

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

CNV



QUANDO UTILIZAMOS A CNV PARA OUVIR AS NOSSAS NECESSIDADES MAIS PROFUNDAS E AS DOS OUTROS, PERCEBEMOS OS RELACIONAMENTOS POR UM NOVO ENFOQUE.

CNV

ABORDAGEM ESPECÍFICA DE COMUNICAÇÃO _ Falar e Ouvir

Embora possamos não considerar "violenta" a maneira de falarmos, nossas palavras não raro induzem à mágoa e a dor, seja para os outros, seja para nós mesmos.

Uma maneira de concentrar a atenção



A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando.

Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda a troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros.

Os 04 componentes do modelo da CNV:

Observação 1

Observe o que está acontecendo de fato, sem julgamentos e sem juízo de valores.

“Quando combinamos observação com avaliação, as pessoas tendem a receber isso como crítica.”
Marshall Rosenberg

2 Sentimentos

Identifique o que está sentindo em relação ao que se observa. Ou seja, nomeie para si mesmo o que está sentindo: frustração, alegria, tristeza, raiva, etc.

“Expressar nossa vulnerabilidade pode ajudar a resolver conflitos.”
Marshall Rosenberg

Primeiramente observamos o que está de fato acontecendo numa situação. O truque é ser capaz de articular essa observação sem fazer nenhum julgamento ou avaliação _ mas simplesmente dizer o que nos agrada ou não naquilo que as pessoas estão fazendo. Em seguida, identificamos como nos sentimos ao observar aquela ação: magoados, assustados, alegres, divertidos, irritados, etc.

O que estamos vendo os outros dizerem e fazerem é enriquecedor ou não para a nossa vida?

Em terceiro lugar, reconhecemos quais de nossas necessidades estão ligadas aos sentimentos que identificamos aí. Temos consciência desses três componentes quando usamos a CNV para expressar clara e honestamente como estamos.

À medida que mantivermos nossa atenção concentrada nessas áreas e ajudarmos os outros a fazerem o mesmo, estabeleceremos um fluxo de comunicação dos dois lados, até a compaixão se manifestar naturalmente: o que estou observando, sentindo e do que estou necessitando; o que estou pedindo para enriquecer minha vida; o que está observando; sentindo e do que está necessitando; o que você está pedindo para enriquecer sua vida...

Necessidades 3

Informe suas necessidades, valores e desejos que estão conectados aos sentimentos que nomeou anteriormente. Em outras palavras, quais são as reais necessidades que lhe fizeram sentir daquela maneira?

“Quando expressamos nossas necessidades, temos mais chance de vê-las satisfeitas.”
Marshall Rosenberg

4 Pedido

Peça o que deseja, de forma concreta, para que atenda suas necessidades. Não espere que o outro advinhe as suas necessidades e seus desejos.

“É comum não termos consciência do que estamos pedindo.”
Marshall Rosenberg

O processo da CNV

- 1. As ações concretas que estamos observando e que afetam nosso bem estar;**
- 2. Como nos sentimos em relação ao que estamos observando;**
- 3. As necessidades, valores, desejos, etc. que estão gerando nossos sentimentos;**
- 4. As ações concretas que pedimos para enriquecer nossa vida.**

Aplicando a CNV em nossa vida e no mundo

Quando utilizamos a CNV em nossas interações - como nós mesmos, com outra pessoa ou com um grupo, nós nos colocamos em nosso estado compassivo natural. Trata-se, portanto, de uma abordagem que se aplica de maneira eficaz a todos os níveis de comunicação e a diversas situações:

- *relacionamentos íntimos;*
- *famílias;*
- *escolas;*
- *organizações e instituições;*
- *terapia e aconselhamento;*
- *negociações diplomáticas e comerciais;*
- *disputas e conflitos de toda natureza.*



Julgamentos Moralizadores:

Um tipo de comunicação alienante da vida é o uso de julgamentos moralizadores que subentendem uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem em consonância com nossos valores.

A comunicação alienante da vida nos prende num mundo de ideias sobre o certo e o errado - um mundo de julgamentos, uma linguagem rica em palavras que classificam e dicotomizam as pessoas e seus atos. Quando empregamos essa linguagem, julgamos os outros e seu comportamento enquanto nos preocupamos com o que é bom, mau, normal, anormal, responsável, irresponsável, inteligente, ignorante, etc.

Analisar e julgar os outros é, na realidade, uma expressão de nossas necessidades e valores.

