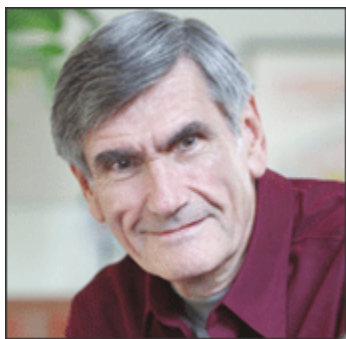


O coração da Comunicação Não Violenta (CNV)

Uma breve introdução aos conceitos de CNV

por Marshall Rosenberg (adaptado de [Nonviolent Communication: A Language of Life](#))



Eu acredito que a compaixão é nosso estado natural de ser - que é natural sentir alegria em dar e receber do coração. Assim, na maior parte da minha vida eu tenho me preocupado com duas questões: o que nos desconecta da nossa natureza compassiva, levando-nos a comportamentos violentos ou abusivos? E, em contrapartida, o que nos empodera para estar conectados com nossa natureza compassiva, mesmo sob as piores circunstâncias?

Enquanto eu estudava os fatores que afetam nossa habilidade para sermos compassivos, fiquei impressionado com o papel crucial que a linguagem pode ter. Apesar de podermos não considerar "violenta" a forma como falamos, as palavras frequentemente nos levam a ferir e causar dor em nós mesmos e nos outros. É por

isso que tantos de nós estamos treinados para falar em termos de críticas moralistas, avaliações e rótulos que nos desconectam da compaixão.

Tenho, desde então, identificado uma abordagem específica para comunicar - chamada Comunicação Não Violenta (CNV) - que nos leva a doar a partir do coração, nos conectando de uma forma que permite a nossa compaixão natural florescer.

Reconectando com Nosso Estado Natural

CNV nos guia a reestruturar a forma como expressamos e como ouvimos as outras pessoas. Em vez de reações automáticas habituais, nossas palavras se tornam respostas atentas baseadas firmemente na consciência do que nós percebemos, sentimos e queremos naquele momento.

Na reestruturação da CNV, somos levados a expressar-nos com honestidade e clareza, enquanto que, simultaneamente, prestamos uma atenção respeitosa e simpática aos outros. Em qualquer troca, nós ouvimos nossas necessidades mais profundas e aquelas dos outros. CNV nos treina a observar cuidadosamente, e especificar comportamentos e condições que estão nos afetando. A forma é simples, mas poderosamente transformadora.

Uma Maneira de Focar a Atenção

Há uma história de um homem agachado sob um poste de luz na rua, procurando alguma coisa. Um policial passa e pergunta o que ele está fazendo. "Procurando as chaves do meu carro," o homem responde, e parece que está um pouco bêbado. "Você as deixou cair aqui?" perguntou o policial. "Não," responde o homem, "Eu as deixei cair no beco." Vendo a expressão estupefata do policial, o homem apressa-se para explicar, "Mas a luz está melhor aqui."

Como essa história, eu acho que meu condicionamento cultural me conduz a focar atenção em lugares onde é pouco provável que eu consiga o que quero. Eu desenvolvi a CNV como um caminho para treinar minha atenção em lugares que têm o potencial de alcançar o que eu estou buscando.

O uso da CNV não requer que a pessoa com a qual nós estamos nos comunicando seja escolarizada em CNV ou nem mesmo motivada a se relacionar conosco compassivamente. Se nos motivarmos unicamente para dar e receber compassivamente, e fazer tudo que podemos para deixar claro aos outros que essa é nossa única intenção, eles irão se juntar a nós no processo e, no final, seremos capazes de responder compassivamente entre nós.

Não estou dizendo que isso sempre acontece rapidamente. Mas afirmo, contudo, que a compaixão inevitavelmente vai brotar se nós permanecermos fiéis aos princípios e ao processo da CNV.

