

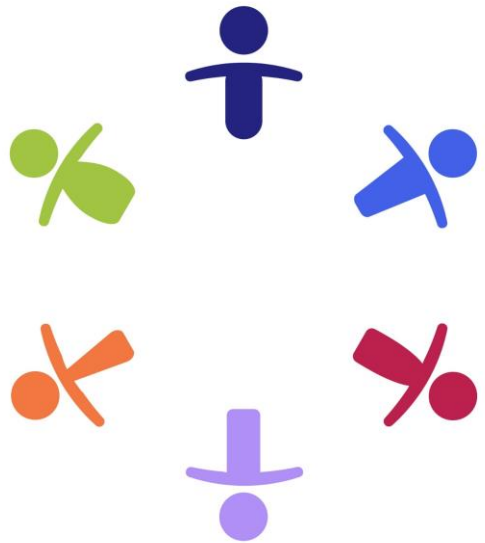
# ***Princípios da Comunicação Não-Violenta***

***Seminário Café, Giz e Demonstração***

***Fernando S. V. Lima – MPEM 2019*** *email: [fsvlima@gmail.com](mailto:fsvlima@gmail.com)*

***Outubro de 2019***





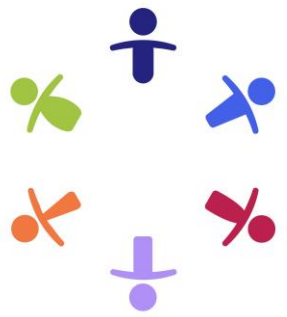
# Comissão **RPG**

*Comissão de Recepção da Pós-Graduação (RPG)*

*[www.ime.usp.br/~rpg](http://www.ime.usp.br/~rpg)*

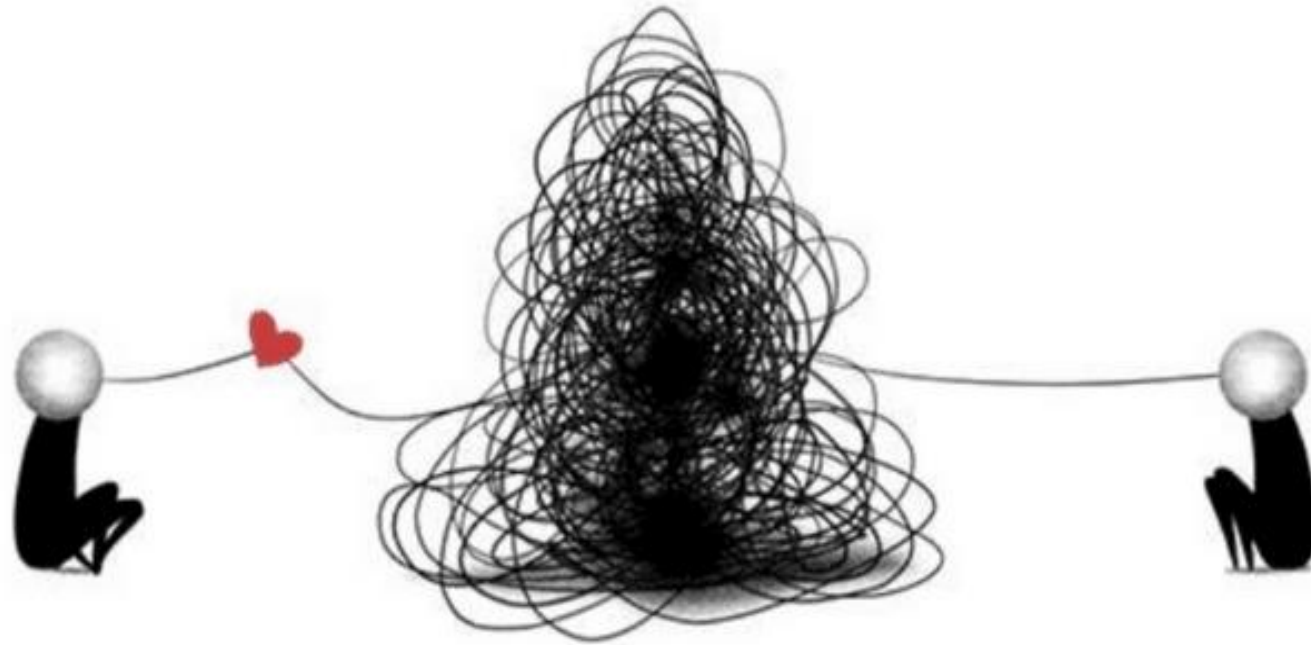
*Instagram: @comissaorpg*

*Facebook: <https://www.facebook.com/groups/117482945522023/>*



Comissão **RPG**

# *Princípios da Comunicação Não-Violenta*





*Esse material não substitui uma ajuda médica especializada! Procure cuidar de sua saúde mental sempre!*

*A opinião do autor não reflete necessariamente a opinião da Comissão de Recepção da Pós-Graduação*



*Olá! Me chamo Fernando, mestrando do IME-USP (2019) e tenho utilizado a comunicação não-violenta (CNV) no meu cotidiano desde 2017, antes disso eu a utilizava apenas como forma de comunicação na empresa em que trabalho. Comecei a utiliza-la aos poucos no meu dia a dia e a partir daí notei uma mudança grande e positiva em vários aspectos, nos relacionamentos que tenho e principalmente no meu autoconhecimento, na elaboração de mim mesmo e no respeito com as pessoas. Essa mudança se “completou” com a prática de meditação e posteriormente com psicoterapia.*

*Infelizmente não temos na Escola Básica ou na chamada academia, aulas sobre sentimentos, sobre o que sentimos e porque estamos a sentir. Isso poderia nos ajudar um pouco a entender nossa ansiedade, nossas relações, nossas frustrações, nossos desejos, nossos afetos, enfim, nos conhecer melhor e viver melhor com isso.*

*Esse material foi elaborado para um seminário do projeto Café, Giz e Demonstração no IME-USP e pode ser útil como um primeiro contato com CNV, portanto não substitui a leitura do livro do Marshall, criador da CNV (vide referências).*

*Os capítulos do livro do Marshall sobre Empatia não estão contemplados nesse material e portanto para entender um pouco sobre Empatia, leia esses capítulos e/ou não deixe de assistir a palestra da **Carolina Nalon** (nas referências). É muito importante que saibamos utilizar Empatia.*

*Peço licença para acionar uma parte sua pouco acessada (se esse for o caso), que são seus sentimentos. Bom proveito!*

*Um abraço,*

*Fernando - fsvlima@gmail.com*

*19/10/2019*



**MARSHALL ROSENBERG**  
**(1934 – 2015)**

Desenvolveu a Comunicação Não-Violenta (CNV) com base nos trabalhos de:



Mahatma Gandhi  
Ahimsa – Não-violência



Paulo Freire  
Pedagogia da Cooperação



Karl Rogers  
Psicanalista Humanista

[Clique para ver o filme](#)



***“O que eu quero em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim mesmo e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração.”***

