



PROF. DR MARCELO L. PELIZZOLI

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV)

COMO ESCUTA-DIÁLOGO E
TRANSFORMAÇÃO DE CONFLITOS

EDR-UFPE, 2019





ÍNDICE

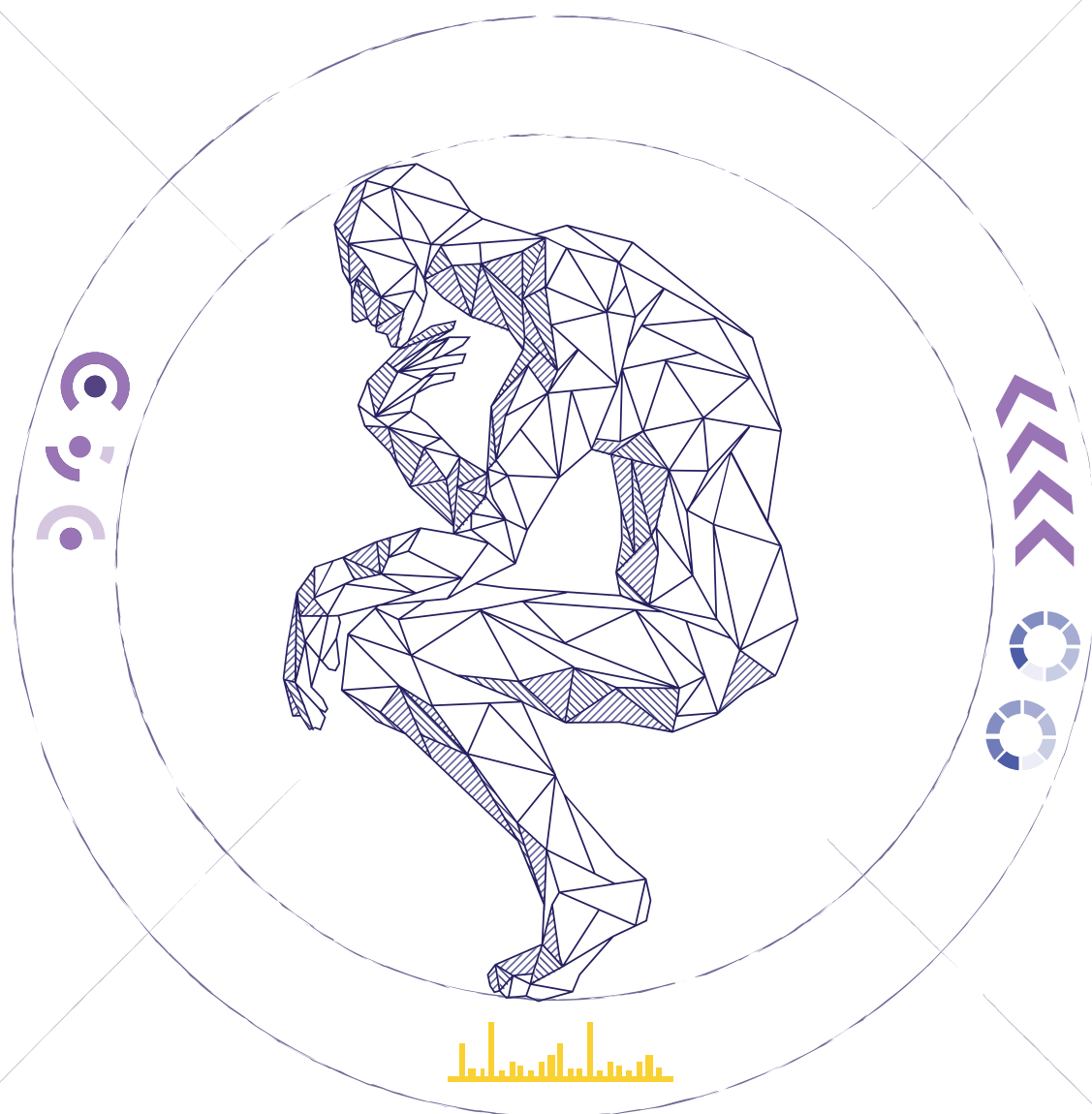
1. Raízes dos Conflitos e a Escuta essencial	6
1.2 - Os conflitos vêm e apontam basicamente para	
5 dimensões fundantes do humano	9
1.3 – A construção da Escuta, obstáculos e potências	10
A qualidade deste contato humano determina o destino de nossas vidas	11
Quatro formas de lidar com uma mensagem difícil	12
Escuta para consertar, corrigir, julgar, consolar	12
Escuta para acolher (empatia compassiva)	13
2. Corpo e Mente de Dor	14
Espirais da violência e do cuidado (amor)	17
3. Diálogo: o mais difícil e precioso	18
3.1 – Diálogo: ouvir aberto e afetivo	20
4. Uma síntese em Comunicação Não-Violenta	24
Meditação Metta Bhavana	30
Como se pode usar o modelo CNV	31
Algumas necessidades humanas universais	32
Alguns sentimentos básicos que todos temos	33
Não-Sentimentos	34
II CNV: Filosofia prática pela transformação de conflitos e empatia	35
Contexto	36
Uma proposta ético-prática de resolução de conflitos	37

A- A comunicação que bloqueia a compaixão	38
B - Assumir a responsabilidade pelo que sente e o que faz	40
C - Plena expressão dos sentimentos	41
D - Lidando com o sentimento dos outros	43
E - O que queremos pedir aos demais para enriquecer a nossa vida	45
F - A recepção empática ou escuta compassiva	47
G - O uso protetor da força	49
Encerramento	50
Referências	51
Filmes	52
Um pouco mais sobre prof. PHD. Marcelo Luiz Pelizzoli	53

Vivemos um momento delicado e de muitas demandas na dimensão da disciplina social – e justiça. De um lado, o agravamento de confianças políticas, institucionais, problemas de convivência social, ataque a direitos, falta de oportunidades e de amparo público e privado. Mas, por outro lado, o surgimento de inovações e novas sensibilidades, ressocializadoras, recursos e formas de organização para resgatar pessoas deste barco conflitivo, de modo que possa interagir com as grandes áreas da Disciplina Social: justiça, segurança, assistência social, saúde ou educação. Na dimensão judiciária, estamos em franco desenvolvimento de dimensões participativas, humanizadoras, consensuais, como mostram as resoluções do CNJ (225 de 2016 em especial), novo CPC e uma gama de recomendações e práticas nesta seara.

São dimensões auto compositivas, métodos de justiça mais efetiva e restaurativa. Neste contexto, os modelos de resolução e transformação de conflitos devem incorporar um dos mais significativos meios hoje: a **Comunicação Não-Violenta**, elaborada por Marshall Rosenberg.

Trata-se de criar espaços/momentos de entendimento, encontro, expressividade, quando o ambiente está fechado e conflitivo. Envolve confiança na cultura de paz, e uso de dimensões comunicacionais, consciência e cuidado mútuo.



De um lado, é uma proposta metodológica, uma verdadeira tecnologia psicossocial.

De outra, uma filosofia de vida, um componente das organizações e uma práxis social.

Qual é o ponto de partida para compreender a CNV neste contexto?

UNIVERSIDADE DO SER

1. RAÍZES DOS CONFLITOS E A ESCUTA ESSENCIAL

UNIVERSIDADEDOSER.COM





“QUANDO ALGUÉM LHE ESCUTA DE
VERDADE, ALGO SE TRANSFORMA EM
VOCÊ E NO OUTRO”

Hans-Georg Gadamer

As práticas pacificadoras, em que se inclui o uso da CNV, são filosofias práticas, e **contêm métodos que visam o encontro, a pacificação, o cuidado, a reconfiguração de ambientes relacionais**. Um dos pontos fortes destas práticas tem a ver com transformar **conflitos negativos**.

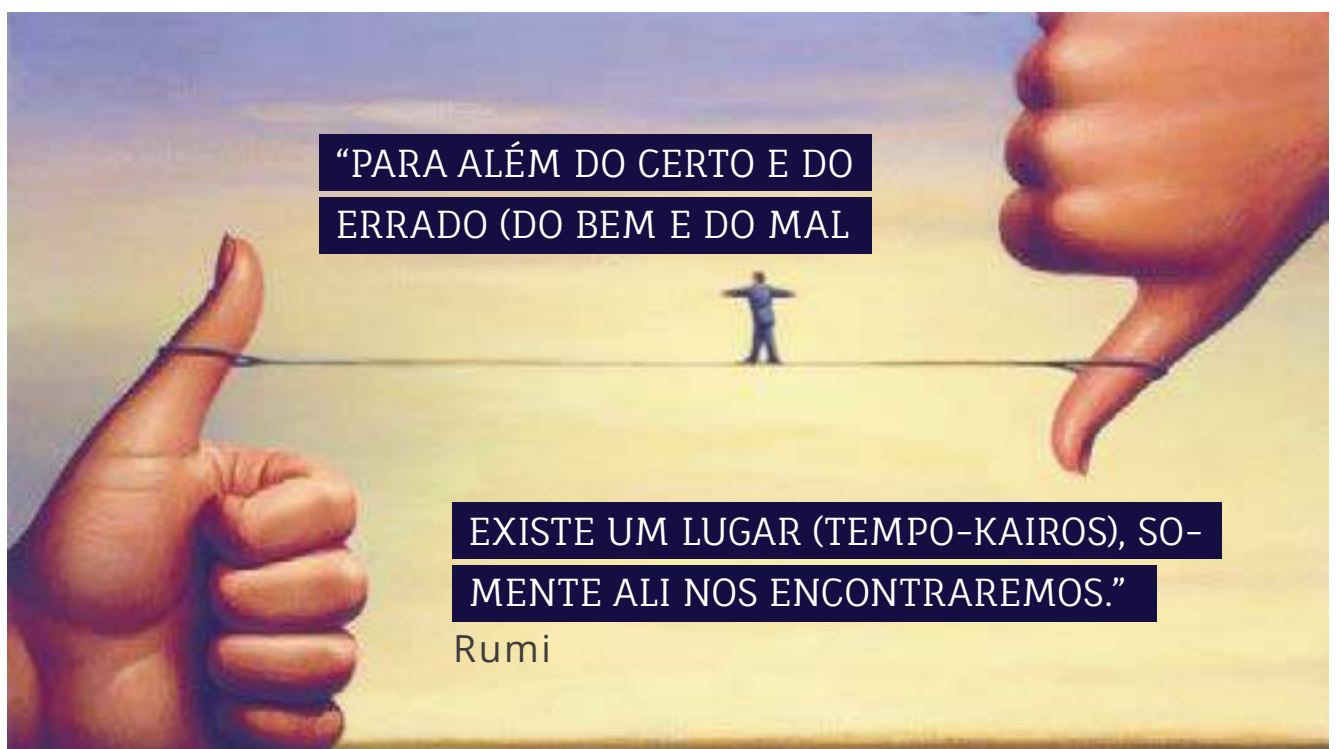
Mas, que disposição ou compreensão pessoal tem a ver com a essência dos meios de lidar com conflitos?

