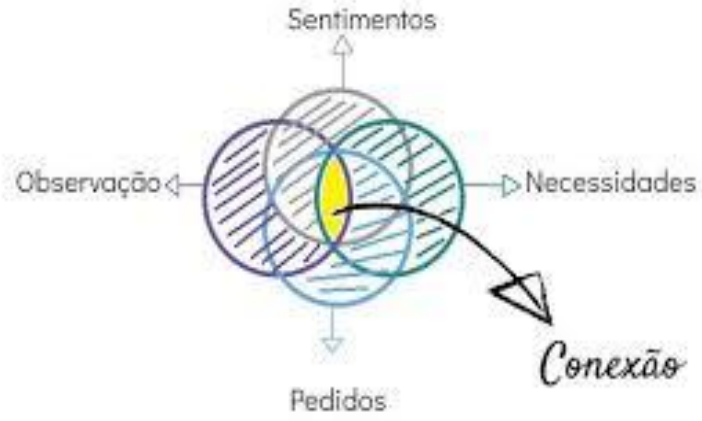
COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO MEDIDA DE COMBATE AO ASSÉDIO MORAL

DRA. RITA MARGARIDA TOLER RUSSO

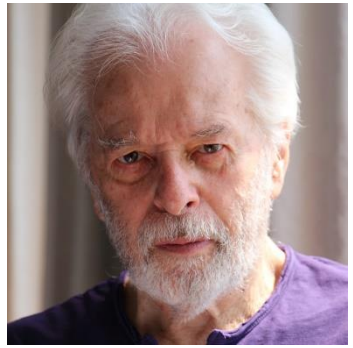
Psicóloga, Pedagoga, Doutora em Letras (USP), Mestre em Comunicação Social (Metodista) e Especialista em Neuropsicologia (HC-FMUSP), Terapia Cognitiva (IT/SP) e Violência Doméstica e Sexual (USP).

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA – CNV



Rita M.T.Russo

Entre que eu penso, o que quero dizer, o que digo, o que você ouve, o que você quer ouvir e o que você acha que entendeu. Há um abismo.” Alejandro Jodorowsky



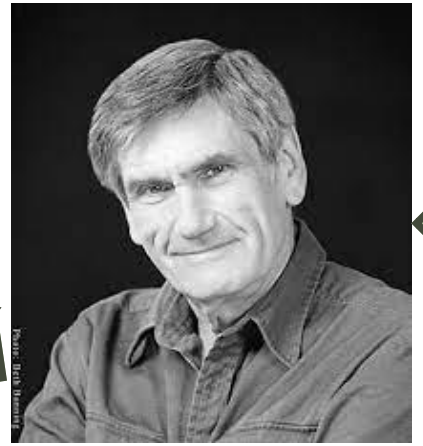
CNV
Comunicação não violenta

PREVENÇÃO

FAMÍLIA
ESCOLA
COMUNIDADE (CMDCA-REDE)

MARSHALL B. ROSENBERG
(1934-2015) – Detroit
Psicólogo americano

Final década 1960 – desenvolveu CNV
1961 – Phd Psicologia clínica
Universidade de Wisconsin- Madison



1984 – Califórnia - ONG
Fundador CNVC
Center for Nonviolent
Communication – Sherman –Texas

CNV
COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

[...] não busca conter o conflito, mas, na verdade, impedir o uso de violência, seja ela escrita, virtual, por telefone ou pessoalmente, nas inter-relações entre as pessoas durante o processo de interação (BLEND, 2020).

É uma forma de compreensão para a descoberta das nossas necessidades e para as necessidades dos outros.
Também chamada de COMUNICAÇÃO EMPÁTICA que tem como meta mudar as REAÇÕES repetitivas e automáticas POR RESPOSTAS conscientes, honestas e claras.

CNV
O QUE É?

