

Elos 360

O que é **Comunicação Não Violenta** e como ela pode melhorar as relações

Trilha: **Comunicação 1**

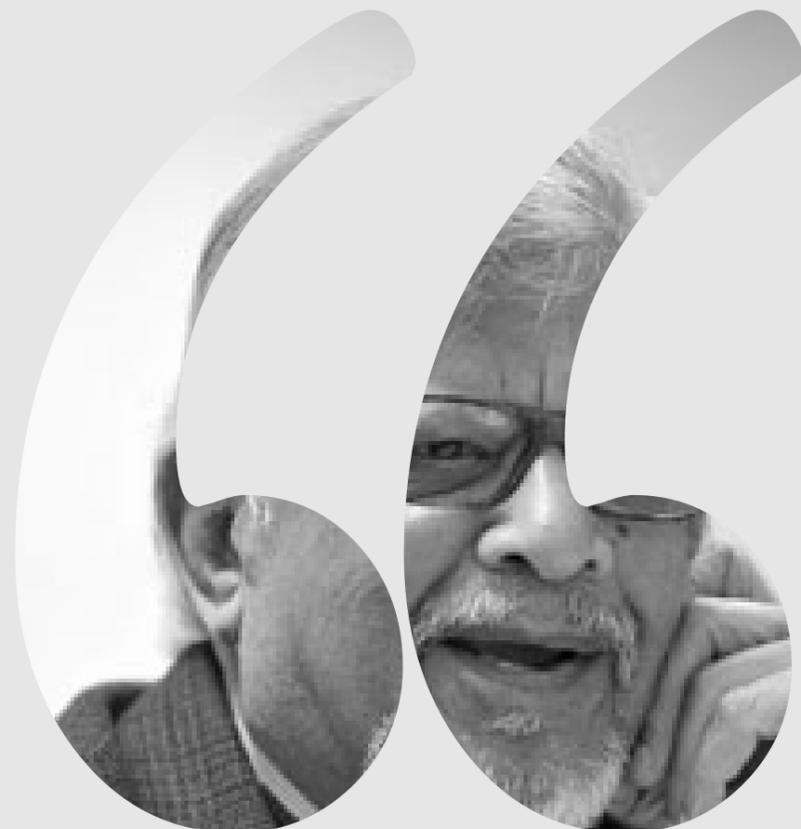




Índice

Comunicação **Não Violenta**

- Introdução
- O que é a CNV e porquê foi criada
- Para que serve a CNV
- Como funciona a CNV
- Quatro passos para a CNV
- Os 3 processos básicos da CNV



“É a violência passiva que alimenta a fogueira da violência física - ela é o combustível que precisa ser eliminada para uma cultura de paz.”

Arun **Gandhi** (neto de Gandhi)

← Menu

Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)

A essência da natureza humana está na compaixão, fruto do amor. Ela é o fluxo entre os seres e se baseia numa entrega mútua e verdadeira à favor da vida.

Pensando assim, há cerca de 40 anos o psicólogo americano **Marchall Rosenberg** vem estudando uma questão fundamental que lhe inquieta profundamente: O que leva uma pessoa se desconectar de sua natureza compassiva e agir de forma violenta e exploratória?

Rosemberg aprofundou nos estudos da psicologia humanista de **Carls Rogers** e durante sua especialização em Psicologia Social descobriu o papel da linguagem e do uso que se faz das palavras.

Detectou, assim, que a **comunicação** é o principal responsável pela desconexão e sofrimento nas relações humanas.



← Menu

O que é a CNV e por que foi criada?



