



[Compre o livro ou o audiobook](#)

## Comunicação Não-Violenta

Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais

(*Nonviolent Communication*)

Marshall B. Rosenberg • Editora Ágora © 2006 • 288 páginas

### Ideias Fundamentais

- Uma comunicação deficiente contribui para relacionamentos disfuncionais, mal-entendidos e frustração.
- A “Comunicação Não-Violenta” (CNV) é construída sobre a conexão interpessoal “do fundo do coração”.
- A CNV tem quatro componentes: “observação, sentimento, necessidades e pedido”.
- Para praticar a CNV, aprenda a observar sem julgamento ou avaliação.
- Expresse as suas necessidades. Forças externas podem estimular os sentimentos, mas elas não são a causa. Os seus sentimentos advêm das suas necessidades.
- Se você acredita que a sua irritação foi causada pelas ações das outras pessoas, você vai culpá-las por seus sentimentos.
- Antes que alguém possa valorizar as suas necessidades, você deve primeiro reconhecê-las e valorizá-las.
- Ao fazer um pedido expresse necessidades e sentimentos, não exigências. Peça aos ouvintes para confirmarem se ouviram o que você pretendia comunicar.
- Aplique práticas de comunicação não-violentas na hora de lidar com suas emoções.
- Utilize a CNV para ajudar outras pessoas a resolverem conflitos. Substitua “Eu tenho que” por “Eu escolho”.

## Recomendação

O psicólogo Marshall B. Rosenberg explica como você pode expressar as suas necessidades e sentimentos para promover conexões interpessoais respeitosas e empáticas. Ele não fala especificamente sobre resolução de conflitos ou mediação, embora você possa aplicar o seu sistema “Comunicação Não-Violenta” (CNV) também nestas áreas. Em vez disso, ele aborda particularmente a “comunicação compassiva”. O manual de Rosenberg sugere novos comportamentos que você pode aplicar de maneira produtiva agora mesmo e por toda a sua vida. Note que utilizar este sistema requer abraçar uma estrutura teórica sobre necessidades e emoções humanas que talvez poderiam ter sido explicadas mais a fundo. Para entender melhor este sistema também é preciso lidar com algum jargão aplicado por Rosenberg de forma sutil e intencional. A *getAbstract* recomenda os métodos compassivos do autor aos empresários que buscam mais clareza na comunicação e a todos os leitores interessados em atenção plena (*mindfulness*), comunicação eficaz, relacionamentos e crescimento pessoal.

## Resumo

### Comunicação Não-Violenta

Muitos dos padrões de comunicação já estabelecidos na sua vida podem contribuir para relacionamentos disfuncionais, mal-entendidos e frustração. Fazer “juízos moralistas” sobre outras pessoas pode afastá-las. Isto é diferente dos “juízos de valor” que as pessoas fazem o tempo todo. Comparar pessoas interfere na comunicação autêntica, assim como falar sobre o que alguém merece ou negar a responsabilidade por suas ações. Quando você diz que tem de fazer algo, ou alguém exige que você faça algo, você acaba se alienando das outras pessoas. A “Comunicação Não-Violenta” (CNV) surge para oferecer conexões interpessoais “do fundo do coração”. A CNV ajuda você a se concentrar e ter uma atitude humana nas circunstâncias difíceis. Com a CNV, você pode alterar a sua consciência para agir de maneira diferente.

*“A Comunicação Não-Violenta (CNV) é uma forma de comunicação “que nos leva a nos entregarmos de coração.”*

A CNV tem quatro componentes: “observação, sentimento, necessidades e pedido”. Para aplicar a CNV, trabalhe nestes quatro elementos. Observe o que está acontecendo. Partilhe como um evento faz você se sentir e fale sobre o que você necessita. Se você pedir algo a alguém, a sua solicitação precisa ser específica. Peça algo que a pessoa seja capaz de fazer. Não peça uma mudança de atitude ou algo abstrato. A CNV tem duas “partes” ou dimensões. Em uma delas, você expressa a si mesmo e sua realidade honestamente, trabalhando nos quatro componentes. Na outra, você ouve o que a outra pessoa tem a dizer e responde com empatia, enquanto ambos trabalham as quatro partes constituintes da CNV. Aplique-as nos seus relacionamentos pessoais – família, negócios e conflitos sociais ou de grupo:

### 1. Observe sem avaliar

Separe a observação da “avaliação”. O que você percebe deve ser específico para um “tempo e contexto” específico. Evite usar palavras como “nunca” ou “sempre”, a menos que você as vincule a observações específicas. Em vez de usar tais palavras baseadas no tempo, cite o número de vezes que você observou determi-

nado comportamento. Para ser mais eficaz em separar a avaliação da observação, pense bem naquilo que você pretende dizer a alguém e identifique qualquer avaliação que possa estar incorporada.

## 2. Identifique e expresse o seu sentimento

Identificar um sentimento é valioso, mas as pessoas não têm muito interesse em ajudar no desenvolvimento desta percepção. É comum você também não saber o que as pessoas estão sentindo – mesmo se tratando de membros da sua família. Para aprimorar a sua prática de identificar os sentimentos, faça uma distinção entre emoções e pensamentos. Se você ainda não é capaz de distinguir o que você sente do que você pensa sobre o que você é, talvez você precise se esforçar mais para identificar as suas emoções. Da mesma forma, se você disser algo do tipo “eu sinto que fulano...”, você provavelmente costuma intelectualizar as suas emoções ou apresentar uma avaliação na forma de um sentimento.

*“Primeiramente, observamos o que está de fato acontecendo numa situação: o que estamos vendo os outros dizerem ou fazerem que é enriquecedor ou não para a nossa vida?”*

Algo que outra pessoa faz ou diz pode ser o “estímulo” para o que você sente, mas nunca é a causa dos seus sentimentos. Eles resultam de como você recebe as ações e declarações dos outros – o que é, na verdade, uma escolha que você faz em combinação com o que você necessita e espera naquele momento. Se alguém diz algo negativo para você, você tem quatro opções de resposta: você pode se culpar; você pode culpar os outros; você pode prestar atenção ao que está sentindo e necessitando; ou pode prestar atenção ao que os outros sentem e necessitam. Pensar nestas opções ajuda você a se dar conta do que está acontecendo, do que as pessoas estão sentindo e por quê. Este é um passo valioso para identificar as necessidades na raiz do que você e as outras pessoas sentem.

## 3. Expresse as suas necessidades

A maioria das pessoas não tem experiência em identificar o que necessita. Você pode ter aprendido a criticar os outros quando as suas necessidades não são atendidas. Por exemplo, se você quer uma casa limpa e bem organizada, você pode repreender alguém da sua família por deixar uma peça de roupa fora do lugar sem nunca reconhecer a sua própria necessidade mais profunda por espaços arrumados. Isto acontece em conflitos de grande escala ou em desentendimentos entre trabalhadores e empresários. Em vez de identificar as suas próprias necessidades, as pessoas lançam acusações – rotulando os outros e suas ações.

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

Você tem necessidades físicas, como comida e água. Você tem necessidades espirituais, como beleza e harmonia. Algumas necessidades dizem respeito à autonomia e integridade, como poder escolher os seus valores ou criar sua visão. Outros nascem da interdependência, como o senso de comunidade, aceitação e valorização. Antes que alguém possa valorizar as suas necessidades, você deve primeiro reconhecê-las e valorizá-las. Identificar as suas próprias necessidades é um passo importante em uma jornada maior de “libertação emocional”. Esta odisséia tem três estágios principais: primeiro, você experimenta a “escravidão emocional”, quando se sente responsável pelo que os outros sentem. Em segundo lugar vem o “estágio ranzinza”, quando você rejeita esta responsabilidade. Você sabe do que não é responsável, mas ainda não

sabe como responder ao que os outros sentem. No terceiro estágio, a libertação emocional, você assume a responsabilidade por suas intenções e ações.