- É um processo de comunicação, segundo o qual **substituímos os velhos padrões** de julgamentos e críticas para uma forma de comunicar na qual podemos deixar claro <u>o que nós e os outros estão observando, sentindo, necessitando e pedindo.</u>

4 COMPONENTES: Observação, sentimento, necessidade, pedido + **ESCUTA EMPÁTICA** = **CNV**

PRINCÍPIOS BASILARES DE SUSTENTAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

MODELO DA CNV

QUATRO COMPONENTES

(ROSENBERG,2021 p. 22)

OBSERVAÇÃO

A criança chegou chorando.

SENTIMENTOS

Estou me sentindo magoada

NECESSIDADES

Quero que você elogie meu trabalho

PEDIDOS

Você pode guardar os brinquedos, antes de se banhar?

PILARES DA CNV – COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

(DUTRA,2021)

OBSERVAÇÃO	SENTIMENTO	NECESSIDADE	PEDIDO
• Observar o que de fato está acontecendo, sem realizar avaliações e julgamentos.	• Identificar os sentimentos requer atenção, foco e a capacidade de distinguir pensamentos, avaliações e interpretações	• Compreender as necessidades que estão relacionadas aos sentimentos pode ajudar a alcançar uma comunicação mais clara	• Capacidade de fazer outras pessoas entenderem as necessidades. Deve ser específico e bom para ambas as partes
Deixe de lado os julgamentos e as interpretações pessoais	**ao nomeá-los, compreende-se a sua responsabilidade e não a do outro**	**Atentar quais requerimentos essas emoções e sentimentos acabam despertando**	**Peça o que você precisa do outro**

Quando eu ouço você dizer..... (fato observável)
Eu sinto ..... (sensações e sentimentos)
Porque para mim é importante ..... (necessidades)
Meu pedido é ..... (pedido claro, concreto, linguagem positiva, factível)

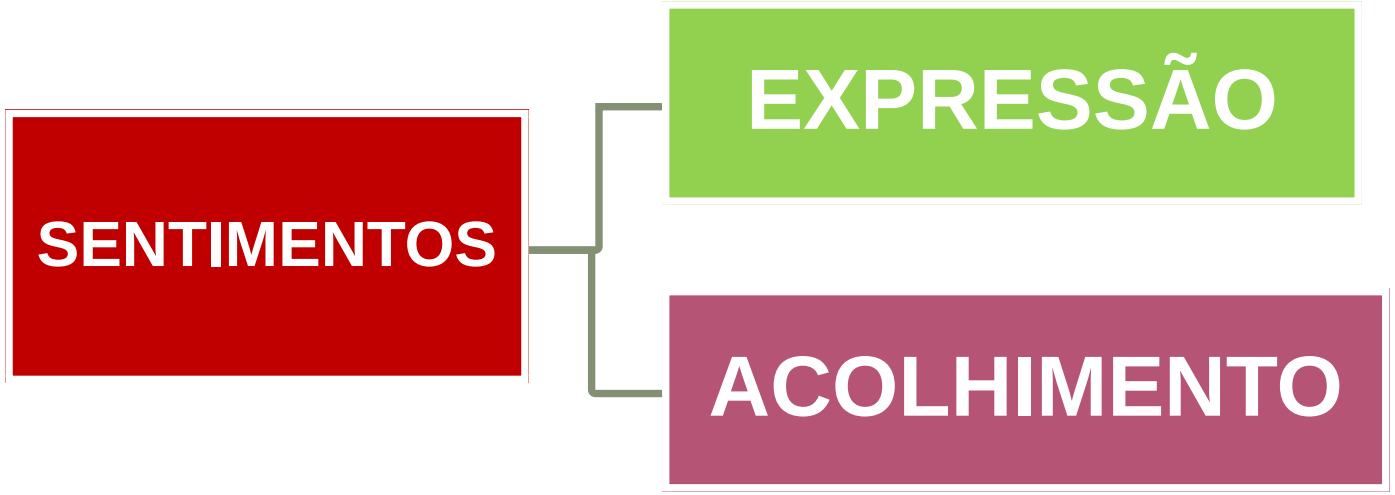
CADA UM DOS QUATRO COMPONENTES DA CNV APRESENTA DUAS PARTES

EXPRESSÃO

ACOLHIMENTO

EXPRESSANDO	ACOLHENDO
OBSERVAÇÃO	
➢ **DIZER O QUE OBSERVO SEM JULGAR, sem fazer inferências, sem relacionar com outra situação.**	➢ **OUVIR ATENTAMENTE SEM JULGAR, sem fazer inferências, sem relacionar com outra situação.** ➢ **ACLARAR POR MEIO DE PERGUNTAS pontos/situações que não copmpreendeu bem.**

