

Comunicação Não Violenta

Ana Paula Franke

Eder Conrado de Oliveira

Mariangela Marini

SIPAT 2013

21 de outubro

A Comunicação Não-Violenta é um processo de entendimento que facilita a harmonização de suas necessidades com as necessidades de outras pessoas, de uma maneira **empática**. Ele envolve, inicialmente, uma mudança de foco – de nossos erros e dos erros do outro às **necessidades** de todos.

Por outro lado, é essencial aprender uma **linguagem** que nos permita construir uma relação de confiança com o próximo.

Uma linguagem que aumente a disposição de **cooperar** e **apoiar** um ao outro.

“Toda violência é a manifestação trágica de uma necessidade não atendida”

Dr. Marshall Rosenberg

Psicólogo americano

Psicologia humanística de Carl Rogers

Experiências de vida: alternativas pacíficas de diálogo que amenizassem o clima de violência com o qual conviveu.

1984: fundou o “Center for Nonviolent Communication (CNVC)” na Califórnia

Facilitador: Sven Froehlich Archangelo

Curso em 6 dias

Promovido pelo Núcleo de Prevenção de Violências e Acidentes e Promoção à Saúde e Cultura de Paz de Campinas

Voltado a profissionais dos órgãos participantes do Núcleo: Saúde, Educação, Assistência Social e Transportes

- Abdicar de todas as opiniões e julgamentos
- Empatia e presença, ouvir sem intenção
- Não faça nada, simplesmente esteja presente
- Na empatia saímos de “nossa casa”
 - 80% não verbal
- Necessidades são mais importante que sentimentos

Honestidade no dia a dia:
dizer o que está errado com o outro, o que eu penso sobre o outro, meus julgamentos sobre o outro.

- Você está sempre atrasada!
- Você não sabe se organizar
- Você é um egoísta

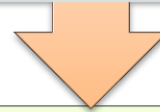
Honestidade CNV: Significa dizer sinceramente como eu estou, o que eu preciso neste momento.

- Estou desapontada porque eu preciso de respeito
- Estou frustrado porque eu preciso de mais ordem
- Estou decepcionado porque preciso de apoio

COMO COMUNICAMOS	NECESSIDADE
Por que você sempre tem que fazer tudo tão complicado?	simplicidade
Você nunca consegue terminar o trabalho na hora combinada.	seriedade, compromisso
Eu não vou ficar até mais tarde; não sou o único da equipe que não entregou.	igualdade
Eu estou fazendo o relatório do projeto, preparando o congresso, conduzindo as reuniões, ... e os demais não fazem nada!!	apoio
Que regra estúpida! Quem teve a ideia?	sentido
Nossa! Essa reunião é um caos!	estrutura
Você cancelou a reunião de novo sem explicação. Você não se importa com ninguém.	consideração
Você sempre está criticando tudo. Não agüento mais.	valorização
Que coisa, sempre quer discutir tudo.	leveza

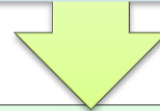
Observações

O que podemos ouvir, observar: os fatos



Sentimento

Nossa reação emocional em relação a isto



Necessidade

O que realmente é importante para nós, nosso valor



Pedido/estratégia

O que pode atender nossa necessidade

Show do Lobo:

Que cara folgado! Vontade de riscar o carro dele! Ele pensa que é o dono do condomínio! Ele vai vendê-lo na próxima reunião! Se alguém bater no carro dele, não é culpa minha! Vou conversar com ele na reunião de condomínio

NECESSIDADE

Porque preciso de respeito



Diálogo interno

OBSERVAÇÃO

SENTIMENTO

NECESSIDADE

Então Fulano, você parou em uma vaga menor que seu carro e não conseguimos passar com nosso veículo em segurança

Estou me sentindo frustrada

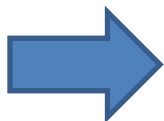
Porque preciso de respeito à minha posição de síndica

PEDIDO

Você pode trocar de vaga com sua esposa?



Diálogo externo



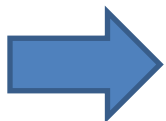
Show do Lobo:

Nossa não acredito que ele parou de novo nessa vaga! Já não sabe que é proibido! Vai levar outra multa! Não devia ter a carteira se não sabe ler sinalização! Campinas só tem em local proibido, motorista ruim! Não ganho pra isso! Daí vai vir reclamar comigo! Ele acha que não mando nada. Preciso fazer o auto de infração.

