

Como Praticar a Comunicação Não Violenta

A **Comunicação Não-Violenta (CNV)** inclui um método simples de comunicação clara e empática constituída por quatro elementos

Observações, sentimentos, necessidades, pedidos.

A CNV almeja encontrar um jeito para que todos os presentes falem o importante sem culpar o outro, humilhá-lo, envergonhá-lo, coagi-lo ou ameaçá-lo. É útil para resolver conflitos, conectar-se aos outros, e viver de um jeito consciente, presente e antenado às necessidades vitais e genuínas de si mesmo e do mundo.

1.

DECLARE AS OBSERVAÇÕES QUE ESTÃO LHE LEVANDO A SENTIR NECESSIDADE DE DIZER ALGO. Devem ser observações puramente fatuais, sem componentes de julgamento ou crítica. Por exemplo: “São 2:00 a.m. e eu escutei seu rádio tocando” afirma um fato observado, enquanto que “Já tá tarde para fazer essa barulheira” **acaba sendo uma crítica**. Pessoas normalmente discordam de críticas por valorizarem as coisas de maneiras diferentes, mas fatos diretamente observáveis abrem espaço para a comunicação.



2

AFIRME O SENTIMENTO QUE A OBSERVAÇÃO LHE DESPERTA. OU, COMPREENDA O QUE O OUTRO ESTÁ SENTINDO, E PEÇA. Nomear a emoção, sem julgamento moral, permite que os interlocutores se conectem em um espírito de respeito mútuo e cooperação. Realize este passo com o objetivo de identificar acuradamente a sensação que você ou o outro estão tendo no momento, e não com o objetivo de envergonhá-lo por tal sentimento. Por exemplo, “Falta meia hora pro show começar, e você ainda está se arrumando (observação). Está nervoso?”. Ou, “Vejo que seu cachorro está correndo por aí latindo e sem coleira observação. Fico meio assustado.”. Muitas vezes, é difícil falar sobre sentimentos.



3

**DECLARE A NECESSIDADE QUE É CAUSA DE SEU SENTIMENTO OU
ADIVINHE A NECESSIDADE QUE CAUSOU O SENTIMENTO NA OUTRA
PESSOA, E FAÇA SEU PEDIDO.**

Quando nossas necessidades se encontram, temos sensações felizes e agradáveis; quando elas não se batem, temos sensações desagradáveis. Ao compreender o sentimento, você pode encontrar a necessidade subjetiva. Afirmar a necessidade, sem julgá-la moralmente, lhe dá clareza sobre o que ocorre no seu coração ou no do outro no instante da conversa. Por exemplo, “Vejo que você afasta o olhar enquanto falo, e anda falando tão baixo que mal posso escutá-lo (*observação*)”.

continua

Me sinto desconfortável (sentimento), pois preciso de um pouco de contato agora”. Ou, “Vi que seu nome não foi mencionado nos agradecimentos. Você está se sentindo ressentida por não ser apreciada como deveria?” Necessidades possuem um significado especial na CNV: elas são comuns a todas as pessoas e não estão ligadas a nenhuma circunstância ou estratégia específica no que tange a realização delas. Portanto, querer ir ao cinema com alguém específico não é uma necessidade, ao mesmo tempo que um desejo de passar tempo com uma pessoa em particular também não o é. A necessidade, nesse casos, seria a busca pela companhia. Você pode resolver sua necessidade por companhia de muitas maneiras, e não apenas com uma pessoa específica, e muito menos indo ao cinema.

4

FAÇA UM PEDIDO CONCRETO PARA QUE A AÇÃO ENCONTRE A NECESSIDADE IDENTIFICADA.

Peça de maneira clara e específica aquilo que você quer no instante em vez de dar dicas ou afirmar apenas o que não deseja. Por exemplo, “Notei que você não falou coisa alguma nos últimos dez minutos (observação). Está se sentindo entediado? (sentimento)” Se a resposta for sim, você pode revelar seu próprio sentimento e propor uma ação: “Bem, também estou entediado.

continua

Que tal irmos ao Museu?”, ou talvez: “Acho muito legal conversar com essas pessoas aqui. Que tal nos encontrarmos daqui uma hora, quando eu acabar a conversa?” Para que o pedido seja realmente um pedido – e não uma exigência –, permita que a outra pessoa diga não ou proponha alternativas. Você tem a responsabilidade de realizar as próprias necessidades, assim como o outro também deve cuidar das próprias necessidades. Quando fizerem algo juntos, você quer que essa ação conjunta aconteça por ambos consentirem voluntariamente a realizá-la, como um jeito de abordar os próprios desejos e necessidades genuínos, sem sentirem culpa ou pressão.



