

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa**

Secretaria de Economia



Curso

Relações autênticas, com base na Comunicação Não Violenta (CNV)

Apostila

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

BOAS-VINDAS

Olá, tudo bem! Seja muito bem-vindo ou bem-vinda!

O objetivo deste material é apoiar a caminhada dos(as) participantes do curso *Relações autênticas*, com base na Comunicação Não Violenta (CNV), ofertado pela Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV).

Aqui, você encontrará, de forma simplificada e objetiva, os principais pontos introdutórios da CNV, tais como: a importância da comunicação para os seres humanos; a violência que habita em nós; a estrutura social de dominação em que vivemos; um pouco da história e propósito da CNV; seus principais personagens (a girafa e o chacal); os componentes da CNV (observação; sentimentos; necessidades; e pedidos); a “Árvore da Vida”, “Eu essencial”, entre outros tópicos e, também, indicações bibliográficas importantíssimas na compreensão e na prática da CNV.

Toda a equipe de facilitadores(as) de CNV da EGOV e eu, convidamos você para a uma nova prática de comunicação, a partir de uma linguagem que envolve a Cultura de Paz e que oferece a possibilidade de compreensão dos conflitos sob um novo olhar, sejam eles pessoais, profissionais ou sociais, de modo a encontrar respostas pacíficas e transformadoras, com efeitos práticos no cotidiano.

Um grande abraço,

Núbia Lima
Facilitadora de CNV da EGOV

INTRODUÇÃO

Estamos vivendo tempos difíceis e de muita violência. O que temos nas redes sociais e nos noticiários da TV, por vezes, nos faz crer que o lado “ruim” dos seres humanos é mais forte do que o lado “bom”, ou seja, que o lado individualista, egoísta, intolerante, que agride, machuca, que provoca mortes e guerras é mais forte que o lado colaborativo, pacífico e generoso existente na nossa natureza.

A forma como nos relacionamos conosco e com os outros tem tudo a ver com padrões de dominação existentes na nossa sociedade bem como com os muitos problemas que estamos enfrentando. Por isso, **se o nosso desejo for construir um mundo mais pacífico, colaborativo e sustentável, precisamos mudar o nosso modo de enxergar, escutar e de nos conectarmos uns com os outros**. É importante mudarmos primeiro as nossas relações, para depois mudarmos outras questões mais profundas da nossa sociedade.

Neste sentido, podemos usar a empatia para a nossa crise relacional e para a nossa falta de coletividade, pensando nela como uma possível ferramenta de transformação social. Lembro que a transformação que eu desejo precisa começar em mim e por mim.

Para Thomas D’Ansembourg (2013), **“a empatia é a presença concentrada no que estamos vivendo”**, ou seja, é a consciência da realidade do que realmente está acontecendo. Nesse sentido, a empatia nos ajuda a perceber o mundo de maneira diferente e isso acontece porque, “quando sinto que fui ouvido e escutado, consigo perceber meu mundo de maneira nova e ir em frente”. (CARL ROGERS, 1969).

Se a empatia nos permite perceber o mundo de maneira diferente, a partir do que é vivo em nós, o que ela tem a ver com a Comunicação Não Violenta (CNV)? A resposta é bem simples. **A CNV é uma prática autêntica de comunicação empática, baseada no diálogo, na intenção de contribuir para o nosso bem-estar e o bem-estar dos outros, com compassividade**, e essa abordagem tem-se mostrado muito útil na resolução de conflitos familiares, entre casais, amigos, ambientes corporativos e, também, em conflitos políticos e religiosos.

O objetivo deste material é apoiar a jornada dos participantes do curso Comunicação Não Violenta, ofertado pela EGOV, simplificando os principais pontos (CNV), com a intenção de facilitar a aplicação dessa linguagem na vida cotidiana.

O CONVITE

A Comunicação Não Violenta (CNV) nos convida a uma nova prática de comunicação, a partir de uma linguagem que envolve a cultura de paz, que pode oferecer a possibilidade de **compreensão dos conflitos sob novo olhar**, sejam eles pessoais, profissionais ou sociais, de modo a encontrar respostas pacíficas e transformadoras, com efeitos práticos no cotidiano. Além disso, ela também nos convida a trabalhar a nossa própria mudança, em vez de esperar que os outros mudem. Isso porque, ao mesmo tempo que a CNV descortina os mecanismos que construíram esse contexto de violência que vivemos, coloca-nos na posição de agentes ativos da mudança.

A comunicação é algo importante para nós?