MARSHALL B. ROSENBERG

***“Somos naturalmente violentos,  
mas potencialmente  
não-violentos”***

Dra. Flavia Feitosa – Psicóloga e Professora da FGV







**Como nos comunicamos**



**Linguagem Chacal**





**Linguagem Chacal**



**Linguagem Chacal**



**Linguagem Chacal**

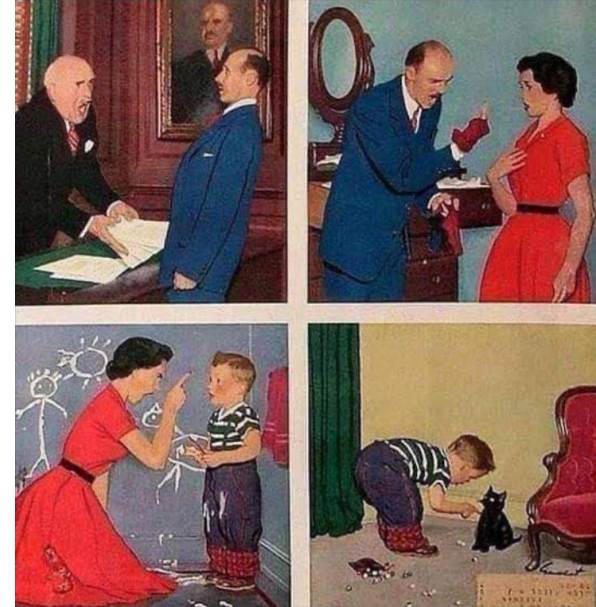


**Linguagem Chacal**



## Características da Linguagem chacal

- Normatização da violência;
- Pautada em julgamentos moralistas;
- Construída com base em certo/errado, quem tem razão?, punição, sofrimento, vencer/perder, culpa, ter que pedir desculpas, sentir que merece ser humilhado etc...



Exemplo de uma linguagem que nega a responsabilidade de nossas ações, negando assim as escolhas:

**Amtssprache** (utilizado por nazistas – significado do termo alemão: linguagem de escritório / linguagem burocrática)

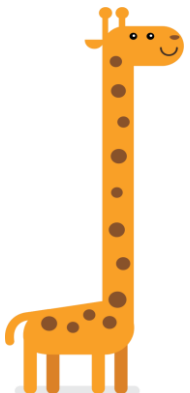
- Faça isso! São ordens superiores;
- Faça isso! Siga o manual/normas;



# Como nos comunicar de forma responsável e sem violência?

A comunicação não-violenta (linguagem girafa) tem o objetivo de aprender a lidar com conflitos, com as seguintes características:

- Nos comunicamos sempre consciente de nossas escolhas (expressar com autenticidade);
- Doar de coração, sem recompensa, sem culpa, sem vergonha, sem frustração;
- Uso da compaixão e empatia (ter e saber demonstrar);
- A necessidade de todos(as) podem ser satisfeitas;
- Saber pedir e não exigir, sem críticas;
- Ouvir apenas sentimentos e necessidades.
- Relações baseadas em confiança e não em controle.



## Girafa

- Mamífero com o coração mais forte. Quem está ao seu redor consegue escutar seu coração bater. Quando está deitada, os animais próximos sentem a frequência de seu batimento e sempre sabem quando seu coração parou de bater. Seu coração dista, em média, dois metros de seu cérebro.





# Como nos comunicar usando o coração?

De acordo com a CNV,  
temos 4 etapas ...



# 1 Observação

Sem julgar e sem juízo de valor



# 2 Sentimentos

O que sinto quando observo



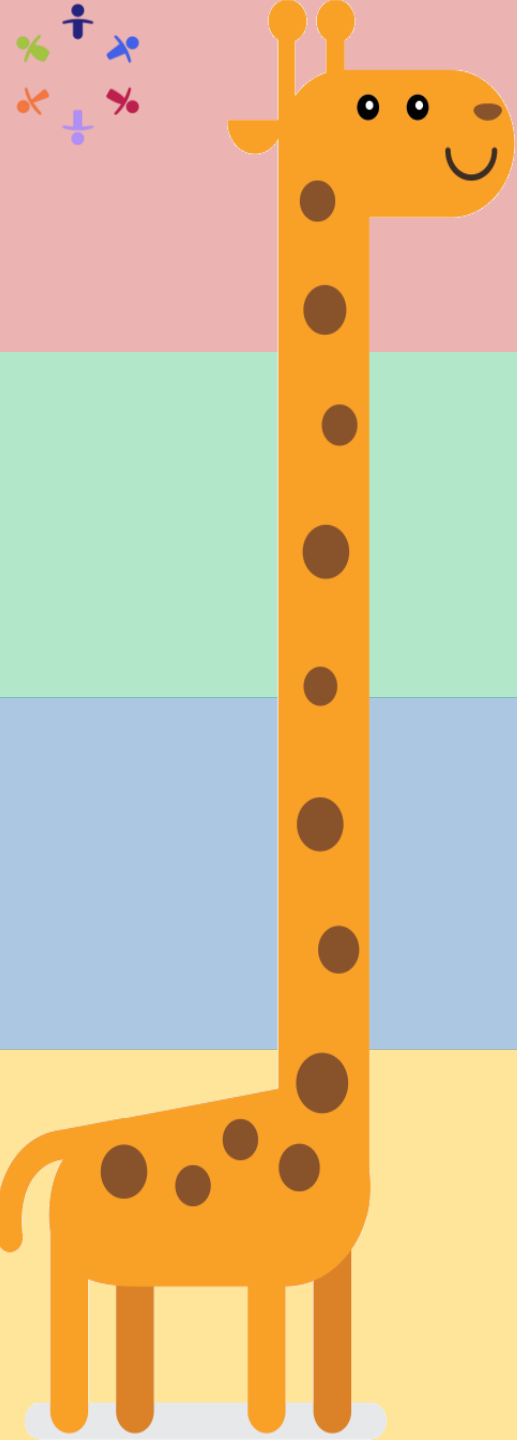
# 3 Necessidades

Necessidades que possuo em relação ao que sinto



# 4 Pedido

Pedido concreto que atende minhas necessidades



# 1 Observação

“Quando combinamos observação com avaliação, as pessoas tendem a receber isso como crítica”

# 2 Sentimentos

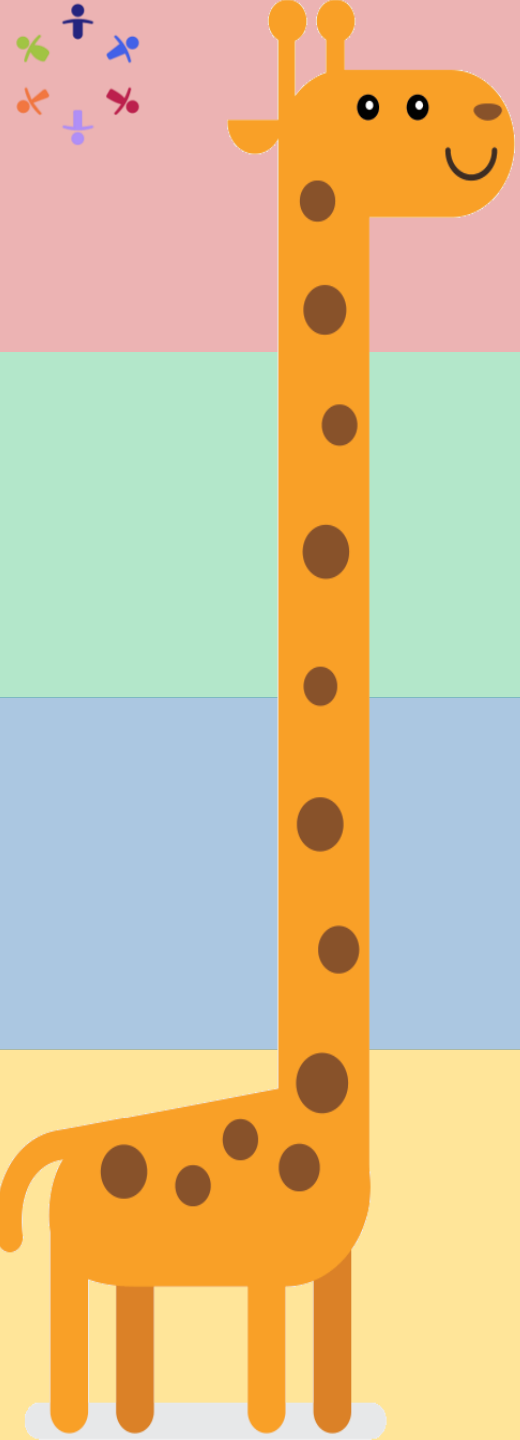
“Apresentar nossas vulnerabilidade pode ajudar a resolver conflito”