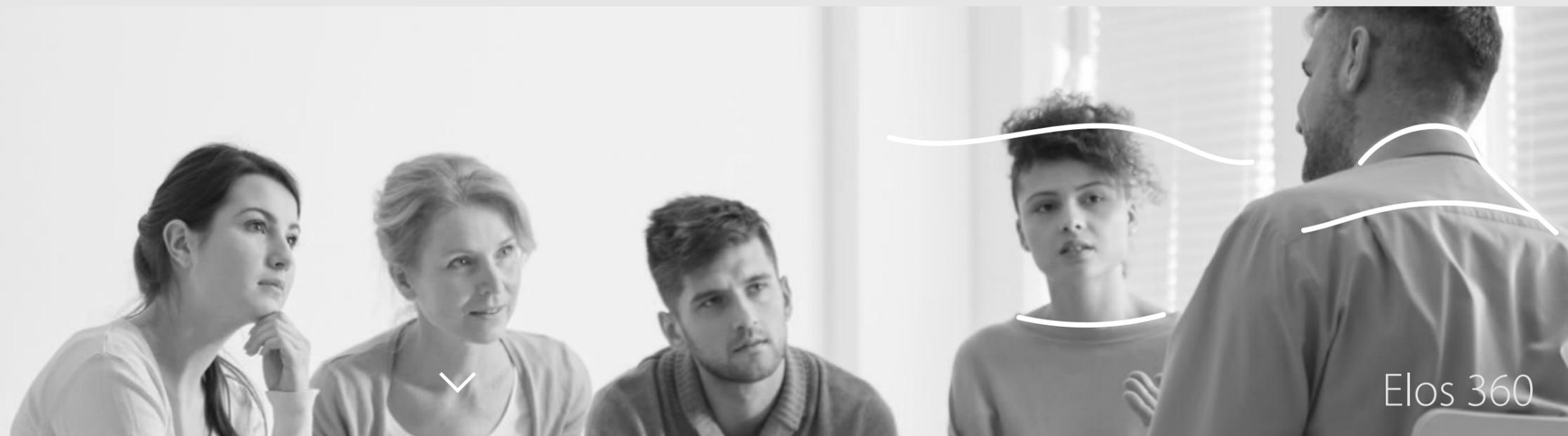
A Comunicação Não violenta é um processo de entendimento que facilita a harmonização de suas necessidades com as necessidades das pessoas com as quais se relaciona, de uma maneira autêntica e empática.

A habilidade de falar e de ouvir são responsáveis por mais de 80% dos conflitos. Muitos não tem nem noção do quanto ela contribui para a violência e outros nem fazem idéia de como fazer diferente.

Todos nós temos necessidades e muitas vezes elas precisam do apoio de outras pessoas. De uma criança que tem fome, um adulto que precisa de ajuda ou de um idoso que necessita de companhia.

O que nos leva muitas vezes à nos expressar de forma desrespeitosa ou violenta é a incapacidade de lidar com as nossas necessidades não atendidas. É por isso, e pelo propósito da conexão que Marchall Rosenberg criou a abordagem e técnica chamada de **Comunicação Não Violenta**.

Através da **CNV**, ou **comunicação compassiva**, como também é chamada, cada um é convidado à olhar para suas necessidades, assim como para as necessidades do outro para depois comunicar e encontrar uma solução pacífica que contemple ambas as necessidades.



← Menu

Para que serve a **CNV?**





A intenção da **Comunicação Não Violenta**, portanto, é **(re)criar** uma conexão entre as pessoas para todas as necessidades possam ser atendidas sem violência.

Dessa forma, podemos entender que a Comunicação Não Violenta é um guia que auxilia no modo de se expressar e de como ouvir os outros.

Em outras palavras: um processo de entendimento mútuo que busca expressar honestamente e com clareza, enquanto dedica aos outros uma atenção respeitosa e empática.

Sven Frohlich-Archangelo, especialista e coordenador dos cursos de CNV diz que essa comunicação, permite construir uma relação de confiança através de uma linguagem que aumenta a disposição de cooperar e apoiar um ao outro.



“A CNV é uma conexão de banda larga – de coração para coração.”

Sven **Frohlich-Archangelo**
(Especialista e Coordenador dos cursos de CNV)