Os **conflitos revelam dimensões complexas** e multidimensionais da realidade vivida pelas pessoas. Falam de **verdades ocultas** por trás das dinâmicas sociais, familiares, de trabalho e relacionamentos.

Contudo, muitos mediadores ou “disciplinadores” de conflitos, ou terapeutas, buscam apagar o fogo do conflito, mas com ele apagam as necessidades e histórias (ferimentos...) ali presentes.

Tanto na área da justiça, quanto psicossocial e saúde, muitos procedimentos de intervenção têm no fundo o objetivo de modificar direta ou indiretamente o outro; consertá-lo, corrigi-lo. Qual o efeito negativo disso? Por que isto ocorre?

É **necessário investigar o medo e as posições defensivas** dos cuidadores e disciplinadores, bem como o ambiente disfuncional, tenso e de desconfiança que se criou. Esta postura/mentalidade está fadada não apenas ao fracasso, mas ao acirramento da desconexão, rejeição e do não reconhecimento da vida própria das pessoas. Pode acirrar a litigiosidade, a reincidência, a crença da justiça como vingança. Mudar esta situação exige uma mudança de olhar, de Paradigma imperante neste ambiente desanimado para a conexão, confiança, positividade e abertura.





Para tanto, precisamos inicialmente **conhecer as causas básicas, estruturais, de todos os conflitos humanos**, aquilo que está por trás das superfícies morais e julgamentos e imagens projetadas uns contra os outros. Seriam estas causas as que mais vemos ditas nos conflitos: diferenças inconciliáveis; intolerância; ego e egoísmo; ele é (rótulos, definições morais...); luta por poder; ele não presta; ele é louco; quer sempre ter razão; é mau; é insensível; é fechado etc? Para nós, estas causas parecem secundárias, de superfície, e assentam-se nas seguintes e fundamentais:

1.2 - OS CONFLITOS VÊM E APONTAM BASICAMENTE PARA 5 DIMENSÕES FUNDANTES DO HUMANO (PELIZZOLI, 2016):

1 - PENSAMENTOS/IMAGENS MENTAIS/MENTE: as ideias (imagens) que trazemos das pessoas, do mundo, de nós mesmo, e principalmente das pessoas com quem conflitamos; memórias e marcas mentais que projetamos sobre as coisas. Fala do modo como a consciência (mentalidade) da pessoa está funcionando.

2 - NECESSIDADES: temos uma gama de coisas e relações e reconhecimentos e modos de viver a vida que são importantes para nós, é muito difícil quando elas são feridas e frustradas. São importantes pois em geral estão

associadas ao nosso crescimento e bem estar, adaptação, modo de ser em determinado contexto.

3 – SENTIMENTOS (INCLUINDO EMOÇÕES E SENSAÇÕES): são determinantes, e são a força de ação dos conflitos e da violência, pois são conectados com as necessidades e tentam defendê-las, mesmo quando não existe peso real no problema; elas têm como que vida própria e tomam o corpo das pessoas. Sentir-se bem, bom contato com a vida, e prazer, em oposição à dor e sofrimento, bases essenciais da vida humana.

4 – COMUNICAÇÃO/EXPRESSÃO: o que falamos, em que mundo de linguagem estamos, como nos expressamos de forma errada, violenta ou clara e pacífica, é fundamental para entender, prevenir e transformar conflitos. Precisamos urgentemente de uma comunicação Não-Violenta, construtiva ou compassiva.

5 – SISTEMA DE RELAÇÕES. NOSSOS PAIS, ANTEPASSADOS, os problemas sistêmicos vindos de trás, mas também das nossas relações laterais, afetivas, ambiente de trabalho, são fatores que podem gerar dores, comportamentos agressivos e conflitos. Não obstante são calcados nos itens anteriores (1 a 4).

Conflitos são também sintomas. Podem gerar algo positivo com o tempo, mudança, resiliência, humildade, etc.

Estes âmbitos estão sempre presentes, quase todos ou alguns, nos conflitos humanos, internos e externos. E a compreensão e a vivência do sentido e da linguagem do conflito dependem de uma entrega nossa à experiência presente, consciência atenta, ao jogo vulnerável e tenso das relações, em que precisamos atuar numa disciplina participativa e acolhedora.

1.3 – A CONSTRUÇÃO DA ESCUTA, OBSTÁCULOS E POTÊNCIAS

O modo como as pessoas agem/sentem, o modo como os ambientes bons

ou ruins surgem, está ligado a como cada um, o grupo e a instituição as consideramos, como vemos as pessoas; nós ajudamos a **CONSTRUIR** o **MUNDO** principalmente de crianças e jovens. Eis o desafio e início da caminhada nos métodos: **Um olhar confiante, uma disposição profunda, ânimo (alma), chamados de Escuta**. Ela requer ir além do entendimento técnico, pois fala de uma experiência humana fundante, de uma **CORagem**.

Apostar na Escuta profunda é começar pelo olhar do coração, o que está por trás de todos os métodos/meios eficazes em conflitos.

A escuta empática e transformadora vai além de ouvir para entender, e inclusive de querer resolver a situação. Compõe uma dimensão de: **Entrega, Confiança, Abertura de espaço, de Presença, Corporificação, Atenção e Intenção constante, bem como Apreciação da vida presente na situação/ pessoas**.

Para isto acontecer, você precisa tomar a **DECISÃO** de assumir esta sensibilidade, esta coragem; e é isto que gera a intenção/força/confiança constante nas relações humanas e no procedimento maior: o Diálogo. Num plano último, **trata-se da aceitação do outro e sua realidade, para além dos fatos a responder**; aceitação do presente, mesmo que depois eu possa ver a possibilidade de mudar o futuro. Trata-se de uma sabedoria antiga e profunda, aceitação radical (raiz) da vida como ela acontece (o que não significa imobilidade e inação). Podemos dizer que nos dias atuais o que os sujeitos mais precisam é de reconhecimento de seu ser, de seu sentido e lugar num mundo – o qual é sempre conectivo, relacional, mundo de contatos.

A QUALIDADE DESTE CONTATO HUMANO DETERMINA O DESTINO DE NOSSAS VIDAS.

Mas se este processo é tão importante, **por que muitos operadores não conseguem ouvir bem?** Eis o motivo principal: **escutar alguém me coloca no aberto de possibilidades do estranho, do desconhecido**, e isto toca em meus processos de angústia, de não controle. É necessário aí averiguar os obstáculos da escuta, seus e dos envolvidos.

QUATRO FORMAS DE LIDAR COM UMA MENSAGEM DIFÍCIL



Se Culpar



Culpar o Outro



Escutar seus próprios
sentimentos e
necessidades



Escutar os sentimentos
e necessidades do
outro

cnv-apprentiegirafe.blogspot.com

A escuta – que é uma potência e paciência (pathos - sentir profundamente) - envolve uma doação de si, uma entrada em um sistema relacional de que não temos muito controle, em que somos convidados a um silêncio interior, a um ritmo que nos ultrapassa e surpreende, podendo gerar vários sentimentos e pensamentos. A tarefa de quem sabe e se dispõe a ouvir é ir além das imagens e ruídos. O principal motivo para ser assim, profundo, é que se trata da prática do encontro real, contato humano e afetivo (affectus) com pessoas, nos remete às **necessidades fundamentais da afirmação** de um sujeito humano no mundo, principalmente crianças e jovens, a saber, **a aceitação da pessoa tal como ela é**, seu ser, o reconhecimento necessário para existir – pois **o existir é sempre relacional e co-dependente**.

ESCUTA PARA CONSERTAR, CORRIGIR, JULGAR, CONSOLAR



ESCUITA PARA ACOLHER (EMPATIA COMPASSIVA)



cnv.em.rede.social

Encontramos agora a frase fundamental que busca expressar a essência dos processos de diálogo, portanto, da escuta, e de muito da prática terapêutica. É um postulado geral de grandeza considerável, a tal ponto que podemos dizer que se refere ao sentido primeiro de tais práticas.

Eis o postulado:

“

PRECISO SER RECONHECIDO,
QUERIDO, ACEITO COMO SOU,
APOIADO; PORTANTO,
NÃO SER TRATADO COMO OBJETO.

”

2. CORPO E MENTE DE DOR



mais tenra a idade, mais este postulado acima tem força para a vida de uma pessoa. Se em qualquer momento da jornada de uma pessoa, principalmente nos primeiros tempos de vida, houve falhas pesadas ou violações deste cuidado essencial: não fui reconhecido e querido como eu era, fui tratado como objeto, foi-me negado necessidades fundamentais, foi-me colocado obstáculos e demandas para as quais eu não tinha forças e apoio suficiente, as perturbações neste contexto marcam um sujeito e sua história, suas buscas, sua vida. Por conseguinte, quando ocorre na vida atual da pessoa um conflito ou violação, o acontecimento presente remete condicionadamente ao histórico destes sofrimentos. A dor é potencializada. Algo como uma linha de ligação entre os eventos dramáticos sofridos, como os nós em uma rede, e que é acionada com os conflitos e exclusões. **Fundamental compreender que a negatividade (dor...) usa as pessoas por meio dos conflitos para vir à tona.**

Eis um motivo essencial para o cuidado constante, para a compreensão dos conflitos, e para o reconhecimento mútuo dos sujeitos. Eis também motivos suficientes para entender que lidar bem com os conflitos, com os outros, passa por lidar com o próprio histórico de vida, com as nossas sombras (Pelizzoli, 2012 e 2016).

Daí a deia de **Corpo/Mente de Dor**, expressando condicionamentos encarnados que carregamos e que temos como tarefa tomar consciência e cuidar diariamente, **como as crianças feridas e raivosas que carregamos**, e que é **ativada** em certos momentos (Tolle, 2007). A boa nova é que **as crianças saudáveis e brincantes dentro de nós podem também ser acessadas**. Isto tem a ver quando a CNV fala em enriquecer e trazer leveza às nossas vidas em comum.

A compreensão e a administração deste Corpo de Dor revela uma interdependência interessante: **quando mais cuido de mim (das minhas personas, ou partes que me compõem), mais posso ajudar os meus próximos**, e juntos modificar o ambiente; e, por reversão, quando cuido do outro atuo sobre meu cuidado. Por outro lado, **a ideia de que o cuidador**

deve estar curado para curar, não confere com a realidade. Isto porque há exemplos fartos de grandes mestres e cuidadores que foram levados ao seu Caminho justamente por uma grande dor, perda, traumas, ou sofrimentos de sua comunidade e povo.

Portanto, adotamos aqui o que chamamos de **Filosofia da Pérola**, a saber, uma ostra sofre a invasão de uma pedrinha, e isto é um ferimento ameaçador. Ela inicia um esforço contínuo e vai envolvendo a pedra em camadas que a tornam uma pérola única, resiliência. Precisamos uns dos outros para formar as pérolas e transformarmos as energias das sombras em possibilidades, luz, cultura, solidariedade, convivência.

O corpo de dor carrega memórias, emoções, pensamentos repetitivos, verdadeiros padrões corpo-mentais que condicionam a percepção, o emocionar-se, o contato da pessoa com o mundo, com os outros. São as marcas mentais ou condicionamentos que atuam de modo subconsciente. Assim, na vida de uma pessoa, o jogo entre Desejo e Medo torna-se crucial, tal como a busca incessante de reconhecimento, de ser resgatado (solidão, abandono, ferimento etc.), que no fundo é uma busca de cura.