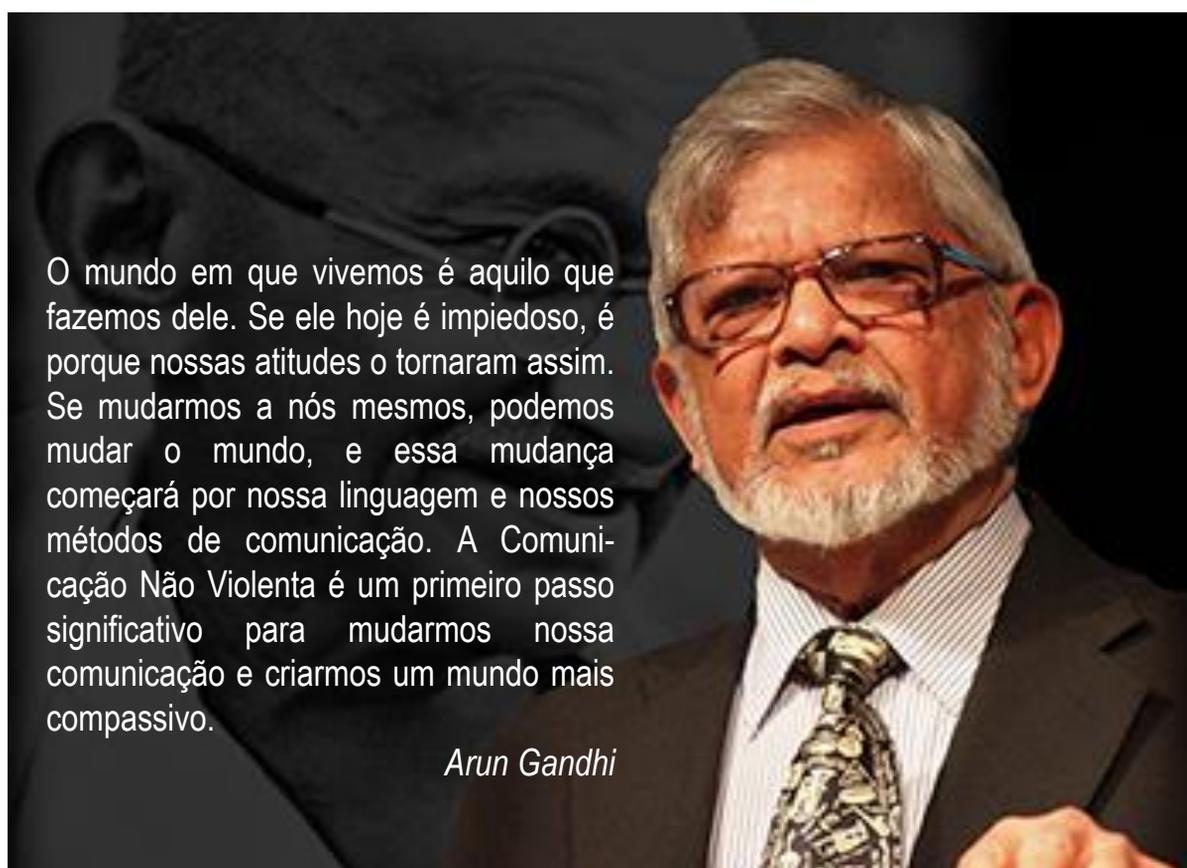
Sim, ela é muito importante. Principalmente, porque somos seres sociais, interdependentes, e a coexistência faz parte das relações humanas. Diante disso, podemos inferir que a comunicação é algo vital para os seres humanos, seja ela verbal ou não verbal. Então, comunicar-nos não é uma escolha, é uma necessidade humana que nos faz coexistir enquanto espécie.

Assim, a comunicação desempenha função importante que permite a conexão entre os seres humanos. Segundo Brené Brown, em sua obra *A coragem de ser imperfeito*, “[...] **estamos aqui para criar vínculos com as pessoas. Fomos concebidos para nos conectar uns com os outros. Esse contato é o que dá propósito e sentido à nossa vida, sem ele, sofreremos**”. Diante dessa afirmação, podemos imaginar o quanto é importante para a nossa existência e para as nossas relações uma comunicação que seja respeitosa, que tenha qualidade e que não seja violenta.

A violência que habita em nós

Para Arun Gandhi, neto de Mahatma Gandhi, “não reconhecemos a violência porque somos ignorantes a respeito dela”. Assim sendo, podemos pensar que não enxergamos a violência que habita em nós porque somos educados pela cultura de violência e de alguma forma ela está naturalizada na nossa sociedade.

Pensando a partir dessa perspectiva, é relevante observarmos dois tipos de violência muito presentes na nossa sociedade. A primeira é a **violência física**, empregada pela uso da força, e a segunda é **violência passiva**, que traz o **sofrimento de natureza emocional**. Foi a partir dos ensinamentos do seu avó que Arun Gandhi aprendeu que “[...] é a violência passiva que alimenta a fornalha da violência física”.



O mundo em que vivemos é aquilo que fazemos dele. Se ele hoje é impiedoso, é porque nossas atitudes o tornaram assim. Se mudarmos a nós mesmos, podemos mudar o mundo, e essa mudança começará por nossa linguagem e nossos métodos de comunicação. A Comunicação Não Violenta é um primeiro passo significativo para mudarmos nossa comunicação e criarmos um mundo mais compassivo.

Arun Gandhi

A natureza compassiva dos seres humanos

A Comunicação Não Violenta (CNV) considera que homens e mulheres não são violentos por natureza, mas que comportamentos violentos, expressados física ou verbalmente, são aprendidos e apoiados pela cultura dominante.

Com muita firmeza e simplicidade, a CNV procura nos apoiar a usar a nossa força compassiva, e isso pode ser feito em todas as relações e áreas.

A estrutura social de dominação

Marshall Rosenberg, criador da CNV, acredita que a compaixão e a doação são o modo pelo qual somos feitos para viver. Ao se questionar porque não estamos fazendo isso, ele afirma que somos educados para manter as estruturas e os sistemas em que vivemos. Segundo ele, nessa estrutura, algumas pessoas se consideram superiores e pensam saber o que é certo e errado para as outras pessoas e, assim, impõem o que elas acreditam ser o correto ou não. Esse modo de viver requer UM JEITO DE PENSAR E DE SE COMUNICAR QUE EXERCE O PODER.

