

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

- **SOBRE MIM:**
- **Nataly E. Konno Rocholl**
- **Advogada**
- **Doutoramento e Mestrado em direito**
- **Docente**
- **Árbitra da Federação das indústrias do estado do Paraná - fiepr**
- **Parecerista da UFRGS e da UERJ**
- **Membro efetivo do IADF**
- **Presidente da Comissão de Direito Internacional do IBDFAMDF**
- **Curso para Conselheiros Tutelares**
 - **IBDFAMDF**

Conceito:

- Uma comunicação não agressiva, honesta, leve é essencial em qualquer tipo de relação saudável. No entanto não é algo que aconteça naturalmente com todos nós: é preciso treinar o nosso modo de falar, responder e ler as intenções de outras pessoas a fim de não dar impressões erradas.



- **Curso para Conselheiros Tutelares**
 - **IBDFAMDF**

QUE É COMUNICAÇÃO VIOLENTA

- CONSIDERAÇÕES:
- Conceito: fala que cria ruídos e desperta reações ainda mais agressivas.
- Existem várias formas de comunicação violenta que praticamos sem ter plena consciência.
- EXEMPLOS: Julgamentos, Bullying, Transferência de culpa, Discriminação, Falar sem escutar, Criticar os outros e a nós mesmos, Reação com raiva, Agir na defensiva.

PASSOS DA CNV – COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

1. Observação

Observar o que realmente está acontecendo em determinada situação ou diálogo, questionando sem julgar.

2. Sentimento

Entender qual sentimento a situação desperta depois da observação. Nomear o que se sente distinguindo sentimento de pensamento.

3. Necessidades

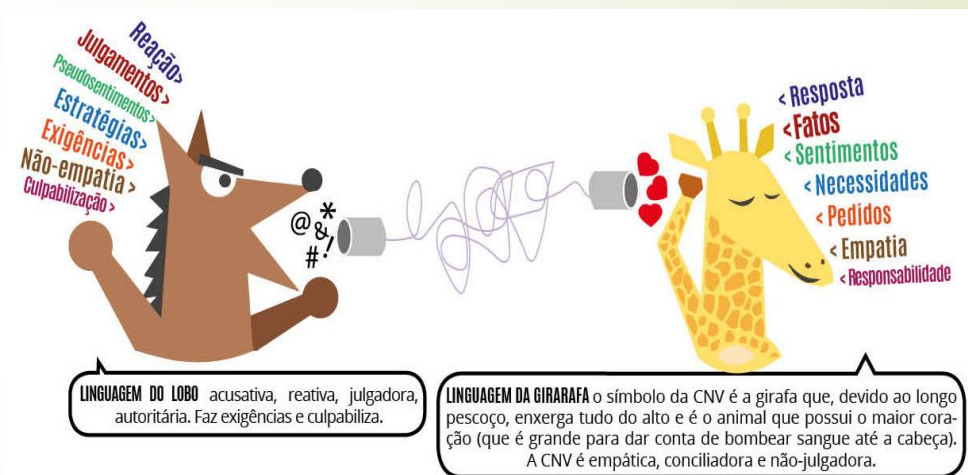
A partir do sentimento despertado, reconhecer quais necessidades próprias estão ligadas a ele.

4. Pedido

Fazer solicitação específica, clara, afirmativa, evitando frases abstratas, vagas ou ambíguas.

Três hábitos da comunicação violenta:

- Julgamentos moralizadores X escuta.
- Comparações com outras pessoas X modelos inatingíveis.
- Negação da nossa responsabilidade X compromisso.



Possibilidades trazidas pela CNV

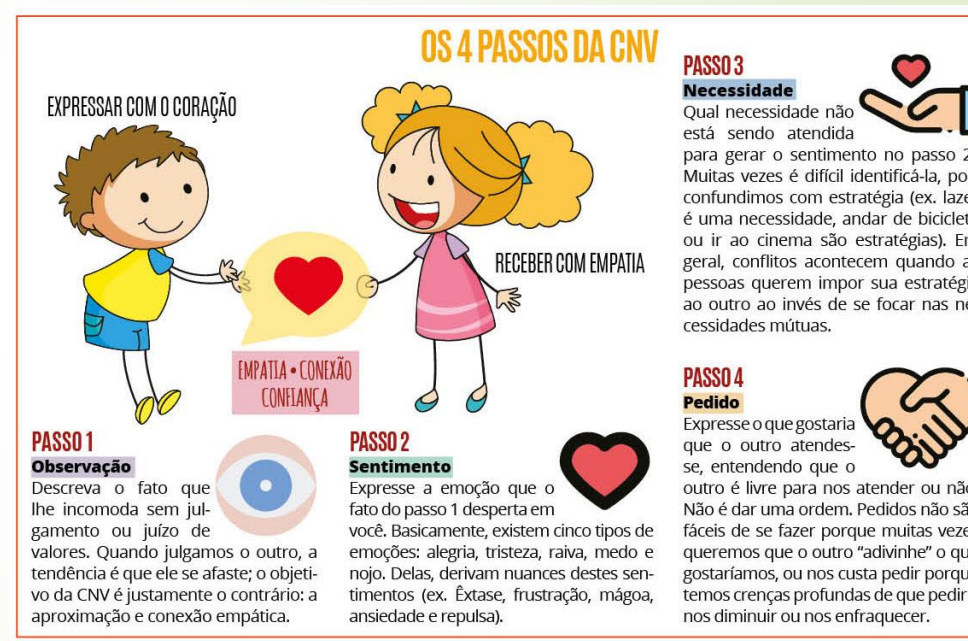
- 1) "A não-violência = que venha à tona aquilo que existe de positivo em nós em vez de sermos egoístas, gananciosos, e agressivos.
- 2) Falar e ouvir permite uma conexão maior entre as pessoas e a compaixão pode emergir, mesmo em situações críticas.
- 3) A comunicação não-violenta pode ser aproveitada por todas as pessoas, não somente aquelas que lidam com situações de conflito ou que atravessam um impasse com alguém significativo.
- 4) Exige prática, esforço, paciência, dedicação e envolvimento genuíno.