# 3 Necessidades

“Quando expressamos nossas necessidades, temos mais chance de vê-las satisfeitas”

# 4 Pedido

“É comum não termos consciência do que estamos pedindo”



# 1 Observação

O Daniel chegou atrasado novamente essa semana

*(Sempre distinguir um observação de julgamentos)*

# 2 Sentimentos

Fico irritado quando vejo o Daniel chegar atrasado novamente essa semana

*(Sempre distinguir um sentimento de uma opinião)*

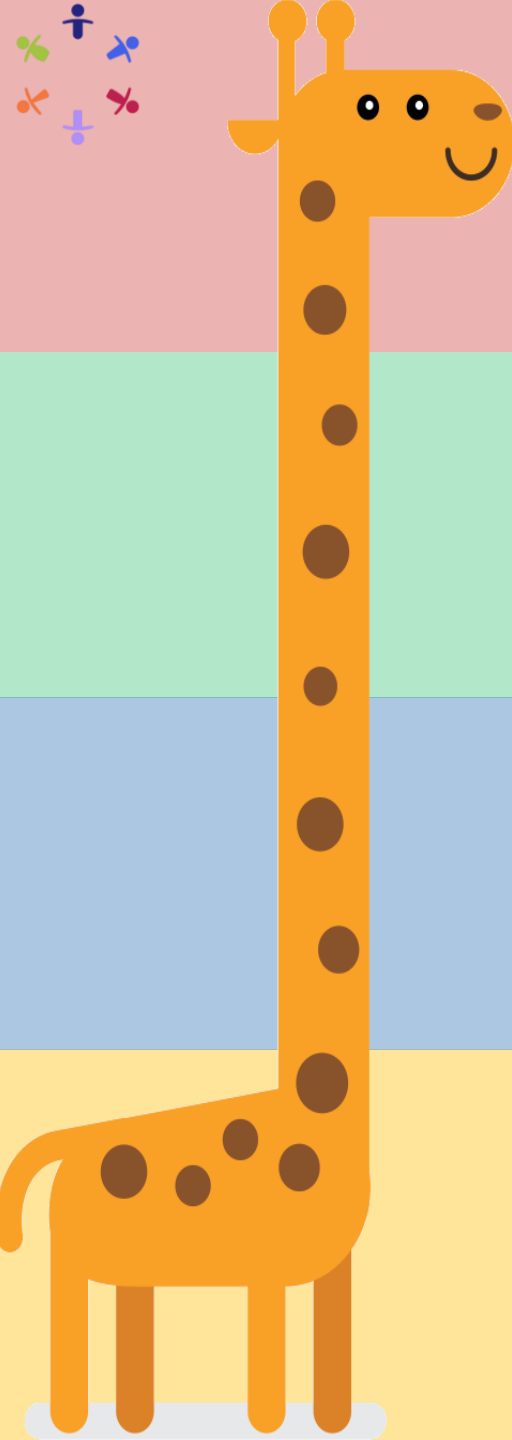
# 3 Necessidades

Preciso que o Daniel não chegue mais atrasado

# 4 Pedido

Olá Daniel, provavelmente você tenha seus motivos para chegar atrasado pela segunda vez nessa semana, mas gostaria que soubesse que esses atrasos me deixam irritado pois atrapalham o andamento do trabalho. Você poderia chegar no horário correto, assim como os demais colaboradores?

*(Sempre distinguir um pedido de uma exigência e uma ameaça)*



1 Observação

*Quando (XXX) aconteceu ontem...*

2 Sentimentos

*... eu me senti insegura(o)...*

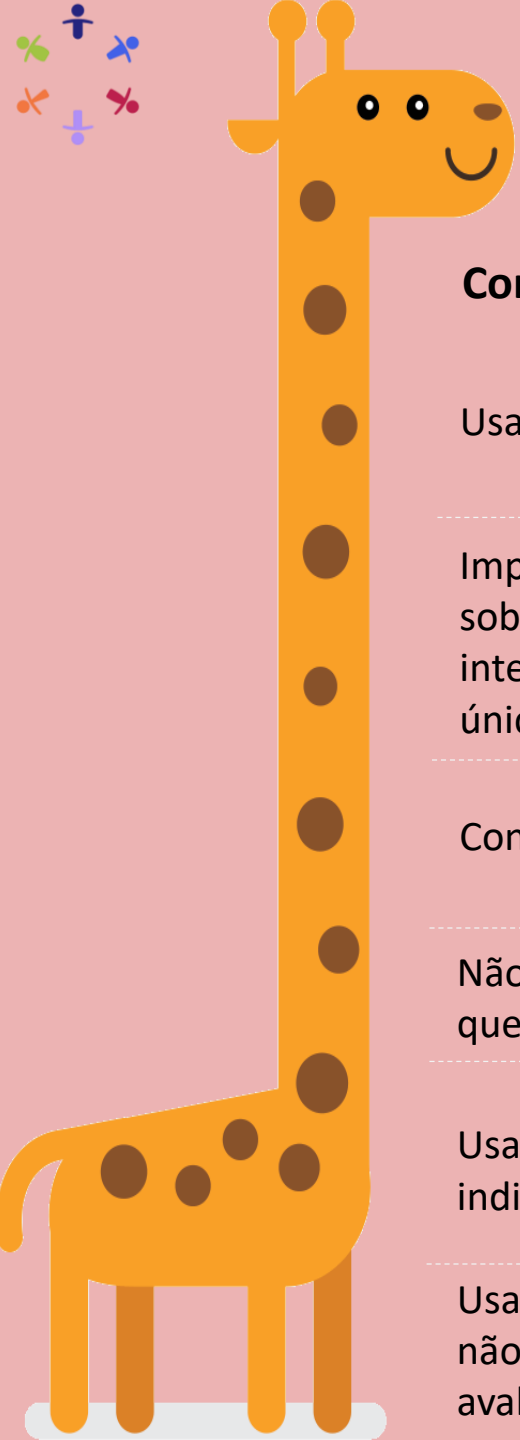
3 Necessidades

*... porque preciso de mais (segurança)...*

4 Pedido

*...Acho que na próxima vez, me sentirei mais segura se eu for com você.*





# A observação

## Comunicação ineficiente

Usar verbos de conotação avaliatória.