Percebi sua irritação quando pedi para colocar diariamente as correspondências em suas respectivas caixas do correio interno **(observação).**
Saiba que isso me deixa chateada **(sentimento),** pois me sinto incomodada de executar sua função **(necessidade).**
Eu agradeço se você lembrar de colocar as correspondências nas caixas do correio diariamente **(pedido).**



EXPRESSANDO	ACOLHENDO
SENTIMENTOS	
➢ UTILIZAR A EXPRESSÃO "EU ME SINTO..." ➢ RELACIONAR meu sentimento as MINHAS EXPECTATIVAS e não Á AÇÃO DOS OUTROS.	➢ UTILIZAR A EXPRESSÃO "VOCÊ SE SENTE..." ➢ AJUDAR a relacionar o sentimento do outro às expectativas dele e mão a minha ação.

1-Sinto que sou um mau nadador [avalio minha habilidade como nadador, em vez de expressar meus sentimentos].
2-Sinto-me frustrado como nadador [sentimento real por trás da autoavaliação "MAU NADADOR" pode ser de decepção, frustração, raiva ou outra emoção].

SENTIMENTOS ESTADOS EMOCIONAIS

QUANDO AS NECESSIDADES SÃO ATENDIDAS	QUANDO AS NECESSIDADES NÃO SÃO ATENDIDAS
Agradecida – alegre – aliviada – animada	Abandonada, abatida, aflita, amargurada, apavorada
Bem-humorada, à vontade, calma, confiante	Apreensiva, assustada, chateada, deprimida, irada
Empolgada, envolvida, feliz, grata, incentivada	Desamparada, desconfiada, desconfortável, tensa
Inspirada, intensa, eufórica, esperançosa, exultante	Descontente, encabulada, entediada, exausta,triste
Interessada, exultante, feliz, grata, impressionada	Impaciente, infeliz, inquieta, insatisfeita, insegura,
Inspirada. Interessada, livre, maravilhada, orgulhosa	Irritada, nervosa, magoada, mal-humorada, nervosa
Otimista, radiante, realizada, relaxada, revigorada	Perplexa, perturbada, receosa, rejeitada, ressentida,
Satisfeita, segura, sociável, segura, útil, viva	Sensível, surpresa,

(ROSENBERG,2021 PÁGS. 64-65)

NECESSIDADES

EXPRESSÃO

ACOLHIMENTO

Ao exprimi-las DEVE-SE EVITAR utilizar avaliações, interpretações e imagens, sob o risco de se criar resistência, disparando no outro o instinto de autodefesa ou contra-ataque (ROSENBERG,2021).

EXPRESSANDO	ACOLHENDO
NECESSIDADES	
➢ **NOMEAR com clareza as MINHAS necessidades, sentimentos, valores, expectativas...**	➢ **CONFIRMAR com o outro sua verdadeira necessidade, sentimentos, valores, expectativas...**

Quando você grita comigo no ambiente de trabalho **(observação),**
eu me sinto diminuída e irritada **(sentimento)**
porque preciso sentir que sou respeitada e que meus colegas querem me ajudar a me desenvolver **(necessidades).**
Você poderia me chamar para conversar em particular quando se sentir irritada comigo? **(pedido).**

PEDIDOS

- **EXPRESSÃO**
- **ACOLHIMENTO**

➢[...] ser específico ao pedir é muito importante para que a necessidade seja de fato atendida (DUTRA, 2021 p.39).

➢[...] geralmente pedidos são compreendidos como exigências (ROSEMBERG,2021).

➢LINGUAGEM CORPORAL ajuda a detectar o que o outro tem a exteriorizar e não o consegue fazer, considerando a dificuldade de reconhecer o que se quer pedir.