- **Curso para Conselheiros Tutelares**
 - **IBDFAMDF**

Objetivo da Comunicação não-violenta

- O que almejo em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração." – Marshall Rosenberg
- Pacificação de uma guerra cotidiana, já que nos habituamos a expressar o que queremos de forma impositiva e desatenta.
- Apesar de sentirem um clima de cinismo, falsidade e hipocrisia generalizada, essas pessoas não conseguem identificar em si mesmas a alienação emocional que condenam nos outros.
- Resgate do que há de mais genuíno nas pessoas: suas emoções, valores e a capacidade de se expressarem com honestidade, ajudando os outros com real empatia – ou seja, mergulhando nas verdadeiras necessidades do outro e não em sua vontade de parecer altruísta.



- **Curso para Conselheiros Tutelares**
- **IBDFAMDF**

Como se expressar com honestidade

- Observar: de maneira descritiva e não julgadora
- Aparentemente nos consideramos ótimos observadores da realidade, mas não percebemos a sutil diferença em afirmar, "fulano é um babaca" e "quando fulano fala alto e usa xingamentos me sinto acuado e com medo".
- No primeiro caso, estamos fazendo uma observação carregada de adjetivos que transformam um retrato particular numa história taxativa de como uma pessoa age se detendo nas aparências, sem oferecer empatia. Além do mais, o autor da frase negligencia sua profunda necessidade e reage ao que sente diante daquela ação e despeja sobre o outro sua fúria.
- A observação da CNV procura descrever o fato sem generalizações ou exageros linguísticos como "sempre", "nunca", "jamais".
- Exemplo:– Porra, cara, você nunca vem nas minhas festas, hein!Seria, pela CNV:– Porra, cara, você só veio duas vezes esse ano nas minhas festas. E sinto saudade da sua presença!



- **Curso para Conselheiros Tutelares**
 - **IBDFAMDF**

Sentimento: como nos sentimos em relação ao que estamos observando?

- Nosso repertório sentimental é muito escasso, normalmente expressamos sentimentos como "um troço no peito" ou "sinto como se você me odiasse".
- Nos dois casos não há nenhuma descrição efetiva de sentimento.
- No primeiro, falamos de uma sensação física inespecífica e no segundo falamos de um pensamento seguido de um julgamento sobre o outro.
- Talvez fosse mais exato falar em "me sinto angustiado" ou "me sinto triste quando diz que vai embora de casa".
- Além do pouco que conhecemos sobre sentimentos, ainda existe o agravante de os considerarmos um sinal de fraqueza.
- A CNV estimula uma forma de expressão reveladoramente emocional, mesmo que se corra o risco de ser visto como fraco. Dialogar a partir de um sentimento desarma uma contra-reação hostil.



- **Curso para Conselheiros Tutelares**
➤ **IBDFAMDF**

Segundo a CNV, podemos reagir de quatro formas a uma mensagem negativa

- A) Culpar a nós mesmos.
- B) Culpar os outros.
- c) Escutar nossos próprios sentimentos e necessidades.
- D) Escutar os sentimentos e necessidades dos outros.



Necessidades: quais valores e desejos geram nossos sentimentos?

- Ao invés de pensar no que está errado na situação ou na pessoa, podemos pensar sobre quais necessidades queremos ver atendidas.
- São muitas as necessidades ocultas que carregamos. E as reivindicamos sem notar que fazemos, mas de uma maneira que não fica claro para quem fala e quem ouve.
- Autonomia, lazer, celebração (luto, festa), integridade (honestidade, sinceridade, escolha, autenticidade), comunhão (aceitação, calor humano, compreensão, admiração, empatia, encorajamento), necessidades físicas (sono, fome, frio, movimento físico, toque, espaço, saúde), conexão (mutualidade, consideração, integração, confiança, abrigo), enlevamento (alegria, inspiração, harmonia), pertencimento (inclusão, igualdade, contribuição, respeito, compreensão) aprendizagem, paz, diversidade, criatividade, iniciativa, facilidade, comunidade, liberdade, beleza, suporte, presença, cuidado, bem-estar, proteção, clareza, estabilidade, ordem, independência, expressão sexual. Essa lista de necessidades não é nem exaustiva, nem definitiva.
- Destina-se como um ponto de partida para apoiar quem deseja envolver-se em um processo de aprofundamento da autodescoberta e facilitar uma maior compreensão e conexão entre as pessoas. A lista seria enorme, mas o importante é você identificar e ter clareza do que precisa para que o outro tenha chance de reforçar e valorizar isso.