Implicar que as inferências de uma pessoa sobre os pensamentos, sentimentos, intenções ou desejos de outra são as únicas possíveis.

Confundir previsão com certeza.

Não ser específico a respeito das pessoas a quem se refere.

Usar palavras que denotam habilidade sem indicar que se está fazendo uma avaliação.

Usar advérbios e adjetivos de maneiras que não indicam que se está fazendo uma avaliação.

## Exemplos de observação com avaliação

*João vive deixando tudo pra depois.*

*O trabalho dela não será aceito.*

*Se você não se alimentar direito, vai ficar fraco.*

*Chinês não limpa a casa.*

*Antônio é péssimo jogador de futebol.*

*Carlos é feio.*

## Exemplo de observação isenta de avaliação

*João só estuda na véspera das provas.*

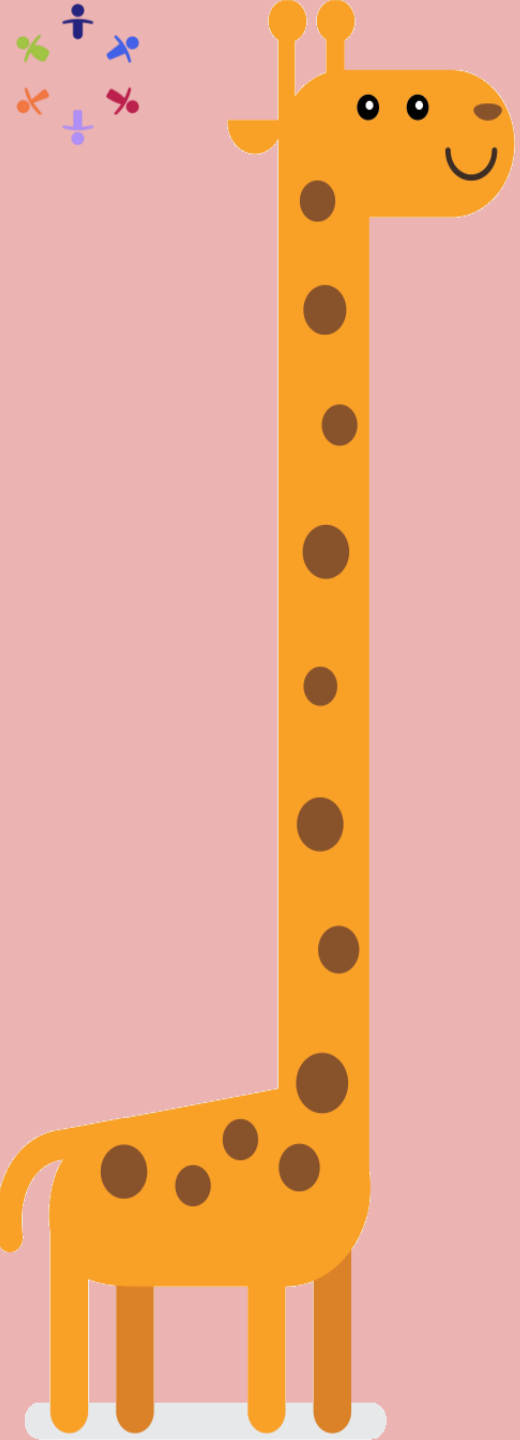
*Acho que o trabalho dela não será aceito.*

*Se você não se alimentar direito, temo que sua saúde fique prejudicada.*

*Não vi aquela família chinesa limpar a calçada.*

*Em 20 partidas, Antônio não marcou nenhum gol.*

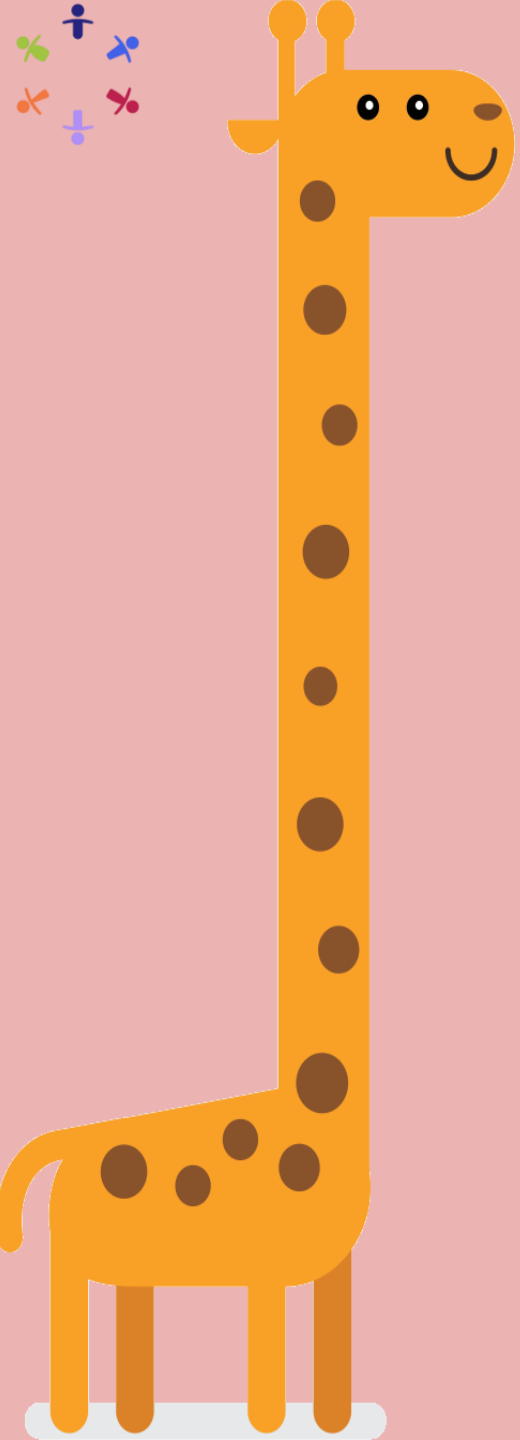
*A aparência do Carlos não me agrada.*



# Exercício de observação

Circule o número de qualquer afirmação que seja uma observação pura, sem nenhuma avaliação associada.

1. Ontem, João estava com raiva de mim sem nenhum motivo.
2. Ontem à noite, Lúcia roeu as unhas enquanto assistia à Novela.
3. Marcelo não pediu minha opinião durante a reunião.
4. Meu pai é um homem bom.
5. Maria trabalha demais.
6. Luís é agressivo.
7. Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.
8. Meu filho frequentemente deixa de escovar os dentes.
9. Antônio me disse que eu não fico bem de amarelo.
10. Minha tia reclama de alguma coisa toda vez que falo com ela.



# Resposta dos exercícios

Circule o número de qualquer afirmação que seja uma observação pura, sem nenhuma avaliação associada.

1. “sem nenhum motivo” é uma avaliação.
2. Observação pura.
3. Observação pura.
4. Avaliação.
5. Avaliação.
6. Avaliação.
7. Observação pura.
8. “frequentemente” é uma avaliação.
9. Observação pura.
10. “reclama” é uma avaliação.