Como diz a obra *Um Curso em milagres*, se a pessoa está num estado agressivo, é que seu coração não está conseguindo bom fluxo com a vida, e se não o está conseguindo, o que ela precisa de fato é de cuidado e cura, **como o resgate das fontes e recursos para o sentido maior da vida**, pois todos nós somos seres sociais, interconectados, dialogais. Neste aspecto, se seu coração (centro relacional) não está se abrindo, ela clama por socorro, por vezes de forma violenta.

Na verdade, para **ajudar** melhor os outros, precisamos não apenas da pedra, mas saber abrir e sentir o sofrimento, e ao mesmo tempo elaborar a experiência e encetar familiaridade ou algum crescimento sobre ele, poder ter alguma consciência ou estabilidade e aprendizado para não ser arrastado por ele. É deste modo que a vida me autoriza/potencializa a ser um bom cuidador, partindo da aceitação da história pessoal, e ao mesmo tempo a

elaboração disso em condições de presença, lucidez, aceitação, compaixão, sensibilidade, confiança, entrega, entre outros.

ESPIRAIS DA VIOLÊNCIA E DO CUIDADO (AMOR)

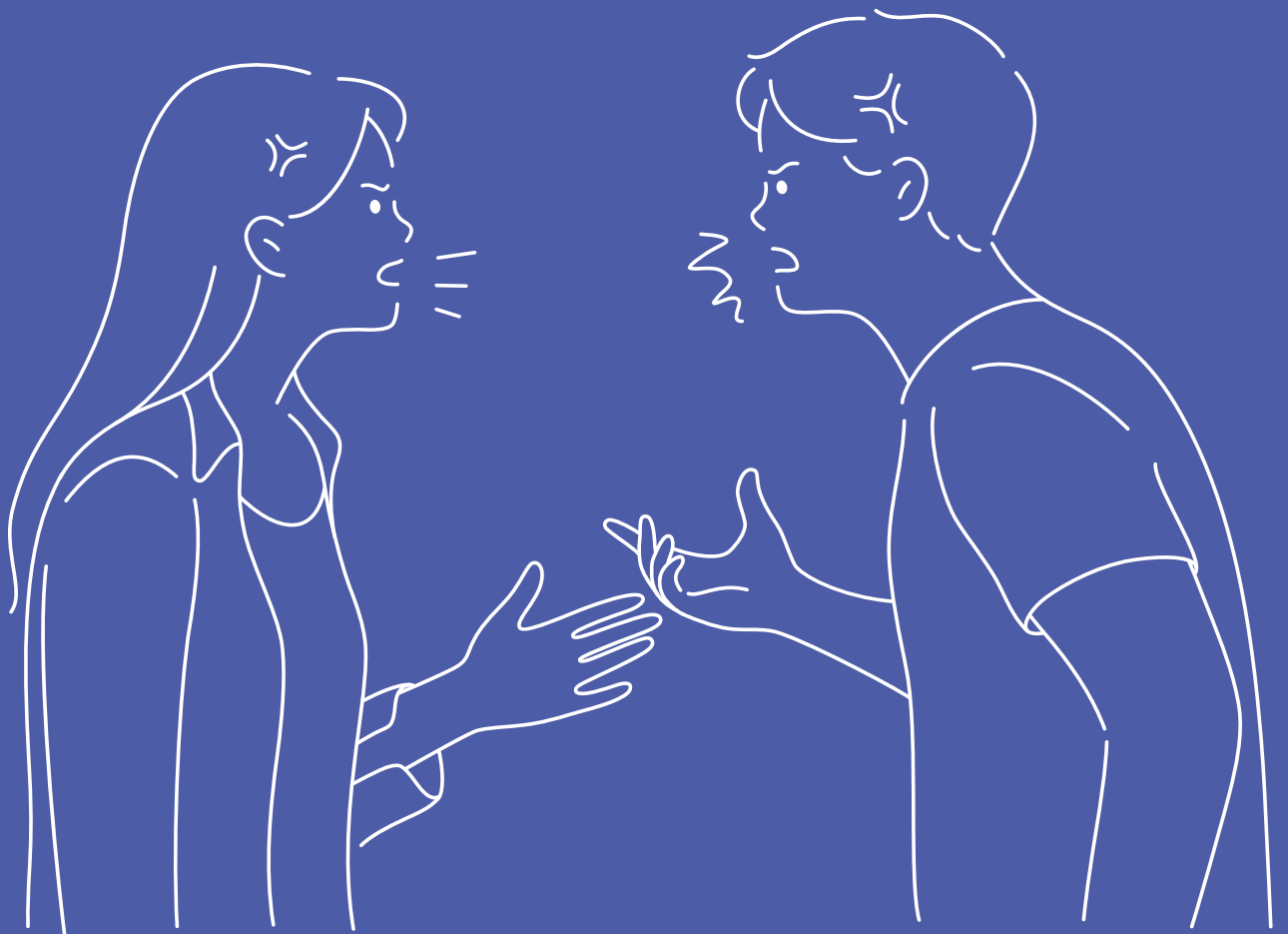
Espiraais de violência e conflito são armadilhas movidas por emoções como raiva e medo, e de compensação negativa, um contra o outro. É muito visível nas brigas de família que não cessam, nas vinganças, nas estratégias contínuas de ataque e mesmo nos momentos em que explodem conflitos que estavam sendo gestados há tempo. A negatividade (conectada altamente com emoções e dor) tem muita força de repetição (como a neurose).

A Espiral do dar, cuidar, amor, que tem a ver com o coração, é assim: eu dou algo, o outro acha bom, reconhece e sente a necessidade de dar também.

Nos relacionamentos, quando um dá, ocorre um pequeno endividamento, que pode ser o início de validar o outro crescer, e por sua vez o outro sente isto como bom e ajuda o primeiro, e a espiral cresce; e assim crescem as inteligências coletivas para ajudar-se mutuamente expandindo o cuidado. **O amor, como a alegria, tem a tendência de expansão, de ir além de si ou do ego.** O maior exemplo são os filhos, frutos da paixão da vida que segue e a quem servimos.

Podemos verificar se há **espirais de violência** por meio da **consulta com a pessoa**, diálogo autêntico, em torno de histórias de vida, e assim de repetições de padrões, e das imagens dolorosas que ela carrega de si, dos outros e da vida. E então visualizar soluções, usar a criatividade e imagens positivas é um dos meios para lidar com negatividades, bem como mudar de paisagem, ou seja, ambiente interno e/ou externo. Associar-se a pessoas, grupos e ações de valores positivos, que possam ajudar a cuidar da condição difícil na vida. Aqui entra bem o papel da famosa Rede de Apoio, assistência, acesso, garantia de direitos...

3. DIÁLOGO: O MAIS DIFÍCIL E PRECIOSO



Consequentemente, a **ESCUTA** é a chave; é o primeiro pilar do **DIÁLOGO**. Ele pode nos colocar dentro da empatia – a qual não é acessória, mas revela um sentido fundamental de ser da vida social – para o sucesso não apenas da transformação de conflitos, mas também para a realização do encontro e da convivência social possível e prazerosa. Esta disposição nos realiza (ações gratificantes) porque vai na direção-chave do que nosso organismo busca nas relações com os outros e com a vida – mesmo como animais – o Crescimento da vida (contato vital, relações, sentido).

O segundo pilar do Diálogo são as **PERGUNTAS verdadeiras**. Ou seja, perguntas que de fato querem saber o que o outro sente, pensa, o que acontece com ele. Muitas perguntas são retóricas e falsas pois já pressupõem algo sobre como o outro é, e porque ele age assim. Quando temos imagens prontas, julgamentos, rótulos, aversões, não conseguiremos fazer perguntas. Perguntas são preciosidades, pois abrem, chamam o outro a se colocar, geram conexão, mostram interesse na pessoa, participam com ela as posições e decisões. Sem perguntas verdadeiras não há Diálogo. O próprio termo “por que” (“por que você fez isto, ou aquilo...”) já está contaminado com pressuposições e julgamentos, devendo ser evitado. É por isto que a mudança das perguntas é um dos pontos-chaves da virada restaurativa, centradas no que ocorreu, no impacto das ações, necessidades, nos sentimentos, no que se pode fazer para consertar as coisas, e como podemos acordar algo e nos comprometer com um futuro diferente.

PERGUNTAS DAS MAIS PRECIOSAS SÃO DO TIPO:

Como você se sente? O que estava ocorrendo com você naquele momento? O que você precisa agora? Você gostaria de entender isto de verdade? Como vamos fazer para solucionar isto do melhor modo? Você consegue perceber o impacto disso na outra pessoa?

Não obstante, para que tais perguntas toquem verdadeiramente, é preciso um espaço emocional seguro, e pessoas que inspirem confiança e interesse verdadeiro no outro.

3.1 – DIÁLOGO: OUVIR ABERTO E AFETIVO

Como ouvidor, você está assumindo o papel não de juiz ou mediador, mas de curador. (Hofmann, 2007, p. 12)

O **Diálogo** visa **essencialmente** **fazer contato**, partilhar, e quiçá depois agregar, cuidar. Com isto chegamos aos pontos fundantes do que está por trás dos conflitos e dos métodos de restauração, pacificação e similares, expressos neste conjunto de palavras: lidar com sofrimento, objetificação, tensão, fechamento, imagens negativas, histórico de dores e, portanto, **a necessidade de reconhecimento; algum afeto; encontro; diálogo, contato, crescimento (fluxo da vida); sistema, social; a escuta, presença, relação, comunicação, restauração.**

Vivemos momentos de muitas dores e sofrimentos, manifestados nas **emoções dolorosas primárias**: raiva, medo, tristeza, que se ligam às **NECESSIDADES feridas e frustradas**. A isto se liga a violência, como reação, como expressão errônea de coisas humanas. A superação destes processos começa com a humildade da aceitação do que estamos passando, da compreensão, dos limites e de que se trata de Linguagens, formas de expressão, acirradas em tempos difíceis.

“O amor existe a partir e em função da imperfeição,
e se dá atrativamente nas incompletudes.”

(Pelizzoli, 2016)

“Conheça todas as teorias, domine as técnicas, mas ao tocar
em uma alma humana, seja apenas outra alma humana.”

(C.G. Jung)

SEREMOS CAPAZES DE OUVIR VERDADEIRAMENTE? Perguntava Krishnamurti (2007). O ouvir, para funcionar, precisa cessar o fluxo de projeção dos nossos desejos, raiva e medo sobre aquilo que queremos do outro; ir além desta camada espessa que molda e condiciona nossa mente, os filtros criados para ver a realidade, carregados de suposições, crenças, desconfianças, visões parciais e alteradas da realidade e do outro. Trata-se de um exercício, uma atitude atenta, uma parada, para além da busca de aquisição e controle.

