TIÊ

Respostas sensatas para situações delicadas

Como a **Comunicação Não Violenta** pode te ajudar a ter **melhores conversas**

Carolina Nalon

O que você vai encontrar neste e-book?

- Como normalmente reagimos a situações delicadas
- Por que agimos assim?
- O que está em jogo quando nos desentendemos
- Quais são as necessidades humanas universais e por que reconhecê-las é essencial para desarmar um conflito
- Como escutar melhor e demonstrar empatia de maneira eficaz
- Quatro etapas para conversar usando a Comunicação Não Violenta (CNV)
- Como a CNV pode nos ajudar em discussões de equidade social

O que você faria?

Todos os dias, do momento que a gente acorda até o momento que a gente vai dormir, estamos lidando com pessoas. Mas você já parou para se perguntar como foi que você aprendeu a se relacionar? Com a família, com os amigos, no trabalho. A vida adulta nos demanda habilidades relacionais para conseguir fazer a vida leve.

Neste e-book, esperamos trazer informações que te ajudem a lidar com esses desafios do dia a dia.

Para isso, queremos que você comece refletindo: como você lidaria com cada uma das situações a seguir?

Em casa

Ilustração: Raquel Abe

O que você faria?

No trabalho

Um colega seu te pede para burlar um procedimento da empresa, mas você se nega. Depois disso, ele vive te chamando de “certinha”.

Ilustração: Raquel Abe

O que você faria?

No relacionamento

No fim de uma noite com amigos, você vê seis ligações perdidas e várias mensagens do seu namorado.

Ilustração: Raquel Abe

Se a vontade é de responder a essas situações com deselegância ou passivo-agressividade, bem, você não está sozinha ou sozinho nessa. Ao longo do nosso processo de educação, aprendemos a história das guerras, mas não estudamos os mecanismos de construção de paz.

Fora isso, a gente passa anos das nossas vidas desenvolvendo competências técnicas para compor um bom currículo no futuro. Mas, depois, somos exigidos a ter habilidades relacionais o tempo todo, tanto no âmbito pessoal, como no profissional.

Com o tempo, percebemos que fazer um bom trabalho é indispensável, mas se relacionar bem com as pessoas da empresa é mais ainda. E que, na intimidade, não é o amor que sustenta o namoro ou o casamento. É a forma de se relacionar que alicerça planos futuros com nossos parceiros.

Tudo isso demanda disposição e inteligência emocional de nós. Porque, pensa bem: se estamos cansados ou desgastadas com a situação, ou com algo tomando nossa energia, é mais fácil ou mais complexo lidar com as questões do outro? O conflito naturalmente tende a piorar. Pensando nisso, preparamos esse e-book para te socorrer nesses momentos. E, juntos, a gente pode elaborar respostas sensatas para situações delicadas.

Normalmente a gente reage assim

Em casa

Os filhos não cumpriram o combinado de lavar a louça.

Ilustração: Raquel Abe

Normalmente a gente reage assim

No trabalho

"credo, Carla, você é muito certinha!"