Pedidos: claros e específicos

- Aparentemente conseguimos forçar as pessoas a fazerem coisas que sejam de nossa vontade, principalmente quando um pedido oculta uma exigência ameaçadora.
- Mas isso tem um preço. Uma exigência implica que a pessoa se submeta ou se rebele e isso afasta os outros de uma conexão genuína.
- Afinal, se ela recusa a exigência corre o risco de ser punida.
- Quando fazemos pedidos claros e específicos temos mais chance de ser atendidos.
- Dica: falar de modo que deixe claro o que você quer e não aquilo que não quer. "Não quero que grite" é um não-pedido. Seria melhor pedir "que fale num tom mais baixo".

Como ajudar os outros e ouvir com verdadeira empatia

- Uma mensagem difícil é uma oportunidade de enriquecer a vida de alguém." –Marshall Rosenberg
- Para encontrar uma forma de comunicação genuína, é preciso interromper o fluxo de nossos pensamentos habituais e oferecer uma escuta atenta.
- O maior sinal de que alguém realmente foi ouvido com empatia é quando a tensão de suas palavras diminui e ela pode parar de falar e se sentir considerada e mais relaxada sem achar que precisa fazer ou aprender algo
- .Só uma pessoa que recebeu empatia e está suficientemente atendida em suas necessidades é capaz de oferecer algo de si para os outros sem impor a si mesma sobre quem ajuda.
- Se você não se sente aceito, amado e respeitado em suas relações é bem provável que tenha mais dificuldade em acolher os outros com isenção de imposições.

QUATRO FORMAS DE LIDAR COM UMA MENSAGEM DIFÍCIL

Se culpar



Culpar o outro



Escutar seus próprios sentimentos e necessidades



Escutar os sentimentos e necessidades do outro



Quando se sentir prestes a explodir, experimente:

- 1. Parar e respirar profundamente
- 2. Identificar os próprios pensamentos, em especial aqueles julgadores
- 3. Conectar-se às próprias necessidades, escondidas por trás da raiva
- 4. Expressar seus sentimentos e necessidades não-atendidas
- Marshall dá o seguinte exemplo, em seu livro "Comunicação não-violenta", de como reagir a uma atitude de discriminação racial: "Quando você entrou nessa sala, começou a conversar com os outros, não falou nada comigo e então fez um comentário sobre brancos, fiquei realmente enojado e muito assustado. Isso despertou em mim todo tipo de necessidade de ser tratado com igualdade. Eu gostaria que você me dissesse como se sente quando digo isso." Seria difícil um conflito ganhar força diante de tal postura. Mas o que fazer quando somos nós o alvo da raiva? Uma possibilidade de lidar com a raiva de alguém seria identificando qual o pedido implícito no esbravejamento, fazendo perguntas empáticas: "Queria entender melhor, como você se sente a respeito disso?"



- **Curso para Conselheiros Tutelares**
 - **IBDFAMDF**

Como Aplicar a Comunicação Não Violenta

- 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. Por exemplo: “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.
- As atitudes dos outros não são responsáveis pelo que sinto, mas sim, despertam sentimentos em mim, sejam agradáveis quando minhas necessidades são atendidas, ou desagradáveis quando não são.
- Mudar totalmente essa percepção e começar a ver tudo que é dito considerando as necessidades que estão por trás das mensagens não é fácil, mas é possível, aos poucos, diminuir conflitos e desenvolver maior empatia com os colegas de trabalho.
- Com uma Comunicação Não Violenta como base dos relacionamentos entre líderes e liderados, colegas do mesmo ou de outro departamento, aumentamos o engajamento, a cooperação, a motivação e a produtividade, melhorando assim, o clima organizacional.



- Curso para Conselheiros Tutelares
 - IBDFAMDF

Conclusão!

- Cada um é responsável pelo que sente, mas os outros servem como gatilhos para despertar tais sentimentos. Se alguém falou algo que me fez sentir constrangida(o) é porque as palavras e o contexto foram um gatilho para um sentimento e necessidade que há dentro de mim.
- Lembre-se sempre que a Comunicação Não Violenta não é uma forma de persuasão, não a usaremos para conseguir o que queremos e sim para melhorar os nossos relacionamentos e atender as necessidades de todos.



- **Curso para Conselheiros Tutelares**
 - **IBDFAMDF**

Contato:

- - nataly.krocholl@gmail.com
- - +5561998847715
- - Nataly E. Konno Rocholl
- - pvfadvocacia



- **Curso para Conselheiros Tutelares**
 - **IBDFAMDF**