

Comunicação Não Violenta

UM GUIA PARA ENTENDER E PRATICAR

O que é se comunicar sem violência?

A **Comunicação Não Violenta**, também conhecida como **CNV**, é um processo de pesquisa contínua desenvolvido por **Marshall Bertram Rosenberg** e uma equipe internacional de colegas, que apoia o estabelecimento de relações de parceria e cooperação em que predomina a comunicação eficaz com empatia.

Ou seja, CNV é uma abordagem para se relacionar de maneira mais autêntica e desarmada.

Usar a CNV é focar naquilo que realmente interessa para avançarmos em nossos objetivos, nos conscientizando de todos os ruídos de comunicação que podem se colocar em nosso caminho e usando técnicas para minimizá-los e neutralizá-los.



Isso significa que podemos guiar interações transformando nossas intenções iniciais, de modo a **criar uma conexão saudável com o outro**. Ou seja, **desligando os modos de ataque ou defesa que aprendemos a utilizar ao longo da vida e, muitas, vezes nem percebemos que estamos utilizando**.

Se comunicar sem violência é sobre mostrar nossas vulnerabilidades, enxergar as do outro e criar um **caminho comunicacional onde necessidades possam ser compreendidas e soluções criadas**.

O que é se comunicar sem violência?

A CNV entende que, a cada vez que nos comunicamos, existe um processo de compreensão do que está acontecendo que se dá em duas esferas de consciência.

Consciência interna

O que está acontecendo dentro de si

Consciência externa

O que está acontecendo com o outro

Para uma comunicação sem violência, precisamos entender o que se passa conosco e também com o outro. Podemos iniciar uma conversa bem preparados, mas se não estivermos atentos à realidade e verdadeiramente presente, todo o preparo pode ir por água abaixo.

Afinal, recebemos uma mesma informação de formas diferentes a depender do nosso estado emocional.

Quem nunca se desestabilizou por coisa boba em um dia ruim?

Levando em conta essa realidade,

a prática da CNV se constrói por meio de 4 componentes:

Observação

Necessidades

Sentimentos

Pedidos

Agora vamos passar por cada um deles.

Observação

A linha entre uma observação e um julgamento pode ser bastante tênue.

Quando julgamos as ações ou falas de alguém, estamos colocando essa pessoa **sob pressão**. Uma sensação que ninguém gosta. Que pode ser entendida como **ataque pessoal e levar o outro a levantar suas armaduras comunicacionais**.

A CNV diz que é importante realizar **observações que sejam baseadas em fatos e não em nossas interpretações**.

Isso é um julgamento:



Você não presta atenção.

Pontualidade não é o seu forte, né?

E isso, uma observação:

Você não seguiu o alinhamento da última reunião.

Essa é a terceira vez que se atrasa para uma reunião.

