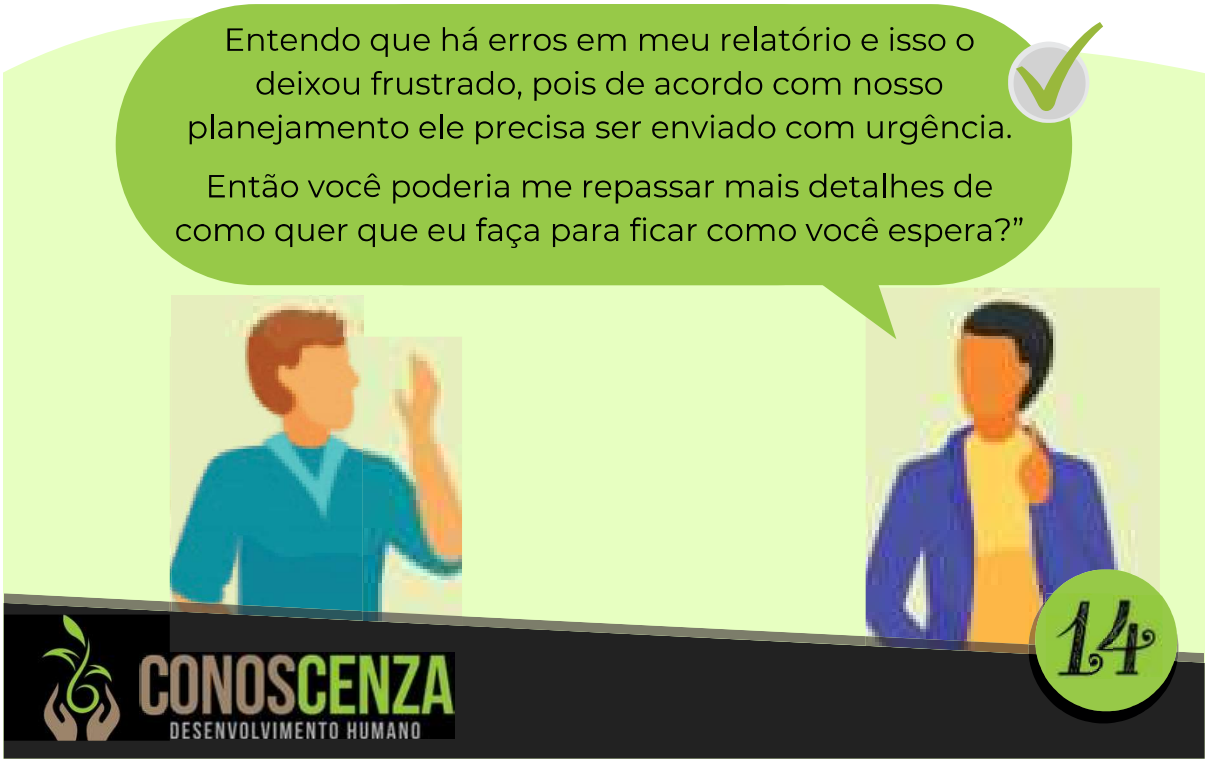
1º Você irá observar e tentar identificar porque ele fez este comentário:

"Há coisas erradas na construção do meu relatório."

2º O que a pessoa está sentindo? Você tentará presumir qual é o sentimento, sem julgar, pois, vamos confirmar com a pessoa se é realmente isso.

Da mesma forma tentará identificar a necessidade do seu líder por trás do sentimento, para então se comunicar.

Um exemplo de resposta para a crítica utilizando as etapas da CNV seria:



Conforme vamos aplicando essas rotas de pensamento em nosso dia a dia, vamos **diminuir os conflitos** e promover uma **conexão com as pessoas**, e consequentemente **melhorando** nossos **relacionamentos**.

Portanto, a CNV consiste em expressar claramente essas quatro etapas em nossa comunicação, seja **falando** ou **ouvindo**.

VAMOS PARA A PRÁTICA ?

Situação onde seu filho esquece a luz acesa de um dia para o outro.

SEM CNV:

- Mais uma vez você esqueceu de desligar a luz, quantas vezes eu preciso falar?
- Você sempre esquece de desligar a luz! Parece que não se importa comigo.
- Novamente você esqueceu de apagar a luz. Você precisa prestar mais atenção.

COM CNV:

- As luzes ficaram acesas, eu fico preocupada com nosso gasto de energia, você poderia ter mais cuidado e desligar a luz antes de sair?