← Menu

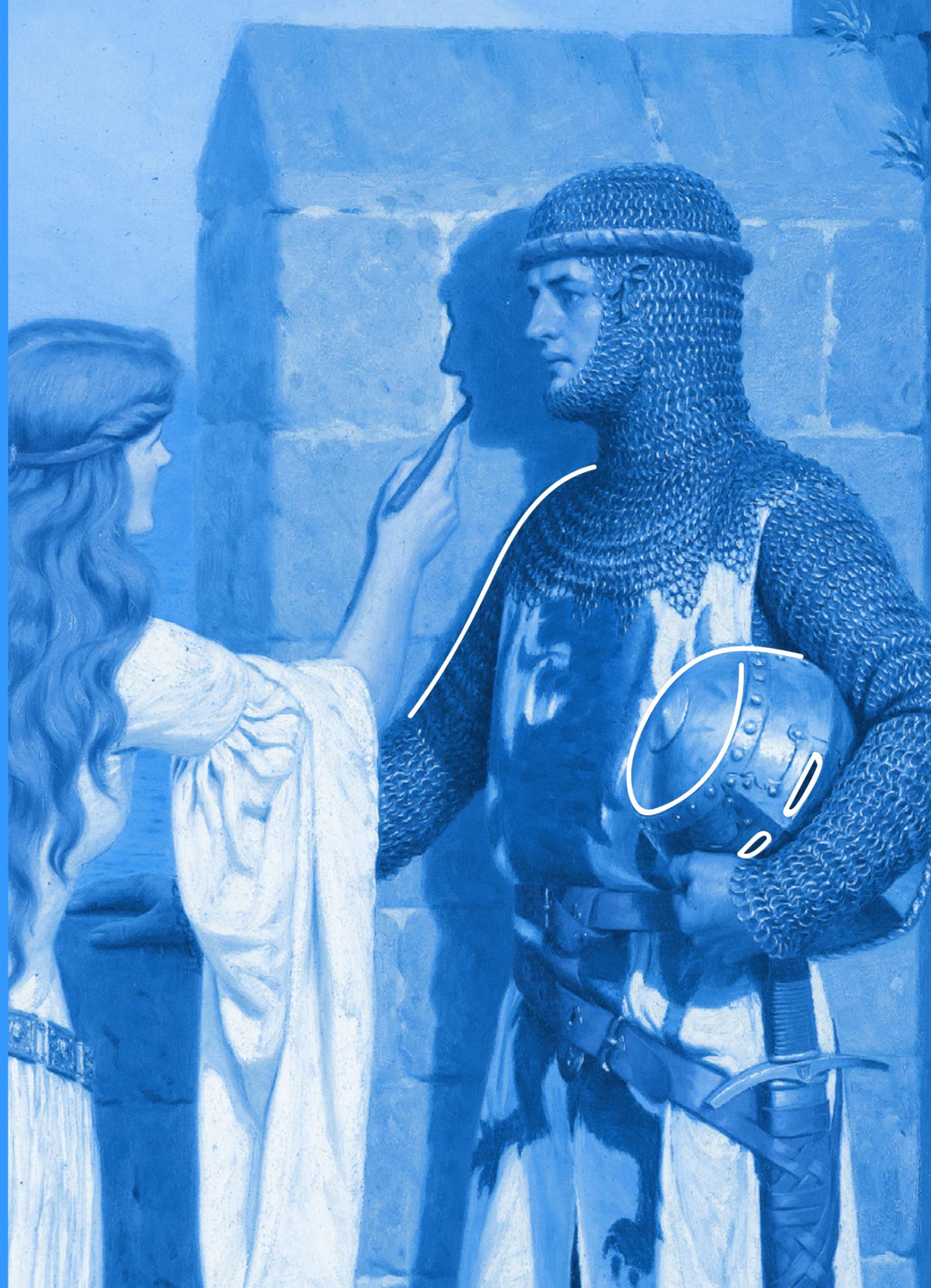
Como funciona a CNV?



Com o uso da Comunicação Não Violenta, aprende-se a identificar e claramente expressar o que realmente se quer, em uma determinada situação.

E mais ainda, esse **novo olhar** permite substituir os velhos padrões de defesa, retração ou ataque em face ao modelo mental enraizado de julgamento e crítica.

Desta forma, resistência, defesa, e reações violentas são **minimizadas**, pois quando se foca em clarear aquilo que está sendo observado e sentido e o de que se necessita, ao invés de diagnosticar e julgar descobre-se as profundezas da própria compaixão.





A grande mudança na Comunicação Não Violenta apontada por Sven, em seus cursos, é no **foco**, ao invés de olhar para os erros (nossos e dos outros), olha-se para as **necessidades**.

Para que aconteça esse entendimento mútuo, diz Marshall, a atenção precisa estar no momento presente - o único que é real e possibilita uma verdadeira conexão.

Ao invés de serem expressões habituais e automáticas, as palavras tornam-se respostas conscientes, baseadas firmemente na consciência do que se percebe, se sente e o que se quer.



Segundo o modelo de Comunicação Não Violenta, para se chegar a um desejo mútuo de doar de coração, foca-se a luz do conhecimento em quatro áreas – também chamadas de as quatro componentes do modelo CNV:

Existem quatro componentes de CNV:





1 Observação

Primeiro, observa-se o que realmente está acontecendo numa situação: o que se observa que os outros estão dizendo ou fazendo.

Neste primeiro estágio, é importante desenvolver a capacidade de observar sem nenhum julgamento ou avaliação – simplesmente dizer se gosta ou não daquilo que as pessoas estão dizendo ou fazendo.

O que foi dito?
O que foi feito?



2 Sentimento

Depois, declara-se como se sente quando observa essa ação (sem avaliação ou interpretação)
Como se sente: machucado, com medo, alegre, divertido, irritado, etc?

O que estou sentindo?





Necessidade

E em terceiro, fala-se quais das necessidades estão conectadas com os sentimentos que se identifica.

Qual é a necessidade agora? Atenção? Reconhecimento? ajuda? etc.

De que preciso?