EXPRESSANDO	ACOLHENDO
PEDIDOS	
➢ **USAR palavras, expressões e gestual de SOLICITAÇÃO, nunca de comando, coação ou imposição (você poderia , eu gostaria que...)**	➢ **ACOLHER com interesse e confirmar a solicitação (você está pedindo para..., você gostaria que eu...)**

Falar sobre política interna nas reuniões semanais deixa você alterado e irritado (observação).
Fico surpreso e desconfortável com isso (sentimento), pois deveríamos conversar sobre o tema apresentando nossos pontos de vista. Ainda que eles sejam contrários (necessidade), gostaria de entender seu posicionamento e seria ótimo se você me escutasse (pedido).

CNV aplicação

- Família
- Escola
- Relacionamento íntimo
- Terapia e aconselhamento
- Organizações e instituições
- Negociações diplomáticas e comerciais
- Disputas e conflitos de qualquer natureza

QUANDO UTILIZAMOS A CNV em nossas interações (consigo mesmo, com outra pessoa ou com um grupo) nós NOS COLOCAMOS NO ESTADO NATURAL DE COMPAIXÃO.

FAMÍLIA

- [...] dentro do seio familiar que se desenvolvem os processos de comunicação primários (entre ela e as outras pessoas que convivem com ela) ,
- [...]uma comunicação negativa dentro da família vai fomentar o distanciamento e a rejeição [...] determinará o maior ou menor sucesso no desenvolvimento pessoal e social dos seus membros (interno e externo).

- [...] também possui como funções promover a socialização, educação, proteção, amor e afeto aos seus membros, regras, etc.
- Observa-se valores éticos e culturais, crenças (funcionais/disfuncionais) , sentimentos e condutas.

FAMÍLIAS DISFUNCIONAIS: são aquelas nas quais existe um funcionamento patológico com relação à comunicação, caracterizado pela ausência de espaço para a expressão de sentimentos, ideias e opiniões ou outra forma de ser ouvido e/ou compreendido.

FATORES QUE CONTRIBUEM PARA DISFUNÇÃO NO ÂMBITO FAMILIAR

Alienação parental, divórcios, número e idades de filhos e enteados, mudanças geográficas, doenças prolongadas de membros da família, experiência de abuso físico e sexual, psicopatologias como esquizofrenia ou depressão, dentre outros.

FAMÍLIA ⟺

[...] quando se entende o que se quer e o que se espera do outro nessa relação dual de fala e escuta, é possível agir com compaixão e aplicar a real empatia nas relações, diminuindo assim os conflitos.

PSICOEDUCAÇÃO – PAIS E FILHOS

- **ensiná-los a desenvolver e entender as relações e seus sentimentos (de amor, respeito à individualidade, solidariedade, etc.) bem como ajudá-los nas reflexões sobre os sentimentos e emoções.**

CONFLITO : técnica de role-play, atenção em suas emoções e necessidades, baú das emoções, termômetro das emoções...

- jogo de cartas de sentimentos e necessidades baseado na comunicação não-violenta (CNV) com diversas formas de jogar sozinho e em grupo.
- o jogo nos ajuda a escutar os valores, necessidades, desejos, esperanças e sonhos uns dos outros; e a escutar a si mesmo para mais clareza e autoconexão.
- É um jogo onde todo mundo ganha e ainda experimenta uma conexão mais profunda consigo mesmo e com os outros.

- [...] conversa com pais e mães que desejam construir relações e aprendizados baseados no respeito e no diálogo – e querem estimular autoestima, autonomia, autodisciplina e resiliência em si mesmos e nos filhos.

- [...] situações concretas e oferecem soluções inovadoras para problemas comuns em famílias, como lidar com sentimentos negativos, expressar emoções, conseguir a cooperação das crianças e resolver conflitos.