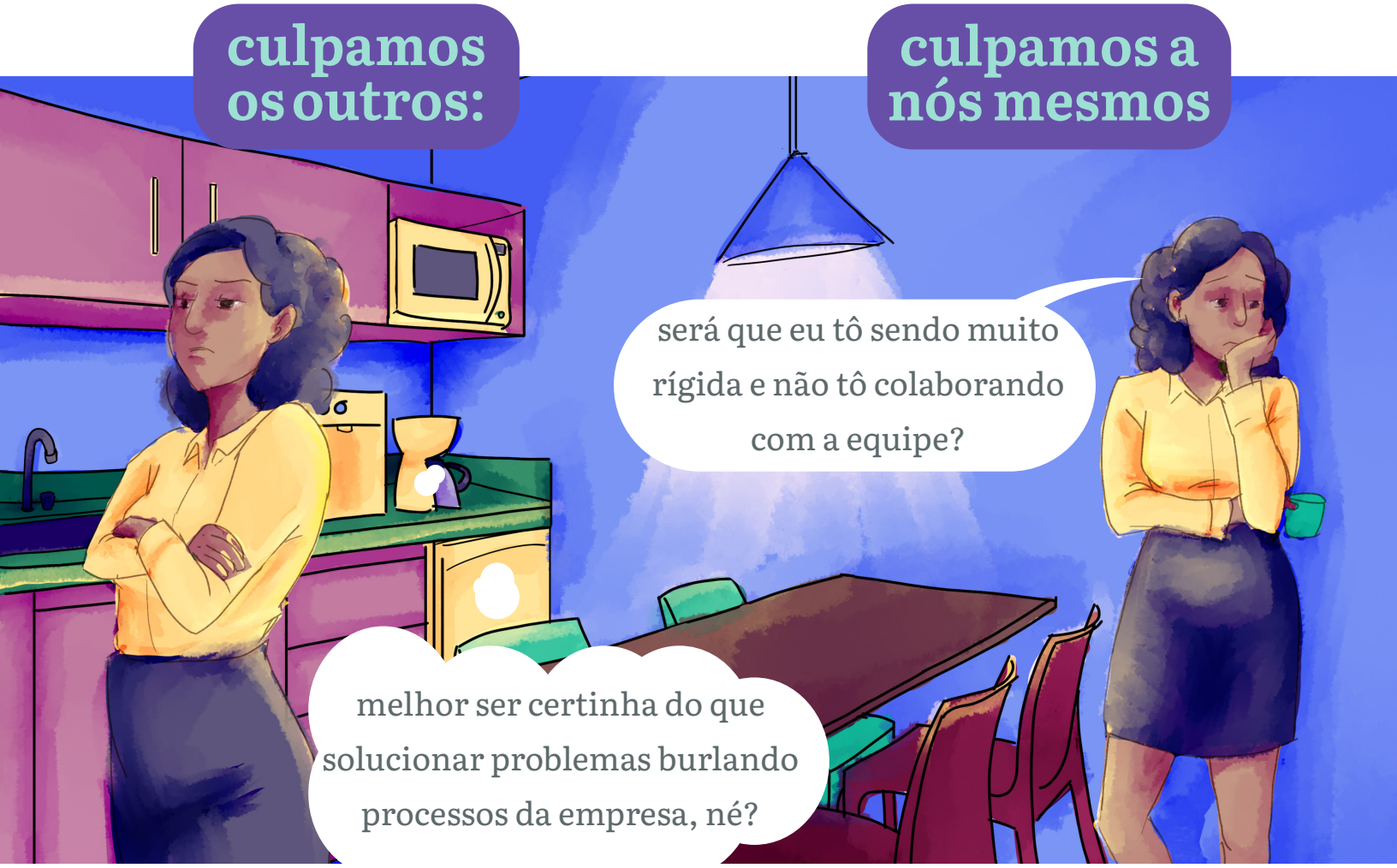

Ilustração: Raquel Abe

Normalmente a gente reage assim

No relacionamento

"Toda vez que você sai com suas amigas é isso!
Você não tá nem aí para mim!"

Ilustração: Raquel Abe

Por que isso acontece?

Na grande maioria das vezes, brigamos por causa dos nossos comportamentos. E como não somos educados a entender o que sentimos e falar sobre isso, nossas reações mais comuns se enquadram no padrão culpado-inocente. Ou seja, aprendemos que a maneira de lidar é fazer um julgamento sobre as ações dos envolvidos, para entender quem é vilão e quem é vítima. A mensagem que passamos ao fazer isso é: "você está errado. Quando finalmente agir da maneira como eu quero, vou ser feliz". O que não é real, né?

Por exemplo, no caso da briga com os filhos por causa da louça suja, o pai repete diariamente que precisa da colaboração deles para manter a cozinha limpa. Mas o combinado não é cumprido. Falas como "vocês são uns folgados, preguiçosos!" podem facilmente evoluir para os filhos acusarem o pai de ser "um chato neurótico". Essa relação de pura recriminação é desgastante e pode até escalar para uma espiral de conflito, em que uma briga é gatilho para muitas outras.

No fim das contas, esse molde não nos dá muita saída: ou culpo o outro, ou assumo uma culpa exacerbada pelo que está acontecendo. Ambos os extremos são imprecisos. Com esse tipo de linguagem não dá para construir confiança, responsabilidade consciente pelas ações de cada um, nem definir limites saudáveis para a relação.

A louça não é bem o problema

Quando entramos nesse modo de culpabilização, a louça parece ser mais significativa do que a relação em si. E ninguém gosta de se sentir menos importante do que pratos, panelas e talheres (inclua aqui qualquer outro problema ou utensílio). Por isso, é fundamental trazer para a conversa quais são as reais necessidades envolvidas. Ou seja, as necessidades do próprio relacionamento, que não têm a ver com a pia limpa somente, mas sim com ter mais conexão, harmonia e fluidez no dia a dia, e conversar sobre isso.

"Por trás de todo comportamento existe uma necessidade."

Esse é o princípio básico da Comunicação Não Violenta (CNV), uma abordagem que ensina as pessoas a se relacionarem de uma maneira mais autêntica e "desarmada". Com a CNV, a gente aprende a ver as situações com outros olhos, sem procurar culpados, e a ficar mais atentos ao que está por trás das ações e falas de alguém.

Então, em vez do objetivo principal girar em torno de incriminações, ele se torna a conexão genuína entre as pessoas. Ao "desligar" o modo de ataque ou defesa, nos permitimos mostrar nossas vulnerabilidades e nos relacionarmos com as dos outros.

Isso pode ser muito desafiador. Mas, assim, chegamos no cerne da questão. Temos mais chance da outra pessoa nos entender e também de mostrar o que está acontecendo dentro dela, em vez de só nos atacarmos, e a discussão acabar por aí. Em ambos os lados da história, somos humanos e vulneráveis. Por isso, a abordagem abre espaço para a conexão e para enxergar tanto nossas próprias necessidades, como as dela. Para isso precisamos nos tornar investigadores de necessidades. Continue a leitura para saber como substituir a "linguagem dos culpados e inocentes" pela "linguagem das necessidades".

Necessidades humanas universais

Do que a gente precisa para ter uma vida boa?