“As palavras confundem; são apenas os meios exteriores de comunicação; mas para se conversar intimamente, para além do ruído das palavras, deve haver no ouvir uma passividade alerta. (...) Aqueles que amam podem ouvir”.
(idem, p. 18)

Trata-se de entrar em contato; presença para além dos pensamentos, mesmo sabendo que sempre temos um referencial e ponto de vista adotado, bem como pensamentos contínuos. **Compreender mais do que aquilo que se ouve**; estar atento para além da comparação, julgamento, justificação ou condenação, e também além do consertar, interpretar e corrigir o outro. Estamos continuamente tentando evitar certo tipo de experiências e, portanto, situações e estados que certas pessoas vivem, em especial difíceis e dolorosos; tentamos estar sempre em certo estado agradável ou familiar; assim, nossa mente fica (pre)ocupada demais para abrir-se ao encontro, presença, relação/contato em andamento no diálogo.

“De forma que a mente nunca está tranquila para ouvir as próprias lutas e dores.”
(idem, p. 20)

O ouvir é uma qualidade a exercitar, ligado ao aprender a ouvir a natureza, tanto quanto o silêncio por trás dos sons. É um “**ouvir sem resistência**”. A incapacidade para o diálogo, ligada à incapacidade para ouvir, diz de uma incapacidade para ir além destes condicionamentos do ego, sofrimento e desejos, ocupações e projeções do pequeno mundo mental de cada um.

Existe beleza, existe vigor, existe vitalidade numa simples planta. Portanto, para conhecerem a folha, a flor, a nuvem, o pôr-do-sol ou um ser humano, tem de olhar com toda a intensidade. (idem, p. 23)

O ouvir é sutil, na medida em que necessita diminuir o esforço e abrir-se na receptividade, mas ao mesmo tempo necessita alguma concentração, quando põe-se a focar com intensidade o que está sendo recebido. Neste sentido, “nenhum caminho garante à verdade”, pois ela está para além do método, do conhecimento racional, das interferências da mente do sujeito; somente assim estamos abertos ao novo.

“A vida é sempre nova; nós,
insistimos em sermos velhos.”

Vivendo da Presença, o Diálogo liga-se assim à atenção e intenção – aí dentro tem uma tensão, energia. Eu preciso mobilizar algo em mim, concentração, foco e me encarregar para aquela situação, abrindo-me ao momento. Muitas coisas podem tirar a atenção, a imagem, a ideia que eu tenho do outro, os condicionamentos, o que me disseram... e, fundamentalmente, a dor, a dor ou a fuga da dor me tira da escuta; é uma tendência, porque eu preciso sair dessa situação de alguma forma, e “evitar algo” meu e do outro.

“... porque a mente velha é a mente que está assustada, que é ambiciosa, que tem medo da morte, de viver, e de estar em relação; e que está sempre, consciente ou inconscientemente, em busca de permanência, de segurança.”
(idem, p. 32)

No diálogo, fica evidente um aspecto crucial da vida social, o Dar e Receber, uma das leis sistêmico-sociais. Nós vivemos no dar e receber; fazemos coisas e recebemos coisas o tempo inteiro no dia a dia, com aponto a Teoria do Dom, de Marcel Mauss.

Quando **eu dou algo a você, eu endivido você**; isto é bem reconhecido na linguagem: em português, quando eu recebo algo eu retribuo e digo: “obrigado”. Isto é um obrigativo em relação ao outro e o que ele fez, diz de um laço social forte. Em inglês, digo “Thank you”/ “Danken” (alemão) = eu penso em você agora; considero, recordo...; em francês, “merci” = eu reconheço você, estou á sua mercê, graça; em espanhol “gracias” = dou graças a você, como na gratidão, vida graciosa e abençoada. **Esta comunicação é feita para gerar algo na direção das relações.** Diferentemente da linguagem de avaliação e julgamento, interpretação, comparação, cobrança, rotulação, competição, exclusão.

“EU não sei dizer, nada por dizer, então
eu escuto. Se você disser, tudo o que quiser,
então eu escuto Lalalala Fala...
Se eu não entender, não vou responder,
então eu escuto Eu só vou falar, na hora
de falar, então eu escuto.”
Ney Matogrosso

4. UMA SÍNTESE EM COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA



“Para além do certo e do errado (do Bem e do Mal)
existe um lugar, somente ali nos encontraremos”

RUMI

Agora fica mais fácil entender a CNV, pois ela é basicamente uma filosofia prática, de vida, e um método, com foco em escutar de verdade e falar de forma construtiva. Temos quatro perguntas para análise e exercício das falas, e para tentar torna-las construtivas:

1. **Descreva como** a pessoa que você teve conflito age (que desagrada você). E descreva também como você fala/falou/reclamou para ela. Expressar como estamos e o que gostaríamos.
2. Como você se **sente** quando a pessoa age daquele modo?
3. O que você **necessita** (ligado ao sentimento) nesta situação?
4. Pedido: **Como você pede?**

DE OUTRO MODO, TRATA-SE NA CNV DE:

1 – Falar e ouvir de verdade, sem rotular, sem ironizar, sem ficar interrompendo muito, sem humilhar, sem ficar negando, sem ofender, sem generalizar ou fugir do problema, sem querer ser sempre a vítima. Não julgar a pessoa, mas o fato. Ser transparente, sincero, dizendo o que aconteceu, como você vê, e depois perguntando ao outro como ele vê o acontecido.

2 – Perceber que existem **sentimentos e emoções** por trás das palavras da pessoa e em você; que as pessoas e você brigam não pelas coisas em si, mas motivados pela raiva, medo, mágoa, ressentimento, e falta de consciência de si e da dor, falta de equilíbrio, de centramento, de tranquilidade, de PAZ. É preciso ouvir seu coração, silenciar, meditar. As emoções arrastam as pessoas e podem ser muito perigosas.

3 – Estes sentimentos estão ligados a muitas **necessidades** das pessoas, que

precisam de coisas de todo tipo, e de relações humanas. Quando não o temos, somos abalados. Por vezes, temos poucas coisas materiais, mas temos valores como amizade, amor, grupo, cuidado, dignidade, então isto dá sentido pra nossa vida.

4 – Dizer o que você quer sem agressão (saber pedir e ouvir o pedido dos outros), deixar claro o que você quer e entender bem o que a outra pessoa realmente quer, sem imposições. Pergunte o que a pessoa sentiu e o que ela necessita, e coloque pra ela claramente o que você precisa. É melhor que as pessoas façam as coisas por bem do que forçadas.

*** Então, uma boa resposta a uma fala violenta:**

Você está sentindo isto _____ por quê tem necessidade de _____ ? Trata-se sempre de ouvir sentimentos e necessidades. E o modo errado que as pessoas estão usando para no fundo pedir por favor...

“As pessoas continuam agressivas porque pensam e ouvem que queremos apenas ganhar, ter razão; então é preciso se conectar realmente a ela (seus sentimentos e necessidades).”

“A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas.”

“Nossa comunicação em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se conscientes e baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e necessitando. Somos levados a nos expressar com clareza respeito e empatia.”

(Rosenberg, 2006, pp. 21 e 22)

* A CNV NOS ENSINA QUE DEVEMOS FAZER PERGUNTAS COMO:

Quais as ações concretas que estamos observando que estão afetando nosso bem-estar e o do outro?

Como **nos sentimos** em relação ao que estamos observando e como o outro se sente?

Quais **as necessidades**, valores, desejos, etc., que estão criando nossos sentimentos e do outro?

Quais **as ações concretas** que estamos pedindo de modo a enriquecer nossas vidas e a do outro?

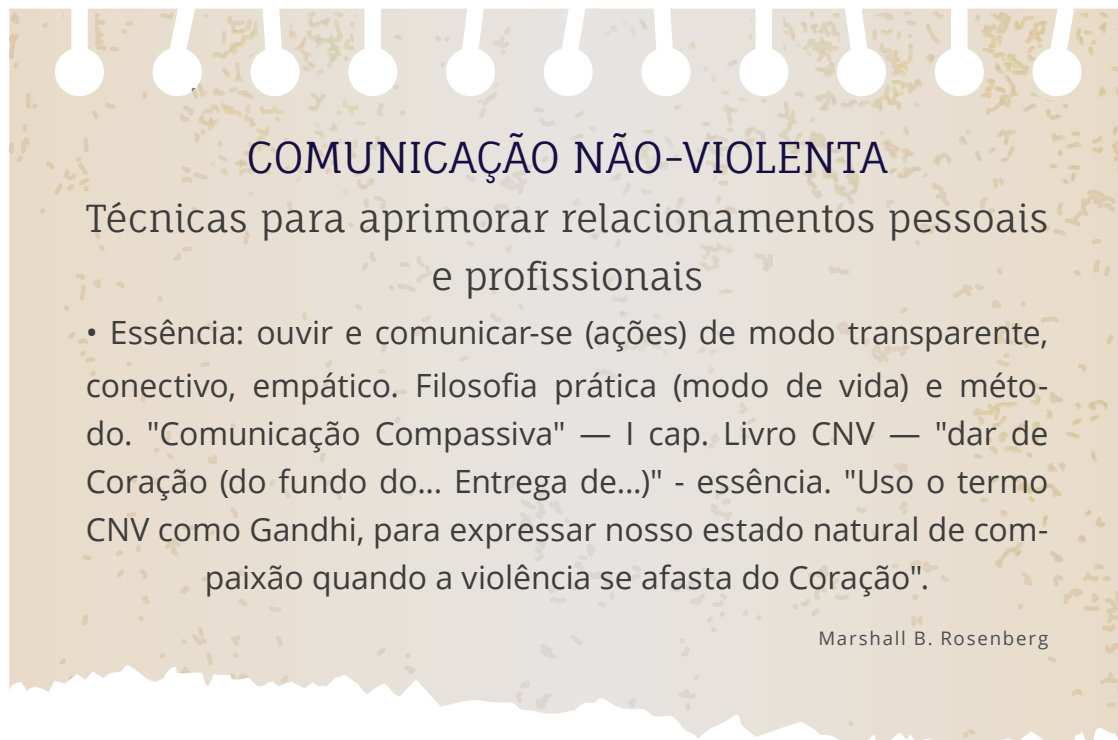
* A CNV MOSTRA QUE QUANDO AS PESSOAS SÃO CRITICADAS OU OFENDIDAS, OU ENFRENTAM UM CONFLITO, HÁ 4 REAÇÕES EM GERAL:

1- Culpabilizar o outro, contra-atacando para escapar do mérito, “a melhor defesa é o ataque”, dizem alguns; ou ainda, usar de raiva ou artimanhas ofensivas;

2- Colocar-se como vítima, culpabilizar-se para deixar também o outro com culpa; e por vezes atacar mais tarde, ou acusar o outro para terceiros;

3 - Tentar escapar pela indiferença, fugir dos desafios; esconder a situação;

4 - Ouvir o outro, perguntar, tentar entender sua lógica e sentimentos, e então colocar com transparência como vê a situação, sempre numa atitude interrogativa e aberta, sem culpar o outro nem a si mesmo. Esta é a atitude correta, além de saber de seus direitos e lutar por eles.



LEMBRE:

-> Quais são os efeitos de usar coisas como: O Certo é..., Isto é muito errado...; bem e mal...; tem que...; você é inadequado...; estranho.... Nas instituições, isto reforça um sistema de Dominação!