Para Marshall, o que cria a violência é o modo de pensar, ou seja, um tipo de linguagem e um modo de usar o poder, em uma estrutura de dominação em que algumas pessoas se dão o direito de controlar outras porque consideram que sabem o que é melhor. Ele ressalta, ainda, que, para que essas estruturas se mantenham no poder, é importante educar o povo para ser obediente. Segundo ele, para educar um povo para ser submisso e obediente é necessário ensinar uma linguagem da qual eles se desconectam dos seus próprios poderes e assim permitem que as autoridades os guiem em relação a como eles são feitos para viver.

Isso requer uma linguagem estática que descreve o que as pessoas são, ou seja, se elas são boas ou ruins; certas ou erradas; normais ou anormais. Então, para manter essa estrutura de dominação é importante utilizar uma linguagem estática que utiliza o verbo “ser” que condena as pessoas pelos seus atos e comportamentos, sua aparência e inteligência.

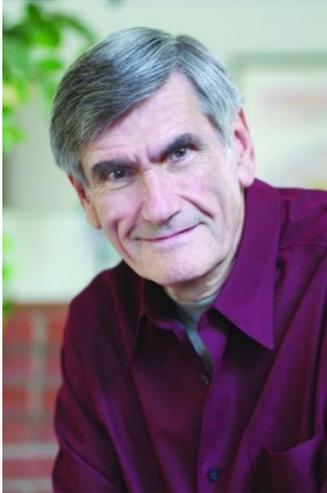
Outro aspecto importante, também ressaltado pelo autor, é que nessa estrutura, é importante ensinar às pessoas uma JUSTIÇA PUNITIVA E RETRIBUTIVA que funciona a partir da seguinte lógica: uma pessoa, ao ser julgada culpada pelas autoridades judiciais, será punida, ou seja, receberá uma sentença, com uma “pena” e, após o cumprimento desta, será recompensada com a liberdade. Se essa mesma pessoa for julgada inocente, receberá uma sentença, sendo recompensada, também, com a liberdade. Essa maneira de pensar e de utilizar o “poder sobre” baseia-se no medo, na culpa, na vergonha e na punição, expressando o que está no coração da violência que vivemos.

Palavras são janelas (ou são paredes)

Sinto-me tão condenada por suas palavras,
Tão julgada e dispensada.
Antes de ir, preciso saber:
Foi isso que você quis dizer?
Antes que eu me levante em minha defesa,
Antes que eu fale com mágoa ou medo,
Antes que eu erga aquela muralha de palavras,
Responda: eu realmente ouvi isso?
Palavras são janelas ou são paredes.
Elas nos condenam ou nos libertam.
Quando eu falar e quando eu ouvir,
Que a luz do amor brilhe através de mim.
Há coisas que preciso dizer,
Coisas que significam muito para mim.
Se minhas palavras não forem claras,
Você me ajudará a me libertar?
Se pareci menosprezar você,
Se você sentiu que não me importei,
Tente escutar por entre as minhas palavras
Os sentimentos que compartilhamos.

Ruth Bebermeyer

A criação da CNV e o propósito



Por meio de pesquisas científicas na psicologia e pela observação de pessoas que viviam em harmonia, com compaixão e doação, Marshall Rosenberg, criou um programa que reuniu recursos que resume o modo pelo qual ele acredita que somos feitos para viver (com compassividade e doação) e as habilidades necessárias para isso.

O processo que ele denomina como Comunicação Não Violenta consiste na intenção em contribuir para o nosso bem-estar e para o bem-estar dos outros com compaixão, ou seja, que tudo que façamos seja de boa vontade, não feito por culpa, vergonha ou medo de ser punido. Doarmos somente pela alegria que vem naturalmente quando contribuimos para a nossa vida e a dos outros.

Assim, o propósito da CNV é nos fornecer uma linguagem com pensamento, comunicação e meios de influência que nos permitam nos conectar conosco e com os demais, de forma que promova a doação e a compaixão.

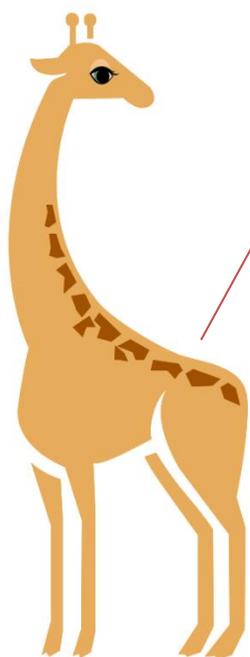
A CNV é uma linguagem diferente da linguagem da dominação porque focaliza a nossa atenção nas necessidades humanas e se essas necessidades estão sendo atendidas ou não e quando elas não estão sendo atendidas, vamos nos comportar de maneira a atender ou nutri-las.

Personagens importantes na CNV

A GIRAFA e o CHACAL são dois personagens escolhidos por Marshall Rosenberg que nos ajudam a compreender as formas de linguagem que estão presentes no nosso cotidiano.

Cabe ressaltar que a CNV também é conhecida como a LINGUAGEM DA GIRAFA ou LINGUAGEM DO CORAÇÃO, visto que o coração da girafa é o maior entre os mamíferos terrestres.

A CNV está patenteada pelo Instituto do Marshall como A LINGUAGEM DA VIDA.



Representa o padrão natural de falar e escutar a partir do coração com uma ampla perspectiva (parte de nós autêntica e compassiva).



Representa o padrão habitual de ataque, defesa ou fuga (parte de nós que acusa ataca e foge).

Fonte: A Linguagem da girafa – um passeio divertido pelos fundamentos da CNV.