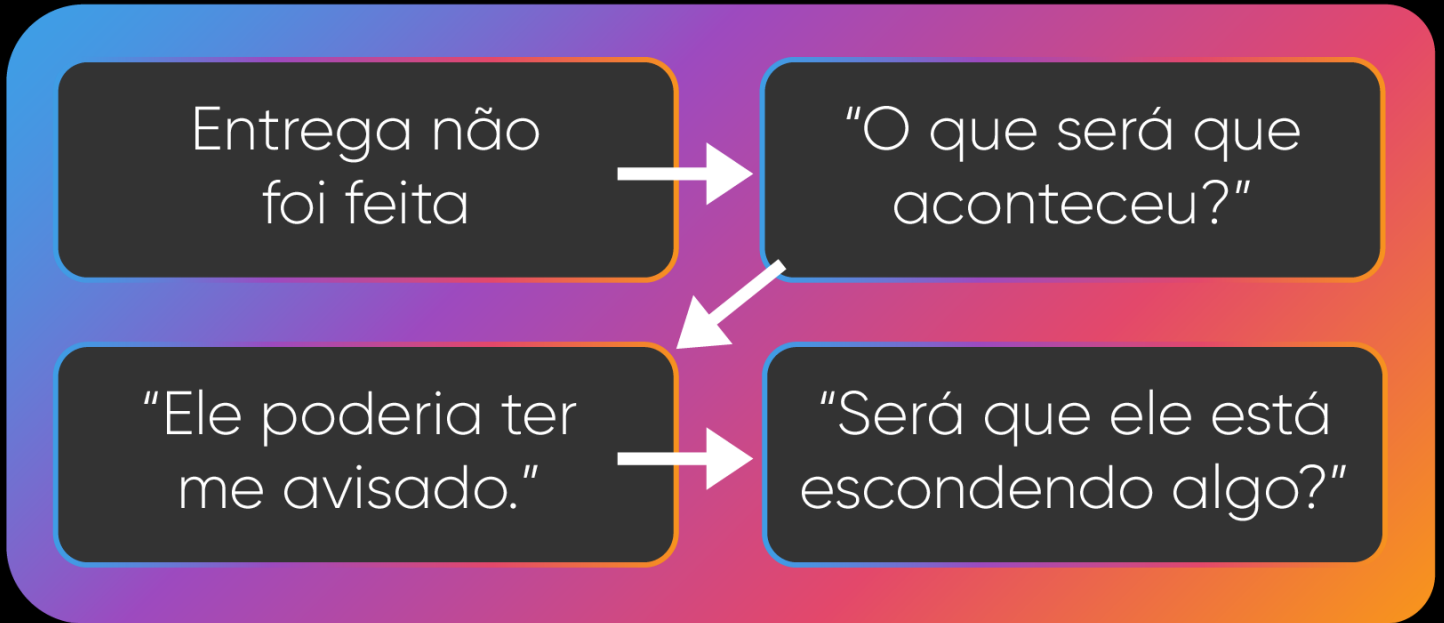


Ou seja: observação em vez de julgamento.

Sentimento

As interpretações que fazemos em uma comunicação violenta tendem a um julgamento do comportamento do outro.

Imagine que você combinou com um colega de trabalho que receberia uma entrega X dele em uma data combinada. Essa entrega não aconteceu. Internamente, você pode passar pelo seguinte processo:



Mas ao invés de comunicar a primeira frase, você logo diz:

Você me enganou!

É muito importante utilizarmos as **palavras que demonstrem o sentimento e não o julgamento** para uma Comunicação Não Violenta e eficiente.

Nesse caso, seria algo como:

Quando você me deixa sem informação, fico vendido e me sinto enganado.

Preste atenção nas palavras e deixe claro o sentimento que a situação causa em você.
Ou seja: sentimentos em vez de interpretações.

Necessidade

1º para uma Comunicação Não Violenta é realizar a observação.

PASSO

2º é identificar e nomear os sentimentos que despertou em você.

PASSO

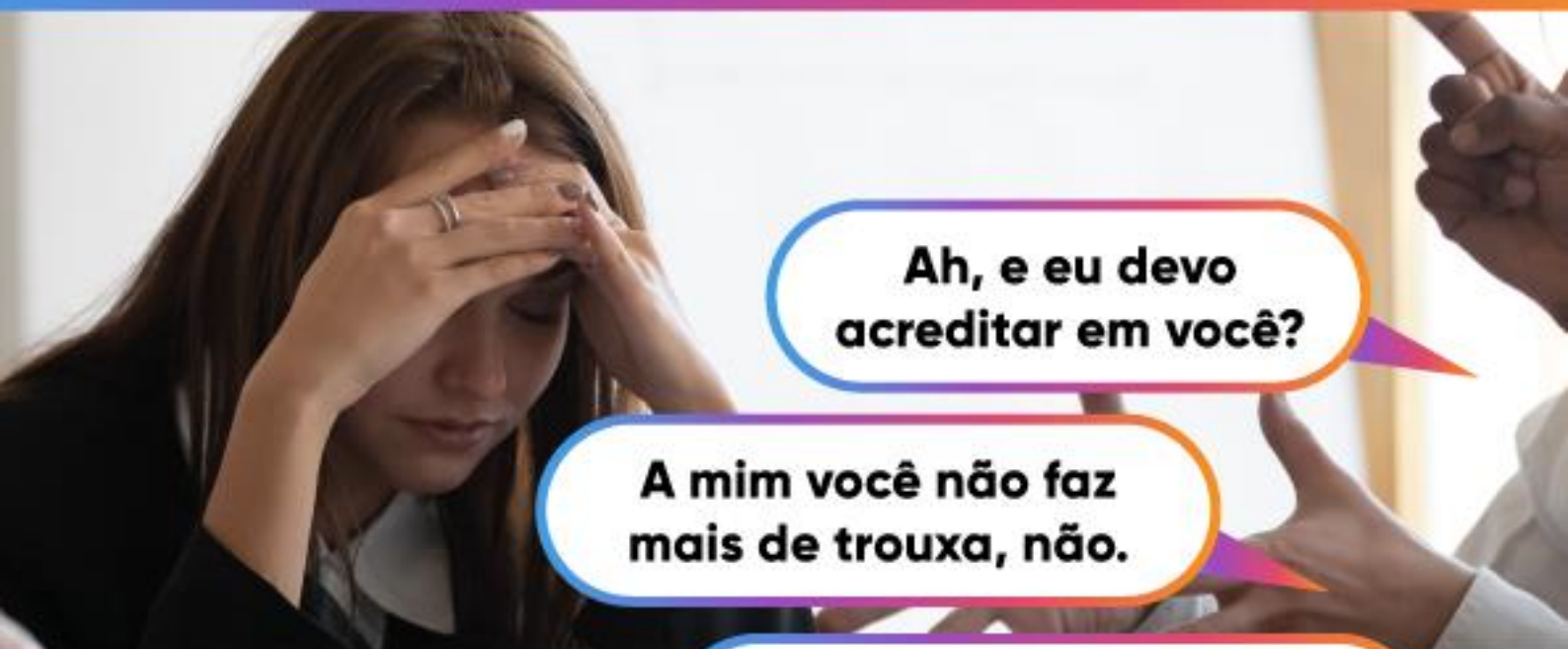
3º é identificar as necessidades que surgem da relação.