Comparações são uma forma de julgamento

O uso de comparações é outra forma de julgamento. Quando começamos a fazer comparações, começamos a nos sentir infelizes. Esta infelicidade bloqueia a compaixão, tanto por si próprio quanto pelos outros.

Negação das responsabilidades

Nossa linguagem obscurece a consciência da responsabilidade pessoal.
A comunicação alienante da vida turva nossa consciência de que **cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos.**



Podemos substituir uma linguagem que implique falta de escolha por outra que reconheça a possibilidade de escolha.

Ficamos perigosos quando não temos consciência de nossa responsabilidade por nossos comportamentos, pensamentos e sentimentos.

Observar sem avaliar



Precisamos observar claramente, sem acrescentar nenhuma avaliação, o que vemos, ouvimos ou tocamos que afeta nossa sensação de bem-estar.

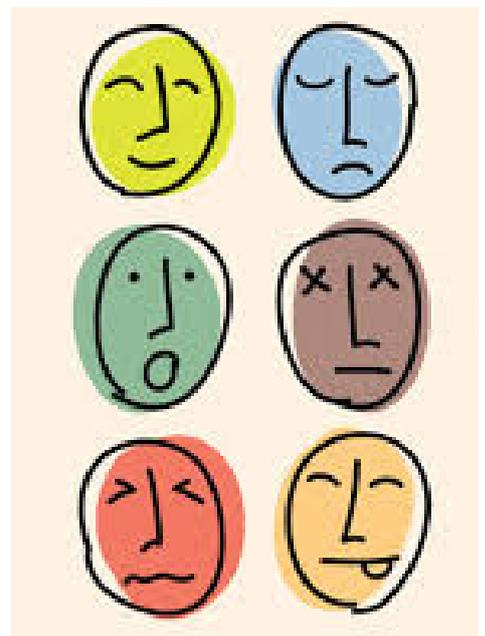
Ao combinarmos a observação com a avaliação, diminuimos a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que desejamos transmitir. Em vez disso, é provável que eles a escutem como crítica e, assim, resistam ao que dizemos.

"Você raramente faz o que eu quero",
ao invés disso diga:

"Nas últimas três vezes em que comecei alguma
atividade, você disse que não queria fazê-la."

Identificando e expressando sentimentos

Desenvolver um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar de forma clara e específica nossas emoções nos conecta mais facilmente uns com os outros. Ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos. A CNV distingue a expressão de sentimentos verdadeiros de palavras e afirmações que descrevem pensamentos, avaliações e interpretações.



Assumindo a responsabilidade por nossos sentimentos

O terceiro componente da CNV é o reconhecimento das necessidades que estão por trás de nossos sentimentos.

O que os outros dizem e fazem pode ser o estímulo, mas nunca a causa de nossos sentimentos.

Quando alguém se comunica de forma negativa, temos quatro opções de como receber essa mensagem:

1. Culpar a nós mesmos
2. Culpar os outros
3. Perceber nossos próprios sentimentos e necessidades;
4. Perceber os sentimentos e necessidades escondidos por trás da mensagem negativa da outra pessoa

No decorrer do desenvolvimento da responsabilidade emocional, a maioria de nós passa por três estágios:

1 - A "escravidão emocional" _ Acreditar que somos responsáveis pelos sentimentos dos outros;

2- O "estágio ranzinza" _ No qual nos recusamos a admitir que nos importamos com os sentimentos e necessidades de qualquer outra pessoa;

3 - A "libertação emocional" _ Na qual aceitamos total responsabilidade por nossos próprios sentimentos, mas não pelos sentimentos dos outros, e ao mesmo tempo temos consciência de que nunca poderemos atender a nossas próprias necessidades à custas dos outros.

Pedindo aquilo que enriquecerá nossa vida

Quando nossas necessidades não estão sendo atendidas, depois de expressarmos o que estamos observando, sentindo e precisando, fazemos então um pedido específico: pedimos que sejam feitas ações que possam satisfazer nossas necessidades.

Como podemos expressar nossos pedidos de modo que outros estejam mais dispostos a responder compassivamente as nossas necessidades?