#### 4. Apresente o seu pedido

O quarto componente da CNV é o pedido, isto é, solicitar às outras pessoas aquilo que “enriquecerá a sua vida”. Utilize uma linguagem ativa quando fizer uma solicitação. Seja específico e positivo. Não peça às pessoas para deixarem de fazer algo. Peça-lhes para tomarem ações positivas específicas. Não peça ao seu cônjuge para que ele ou ela não passe tanto tempo no trabalho, ou que não lhe trate de forma desrespeitosa. Peça, em vez disso, que esteja disponível para um tempo mais íntimo ou olhe nos seus olhos e escute ativamente quando estiverem conversando. Se você apenas expressar os seus sentimentos, o seu ouvinte pode não perceber o que você deseja ou se afinal você deseja alguma coisa. Ao fazer um pedido, expresse suas necessidades e sentimentos. Isso faz com que os pedidos pareçam menos como exigências. Além de solicitações pessoais de ações que atendam às suas necessidades, peça aos ouvintes que reflitam e se pronunciem sobre o que escutaram para confirmar se entenderam. Agradeça aos que concordarem com os seus pedidos e tenha empatia pelos que recusarem.

*“Se não valorizarmos nossas necessidades, os outros também podem não valorizá-las.”*

Pedir a um grupo que faça algo exige um cuidado extra: se você não for claro, pode acabar desperdiçando o tempo das pessoas. Certifique-se de apresentar uma solicitação, não uma exigência. As pessoas consideram aqueles que vivem fazendo exigências como avessos às discordâncias ou especialistas em fazer os outros se sentirem culpados. Quando você faz um pedido, tenha empatia com a pessoa que a recebe. Ao longo deste processo, lembre-se de que o seu objetivo maior é buscar “relacionamentos baseados em honestidade e empatia”.

#### Interações CNV

Aplique estes princípios ao praticar a escuta ativa. Livre-se dos preconceitos. Ao tentar criar empatia, esteja ciente dos padrões de comunicação que possam surgir, como a tentação de corrigir, educar, aconselhar ou consolar as pessoas. Não enverede pela “compreensão intelectual”. Esteja atento aos sentimentos e necessidades dos outros. Repita o que você escutou, parafraseando o que foi dito. Se estiver certo, o outro vai confirmar. Caso esteja errado, permita que o outro corrija você. Quando alguém ficar em silêncio, busque os sentimentos e necessidades subjacentes. Por vezes, é disto que as pessoas mais precisam.

#### Autocompaixão

A CNV pode ajudar você a desenvolver a “autocompaixão”. Quem têm dificuldade em responder com compaixão aos outros muitas vezes também não consegue tratar a si mesmo de forma compassiva. Utilize a CNV como uma ferramenta de crescimento e deixe de reforçar a autodepreciação. Isso acaba sendo mais difícil se você cometeu um erro e tende a criticar-se, envergonhar-se e dizer a si mesmo o que deveria fazer ou ter feito. O autojulgamento é uma expressão das suas “necessidades não satisfeitas” do presente ou do passado. A CNV ajuda você a se conectar com sentimentos ou necessidades decorrentes de coisas que você fez, mas que agora se arrepende. À medida que você aprende com o passado, perdoe a si mesmo. O autoper-

dão está conectado à necessidade que você estava tentando satisfazer quando tomou a ação da qual agora se arrepende. Ao invés de agir por uma necessidade motivada por “medo, culpa, vergonha ou obrigação”, faça apenas aquilo que contribua para a vida. Diga algo como “Eu escolho fazer tal coisa”. Identifique o desejo ou a necessidade que está motivando a sua escolha. Motivações que possam gerar resultados frustrantes, como dinheiro ou aprovação, não são sustentáveis; tente abandoná-las.

## Raiva

A CNV pode ajudar você a expressar sua raiva produtivamente. Desfaça o vínculo entre as pessoas e a sua raiva. Se você acredita que as ações destas pessoas desencadeiam a sua raiva, você vai sempre culpá-las pelo que sente. O que outra pessoa faz pode ser um “estímulo” para os seus sentimentos, mas nunca é uma causa. Em vez de culpar os outros, olhe dentro de si para identificar quais das suas necessidades não estão sendo atendidas.