continua

Algumas vezes, um modelo de frase memorizado pode ajudá-lo a estruturar o que precisa ser dito:

- "Está se sentindo _____ por precisar de _____?" Enfatize da melhor maneira possível seus sentimentos para preencher os espaços. Você provavelmente conseguirá enxergar a situação através dos olhos dos outros.
- "Está nervoso por pensar em _____?" A raiva é ativada pelos pensamentos, como "Eu acho que você mentiu", ou "Eu acho que mereço mais um aumento do que fulano". Descubra o pensamento, e você conseguirá encontrar a necessidade latente.

continua

- "Ando pensando se você está se sentindo ____" é outro jeito de sentir empatia, sem fazer uma pergunta de maneira explícita. A frase esclarece que você acha algo, sem tentar analisar o outro ou *forçar* o outro a se sentir de tal jeito. Portanto, modere *sua* afirmação quanto a sentimentos ou necessidades com palavras simples, como: "se puder, que tal, será que, talvez,...".
- "Eu vejo ____" ou "Eu escutei ____" são jeitos de declarar claramente uma observação de maneira que a pessoa escute a frase como uma observação.
- "Ando pensando ____" é um jeito de expressar um pensamento de forma a ele ser ouvido como sendo um pensamento. O pensamento é capaz de mudar de acordo com novas informações ou ideias passadas pelo próximo.

continua

- "Você teria vontade de ____?" é um jeito claro de fazer um pedido.
- "Você gostaria se eu ____?" é um jeito de oferecer ajuda para abordar uma necessidade recentemente identificada. A pessoa permanece responsável pela própria necessidade.

- Um modelo completo para todos os quatro passos poderia ser assim: "Vejo que _____. Estou me sentindo _____ por precisar de _____. Você gostaria de _____?". Ou "Vejo que _____. Você está se sentindo _____ por precisar de _____?", seguido de "Resolveríamos sua necessidade se eu _____?" ou uma declaração de seu próprio sentimento e necessidade seguido por um pedido.

continua

- Evite dizer: “Você me fez sentir _____”, “Me sinto ____ por você ter feito _____”, e especialmente: “Você está me deixando nervoso”. Isso coloca a responsabilidade por seus sentimentos na outra pessoa, evitando identificar a necessidade que é a verdadeira causa por trás de seus sentimentos. Uma alternativa: “Quando você fez____, me senti ____, pois precisava de _____.”. Por outro lado, como notado anteriormente, se palavras menos explícitas comunicarem bem suas necessidades, sem fazer com que a outra pessoa se sinta responsável, acaba não sendo necessário expressar-se tão inteiramente.
- Os exemplos e modelos acima constituem **CNV formal**: um jeito de falar que explicita completamente todos os quatro passos. A CNV formal é útil para aqueles que desejam aprender CNV em situações onde incompreensões sejam prováveis.

continua

- Na prática cotidiana, você gostaria de usar **CNV coloquial**, onde a linguagem informal é usada, dependendo muito do contexto para que a mesma informação seja comunicada. Por exemplo, se você estiver com um amigo e os chefes dele se encontrarem logo após uma análise de performance, você poderia dizer: “Você parece inquieto, cara. Nervoso?” em vez de dizer algo menos natural “Quando vejo-lhe inquieto, cara, fico imaginando se você se sente nervoso por querer manter o emprego e conseguir controlar suas necessidades por sustento e abrigo?”.

A **CNV** pode ser útil mesmo quando o outro não a prática ou não conhece nada sobre ela. Você pode praticá-la unilateralmente e obter resultados. Alguns sites cobram para treinar pessoas na CNV, mas outros possuem muitos recursos gratuitos.

continua

- Todos os quatro passos não são necessários em todas as situações.
- Quando alguém falar a você num tom de condenação, falando palavrões ou tentando dominar, é sempre possível *escutar* o que tal pessoa tem a dizer como uma expressão de necessidades a serem realizadas. “Seu idiota! Cala a boca e se sente!” é, provavelmente, um jeito de expressar a necessidade por eficiência, ou para ajudar outros a contribuírem com seus talentos para a vida. Você terá de descobrir.
- Você pode usar os mesmos quatro passos para si mesmo para obter clareza quanto às próprias necessidades, possibilitando uma escolha inteligente de ação. Por exemplo, se estiver numa situação triste, uma abordagem é repreender a si mesmo ou aos outros: “Essas pessoas são idiotas! Elas não sabem que estão arruinando todo o projeto com tal falta de criatividade?”.