ESCOLA ⇔

- [...] SOCIOGRAMA [levantamento dos conflitos individuais e em grupo].
- Psicoeducação (empatia, assertividade, grupos)
- Justiça restaurativa

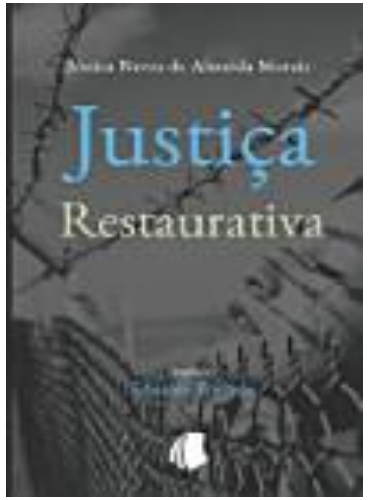
- A Justiça Restaurativa se propõe a satisfazer as pessoas afetadas por um ato danoso, seus autores e as respectivas comunidades de apoio.
- Por meio do diálogo, busca transformar situações conflitivas em relações de cooperação e construção.
- O propósito da justiça restaurativa é a restauração das vítimas, ofensores e comunidade, e a reparação dos danos provocados pelo conflito.

- As técnicas de justiça restaurativas baseiam-se na criação de empatia entre as partes envolvidas, tentando resolver as reais causas por detrás de atos de violência.

ESCOLA

PROJETO DE JUSTIÇA RESTAURATIVA – ETAPAS

1-Envolver a comunidade escolar (alunos, pais, professores, funcionários e a equipe técnica-pedagógica/administrativa).
2-Treinar a equipe
3-Estabelecer diretrizes e procedimentos
4-Identificar um coordenador do projeto
5-Implementar práticas restaurativas (círculos restaurativos, mediação e conferências restaurativas, psicoeducação dos problemas apresentados)
6-Avaliar o projeto (feedback professores, pais, comunidade)



Justiça Restaurativa – década de 1970 – Comunidades Indígenas: Canadá (Povo Yukon) e Nova Zelândia (Maoris). Também perspectivas da criminologia crítica.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça

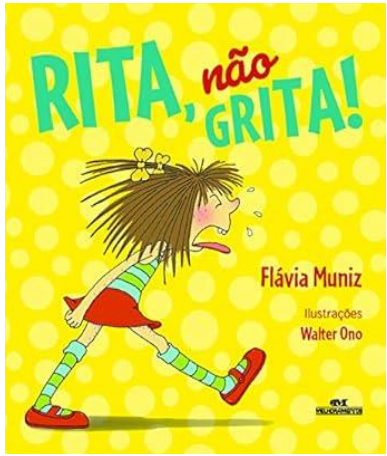
Matheus Durães / Arte CNJ

EXPERIÊNCIA PRESIDENTE DO CMDCA/SCS

BRASIL – 2005 – PROJETO-PILOTO IMPLANTADO PELO MINISTÉRIO PÚBLICO
CIDADES: Porto Alegre, São Caetano do Sul e Brasília.

NA ESCOLA E NA TERAPIA

[´...] Luiz estava triste e nada que seus amigos fizessem parecia ajudá-lo. Mas, quando descobriram o segredo das pessoas girafas, perceberam que existe um jeitinho especial e mágico de se comunicar e chegar ao coração dos outros. Agora, eles só querem presentear você com suas descobertas.



Rita começa a perceber que pode resolver seus problemas e frustrações de outro modo, com graça e conversa.

Livro sobre regras para crianças. Aprendem sobre a necessidade de obedecer as regras de seus pais, professores....

[...]as grandes transformações no mundo acontecem quando passamos a nos ouvir melhor uns aos outros em conversas, diálogos simples, honestos, humanos, numa constante troca de experiências, esperanças e medos

TERAPIA

Relacionamentos em geral

1) Psicoeducação sobre o quadro clínico
2) Crenças funcionais e disfuncionais
3) Role play
4) Assertividade
5) Empatia

ORGANIZAÇÕES INSTITUIÇÕES

Adoção da CNV (O,S,N,P) + EMPATIA

Termômetro dos departamentos, setores....
Envolvimento dos gestores nos níveis estratégico, intermediário e operacional
Treinar os líderes para utilizarem os métodos da CNV

- CNV = auxilia a lidar com o outro, com o diferente e com as diferenças.
- técnica fundamental para trazer níveis de consciência para quem pratica o assédio e com isso, colocar fim a esta prática e também para quem sofre, poder identificar e sair desta situação.
- reduzir conflitos e a estimular a compaixão e a empatia.