# Sentimentos

**O que sentimos *versus* Opinião à cerca do comportamento do outro**

*"Sinto-me ignorado pelas pessoas com quem trabalho".*

A palavra ignorado descreve como acho que os outros estão me avaliando, e não um sentimento real, que, nessa situação, poderia ser *"sinto-me triste"* ou *"sinto-me desestimulado."*

**Palavras que expressam uma opinião à cerca do comportamento do outro**

- Ameaçado(a)
- Atacado(a)
- Aviltado(a)
- Coagido(a)
- Cooptado(a)
- Criticado(a)
- Desacreditado(a)
- Desamparado(a)
- Desapontado(a)
- Diminuído(a)
- Enclausurado(a)
- Encurralado(a)
- Enganado(a)
- Ignorado(a)
- Intimidado(a)
- Mal compreendido(a)
- Maltratado(a)
- Manipulado(a)
- Menosprezado(a)
- Negligenciado(a)
- Podado(a)
- Pressionado(a)
- Preterido(a)
- Provocado(a)
- Rejeitado(a)
- Sobrecarregado(a)
- Subestimado(a)
- Traído(a)
- Usado(a)



# Sentimentos



Quando suas necessidades **são aceitas**, provavelmente você se sentirá:

- À Vontade
- Absorto(a)
- Agradecido(a)
- Alegre
- Alerta
- Aliviado(a)
- Amistoso(a)
- Amoroso(a)
- Animado(a)
- Atônito(a)
- Ávido(a)
- Bem-humorado(a)
- Calmo(a)
- Carinhoso(a)
- Complacente
- Compreensivo(a)
- Concentrado(a)
- Confiante
- Confiável
- Consciente
- Contente
- Criativo(a)
- Curioso(a)
- Despreocupado(a)
- Emocionado(a)
- Empolgado(a)
- Encantado(a)
- Encorajado(a)
- Engraçado(a)
- Entretido(a)
- Entusiasmado(a)
- Envolvido(a)
- Equilibrado(a)
- Esperançoso(a)
- Esplêndido(a)
- Estimulado(a)
- Excitado(a)
- Extasiado(a)
- Exuberante
- Exultante
- Falante
- Fascinado(a)
- Feliz
- Glorioso(a)
- Gratificado(a)
- Orgulhoso(a)
- Otimista
- Ousado(a)
- Pacífico(a)
- Plácido(a)
- Pleno(a)
- Radiante
- Relaxado(a)
- Resplandecente
- Revigorado(a)
- Satisfeito(a)
- Seguro(a)
- Sensível
- Sereno(a)
- Surpreso(a)
- Grato(a)
- Inspirado(a)
- Interessado(a)
- Livre
- Maravilhado(a)
- Maravilhoso(a)
- Motivado(a)
- Terno(a)
- Tocado(a)
- Tranquilo(a)
- Útil
- Vigoroso(a)
- Vivo(a)



# Sentimentos

Quando suas necessidades **não são aceitas**, provavelmente você se sentirá:

- Abandonado(a)
- Abatido(a)
- Aflito(a)
- Agitado(a)
- Alvorçado(a)
- Amargo(a)
- Amargurado(a)
- Amedrontado(a)
- Angustiado(a)
- Ansioso(a)
- Apático(a)
- Apavorado(a)
- Apreensivo(a)
- Arrependido(a)
- Assustado(a)
- Aterrorizado(a)
- Atormentado(a)
- Austero(a)
- Bravo(a)
- Cansado(a)
- Carregado(a)
- Cético(a)
- Chateado(a)
- Chato(a)
- Chocado(a)
- Ciumento(a)
- Confuso(a)
- Consternado(a)
- Culpado(a)
- Deprimido(a)
- Desamparado(a)
- Desanimado(a)
- Desapontado
- Desatento
- Desconfiado
- Desconfortável
- Descontente
- Desesperado(a)
- Desencorajado(a)
- Desiludido(a)
- Desolado(a)
- Despreocupado(a)
- Encabulado(a)
- Encrencado(a)
- Enojado(a)
- Entediado(a)
- Envergonhado(a)
- Exagerado(a)
- Exaltado(a)
- Exasperado(a)
- Exausto(a)
- Fraco(a)
- Frustrado(a)
- Fulo(a)



# Sentimentos (Continuação)

Quando suas necessidades **não são aceitas**, provavelmente você se sentirá:

- Furioso(a)
- Hesitante
- Horrorizado(a)
- Hostil
- Impaciente
- Impassível
- Incomodado(a)
- Indiferente
- Infeliz
- Inquieto(a)
- Inseguro(a)
- Insensível
- Instável
- Irado(a)
- Irritado(a)
- Irritante
- Irritável
- Letárgico(a)
- Magoado(a)
- Mal-humorado(a)
- Malvado(a)
- Melancólico(a)
- Monótono(a)
- Mortificado(a)
- Nervoso(a)
- Obcecado(a)
- Oprimido(a)
- Perplexo(a)
- Perturbado(a)
- Pesaroso(a)
- Pessimista
- Péssimo(a)
- Preguiçoso(a)
- Preocupado(a)
- Rancoroso(a)
- Receoso(a)
- Rejeitado(a)
- Relutante
- Ressentido(a)
- Segregado(a)
- Sem graça
- Sensível
- Solitário(a)
- Sonolento(a)
- Soturno(a)
- Surpreso(a)
- Taciturno(a)
- Temeroso(a)
- Tenso(a)
- Triste

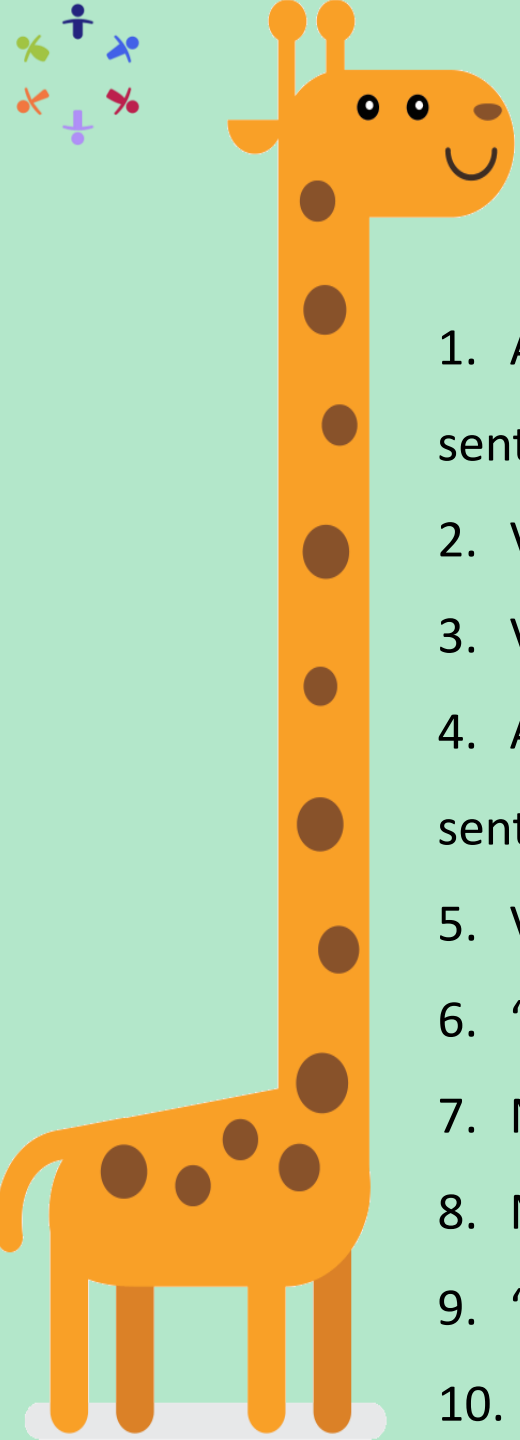


# Exercício de Sentimentos

Circule o número de qualquer afirmação que seja uma verbalização de sentimentos:

1. Acho que você não me ama.
2. Estou triste porque você está partindo.
3. Fico com medo quando você diz isso.
4. Quando você não me cumprimenta, sinto-me negligenciado.
5. Estou feliz que você possa vir.
6. Você é nojento.
7. Sinto vontade de bater em você.
8. Sinto-me mal interpretado.
9. Sinto-me bem a respeito do que você fez por mim.
10. Não tenho nenhum valor.