-> Saia da linguagem da culpa e inocência, vítima e ofensor;

-> Saia do criticismo, reclamações, julgamentos morais e de valor, punição, boicotes, chantagens, dramatizações, estratégias egóicas...

-> Veja diferenças importantes no modo de falar: "Não quero que você fale alto (pedido negativo). Preciso de silêncio" (pedido positivo, bem melhor).

"Preciso de sua ajuda (genérico). Preciso que você participe deste trabalho hoje junto com o grupo" (específico, bem melhor).

* Desejo também é diferente de Pedido. Ex. “Eu sonho, eu gostaria, eu rezo para que você seja mais silencioso (desejo). Eu preciso que neste dia você preste atenção neste encontro.”

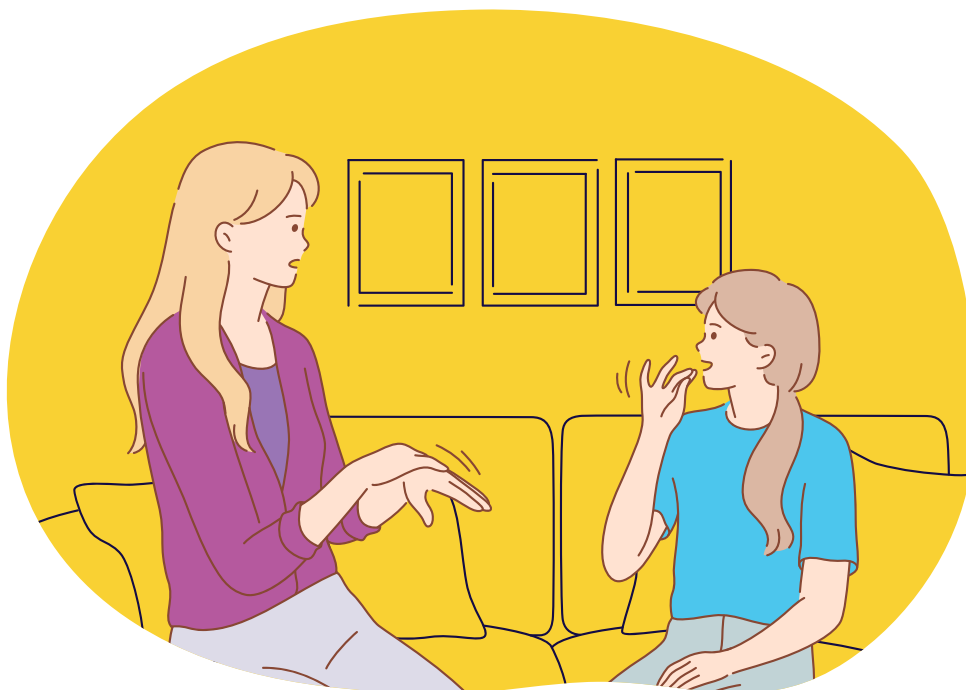
* EXEMPLO DE INTERAÇÃO SEM E COM CNV:

Descreva como você fala:

M - “Meu filho, pelo amor de Deus, desligue esse celular. Eu não aguento mais lhe ver nesse celular. Desligue essa porcaria.”

F – Que droga mãe, todo mundo usa, tu só reclama... M – Mas você não é todo mundo e eu tô mandando.

F - #*! (E sai ou se fecha)



COM CNV: Meu filho, EU estou vendo que você está dedicando muito do seu tempo às redes sociais, não é? Eu me sinto preocupada com essa situação porque... Eu sei que seus amigos também usam muito essa ferramenta, mas preciso que você use melhor o tempo, pois tem os estudos, convivência, sono, sua saúde mental... Vamos fazer uma combinação de rotina diária com horários para uso do celular, tá bom?

MEDITAÇÃO METTA BHAVANA



Que (...) seja FELIZ



Que (...) se liberte do SOFRIMENTO



Que (...) encontre as causas verdadeiras da FELICIDADE



Que (...) supere as verdadeiras causas do SOFRIMENTO

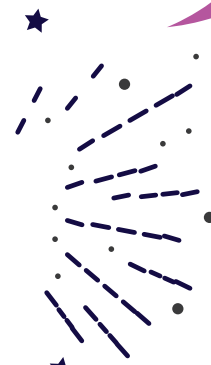


Que (...) se liberte totalmente do seu carma e ignorância

Que (...) manifeste LUCIDEZ de modo natural e instantâneo

Que (...) seja verdadeiramente capaz de ajudar os outros seres

Que (...) encontre nisso a sua fonte de FELICIDADE



COMO SE PODE USAR O MODELO CNV

Expressando <i>honestamente</i> como eu estou, sem queixa ou crítica	Acolhendo <i>com empatia</i> como o outro está, sem queixa ou crítica
OBSERVAÇÕES	
1. Expressando <i>honestamente</i> a ação concreta que eu estou observando (vendo, ouvindo, lembrando, imaginando) que está contribuindo ou não para meu bem-estar	1. Acolhendo <i>com empatia</i> a ação concreta que o outro está observando (vendo, ouvindo, lembrando, imaginando) que está contribuindo ou não para o bem-estar dele
Na prática: - dizer o que observo, sem julgar, sem fazer inferências, sem relacionar com outra situação; - não generalizar; - usar sempre EU	Na prática: - ouvir atentamente sem julgar, sem fazer inferências, sem relacionar com outra situação; - aclarar por meio de perguntas, pontos que não compreendeu bem
SENTIMENTOS	
2. Expressando <i>honestamente</i> como eu estou me sentindo com relação ao que observo	2. Acolhendo <i>com empatia</i> como o outro está se sentindo com relação ao que observa
Na prática: - usar a expressão “eu me sinto...” - relacionar meu sentimento às minhas próprias expectativas e não à ação do outro	Na prática: - usar a expressão “você se sente...” - ajudar a relacionar o sentimento do outro às expectativas dele e não à minha ação
NECESSIDADES	
3. Expressando <i>honestamente</i> a energia vital na forma de necessidades, valores, desejos, expectativas ou pensamentos que estão criando meus sentimentos	3. Acolhendo <i>com empatia</i> a energia vital na forma de necessidades, valores, desejos, expectativas ou pensamentos que estão criando os sentimentos do outro
Na prática: - nomear com clareza minhas próprias necessidades, sentimentos, valores, expectativas, etc.	Na prática: - confirmar com o outro sua verdadeira necessidade, sentimento, valores, expectativas, etc.
DEMANDAS	
4. Expressando <i>honestamente</i> , sem imposição, o que eu gostaria de receber do outro que melhoraria a minha vida	4. Acolhendo <i>com empatia</i> sem inferir imposição, o que o outro gostaria de receber de mim que melhoraria a sua vida
Na prática: - usar palavras, expressões e gestual de <i>solicitação</i>, nunca de comando, coação ou imposição (eu gostaria que; você poderia...)	Na prática: - acolher com interesse e confirmar a <i>solicitação</i> (você gostaria que eu...; você está me pedindo para...)

ALGUMAS NECESSIDADES HUMANAS UNIVERSAIS

SUBSISTÊNCIA Abrigo Água Ar Comida Exercício físico Expressão sexual Movimento Saúde Toque	Cumplidade Diversidade Encorajamento Honestidade Integração Mutualidade Participação Pertencimento Proximidade Troca	Liberdade Metas Significado Sonhos
PROTEÇÃO Acolhimento Conforto Estabilidade Ordem Segurança Segurança física Suporte	ENTENDIMENTO Aceitação Clareza Compreensão Empatia Inclusão Presença	DIVERSÃO Alegria Aprendizado Criatividade Distração Humor Iniciativa Inspiração Riso
DESCANSO Equilíbrio Espaço Harmonia Integração Paz Relaxamento Tranquilidade	COMPAIXÃO Afeição Amor Carinho Conexão Consideração Respeito Segurança Emocional	SENTIDO Apreciação Beleza Celebração Contribuição Esperança Expressão espiritual Felicidade Gratidão Luto Propósito Significado
INTERDEPENDÊNCIA Apoio Apreciação Atenção Companhia Comunhão Comunidade Confiança Contato Contribuição	AUTONOMIA Amor próprio Autenticidade Auto estima Criatividade Equilíbrio Escolha Força interior Honestidade Integridade	

ALGUNS SENTIMENTOS BÁSICOS QUE TODOS TEMOS

Como nos sentimos quando nossas necessidades são atendidas

ALEGRIA/CONTENTAMENTO

Comovido(a)	Comovido(a)	Estimulado(a)	Otimista
Confiante	Confiante	Eufórico(a)	Realizado(a)
Confortável	Confortável	Feliz	Relaxado(a)
Contente	Contente	Impressionado(a)	Satisfeito(a)
Curioso(a)	Curioso(a)	Inspirado(a)	Solidário(a)
Deslumbrado(a)	Deslumbrado(a)	Interessado(a)	Surpreso(a)
Esperançoso(a)	Esperançoso(a)	Intrigado(a)	Tranquilo(a)
		Orgulhoso(a)	

Como nos sentimos quando nossas necessidades não são atendidas:

MEDO/ANSIEDADE	RAIVA/FRUSTRAÇÃO	TRISTEZA/LUTO
Ansioso(a)	Aborrecido(a)	Cansado(a)
Apavorado(a)	Agoniado(a)	Chateado(a)
Apreensivo(a)	Agressivo(a)	Com pena/dó
Cauteloso(a)	Arrogante	Com saudades
Chocado(a)	Chocado(a)	Depressivo(a)
Confuso(a)	Colérico(a)	Desapontado(a)
Constrangido(a)	Critico(a)	Desencorajado(a)
Culpado(a)	Decepcionado(a)	Desesperançado(a)
Desconfiado(a)	Enciumado(a)	Desgostoso(a)
desconfortável	Enojado(a)	Desolado(a)
Desorientado(a)	Exasperado(a)	Entediado(a)
Embaraçado(a)	Frustrado(a)	Exausto(a)
Envergonhado(a)	Histérico(a)	Magoado(a)
estressado(a)	Hostil	Melancólico(a)
Horrorizado(a)	Indignado(a)	Nostálgico(a)
Impaciente	Invejoso(a)	Perdido(a)
Incrédulo(a)	Irado(a)	Retraído(a)
Indeciso(a)	Irritado(a)	Solitário(a)
Intrigado(a)	Nervoso(a)	Sozinho(a)
Medroso(a)	Perturbado(a)	Triste
Modesto(a)	Rabugento(a)	
Nervoso(a)	Revoltado(a)	
Preocupado(a)	Vingativo(a)	
Prudente		
Relutante		
Surpreso(a)		
Tímido(a)		

NÃO-SENTIMENTOS

Pensamentos/Interpretações ou fatos que aparentam sentimentos

Abandonado(a) Abusado(a) Atacado(a) Apressado(a) Depreciado(a)	Enganado(a) Humilhado(a) Ignorado(a) Invisível Incompreendido(a)	Manipulado(a) Negligenciado(a) Rebaixado(a) Traído(a) Usado(a)
--	--	--