O Processo CNV

Para chegar a um desejo mútuo de doar a partir do coração, nós focamos a luz da consciência em quatro áreas - referidas como os quatro componentes do modelo CNV:

Primeiro, nós observamos o que os outros estão dizendo ou fazendo que é enriquecedor ou não para nossa vida. O truque é ser capaz de articular essa observação sem introduzir qualquer crítica ou avaliação.

Depois, nós relatamos como nos sentimos quando observamos essa ação: estamos magoados, amedrontados, alegres, entretidos, irritados? E terceiro, nós dizemos que necessidades nossas estão conectadas aos sentimentos que identificamos. A consciência desses três componentes está presente quando nós usamos CNV para, com clareza e honestidade, expressar como estamos.

Por exemplo, uma mãe pode expressar esses três componentes para seu filho adolescente dizendo, "Felix, quando eu vejo duas bolas de meias sujas debaixo da mesa de café e outras três perto da televisão, eu me sinto irritada porque eu preciso de mais ordem nos lugares que compartilhamos."

Ela imediatamente seguiria com o quarto componente - um pedido bem específico: "Você poderia colocar suas meias em seu quarto ou na máquina de lavar?" Esse quarto componente transmite o que estamos querendo da outra pessoa, que poderia melhorar nossas vidas ou fazer a vida mais agradável para nós.

Assim, parte da CNV é expressar esses quatro elementos de informação de maneira clara, ou verbalmente ou por outros meios. A outra parte desta comunicação consiste em receber os mesmos elementos de informação dos outros. Nós nos conectamos com eles primeiro detectando o que eles estão observando, sentindo e precisando; então, descobrimos o que poderia enriquecer as suas vidas quando recebem o quarto elemento - o pedido deles.

À medida que mantemos nossa atenção focada nas áreas mencionadas, e ajudamos os outros a fazerem o mesmo, nós estabelecemos um fluxo de comunicação, uma troca até que a compaixão se manifeste naturalmente: o que eu estou observando, sentindo, e precisando; o que eu estou pedindo para enriquecer minha vida; o que você está observando, sentindo e precisando; o que você está pedindo para enriquecer sua vida...

O Processo CNV:

- As ações concretas que observamos e que afetam nosso bem estar
- Como nos sentimos em relação ao que nós observamos
- As necessidades, valores, desejos, e etc. que criam nossos sentimentos
- As ações concretas que nós pedimos com objetivo de enriquecer nossa vida

A essência da CNV está em nossa conscientização dos quatro componentes, não nas palavras reais que são intercambiadas.

Aplicando CNV em Nossas Vidas e no Mundo

Quando nós usamos a CNV em nossas interações - conosco mesmos, com outra pessoa ou num grupo - nós retornamos à base do nosso estado natural de compaixão. É, conseqüentemente, uma abordagem que pode ser efetivamente aplicada em todos os níveis de comunicação e em diversas situações.

Algumas pessoas usam CNV para criar maior profundidade e dedicação em suas relações íntimas. Outros usam para construir relações mais efetivas no trabalho. Ainda outros usam esse processo no campo político. A nível mundial, a CNV serve agora como um recurso valioso para comunidades que enfrentam conflitos violentos e tensões étnicas, religiosas ou políticas graves.

Eu me sinto abençoado de poder viajar pelo mundo ensinando às pessoas um processo de comunicação que lhes dá poder e alegria. Agora, com meu livro *Comunicação Não Violenta: Técnicas para Aprimorar relacionamentos Pessoais e Profissionais*, sinto-me contente e estimulado por compartilhar a riqueza da Comunicação Não Violenta com vocês.

Marshall B. Rosenberg, Ph.D., é o autor de [Nonviolent Communication: A Language of Life](#), [Speak Peace in a World of Conflict](#), [Life-Enriching Education](#), e vários fascículos. Ele é o fundador e diretor de serviços educacionais para o [Center for Nonviolent Communication](#).