Comunicação na forma violenta

vem provocando conflitos e estresse no ambiente de trabalho que podem ocasionar um estado de perturbação física e mental.

COMUNICAÇÃO ALIENANTE - CA

A linguagem do “errado”, do “deveria” (implica não haver opção) e o “tenho de”
(ROSENBERG,2021),

Substitua por prefiro

[...] quando somos violentos por dentro com nós mesmos, é difícil ter uma compaixão verdadeira pelos outros
(ROSEMBERG,2021)

BLOQUEIA A COMPAIXÃO

CA: prende-nos num mundo de ideias sobre o certo e o errado – um mundo de julgamentos, uma linguagem cheia de palavras que classificam e dicotomizam as pessoas e seus atos.

QUANDO EMPREGAMOS CA

julgamos os outros e seu comportamento PREOCUPANDO-OS COM O QUE É BOM, MAU, NORMAL, ANORMAL, RESPONSÁVEL, IRRESPONSÁVEL, INTELIGENTE, IGNORANTE.

ORGANIZAÇÕES

Seja qual for O CONTEXTO
a CNV+EMPATIA É IMPRESCINDÍVEL

SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO

(1) - **ASCENDENTE** = **níveis hierárquicos inferiores para os níveis mais altos.**

(2) - **DESCENDENTE** = **níveis superiores para os níveis inferiores.**

(3) - **TRANSVERSAL** = **atravessar todos os níveis hierárquicos e acontecer em todas as direções passando por diversas unidades.**

(4) - **HORIZONTAL** = **ocorre na mesma linha, isto é, dentre áreas, setores ou pessoas no mesmo nível hierárquico.**

(5) - CIRCULAR = **é a mais frequente em organização informais e avança em praticamente todas as direções.**

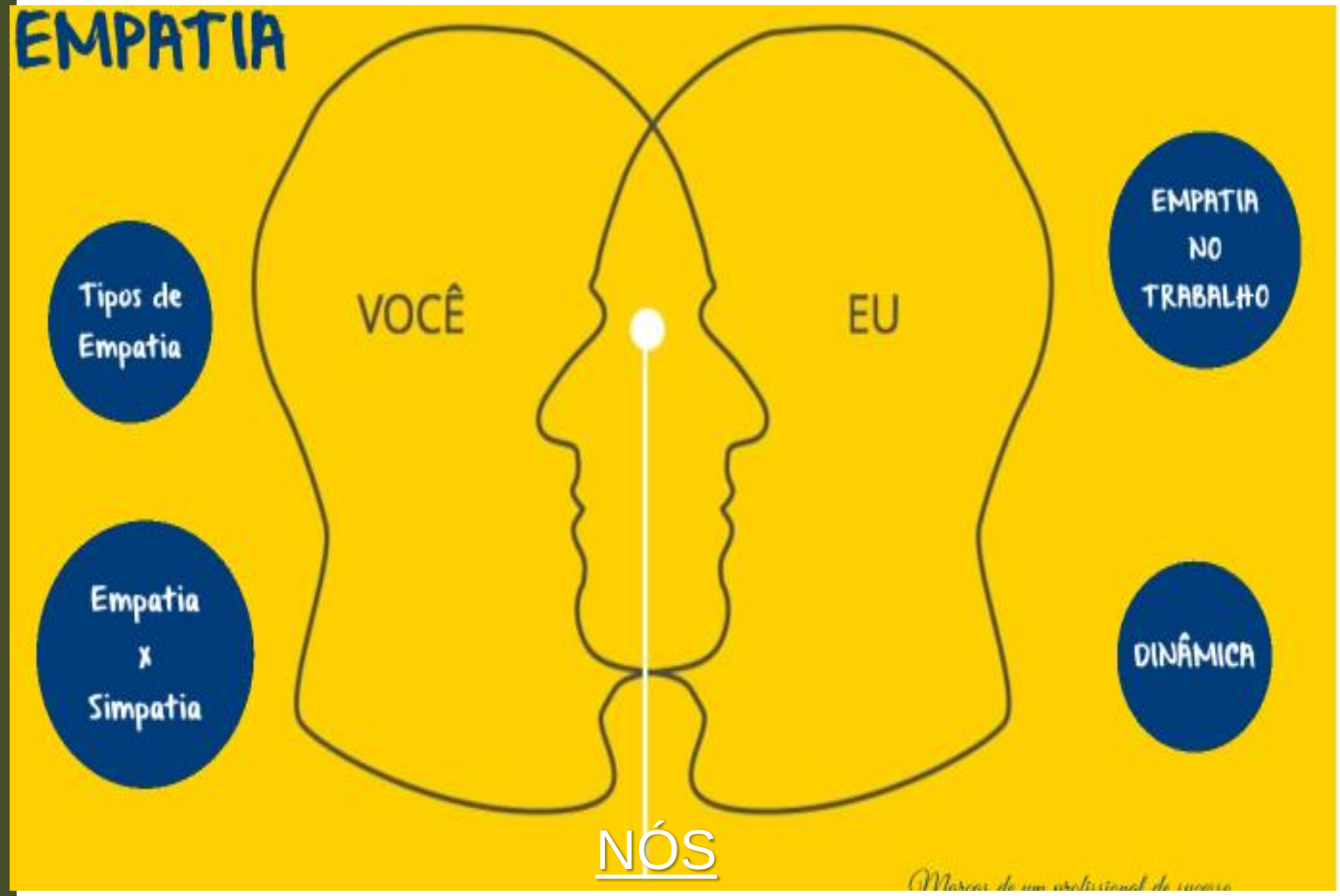
[...] na resolução de conflitos entre casais, familiares, amigos e colegas de trabalho, pois encoraja o autoconhecimento e a criação de relacionamentos mais verdadeiros, íntimos e equilibrados.