# Respostas dos exercícios

Circule o número de qualquer afirmação que seja uma verbalização de sentimentos:

1. A frase expressa o que a pessoa acha que a outra está sentindo, e não o que ela mesma está sentindo.
2. Verbalização de sentimentos.
3. Verbalização de sentimentos.
4. A frase expressa o que a pessoa acha que a outra está sentindo, e não o que ela mesma está sentindo.
5. Verbalização de sentimentos.
6. “Nojento” não é um sentimento.
7. Não expressa sentimento.
8. Não expressa sentimento.
9. “Bem” é muito vago, não um sentimento.
10. Não expressa sentimento.

# Necessidades

Se alguém, com raiva, diz, por exemplo: ***“Você é a pessoa mais irresponsável que eu já vi”***

Podemos percorrer os seguintes caminhos ao receber essa fala:

***“Ah eu deveria ser mais cuidadoso”***

(Me culpo – afetando nossa autoestima)

***“Você não tem o direito de dizer isso, estou sempre me esforçando por aqui”***

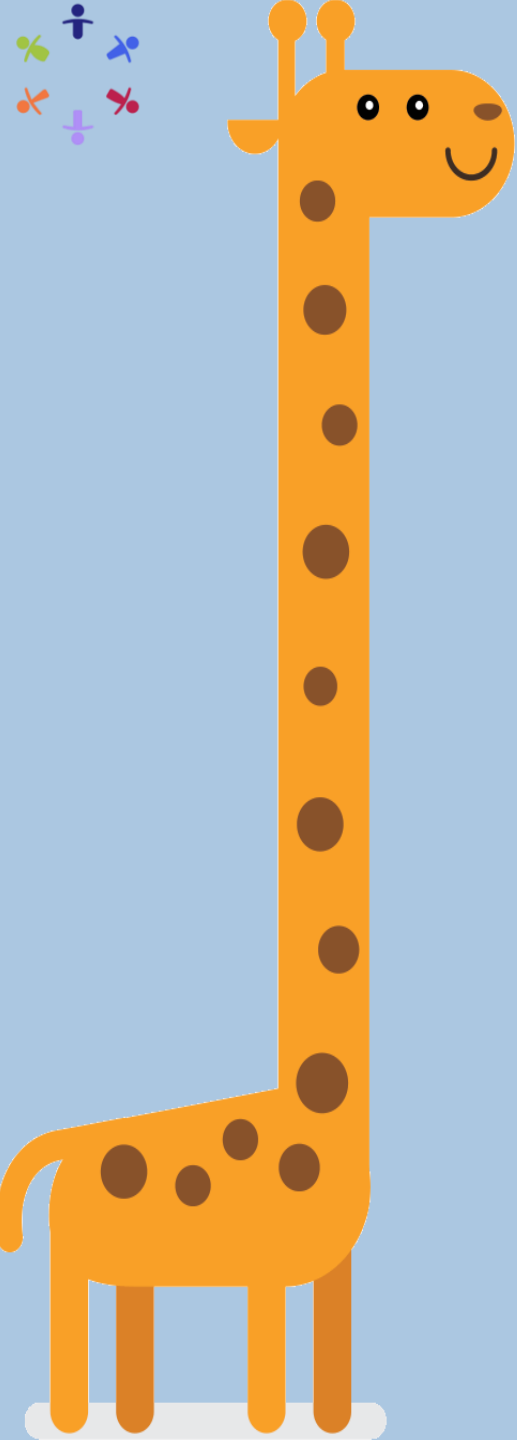
(Despertando raiva)

***“Quando escuto você dizer que sou a pessoa mais irresponsável, fico magoado, porque preciso de algum reconhecimento de meus esforços em cuidar das coisas”***

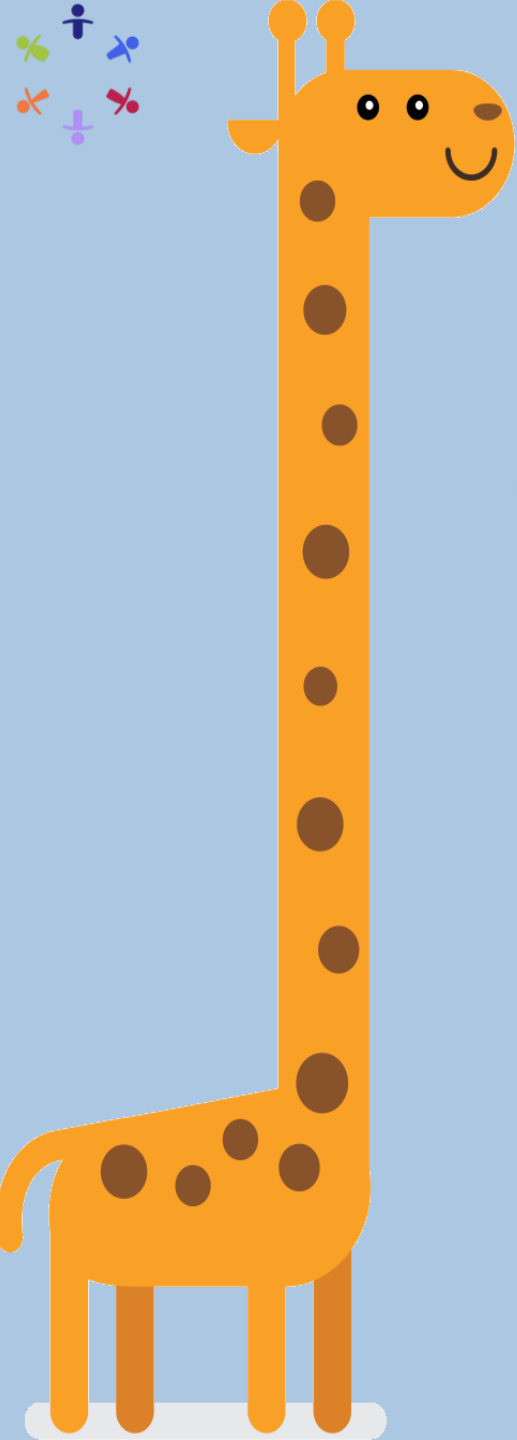
(Nos conscientizamos de que nosso atual sentimento de mágoa deriva da necessidade de que nossos esforços sejam reconhecidos)

***“Você está magoado porque precisa de mais zelo ao seu redor?”***

(foco para os sentimentos e necessidades da outra pessoa, tais como expressos naquele momento e, assim, encontrar conexão)



# Necessidades



Conexão (com empatia) vem antes da resolução do problema/conflicto.