*“A utilidade mais importante da CNV pode ser no desenvolvimento da autocompaixão.”*

A raiva pode acabar desviando a sua energia. As pessoas ficam zangadas ou violentas quando acreditam que os outros estão lhes causando dor e devem ser punidas. Quando ficar com raiva e precisar expressá-la, pare e respire fundo. “A causa da raiva” pode estar em seus pensamentos de culpa e julgamento. Identifique as necessidades não atendidas subjacentes a estes julgamentos. Expresse o que você sente e necessita. Muitas vezes, se você quer que alguém escute você, é crucial escutar primeiro a pessoa e exercer a empatia ativa. Ao escutar o que o outro está sentindo, você é capaz de reconhecer a humanidade de ambos.

## Resolvendo conflitos

A resolução de conflitos “no estilo CNV” se difere de outros métodos de resolução de disputas. Tradicionalmente, os mediadores concentram-se nas questões, oferecendo uma perspectiva externa para ajudar as partes a chegarem a um acordo sobre estas questões. Com a CNV, a parte mais crítica do processo é estabelecer uma conexão entre as partes. Promover uma conexão atenciosa e respeitosa permite que as pessoas falem de forma produtiva e vejam as perspectivas umas das outras, em vez de ficarem presas em suas próprias mentalidades.

*“A cada escolha que você fizer, esteja consciente de que necessidade ela atende.”*

Expresse as suas necessidades. Escute as necessidades de outras pessoas. Olhe além do que elas estão pedindo e busque o que está nas entrelinhas. Forneça empatia, algo que as pessoas precisam antes de serem capazes de escutar o que os outros estão dizendo. Proponha estratégias para resolver o conflito. Utilize uma “linguagem de ação positiva”.

*“Queremos agir motivados pelo desejo de contribuir para a vida, e não por medo, culpa, vergonha ou obrigação.”*

Não caia na tentação de aplicar apenas a “compreensão intelectual”. As pessoas muitas vezes ouvem esta forma de expressão como uma crítica. Desempenhar os papéis das diferentes partes em um conflito pode acelerar o processo de mediação e afastar as pessoas dos seus posicionamentos. Caso alguém não deixe a

outra parte falar ou ambos se exaltem, interrompa. O seu papel na mediação é o de uma espécie de tradutor. Ajude as pessoas a falarem o que não conseguem dizer sozinhas. Não lance mão de punições para levar as pessoas a agir. Esta é uma prática que se concentra nas consequências de uma ação e prejudica a autoestima.

## Conflitos internos

A depressão pode surgir com a repetição de mensagens internas e de julgamentos. Estas mensagens críticas impedem que você reconheça o que sente e necessita. Traduza tais julgamentos em declarações que comecem com “eu sinto” tal coisa “porque eu preciso” de algo. Faça declarações positivas sobre ações que possam melhorar a sua situação. Afaste-se daquilo que “deu errado” e concentre-se no que você deseja fazer.

## Saiba expressar apreciação

A CNV ajuda você a expressar a sua gratidão sem julgamento inconsciente. Muitos elogios são, na verdade, julgamentos que podem contribuir para o estado de alienação, assim como as afirmações negativas. As pessoas podem chegar ao ponto de elogiarem outras pessoas para influenciá-las ou manipulá-las. Em vez disso, procure maneiras de celebrar as conquistas das pessoas. Identifique quais ações destas pessoas melhoraram o seu bem-estar. Nomeie as necessidades satisfeitas por estas ações e compartilhe a alegria que isso gerou na sua vida.

## Sobre o autor

O psicólogo **Marshall B. Rosenberg**, PhD, é ex-diretor de serviços educacionais do Center for Nonviolent Communication. Ele escreveu 15 livros, incluindo *The Surprising Purpose of Anger* e *Being Me, Loving You: A Practical Guide to Extraordinary Relationships*.



Você gostou deste resumo?  
Compre o livro ou o audiobook  
<http://getab.li/36112>