Não importa para quem você faça essa pergunta: se é para alunos do colégio particular mais caro da cidade, se é para idosos em uma casa de repouso, ou para refugiados em uma zona de guerra. As respostas vão sempre de encontro às necessidade humanas universais, algumas delas representadas aqui:

Segurança, confiança, conexão, respeito, carinho, subsistência, lazer, liberdade, criatividade, expressão, proteção

Você gostaria de viver SEM alguma dessas coisas?

Todos nós compartilhamos das mesmas necessidades humanas. O problema é que, quando um conflito acontece, nós julgamos o comportamento dos outros em vez de tentar entender quais são as necessidades que podem estar envolvidas na situação.

Outro ponto é: apesar de fundamentalmente, enquanto humanos, precisarmos das mesmas coisas, o conflito aparece quando chegamos ao modo de satisfazê-las. Essa é fonte de muita discordância. Por exemplo, todos precisam de comida. Mas alguns escolhem se alimentar saudavelmente, outros dão preferência ao fast food. Todos nós precisamos nos divertir, mas alguns vão para a balada, outros preferem assistir à Netflix, e assim por diante.

Preste atenção aos seus comportamentos nas próximas 24 horas e tente entender: que necessidades estou tentando atender ao fazer essas coisas? Por quais bons motivos agimos como agimos? Investigar isso em você contribui para identificar isso nos outros. E enxergar as necessidades humanas é a base para resolver nossos conflitos usando a CNV.

Escute para compreender, não para responder

Conheça os obstáculos para a demonstração da empatia

Quando alguém vem desabafar com a gente, o que mais queremos é ajudar, não é? Mas, às vezes, justamente por isso, acabamos bloqueando a conexão com as pessoas, sem percebermos.

Na ânsia de livrar o outro do sofrimento, não resistimos ao impulso de, logo de cara, tentar resolver a questão. Fazer isso, antes mesmo de estabelecer uma conexão com quem fala, pode travar o fluxo da empatia. Você a sente, claro, mas a pessoa em dificuldade pode não ver isso. Porque antes de qualquer resolução, ela precisa validar seus sentimentos e se sentir compreendida.

Por isso, existe uma grande diferença entre sentir e demonstrar empatia. Expressar ela de forma clara significa criar abertura para a conversa acontecer e acolher a carga emocional do outro quando isso surgir no papo. No fundo, todos queremos validar nossos sentimentos, e demonstrar empatia é uma ótima maneira de fazer isso pelos outros.

Quando sua intenção for acolher alguém, evite fazer as seguintes coisas: consolar, educar, aconselhar, competir pelo sofrimento, contar uma história e encerrar o assunto.

Educar

Ai, amor, tive uma briga com meu chefe, foi uma situação tão terrível lá no trabalho...

A situação tá brava mesmo. Mas, ó, você já viu quantas pessoas ficaram desempregadas no Brasil este ano? Então segura as pontas, porque não tá fácil pra ninguém!

Competir pelo sofrimento

Nossa, bati meu carro hoje. Agora ele tá no mecânico e não sei o que vou fazer esta semana para vir pro trabalho, vai ser uma confusão...

E eu, então? Eu dei perda total num carro, quase morri! Isso sim foi susto! Mas, olha, a gente tem que agradecer que a gente tá vivo.

Aconselhar

Nossa, briguei com meu marido, não sei o que fazer agora!

Já sei. Compra umas cervejas, faz um jantar romântico pra ele e vai ficar tudo certo. Homem não é complicado..."

Encerrar o assunto

Cara, tô passando por uma barra, tô muito mal...

É foda. Mas vai passar.

“Nossa, mas eu faço tudo isso!”, pode pensar você. Pois é, isso é muito comum de acontecer. E não é que dar conselhos, trazer informações ou, às vezes, contar um caso seu seja ruim por si só. Mas quando a pessoa começa a desabafar não é o momento para ter essa resposta. O grande segredo para não bloquear a demonstração de empatia é escutar para entender, não para responder. E checar com a pessoa o que ela está sentindo e do que está precisando.

Como Dialogar Usando a Comunicação Não Violenta em Quatro Etapas

Entrar em contato com a CNV é como aprender uma nova língua. No começo, é normal ficarmos mais "robóticos", tentando lembrar dos passos, pensando em qual é a maneira "certa" de conversar. Com o tempo, a fala vai ficando mais natural e fluida, e a gente percebe como o primordial não é seguir à risca as "instruções", mas sim ter a intenção genuína de se conectar, de ouvir e de se respeitar também.

Existem algumas atitudes que podem ser tomadas para se conectar melhor com os outros e consigo mesmo. Essas ações têm tudo a ver com tomar consciência do que está acontecendo dentro de mim e do que está acontecendo com o outro. Nesse processo, alguns passos nos ajudam a ter conversas mais saudáveis. E o primeiro deles é a observação.

ETAPA 1

Comece a conversa com um FATO, não com uma interpretação

O ponto crucial dessa etapa é falar sobre os fatos, sem incluir neles as nossas interpretações. É bem comum, quando nos irritamos com alguém e queremos chamar sua atenção, usar algum rótulo para nos expressar. Por exemplo, se o seu namorado ou namorada se atrasa para o cinema e isso te gera uma grande frustração, você poderia dizer: "poxa, você é bem egoísta e não está nem aí para quando marcamos um programa juntos".