II

CNV: FILOSOFIA PRÁTICA PELA TRANSFORMAÇÃO DE CONFLITOS E EMPATIA



CONTEXTO

Ao entrar em contato diariamente com o preconceito e a violência, quando jovem, **Marshall Rosenberg** fez de sua experiência pessoal a inspiração para criar um modelo de comunicação que busca aproximar os indivíduos, gerando compreensão e abertura para o autoconhecimento e o reconhecimento do outro. De origem judia, Marshall foi criado na cidade de Detroit (EUA), onde havia vários enfrentamentos de caráter racial e onde ele descobriu que “um sobrenome pode ser tão perigoso quanto a cor da pele” (Rosenberg, 2000:14). Foi a partir do questionamento acerca do que leva um indivíduo a ser violento ou não com os outros que levou Rosenberg a dar início ao desenvolvimento da **Comunicação Não-Violenta (CNV)**. Ao estudar os fatores que afetam a capacidade dos seres humanos serem compassivos, comprovou-se a função primordial desempenhada tanto pelo modo de linguagem quanto o uso que é feito das palavras. Foi então que se descobriu um enfoque específico da comunicação – **o fluxo do escutar e falar** – o que leva os indivíduos a se disporem à receptividade, à posição do outro, a se conectarem consigo mesmos e com outras pessoas de forma que a conexão humana (o que se chamou de compaixão[1]) aflore mais facilmente.[2]



[1] Compaixão, na tradição ocidental cristã, indica em geral ter pena de alguém; o sentido que a CNV dá, bem como a tradição da não violência, ou mesmo do budismo, é muito diferente; é mais próximo do amor como ágape, que contudo é presente de forma não artificial e não forçada na psique social (humana). Compaixão representa um acontecimento relacional essencial, ético e de sentido conectivo na vida de um sujeito.

[2] Ver o livro Homo Ecologicus – Ed. da UCS 2011. M.L. Pelizzoli.

UMA PROPOSTA ÉTICO-PRÁTICA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS [3]

Mais do que uma técnica, a **CNV é uma potencialização da sabedoria das relações humanas**, na qual barreiras linguísticas e psicológicas são derrubadas e onde se aprende a ouvir a falar “com o coração”. A CNV nos propõe observar que, uma vez que uma pessoa escuta suas próprias necessidades e sentimentos em jogo, um espaço se abre também para que ela considere isso nos outros. Portanto, quanto mais realizarmos bem a distinção entre observações corretas (juízos de fato, por exemplo) e julgamentos moralizantes (juízos de valor, por exemplo), bem como entre sentimentos verdadeiros e pseudo sentimentos, e ainda entre necessidades humanas e estratégias frias, e entre pedidos e ordens/imposições, mais teremos facilidade de perceber o que causa bloqueios ao nos comunicarmos com outras pessoas. Percebemos que para a CNV não se trata fundamentalmente de saber quem está certo e quem está errado; o tipo de processo que se aprende com ela é mais profundo, pois o entendimento humano extrapola posições defendidas. Trata-se de um processo que pede o estar presente, reconectar-se com o momento presente e com o outro presente a aí. E trata-se de descobrir que intenções (necessidades, sentimentos e pedidos) estão por trás de atos e palavras em jogo, e como se colocar de uma forma que haja um tipo de conexão entre as pessoas mais do que por suas opiniões. Assim, na CNV, não se trata de um método com as palavras, mas, principalmente, com as intenções por trás dessas palavras. É muito importante alertar que tal método não é um procedimento fechado, pronto, mas um modelo inspirador para cada situação particular, nova e dentro de contextos culturais diversos. Portanto, a CNV somente se realiza para além da teoria e de pressupostos metodológicos fechados. Seguindo a orientação da obra fundamental de Rosenberg[4], percorreremos tópicos, que progressivamente se conectam:

[3] Este texto foi produzido em parceria com Maria Carolina Moraes, jornalista - UFPE.

[4] Comunicação não-violenta, SP: Ed. Agora, 2006 (tradução).

- A comunicação que bloqueia a compaixão;
- Assumir a responsabilidade pelo que sente e o que faz;
- Plena expressão dos sentimentos;
- Lidando com os sentimentos dos outros;
- O que queremos pedir aos demais para enriquecer as nossas vidas;
- A recepção empática ou escuta compassiva;
- A força protetora da força.

A seguir, discorreremos um pouco sobre cada um desses temas inter-relacionando os problemas humanos da comunicação com soluções apontadas por Rosenberg.

A- A comunicação que bloqueia a compaixão

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é, além de uma filosofia prática, um método que busca nos aproximar do que há de humano em todos os indivíduos, descortinando nas frases e palavras usadas no cotidiano as verdadeiras mensagens que elas guardam com pedidos, sentimentos e necessidades. Ela serve como uma orientação para que as pessoas reestruturam a forma como se expressam e escutam os outros, trazendo lucidez sobre o que realmente envolve escutar as necessidades de todos envolvidos em uma relação ou conflito. Observações (factuais, sem julgamento, interpretação ou avaliação moral), sentimentos (aí se incluem Sensações e também Emoções básicas), necessidades (o que precisamos, queremos, desejamos, em função do que pode ser satisfeito) e pedidos (forma de falar e demandar algo, bem como ações a serem feitas em função das anteriores) são os quatro ingredientes principais da Comunicação Não-Violenta.

É fundamental alertar que para este modelo ético de não-violência, o conflito é básico nas relações humanas; em si ele não é um problema, inclusive aprendemos muito com as diferenças e conflitos aí acoplados. O problema habita no conflito doloroso, o qual em geral associa alguma forma de violência, ou seja, afeta seres humanos, produz ações que ferem aos envolvidos.

A forma como a comunicação é normalmente feita entre os seres humanos é fruto da linguagem que somos educados a utilizar; nela, estão inclusas as maneiras como pensamos e as estratégias com as quais aprendemos a influenciar os outros e a nós mesmos. Dentro deste esquema, a principal forma de nos afastarmos do outro e envenenar as relações é atribuir juízos moralistas às pessoas, aprisionando-as em definições que não correspondem a tudo o que são nem às suas reais necessidades. Para Rosenberg, “botar a culpa em alguém, insultar, rebaixar, criticar, fazer comparações e emitir diagnósticos são diferentes formas de formular julgamentos” (Rosenberg, 2000, p. 29, tradução de Maria Carolina Moraes). A partir dessa atitude são criados parâmetros do que está bem e do que está mal no comportamento de um indivíduo quando, na verdade, esse tipo de reação está mais relacionado às necessidades que uma pessoa tem e que não foram atendidas pelo outro. É seguindo esse padrão de pensamento que surgem, por conseguinte, o mal estar e os julgamentos negativos. Ou seja, se A diz sobre B que “gostaria que ele fosse menos egoísta”, uma das opções acerca do que A está realmente querendo dizer é que ele gostaria que B levasse mais em consideração suas opiniões, pois A tem necessidade de ser ouvido. Curiosamente, na opinião de B, A é uma pessoa “neurótica e controladora”, e uma das opções acerca do que B quer dizer na verdade é que gostaria de mais espaço no relacionamento para ter autonomia em suas decisões. Para sair de conflitos dessa ordem, é essencial exercitar Auto empatia, e aí a Empatia pelos outros, esquema que em geral esquecemos. A maneira como A e B se comunicou (e que reflete o que geralmente ocorre quando há choque entre as pessoas) claramente demonstra uma distorção de necessidades – o que A e B estavam realmente querendo dizer com os julgamentos e as críticas é que suas necessidades estavam ameaçadas pelas atitudes do outro, bem como, seus sentimentos e sensações foram afetados ali.

Entretanto, é muito **importante não confundir julgamentos de valor com julgamentos moralistas**. Os julgamentos de valor fazem parte de nossa autonomia, como dar valor à pontualidade ou à liberdade, por exemplo.

Nossos juízos de valor refletem nossas crenças com respeito a como cremos que a vida pode ser melhorada. Enquanto os juízos moralistas são feitos com relação a pessoas e condutas quando estes não estão de acordo com nossos juízos de valor.
(Rosenberg, 2000: 3)

Julgamentos moralistas são péssimas expressões de necessidades, pois estes bloqueiam os indivíduos de ter consciência das necessidades suas que não estão sendo atendidas no relacionamento com o outro. Através desta cultura de julgamentos, os seres humanos são educados para pensar que necessitam de aprovação. Os julgamentos podem ser usados também para manipular o outro, para que ele goste mais de alguém ou para que se sinta culpado, rejeitado ou aceito, por exemplo.

B - Assumir a responsabilidade pelo que sente e o que faz

Marshall Rosenberg descobriu que todos os seres humanos têm, no fundo, as mesmas necessidades. O que difere uma pessoa da outra são as estratégias que cada um usa para atender suas necessidades. **“Descobri que a resolução do conflito é facilitada se mantivermos nossas necessidades separadas das estratégias que vão atendê-las”** (Rosenberg, 2005, p. 4, tradução de Maria Carolina Moraes). Sendo assim, não é o que uma pessoa faz (o gatilho) que causa a raiva por exemplo, mas é algo dentro do próprio indivíduo que responde ao que o outro faz a principal causa desse sentimento. Assim, é necessário separar o gatilho da causa para ter plena consciência de que a responsabilidade pelos sentimentos pertence unicamente a nós mesmos. Da mesma forma que podemos responsabilizar os outros pelo que sentimos, podemos também negar nossa responsabilidade sobre o que fazemos. Frases como: “Não falei nada porque ninguém falou”, ou “bati nele porque ele mereceu”, ou “não gosto deste emprego, mas trabalho lá

porque tenho que me sustentar”, são frases tópicas que nos afastam dos reais motivos que nos levam a fazer as coisas.

Cometer atos em nome de alguém ou de algo é uma visão ilusória do que realmente está por trás da ação. É necessário que o indivíduo tome consciência de quais sentimentos e necessidades o levam a tomar suas atitudes.

Ao se sentir com raiva de alguém ou com algum tipo de sentimento negativo, é necessário que o indivíduo foque no estímulo e não em julgamentos ou avaliações. Pois, **“é a avaliação do que foi feito que causa a nossa raiva” (Rosenberg, 2005: 5)**. Por exemplo, se A tem um compromisso marcado com B e este se atrasa, A não ficará com raiva se ele tem coisas para fazer e até achará bom que B se atrase um pouco. Porém, se A está com pressa para outro compromisso, talvez ele fique com raiva porque o atraso de B estragou seus planos. Desta forma, o olhar determina a paisagem; diferentes maneiras de olhar dão diferentes respostas. Uma pequena fórmula criada pela CNV pode ser bastante útil para descobrir a raiz dos sentimentos: estou me sentindo _____ porque estou dizendo a mim mesma(o) que _____.

Segundo Rosenberg, o motivo porque não é fácil para nós não misturar estímulos com causas se dá porque “fomos educados por pessoas que usam a culpa como a principal forma de tentar nos motivar” (Rosenberg, 2005: 5). Assim, identificar o estímulo da raiva é ter consciência de que é o tipo de avaliação sobre os atos que cria este sentimento. Assim, o exercício de observar sem avaliar as pessoas é muito importante neste processo.