- ***continua***

- A autoconversa não violenta acontece assim: “os outros engenheiros não se convenceram. Eu não acho que eles ouviram meu caso. Sinto-me triste por não estar sendo escutado do jeito que preciso. Quero que me respeitem para poderem escutar os motivos por trás de meu plano, de forma que eles o aceitem. Como posso obter esse respeito? Talvez não consiga obtê-lo com esse time. Ou talvez eu possa conversar com cada um dos engenheiros, quando a discussão não estiver acalorada, e ver como as coisas procedem”.

continua

- Nem sempre você pode adivinhar o que o outro precisa ou sente. O fato de você escutar e querer compreender sem criticar, julgar, analisar, recomendar ou discutir geralmente fará com que o outro se abra mais para que ambos compreendam melhor o teor da comunicação. O interesse genuíno pelos sentimentos e necessidades que conduzem as ações de cada um o levará a uma visão renovada, que jamais poderia ser compreendida antes da comunicação. Você normalmente pode ajudar alguém a se abrir ao compartilhar honestamente os próprios sentimentos e necessidades.

continua

- Por mais simples que a CNV seja, pode ser muito difícil colocá-la em prática. Leia o livro, participe de um ou dois workshops, adicione-a em sua vida e continue aprendendo. Cometa erros, veja o que deu errado, e tente outra vez na próxima oportunidade. Em tempo, a CNV fluirá naturalmente. É muito útil ver alguém que domina tal técnica demonstrando-a. Existem muitos materiais acerca de CNV e que vão além dos quatro passos: jeitos de lidar com situações difíceis específicas (com crianças, maridos/esposas, situações de trabalho, gangues de rua, países em guerra, criminosos violentos, viciados); ideias profundas sobre necessidades vs. Estratégias e outras distinções essenciais; alternativas à dominância; escolher a empatia para se comunicar com alguém; empatia por si mesmo; culturas onde a CNV é normal, e muito mais.

AVISOS

- Não tente discutir com uma pessoa nervosa, apenas a escute. A pessoa lhe ouvirá caso você, primeiramente, escute o que a ela tem a dizer sem julgá-la. Em seguida, você pode escolher uma ação específica que beneficie ambos.
- Na CNV, “necessidades” não são coisas que você precisa ter: uma necessidade não é uma desculpa para dizer: “você precisa fazer isso, porque essa é minha necessidade”.
- A técnica básica é se conectar emocionalmente para identificar as necessidades do outro. Em seguida, deve-se trabalhar em uma solução ou identificar motivos para compreender as coisas de maneira diferente. Ir direto à resolução do problema ou à discussão normalmente faz com que o outro se sinta ignorado. O outro pode acabar ficando mais teimoso em relação ao assunto.

continua

A empatia não é um processo mecânico. Dizer certas palavras não é o suficiente. Você realmente quer entender as emoções e necessidades do outro, ver a situação como ele. “A empatia é onde nós conectamos nossas atenções, nossas consciências. Ela não é o que você diz em voz alta”. Algumas vezes, pode ser útil imaginar como você se sentiria em determinada situação. Escute além das palavras dele: o que há de vivo neles? Quais questões estão gerando as palavras ou ações deles?

continua

- Numa situação altamente emotiva, demonstrar empatia pelo sentimento do outro irá revelar mais sentimentos – talvez, muitos negativos. Quando isso acontecer, apenas continue sentindo empatia. Por exemplo, um colega de quarto pode dizer: “Você colocou meu suéter na secadora e, agora, ele está arruinado! Seu babaca descuidado!”.
- Nesse caso, é melhor responder com empatia: “Vejo que você está se sentindo triste por pensar que não sou cuidadoso o bastante com suas coisas”. Você pode obter uma resposta do tipo: “Você não pensa em ninguém, só em si mesmo!”. Apenas continue com a empatia: “Você está se sentindo nervoso por precisar de mais cuidado e consideração do que ando lhe dando?”. Dependendo da intensidade da emoção e da pobreza de comunicação no passado, você pode ter de lutar muito antes de obter uma resposta do tipo: “Sim! É bem isso que quer o dizer! Você não se importa!”. Nesse ponto, você pode revelar novos fatos (“Na verdade, eu não usei a secadora hoje”), pedir desculpas ou propor novas ações, de forma a fazer com que seu colega saiba que você se importa.

continua



Como identificar comportamentos manipuladores

A manipulação é uma tentativa de, indiretamente, influenciar o comportamento ou as ações de outra pessoa. Como seres humanos que somos, muitas vezes nossas emoções encobrem nosso julgamento, dificultando a percepção da realidade escondida por trás das intenções ou das motivações dos diferentes tipos de comportamentos. Os aspectos principais ligados à manipulação são muitas vezes sutis e podem ser facilmente esquecidos e enterrados sob o sentimento de obrigação, amor ou até do hábito. Você pode reconhecer os sinais e evitar se tornar uma vítima.