A punição para o CHACAL

- ✓ Quero que você sofra;
- ✓ Quero que você sinta dor e/ou culpa;
- ✓ Acho que, se você sentir dor, vai aprender o que é certo e o que é errado;
- ✓ Você que buscou esse problema;
- ✓ É para seu próprio bem;
- ✓ Eu te avisei;
- ✓ Você deveria saber melhor;
- ✓ Você deveria ter me escutado;
- ✓ Quero que você sofra como eu sofri, daí, você vai saber como eu me sinto.

Fonte: A linguagem da girafa – um passeio divertido pelos fundamentos da CNV.



Alguns pensamentos de Marshall a respeito dos hábitos do CHACAL:

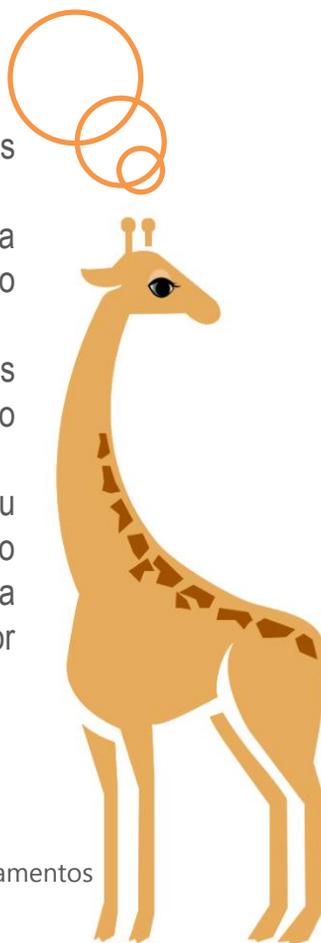
- “Quando culpamos aos outros, abrimos mão do poder de mudar a nós mesmos”;
- “Nosso corpo e espírito pagam quando pensamos como chacal”;
- Nunca ouça o que uma pessoa que fala como chacal diz – ouça a necessidade (não dita).

A punição para a GIRAFA

- ✓ Minha intenção é PROTEGER A VIDA;
- ✓ Eu valorizo saúde e segurança para você, para mim e para os outros;
- ✓ Tomarei ações que não têm a intenção de ferir ou punir – SOMENTE DE PROTEGER;
- ✓ Fiz tudo que pude antes de recorrer a esta ação.

Alguns pensamentos de Marshall a respeito dos hábitos da GIRAFA:

- “Podemos tornar a vida miserável ou maravilhosa para nós e para os outros, dependendo de como pensamos e nos comunicamos;
- “Este modelo não impede a má comunicação, mas dá a oportunidade de fazer algo diferente quando ocorrem falhas de comunicação”;
- “O objetivo da CNV não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir ter as coisas do nosso jeito; é estabelecer relações baseadas na honestidade e na empatia que acabarão por satisfazer as necessidades de todos”.



Fonte: A linguagem da girafa – um passeio divertido pelos fundamentos da CNV.

Componentes da CNV

Já compreendemos que a CNV é um modo de pensar muito diferente que não se concentra no certo e no errado, na punição ou na recompensa e, sim, nas necessidades que estão sendo satisfeitas ou não.

A CNV nos mostra outras formas importantes de comunicação que permitem nos expressar de maneira a compreender as necessidades das pessoas. Primeiro, ela sugere clareza sobre as ações que estamos fazendo para que as **NECESSIDADES** sejam atendidas ou não. Por isso, ela sugere que façamos **OBSERVAÇÕES CLARAS** que possamos dizer às pessoas quando as suas ações estão ou não atendendo às nossas necessidades.

Outro componente da CNV são **SENTIMENTOS**. Eles são manifestações das nossas necessidades. Quando elas estão sendo satisfeitas, temos sentimentos prazerosos e, quando não estão, temos sentimentos desagradáveis.

O outro componente da CNV são os **PEDIDOS**. Quando vemos que nossas necessidades não estão sendo atendidas, precisamos fazer um pedido a nós mesmos ou aos outros, para que tomem atitudes para melhor atender às necessidades de todos (jogo do ganha-ganha).



A resolução de conflitos na CNV

- “A Comunicação Não Violenta nos convida a olhar não eu ou você, mas a possibilidade do nós”.
- “A resolução dos conflitos começa quando são eliminados da linguagem os julgamentos e as acusações”.

Dominic Barter

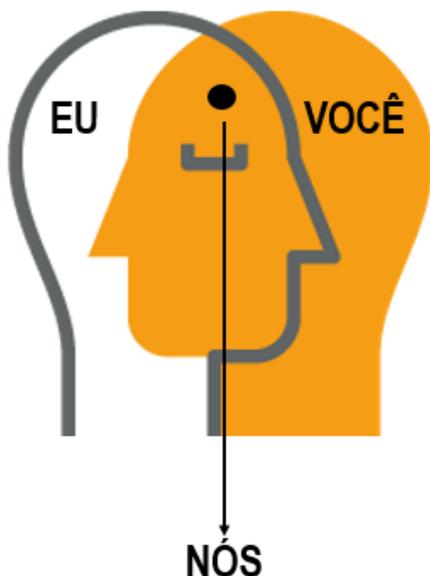
Por que devemos abraçar os conflitos?

- ❑ Se há conflito, a relação vale a pena. Se existe conflito, existe relação. Relacionamento não é opcional, é um fato da nossa coexistência;
- ❑ A CNV pode ser treinada. A prática diária abre caminho para respostas não violentas em momentos de tensão, com o cuidado de esclarecer que escuta empática não significa passividade.



Dominic Barter

A empatia como um dos pilares da CNV



Estabelecemos maior empatia quando estamos presentes e conectados ao momento e criamos com o outro um canal de comunicação no qual se ouve, se vê e se sente o que de fato está acontecendo.