Essa fala já está carregada de julgamentos, e a probabilidade de gerar resistência na outra pessoa é grande. Para fazer uma observação, temos que relatar a cena sem nossas opiniões, como se uma câmera estivesse filmando tudo. Então, podemos dizer algo como: "nós marcamos às 18h e você chegou às 18h30. A esse ponto, já perdemos cerca de 15 minutos do filme".

Isso quer dizer que dentro de nossas cabeças vamos parar de julgar? Não. Isso quer dizer que nossos julgamentos estão sempre errados? Não. O intuito é aumentar a chance de você ser escutada ou escutado quando se expressar. E também dar espaço para o outro ter a mesma oportunidade.

Marshall Rosenberg, psicólogo americano pai da Comunicação Não Violenta, diz que 90% dos nossos sofrimentos vêm das nossas interpretações. E imagine só: cada ser humano está analisando as mesmas histórias de formas completamente diferentes. Quanto mais a gente focar nos fatos, mais precisa vai ser nossa fala.

ETAPA 2

Demonstre empatia

Depois de começar a conversa com uma observação, um bom caminho é entender quais foram as necessidades da pessoa para ter feito o que fez. Por exemplo, no caso do namorado atrasado para o cinema, o diálogo pode seguir assim: (observação) "nós marcamos às 18h e você chegou às 18h30. A esse ponto, já perdemos cerca de 15 minutos do filme. (Empatia) imagino que isso tenha acontecido porque você não conseguiu sair mais cedo do trabalho, e o trânsito da cidade está um caos".

Ou seja, nessa etapa da empatia, tentamos imaginar o que ela está sentindo, quais são suas necessidades e qual foi a boa intenção para ela ter feito o que fez. O objetivo é se esticar para enxergar o mundo dela. É um deslocamento.

E isso pode ser um desafio, porque muita gente pensa: "mas desse jeito vou virar muito boazinha e vou ser feita de boba! Quem se atrasou foi ele, não sou eu quem tenho que ter empatia!". Em breve vamos falar sobre expressão autêntica, e você vai entender por que esse passo foi necessário. E vai ver que, ao usar a Comunicação Não Violenta, não precisa engolir nenhum sapo. Pelo contrário, vai encontrar maneiras de definir limites saudáveis para suas relações.

Praticar CNV é se comunicar de uma maneira totalmente diferente do que estamos acostumados, e isso é um processo, não um conceito teórico. É uma mudança na maneira de enxergar as coisas.

Por isso, te convidamos a se tornar um investigador das necessidades alheias. Repare nas ações ao seu redor e pense: quais são as necessidades que estão tentando atender ao fazer isso? Qual é o bom motivo de terem feito o que fizeram? Mesmo que o resultado de suas ações não tenha sido bom para você.

Nos exemplos do início do e-book, podemos oferecer empatia das seguintes maneiras:

Em casa

"Eu entendo que lavar a louça é chato, principalmente depois de um dia com outras preocupações. Tudo o que você quer é chegar em casa e descansar, certo? Imagino que, assim como pra mim, também está sendo bastante desgastante para você essas nossas brigas diárias por causa da louça..."

No trabalho

"Imagino que pra me pedir para alterar o processo, é porque ele deve atrapalhar a fluidez do seu trabalho e você não imagina que isso poderia ter consequências negativas para mim..."

No relacionamento

"eu sei que é chato mandar uma mensagem e ficar sem resposta, você ficou esperando para saber se eu ia jantar aqui... Deve ser muito frustrante querer checar comigo se vou jantar com você e não ter uma resposta a tempo de você se programar..."

Uma coisa muito importante sobre esse exercício de oferecer empatia: a nossa linguagem não verbal não pode ser a de quem está dando um diagnóstico sobre a situação. Ela deve ser feita em tom de checagem, por isso as reticências ao final da frase. É importante dar um tempo para a pessoa responder se aquele palpite é mesmo sobre o que é importante para ela.

Essa checagem serve para abrir espaço na conversa para o outro nos contar mais sobre o lado dele da situação. Estamos dizendo ao outro que ele pode confiar na gente para falar mais sobre ele. E pode ser que o faça de maneira nada agradável e que seja difícil em um primeiro momento de escutar. Se sua intenção é realmente de se conectar, a ideia aqui é permanecer em uma postura empática até compreender o que de fato é importante para o outro. Traduzir as ofensas do outro em necessidades dele.

ETAPA 3

Autenticidade é diferente de 'sincericídio': aprenda a falar de você

O terceiro passo para dialogar com a CNV é se expressar autenticamente, falar sobre nossos sentimentos e necessidades. Esse é um ponto imprescindível, porque muita gente confunde autenticidade com "sincericídio". Autenticidade não é falar tudo o que passa pela sua cabeça, até porque isso não é necessariamente ser sincero. A honestidade vai muito além dos nosso julgamentos conscientes.