PASSO

Sentimentos identificados como negativos sempre tem uma causa e sempre apontam para uma necessidade que não foi atendida.

No exemplo da entrega que não foi feita, o sentimento de frustração e traição foi gerado pela necessidade não atendida por conta do atraso.

Uma comunicação violenta oculta essa necessidade por trás de acusações, alfinetadas e manipulações. Algo como:



Ah, e eu devo acreditar em você?

A mim você não faz mais de trouxa, não.

Você deixa outras pessoas na mão também?

Já uma Comunicação Não Violenta transmitiria a necessidade na linha de:

Nós alinhamos um prazo.

Fiquei frustrado porque confiei no nosso combinado.

Comunique suas necessidades.
Ou seja: necessidades em vez de subentendidos.

Pedido

Quando a necessidade fica clara, podemos fazer ao outro um pedido para que seja atendido.

É importante que esse pedido seja realizado também de maneira clara e que seja **verdadeiramente um pedido, não uma ordem.**

Para uma Comunicação Não Violenta, evite:

Não quero que se repita daqui para a frente.

Você vai me comunicar todos os seus avanços e atrasos.



No lugar disso, use:



**Gostaria que melhorássemos
nossa comunicação.**

**Gostaria que me comunicasse
previamente sempre que ocorresse.**

É preciso que fique claro o que se passou, como você recebeu e vivenciou a situação, qual necessidade não foi correspondida e qual o seu pedido de solução.

Pode ser que ele seja aceito ou pode ser que as duas partes dialoguem para chegar a outra solução. Seja qual for o caso, a comunicação foi efetiva e não violenta.

Ou seja: pedidos em vez de ordens.



Resumindo

OBSERVAÇÃO - É baseada em análises isentas

No último mês você chegou muitas vezes atrasado

Notei/Observei que neste último mês você chegou por 3 vezes, 10 minutos atrasado. O que está acontecendo?

SENTIMENTO - Esclareça o que a situação observada lhe causa

No último mês você chegou muitas vezes atrasado

E quando isso acontece fico chateado, porque gostaria que você conversasse comigo sobre o que está acontecendo...

NECESSIDADES - Esclarecemos de forma aberta

Vai ficar ruim pra mim, né.

...para juntos pensarmos no que pode ser feito, porque como líder não consigo abrir exceção perante os demais na equipe. Você me entende?

PEDIDO - Com clareza

Será que você quebra essa e chega no horário?

Quando houver uma necessidade ou urgência sobre sua falta, gostaria que alinhasse comigo anteriormente. Podemos seguir assim?

Comunicação + Compaixão = **Diálogo com Eficiência**

Prestar atenção nas duas esferas de consciência e adotar o caminho da empatia para entender o outro é o que nos leva a interações mais produtivas.

Comunicar-se sem violência não é sobre evitar conflitos e colocar panos quentes, mas sim sobre deixar claro o que aconteceu, como te afetou e qual a proposta de solução.

É mais do que uma técnica, é uma forma de viver as relações humanas com mais diálogo e entendimento.

Quando os envolvidos em uma situação adotam a Comunicação Não Violenta, existem menos brechas para ruídos que nascem de egos feridos e responsabilidades abandonadas.

Você pode começar a aplicar a Comunicação Não Violenta seguindo os passos apresentados neste guia prático e adotando as seguintes posturas:

1 Ouça de verdade e faça perguntas.

2 Se dedique para compreender o que está sendo dito.

3 Seja sempre claro em suas colocações.

4 Se respeite, respeite o outro e se faça ser respeitado.

5 Perceba a negatividade do seu discurso (e busque alterá-lo).

6 Seja genuíno.

7 Peça sem exigir.

8 Pratique diariamente!



Quer mais conteúdo
exclusivo sobre

Comunicação Não Violenta?

Visite nosso site, siga nossas redes
e conheça os cursos de nossa
Escola de Competências!



arax

APRENDER PARA AGIR!

www.arax.com.br



@araxeducacao