Hilda Medeiros

Durante a escuta empática, evitamos...

- aconselhar;
- competir pelo sofrimento;
- negar ou minimizar a dor do outro;
- educar;
- consolar; ou
- contar uma história.

Passos para a escuta empática

- Esteja presente:** cultive a atenção no momento presente, aqui e agora. Observe como está o seu corpo, as suas emoções, os seus pensamentos e os seus sentimentos;
- Acolha o que escuta de si** – autoconexão: consciência do que lhe chega e como lhe chega. Se algo tocar de maneira mais profunda, reconhecer e colocar novamente a atenção no escutar;
- Escute abertamente o outro:** a partir da conexão, parafraseie o que escuta. Sempre com intenção e atenção cuidadosas para ajudar o outro a se ouvir e a seguir na sua fala; e
- Desapegue-se dos seus julgamentos moralizadores:** solte julgamentos, rótulos, crenças, diagnósticos e avaliações que possam surgir durante a conversa. É a partir de um lugar aterrado e amorosamente curioso que vamos escutando, de maneira consciente, que nossos julgamentos não são verdades.

“Árvore da Vida”



A “Árvore da Vida” ilustra o processo de conexão que podemos escolher ao nos depararmos com os conflitos. Podemos oferecer empatia para a outra pessoa (o que o outro pode estar sentindo ou necessitando?) ou vamos para o caminho da AUTOEMPATIA/AUTOCONEXÃO (o que estou sentindo ou necessitando?).

Devemos fazer esse questionamento ao nosso coração (o que meu coração realmente deseja?). Se a escolha for oferecer EMPATIA PARA O OUTRO, posso oferecê-la de maneira verbal ou não verbal (o que o coração do outro realmente sente e precisa?). Caso a escolha seja pela AUTOEXPRESSÃO, farei isso usando a minha HONESTIDADE, ou seja, a minha expressão autêntica.

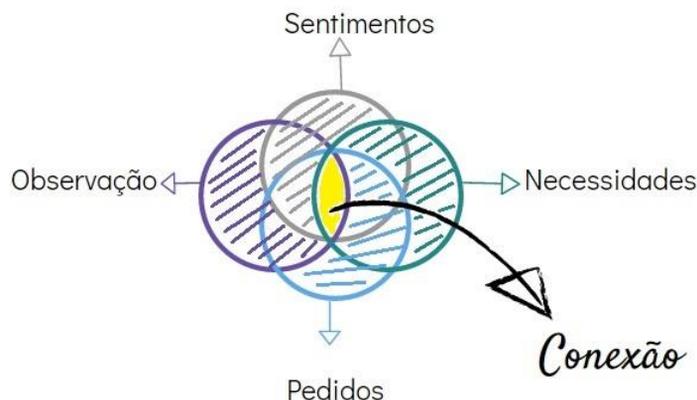
Duas partes importantes para a CNV é a EXPRESSAR HONESTAMENTE o que estamos sentindo e necessitando e a outra é RECEBER EMPATICAMENTE o que a outra pessoa sente e necessita.

Refletindo a respeito de autoconexão

Na perspectiva da CNV, autoconexão e autoempatia podem ser entendidas como sendo sinônimos e têm a ver com autoconhecimento. Perguntas importantes precisam ser feitas durante esse processo, tais como:

- Como eu converso com as vozes existentes dentro de mim?
- Quais são os pensamentos que tenho sobre mim?
- O que eu sinto e como eu lido com minhas emoções, sentimentos e necessidades?
- Como eu interpreto e ajo com aquilo que sinto e como eu tenho compaixão comigo?
- Eu me relaciono com culpa e medo ou eu consigo entender o que é importante para atender às minhas necessidades?

O processo de conexão na CNV



Elementos da CNV para criar compaixão e doação

Esses elementos também são conhecidos como sendo os quatro passos da CNV. São eles:

1. A CNV sugere que façamos **OBSERVAÇÕES** claras dos fatos;
2. Posteriormente, a identificação e a expressão dos **SENTIMENTOS**;
3. Em seguida, a identificação e a expressão das **NECESSIDADES** que estão sendo atendidas ou não;
4. Ao final, sugere que façamos o(s) **PEDIDO(S)**, ou seja, o que nós gostaríamos que fosse feito em relação às nossas necessidades que não estão sendo atendidas.

Primeiro componente Observar sem avaliar



- “Quando combinamos observação com avaliação, as pessoas tendem a receber isso como uma crítica e assim resistem ao que estamos dizendo”;
- “A CNV não nos obriga a permanecermos completamente objetivos e a nos abstermos de avaliar. Ela apenas requer que mantenhamos a separação entre nossas observações e nossas avaliações”.

Marshall Rosenberg

Segundo componente

Identificar e expressar os sentimentos

- Distinga sentimentos e pensamentos;
- Cuide dos não sentimentos gerados pelo verbo sentir que podem não expressar nenhum sentimento.

Exemplos:



- ✓ Sinto-me fracassado (Estou triste);
- ✓ Sinto que isso é inútil (Estou me sentindo desapontada);
- ✓ Sinto que as pessoas não gostam de mim (Sinto solidão);
- ✓ Sinto que meu marido não escuta o que eu digo (Sinto-me incompreendida).

“O que os outros fazem pode ser o estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa”.