No caso do atraso para o cinema, a conversa pode evoluir dessa maneira: (observação) "nós marcamos às 18h e você chegou às 18h30. A esse ponto, já perdemos cerca de 15 minutos do filme. (Empatia) imagino que isso tenha acontecido porque você não conseguiu sair mais cedo do trabalho, e o trânsito da cidade está um caos. (Sentimentos) entender seu lado não me impede de ficar chateada. [Necessidades] gostaria muito de ter visto esse filme desde o início, com tempo da gente comprar uma pipoca e ter um encontro gostoso juntos. Tenho sentido falta de termos essa prioridade e comprometimento um com o outro".

Você percebe a diferença de dizer isso, em vez de: "poxa, você é bem egoísta e não está nem aí para quando marcamos um programa juntos"? É determinante comunicar o que sente e o que é importante para você, assumindo a responsabilidade pelo que está sentindo. Ou seja, levando em consideração a fala de Marshall: nossos sentimentos não acontecem em decorrência das ações dos outros. Geralmente são fruto das nossas leituras.

LISTA DE SENTIMENTOS

vivo	animado	calmo	despreocupado	satisfeito
confiante	curioso	encantado	energizado	entusiasmado
excitado	empolgado	fascinado	realizado	otimista
aliviado	alegre	contente	confortável	em paz
esperançoso	feliz	grato	inspirado	maravilhado
orgulhoso	relaxado	aberto	revigorado	surpreso
seguro	aventureiro	bem humorado	tranquilo	motivado
desinibido	paciente	decidido	agitado	distante
apático	indiferente	insatisfeito	culpado	hesitante
com ciúmes	com inveja	rancoroso	sensível	aflito
apavorado	abatido	apreensivo	angustiado	assustado
abalado	com raiva	com nojo	com medo	chateado
cansado	chocado	confuso	decepcionado	desconectado
desanimado	deprimido	desencorajado	desconfiado	desesperado
desamparado	desiludido	desconfortável	desmotivado	exausto
entediado	envergonhado	indeciso	incomodado	impaciente
inseguro	infeliz	inquieto	indignado	impotente
irritado	intrigada	magoado	mal humorado	triste
tenso	tímido	perdido	perturbado	paralisado
furioso	frustrado	ressentido	receoso	sozinho
	nervoso	fechado	sobrecarregado	

LISTA DE NECESSIDADES

Presença	sentido	evolução	desafio
interdependência	comprometimento	afeto	espiritualidade
lazer	água	expressão sexual	aceitação
abrigo	autenticidade	ajuda	alimento
ar	aprendizado	autonomia	apreciação
amor	amizade	autoaceitação	beleza
compaixão	clareza	comunicação	consideração
compreensão	carinho	gentileza	criatividade
conexão	comunidade	confiança	cuidado
cooperação	conforto	competência	celebração
coerência	contemplação	contribuição	companheirismo
dignidade	diversão	descanso	relaxamento
descoberta	expressão	espontaneidade	empatia
esperança	espaço	equilíbrio	eficiência (fazer melhor uso do tempo)
eficácia (chegar em um resultado)	empoderamento	equidade	encerramento
estabilidade	fluidez	flexibilidade	honestidade
harmonia	igualdade	inspiração	afeto
intimidade	inclusão	integridade	justiça
luto	liberdade	movimento	motivação
organização	ordem	previsibilidade	pertencimento
privacidade	participação	paz	propósito
segurança	proteção	respeito	reconhecimento
responsabilidade	reciprocidade	saúde	sustentabilidade
tranquilidade	toque	valorização	

Aprenda a falar sobre seus sentimentos

Existe um ponto central para uma comunicação mais autêntica: a descrição de sentimentos e necessidades reais, em vez de julgamentos.

"Estou me sentindo ignorada"

Isso não é de fato um sentimento. A palavra descreve um julgamento sobre a ação de uma segunda pessoa: "você está me ignorando".

A ideia é que você se pergunte: "se estou com a impressão de estar sendo ignorada, como me sinto com relação a isso?". Esse exercício é poderoso, não porque você quer se enganar ou tirar a responsabilidade do outro pelas ações dele, mas sim para enxergar a situação com mais clareza, abrir a possibilidade para mais interpretações e para ser escutada e compreendida.

"Estou me sentindo triste com o que aconteceu"

Agora sim chegamos aos reais sentimentos. Aquela situação foi interpretada de uma maneira, e aí a tristeza entrou em ação. Quando a gente fala sobre nós e o que se passa aqui dentro, retiramos o julgamento sobre o acontecimento e assumimos que podem existir outros pontos de vista em jogo. Agora o outro tem oportunidade para falar sobre ele e o que se passou ali fora, na visão dele.

O mesmo acontece ao comunicar suas necessidades. Em vez de dizer: "estou frustrada, porque você não cumpriu com nosso combinado", você pode entender quais necessidades suas não estão sendo atendidas. E dizer: "estou irritada, porque sinto falta de termos essa prioridade e comprometimento um com o outro".

Pseudossentimentos

É comum usarmos a palavra "sentir" sem expressar, de verdade, um sentimento. Isso pode confundir a conversa e também a nossa própria visão de como estamos nos sentindo. Então, parte desse processo proposto pela Comunicação Não Violenta é distinguir sentimentos de pensamentos.