C – Plena expressão dos sentimentos

Após identificar causas e estímulos, ter a capacidade de expressar plenamente o que se sente é segundo passo neste processo.

Ao elaborarmos um vocabulário de sentimentos que nos permite descrever de forma clara e precisa as nossas emoções, a comunicação entre os demais fica mais fácil. Ao mesmo tempo que nos faz mais vulneráveis, a expressão de nossos sentimentos pode nos ajudar a resolver conflitos.

(Rosenberg, 2000: 63).

Expressar plenamente os sentimentos e conectar-se a eles ainda é uma tarefa difícil para muita gente, mas o preço que se paga pela falta de conexão entre as pessoas através do que sentem é muito alto, principalmente no âmbito familiar. **Aprender a falar sobre os sentimentos** que cada um carrega dentro de si é um momento importante para a liberação do ser humano e para a real conexão. Neste processo, é importante entender a sutil, porém essencial, diferença entre dizer “você me faz ficar triste porque não limpa seu quarto, e você tem que limpar!” e “eu me sinto triste quando você não limpa seu quarto porque eu preciso de cuidado no ambiente onde vivemos”. Na primeira situação, o filho de uma mãe que pronuncia tal frase provavelmente se sentirá obrigado a atender (ou a rebelar-se) as necessidades da mãe por sentir-se responsável pelos sentimentos dela ou por sentir-se obrigado a colaborar por medo de alguma punição. Entretanto, na segunda frase, a mãe consegue contatar consigo mesma acerca de **seus sentimentos e necessidades** e estabelecer uma conexão genuína com seu filho para que ele esteja ligado às suas necessidades e tenha abertura para expressar também seus sentimentos e necessidades a partir dessa iniciativa.

Outra dificuldade é saber identificar a diferença entre o que são sentimentos e o que se pensa ou se crê. Segundo Rosenberg (2000, p.68), **os sentimentos não são expressos claramente quando frases como “sinto como se vivesse com uma parede”, “sinto que ela é muito responsável”, “sinto que o meu chefe é um manipulador”, são proferidas no lugar dos sentimentos.**

Por meio da CNV, há uma releitura dessas colocações, que passam a significar: “Me sinto decepcionada porque não consigo estabelecer um diálogo mais profundo entre eu e meu parceiro” ou “me sinto segura quando vejo que ela faz as atividades dentro do prazo”, “me sinto frustrada por não ter coragem de me colocar diante de meu chefe”. Nesta mesma lógica, é necessário repensar o lugar das crenças e dos sentimentos; ou seja, como achamos que as pessoas agem e como nos sentimos ao vê-las agir dessa determinada maneira.

Por exemplo, se eu digo:

“Sinto que me acham uma incompetente”, este tipo de valoração mostra o que penso sobre como os outros avaliam o meu trabalho, mas não se trata de um sentimento. A melhor forma de expressar-me seria: sinto-me frustrada ou triste, pois acho que me olham como uma incompetente

D - Lidando com o sentimento dos outros

Lidar com a maneira com a qual os outros se sentem nem sempre é fácil. Há quatro formas básicas de lidarmos com nossos pensamentos diante de uma mensagem negativa - tal como “você é a pessoa mais egoísta que já conheci!” (Rosenberg, 2000, p. 66) – a saber: 1) pôr a culpa em nós mesmos (ex.: realmente, sou muito egoísta...); 2) pôr a culpa nos demais (ex: ela está falando isso porque é estúpida); 3) nos darmos conta de nossos sentimentos e necessidades; 4) nos darmos conta das necessidades e dos sentimentos dos demais. Há uma clara diferença entre as opções 1 e 2 e a 3 e 4; as duas primeiras não entram em contato com os sentimentos e as necessidades de quem proferiu a mensagem negativa, assumindo para si toda a acusação ou rejeitando-a. Já na terceira opção, Rosenberg (2000, p. 67, tradução de Maria Carolina Moraes) sugere este tipo de réplica: “Quando você me diz que eu sou a pessoa mais egoísta que você já conheceu, isso me ofende profundamente, porque queria que você reconhecesse os esforços que faço para te agradar”. Ou, como na opção quatro, responder: “você se sente ofendido porque necessita que eu me dê conta do que você precisa?” (Rosenberg, 2000, p. 67).

Entrar em contato com nossos sentimentos é sempre tão importante quanto entrar em contato com **os sentimentos que permeiam os julgamentos** feitos pelos outros para que possamos ter uma conversa menos defensiva/ofensiva e mais aberta a compreender o que se passa dentro de cada um.

Veja agora um **exemplo** de como alguém (uma mulher*) lidou com uma mensagem negativa, quando uma pessoa começou a falar mal das mulheres (caso real resumido):

- (Fala preconceituosa sobre as mulheres)

- * Parece que você teve más experiências com mulheres?

- Sim, elas são safadas, fazem tudo por dinheiro.

- * Você tem muita desconfiança e gostaria de se proteger quando você está com uma mulher em questões financeiras?

- E não é pra ter? Hoje em dia é fogo...

- * Tento imaginar, e como mulher sinto preocupação quando os casais não se entendem, e tb. pelas vezes que fui ignorada em meus sentimentos e no que eu queria...

- Pois é, talvez eu tô generalizando um pouco... mas é complicado...

“Quando você coloca a atenção nas necessidades e sentimentos da outra pessoa, não há conflito. Porque quais eram suas necessidades e sentimentos? Quando eu escuto que ele está assustado e quer se proteger, eu tenho essas necessidades. Eu tenho a necessidade de me proteger também”.
(Rosenberg, 2005: 28).

A partir do momento em que a mulher entendeu o universo interior daquele homem, finalmente conseguiu expressar plenamente o que se passava dentro

dela através de suas próprias necessidades e sentimentos. **Na linguagem de Rosenberg:**

....sabe, quando você começou a falar eu senti muita frustração, desencorajamento, porque eu já tive experiências muito diferentes das que você teve e eu realmente gostaria que você tivesse tido a mesma experiência que eu. (...) Eu apenas desejo que você possa compartilhar uma experiência diferente da que teve (Rosenberg, 2005: 28).

Obviamente, não importa o quanto uma pessoa se prepare e se esforce para calcular o que vai dizer e falar; não se pode controlar como a outra pessoa irá reagir. No máximo, se tem controle sobre o que se diz e as intenções que se tem.

É importante ressaltar que a **CNV não é uma técnica que irá levar as pessoas a fazer o que queremos** ou a aceitar nossos posicionamentos; o objetivo de conseguir das pessoas o que se deseja deve ser totalmente abandonado, pois o real objetivo da CNV é pacificar as relações e encontrar uma forma de atender às necessidades de todos os envolvidos na relação. “A cooperação genuína é inspirada quando os participantes confiam que seus próprios valores e necessidades serão atendidos”. (Rosenberg, 2005:2)

E - O que queremos pedir aos demais para enriquecer a nossa vida

Por falta de coragem ou até mesmo de clareza sobre o que se quer, é difícil fazer um pedido sobre o que se deseja de outra pessoa que é importante para nós. Nesta etapa, é essencial usar a positividade da língua para afirmar, em vez de sempre negar. Assim, é importante se ter noção do que realmente se deseja antes de entrar pelo tortuoso caminho dos julgamentos e acusações. Em vez de dizer o que não se quer, é bem mais importante saber o que se quer de uma pessoa.

É muito mais provável alcançar a cooperação entre os seres se eles são estimulados, não reprimidos. Desta forma, a pergunta crucial é como fazer isso de uma forma que nossa mensagem seja corretamente compreendida. Um fator importante para isso é ser firme ao fazer o pedido, sem adentrar em divagações e abstrações que não serão claras. Ser enfático quanto ao pedido é muito importante. Em vez de dizer: “Você é ausente; você tem que ser mais presente na vida de nossos filhos na escola”, é mais efetivo falar “Gostaria (ou preciso, quero...) que você nos acompanhasse nas festas da escola e nas reuniões de pais”.

“O que ocorre é que nem sequer nós mesmos sabemos muito bem o que pedimos. Falamos sem prestar muita atenção ao curso do diálogo”
(Rosenberg, 2000, p, 89, tradução nossa).

Muitas vezes, dizer o que não queremos ou não ser claro quanto a isso gera situações de conflito e falta de entendimento.

Ligar o pedido aos sentimentos e necessidades que o sustentam é também uma forma de humanizar o caráter do pedido e deixar claro de que forma ele poderá trazer benefícios à vida. “Gostaria que você nos acompanhasse nas festas da escola e nas reuniões de pais porque necessito de apoio e me sinto muito sobrecarregada de responsabilidades”, seria uma boa maneira de humanizá-lo.

Pedir confirmação de nossas palavras, solicitando que o interlocutor repita o que acabamos de dizer também é importante para saber se realmente soubemos nos expressar quanto aos nossos desejos. Talvez o interlocutor entenda a mensagem através do julgamento de si próprio, por exemplo: “você está dizendo que eu não cuido dos nossos filhos?”. Sendo assim, para evitar “ruídos” na comunicação, precisamos saber se o outro realmente ouviu o que

queríamos dizer. “É isto então que você precisa?” “Você acha importante que eu faça tal coisa?”

Entretanto, Rosenberg ressalta que, ao expressar pedidos, é muito importante **respeitar a reação da outra pessoa sem preocupar-se se ela(e) concordou com nosso pedido**. Uma das importantes mensagens que uma pessoa pode nos dar é ‘não’ ou ‘eu não quero’. Se escutarmos bem a estas mensagens, elas nos ajudam a entender as necessidades da outra pessoa. Se estamos escutando às necessidades da outra pessoa, veremos que a cada vez que uma pessoa disser um ‘não’, o que ela realmente está querendo dizer é que ela tem necessidades que não estão sendo atendidas através da nossa estratégia, o que os impede de dizer ‘sim’ (Rosenberg, 2005:19).

Sendo assim, se pararmos de ouvir a palavra “não” como uma rejeição e passarmos a nos ater às necessidades da outra pessoa, teremos a genuína intenção de ao menos ouvir as necessidades de todos.

F - A recepção empática ou escuta compassiva

Saber ouvir o outro é uma qualidade muito importante nas relações; dar importância ao que os demais sentem faz parte de qualquer relacionamento que preze pela felicidade de todas as pessoas envolvidas. Saber escutar mostra-se uma habilidade bem mais importante que dar conselhos ou ter algo para dizer em resposta, pois promove a real conexão das palavras com os sentimentos.

Muitas vezes, o que as pessoas simplesmente desejam é serem ouvidas e levadas em consideração. Escutar significa oferecer empatia a outro ser humano e estar presente junto a ela no momento em que fala. O desejo de “consertar” as coisas ou de ser útil pode se interpor neste momento e é preciso estar atento se realmente estaremos contatando com os sentimentos do outro ou se estamos apenas formulando respostas e feedbacks sobre o que estamos ouvindo. O ato de parafrasear ou pôr em outras palavras o que alguém nos disse é um exercício importante de confirmar se o que cremos

ter escutado foi realmente o que ele/ela falou.