Marshall Rosenberg

Os sentimentos são mensageiros de necessidades

“Os sentimentos não vêm das ações dos outros e, sim, de um processo interno meu, algo dentro de mim, que acontece no meu organismo. Eles dizem o que acontece dentro de mim, e perceber isso é muito importante e profundamente significativo. Preciso entender o que acontece comigo e com os outros por meio dos sentimentos”.

Dominic Barter

Lista de alguns sentimentos

Aflito(a)	Exuberante	Receio/dúvida
Agitado(a)	Fascinado(a)	Reconfortado(a)
Amoroso(a)	Fervilhante	Reconhecido(a)
Ansioso(a)	Frágil	Relutante
Assoberbado(a)	Frustrado(a)	Ressentido(a)
Cansado(a)	Furioso(a)	Revigorado(a)
Carente	Iluminado(a)	Saciado(a)
Chateado(a)	Impaciente	Sedento(a)
Com medo	Impotente	Desesperançoso(a)
Comovido(a)	Infeliz	Sensibilizado(a)
Confuso(a)	Inveja	Sensível
Consciente	Instigado(a)	Sereno(a)
Culpado(a)	Intrigado(a)	Solidário(a)
Deprimido(a)	Irritado(a)	Sossegado(a)
Desanimado(a)	Lastimoso(a)	Sozinho(a)
Desconfortável	Liberdade	Surpreso(a)
Descontente	Estar nas nuvens	Tenso(a)
Desencorajado(a)	Nervoso(a)	Terno(a)
Dividido(a)	Pleno(a)	Tocado(a)
Empático(a)	Pouco à vontade	Tranquilo(a)
Esperançoso(a)	Preguiçoso(a)	Triste
Estafado(a)	Preocupado(a)	Vibrante
Estressado(a)	Privilegiado(a)	Vulnerável
Exausto(a)	Radiante	Zangado(a)
Expansivo(a)	Rancor	



Lista de pseudosentimentos

As palavras abaixo costumam ser empregadas como sentimentos, quando na verdade são julgamentos e interpretações que fazemos acerca do que ouvimos.

Abandonado(a)	Frouxo(a)	Perseguido(a)
Abusado(a)	Humilhado(a)	Pisoteado(a)
Acuado(a)	Idiota	Pressionado(a)
Acusado(a)	Ignorado(a)	Punido(a)
Ameaçado(a)	Inadequado(a)	Rebaixado(a)
Atacado(a)	Incompetente	Recusado(a)
Banido(a)	Incompreendido(a)	Rejeitado(a)
Bobo(a)	Indesejável	Repreendido(a)
Condenado(a)	Indigno(a)	Ridicularizado(a)
Culpado(a)	Insultado(a)	Roubado(a)
Desacreditado(a)	Intimidado(a)	Sabotado(a)
Desamparado(a)	Inútil	Sobrecarregado(a)
Desconsiderado(a)	Invisível	Sufocado(a)
Desprezado(a)	Isolado(a)	Sujo(a)
Desvalorizado(a)	Julgado(a)	Torturado(a)
Detestado(a)	Largado(a)	Traído(a)
Diminuído(a)	Lesado(a)	Trapaceado(a)
Dominado(a)	Manipulado(a)	Um zero à esquerda
Eliminado(a)	Marginalizado(a)	Usado(a)
Encurralado(a)	Marionete	Vazio(a)
Enganado(a)	Negligenciado(a)	Vencido(a)
Espezinhado(a)	Nulo(a)	Violado(a)
Estúpido(a)	Pateta(a)	Violentado(a)
Explorado(a)		

Fonte: Como se relacionar bem usando a Comunicação Não Violenta.

Terceiro componente

Identificar e expressar as necessidades

As necessidades também podem ser compreendidas como valores ou princípios relevantes para todos os seres humanos, como por exemplo: igualdade, liberdade, afeto, compreensão, alimento, justiça, entre outras que nos apoiam para cuidarmos da vida, ou seja, cuidarmos daquilo que realmente importa para o bem-estar de todos.

Quando identificamos as nossas necessidades, reconhecemos a raiz dos nossos sentimentos. Por isso, Marshall afirma que, **“por traz de todo sentimento, existe uma necessidade atendida ou não”**.

Para Marshall Rosenberg, existem quatro formas de recebermos uma mensagem negativa, são elas:

1. Culpar a nós mesmos – quando aceitamos o julgamento da outra pessoa (chacal para dentro);
2. Culpar os outros/interlocutor – é provável que sintamos raiva (chacal para fora);
3. Escutar nossos próprios sentimentos e necessidades – autoempatia (girafa para dentro);
4. Escutar os sentimentos e necessidades dos outros – autorresponsabilização (aceitação e reconhecimento). Exemplos:



- Você me desapontou ao não comparecer à reunião (julgamento – chacal);
- Fiquei desapontada quando você não apareceu à reunião (autorresponsabilização – girafa para fora).