Se usamos a palavra "sentir" seguida de "que", "como" e "como se", provavelmente os reais sentimentos não estão sendo endereçados e estamos falando de outra coisa. Por exemplo:

Em casa

"Sinto que estou sendo feito de bobo quando vocês não cumprem nossos combinados!" Na verdade, a frase poderia ser: "eu me frustro quando os combinados não são cumpridos, penso que falta respeito aos acordos". O sentimento é de frustração.

No trabalho

"Eu me sinto como uma criança quando você me chama de certinha." Os sentimentos podem ser de irritação, tristeza ou vergonha, por exemplo.

No relacionamento

"Sinto como se você não estivesse nem aí para mim quando sai com suas amigas." O julgamento mascara sensações como tristeza, ciúme, medo.

Quando estamos falando de sentimentos, nem precisamos usar a palavra "sentir". A gente não diz: "estou me sentindo cansada". Dá para dizer apenas: "estou cansada".

ETAPA 4

O que você realmente quer? Aprenda a fazer pedidos

Depois de entender melhor do que precisamos, podemos fazer ao um pedido específico ou de conexão. Ambos no sentido de comunicar com mais clareza caminhos para o outro atender às nossas necessidades, se for o caso. Isso porque, muitas vezes, a gente não depende do outro para nos dar o que precisamos.

Mas, ao falar, a dica é usar uma linguagem positiva. É mais eficaz expressar o que queremos, em vez do que não queremos. Além disso, o pedido deve indicar uma ação concreta, fácil do outro entender e acatar. Frases vagas, abstratas ou ambíguas contribuem para as falhas de comunicação.

Seguindo o outro exemplo, do atraso no cinema, podemos usar as três etapas anteriores e em seguida fazer um pedido específico. "[Observação] Nós marcamos às 18h e você chegou às 18h30. A esse ponto, já perdemos cerca de 15 minutos do filme. [Empatia] imagino que isso tenha acontecido porque você não conseguiu sair mais cedo do trabalho, e o trânsito da cidade está um caos. [Sentimentos] entender seu lado não me impede de ficar chateada. [Necessidades] gostaria muito de ter visto esse filme desde o início, com tempo da gente comprar uma pipoca e ter um encontro gostoso juntos. Tenho sentido falta de termos essa prioridade e comprometimento um com o outro. [Pedido] Em um próximo encontro, você pode se planejar para chegar no horário? Ou pelo menos me avisar quando estiver atrasado?". Outra alternativa pode ser um pedido de conexão: "como está sendo isso para você? Você sente a mesma coisa?".

Essa opção é indicada quando a carga emocional do conflito é maior. Em vez de já chegar a uma conclusão do que você quer, você abre espaço para o outro falar mais sobre ele e vocês criarem uma solução juntos.

De toda forma, fazer um pedido é fundamental para que um vínculo de confiança se estabeleça. Mas também é preciso ter em mente que ele pode não ser acatado. O outro tem total direito de não atender às nossas solicitações. E a maneira como reagimos vai dizer se fizemos um pedido ou uma exigência. Estamos exigindo algo quando criticamos, julgamos ou culpamos a pessoa em seguida a uma negativa. Estamos pedindo algo se depois oferecemos empatia pelas necessidades da outra pessoa.

Antes de tudo: qual é sua intenção?

O mais importante da CNV é termos a verdadeira intenção de nos conectarmos com a pessoa com quem estamos conversando. Usar essa ferramenta como uma mera forma de resolver problemas ou influenciar pessoas não funciona e não é recomendado.

Por exemplo, uma amiga disse que precisava conversar com a irmã, porque ela não estava cumprindo o acordo de visitar a mãe uma vez por semana. Essa amiga, então, ensaiou uma conversa usando os passos da CNV:

"[Observação] irmã, preciso conversar sobre o fato de você não visitar a mãe todas as semanas. [Empatia] imagino que isso esteja acontecendo porque seu casamento está próximo, e você está muito ocupada com toda a organização. [Sentimentos] mas eu fico chateada com isso porque, para mim, [necessidades] saber que a mãe está bem e recebendo o acordo que precisa é essencial. [Pedido] sendo assim, será que você poderia cumprir com o combinado que fizemos e visitar a mãe todas as semanas?"

Aparentemente, ela seguiu os “passos” da CNV, certo? Mas, se você fosse a irmã dela, você receberia bem essa fala ou soaria ainda como uma cobrança? Parece mesmo que ela está interessada no seu lado da história ou apenas reforçando o que ela gostaria que fosse feito?

Usar a CNV como técnica torna ela vazia. É preciso trazer a intenção de nos conectarmos para o centro da nossa conversa. É demonstrar que nos importamos em saber mais sobre o que o outro está passando e tentar construir essa abertura entre vocês. Sendo assim, a conversa poderia acontecer utilizando as etapas, mas de outra forma:

“[Observação] irmã, quero conversar com você sobre os cuidados que combinamos de ter com nossa mãe. [Empatia] sei que esse assunto já está gerando um desgaste entre a gente, que das últimas vezes que conversamos você deve ter sentido que eu estava piamente te cobrando, sem considerar que você está super estressada com a organização do seu casamento. [Sentimentos] eu fico triste disso estar acontecendo com a gente e, ao mesmo tempo, preocupada com a mãe. [Necessidades] sei que, assim como eu, você se importa com a saúde e bem-estar dela e quer que ela se sinta apoiada pela gente. [Pedido] por isso, gostaria de conversar: o que você acha que precisamos mudar no nosso acordo para que ela seja atendida, e a nossa relação não seja prejudicada?”