[...] comunicação não violenta o pode ajudar nas relações profissionais, trabalho de equipa e gestão de equipas. Inclui também dicas úteis sobre como estabelecer um processo de comunicação não violenta e conselhos sobre situações concretas em que a comunicação não violenta pode vir a ser útil, para que possa comunicar mais eficazmente num instante!

mediação de conflitos e comunicação não violenta

[...] discute conceitos fundamentais para a boa comunicação nas empresas - sejam elas públicas ou privadas -, além de apresentar casos reais para análise.

https://prezi.com/p/ro1fmwbjena-/marcas-de-um-profissional-empatia/



[...] empatia é a capacidade de você sentir o que uma outra pessoa sente caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela, ou seja: procurar experimentar de forma objetiva e racional o que sente o outro a fim de tentar compreender sentimentos e emoções.

[...] como a capacidade de considerar e respeitar os sentimentos alheios, de se colocar no lugar do outro, ou vivenciar o que a outra pessoa sentiria caso estivesse em situação e circunstância similar (SILVA, 2008).

EMPATIA TRÊS TIPOS

Empatia cognitiva

- **Entender o ponto de vista do outro.**

Empatia emocional

- **Compartilhar os sentimentos do outro.**

Empatia empática

- **Perceber que o outro precisa de ajuda e se colocar à disposição.**

COMPORTAMENTOS QUE IMPEDEM A EMPATIA

ACONSELHAR
Acho que você deveria...
Por que você não....

CONTAR UM CASO
Isso me lembra uma ocasião

DEPRECIAR
- Isso não é nada. Espere só até ouvir o que aconteceu comigo.

ENCERRAR O ASSUNTO
Anime-se, não se sinta tão mal

INSTRUIR
- isso pode acabar sendo uma experiência muito positiva, se você pelo menos....

EXPLICAR-SE
Eu ia telefonar, mas

CONSOLAR
- Não foi culpa sua, você fez o melhor que pode

CORRIGIR
Não foi assim que aconteceu

A crença de que temos de consertar situações e fazer que os outros se sintam melhor nos impede de estar presentes.