Lista de algumas necessidades humanas

Abertura	Confiança	Fortalecimento
Ação	Conforto	Garantia
Aceitação	Consciência	Gratidão
Afeto	Consideração	Harmonia
Água	Contribuição	Honestidade
Alegria	Cooperação	Humor
Alimento	Cordialidade	Importância
Amor	Crescimento	Inclusão
Apoio	Criatividade	Inspiração
Apreciação	Cuidado	Integridade
Aprendizado	Cura	Interdependência
Ar	Delicadeza	Intimidade
Autenticidade	Desafio	Justiça
Autoafirmação	Descanso	Lazer
Autoempatia	Descoberta	Liberdade
Autoestima	Direção	Luto
Autoexpressão	Diversão	Motivação
Autonomia	Eficiência	Movimento
Aventura	Empoderamento	Mutualidade
Beleza	Energia	Objetivo
Bem estar	Equidade	Ordem
Brincadeira	Equilíbrio	Organização
Calma	Escolha	Orientação
Celebração	Espaço	Partilha
Clareza	Esperança	Paz
Coerência	Espontaneidade	Paz espiritual
Colaboração	Estabilidade	Pertencimento
Compaixão	Estrutura	Presença
Competência	Evolução	Produtividade
Compreensão	Expressão	Propósito
Comprometimento	Expressão espiritual	Proximidade
Comunhão	Expressão sexual	Realização
Comunicação	Facilidade	Reciprocidade
Comunidade	Festa	Reconhecimento
Conexão	Fluição	Relaxamento

Quarto componente

Fazendo pedidos que enriquecem a vida

O que gostaríamos de pedir a nós ou aos outros que enriquece a vida?!

- “Formular pedidos em linguagem clara, positiva e de ações concretas revela o que realmente queremos”;
- Devemos expressar o que estamos pedindo e não o que não estamos pedindo (Ex.: Vou te pedir para que você **não** trabalhe tanto ou **Não** serei tão agressivo);
- Use linguagem positiva (Ex.: Gostaria de te pedir para ficarmos mais tempo juntos).

Marshall Rosenberg



Devemos ficar atentos(as) para que nossos pedidos sejam claros e para que não cheguem ao outro como sendo uma exigência ou uma ordem. Quando os pedidos chegam dessa forma, a atitude que resta ao outro é resistir e relutar ao que foi proposto.

Segundo Thomas D' Ansembourg, em sua obra Como se relacionar bem usando a Comunicação Não Violenta, “**é o pedido que define a necessidade, evitando que permaneça escondida atrás da porta. [...] Observo que a dificuldade de passar o pedido ou ação concreta está entranhada na dificuldade de se permitir o direito de existir e de se manifestar, independentemente das expectativas e do olhar do outro**”. Portanto, PERMITA-SE PEDIR E COCRIAR POSSIBILIDADES DE AÇÃO.

“Eu essencial” – exercício baseado na CNV

É importante ressaltar que Angela Walkley, treinadora certificada pelo Center for Nonviolent Communication (CNVC), instituto criado por Marshall Rosenberg, em 1984, sistematizou esse exercício. Para ela, **“a autenticidade é a mistura de todas as vozes existentes em nós. Escutar todas elas é importante para orquestrá-las, e a habilidade de confiarmos uns nos outros em comunidade expressa autenticidade”**. Por vezes, queremos silenciar as vozes internas que existem em nós ou apenas escutar uma delas. Assim, ignoramos que todas elas fazem parte de nós e têm algo importante a nos dizer. Por isso, devemos escutá-las com o cuidado de identificar quais sentimentos e necessidades nos trazem cada uma delas. Dessa forma, teremos clareza sobre qual delas é mais importante atender em determinados momentos das nossas vidas.



Fonte: Jornada com Angela Walkley. Promovida pelo Instituto CNV Brasil, em junho de 2019. Tema: Expressão autêntica através da CNV.

Atenção às tempestades melindrosas do CHACAL

- ✓ Você não deveria ser tão Chacal!
- ✓ Isso é um julgamento;
- ✓ Isso não é um sentimento real!
- ✓ Você se esqueceu de tudo que sabe sobre Girafas;
- ✓ Você deveria ser empático;
- ✓ Qual é o seu problema?
- ✓ Onde estão as suas orelhas de girafas?

- ✓ Eu realmente estou sendo um grande Chacal aqui, mas olha quem esta falando!
- ✓ Eu deveria ser mais Girafa quando ele é babaca deste jeito?;
- ✓ Eu nunca vou ser uma Girafa!
- ✓ Eu não deveria ter esses pensamentos de Chacal!



Sugestões da GIRAFA para acalmar a tempestade do CHACAL

- ✓ Fazer respirações profundas;
- ✓ Relaxar músculos tensos;
- ✓ Autoempatia;
- ✓ Pedir empatia;
- ✓ Escrever um diário;
- ✓ Dormir, descansar e meditar;
- ✓ Tomar um tempo para si para a autoconexão;
- ✓ Praticar;
- ✓ Lançar birra do Chacal plenamente consciente.

Fonte: A linguagem da girafa – um passeio divertido pelos fundamentos da CNV.



Um convite – prática, prática, prática

“Pratique por três minutos, três vezes ao dia. Três minutos de escuta a si mesmo, sem julgamentos nem recriminações, sem conselhos, sem busca de soluções. Três minutos dedicados a você e não a seus projetos ou suas preocupações. Três minutos para se conectar consigo mesmo. É dessa qualidade de presença em relação a si mesmo que poderá nascer a qualidade de presença para o outro”.

Thomas D’Ansembourg.

Fonte: Como se relacionar bem usando a Comunicação Não Violenta.