Quando um ouve as necessidades do outro, sem que haja exigências ou críticas, a solução aparecerá, o conflito será resolvido por si só.  
Marshall Rosenberg.



# Exercícios de Necessidades

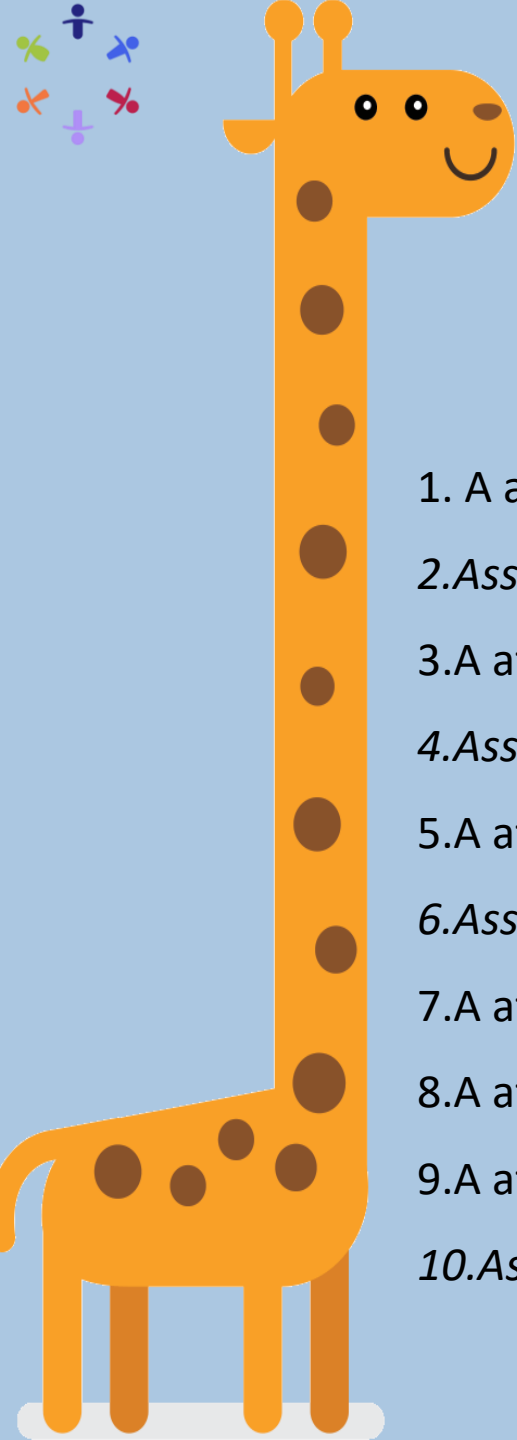


Para praticar a identificação de necessidades, faça um círculo ao redor do número em frente de todas as afirmações abaixo em que a pessoa estiver assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

- 1. Você me irrita quando deixa documentos da empresa no chão da sala de conferências.*
- 2. Fico com raiva quando você diz isso, porque quero respeito e ouço suas palavras como um insulto.*
- 3. Sinto-me frustrada quando você chega atrasado.*
- 4. Estou triste por você não vir para jantar, porque eu estava esperando que pudéssemos passar a noite juntos.*
- 5. Estou desapontado porque você disse que faria aquilo e não o fez.*
- 6. Estou desmotivado porque gostaria de já ter progredido mais em meu trabalho.*
- 7. As pequenas coisas que as pessoas dizem às vezes me magoam.*
- 8. Sinto-me feliz porque você recebeu aquele prêmio.*
- 9. Fico com medo quando você levanta a voz.*
- 10. Estou grato por você ter me oferecido uma carona, porque eu precisava chegar em casa antes das crianças.*



# Respostas dos exercícios



Para praticar a identificação de necessidades, faça um círculo ao redor do número em frente de todas as afirmações abaixo em que a pessoa estiver assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

1. A afirmação implica no comportamento da outra pessoa.
2. *Assumi a responsabilidade.*
3. A afirmação implica no comportamento da outra pessoa.
4. *Assumi a responsabilidade.*
5. A afirmação implica no comportamento da outra pessoa.
6. *Assumi a responsabilidade.*
7. A afirmação implica que o comportamento da outra pessoa.
8. A afirmação implica no comportamento da outra pessoa.
9. A afirmação implica no comportamento da outra pessoa.
10. *Assumi a responsabilidade.*