Sentiu a diferença? Foque no bem-estar de suas relações, não somente na resolução do problema e na satisfação das suas necessidades.

E vale a pena se perguntar antes da conversa: qual é minha intenção? É realmente me conectar ou é reforçar minhas necessidades não atendidas? Se você ainda não estiver preparado ou preparada para conversar de peito aberto, existem algumas coisas que podem ser feitas.

Enquanto isso...

Ok, você checou com você mesma ou você mesmo e percebeu que lá no fundo não busca conexão agora. Gostaria que o outro visse seu ponto, te compreendesse e fizesse suas vontades. Tudo bem, isso é normal, mas então significa que ainda não é hora de conversar.

É o momento de olhar para você, se acolher e se entender, em vez de buscar isso no outro, que talvez não seja capaz de te oferecer isso agora. Se estiver irritada ou com raiva, uma caminhada ou algum outro exercício físico ajudam a sair de uma possível espiral. Se estiver chateado, ou quando passar a fúria, é uma boa oportunidade para oferecer compaixão a si mesmo. Para te ajudar com isso, traduzimos uma meditação da Kristin Neff, pesquisadora americana especialista em autocompaixão, além de indicar vídeos sobre como lidar com nossos sentimentos.

O tempo dos sentimentos no corpo
Com
Carolina Nalon

Para lidar melhor com o sofrimento
Com
Carolina Nalon

CNV e privilégios

"Se uso a Comunicação Não Violenta para libertar as pessoas de depressão, de conviverem melhor com suas famílias, mas simultaneamente não lhes ensino como rapidamente transformar os sistemas sociais no mundo, então me torno parte do problema. Essencialmente estarei as pacificando, fazendo-lhes mais felizes de viver nos sistemas como atualmente são, e assim utilizando a CNV como um narcótico."

Marshall Rosenberg

Marshall tinha um grande receio de pacificar relações, mas não transformar as injustiças dos sistemas sociais. Ele sabia que nossa sociedade tem um histórico de desigualdade social e isso vale para classe, cor, gênero ou qualquer outro divisor. Para praticarmos uma empatia verdadeira, precisamos entender que existem pessoas mais ou menos privilegiadas. E que ninguém escolhe onde vai nascer e, portanto, ninguém tem culpa pelos privilégios que tem.

Ainda assim, é de extrema importância que pessoas privilegiadas assumam a responsabilidade pelo lugar que ocupam. E demonstrem empatia em suas falas, decisões e ações, em relação a pessoas que ainda sofrem opressões estruturais em nossa sociedade. É um debate complexo e importantíssimo.

A empatia só pode ser justa e verdadeira quando existe um conhecimento profundo de como os privilégios operam. Comunicação Não Violenta não tem a ver com passividade, nem mesmo com imparcialidade. Ao sistematizar a CNV, Rosenberg se inspirou em movimentos não violentos potentes mundo afora, como o de independência da Índia, com Gandhi, e o dos direitos civis dos negros nos Estados Unidos, com Martin Luther King. Nenhum deles foi passivo ou imparcial.

Algumas práticas de ação não violenta são:

- a rejeição das diferentes formas de discriminação e violência;
- a não colaboração com as práticas violentas;
- a denúncia de todos os feitos de discriminação e violência.

Mas, efetivamente, o que podemos fazer? Um bom exemplo está no texto "CNV: mudando a consciência, os relacionamentos e os sistemas", de Roxy Manning, com Janey Skinner. Nele, as autoras contam um caso de um retiro de CNV nos Estados Unidos, em que dois participantes afro-americanos foram discriminados ao tentar sacar dinheiro em uma mercearia, durante um dos intervalos. A lojista chamou a polícia, porque acreditava que um deles havia roubado a loja anteriormente, conclusão baseada apenas na cor de sua pele. Além disso, o policial pediu o documento de identificação do participante.

Alguém ouvindo essa história, sem as lentes da justiça social, pode pensar que isso é apenas um caso de erro de identificação. O homem poderia simplesmente entregar seu RG, e o equívoco seria corrigido. Aí ele voltaria ao retiro de CNV e receberia empatia pela dor e raiva estimuladas pelo evento, tratando do impacto individual. Mas isso não evitaria uma experiência similar de acontecer com o próximo afro-americano a entrar na loja. Em vez disso, os homens dessa história e participantes do retiro usaram o poder da CNV para apoiar tanto as necessidades individuais, como as de uma mudança sistêmica. Em vez de entregar a identificação, os dois se apoiaram ao expressarem tristeza e dor por terem sido acusados de roubo, simplesmente por causa de suas etnias. Eles demonstraram empatia pelo policial estar fazendo o trabalho dele, enquanto insistiram em serem tratados com dignidade e respeito.

Eventualmente, frente à insistência não violenta em terem seus direitos honrados, o policial foi capaz de reconhecer as circunstâncias que levaram a balconista a chamá-lo, e os homens foram autorizados a sair sem entregar identificações. Depois de receberem apoio empático da comunidade, todos se reuniram para analisar as necessidades não atendidas em ambos os lados, individual e comunitário.