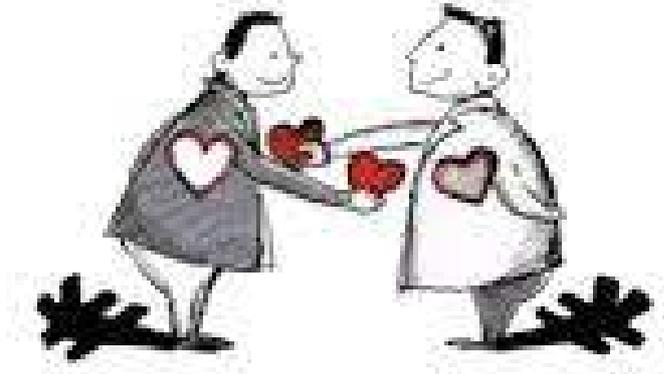
Tentamos evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas, e nos lembramos de usar uma linguagem de ações positivas, ao declararmos o que estamos pedindo, em vez de o que NÃO estamos.

Quando falamos, quanto mais claros formos a respeito do que desejamos obter como retorno, mais provável será que o consigamos. Uma vez que a mensagem que enviamos nem sempre é a mesma que é recebida, precisamos aprender como descobrir se nossa mensagem foi ouvida com precisão. Especialmente ao nos expressarmos para um grupo, precisamos ser claros quanto à natureza da resposta que desejamos obter. Caso contrário, poderemos estar iniciando conversas improdutivas que desperdiçam um tempo considerável do grupo.

Pedidos são percebidos como exigências quando os ouvintes acreditam que serão culpados ou punidos se não atenderem. Podemos ajudar os outros a confiar em que estamos fazendo um pedido, e não uma exigência, se indicar o nosso desejo de que eles nos atendam somente se puderem fazê-lo de livre vontade. O objetivo da CNV não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir o que queremos, mas, sim, estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo às necessidades de todos.

É um pedido se a pessoa que pediu oferece em seguida sua empatia para com as necessidades da outra pessoa.

RECEBER COM EMPATIA



A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivenciando. Em vez de oferecermos empatia, muitas vezes sentimos uma forte urgência de dar conselhos ou encorajamento e de explicar nossa própria posição ou nossos sentimentos. Entretanto, a empatia requer que esvaziemos nossa mente e escutemos os outros com a totalidade de nosso ser.

Na CNV, não importa quais palavras os outros usem para se expressar, simplesmente prestamos atenção em suas observações, sentimentos, necessidades e pedidos. Podemos então desejar repetir o que ouvimos, parafraseando o que compreendemos. Permanecemos assim em empatia, permitindo que os outros tenham ampla oportunidade de se expressar antes de começar a propor soluções ou pedir amparo.

Precisamos sentir empatia para dar empatia. Quando percebemos que estamos sendo defensivos ou incapazes de oferecer empatia, precisamos parar, respirar, sentir empatia por nós mesmos, ou gritar de modo não violento ou ainda dar-nos um tempo.

Preste atenção às necessidades dos outros, e não ao que eles estão pensando de você.

Por trás de mensagens intimidadoras, estão simplesmente pessoas pedindo para satisfazermos suas necessidades.

Expressando a raiva plenamente

Culpar e punir os outros são expressões superficiais de raiva. Se desejamos expressar plenamente nossa raiva, o primeiro passo é eximir a outra pessoa de qualquer responsabilidade por nossa raiva. Em vez disso, fazemos brilhar a luz da consciência sobre nossos próprios sentimentos e necessidades. Ao expressarmos nossas necessidades, é bem mais provável que elas sejam atendidas do que se julgarmos, culparmos ou punirmos os outros.

Os quatro passos para expressar a raiva são:

1. Parar de respirar;
2. Identificar nossos pensamentos que indicam julgamentos;
3. Conectar-nos com nossas necessidades; e
4. Expressar nossos sentimentos e necessidades não atendidas.



PRATIQUE TRADUZIR CADA JULGAMENTO NUMA NECESSIDADE NÃO ATENDIDA

Liste os julgamentos que flutuam com mais frequência em sua cabeça, usando como ponto de partida a frase: "Não gosto de pessoas que são..." Reúna todos esses julgamentos negativos de sua cabeça e então pergunte a si mesmo: "Quando faço essa ideia a respeito de alguém, do que estou precisando e não obtendo"?

Dessa maneira você estará treinando estruturar o pensamento em termos de necessidades não atendidas, e não julgamentos de outras pessoas.

A.BRANCO BUSINESS & INNOVATION

VENHA NOS
ACOMPANHAR
EM NOSSAS
MÍDIAS SOCIAIS



@abranco_bi



@Abrancobi



Ana Paula
Branco



www.abrancobi.com.br