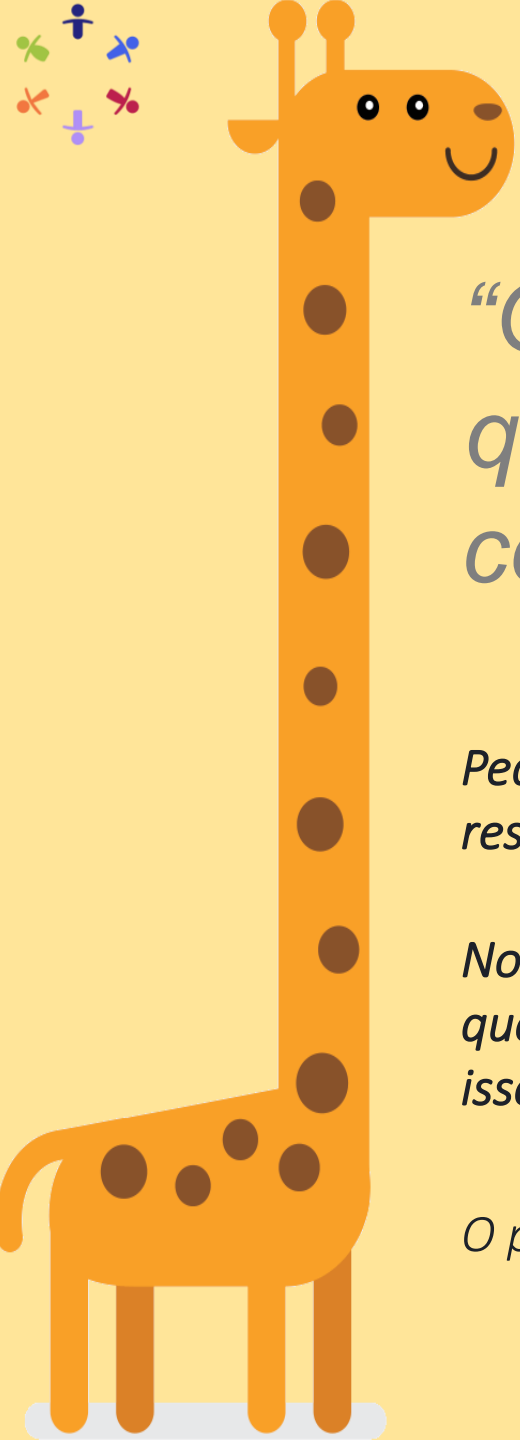
# Pedido

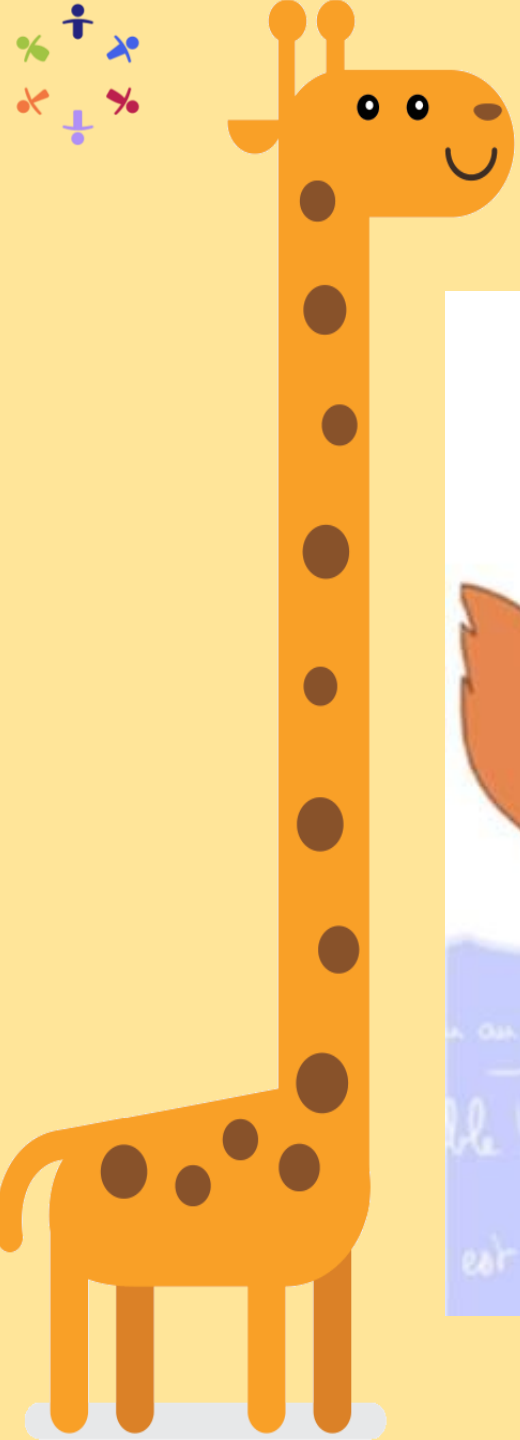
*“Quanto mais claros formos a respeito do que queremos obter, mais provável será que o consigamos”* Marshall B. Rosenberg, Ph.D

*Pedido (Pai para o filho): "Tudo o que quero é que você comece a demonstrar um pouco de responsabilidade, é pedir demais ?"*

*Novo Pedido: “Quando digo que quero responsabilidade, o que quero mesmo dizer é que desejo que você faça o que eu digo sem questionar – que pule quando eu disser para pular, e que faça isso sorrindo”.*

*O pedido é por obediência ou responsabilidade ?*





# Pedido





# Exercício de Pedidos



Circule o número de qualquer expressão clara de pedido:

1. Quero que você me compreenda.
2. Gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz de que você gostou.
3. Gostaria que você sentisse mais confiança em si mesmo.
4. Quero que você pare de beber.
5. Gostaria que você me deixasse ser eu mesma.
6. Gostaria que você fosse honesto comigo a respeito da reunião de ontem.
7. Gostaria que você dirigisse dentro do limite de velocidade.
8. Gostaria de conhecer melhor você.
9. Gostaria que você demonstrasse respeito por minha privacidade.
10. Gostaria que você preparasse o jantar mais vezes





# Resposta dos exercícios

Circule o número de qualquer expressão clara de pedido:

1. A palavra compreenda não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada.
2. Expressa claramente um pedido.
3. A expressão "*sentir mais confiança*" não expressa claramente uma ação específica.
4. A expressão "*parar de beber*" não expressa claramente o que a pessoa quer.
5. "*me deixar ser eu mesma*" não expressa claramente uma ação específica
6. "*ser honesto comigo*" não expressa claramente uma ação específica.
7. Expressa claramente um pedido.
8. Essa frase não expressa claramente uma ação específica.
9. "*demonstrar respeito por minha privacidade*" não expressa claramente uma ação específica.
10. A expressão "*mais vezes*" não expressa claramente uma ação específica



# Exemplos

Sugestões de mudanças:



Chacal:

*“Putz, num dá, você é muito exagerado(a)”*

Empatia



*“Percebo que isso é importante para você. Me ajuda a entender um pouco mais?”*

*“Tá bom, num vou falar mais nada!”*

Empatia



*“Eu gostaria de compartilhar como isso é diferente pra mim. Você me ajudaria muito me escutando um pouco, você tem alguns minutos?”*

*“Isso já é muito mimimi / Você é muito sensível”*

Empatia



*“Sinto que o que eu te falo, chega com intensidade. Posso lhe contar mais sobre minha intenção?”*



# Exemplos

Sugestões de mudanças:



Chacal:

*“Caramba! Eu faço tudo aqui nessa casa !!!”*

Empatia



*“Preciso de apoio, reciprocidade”*

*“Toda vez você faz isso comigo! Que droga !!!”*

Empatia



*“Evolução e cuidado são importantes para mim.”*

*“Você não me deixa fazer nada !!!”*

Empatia



*“Eu preciso de mais espaço, liberdade e variedade”*



# Exemplos

## Texto elaborado pela Comissão de RPG

*“Organizar esse evento, envolve o trabalho de várias pessoas e exige um planejamento ao longo de um semestre. Ficamos **orgulhosos** e **realizados** com o resultado gerado e com o reconhecimento desse trabalho por parte das CCPs, das CPGs, de professores, alunos e funcionários do Instituto. No entanto, ficamos **inseguros** quanto a continuidade do trabalho...”*

## Texto elaborado para sala de aula

*“Oi, por favor, entendo sua necessidade de falar e tal, mas te convido a falar num tom de voz mais baixo, porque nesse tom, eu acabo ficando **irritado**. E como somos em muitos aqui, talvez mais pessoas acabem se irritando o que pode atrapalhar a aula e ai **frustrar** muitas pessoas, inclusive você. E ai, além de **irritado**, vou acabar ficando **triste** e **frustrado**”*

“Qual a sua necessidade de fazer isso? O que você sente?”

“Professor o fulano pensa que é o centro das atenções” (julgamentos)

“Ele acha que só ele pode falar” (julgamentos)

“Ele é um frustrado, mal amado” (julgamentos)

“Ele é doido...” (julgamentos)

“O problema dele é que ele fala muito, fala muito” (identificação do problema)



# Lembre-se sempre...

Não é minha  
responsabilidade

- Sentimento do(a) outro(a)

- Pensamentos dos(as) outros(as)

- Necessidades dos outros

É minha responsabilidade

- O que eu faço
- Como escuto
- O que digo
- O que penso
- Impactos das minhas opções
- Minhas necessidades
- O que sinto

- Crescimento do outro(a)

- Educação do(a) outro(a)

- Ações do(a) outro(a)

# Referencias



- ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não-Violenta, Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ed. Agora, 2006.
- Seminário com o Marshall B. Rosenberg no Youtube :  
<https://www.youtube.com/watch?v=l7TONauJGfc&t=99s>
- Site sobre Comunicação Não-Violenta:  
<https://www.oespaco.net/p/indice.html>
- Webinário - De Gandhi a Marshall Rosenberg – as bases político-espirituais da Comunicação Não-Violenta [Clique aqui](#)
- Palestra: Comunicação não violenta na prática: desenvolvendo melhores relações por Carolina Nalon [Clique aqui](#)
- [Clique aqui para saber mais](#) sobre **Amtssprache** (linguagem de escritório / linguagem burocrática)