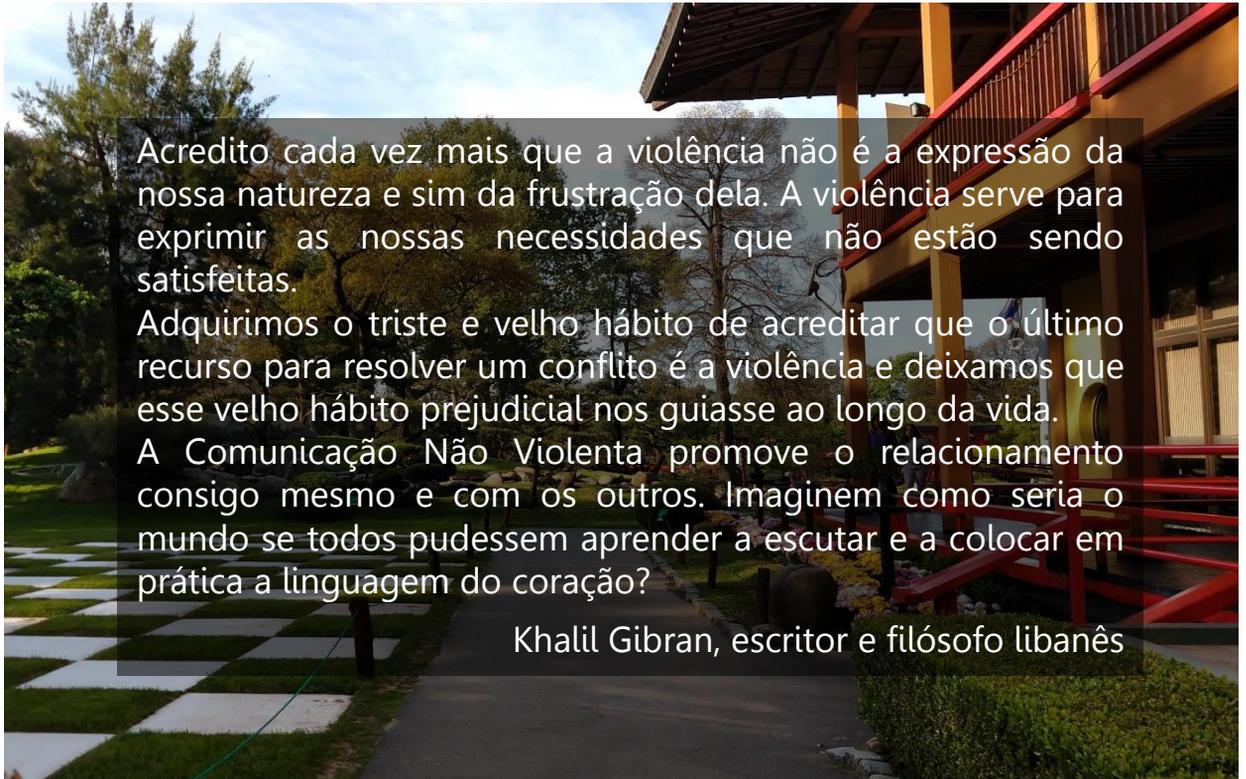
É importante aceitarmos esse convite. Porém, conscientes de que não adianta impor grandes metas. A fluidez em qualquer novo idioma requer prática. acredite! Com a Comunicação Não Violenta não será diferente.

Podemos iniciar a nossa jornada com pequenos passos, um de cada vez. Assim, todos os dias, podemos avançar um pouquinho, sem corrermos riscos de abandonar o caminho que nos levará a grandes **transformações pessoais e, por que não, sociais.**

Diariamente, você pode escolher seguir adiante sem fazer pressão ou grandes objetivos de mudança. Siga tendo atenção aos seus sentimentos e necessidades, celebrando os avanços, enlutando (sem culpa) o que não foi possível cuidar. Escolha conscientemente: acolher as suas emoções; fazer perguntas difíceis aos seus sentimentos; reconhecer e expressar suas necessidades, vulnerabilidades e, principalmente, buscar uma rede de apoio.

Eu escolhi que o processo da CNV primeiro acontecerá em mim (autoempatia) e, a partir disso, tenho o que oferecer aos outros (empatia), sempre com a intenção de cuidar da vida e das nossas relações que, na minha concepção, podem ser humanamente compassivas e maravilhosas.

Jardinando a paz



Fonte: Como se relacionar bem usando a Comunicação Não Violenta.

“A Comunicação Não Violenta é um modo de ser, de pensar e de viver. Seu propósito é inspirar conexões sinceras entre as pessoas de maneira que as necessidades de todas sejam atendidas, por meio da doação compassiva. Podemos dizer que a CNV é o idioma da compaixão, mas, na verdade, ela é uma linguagem da vida na qual a compaixão surge naturalmente.”

Marshall Rosenberg

Fonte: Vivendo a Comunicação Não Violenta
Como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz.

Indicações básicas de leitura

- ❑ BROWN. Brené. **A coragem de ser imperfeito**: como aceitar a própria vulnerabilidade, vencer a vergonha e ousar ser quem você é. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.
- ❑ _____. **Mais forte do que nunca**: Caia. Levante-se. Tente outra vez. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.
- ❑ D'ANSEBOURG, Thomas. **Como se relacionar bem usando a Comunicação Não Violenta**. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.
- ❑ MORRISON, Jean. **A linguagem da girafa**: um passeio divertido pelos fundamentos da Comunicação Não Violenta. São José dos Campos: Colibri, 2019.
- ❑ ROSENBERG, Marshall. **Comunicação Não Violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.
- ❑ _____. **A linguagem da paz em um mundo de conflitos**: sua próxima fala mudará seu mundo. São Paulo: Palas Athena, 2019.
- ❑ _____. **Criar filhos compassivamente**: maternagem e paternagem na perspectiva da Comunicação Não Violenta. São Paulo: Palas Athena, 2009.
- ❑ _____. **Vivendo a Comunicação Não Violenta**: como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.
- ❑ SANTOS, Elisandra. **Educação Não Violenta**: como estimular autoestima, autonomia, autodisciplina e resiliência em você e nas crianças. Rio de Janeiro; São Paulo: Paz & Terra, 2019.