Pedido

Já o quarto componente é a expressão de um pedido claro, positivo, concreto e específico, direcionado àquilo que se quer da outra pessoa, e que deixaria a vida da pessoa melhor.

O que poderia acontecer para melhorar a minha vida?



Resumindo

Modelo Comunicação Não Violenta:

Quais as ações concretas observadas que estão afetando o bem-estar;

Como a pessoa se sente em relação ao que está observando;

Quais as necessidades, valores, desejos, sonhos, etc., que estão criando os sentimentos;

Quais as ações concretas que se deseja, a fim de enriquecer a vida.



Zona de Conflito



“Tudo o que fazemos, fazemos para atender necessidades”

Quando essas necessidades não são satisfeitas, as pessoas entram em uma **zona de conflito**.

Desconectam um do outro e acionam o sofrimento em ambos.

Conexão Contínua

Você e eu (sempre movendo de um lado para o outro)



Desconexão, Raiva e Violência

<< >>

Conexão, Compaixão e Paz



Quando essas necessidades são profundamente compreendidas, as soluções geralmente aparecem.

E mesmo, quando não se encontra uma solução ou nenhuma estratégia para atender ambas necessidades, o processo leva para compaixão e resulta em harmonia e conexão.



← Menu

Quatro passos para a CNV



Intenção

Atenção

1

Observação

O que foi dito ou feito? Sem avaliações nem interpretações.

2

Sentimento

O que estou sentindo? Sem avaliações nem interpretações sobre o outro.

3

Necessidades

Do que preciso? Sem pensamentos relacionados a ações concretas ou certas pessoas

4

Pedido/Estratégia

O que poderia acontecer para melhorar a minha vida? Pedir/perguntar em linguagem clara, positiva, falando de ações concretas sem fazer exigências

Presente

Conexão



Avaliação



Julgamento

Certo - errado, bom - ruim,
normal - anormal

A atenção foca no erro do outro

Pensamento sobre o que o outro é,
quando ele faz ou diz algo

Falta de consciência da necessidade

Intenção:

Castigar ou Premiar
Ganhador - Perdedor



Valorização

Isso combina com os meus valores?
Atende às minhas necessidades?

A atenção foca no coração

O que é importante para mim,
o que eu preciso

Tem consciência da necessidade

Intenção:

Conexão
Ganha - Ganha



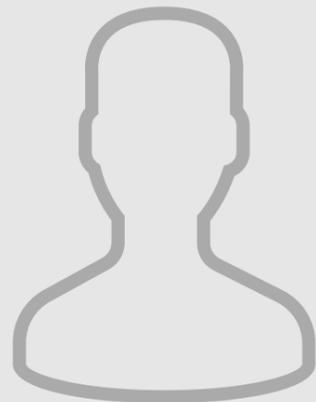
Os 3 processos básicos da CNV



Os 3 processos básicos da CNV:

1 Auto-empatia

Recebendo de nós mesmos



2 Autenticidade - Expressar-se



3 Empatia - Recebendo o outro





Homenagem ao especialista
e coordenador dos cursos de CNV.

Sven **Frohlich-Archangelo**

Referências Bibliográficas

Rosenberg B. Marshall. Comunicação Não-Violenta:
Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Ed Agora

Curso de Comunicação Não –Violenta: Sven Frohlich-Archangelo

Apostila do curso de Comunicação Não-Violenta - Sven Frohlich-Archangelo

360

Conheça+
ELOS 360

Acesse o nosso site



Mônica Santos

Psicóloga, coach e consultora sistêmica.

Especialista na evolução de empresas, pessoas e suas relações.

Hacker do sistema operacional mental de empresas e pessoas que desejam quebrar padrões limitantes, criar designs mais conectados, amplificar potencialidades e fortalecer suas culturas para atender as necessidades do presente e as incertezas do futuro.

Psicóloga com MBA em Gestão Estratégica de Serviços, Psicodramatista, Mediadora de conflitos, Facilitadora na Comunicação Não Violenta, Coach sistêmica, Consteladora sistêmica e Proprietária da ELOS 360 - uma fonte de soluções para empresas conscientes que buscam mais do que resultados.

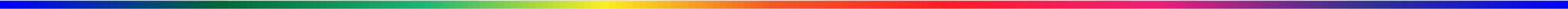
Atua desde 2002 na rede varejista Magazine Luiza com foco no fortalecimento da cultura, no clima de felicidade e no desenvolvimento de líderes inspiradores e equipes unidas e engajadas.

Entre em contato

monica@elos360.com.br
+55 (16) 99992-0415



ELOS 360



Designed by Elos 360, Brazil.