O método da CNV aconselha que o parafraseio se formule através de uma série de perguntas, que não só revelarão o que entendemos, sendo que também suscitarão as correções oportunas por parte de nosso interlocutor. As perguntas podem ser feitas das seguintes formas:

- a) Que observaram os demais? Ex: Você está reagindo assim porque na semana passada eu saí muitas vezes?
- b) O que sente e que necessidades geram seus sentimentos. Ex: Está chateado porque você gostaria que tivesse reconhecido os muitos esforços que tem feito?
- c) O que pedem. Ex. Você gostaria que eu te dissesse as razões porque eu disse aquilo? (Rosenberg, 2000: 114)

Entrar em contato com o que escutou em vez de fazer perguntas como: “por que você fez isso?”, “o que está acontecendo com você?” ou “o que eu posso fazer por você?”, são capazes de gerar mais sentimentos de confiança e compreensão no interlocutor do que questionamentos acerca de causas e consertos.

Quando estamos em uma situação ou encontro no qual sentimos muita raiva e dor e não nos sentimos aptos a nos conectarmos com os sentimentos e necessidades dos outros, gerando talvez grande mágoa e ressentimento, é crucial ter um momento de reflexão e silêncio, ou até mesmo utilizar ações como grito, por exemplo, para barrar, e afastar-se da situação que nos aflige por algum tempo até que nos sintamos prontos para abrir nossos ouvidos e corações.

G – O uso protetor da força

Ações punitivas são diferentes de ações protetoras – utilizar-se da força para afastar uma criança de pôr o dedo na tomada difere de bater nesta criança porque ela o fez. Uma ação previne danos enquanto a outra causa danos.

Para inspirar ambientes de cooperação e acordo em uma escola, por exemplo, seria necessário que os alunos não estudassem com a mera finalidade de tirar notas boas para não serem punidos pelos sentimentos de vergonha, tristeza ou rejeição. Os professores também não seriam aqueles que diriam aos alunos o que eles têm de fazer impositivamente – eles entrariam em acordo com os objetivos de todos.

Antes de uma arena de competições e deveres, a vida tem de ser priorizada. É importante notar que buscar a cooperação é muito mais positivo do que conseguir o que se quer através de castigos e punições, sejam eles psicológicos ou físicos. **Para Rosenberg, o castigo lesiona a boa vontade e a auto-estima e remove nossa atenção do valor intrínseco de uma ação a consequências externas. Culpar e castigar aos demais não serve para que as pessoas passem a ter as motivações que gostaríamos que tivessem.** (Rosenberg, 2000).

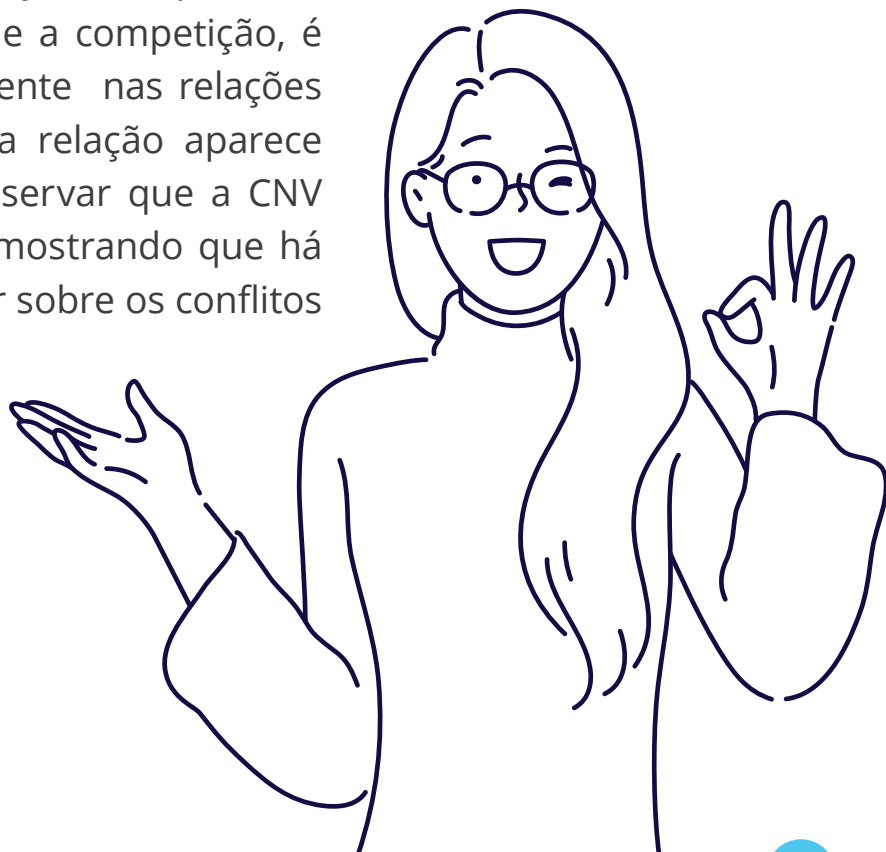
Importante perceber que a raiz da violência está em geral numa necessidade ferida, não atendida, incluindo dimensões fundamentais de reconhecimento, aceitação, validação, afirmação de seu ser, os mais essenciais. Precisamos mostrar que a violência, mesmo tendo uso generalizado e sendo um meio de conseguir as coisas, tem efeitos colaterais e custos altos demais, e é uma expressão trágica de nossas dimensões vitais e sentimentais. O ambiente reprodutor de violência, pesado, atrai e incorpora a lógica da punição e do contra-ataque, e aí isto se dissemina para o grupo que está é a forma melhor e aceita de “combater” a violência. Precisamos sair desta armadilha, por meio da comunicação construtiva e que acessa nosso ser mais centrado.

ENCERRAMENTO

Em suma, entendemos que a reintrodução dos aspectos vitais e valores presentes em nossa comunicação diária, a preocupação com os próprios sentimentos e os sentimentos alheios são essenciais para uma mudança de direcionamento nas relações humanas. Práticas como a Escuta, consciência, quiza a compaixão, o cuidado, o respeito e a auto-preservação são evidentes na CNV.

Entretanto, não se trata de uma prática fácil ou que pode ser rapidamente adotada; cada pessoa que deseja estudar e experimentar as motivações e modelos trazidos pela CNV deve ter paciência e capacidade de perdoar-se, e continuar a aprimorar-se em suas relações, e aí se torna âncora para a aplicação em seu trabalho, relações, podendo ser um verdadeiro mediador.

Na cultura da violência vigente, há um enorme apelo ao revide, à desconfiança, à agressão, à vulnerabilidade... Todos esses comportamentos são nada mais que condicionamentos que não condizem com a real liberdade de todo ser humano em ser e pensar outras formas de convívio. Em uma sociedade onde se preza por atos como a punição, a repressão, a premiação, o individualismo e a competição, é óbvio que isso influi diretamente nas relações e no modo como o outro e a relação aparece em nossas vidas. Podemos observar que a CNV propõe um novo paradigma, mostrando que há formas pacíficas de ver e atuar sobre os conflitos humanos.



REFERÊNCIAS

- HANH, Thich Nhat. Aprendendo a lidar com a raiva. SP: Sextante, 2001.
- HOFMANN, G. K. Escuta Compassiva. ICCS: Califórnia, 2006 (tradução Márcia Gama).
- KRISHNAMURTI, J. A vida – reflexões. Lisboa: Editorial Presença, 2007.
- GANDHI, M.K. Non-violent resistance (Satyagraha). Nova York: Schocken Books, 1961.
- PELIZZOLI, Marcelo L. “Fundamentos para a restauração da justiça - Resolução de conflitos na Justiça Restaurativa e a ética da alteridade e diálogo”. In: Cultura de Paz – Educação do novo tempo. Recife: Ed. da UFPE, 2008. www.ufpe.br/edr
- PELIZZOLI, M.L. (org.). Cultura de paz – restauração e direitos. Recife: Ed. da UFPE, 2010.
- PELIZZOLI, M.L. (org.) Justiça Restaurativa – caminhos de pacificação social. Caxias do Sul: Ed. da UCS/EDUFPE, 2016.
- PELIZZOLI, M.L. “Escuta Transformadora, CNV e práticas restaurativas”. Cartilha. Recife: EDR-UFPE/FUNASE, 2017. PELIZZOLI, M.L. Introdução à comunicação não-violenta.
- PELIZZOLI M.L. & SAYÃO, S.C. (orgs) Diálogo, Mediação e Justiça Restaurativa. Recife: Ed. da UFPE, 2012.
- ROSENBERG, Marshall. We Can Work It Out, 1ª ed., California: PuddleDancer, 2005.
- ROSENBERG, Marshall. The Surprising Purpose of Anger, 1ª ed., California, PuddleDancer, 2005.
- ROSENBERG, Marshall. Comunicação não-violenta. SP: Ágora, 2006.
- TOLLE, Eckhart. O despertar de uma nova consciência. RJ: Sextante, 2007.

FILMES INDICADOS:

Gandhi; Luther King; Malcom X; Kundum;
Mandela – um grito de vitória; Um grito de liberdade;
Tiros em Columbine; As 4 estações; Samsara;
12 homens e uma sentença; Quem somos nós;
Janela da alma; A última hora;
O ponto de mutação; Meninos não choram;
Sociedade dos poetas mortos; Baraka; Pixote;
Ao mestre com carinho;
Patch Adams - o amor é contagioso; The corporation;
O povo brasileiro; Admirável mundo novo;
Tempos modernos (Chaplin); Ser e ter;
Bicho de 7 cabeças; Central do Brasil;
Happy – felicidade genuína; Human;
Vídeos de Eckhart Tolle.

CURSOS:

www.ufpe.br/edr e www.universidadedoser.com



UM POUCO MAIS SOBRE

PROF. PHD. MARCELO LUIZ PELIZZOLI



Criador e Coordenador do Espaço de Diálogo e Restauração (www.ufpe.br/edr) 2014 e segue. Espaço inédito de Justiça Restaurativa em ambiente universitário brasileiro.

Trabalho de extensão no presídio Anibal Bruno (2015-2017), com uso de Círculos Restaurativo, Constelação Familiar, Psicologia do Self, e Processos meditativos.

Autor de 17 obras, sendo 6 na área de direitos humanos e justiça e 5 na área de saúde – práticas integrativas.

Formado em CNV com Marshall Rosenberg em 2005, e em Constelações Familiares em 2009

Membro do PROPAZ-UFPE e Comissão de Direitos Humanos Dom Helder Câmara.

Pioneiro e Assessor da implantação da Justiça Restaurativa em Pernambuco.

Criador e apresentador semanal do Programa Realidades – Direitos Humanos e cidadania. TVU Canal 11 – Rede Brasil (desde 2014)

Ministra cursos de Comunicação Não-Violenta e Comunicação Construtiva e Assertiva, Justiça Restaurativa, Constelações Familiares, Círculos de Paz, Psicologia do Self, entre outras temáticas, em várias cidades do Brasil.

 [marcelo.pelizzoli](https://www.instagram.com/marcelo.pelizzoli)  [prof. Marcelo Pelizzoli](https://www.youtube.com/prof.MarceloPelizzoli)



ACOMPANHE NOSSAS REDES SOCIAIS

universidadedoser.com



@unidoser