Vou realizar o auto de infração e tomar as medidas administrativas

NECESSIDADE

Porque preciso de respeito



OBSERVAÇÃO

SENTIMENTO

NECESSIDADE

ESTRATÉGIA



Diálogo interno

OBSERVAÇÃO

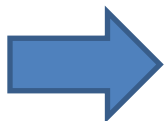
SENTIMENTO

NECESSIDADE

PEDIDO



Diálogo externo



Interpretações e avaliações :

- Ele nunca escuta
- Nunca consigo falar com você
- Você não sabe lidar com o dinheiro
- Você é bagunceira

Observações:

- Eu perguntei a meu colega, se ele poderia me ajudar, mas ele não respondeu
- Liguei três vezes para seu escritório, mas ninguém atendeu
- Você comprou material além do necessário
- Ontem, você deixou as pastas do projeto na mesa de reunião

Vantagens

- Observações correspondem à realidade, são fatos
- Ninguém pode falar o contrário
- Observações não são ouvidas como críticas tão rapidamente, desta forma aumentam a probabilidade do outro escutar
- São um bom começo para conversar

90% de nosso sofrimento acontece por causa de nossas interpretações!! (Marshall Rosenberg)



**Quando suas necessidades não estão sendo atendidas,
você se sente:**

animado, alegre, aliviado, calmo, confiante, contente,
emocionado, encantado, entusiasmado, feliz, grato, livre,
pleno, relaxado ...

**Quando suas necessidades não estão sendo atendidas,
você se sente:**

assustado, bravo, chateado, confuso, deprimido,
desapontado, fraco, infeliz, instável, nervoso, preocupado...



Interdependência

Necessidades humanas básicas que todos compartilhamos

Aceitação

Autonomia

Assumir seus próprios sonhos, objetivos

Apreciação

Elaborar seu próprio plano para realizar

seus sonhos, objetivos e valores

Confiança

Consideração

Celebração para o enriquecimento da

vida (exercitar o poder de cada um,

realizado aquilo que contribui a vida)

Elaborar as perdas: entes queridos,

sonhos etc. (luto)

Honestidade (a honestidade que nos

fortalece, capacitando-nos a aprender

com nossas limitações)

Proximidade

Respeito

lazer

Diversão

Riso

Comunhão espiritual

Beleza

Harmonia

Inspiração

Ordem

Paz

Necessidades físicas

Abrigo

Integridade

Água

Autenticidade

Alimento

Autovalorização

Descanso

Criatividade

Expressão sexual

Significado

Movimento exercício

Proteção contra formas da vida

ameaçadoras: vírus, bactérias, insetos,

predadores

toque



A Arte de pedir - Pedidos têm que ser concretos, claros e positivos

- Por favor não fique muito tempo na hora do almoço
- Por favor me compreenda
- Quero que você mostre mais respeito
- Quero que você trabalhe mais
- Gostaria saber de você se está disposto a voltar às 14 horas
- Você pode falar o que você entendeu?
- Por favor bata na porta antes de entrar no meu escritório
- Gostaria saber agora se você está disposto a trabalhar até as 19 horas durante a semana que vem





Entender melhor a si mesmo e aceitar o outro

Melhora nas relações interpessoais

Evitar conflitos e desgastes desnecessários

Melhora nos ambientes profissional e pessoal

Qualidade de vida

"Em lugar de nos desgastarmos em meio a situações de conflito, busquemos colocar nosso foco na compreensão dos motivos por detrás das ações das pessoas. Essa atitude é muito mais benéfica e intrigante do que simplesmente reagir instintivamente a um impulso"

D. Carnegie

"O que é mais importante para você? Sentir-se bem ou ter razão?" **Marshall**

Ana Franke

Analista de Comunicação - Gerência de Educação e Cidadania

anafranke@emdec.com.br

Eder Oliveira

Técnico Administrativo – Gerência de Recursos Humanos

ederoliveira@emdec.com.br

Mariangela Marini

Analista de Educação – Gerência de Educação e Cidadania

mariangela@emdec.com.br