Decidiram agir não violentamente para protestar o que havia acontecido e pedir para a loja e a polícia local mudarem suas políticas. Mais de 30 pessoas foram à mercearia e esperaram enquanto o jovem, a facilitadora do retiro e um membro da comunidade falaram com o gerente. Eles foram capazes de expressar o impacto de terem passado por essa experiência e foram assegurados do comprometimento de levar a questão à gerência corporativa, junto com o pedido por mudança e educação.

Ao apoiar o indivíduo nessa situação desafiadora, depois identificar e questionar os padrões de discriminação que levaram a esse evento, os afro-americanos e os participantes do retiro foram capazes de usar a CNV e consciência crítica para advogar por uma mudança que poderia impactar muitas pessoas.

Como surgiu a CNV?

Neste vídeo, a especialista em Comunicação Não Violenta Juliana Calderón conta a história de Marshall Rosenberg, psicólogo que sistematizou a CNV.

Esperamos que as dicas desse e-book te ajudem! Se essa foi a primeira vez que você teve acesso aos princípios da Comunicação Não Violenta saiba que a CNV não é uma simples técnica, ela é uma prática, uma pesquisa que você faz sobre o que gera conexão ou não. Quando mergulhamos na prática mudamos drasticamente nossa maneira de enxergar o mundo.

Por isso, não pare por aqui! Leia os livros do Marshall Rosenberg, procure por cursos e conheça abaixo as experiências que o Instituto Tiê oferece sobre o tema.

CONHEÇA O INSTITUTO TIÊ

Fundado em 2012 por Carolina Nalon, o Instituto Tiê oferece cursos e treinamentos em Comunicação Não Violenta, consultoria em Diversidade e Inclusão e atendimentos de Mediação de Conflitos, tanto para empresas quanto para o público aberto. Nosso foco está na transformação social e na construção de melhores relacionamentos. Contamos com um time de facilitadoras altamente qualificadas que atendem organizações e pessoas por todo o Brasil.

Para você

Se você quer mergulhar de cabeça no aprendizado da Comunicação Não Violenta, o curso Caminho da Comunicação Autêntica é a jornada mais completa que oferecemos. Aqui você irá aprender e desenvolver maneiras eficazes de se relacionar de uma forma compassiva, honesta e empática com qualquer pessoa, inclusive as mais difíceis.

Mais de mil alunos já passaram pelo CCA!

Esse é um curso que integra aulas online por dois meses e uma vivência presencial intensiva por um final de semana. Nós abrimos somente duas turmas por ano.

Ao se inscrever para receber este e-book, você passou a integrar nossa lista de contatos e, assim, vai receber nossa newsletter com conteúdos exclusivos, onde também divulgamos em primeira mão as informações sobre as próximas turmas do CCA. Você saberá também de encontros gratuitos, grupos de prática e workshops de aprofundamento em CNV.

Para empresas

No ambiente corporativo, empatia e conexão criam e fortalecem vínculos de confiança, essenciais para que conversas autênticas e transparentes possam acontecer de maneira segura. É através da comunicação que podem ser construídos os tão almejados locais de trabalho que conseguem equilibrar efetividade com afetividade, impulsionando o engajamento.

Por meio de uma metodologia envolvente, nós mostramos para seus colaboradores como a Comunicação Não Violenta pode transformar as relações na prática.

Oferecemos diversos formatos de cursos e treinamentos:

Curso online "Comunicação Empática – Por empresas mais humanas"

Nossa solução mais completa, em que disponibilizamos todo o conteúdo teórico no formato online e, ao final, realizamos um Day Training presencial com os colaboradores.

Palestra de 1 a 2 horas de duração

Formato ideal para eventos, com uma interação leve e divertida para apresentar os princípios da CNV.

Day training de 8 horas

Em um dia de treinamento presencial, abordamos bases teóricas e práticas dos 4 Passos da Comunicação Não Violenta. Com mais tempo, é possível dar atenção aos desafios individuais de cada participante e construir com eles caminhos para integrar a CNV no dia a dia.

Workshop de 3 a 4 horas

Nesses encontros, abordamos as bases teóricas dos 4 Passos da Comunicação Não Violenta, envolvendo os participantes em atividades experienciais.

Workshop "Diálogos sobre diversidade – O que é importante ter em mente quando o papo é inclusão"

Neste encontro de 4 horas, abordamos assuntos indispensáveis para viver em coerência com a realidade atual: viés inconsciente, o que são privilégios e a diferença entre opressão estrutural e sofrimento. Oferecemos ferramentas para planejar um processo de transformação dentro da organização, para que os colaboradores estejam mais preparados e abertos para lidar com uma mudança de paradigma.

Entre em contato com o Instituto Tiê

www.institutotie.com.br

atendimento@institutotie.com.br

11 9 8656-4731 - seg a sex das 9h às 18h

TIÊ

conversas que transformam

Créditos e-book:

Conteúdo: Carolina Nalon

Edição e organização do conteúdo: Marcela Braz

Ilustrações e Diagramação: Raquel Abe

Revisão: Gabriela Borges