Quando algo não sai como o planejado no trabalho:

SEM CNV:

- Você é um incompetente!
- Quem foi o culpado? Precisa arcar com o prejuízo!
- Você percebe quanto prejuízo causou? Isso não pode mais acontecer!

COM CNV:

- Eu estou irritado com essa situação de perda, me fale o que aconteceu para que possamos resolver e evitar que isso se repita.

Em uma situação onde o companheiro (a) se atrasa:

SEM CNV:

- Perdemos o começo do filme por sua culpa! Você não se importa comigo
- Você sempre se atrasa. Estou sempre em segundo plano pra você!
- Você é um péssimo namorado (a). Perdemos a noite!

COM CNV:

Eu estou furioso (a) com o seu atraso, pois queria muito ver o filme desde o início com você. Você pode prestar mais atenção ao horário dos nossos encontros e chegar na hora combinada?

Cobrando uma tarefa:

SEM CNV:

- ✗ Preciso que você envie aquele e-mail ao cliente urgente!
- ✗ Você está atrasado, preciso que envie aquele e-mail que pedi hoje pela manhã!
- ✗ Você ainda não enviou o e-mail que eu pedi?

COM CNV:

- ✓ Precisamos comunicar esta situação ao cliente, você conseguiu finalizar as versões que eu solicitei?

Numa hora do almoço há uma pessoa que tem hábitos alimentares diferentes da maioria :

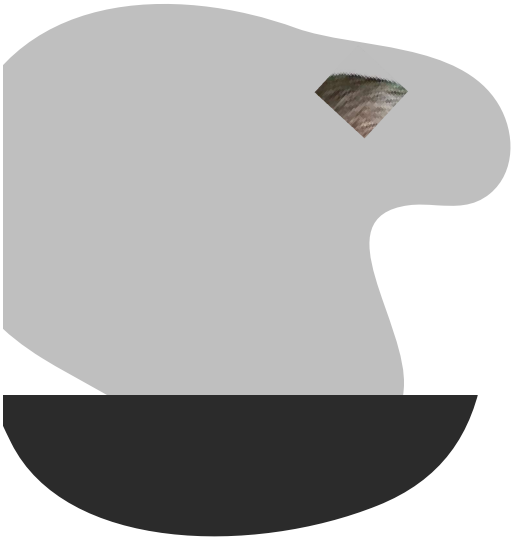
SEM CNV:

- Nossa, como você consegue comer só isso?
- Comendo isso você vai ficar doente. Precisa comer de tudo!
- Eu jamais conseguiria comer o que você come!

COM CNV:

- Admiro a sua iniciativa, mas eu ainda não senti a necessidade de mudar meus hábitos.

Após um comunicado do seu chefe:



SEM CNV:

- Ele nunca pensa em nós, não sabe como funciona o nosso dia a dia.
- Achei legal o que ele falou, mas não entendi como vai nos ajudar.
- Você viu a mensagem do chefe? Achei o cúmulo!

COM CNV:

- Eu entendi a visão dele, mas vou contribuir com minha opinião.

CONOSCENZA
DESENVOLVIMENTO HUMANO

E COMO ELOGIAR E AGRADECER COM CNV ?

Quando você elogia alguém para melhorar a autoestima, você não a melhora, apenas torna a pessoa dependente de elogios para se sentir com a autoestima elevada.

Assim, Marshall sugere que os elogios sejam feitos da seguinte forma:

1 - Chame a atenção para aquilo que a **pessoa fez** que deixou a vida **melhor** pra você;

2 - Fale como você se **sentiu** com aquilo que ela fez;

3 - Quais **necessidades** suas foram satisfeitas com o que ela fez.

Elogio comum:

"Parabéns pelo seu trabalho!"

Elogio com CNV:

"Quando você sugere ideias estratégicas e toma a iniciativa em projetos, me sinto feliz e orgulhosa, pois quero ter uma equipe altamente eficiente."

Lembre-se de não usar o elogio como uma recompensa, ou seja, usando-o com o objetivo de que a pessoa continue fazendo apenas para ser recompensada.

PARA FIXAR !

"Observar sem julgar é a mais elevada forma de inteligência humana."

– Jidu Krishnamurti

A principal ação para começar a aplicar a Comunicação Não Violenta é a mudança de foco.

O processo se baseia em tirar o foco das **atitudes** e falas do outro e colocar para as **necessidades**.

Ao invés de tentar entender o que há de errado com o outro irei me questionar sobre meus sentimentos e entender qual a necessidade que está por trás deles.