CNV
COMUNICAÇÃO
NÃO VIOLENTA
B a s e a d a

- na escuta profunda – **DE NÓS E DOS OUTROS** – a CNV promove respeito, atenção e empatia e gera o desejo mútuo de nos entregarmos de coração **(ROSENBERG 2021)**

- Quando nos concentramos em esclarecer o que o outro observa, sente e necessita, em vez de analisá-lo e julgá-lo (certo/errado;responsável/irresponsável,bom/mau), DESCOBRIMOS A PROFUNDIDADE DA COMPAIXÃO.

ETAPAS DA SOLUÇÃO DE UM CONFLITO ENTRE NÓS E OUTRAS PESSOAS PELA CNV

1) expressamos nossas necessidades.

2) procurar entender as necessidades reais da outra parte, independentemente de como ela as tenha exposto.

3) confirmarmos se nós e a outra parte reconhecemos com precisão as necessidades do outro; em caso contrário, continuamos a tentar captar a necessidade por trás das palavras.

4) precisamos ter o máximo de empatia para compreender as necessidades do outro lado.

5) depois de esclarecer as necessidades de ambas as partes em dada situação, propomos estratégias para resolver o conflito, apresentando-as em linguagem positiva de ação.

Ao longo de todo o processo, escutamos um ao outro com o máximo cuidado, evitando sempre o uso de linguagem que possa ser interpretada como crítica de ambos os lados.

PAPEL DO MEDIADOR

criar um ambiente em que as partes possam ligar-se, expressar suas necessidades, entender as necessidades de cada uma e chegar a estratégias que as supram.

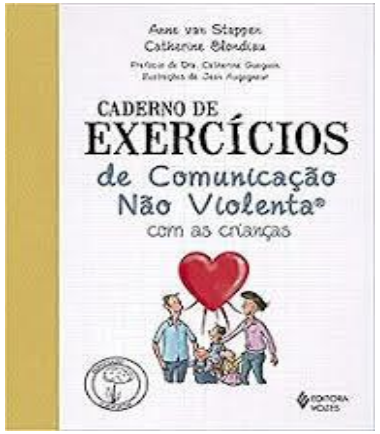
Evitar que a conversa fique estagnada. Precisa fazer perguntas eficientes e, quando necessário, manter ou até acelerar o ritmo.

Dramatize para acelerar a mediação . Dramatizar é se colocar no lugar do outro – role play .

Como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz

(Rosenberg,2021 p.209)

ENFIM...
GARANTIR CNV



é necessário realizar um exercício consciente sobre as necessidades que nos envolvem, considerar também as necessidades do outro e fazer uma reflexão profunda, para que, desta forma, se produza uma conexão com o seu semelhante. Através dessa troca e buscando evitar o uso de uma linguagem inadequada, agressiva e violenta, aumentamos a chance de uma conexão em um nível muito mais humano com a outra pessoa na sua essência.

CONTATOS: Consultório
(11) 42218254 (11) 971512926
rmtrusso@gmail.com
@ritamtrusso

REFERÊNCIAS

- D'ANSEMBOURG, Thomas. Como se relacionar bem usando a Comunicação Não Violenta. 1.ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.
- DUTRA, Fernanda. Inovação não violenta: Descubra como a comunicação sistêmica e a empatia circular podem impactar organizações. São Paulo: DVS Editora, 2021.
- MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. Mediação de Conflitos. 1. ed. São Paulo: Érica, 2021.
- ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não - Violenta: Técnicas Para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais. Tradução Mário Vilela. 5. ed. São Paulo: Ágora, 2021
- ROSENBERG, Marshall B. Vivendo a Comunicação Não Violenta: como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz. Tradução Beatriz Medina. Rio de Janeiro: Sextante, 2019
- ROSENBERG, Marshall. Criar Filhos Compassivamente: Maternagem e Paternagem na Perspectiva da Comunicação Não Violenta. São Paulo: Palas Athenas, 2020, pág. 56-57.
- SILVA, A. B. B. (2008). Mentes perigosas - O psicopata mora ao lado. Editora Fontanar, p.15-40. Vieira, P. (2017). O poder da autorresponsabilidade: A ferramenta comprovada que gera alta performance e resultados em pouco tempo. São Paulo – SP: Editora Gente.